

# 学科馆员个性化信息服务初探

郑颖 方曙 王雪燕 杨志萍 陈漪红 王春

(中国科学院国家科学图书馆成都分馆 610041)

**[摘要]** 个性化信息服务是基于“以人为本”的理念,以充分满足个体需求为宗旨,从而提高服务质量和效率的一种服务方式。作者作为中国科学院国家科学图书馆学科馆员对自身的服务内容:资源推送、咨询服务、信息环境建设、信息能力培训和学科情报研究等几方面的个性化服务进行了初步探讨并提出了一些思考和建议,以期更好地推动学科化服务工作的开展。

**[关键词]** 中国科学院国家科学图书馆 学科馆员 个性化信息服务

## Discussion about the Personal Information Service Conducted by Subject Specialists

Zheng Ying, Fang Shu, Wang Xueyan, Yang Zhiping, Chen Yihong, Wangchun

(Chengdu Branch of the National Science Library of the Chinese Academy of Sciences  
610041)

**[Abstract]** Personal information service is a service manner which is based on the concept of 'people-oriented', tending to satisfy the personal requirement, in order to improve the quality and efficiency of service. This article provides some useful thoughts and suggestions from such service content as publicizing resources and services, information environment development, information ability cultivation and subject intelligence research, so as to boost the further development of the subject-oriented information service conducted by subject specialists of the National Science Library of the Chinese Academy of Sciences.

**[Keywords]** the National Science Library of the Chinese Academy of Sciences; subject specialist; personal information service

## 1 引言

未来15年,中国科学院的发展目标是:建成具有国际先进水平的科学研究基地,培养造就高级科技人才的基地,促进我国高技术产业发展的基地,成为具有“一流的成果、一流的效益、一流的管理、一流的人才”的科技国家队,整体实力进入世界同类研究机构前列。而中国科学院国家科学图书馆推行的学科化服务,正是为了给各研究所领导、科研人员提供更加便捷、可靠的信息服务,更好地为“三个基地”、“四个一流”的建设提供支撑保障;同时,中国科学院国家科学图书馆学科馆员队伍的组建主要目的也是为了提升一线的文库情报服务能力,开拓新型的服务模式,为广大一线的科研人员和研究生提供个性化信息服务,将已经和即将形成的各种资源真正转化为一线的可靠能力。

学科化服务的核心特征是服务的个性化,它是基于“以人为本”的理念,以充分满足个体需求为宗旨,从而提高服务质量和效率的一种服务方式。所谓个性化信息服务,最直接的概念就是“以用户为中心”的服务模式。即根据用户提出的要求,或通过对用户个性、习惯的分析而主动向用户提供其可能需要的信息和服务,也是培养个性,引导需求的服务。个性化服务包括了信息服务时间、方式和内容的个性化,使用户能在希望的时间和地点获取服务,根据用户的个人爱好或特点来开展服务,并能针对不同的用户采用不同的服务策略,以合适的方式为用户提供符合个人需求的信息。<sup>[1]</sup>通过个性化的主动信息服务,实现“信息找人,按需服务”,帮助一线研究人员更加方便地进行信息搜索、信息收藏、信息订阅,为

他们提供信息互动和信息推送等功能,提高他们获取和利用信息的能力,这些正是学科馆员信息服务今后的重要发展方向。

## 2 学科馆员个性化信息服务内容

中科院国科图学科馆员服务的主要内容包括了资源推送、咨询服务、信息环境建设、信息能力培训、学科情报等主要几方面,本文针对这几方面的服务内容来分别探讨如何开展个性化信息服务。

### 2.1 个性化网络信息环境

面对网络信息服务的现状,学科馆员必须寻求一种将用户感兴趣的信息主动推荐给用户的 服务方式,也就是个性化的网络信息服务。现在日益发展的网络技术为实现个性化的网络 信息服务提供了强有力的技术支撑,当前,图书馆开展个性化信息服务较成熟的技术支撑有 定制Web页面、Web数据库技术、信息推送技术、网页动态生成技术等。

#### 2.1.1 个性化网页定制

研究人员可根据自己的需要定制个性化网页内容,节约了在“浩如烟海”的信息中寻找 有用信息的时间。个性化网页定制功能主要包括:用户能够根据自己的需要和爱好方便地对 系统提供的定制内容进行选择、引入或自定义定制内容、组合定制内容、调整定制结构;查 看定制效果;对定制信息进行修改、存储和管理;根据用户使用选择倾向和历史统计自动修 改定制信息等功能。<sup>[2]</sup>

