

ICS 01.140.20

A 14

C A D A L 项 目 标 准

CADAL 51302—2012

数字图书馆分布式虚拟参考咨询 系统服务集成规范

Standards for Digital Library Distributed Virtual Reference Service

第一稿

2012-05-08 发布

2012-05-09 实施

CADAL 项目管理中心 发 布

目 次

前言	247
引言	248
1 范围	249
2 术语和定义	249
2.1 参考咨询服务	249
2.2 虚拟参考咨询服务	249
2.3 分布式虚拟参考咨询系统	249
2.4 参加单位	249
2.5 咨询员	250
2.6 服务人群	250
2.7 注册用户	250
2.8 非注册用户	250
2.9 知识库	250
2.10 检索	250
2.11 参考源	250
2.12 会话	250
3 CADAL 咨询服务原则	250
3.1 遵守《中华人民共和国宪法》等法律法规及政策	250
3.2 遵守知识产权保护的相关法律法规	251
3.3 保护用户隐私	251
3.4 基于知识自由理念的服务	251
3.5 坚持公益性、开放性、协作性	251
4 网络平台 and 界面设计要点	251
4.1 采用主流网络架构和开发工具	251
4.2 采用成熟的应用软件和工具	252
4.3 用户界面体现友好性	252
4.4 咨询员界面体现方便性	252
4.5 管理员界面体现实用性	252
5 主要服务形式	252
5.1 实时在线咨询	252
5.2 表单式咨询	252
5.3 电子邮件咨询	252
5.4 知识库或常见问题解答(FAQ)	253
5.5 电话等其他形式	253

CADAL 项目标准规范汇编(五)

CADAL 51302—2012

6	服务对象	253
6.1	国内用户	253
6.2	国外用户	253
6.3	注册用户	253
6.4	匿名用户	253
7	服务内容	253
7.1	回答与 CADAL 相关的所有问题	253
7.2	回答各种知识性问题	253
7.3	不提供的服务内容	254
8	服务流程	254
8.1	实时在线咨询流程	254
8.2	表单咨询流程	255
8.3	知识库编辑审核流程	255
9	咨询员应具备的素质和能力	256
9.1	基本能力	256
9.2	工作要求	257
9.3	沟通技巧	257
9.4	咨询态度与基本礼仪	258
10	信息源与答案	258
10.1	参考信息源选择和评价	258
10.2	咨询答案	258
	参考文献	260

前 言

《数字图书馆虚拟参考咨询标准规范集》分成 3 个部分，由 7 个标准组成：

——第 1 部分：数字图书馆虚拟参考咨询，分成 5 个子规范：

- 第 1 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询服务规范；
- 第 2 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询工作流程规范；
- 第 3 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询答案质量规范；
- 第 4 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询知识库建设规范；
- 第 5 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询服务评估规范。

——第 2 部分：数字图书馆分布式虚拟参考咨询服务集成规范。

——第 3 部分：数字图书馆文献传递服务规范。

本标准为第 2 部分。

本标准是由浙江大学图书馆、上海交通大学图书馆提出。

本部分由大学数字图书馆国际合作计划(CADAL)项目管理中心归口。

本标准起草单位：浙江大学图书馆、上海交通大学图书馆。

本标准主要起草人：赵美娣、刘琼、张焕敏、谢敏、邓晓音、蒋丽丽、董文军。

引 言

分布式虚拟参考咨询系统是大学数字图书馆国际合作计划(China Academic Digital Associative Library, CADAL)为实现向用户提供咨询服务并有效进行相关管理而开发的应用系统,是 CADAL 协同工作平台的一个组成部分。它主要但不限于满足开展虚拟参考咨询服务的需要。

本标准对分布式虚拟参考咨询系统的应用、操作、管理等方面作出解释和规范,并且在一些具体的操作和解释上留有一定的空白和扩展余地,为 CADAL 的咨询服务提供指南并鼓励今后咨询服务的不断拓展。本标准主要针对 CADAL 的咨询服务进行规范,也可以用作其他数字图书馆、数据库和各类图书馆虚拟咨询服务的指南和参考。

数字图书馆分布式虚拟参考咨询服务集成规范

1 范围

本标准适用于大学数字图书馆国际合作计划(China Academic Digital Associative Library, CADAL)的参考咨询服务,也可作为其他数字图书馆、数据库和各类图书馆开展虚拟咨询服务的参考性规范。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1 参考咨询服务 Reference Service

