

## 中国科学院国家科学图书馆的学科化服务实践与思考

杨志萍, 郑颖, 陈漪红, 王春, 田雅娟

(中国科学院国家科学图书馆成都分馆, 四川 成都 610041)

**摘要:** 本文从中国科学院国家科学图书馆开展的学科化服务具体实践经验方面, 总结了学科化创新服务工作开展的内容和策略, 探讨了可持续发展的国内学科化服务道路应关注的问题。

**关键词:** 学科化服务; 学科馆员; 图书馆; 信息服务

**中图分类号:** G250      **文献标识码:** A      **文章编号:** 1007-7634(2008)08-1143-05

### Practicing and Thinking of Subject Services in National Science Libraries of Chinese Academy of Sciences

YANG Zhi - ping, ZHENG Ying, CHENG Yu - hong, WANG Chun, TIAN Ya - juan

(Chengdu Branch of National Science Libraries, Chinese Academy of Sciences, Chengdu 610041, China)

**Abstract:** The paper presents the innovation activities of Subject Services in National Science Libraries of Chinese Academy of Science (NSL, CAS) and summarizes the service contents and service strategies in recent two new years. Further and Sustainable development of Subject Services in NSL is discussed.

**Key words:** subject services; subject librarians; library; information services

## 1 引言

近二年来, 国科图的学科服务工作不断从服务模式、任务机制等方面, 积极探索, 以目标驱动、服务驱动和创新驱动作为组织、推进、承担学科服务工作的要素<sup>[1]</sup>, 得到了研究所的认同。中科院在全国各地设有研究所, 国科图的学科服务涉及到每个研究所, 面向的用户群层次较多、数量较大, 用户群的信息需求较为复杂。这种用户群特征和服务组织架构上的差异, 国科图在学科服务机制、内容和形式上, 均与国内外高校的学科服务模式上有所不同<sup>[2-3]</sup>。本文根据学科服务工作实践的经验, 阐述了具有应用价值的服务策略, 研究了国内学科服务目前存在的问题, 对国内学科服务工作的进一步开展具有现实指导意义。

## 2 国科图学科化服务工作

(1) 建立了学科化服务管理制度。国科图专门

成立了由在北京的总馆和三个地区分馆(兰州分馆、成都分馆和武汉分馆)负责学科化服务的学科馆员组成的学科化服务联合工作组, 形成了垂直的业务链条和纵横的管理服务体系。总馆具体负责总馆的学科服务具体业务工作。在启动这项工作中, 建立了学科馆员管理条例和学科化服务体系内容, 为中科院 80 多个研究所每个所都配备了学科馆员。按照统一布置, 成都分馆的学科化服务对象共 12 家, 遍布 5 个地区(成都、昆明、贵阳、福州和厦门), 其中转制为企业的研究所有两家, 新建研究所一家。成都分馆共有五名学科馆员, 都获得国科图的学科馆员认证资格, 每人负责二到三个研究所。在国科图的管理制度基础上, 针对性地补充制订了自己的管理制度, 如成都分馆参考咨询管理条例、学科馆员到馆咨询管理规范等等。

(2) 多种形式开展宣传调研活动。学科化服务在中科院研究所是新生事物, 如何让广大科研用户了解自己研究所的学科馆员和其工作内容? 如何让学科馆员在今后的常态性下所过程中开展的学科化服务更加便利开展? 为此, 根据统一部署, 针对成

都分馆所服务的中科院研究所图书馆和服务对象的特征情况,学科馆员根据所情采取了以下服务宣传策略:当地研究所以面向所领导、重点项目负责人或主研人员的个性化宣传和调研活动为主、以举办“学科化服务”启动仪式为辅的宣传调研方式;外地研究所以举办“学科化服务启动仪式”宣传调研为主、以专门走访院士、百人计划和创新项目负责人为辅的个性化宣传和调研活动。与服务的研究所建立了学科化信息服务站,由馆领导带领,召开座谈会,邀请研究所领导、重要科研人员和博硕士代表参加,宣传学科化服务和学科馆员。学科馆员还下到课题组,与科研人员和学生交流,了解需求,解决工作学习中遇到的信息利用问题。除此之外,在科研人员工作、生活环境中公共显眼的地理位置上用海报形式宣传,介绍学科化服务内容,把学科馆员联系方式都放在上面。另外,还专门开展学科化服务有关内容的有奖知识抢答活动,增加了用户对学科馆员和学科服务内容的认识。