#### 2.1.2 个性化信息交流

信息的推送服务即基于用户需求的个性化定制推送服务。利用最热门的WEB2.0技术可以 实现从“读”网上信息到“写”或“交互”信息的转变,使用户体验到个体制造信息、个体 发布信息、个体承受影响并扩散到尽可能多的其他个体强大的网络新功能。例如,可利用BLOG 发布和交流用户的个人信息,通过RSS工具实现新闻的聚合以及与其他WEB内容的数据进行交 换。通过Podcast(一种数字广播技术)的功能,使信息可以随身携带,享受不必实时接收 即可随时随地收听自由。将每个用户的个人Blog、自己维护的Wiki、社会化书签或者 Podcast. 通过Tag、RSS或者IM、邮件等方式连接到一起,最后成为一个大型网络—Social Networking Service(简称SNS,社会化网络软件)。

#### 2.1.3 个性化信息推送

随着研究方向的多元化,用户的信息需求也逐步趋向个性化、特殊化。这就需要学科馆 员利用各种现代化技术挖掘网上信息资源,充分采集、分析用户在信息需求和使用过程中的 特征,为用户动态地提供有价值的、时效性、针对性强的网络资源,让用户及时了解专业领 域相关学术信息。<sup>[3]</sup>

例如:利用一个直接安装在WWW浏览器上的个性化用户界面,用户可通过客户端的浏览 器界面和数字图书馆个性化服务系统通信。学科馆员可采用智能软件与人工干预的方法为用 户提供定制的web页面、信息频道或信息栏目;或提供读者选定的知识门类、学科专业、信 息内容等需求方向;快速组织与定制专用信息,把有深度、有针对性的信息资源定时发送给 特约用户,例如根据定制把最新的与课题相关的文献、期刊的最新目次、网页结果等最新信 息发送到用户电子邮箱或将用户特定需求的学科门类、专业课题、专题文献等网络信息资源, 使学科馆员成为研究人员的随身“信息顾问”。

### 2.2 个性化学术档案

为研究人员和学生创立网上私人资源存储空间,或者利用如ENDNOTE等信息管理工具由 研究人员和学生自己组建的个人资源库,如个人的科学研究资料库可集纳研究人员个人发表 的学术论文、学术前沿资料和著名科学家的学术论著等;个人学术报告资料库可以收集整理

研究人员在一定研究阶段进行的学术交流的情况；还可以附加如工作记录和日程安排等功能，以记录研究人员研究进展情况。也可为课题组或同一研究领域或方向的研究人员建立集体学术档案，便于研究人员在一定研究阶段时总结和利用已有工作成果，而在此基础上再建设一个学术团体内的学术资源共享平台，便于研究人员之间的学术交流，提高资源利用效率和加快信息的流通。

### 2.3 个性化情报服务

中科院国家科学图书馆学科馆员的服务对象都是达到一定文化层次的研究人员和研究生队伍，他们本身对知识的掌握就较为深入，对情报信息服务的要求也就更高。为了要满足不同层次、不同专业的研究人员的需要，学科馆员的情报服务更加要突出“用户中心”的个性化服务原则。

#### 2.3.1 专题情报服务

科研人员在科研过程中常常会遇到各种问题，需要了解自己的专业领域以及相关学科的国内发展动态，或某项研究的具体数据、方法与计划，或者要全面了解与某一研究有关的所有文献以及最新动态等。根据用户的特定需要，学科馆员可在一定时期内主动地、连续地为用户提供学科专业对口的文献情报服务，即“专题情报服务”。专题情报服务具有针对性、时效性、灵活性、系统性、连续性以及情报加工层次较高等特点，其中的一个重要特征，就是通过定向跟踪，把信息及时准确地传递给特定的需要者，从而最大限度地发挥情报信息的效用。

#### 2.3.2 跟踪情报服务

因为课题研究进行到某一阶段又会需要产生不同的情报需求，如开题前期的研究动态调研、开发项目咨询评价，课题研究过程中的国、内外研究进展动态跟踪，研究完成后需要进行的竞争情报分析及市场信息调查等。因为不同类型的课题和同一课题的不同发展对情报需求的不同，可以采取跟踪服务的方式，将情报服务贯穿于课题的全过程。

### 2.4 个性化咨询服务

个性化信息咨询服务既可是根据用户提出的某一方面的要求提供的，也可由学科馆员通过对用户个性需求分析主动提供给用户的区别化、有针对性的服务。除了传统的到馆咨询方式以外，现在中科院国家科学图书馆及许多高校图书馆都开展了网络咨询，主要的方式有以下几种：通过E-mail及Web表单、FAQ、BBS进行非实时的咨询服务；由咨询馆员在网上的虚拟社区直接“面对”用户的实时在线服务，可以即时回答用户的咨询问题。<sup>[4-6]</sup>从2006年10月30日起CSDL(国家科学数字图书馆)已经由学科馆员为主体开展了每周一至周五12小时(早9点到晚9点)，每周末6小时的实时咨询服务。另外，还有些服务方式如学科门户服务、电子文献传递服务、以及特色数据库服务等，这些咨询服务的核心是一种分布式信息网络中具有特定知识技能的咨询专家对用户的个性化服务，它意味着更深层次、更理想的用户服务水平。