参考咨询服务即以文献为依托,通过帮助检索、个别解答、书目服务等方式向用户有针对性地提供数据事项、文献资料或文献线索。参考咨询服务的过程是分析问题和解决问题的过程。

2.2 虚拟参考咨询服务 Virtual Reference Service

虚拟参考咨询服务又称数字参考咨询服务、电子参考咨询服务、网络参考咨询服务等,是一种基于计算机网络的帮助机制。它借鉴了电子商务中在线客服服务的成熟经验,以网络为基础,通过常见问题解答、电子邮件、Web 表单、在线聊天等形式回答用户问题,提供用户所需的帮助,也是一种新型的信息服务模式。

2.3 分布式虚拟参考咨询系统 Distributed Virtual Reference System

分布式虚拟参考咨询系统是由 CADAL 开发的以提供虚拟咨询服务为主的应用系统,服务终端可分布于有网络连接的所有地区和单位,能满足多单位联合咨询的需要,同时亦考虑了电话咨询、面对面咨询的需要,以达到向用户提供多形式、多层次、全方位、高质量的咨询服务并有效进行相关管理的目的。

2.4 参加单位 Participating Institutions

参加单位指参加 CADAL 建设的所有单位,包括项目单位和参建单位。前者指参与 CADAL 项目资源、服务或技术支撑等建设的单位,后者指为 CADAL 项目建设提供资源共建的单位。目前,CADAL 的参加单位有浙江大学、北京大学、清华大学等数十个单位,而且还在不断增加中。

2.5 咨询员 Reference Librarian

咨询员指从事咨询服务的相关人员。负责回答用户提问、帮助用户得到所需的信息和服务。根据咨询员本身的知识、经验和所承担的任务，可以有初级咨询员和资深咨询员等不同配置。

2.6 服务人群 Population to Be Served

服务人群包括所有使用 CADAL 资源和服务的人员。

2.7 注册用户 Registered User

注册用户指为了使用 CADAL 资源和服务而在该数字图书馆注册并通过审核的个人或组织。

2.8 非注册用户 Unregistered User

非注册用户指未在 CADAL 注册，匿名访问和使用 CADAL 的资源和服务的个人或组织。

2.9 知识库 Knowledge Base

知识库是保存数字参考服务过程中咨询员回答用户提问的记录，经加工处理用规范化格式保存并呈现，供用户和咨询员检索利用的数据库。

2.10 检索 Search

检索是特定的求知性查询，通常指对书目、工具书、检索期刊等的查检，也包括对网站、数据库或联机目录的服务器提交一个检索式或检索词。

2.11 参考源 Reference Source

参考源指虚拟参考咨询业务中用于获取权威信息的来源，包括印刷资料、视听资料、机读数据库、图书馆书目记录、其他图书馆和机构、图书馆内外的个人以及可靠的网络资源。

2.12 会话 Session

会话指对咨询系统或咨询员提交的咨询请求并获得回复，一次会话即用户咨询活动的一次循环。

3 CADAL 咨询服务原则

3.1 遵守《中华人民共和国宪法》等法律法规及政策

(1) 遵守《中华人民共和国宪法》。

(2) 以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导，坚持四项基本原则和社会主义核心价值观。

(3) 不得利用咨询平台传播各种非法、反动、淫秽、诽谤、种族歧视等内容的信息。

3.2 遵守知识产权保护的相关法律法规

(1) 以《中华人民共和国著作权法》和《信息网络传播权保护条例》等相关规定为基本原则，严格保护 CADAL 和咨询用户的合法权益。

(2) 咨询回答所涉及的他人作品，版权属于原作者。

(3) 咨询回答的引用资料须标明出处。

(4) 用户对咨询答复具有使用权，但不得对提问记录进行任何商业性质的再利用和传播。

3.3 保护用户隐私

(1) 建立适当的隐私条例，并将其放置在网站的醒目之处。

(2) 不可公开用户的个人信息，包括姓名、电话、电子邮箱和通讯地址等。

(3) 应将咨询服务过程中的所有活动包括网上交谈、电子邮件、咨询表单等储存的脚本或记录，看作私人的和需要保密的。

(4) 如果要公开用户的个人信息和提问信息必须征得用户的同意。

3.4 基于知识自由理念的服务

(1) 不分年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言、社会地位和经济地位，向所有人提供服务。

