

多元化参考咨询服务及其支撑体系建设

李玲 中国科学院文献情报中心

摘要：多元化参考咨询服务已经成为当今图书馆参考咨询的主流模式。介绍多元化参考咨询服务的内涵，分析其在服务渠道多样化、服务场所泛在化、服务组织分布式等方面的特点，指出当前多元化参考咨询服务在服务整合和服务支撑方面面临的问题和挑战。最后，结合实践提出了对多元化参考咨询服务支撑体系建设的具体方法，旨在为参考咨询服务及管理的创新发展找准方向。

关键词：参考咨询 多元化服务 支撑体系

参考咨询服务作为图书馆的重要服务手段，一直是图书馆服务能力的重要体现。随着信息技术的发展，用户获取信息的渠道和行为不断在改变，用户对咨询服务模式呈现出多样化的需求，也促使图书馆参考咨询服务充分运用当今各种主流交流渠道，呈现出多元化发展的趋势。本文旨在分析新媒体时代参考咨询服务的变革趋势，把握多元化参考咨询服务的特点，为参考咨询服务及管理的创新发展找准方向。

1. 多元化参考咨询服务的内涵

参考咨询服务的发展与人类信息交流技术的发展密不可分。随着信息技术的快速发展，各种新型交流技术的不断应用，参考咨询的服务模式也处于不断丰富和发展的过程之中，图书馆参考咨询服务已经迈入了一个前所未有的多元化时期。如图 1 所示，当前国内外很多图书馆提供沟通的模式和方式，除了传统参考咨询（现场咨询、电话咨询），还有图书馆数字参考咨询系统（包括电子邮件咨询、实时咨询、表单咨询、FAQ 等），特别是还包括近些年运用新兴的网络交流手段而形成的新型网络参考咨询服务（包括 QQ 咨询、论坛咨询、微信咨询、微博咨询、智能咨询等）等多种咨询手段的应用，极大地拓展了传统图书馆参考咨询服务的时空范围和服务效率，形成了多元化全方位的新型参考咨询服务模式。可以说，多元化参考咨询服务已经成为当今图书馆参考咨询服务的主流模式，为国内外众多图书馆根据自身用户需求和 Service 能力而选择和采用。

