

图书馆全开放服务模式下的咨询台工作

——以大连医科大学为例

方立

(大连医科大学图书馆, 辽宁 大连 116044)

[摘要]阐述了图书馆在全开放服务模式开展总咨询台服务的必要性,并对总咨询台服务的内容与形式、咨询服务礼仪及咨询人员组织与管理等方面进行了探讨。

[关键词]图书馆 全开放式服务 总咨询台

[分类号]G252

全开放服务模式是当今高校图书馆文献借阅管理的主导方向,其优势在于简化借阅手续,缩短读者与文献之间的距离,方便读者查找自己所需的文献资料,调动读者的借阅积极性,充分体现以人为本的服务理念。为适应图书馆管理及服务模式变革的需要,让更多的读者得到必要的信息指导,笔者所在的大连医科大学图书馆开设了总咨询台服务。

1 开展总咨询台服务的必要性

1.1 全开放管理模式的要求

全开放服务模式是指一种大阅览和大流通的服务模式,一个图书馆只设一个进出口,在服务台统一办理图书借还手续,读者只要在进出口处凭证件进入图书馆,便可以在馆内随意浏览、自由取书和阅览^[1]。这种一站式的服务模式使流通与阅览实现了大融合,并对参考咨询提出了新的要求,一方面要求参考咨询服务从幕后走向前台,实现与读者近距离的交流互动,变被动服务为主动服务,变封闭为开放。另一方面,现代信息技术在图书馆的普及与应用,以及图书馆的参考源向电子化、多样性方向迅速发展,也导致读者在利用图书馆过程中遇到比以往更多的困惑和障碍,需要图书馆员为其做知识导航,帮助他们有效地利用图书馆的信息资源。因此需要图书馆提供一个服务平台,为读者提供帮助,为此总咨询台的设立就显得尤为必要。

1.2 提供便捷的咨询途径

2008年4月,大连医科大学图书馆搬入新址,新馆采用了全开放的服务模式,同时在一楼大厅设立了总咨询台。截至2010年12月31日,总咨询台共接待读者咨询超过4000余人次,解答咨询(有咨询记录的)超过3200条,咨询内容从图书馆的各种规章制度,馆藏布局,图书、期刊查询借阅,到电子资源的检索、利用,读者对图书馆的建议与意见等。设立咨询台以来,解答咨询数量显著增长,咨询内容也更为广泛。分析原因,一方面,咨询台的设立以及在线咨询服务的开通为读

者提供了新的咨询途径,增强了参考咨询服务的便捷性、易获得性。另一方面,敞开式咨询台的设立,也增加了服务人员与读者的亲近感,更大程度地降低了与读者的空间距离和心理距离,激发读者的咨询意识,使用户可获取及时的指导与帮助。

1.3 树立良好的图书馆形象

在全开放的管理模式下,总咨询台成为图书馆读者服务的第一个窗口,其服务质量的好坏直接影响到图书馆的自身形象。因此,建立一支高素质的咨询团队,以得体的言行、热情的服务、准确的解答面对读者,将会赢得更多读者的信赖与支持,图书馆良好的服务质量和服务理念也会通过这一平台得到充分展示。

2 总咨询台的服务形式与内容

全开放服务模式下,为适应读者的不同需求,图书馆采用了多种咨询形式,主要包括面对面咨询、电话咨询及在线咨询3种形式。咨询内容较为广泛,主要包括图书馆的规章制度、图书馆利用的技术问题以及其他相关问题。

2.1 面对面咨询

即现场咨询,咨询问题主要集中在借阅规则、校园卡的使用及一些事务性的咨询。

2.2 电话咨询

主要群体为本校教师和校外人员,咨询问题的种类比较分散,没有明显的热点问题。相较于面对面咨询和虚拟咨询而言,总咨询台的电话咨询读者使用率不是很高。

2.3 在线咨询

随着资源数字化和服务网络化的发展,读者更加倾向于通过网络获取和利用信息资源,图书馆网站上的在线咨询服

务显得越来越重要。
非实时类:主要通过WEB表单式留言、E-mail、有检索功能的FAQ等几种方式开展^[2]。

实时类:主要采用QQ、MSN,同时还选择了不需要读者注册和安装客户端、具有无缝转移会话、无需安装插件即可截屏和传送几种格式文件的TQ在线客服工具^[9]。为便于读者及时咨询,图书馆在网站首页较明显的视觉区域以及电子资源网页上分别设置了一个配有多种实时咨询方式(QQ、TQ、MSN)的链接,以便读者在利用资源遇到问题时可随时提问。实时在线客服服务使用以来,读者咨询的热点问题主要集中在电子资源的使用上,如数据库的使用、电子资源链接失效、电子全文下载账号过期、应用服务系统出现故障等,尤其是在临近文献检索课考试期间,咨询具体数据库检索的问题显著增多,学生常常一边在机器上进行习题演练,一边寻求在线咨询人员的同步指导。TQ在线咨询的使用在学生文检课备考中,起到了显著的帮助和指导作用,有效地提高了解决读者疑难问题的效率,提升了图书馆的服务水平。