(2) 保障信息的自由获取和传递。

(3) 提供正确的、没有偏见的回答。

(4) 提供免费的咨询服务。

(5) 禁止利用咨询服务进行信息操控或为个人谋利。

3.5 坚持公益性、开放性、协作性

(1) 原则上提供免费的咨询服务，但深层次、高附加值的信息服务的可以按相关规定收费。

(2) CADAL 参加单位应遵循平等互惠、资源共享、协作服务的原则，共同承担咨询任务。

4 网络平台和界面设计要点

4.1 采用主流网络架构和开发工具

(1) 采用开放的网络服务架构并关注其易用性和扩展性。

(2) 目前协同工作平台的系统设计用 B/S 架构，前台开发工具采用 Silverlight4，后台数据库采用 MSSQL2000。

(3) 如果有更先进易用的软件时系统应适时进行更新和升级。

4.2 采用成熟的应用软件和工具

- (1) 实时咨询采用常用的即时通信工具腾讯 QQ。
- (2) 为扩展性考虑,今后可以在即时通信工具中加入 MSN 等工具。
- (3) 不排除在必要时开发专门的实时咨询平台。

4.3 用户界面体现友好性

- (1) 用户应随时可以在 CADAL 网站看到咨询服务的相关提示。
- (2) 从咨询服务界面可以获知系统使用指南及咨询员的相关信息。
- (3) 提供知识库或其他参考资源的链接。
- (4) 给出表单填写范例和知识库检索范例。

4.4 咨询员界面体现方便性

- (1) 可方便获取和编辑咨询常用语。
- (2) 可保存咨询员个人的必要信息,如个性化签名等。
- (3) 咨询员可以方便地在各种咨询形式间转换或切换。

4.5 管理员界面体现实用性

- (1) 可方便地进行任务分发和转移。
- (2) 可显示在线咨询员和所在馆并跟踪服务过程。
- (3) 必要的统计功能。
- (4) 必要的评价功能。

5 主要服务形式

5.1 实时在线咨询

分布式虚拟参考咨询系统采用免费的实时通信工具 QQ 提供实时在线咨询,咨询员登录后可以随时回答用户的各种问题。

5.2 表单式咨询

用户填写咨询问题的表单,有标题、内容等字段,提交后由咨询员回答并通过网页、电子邮件、用户个人空间等途径反馈给用户。表单式咨询可以有一定的回复滞后时间,一般为 1~6 天。

5.3 电子邮件咨询

分布式参考咨询系统通过公布咨询员电子邮箱的方法提供电子邮件咨询的途径,用户可以选择特定咨询员与其通过电子邮件交流咨询。

5.4 知识库或常见问题解答(FAQ)

对于经常有用户遇到的问题可以整理为知识库或常见问题解答(FAQ),用规范化格式保存并呈现,用户和咨询员都可以通过多种方法检索。知识库将随着咨询服务的开展不断充实增加,有条件的话甚至可以扩展为类似百科全书的数据库,成为重要的在线参考工具。

5.5 电话等其他形式

分布式参考咨询系统通过公布咨询员的电话、办公地点等方法提供更多的咨询途径,用户可以选择通过电话或与咨询员面对面交流。此外,还可以有通信等咨询形式。

6 服务对象

6.1 国内用户

国内用户指用户所在地在国内,服务时使用汉语。

6.2 国外用户

国外用户指用户所在地在国外,服务时应使用英语。

6.3 注册用户

注册用户指在 CADAL 网站正式注册并通过审核的用户。注册用户有个人的空间,可以保存用户的个人信息和使用 CADAL 资源中的各种记录,包括虚拟咨询的过程和相关记录。

6.4 匿名用户

匿名用户指没有在 CADAL 网站正式注册过的用户,一般为临时用户,没有个人空间也不能保存虚拟咨询的相关记录。

7 服务内容

7.1 回答与 CADAL 相关的所有问题

回答包括资源、网络、服务等方面的问题(此类问题为重点咨询服务内容,应尽可能地给予准确、完整的回答)。

7.2 回答各种知识性问题

回答包括用户在学习、生活、研究等方面遇到的各种问题(此类问题尽可能按照权威信息源给用户回答)。

7.3 不提供的服务内容

不提供以下几方面的服务内容：

- (1) 关于法律、医学、投资或财经理财等方面的指导。
- (2) 各种计划、方案、评论、作业等方面的具体辅导。
- (3) 检索结果中的原文资料提供，如有需要，转到文献传递服务部门。
- (4) 涉及个人隐私或含有非法、反动、淫秽、诽谤、种族歧视等内容的提问。
- (5) 与 CADAL 服务宗旨和资源内容完全无关的问题。