(3) 开展多种多样的创新培训活动。信息利用培训是学科馆员下所服务的一个重要工作,如果经常在研究所开展讲座,科研用户会受到办讲座时间和讲座内容限制,组织者也会遇到组织工作的困难,如讲座地点安排、组织人员精力和时间等,信息利用服务培训不会达到较好状态。充分考虑以上因素,成都分馆针对不同的培训对象和目的采用了不同的培训方式,包括集中培训、个别辅导、课题组座谈和电话、音频视频、网络咨询等方式,培训内容除包括传统的图书馆服务、常用信息资源网络和数据库使用技巧外,还包括 ENDNOTE、查新工作、科技前沿态势查找技巧、专利申请、外国期刊投稿指南、ISI 平台使用、“科技新闻聚合系统”、“e划通”(便于随时查找国科图资源的工具)等等。面向院所博硕士生开展了丰富多彩、互动性和趣味性较强的有奖知识问答活动,通过国科图信息资源与服务知识问答让同学们更加了解国科图的资源、工具与服务。

(4) 根据所情,建立多层次、多元化的学科化服务体系。麦肯锡的知识管理经验告诉我们:企业必须不断地开展业务增长的各种活动。对于学科化服务工作来说也要不断地创新。成都分馆学科馆员充分利用国科图信息资源和学科馆员的自身优势,正在建立面向所图书馆、科研人员、学生的多层次、多元化的服务体系,并施之以具体服务(见图1)。

针对各研究所信息保障能力情况和研究所服务

对象的特征,学科化服务组织管理中,在服务策略上采取了寻找适应各自研究所学科化服务的特色抓手为服务的出发点,以服务用户群的需求特征为主线;在服务手段上采用了多元组合的服务方式。对力量相对薄弱的研究所,以基础服务为主,包括参与所资源建设、提高研究所信息利用能力等方面为主要入手点,同时辅以学科情报咨询服务。而针对人员力量和基础设施较好的则采取协助和创新服务为主,开拓新的服务项目和内容,进一步提升研究所信息服务效率和水平。自8月接手新建研究所以来,在厦门城市所的学科化服务上则采取了加大所图资源建设和咨询的服务力度,提升所图人员信息服务能力,同时考虑到科学院对新建所的战略要求,还重点加强了城市所的战略情报服务。

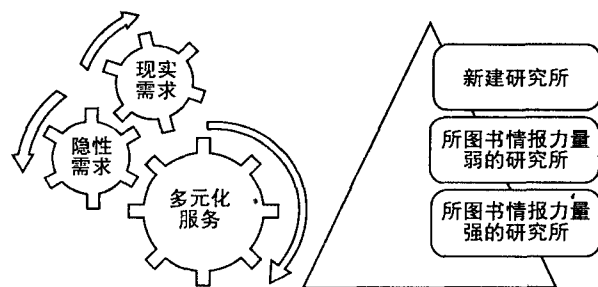


图1 研究所学科化服务体系构造图

(5) 优化用户群信息环境,提供便捷信息集成和网络服务。研究所图书馆的主页质量和使用效果参差不齐,为了更好服务于研究所用户,由总馆信息技术部先期推出了 SPT 学科信息服务平台。学科馆员根据研究所图书馆人员的需求,为有些研究所如贵阳地化所、昆明植物所,与研究所图书馆人员一起搭建了研究所的 SPT 信息服务平台,现已投入使用。在 2007 后半年,信息技术部又推出了新的所级信息服务平台,目前学科馆员与研究所图书馆员一起正在搭建云南天文台和成都计算机应用研究所信息平台。利用现在的先进信息技术,学科馆员联合成都分馆信息技术部,根据下所用户调研的结果,为不同研究所、重要课题组专门订制了个性化学科信息集成服务系统——“科信通”,充分改善了科研人员的信息利用环境,使科研人员方便、快捷地获取到所需要的资源。目前,研发的“科信通”有化学版、生物版、地球版、动物版、光电技术版、模式识别版和天文版等。

(6) 参与研究所图书馆建设,提升所图书馆人员的能力。信息环境正在发生较大的变化,数字资

源的层出不穷、网络技术的快速发展,给图书馆发展带来了机遇与挑战。如何提升研究所图书馆的服务能力,摆在了国科图学科服务首要位置。成都分馆的学科馆员定期到实地与研究所图书馆人员交流、调研,针对了解到的情况为所负责的研究所撰写了研究所图书馆现状及分析,提出了研究所图书馆工作下一步的重点。在后续的工作中,加强了研究所图书馆能力建设,开展信息资源保障分析和指导服务,包括撰写研究所资源优化分析报告、提升新建所文献信息服务能力专项方案。另外,还以学科信息服务站形式,与研究所图书馆馆员共同开展了学科咨询服务,包括有自动化系统、EKEY 使用问题、收录引用、查新、期刊数字化问题、资源建设、特色数据库建设和人才队伍建设等问题。从图 2 中可看出,学科馆员的工作几乎覆盖了图书馆的全部业务部门。

