

网络环境下公共图书馆咨询台服务质量提升对策分析

陈 颖（福建省图书馆 福州 350003）

摘要 随着网络时代的到来，公共图书馆信息资源载体形态和传播方式也在发生转变，由此公共图书馆咨询台的服务形式和服务内容也发生了相应转变。本文对网络环境下公共图书馆咨询台服务质量提升的对策进行了讨论。

关键词 公共图书馆 咨询台服务

图书馆咨询台，作为服务读者的第一现场、对外服务的第一窗口，在整个图书馆服务读者过程中的作用不言而喻。它既能解除一些新读者的到馆焦虑，又为众多新老读者检索借阅文献提供便捷的导航。福建省图书馆多年来在一楼醒目位置设立读者咨询处，其主要服务内容有：为读者介绍馆藏情况和图书分布情况、图书馆业务咨询、阅览室楼层位置指引、书目检索、设备使用指导、发放图书馆活动宣传册、为行动不便的读者提供轮椅以及受理读者意见反馈等，受到广大读者的欢迎。

一、网络环境下公共图书馆咨询台服务面临的挑战

1. 网络环境带来的挑战

在网络环境下，图书馆馆藏资源由传统纸质馆藏为主转变为纸质馆藏与数字资源馆藏并存，信息处理方式和读者服务方式也逐渐朝着自动化、网络化方向发展。图书馆信息资源的数字化，使计算机检索替代传统手工检索成为公共图书馆最重要的检索方式；参考咨询方式也从过去单一的面对面咨询向面对面咨询与虚拟咨询融合的复合型咨询转变，并且搭建起符合现代咨询工作的多元化交流服务平台。如上海图书馆主页上就设置了“参考咨询”链接标志，点击后会跳到“网上联合知识导航站”主页，开展线上参考咨询服务，从而提高了参考咨询服务的效率和读者的满意度。图书馆服务方式的变革，以及各种新的网络信息源层出不穷，使得参考咨询管理工作产生大量新的数据和信息，包括采购信息、查询数据、文献借阅信息等，而传统的数据分析和信息查询方法较为简单，无法满足信息时代对海量信息深入分析的需求。同时，随着网络时代的到来，信息的形式逐渐呈现出多样化、信息组织化程度低等特征，咨询台工作人员对信息进行检索和控制的难度将会进一步提升。另外，在网络环境下，信息传播速度大幅提升，信息量快速增长，而公共图书馆馆藏资源开发与利用速度相对滞后，对咨询台工作的开展产生较大的限制。

2. 读者需求变化带来的挑战

随着网络技术在公共图书馆的普遍应用，公共图书馆的社会功能越来越多，提供的社会服务内容也愈加丰富，公共图书馆咨询服务的范围也进一步拓宽，咨询内容更加丰富和多样化。咨询服务参考源的电子化、网络化，使咨询台除了解答读者一般性咨询问题之外，还需对如何利用网络信息资源及数据库资源等进行指导，并通过当面咨询、电话咨询、QQ 咨询、电子邮件咨询、微信咨询、微博咨询等多种方式为读者提供多样化的咨询服务。读者咨询内容除了书目文献检索、办理借阅卡、馆藏及分布介绍、数字服务与具体操作等传统内容外，当今读者的咨询内容也在不断扩展和深化，专题检索、定题服务、科技成果查询、情报调研、专题文献信息开发、专题数据库开发、文献信息宣传、网络资源导航服务等综合性的信息咨询

也日渐增多。在此背景下，仅仅依靠咨询台甚至图书馆本身的力量已经无法满足需求，构建协同式的知识咨询服务体系（如广东省立中山图书馆牵头组建的全国图书馆参考咨询联盟、国家图书馆牵头组建的全国图书馆参考咨询协作网）已经成为当前公共图书馆提高参考咨询服务水平的重要方式。

在网络环境下，读者利用图书馆的过程更加复杂，一般的阅览流通部门的咨询服务已经无法满足现代读者日益增长的信息需求，因此要求建设高起点的图书馆咨询台。咨询台不仅要设在图书馆中最显眼的地方，同时对图书馆咨询工作人员也有更高的要求。咨询人员不仅要熟悉馆内动态和各部业务，还要及时掌握馆内各部门的新举措、新活动等信息，同时在网络环境下，咨询人员除了掌握本身专业知识，还需要掌握现代信息技术方面的知识。

二、网络环境下公共图书馆咨询台服务提升策略

1. 建立和健全图书馆呼叫中心

图书馆咨询台工作人员，即使其具有精深的专业知识，也难以完全满足读者的所有信息需求。因此，有必要建立图书馆呼叫中心，以实现电话、网络以及面对面咨询的集中处理，真正实现“一站式”服务。建立图书馆呼叫中心，一方面需要在馆内抽调各领域专业馆员组建专门的咨询团队，当咨询台工作人员遇到无法解决的问题时，可以根据具体问题选择相应的馆员进行回答；另一方面可聘请一些志愿者或专家兼职，协助解答一些专业性较强的咨询问题，这样能够有效提升读者对咨询服务的满意度。如国家图书馆2009年9月7日正式对外运行“国家图书馆IP分布式呼叫中心服务系统”，通过电话为主的多媒体接入，快速、准确地完成读者信息处理，完成读者与国家图书馆之间的信息互动，为读者提供高效、多样、人性化的服务。目前“国家图书馆呼叫中心”的服务包括：信息查询（办证信息介绍、开闭馆时间介绍、借阅须知、乘车路线介绍以及阅览室介绍等）、读者自助查询和业务办理（已借图书查询、预约图书到达查询、证卡信息查询、续借图书等）、人工服务等。