8 服务流程

8.1 实时在线咨询流程

8.1.1 通过交流了解用户的需求和目的

优先需要识别问题和用户特征，应先让用户表达清楚信息需求、用户知识层次以及他们能够获取的资源，如果可能的话可以给用户一些指导，引导其提出明确且精简的要求。

8.1.2 制定解决问题的方案

在明确用户信息需求的基础上，考虑可能的信息来源，包括互联网、印刷文本、期刊论文、专业数据库或指南等，考虑可能用到的检索策略。对于一些特殊的或需要有专门技能的咨询问题，可直接指引用户到其他更合适的数字参考咨询系统。

8.1.3 查找与获取相关信息

要从相关性、可理解性、准确性、偏见/权威性、适用性、时效性方面对信息进行评价，若是网络资源，还要考虑其可读性和导航性。

8.1.4 实时反馈答案

尽可能快速准确地将最终答案反馈给用户，表述清晰，材料无误。回复用户的文献检索结果应经过初步的整理，避免用户因太多格式而看不明白内容。

8.1.5 应尽可能地告知用户问题解决的方式和途径

如为用户提供找到最佳答案的路径，包括查找资源的工具、使用的检索词和检索的步骤等，以使用户遇到类似问题的时候可以自己查找信息，提高其信息素养和检索能力。

8.1.6 应尽可能地提供答案的资源来源

答案的资源来源包括检索的工具书、搜索引擎、数据库、索引、书目和目录等。

8.1.7 问题转发成切换咨询方式

必要时可把问题转发给其他咨询员或切换其他咨询方式，如表单或电子邮件等。

8.1.8 记录咨询过程和相关内容

每次完成咨询后应记录咨询过程和相差内容。

8.1.9 知识库的补充

对于符合知识库收录标准的咨询应根据相关规范编辑整理后提交至知识库。

8.2 表单咨询流程

(1) 问题接收。每天都应登录接收用户的提问。

(2) 咨询员能直接回答的咨询应尽快回复用户，做到问题不过夜，一般情况下问题回复时间不超过3天。

(3) 对于相对复杂不能回答的咨询问题应及时转交资深咨询师或相关部门和人员。

(4) 利用各种途径查找与获取准确的答案(参见7.1.3)。

(5) 必要时可以指引用户利用其他的咨询途径。

(6) 必要时可以切换不同的咨询方式。

(7) 应尽可能地告知用户问题解决的方式和途径(参见7.1.5)。

(8) 应尽可能地提供答案的资源来源(参见7.1.6)。

(9) 可以用多种方式反馈，保证用户能获得咨询答复。

(10) 保存相关记录。

(11) 定期整理咨询记录，进行必要的归类、存档。

(12) 对于符合知识库收录标准的咨询应根据相关规范编辑整理后提交至知识库。

8.3 知识库编辑审核流程

知识库的数据来源可以由咨询员或用户主动编辑提交，也可以是保存数字参考服务过程中咨询员回答用户提问的记录后提交。但知识库最后向用户的呈现应是经加工处理后用规范化格式保存的记录。在正式发布前应有严格的编辑审核流程。

8.3.1 问题的编辑

问答记录要求简单、明晰。对于直接来自表单或实时咨询的记录应进行一定的编辑，如增、删和修改等，包括纠正错别字，删除不相关的文字和用户个人信息等。

8.3.2 对回答内容的编辑

力求答案的准确性和客观性，文字表达要清晰，避免使用可能产生歧义的或者模棱两可的语句，删除不相关的文字，给出参考源或出处。

8.3.3 标引关键词、分类

8.3.4 对问题和回答内容的审核

审核问题设计是否合理,用词是否规范,是否适合收录到知识库等。对答案内容的审核包括与问题是否对应,答案是否正确、完整,有无错别字、乱码和不必要的字句,言语是否通顺、简练、条理清晰等。