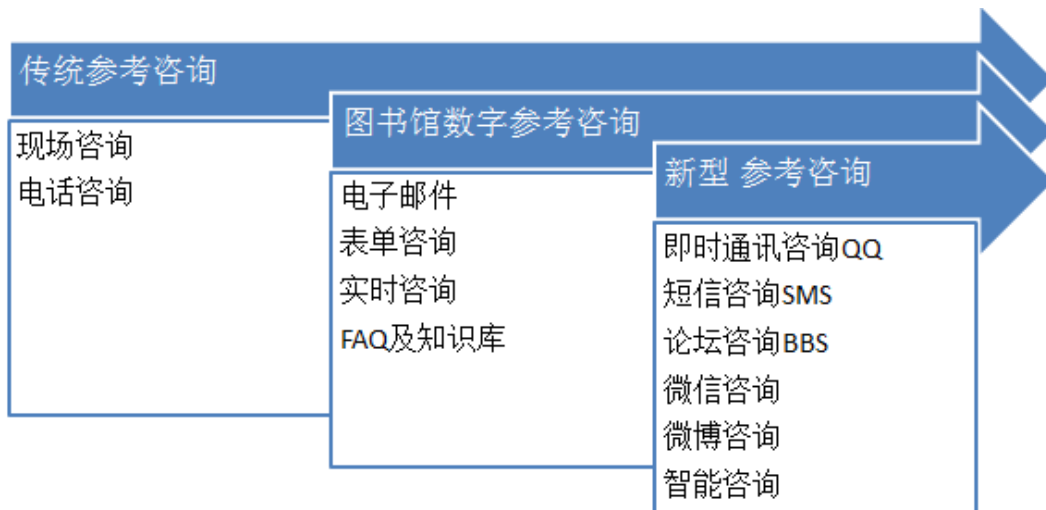


图 1 多元化参考咨询服务

2. 多元化参考咨询服务的特点

2.1. 服务渠道：多样化

从国内外图书馆参考咨询服务实践来看，当前各种参考咨询服务模式处于多样化并存状态，如图 1 所示。由于不同层次、年龄背景的用户对沟通交流的渠道各有偏好，新媒体渠道和传统渠道不是互斥，而是互相补充的关系，它们各自仍然具有自身独特的优势，面向不同层面的用户需求发挥着各自独特的作用，共同构成了立体化全方位的参考咨询服务格局。中国科学院文献情报中心等国内外大型图书馆向用户提供的参考咨询服务既包括传统的现场咨询、电话咨询，也包括 Web 时代的电子邮件咨询、表单咨询、实时咨询、FAQ 或咨询知识库服务，并充分利用 Web2.0 时代的社交媒体，尝试开展即时通讯咨询、短信 SMS 咨询、论坛 BBS 咨询、博客咨询、微博咨询、微信咨询等咨询手段，将参考咨询服务有机嵌入到用户信息环境，形成了各种咨询模式组成的完整的参考咨询服务体系，赢得广大科研用户的普遍欢迎和良好评价。

2.2. 服务场所：泛在化

泛在化是多元化参考咨询服务的一个重要特征，也是泛在图书馆理念的最佳实践运用。随着国内外图书馆学科服务的开展，参考咨询的内涵发生了变化，由图书馆员坐守在图书馆咨询台或图书馆咨询系统被动地等待用户咨询，转变为学科馆员主动深入到用户所在物理场所（实验室、办公室等），或嵌入用户所在信息环境（课题组主页、论坛、QQ 群等），主动与用户进行交流，针对性地解答用

户提出的各种问题。咨询服务场所根据用户偏好,广泛分布于用户出现的各种实体或网络空间。泛在服务的概念突破了现有物理图书馆和数字图书馆的观念,真正从读者及其需求出发,为读者提供一种到身边、到桌面、随时随地的服务。泛在图书馆融入人们的日常行为,将服务的范围延伸到一切有读者存在的地方^[1]。

2.3. 服务组织: 分布式

由于很多图书馆都建立了学科馆员服务团队,参考咨询服务的组织不再局限于图书馆提供的官方咨询服务,还拓展了学科馆员个人咨询服务渠道,使得多元化咨询服务更加丰富多彩、灵活多样。多元化参考咨询不仅包括图书馆官方提供的集中咨询渠道(包括咨询台、数字参考咨询系统、官方QQ、官方微博、官方微信等),很多学科馆员也充分利用各种技术手段,面向责任服务用户群体提供了自己的咨询渠道(包括学科馆员个人的手机、电子邮件、QQ、微博、微信等)。这些个体咨询渠道发挥了嵌入式咨询服务的优势,分布于各种网络空间,对官方咨询台形成良好的拓展和延伸。

3. 多元化咨询服务的问题与挑战

3.1. 服务整合的需求

多元化参考咨询服务面对多样化的用户群体,应对多元化的参考服务需求,发挥了巨大的服务作用。然而,每一种参考咨询模式的背后,都需要有咨询员团队或来个人值守和管理。随着服务对象和范围的不断扩大,服务模式和服务渠道的不断拓宽,有限的人力资源,必将难以支撑长时间、高强度的咨询服务要求。展望未来,在技术层面来看,参考咨询服务期待着新的智能技术和整合平台的推出,并且可以将图书馆与用户在微博、微信和在线社区等社交媒体上的咨询活动纳入到图书馆整体的参考咨询服务体系中。从业务管理层面来看,也面临着各种服务模式整合的问题,要求图书馆最合理、最有效地重新配置人力资源,将各种咨询服务模式有机地融入咨询服务的整个管理体系之中,让咨询馆员在社交环境中也能规范、及时地回应提问和评论^[2]。

3.2. 服务支撑的需求

随着图书馆知识服务的不断深化和拓展,参考咨询服务的内容已超越传统图书馆文献服务的边界,将触角延伸到信息资源保障、信息服务获取、信息素质教育、学科情报研究、知识平台建设、科学数据管理、知识产权管理、机构知识仓

储建设、开放获取、专利战略、学术交流等各个领域，用户提出的咨询问题涉及到上述各个领域，对咨询员的知识储备和知识结构提出了很大的挑战。咨询员除了自己不断学习和实践，掌握相关知识外，更需要得到相关技术、资源、服务、管理部门和各个业务模块同事的快速支持。对参考咨询服务的支撑除了包括协助咨询员对用户问题的诊断和解答，也包括对用户反馈到本部门意见的及时响应和处理。

