
提升图书馆的虚拟参考咨询能力

——重庆高校图书馆虚拟参考咨询情况调查

薛正义¹

（西南政法大学图书馆，重庆 400031）

【摘要】对重庆地区高校图书馆网上参考咨询工作的开展情况、主要内容进行了调查分析，指出了存在的问题，提出了加强高校图书馆开展网上参考咨询工作的5项措施，从而最终达到提升图书馆的参考咨询能力。

【关键词】图书馆；参考咨询；信息服务；虚拟参考咨询

【中图分类号】 G253 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1002-1248（2007）04-0062-03

随着通信技术、网络技术和计算机技术的发展及普及，图书馆的参考咨询工作也由以传统纸质为主的手工服务向以电子资源为中心的、网络为平台的数字参考咨询过渡。笔者对重庆高校图书馆开展网上参考咨询工作的情况进行了调查，调查对象为“中国教育与科研网”上中国大学/西南地区/重庆的高校图书馆。

1 网上参考咨询的现状及其存在的问题

1.1 现状

笔者依据中国教育与科研网上的重庆高校名录，并对各高校图书馆的主页进行了两次网上测试。在被调查的27所高校图书馆网站中，1所（重庆邮电学院二分院）未入网，7所高校的图书馆网站打不开，2所只有一些图书馆情况的简单介绍，没有具体的内容，2所只对校园网用户服务，3所没有参考咨询的链接，1所有链接但没有具体内容，1所信息服务栏目下读者培训、定题服务正在建设中，6所参考咨询栏目只有一些借阅制度的简单介绍，1所高校（重大）的参考咨询栏目链接的论坛、博客等信息，西南大学、重庆工学院、重庆工商大学3所（仅占11.1%）高校做的比较好，提供馆际互借、学科馆员、FAQ（常见问题解答）、电子邮件咨询等服务。

1.2 问题

通过重庆地区高校图书馆网上开展咨询工作内容的调查，发现目前该项工作存在许多问题，例如网上咨询工作发展的非均衡性，服务内容的局限性、服务方式的单一性。受人力、物力、财力等方面的因素影响，许多图书馆没有开展网上参考咨询工作，就是传统的参考咨询项目（书目查询、新书通报等）也开展的不尽如人意，经常处于无法使用状态。已经开展的馆也不尽人意，仅提供诸如新书通报、馆藏布局与查寻、开馆时间、借阅制度之类的大众化服务，缺乏广度和深度，缺乏学科馆员、学

¹收稿日期：2006-12-16

作者简介：薛正义（1972-），女，毕业于四川师范大学政法系，法学学士，西南政法大学图书馆办公室主任，馆员，已主持校级课题2个，发表文章10余篇。

科导航等个性化的咨询服务。具体表现在以下两个方面：

1.2.1 服务观念、服务方式落后，普及水平低。从调查可以看出，我市高校图书馆网上参考咨询服务的发展比较落后，大部分图书馆都没有开展网上咨询服务。已经开展服务的3所高校只有重庆工学院图书馆有FAQ、电子邮件咨询项目。西南大学的网上参考咨询也只包括馆际互借、文献提供等传统项目。令人惊奇的是作为参考咨询发展方向的数字参考咨询，在所调查的27所高校里只有一所提供简单的E-mail咨询，这足以说明服务方式和观念的落后。至于技术条件要求更高的实时参考咨询和网络合作咨询模式更是无从谈起。

1.2.2 信息资源建设质量不高，协作性差。从实际调查来看，目前我市各高校图书馆在数字资源建设的过程中还处于独立分散状态，相互协作和整体化建设的程度不高，由于经费的限制，各馆都购买了一些常见数据库，如CNKI期刊、维普中文期刊数据库等，但较大范围内的集团采购工作需要进一步加强，还未形成整体上的资源优势。至于网上资源的开发，大多数图书馆只是收集了一些电子资源的网址，作为本馆的虚拟资源。开展较普遍的是书目数据库建设及购买的网络数据库和光盘数据库的使用，特色数据库建设和网上资源的深度开发，只有极个别大馆开展。自建数据库并不多，大都局限于在校园网上查询，共享程度不高，图书馆间进行合作咨询的意识不强，合作性差。总之，目前重庆地区高校图书馆在开展的网上参考咨询服务，无论从参与图书馆的数量，还是从所采取的服务形式以及相关的技术与服务保障来说，与国内外水平有很大的差异，可以说处在起步阶段。

2 引发的思考

为了加快经济的发展，重庆市提出了建设“重庆市数字文献资源建设与利用(Chongqing Digital Information and Services Systems, 简称CDISS)”项目，建设重庆数字文献信息资源与服务体系，使其成为重庆市科技创新体系的重要组成部分和“重庆信息港”的核心内容之一，为科学研究、技术创新、产品开发、人才培养等提供信息服务，使知识信息真正成为经济发展的重要战略资源，努力把重庆建设成为西部最重要的数字文献信息资源和信息服务中心^[1]。可调查的结果和这个目标相距甚远，为了尽快实现该目标，必须采取以下措施：

2.1 开发特色数据库，构建一体化的网络参考咨询源体系

特色数据库是文献资源保障系统的重要来源，也是网络环境下开展参考咨询服务的基础。包括馆藏书目数据库(OPAC)、期刊文献资源数据库、本校学位论文库等。只有将各种馆藏特色数字资源和光盘数据库以及网络数据库联合起来，才能在统一的平台下开展服务。