8.3.5 对分类、关键词等标引的审核

审核对条目的分类是否正确,考虑用户的习惯和检索需求,必要时,一个记录可以分到多个类目中。审核是否使用了具有检索实际意义的关键词;有多个关键词时,注意关键词的排序,把与揭示内容最相关的关键词靠前列。

8.3.6 查重

对问答记录进行查重,可以根据问题来判断,如果问题相同,答案不同,可在原有问题上添加新的问题;如果问题相同,答案相同,则判定为重复记录,不必再提交;如果问题相关,回答不一样,则作为两条记录处理。

8.3.7 更新与维护

知识库的内容应该是与时俱进的,有些问题的答案随着时间的推移会有变化,应建立知识库的定期检查制度,并规定在发现知识库内容出现错误和需要修改的情况时必须报告或更新。

9 咨询员应具备的素质和能力

9.1 基本能力

9.1.1 必要的计算机应用能力

咨询员应能够熟练操作和使用计算机,熟悉咨询活动中需要应用的相关软件、工具和应用系统等,包括熟练操作计算机和使用 Windows 系统,具备一定的打字速度与准确性;了解网络的基本知识,并能熟练运用网络及数据库进行资源的检索;熟练操作 OFFICE 系列软件、解压缩软件、浏览器软件等;熟练应用分布式参考咨询系统、在线实时交互工具等。

9.1.2 必要的专业知识背景

咨询员应具备必要的图书情报或其他学科的专业知识背景,能应用自己的知识解决用户的各种问题。

9.1.3 较好的人际沟通能力

能与用户进行有效的(实时、书面及电话)沟通和交流,能准确理解用户的需求并提供有参考价值的意见,能对用户进行适当的信息技能培训和信息素养教育,能把用户的意见反馈到相关部门。

9.1.4 较强的信息获取能力

能熟练使用常用的检索工具、数据库和网络资源,熟悉各类信息资源的特点和用途,具有较强的信息检索能力和分析判断能力,能根据用户的需要迅速找到答案,能从纷繁复杂的信息中发掘、整理出用户最需要、最有价值的信息,为用户提供专业解答。

9.1.5 处理多任务能力

在实时问答的时候,可能同时有多个用户进行提问,需要同时处理多个问题。也要能处理实时、表单、电话、面对面等多种咨询形式的的能力。

9.2 工作要求

9.2.1 认真负责

要求咨询员对工作认真负责,主动、积极、耐心细致地与用户进行交流,具有职业使命感、团队意识和良好的个人修养。

9.2.2 快速响应

对实时咨询应按规定时间上线问答,并即时响应;对表单和电子邮件咨询需定期检查新问题,一天不少于两次。

9.2.3 在规定时间内回答问题

必须快速有礼貌地回答各种形式的问询。实时咨询为即时回答;表单和电子邮件咨询回答时间不超过3个工作日。

9.2.4 回答所有分配给自己的问题

回答所有分配给自己的问题。如果用户的问题在规定的期限内无法回答,要在期限到了的时候发信给用户解释,并尽快利用团队力量解答他的问题。

9.3 沟通技巧

(1) 应尽可能保证沟通的顺畅和有效性。

(2) 实时咨询服务时,使用留有余地的提问技巧来鼓励用户解释问题,例如:“您还能告诉我更多的信息吗?”;或通过提问来精简检索需求,例如:“您目前已经找到了什么信息?”;等等。

(3) 如果用户认为回答不充分,可以允许用户通过一定的方式修正自己的提问。

CADAL 项目标准规范汇编(五)

CADAL 51302—2012

- (4) 进行检索时,要不时提醒用户他们的聊天问答没有中断。
- (5) 注意其他等待的用户。
- (6) 鼓励用户在电子邮件或者提交表单的时候给出尽可能多的相关信息。
- (7) 无关提问与骚扰的处理。

如用户提交超出虚拟咨询服务范围或其他无关问题,应发送统一格式的信件或消息予以提醒;如果用户行为不当,可视情节发送统一格式的警告信件或终止该次问答。重复骚扰者应予以相关处理。