4. 多元化咨询服务的支撑体系建设

4.1. 咨询知识库建设

中国科学院文献情报中心开展参考咨询案例知识库的建设^[3]，把分散在每位馆员和各种途径的咨询案例进行挖掘和整合，形成可供全院咨询馆员、科研用户和国内同行进行学习、交流的共享案例。每个案例按照问题的标题、答案、标签、服务范围、撰写者、审核者等著录项目进行编排，有的还说明了注意事项或对答题思路，揭示了咨询过程中思考过程，突出了其中蕴藏的知识点和技巧。咨询知识库不仅成为快速支持咨询员解答问题的有力工具，也成为自助解答问题的有力工具，有效提高了咨询服务效率，最大限度降低人工成本。

4.2. 协同工作机制建设

加强咨询员团队协同工作机制建设，提升团队协同攻关能力和共享交流能力。中国科学院文献情报中心建立了“学科馆员 QQ 群”，成为学科馆员之间日常交流互助的平台；建立了“一线服务问题反馈 QQ 群”，成为学科馆员反馈一线服务中的问题和用户建议，与技术、资源、服务部门进行交流，共同解决问题的日常交流平台；还建立了专题 QQ 群，如“IR 建设项目 QQ 群”、“情报研究项目 QQ 群”、“群组平台项目 QQ 群”、“情报监测项目 QQ 群”、“IAUTHOR 项目 QQ 群”，成为学科馆员与研究所同行之间就专门领域问题进修交流共享的平台。这种协同工作机制和交流平台的建设，使每一位咨询员在面对用户咨询时不是一个人在战斗，背后得到了团队的有力支持，而咨询员团队不是孤军奋战，背后得到了全馆各部门的协同配合。

4.3. 危机处理机制建设

图书馆是一个公共服务平台，在开放且复杂多变的社会环境中不可避免地要遭遇各种突发事件，这些事件或多或少都会给图书馆带来负面或消极的影响^[4]。

研究发现，用户的抱怨行为一般不是一天产生的，大部分都是累积出来的。参考咨询服务是用户向图书馆反馈意见和建议的重要窗口和渠道，咨询管理中应该特别加强危机处理机制建设，对可能存在的问题进行特别处理，未雨绸缪，防患于未然。咨询员在咨询过程中遇到不高兴的用户或难对付的用户，最有效的方法是对这些用户的意见和建议及时处理，对他们的不满意情绪进行及时疏导，化解还没发生的危机。在具体操作中，针对难于应对的抱怨用户，咨询员可以通过快速反馈通道及时反馈给咨询管理员，由经验丰富的管理员给以妥善应答处理，避免用户不满情绪扩大引发消极事件。

4.4. 服务评价和优化机制建设

图书馆提供多元化参考咨询服务的目的，是为了方便用户进行全方位的服务，让用户无论在什么情况下，通过任何渠道，都能得到良好的用户体验。但是如前3.1所述，随着咨询服务模式和服务渠道的不断拓宽，有限的人力资源，必将难以支撑长时间、高强度的咨询服务要求，不利于这项服务的可持续发展。在技术层面来看，应该全媒体融合为宗旨，统筹考虑和规划，将图书馆与用户在微博、微信和在线社区等社交媒体上的咨询活动纳入到图书馆参考咨询服务系统之中，便于进行统一管理。同时，我们需要思考图书馆真的需要给用户如此多元化的咨询服务吗？要定期对各种咨询渠道的服务量和服务效果进行统计分析，不断优化和整合咨询渠道，在保障面向大众提供普遍服务的基础上，把有限的资源投入到核心的和重点的用户身上或者说他们所喜好的咨询渠道上，提升服务效率，并提高用户满意度。

5. 结语

多元化并存的参考咨询服务模式已经成为图书馆参考咨询的主流模式，其特点在服务渠道多样化、服务场所泛在化、服务组织分布式等方面，极大地拓展了传统图书馆参考咨询服务的时空范围和服务效率。多元化参考咨询服务面临着可持续发展的问题和挑战，加强支撑服务体系建设可以从咨询知识库建设、协同工作机制建设、危机处理机制建设和服务评价和优化建设等方面着手，为多元化参考咨询服务及管理的可持续发展提供有力支撑。

参考文献:

- [1] 初景利,吴冬曼.论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重构图书馆服务模式 [J].图书馆建设,2008(4): 62-65.
- [2] 李玲.嵌入式参考咨询服务:特点、模式与展望 [J].图书情报工作,2013(22): 18-22
- [3] 李玲,姚大鹏,魏韧等.国家科学图书馆咨询知识库的研究与实践 [J].图书情报工作,2012 (21): 57-61.
- [4] 尹小宇.图书馆的公共关系活动研究——以深圳大学图书馆的危机公关为例 [J].重庆电子工程职业学院学报, 2014(5): 26-28