2. 建立双向反馈机制

对读者来说，咨询是为了获得最快捷有效的帮助；对图书馆来说，需要获取读者的咨询体验满意度和咨询要求，以进一步改善和提升咨询服务质量。因此必须在读者和图书馆之间建立有效的双向反馈机制。由于读者咨询的问题内容多、范围广，咨询台工作人员必须及时、全面地收集图书馆的新规定、新举措、新变动等信息，将读者的要求和建议及时地反馈到相关部门；各部门指定专人负责接收咨询台反馈的读者意见建议和投诉等，及时作出答复；咨询台再迅速将解决方案反馈给读者。只有充分听取读者意见，不断改进自身工作，图书馆才能不断向前发展。

3. 建设咨询档案数据信息库

咨询台工作人员还应及时将读者的咨询问题和解决方案整理成完整的用户档案，进行数字化处理，按类别存储。对其中读者共性的问题及答案汇总整理，建立信息咨询库。咨询档案数据信息库的建立，将会成为图书馆的重要财富，通过对收集的信息开展数据挖掘，能够对读者的咨询内容和咨询行为进行预判，使咨询服务更加个性化。同时，在不断积累的过程中，逐渐建立专家系统，进一步提高咨询服务的质量和效率，并为呼叫中心建设工作提供支持。

4. 增强咨询馆员的职业荣誉感

图书馆用户的不合作行为、咨询问题的重复繁琐、咨询事务的时间紧迫性以及资源的不确定性，是咨

询馆员工作的重点和难点，也可能间接导致咨询馆员产生一定的职业倦怠现象。图书馆应采取一些措施为馆员减负，减少其心理负担。如可通过岗位轮换、提供培训机会、组织文娱活动等方式，来培养员工的团队意识，增强其职业认同感、归属感和荣誉感，增强图书馆的凝聚力和向心力，最终推动咨询台服务质量和服务效率的进一步提升。

5. 建设专业的咨询台馆员队伍

在网络环境下，随着咨询台服务内容和方式的转变，合格的咨询台工作人员要求具备以下基本素质：良好的职业道德精神、较强的文献检索和获取能力、灵活的沟通能力、过硬的心理素质、热情的服务态度、较强的学习能力以及迅速提升信息专业技能的能力。对此，应针对咨询服务工作的特点和实际需求，制定合理的考核、激励制度，提供良好的学习培训机会，帮助他们不断提高其专业素质，提升咨询台服务质量。2003年上海图书馆就设置了参考馆员、参考咨询员、文献管理员岗位，初步明确每个参考馆员和参考咨询员的专业方向并分配工作任务。这种岗位聘任制为馆员充分认识个人专业能力、找到合适岗位、充分发挥个人优势、提高工作效率提供了平台。

6. 开展便民服务与延伸服务

随着时代的发展，现代公共图书馆的功能愈加多样化，从传统的借书看报、查阅资料的场所，逐渐转变为集休闲、娱乐、学习于一体的城市空间。在这样的大环境下，图书馆咨询台可以借助其区位优势，探索开辟一些适合图书馆开展的便民服务和延伸服务。如2013年12月江西抚顺市图书馆为农民工和市民免费提供网络购票平台，帮助他们购买春节车票。还可以指导不熟悉智能手机功能的读者如何订购长途车票及火车票，利用智能手机检索城市地图，查找公交线路、了解天气预报等等。这些服务都可以通过网络技术轻松实现，不仅能够满足读者日益多元化的服务需求，还有助于树立图书馆新形象，提升图书馆影响力。

三、结语

在网络环境下，图书馆咨询台服务工作的内容和形式发生了极大转变，也对图书馆咨询台服务工作产生了更大的挑战。对此图书馆要从多方面努力，不断加强馆员队伍建设，积极借助网络技术优势，进一步提高资源利用效率，提升咨询台服务质量和效率。

参考文献

- 1 秦晓珠. 网络环境下高校图书馆设立总咨询台的思考[J]. 当代图书馆, 2009(3):55-57.
- 2 郑义. 图书馆网络参考咨询台建设之我见[J]. 科技文献信息管理, 2007(2):59-61.
- 3 张丽. 王学勤. 浅谈网络时代高校图书馆的咨询台工作[J]. 科技情报开发与经济, 2005(22):50-51.
- 4 郑永红. 网络环境下加强图书馆总咨询台服务的若干思考[J]. 科技情报开发与经济, 2015(6):67-68.

陈颖 女，福建省图书馆馆员。

(收稿日期：2016-12-06。范华秀编发。)