9.4 咨询态度与基本礼仪

- (1) 注意语气,礼貌客观。
- (2) 不得对用户进行批评和说教。
- (3) 不能携带个人情绪。
- (4) 咨询用语应尽可能使用礼貌用语。

10 信息源与答案

10.1 参考信息源选择和评价

(1) 挑选和引用权威性资料。纸质资料的评估标准是:作者、出版年、版本、出版者、阅读对象、覆盖面、写作风格等。

(2) 尽量使用商用数据库和工具书。

(3) 网络资源内容选择更新及时、内容特色化、内容组织具有有序性和科学合理性的资源。网上资源的评估标准是:作者、内容、域名、最后修订时间、客观性、权威性和准确性。

(4) 不断充实和更新知识库,使之成为主要的参考源。

10.2 咨询答案

10.2.1 客观性

(1) 尽可能地做到有据可查,按照参考信息源选择和评价标准选择答案来源。

(2) 一般不在回答问题时就题目或问题的性质发表判断性意见。

(3) 根据需要决定答案的长度、深度以及完全性,对于需要深入研究的问题,可以根据情况提供适度的帮助,但要注意控制时间和效率。

10.2.2 准确性

(1) 应考证答案的真实性和有效性并提供给用户,比如注明提供的参考文献的出处,检查提供的网上信息的有效性等。

(2) 采用最佳检索策略。

(3) 对自身不能答复的问题,应咨询相关专家。

(4) 书面表达应清晰明了,使用正确的语法和拼写,避免使用可能产生歧义的或者模棱两可的语句。

(5) 使用的语言应通俗易懂,避免使用行话、缩略语和缩写词,有必要使用时应尽可能同时提供全称或解释。

(6) 尽量提供最终答案,为节省篇幅也可以是来源信息的链接或来源文献的必要信息(篇名、作者、来源)等。

10.2.3 回复的标准格式

(1) 开头:包括问候语、重复或澄清用户的问题等。

(2) 中间部分:包括答案和参考源、检索策略等。应提供分析、描述、关键词、检索路径或者解说等内容,提供完全的信息来源,也可推荐相关资料和参考源。

(3) 结尾:结束语、致谢以及签名等。

10.2.4 提供一定的用户指导

(1) 必要时为用户提供一定的指导。如:如何分析复杂主题,使用何种检索工具,使用何种检索策略。

(2) 为用户提供找到最佳答案的路径,通过为用户提供详尽的检索路径和资源组合,使用户直接获得答案,同时遇到类似问题时可以举一反三。

(3) 提供指向存储着以前的问题/答案的知识库和指向外部资源的链接页面。

(4) 对于尽最大努力仍不能提供答案的咨询,应提供其他可选择的咨询途径或解决问题的思路等。

参 考 文 献

- [1] IFLA Digital Reference Guidelines(IFLA 数字参考咨询指南)[S/OL]. [2012-03-02]. <http://archive.ifla.org/VII/s36pubsdrgr03.htm>.
- [2] Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service[S/OL]. [2012-03-02]. <http://www.ala.org/grusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.
- [3] Member Guidelines [QuestionPoint] (Question Point 成员指南). [S/OL]. [2012-03-02]. <http://www.questionpoint.org/policies/membersguidelines.html>.
- [4] 全国信息与文献标准化技术委员会. 信息与文献 术语: GB/T 4894—2009[S]. 北京: 中国标准出版社.
- [5] 中国高等教育文献保障系统虚拟参考咨询系统项目组. CALIS 虚拟参考咨询服务业务指导 1.0 版(CVRS Reference Guidelines 1.0)[S]. 2005. 5.
- [6] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 参考咨询馆员服务规范[S]. 2011. 10.
- [7] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 虚拟参考咨询机构服务规范[S]. 2011. 10.
- [8] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 知识库质量控制规范[S]. 2011. 10.
- [9] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库录入规范[S]. 2011. 10.
- [10] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库审核规范[S]. 2011. 10.
- [11] 张久珍, 等. 国外数字参考咨询服务规范解读与启示[J]. 图书馆理论与实践, 2011(3): 20-23.
- [12] 江梅, 编译. RUSA 虚拟参考咨询服务实施与维护指南[J]. 浙江高校图书情报工作, 2006(6): 12-16.
- [13] 袁红军. 虚拟参考咨询服务业务规范内容探究(一)[J]. 全国新书目, 2007(1): 86-87.
- [14] 袁红军. 虚拟参考咨询服务业务规范内容探究(二)[J]. 全国新书目, 2007(2): 87-88.