### 2.5 个性化信息能力培训

针对不同的培训对象，选择适当的培训内容，运用不同的培训手段，拟定不同的培训程序。如对入校新生进行资源和信息服务的普及，针对专业领域的研究人员进行常用数据库运用方法进行培训等。如利用网络虚拟用户培训的方式，开设网络课程，利用PPT、动画、录像等多媒体方式，帮助用户随时学习与检索有关的知识，指导用户有效利用电子信息资源；学习图书馆所采用的分类方法，充分了解馆藏的现实资源等。还可通过如BLOG、BBS、远程教育等形式实现交互式教学，使用户能主动得到数据库使用、网络资源利用方法等的培训，提升用户自助信息服务的能力，并能随时提出疑问和建议，实现更加个性化的教育培训功能。

## 2.6 用户信息的收集和分析

个性化服务的一个重要功能是能通过对用户个性、习惯的分析,从而主动向用户提供其需要的服务的功能。实现这一功能的前提条件是要掌握用户的个人兴趣爱好,以需求决定服务,这就需要开展用户需求的调查研究和用户信息行为的研究。

### 2.6.1 用户信息需求收集

用户需求可以通过传统的主动走访调查、EMAIL和电话调查,以及网络表单调查等形式收集,也可以通过自动跟踪用户行为等方式实现,如用户点击的关键词、访问信息的类型、用户使用的时间段等都是统计分析的对象,以此可以了解用户对资源和服务的需求和使用习惯,建立个性化的用户需求模板,作为指导服务开展的依据。<sup>[6]</sup>同时可作为图书馆资源的建设与功能配备的参考指针,使图书馆建设得更加符合用户的个性化要求。但在进行用户信息收集分析时要注意,一方面要确保其数据的安全以及个人隐私不被滥用,另一方面,要尊重用户的选择,如果要自动跟踪用户的需求以建立动态需求模型,一定要征得用户的同意,不要擅自进行。

### 2.6.2 用户意见反馈

另一个需要收集的重要信息是用户的反馈意见,应建立起良好的用户意见反馈机制,及时跟踪收集用户的意见和建议。通过对反馈意见的统计和分析各类评估数据来客观评价服务质量,这不仅能客观反映用户的满意程度,还能针对反映的问题及时修正服务方式和内容。因此,用户意见的反馈也是今后进一步开展个性化信息服务、改善服务质量的重要依据。

## 3 结语

目前,中国科学院国家科学图书馆开展学科馆员学科化服务正在起步过程中,本文提到的许多个性化信息服务的技术和手段虽然已较成熟,但如何将它们成功地应用到学科馆员服务中,还需要许多的尝试和今后不断地改进。同时,学科馆员的人员素质也是决定个性化信息服务成败的关键因素,因此学科馆员也应当不断地提高自身的信息素质,使自身更加符合个性化信息服务发展的现实要求。

### 参考文献:

1. 陈丽群. 个性化服务: 高校图书馆服务的新理念. 情报杂志, 2003(7)
2. 刘一凡, 郭清. 建立高校个性化信息服务系统的研究. 教育信息化, 2006(2)
3. 黎秋菊. 数字图书馆的用户管理与信息服务. 情报探索, 2006(5)
4. 张婷. 浅议当前图书馆参考咨询服务. 农业图书情报学刊, 2006(11)
5. 周敬治. 高校图书馆数字参考咨询服务存在的问题及对策, 图书馆, 2006(1)
6. 邓爱东. 数字图书馆个性化服务模型研究. 图书馆学研究, 2006(4)

### [作者简介]

**郑颖** 女, 1973年生, 毕业于中科院研究生院, 副研究员, 从事学科化信息服务工作, 发表论文近20篇。Email:zhengy@clas.ac.cn。

**方曙** 男、研究员、中国科学院国家科学图书馆成都分馆馆长。发表论文60余篇。

**王雪燕** 女、研究生、中国科学院国家科学图书馆成都分馆。发表论文1篇。

**杨志萍** 女、学科馆员、研究馆员, 信息服务部副主任, 发表论文20余篇。

**陈漪红** 女、学科馆员、副研究馆员, 发表论文近20篇。

**王春** 女、学科馆员、助理研究员，发表论文10余篇。

通讯地址：四川省成都市一环路南二段16号 中国科学院成都文献情报中心信息咨询部学科馆员办公室，邮编：610041

联系电话：028—66148839