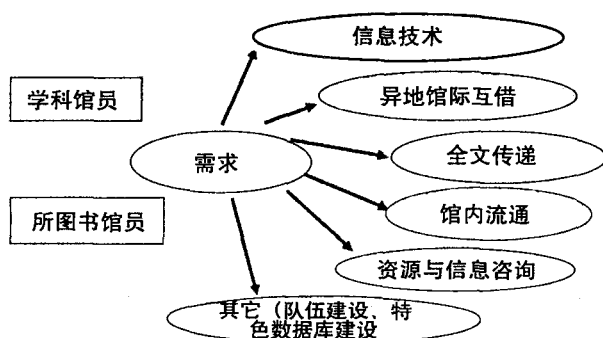


图 2 学科馆员与研究所图书馆员共同开展的业务工作

(7) 正在形成各业务环节较畅通的工作流。学科馆员面向科研用户的服务,带回来的不全是学科馆员本身的业务工作,应是涉及整个图书馆业务工作,这就需要各个业务部门的配合,以整体形式面向科研用户群体。目前,总分馆情报研究、资源建设、全文传递、馆际互借和信息技术等积极配合学科馆员的工作,如情报研究团队的一些研究成果会通过学科馆员发放到研究所相关用户中去;资源建设团队经常会为学科服务中遇到的大大小小问题,为学科馆员找解决方案;信息技术团队解决了大量学科馆员下所调研时遇到的使用资源时网络技术等问题;全文传递和馆际互借团队解决了大量学科服务后科研用户提出的全文和馆际互借问题。学科馆员起到了非常好的桥梁枢带作用。

(8) 开展了多种形式的参考咨询服务。学科馆员参与了到馆咨询、全馆的网络参考咨询(实时咨询和延时咨询)、电话咨询和电子邮件咨询等,与

研究所老师和学生还开展了 QQ 和 MSN 咨询,及时处理参考咨询中出现的任何问题,实行咨询首问负责制,能学科馆员回答的则及时回答,不能回答的将相关问题信息及时反馈给总分馆相关人员或及时告知解决途径或方案。

(9) 结合国家提出的自主创新建设任务,尝试开展了专利方面的学科服务。结合国家和中科院知识产权战略的布署,考虑到科研用户的科研创新需求,学科馆员加强知识产权知识的学习,特别是专利知识和专利研究,并应用于研究所的学科化服务中。根据各研究所情况需求差异,在转制所和用户需求的研究所如昆明动物所举办了专利申请知识和专利信息资源讲座,受到了热烈欢迎。考虑到中科院研究所应用技术领域自主创新的需要和一些研究所承担大量应用创新项目情况,主动开展专利技术主题的专利分析服务和光电技术领域的知识产权研究。

(10) 加强对学科化服务国际合作之路的探索和实践,创建新的服务生长点。中国科学院是国家的科研团队,承担着国家的创新重任,考虑到研究所战略发展需要,学科馆员开展了与国外相关团队合作的学科情报研究服务。一方面考虑到国际学科动态发展较快,没有好的研究平台很难以做出高水平且让研究所获得实惠的服务;一方面考虑到所级学科情报研究工作需要专门时间和精力,但目前学科馆员状况难以达到。学科馆员正在努力构建国科图、研究所和国外相关研究所三方在所战略情报研究方面的合作机制、合作研究内容,以期为科学院的科技政策研究提供信息有力支撑,为研究所战略发展提供实质有力帮助。

### 3 对未来学科化服务的思考

(1) 学科馆员的综合知识能力需要继续提升。信息技术发展较快,科学的发展也在日新月异,用户的信息环境日新月异。学科馆员现在不仅需要全面知道传统图书馆的图书馆员应掌握的知识,还要掌握能推动院系或研究所图书馆信息利用发展的任何技术知识,如所级信息平台、DSpace 机构知识仓储等,还有科研用户可能还会关心的信息法、知识产权等方面的知识,以应对所服务的大用户群体。如何面对科研知识基础环境新变化来服务图书馆的用户?学科馆员需要有快速敏捷的综合服务适应能力,包括需求捕获能力、服务应变能力、交际能力、现代知识服务能力等等,这样对学科馆员自

身发展,实现其价值都有积极作用。这就需要学科馆员不断补充新知识,一方面主动吸收新知识,补充新能力;一方面学科馆员还要参加更多的相关培训,以完善自己的知识库内容,为科研用户提供更为优质、全面的服务。