具体来说，可以通过中心馆与各成员馆之间的合作来实现，构建一个由中心咨询系统和若干个本地咨询系统组成的、集各种实时和非实时先进交互技术于一体的分布式联合参考咨询平台，提供FAQ、E-mail、Web表单、实时咨询、合作咨询等方式。通过合作咨询更好地发挥各馆的资源优势，实现合作咨询的初衷。中心咨询系统可以设立在一些软硬件基础比较好的馆，如重大或西南大学，其他图书馆作为成员参加。

2.2 加强资源整合，创建可共享的知识库

问答知识库是网络参考服务过程中问答保存的重要数据库，对参考服务的信息资源共享起到积极推动作用。问答知识库不是问题和答案的简单堆砌或者罗列，是经过加工标引后的结构化的问答集合，是经过精心选择和组织的有参考价值的信息产品。它不仅包含问题和答案信息，还包括对解答咨询问题有益的附加信息、参考文献、以及跟踪反馈、评价分析、统计数据等信息。需要指出的是，在构建知识库的工作中不应该过多注重于形成最终的知识库产品，而应当以过程为导向，注重提高咨询服务质量，建立一个积极创造和交流知识的环境，真正实现知识共享和增值利用，促进现代参考咨询服务的快速发展^[3]。

2.3 提高咨询人员的素质，建立学科馆员制度

网络环境下的参考咨询工作是以全新的载体、全新的服务模式进行的一系列智力劳动，是具有创造性、智能性的服务工作。服务质量很大程度上取决于咨询人员的素质。国外发达国家（特别是美国）对图书馆咨询员的要求很高，不仅在硬指标学科专业背景、学历方面要求很高，而且在信息素养、沟通技巧、应变能力、继续学习能力和敬业精神等软指标方面要求也不低。

相比之下，国内图书馆咨询员的专业背景和学历层次要逊色得多，当然可以通过培训提高其素质，或者寻求学科专家作为咨询员。培训可以分两个部分进行。首先进行上岗前的岗位培训，岗位培训包括技术、服务和职业服务理念三个方面的内容。完成上岗培训后，还应根据不同专业背景安排不同的培训，以拓展咨询人员的知识面。并实行权威部门的资质认证制度，对咨询人员的资质进行规范，实现持证上岗，确保服务的质量。

高校图书馆网上参考咨询服务对象是主要在校师生，直接面向教学科研。为此，应当根据各学科专业(尤其是重点学科)建设的需要，实行学科馆员制度，依靠学科馆员在相关学科领域丰富的专业知识和学科知识评价能力，为师生提供更有针对性，更深层次的网上参考咨询服务。

2.4 建立服务质量评估与反馈机制

网络参考咨询需要与用户建立互动关系，特别是在了解用户的要求、想法和需要等方面，必须保持积极、畅通的信息反馈渠道，才能不断推进参考咨询服务的发展。此外网络参考咨询质量的保证和提高不能仅仅依靠一些标准和规范来实现。要保证和提高服务质量，就要从宏观和微观对服务模式进行改进。在宏观上，应建立一个专门的监督机构，其成员由合作各方以外的专门人员组成，并且同时制定一个相应的评估准则，对合作中服务方的行为进行定期评估，以保证服务质量。

在微观上，各个成员机构都应该建立一个服务质量的反馈机制，并设立专门的数据库和管理人员，对用户的反馈意见进行收集和分析整理，以进一步提高服务质量。另外，在条件允许的情况下，还可以考虑每个咨询员都建立一个服务跟踪机制，以便对问题解答的全过程进行监控，并且可及时向咨询员提供反馈信息，提醒其工作中的不足，以保证整个合作参考咨询服务系统的高质量服务^[4]。

2.5 开展用户教育，加强用户需求研究，提高用户的信息素质

网上参考咨询服务是围绕用户展开的，其服务范围和内容是根据用户的需求决定的。用户需求是开展网上参考咨询服务的前提和首要条件，应采用多种方式加强与用户交流，更多地吸收用户参与网上参考服务的设计与发展，与用户建立好的交流与反馈机制。网上咨询服务系统的职能，不仅是为用户解答咨询，重要的是要让用户学会自己查找所需的信息。因此，图书馆要通过各种方式培训用户，如定期举办培训讲座，通过网络教育，提高用户信息检索的能力。只有用户和咨询人员的素质都提高了，才能保证服务的顺利开展，从而形成良好的互动局面。

总之，在网络环境下，参考咨询工作是图书馆读者服务的重要所在，只有不断创新图书馆的参考咨询工作，不断研究新理论、新方法、新措施，才能提升图书馆的参考咨询能力，才能使图书馆的服务再上一个新台阶，才能适应网络时代不断发展的要求。

参考文献：

[1] 彭晓东, 等. 重庆市数字文献资源建设及利用研究[J]. 大学图书馆学报, 2003, (6): 29-32.

[2]金毅,等. CALIS 分布式联合虚拟参考咨询系统的开发[J]. 大学图书馆学报, 2005, (3):30-33.

[3]张芮,叶建忠. 基于知识管理的网上参考咨询知识库[J]. 图书馆学研究, 2005, (11):69-70.

[4]焦玉英,王娜. 国内合作参考咨询服务发展研究[J]. 中国图书馆学报, 2005, (1):57-60.