

全国图书馆参考咨询联盟

咨询回复质量检查评价标准（试行）

第一条 为推进全国图书馆参考咨询联盟读者服务工作有序开展，进一步提高网上参考咨询和文献传递服务质量，特制定本标准。

第二条 质量检查员将根据系统存储的咨询档案，按以下标准对咨询员的回复做出评价。分为“优秀”、“合格”、“不合格”三个档次。

第三条 满足以下任一条件的可评为“优秀”：

- 1、在 72 小时内找到读者指定的原文（题目、作者、文献出处、出版时间与咨询题目完全一致），以附件方式进行回复，并使用常用语：“找到您需要的文献原文。希望对您的研究和学习有所帮助。谢谢！”
- 2、在 72 小时内找到读者指定的原文，到并以附件方式提供了读者指定的原文，由于系统原因修改了附件文件名，但打开文件与读者需求是一致的。
- 3、在 72 小时内找到读者指定的原文，并提供了读者指定的原文链接，并经过验证在互联网上是可以打开的。
- 4、在 72 小时内找到读者指定的原文，并以邮件正文方式提供了文献。
- 5、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理，但正确提供了相同主题、内容文献，并得到读者给“满意”评价的，可评为“优秀”。

第四条 满足以下任一条件的可评为“合格”：

- 1、超过 72 小时没有找到读者指定的原文，经过扩大检索范围，用主题和内容相同的文献进行回复，并使用常用语：“经三天的检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。现提供主题和内容相同的文献，供参考。抱歉！”
- 2、对超过 72 小时仍没有人回复，以及经过扩大范围检索仍然没有找到读者指定的文献，而且没有找到相同主题和内容的，回复读者“没有找到”。同时在回复框内填写：“经检索，咨询员均没有在本馆和合作馆中找到您指定的文献原文。实在抱歉！”
- 3、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理，但正确提供了相同主题、内容文献，读者没有做出评价的，可评为“合格”。
- 4、在 72 小时内找到读者指定的文献原文，但数据库只有题录而没有全文，不做“退回任务”处理而正确提供了相同主题文献的，可评为“合格”。

第五条 有以下任一情况的将被评为“不合格”：

- 1、在 72 小时内没有找到读者指定的文献原文，不做“退回任务”处理而回答“没有找到”的。
- 2、问非所答和提供的文献与读者要求风马牛不相及的。
- 3、没有提供学位论文全文而只提供文摘的。
- 4、提供的原文链接经过检验在互联网上打不开的。

第六条 对咨询员回复质量的抽查情况，将在全国图书馆参考咨询联盟门户网站公布，接受读者监督。