(2) 学科馆员的可持续发展需要思考设计。国内目前发表的论文看来,学科馆员基本都是本科以上,具有学科背景硕博士者不乏其者,而学科服务工作大部分时间精力陷于琐碎之事,如何让这些高学历的学科馆员热爱这个岗位?愿意留下来并成为国内学科服务工作开拓者?国内讨论者不乏其人<sup>[2-3]</sup>。本文作者认为,需要从管理和业务两方面统筹考虑。在管理层面上,因为国内学科化服务是个新生发展事物,需要从待遇和政策上得到特别的扶持,并建立配套的方案来实现,让学科馆员在做服务工作同时,看到以后学科服务的前途。另外,还需要扶持一下学科馆员承担项目的问题,避免现在同级的其它业务口的同事,目前有较好机会承担项目而学科馆员没有机会,在晋升的考核标准统一的情况下,学科馆员从而失去任何晋升的机会,而他们却做了大量的一线服务工作。

(3) 学科馆员梯队建设尚需考虑,人才队伍建设尚需加强。面向一线服务中,用户群的显性需求和隐性需求是有层次的,这也就需要具有掌握相应知识服务水平的配套学科馆员来完成。目前,一个学科馆员负责几个单元(院系或研究所),几乎要做完所有的服务,无论从时间、精力和能力上,显然不是很科学的。需要将学科馆员队伍进行梯队划分,直接面向用户的为第一级学科馆员梯队,主要任务是做一些普遍性的图书情报服务工作;第二级学科馆员梯队,主要任务是做较高层次的服务,如资源分析服务、知识服务和特色服务等。在人才队伍建设上,除了要考虑学科背景和学历外,还要考虑人才的统筹建设、人才的知识能力水平布局建设和人才队伍的可持续发展建设。

(4) 统筹服务单元图书馆能力建设与学科情报研究的关系。院系或研究所基本都有自己的图书馆,其能力提升建设还需要学科馆员用很多精力和时间做。现在一般说来一个学科馆员要面临几个单元(院系或研究所)的学科化服务,时常非常忙碌,一旦院系或研究所领导或重要科研人员提出学科情报研究的需求,学科馆员有时没有精力和时间处理。如果不能胜任,将会影响院系或研究所对学科团队的服务印象。同时,笔者在查找文献时也发

现国内许多学科馆员都在做一些学科情报研究的工作,而这项工作需要有专门的精力和时间,这样必然占用属于一般性图书馆服务工作的精力和时间。这就需要统筹处理好普遍服务与重点服务的关系,建立馆内以及馆与服务单元图书馆的合作机制,搭建情报-学科馆员与服务单元图书馆人员的学科情报研究服务体系,推动学科情报研究的开展,进一步扩大图书馆影响力。

(5) 学科化服务长效服务机制亟待建立。学科服务工作将是一个长期的工作,需要从战略层面做长远的考虑。长效服务机制的建立也将为学科馆员的可持续发展奠定良好基础。面向院系或研究所开展的学科化服务需要从两方面建立长效服务机制。一方面构建长效服务机制需要得到院系或研究所领导和服务单元图书馆负责人员的大力支持,这种机制从团队层面应涉及院系或研究所、课题组和服务单元图书馆三个层面;从用户群划分应涉及领导、重要科研人员、一般科研人员和博硕士生四个层面。机制内容至少需要涉及管理机制、个性化服务机制和培训机制三方面。还需要充分考虑服务单元多方面的因素,如院系或研究所与图书馆之间的关系、服务单元图书馆历史、服务单元图书馆员服务能力、资源订购情况、服务需求、用户群特征等等,另一方面,需要考虑建立图书馆各业务部门的畅通的服务流程机制。目前一些图书馆已形成了一定的业务流程,但仍需加强这方面的规范性和可操作性。

(6) 特色化学科服务道路还需探索。学科馆员的服务远远不应只是院系或研究所图书馆人员现在的工作内容,目前学科馆员正在开拓一些新的服务,如成都分馆正在联系国外科技政策相关机构,准备建立国科图-研究所-国外科技政策机构三方的情报研究合作模式,这是在国内外学科服务中都属创新的服务方式,将对学科服务在研究所的发展起到不可估量的影响。另外,国科图针对信息资源查找与服务开发的e划通工具和兰州分馆研发的DSPACE机构仓储库,都属于创新型的学科化服务,这些行为不仅可提高学科馆员在服务单元的地位,还为未来在服务单元的进一步发展奠定良好的基础。如何更多开拓这样创新的服务领域,让科研用户和服务单元图书馆感到真正为他们提供了有价值的服务?体现图书馆学科化服务亮点?面对信息环境、用户环境和服务环境的不断新发展,需要国内学科馆员冲破原有的服务模式,不断运用新方法