其他相关工作:咨询台除以上咨询工作外,还要负责和参与其他相关工作,如大屏幕每日新闻的制作、播放,读者活动的参与,图书馆资源和服务的宣传与发放等。

3 咨询服务礼仪

咨询馆员的仪表、言语、站立、手势、坐姿等服务礼仪虽然是咨询人员个人的素养体现,更是图书馆良好服务品质与服务理念的反映,因此,咨询馆员无论是在面对面咨询、电话咨询,还是在线咨询时,都应注重一些服务礼仪。本馆对总咨询馆员在着装、言语等服务礼仪方面进行了规范,包括咨询态度、咨询用语等。

4 总咨询人员的组织与管理

4.1 总咨询人员的组织

本馆的总咨询台人员是由多部门参与的一个咨询团队,主要由馆长,各部门主任及咨询部的成员组成,其中近90%的咨询人员拥有硕士学位和副研究馆员职称。这种把各个岗位的馆员横向组织起来参与咨询的方式,有效提高了咨询队伍的整体实力,同时图书馆的各级管理者和业务骨干轮流到咨询台值班,通过与读者面对面的互动和交流,亲身体验读者需求,读者的意见、建议、批评等能够激发管理者更好的工作思路,促使图书馆整体服务效率与服务水平的提高。

4.2 总咨询台的服务管理

咨询台的管理主要由参考咨询部专人负责,主要负责组织、协调。通过馆内网络对话通道,发布图书馆的新规定、新举措、新变动等信息,并在咨询群组内及时组织问题讨论和

解决问题。同时负责咨询台档案的统计整理,以及图书馆数据库宣传资料的发放。

为充分挖掘与用户有关的信息,不断拓展和深化咨询服务^[9],本馆对咨询档案记录作了明确规定:电话及面对面的咨询内容,要求在记录单中体现,需明确写出咨询的问题及咨询人员的具体解答,对未能及时解决的问题,需要予以注明,以促使问题的及时解决和咨询工作的连续性;实时在线咨询要求馆员在完成咨询后,及时将其中有价值的对话记录,通过WEB表单上传到咨询库中保存,以利于参考咨询对在线咨询服务进行统计管理,组织馆员技术交流,分析咨询案例和开展质量评价,进一步提高咨询质量和咨询水平。

为保证在线咨询的服务质量与效率,本馆对在线咨询提出了要求:总咨询馆员在值班时间内必须在岗,保证网上在线标志真实有效,暂时离岗时须标明离线;实时在线咨询实行首问负责制,咨询台的馆员为首席咨询馆员,如遇到一些专业性很强的问题,首席咨询馆员可利用TQ在一定范围内的协作咨询优势,将自己不熟悉的问题通过TQ转发给其他在线的相关专业人员;网上留言必须在两个工作日内给予答复;对于需要相关部门帮助解决的问题,各部门应给予及时的支持与协助。较好的团队合作意识,畅通的团队联系通道和具有会话转接功能的咨询体系使本馆在线咨询工作得以有效开展。目前,在线咨询已成为本馆主页上利用度较高的服务项目之一。总咨询服务在读者的心目中为图书馆逐渐树立起良好的知名度和信誉度。

参考文献:

- [1] 朱林仙.全开放式服务模式下的高校图书馆文献保障分析[J].图书馆杂志,2008(10):51-53.
- [2] 曾家琳.高校图书馆开展在线参考咨询服务的实践[J].中华医学图书情报杂志,2010(7):34-36.
- [3] 北京商之讯软件有限公司 [EB/OL].[2009-07-21].http://www.tq.cn.
- [4] 袁红军,卢颖.虚拟参考咨询服务礼仪探究[J].图书情报工作,2006(8):96-98.
- [5] 吴湘萍.大学图书馆开展咨询台服务的若干思考[J].晋图学刊,2009(1):47-49.

方立男,1970年生。副研究员,发表论文10篇。

(收稿日期:2011-04-28;责编:杨新宽。)