与技术,开拓服务道路。

(7) 学科服务评价问题需要解决。针对国内高校学科服务用户群,有多位作者发表有学科服务评价的论文<sup>[4-5]</sup>,但理论性较强。根据用户群体的差别,各图书馆学科化服务评价需要有个性化的考虑,随着服务的推进和深化,需要研究并建立一套完整、科学和有应用价值的指标评价体系。在对学科馆员个人考评时,需要统筹服务内容和数量两者关系,考虑各服务单元信息利用环境的差异等等。面向服务单元,对整个学科服务评价时,应考虑不同用户群的需求与服务特征,制订以科研用户为基础,以效果为核心的不同指标评价标准。考核的用户群包含领导、科研人员和学生外,还应考虑这些人经常利用信息程度或被服务的情况。

国科图的学科化服务正以特色方式,迅速向以科研用户为中心的多元化服务方式发展,除了包含传统图书情报服务功能以外,还依托现代网络信息技术,为科研用户群优化信息资源与利用环境,提供数字环境下的多方位的信息服务。未来,国科图的学科服务实践工作还将充分利用现代图书情报和

交叉学科的最新工具和最新知识,将理论研究与工作实践紧密结合,不断总结工作经验和教训,不断丰富研究所群体的学科服务体系建设内容,开创特色服务模式,开展服务满足需求,服务拓展需求的创新型服务,建造可持续发展的特色化道路,为科研用户群体的科研创新提供优质的服务,为国内图书情报工作在学科化服务上的发展画下光辉一笔。

### 参考文献

- 1 张晓林.切实推进学科馆员服务大力建设新型服务机制[Z],2006,(7):1-21.
- 2 丁可可,魏静.试论我国研究型大学图书馆的学科馆员制度[J].贵图学刊,2007,(4):1-3.
- 3 徐佩芳.中美高校图书馆学科馆员制度研究[J].现代情报,2007,27(12):214-218.
- 4 都平平.学科馆员服务绩效评价指标体系的探讨[J].大学图书馆学报,2006,24(6):86-89.
- 5 叶素萍,廉立军,朱俊东,王彩杰,翟拥华,吕蕴红.学科馆员服务质量模糊综合评价研究[J].现代情报,2007,27(10):152-154.

(责任编辑:赵立军)

(上接第 1142 页)

总之,只有图书馆各部门通力合作,学科馆员工作才能得到顺利开展。

## 6 学科馆员队伍的管理模式

(1) 集中管理模式。集中管理模式是指在图书馆内部建立独立的专业部门,对学科馆员和有关的学科服务进行统一规划、管理和运作。集中式管理模式的特点是学科馆员的人员相对集中,便于管理和统筹,从人力、物力、实践等方面对学科馆员的工作给予充分的保障,同时将具有不同专业背景的人才归在一起可以产生规模效益,学科馆员之间相互交流经验,有利于充分发挥专业人才的作用,为每位学科馆员向专业的纵深方向发展提供良好的条件。

(2) 分散式管理模式。分散式管理模式是在图书馆成立专门的学科管理委员会,规划管理学科馆员的工作,但是学科馆员分散在图书馆各个部门中,比如在采访编目部、图书流通部、期刊工作部、信息咨询部、系统部、文献检索课教研(部)

室等部门中选择合适的人员作为学科馆员。分散式管理模式的优点实行学科馆员制度的初期,没有打乱原有的部门设置,保持了稳定性和连贯性。

(3) 挂靠式管理模式。挂靠式管理模式是将学科馆员挂在图书馆原信息参考咨询部或者文献检索课教研室,其实也是集中管理,具有集中管理模式的特点,但是避免了工作量不饱满的现象。同分散式管理模式相似之处也是兼职学科馆员,既要完成原有信息参考咨询和教学工作,同时也要完成学科馆员的工作职责。

### 参考文献

- 1 王立诚.社会科学文献检索与利用[M].南京:东南大学出版社,2002:20-21.
- 2 程亚男.书海听涛——图书馆散论[M].北京:北京图书馆出版社,2001:13.
- 3 顾东蕾.学科馆员竞争力的灰色关联分析[J].图书情报知识,2006,(1):106.
- 4 李春旺.国内学科馆员研究综述[J].图书情报知识,2004,(2):27.
- 5 刘小玮,靳江.高校图书馆学科馆员的管理模式探悉[J].情报理论与实践,2006,29(2):209-210.

(责任编辑:赵立军)