

# 学科馆员与参考馆员、信息经纪人比较研究

李春旺

(中国科学院文献情报中心, 100080, licw@mail.las.ac.cn)

**摘要** 本文从概念演变、服务模式、角色职责等方面对学科馆员、参考馆员与信息经纪人进行了比较研究, 以便正确认识学科馆员服务的本质, 指导学科馆员制度建设。

**关键字** 学科馆员 参考馆员 信息经纪人 比较研究

当前, 在学科馆员制度建设与研究中还存在很多认识上的问题。一方面, 不能正确定位学科馆员的角色, 常常将学科馆员混同于参考馆员, 造成学科馆员服务流于形式; 另一方面, 对信息经纪人给图书馆带来的冲击认识不够, 在提供深层次服务方面很难有所突破。本文试图从概念演变、服务模式、角色职责等方面辨析学科馆员与参考馆员、信息经纪人的异同, 以期为学科馆员工作的深入开展提供借鉴。

## 1 学科馆员的概念演化

关于学科馆员的职责, 最经典的说法是Dennis W. Dickinson于1978提出的, 他将学科馆员的主要职责归结为两个方面: 专业参考帮助(Specialist Reference Assistance)及院系联络(Faculty Liaison)<sup>[1]</sup>。所谓专业参考帮助是指向用户提供咨询建议、数据库检索、参考资源建设以及用户使用指导; 而院系联络则指建立与各学院、系、研究所的交流沟通机制, 主动了解学科需求信息, 改进图书馆的工作。由于院系联络是核心职能, 所以“学科馆员”(Subject Librarian)又被称为“院系联络员”(Faculty Liaison)<sup>[2]</sup>。

事实上, 人们对学科馆员的认识一直处于变化中。学科馆员产生初期, 特别是在馆际互借服务尚未建立的情况下, 学科馆员的主要职责是了解用户需求, 指导馆藏建设, 以提高图书馆自身的服务能力。这种思想持续了很长时间, 到70年代中期, 学科馆员服务形成了比较固定的模式, 在理论研究方面也出现了比较规范的定义。1989年Schloman B.F等人给出了这样的定义: 图书馆“任命馆员与特定的教学系部人员一起工作, 建立起一种系统的、组织严密的交流渠道, 以便图书馆能及时了解教师的需求, 教师能及时了解图书馆的资源、服务与政策”<sup>[3]</sup>。从这个定义中我们可以看出, 这个时期的学科馆员职责除学科需求联络与馆藏建设外, 如何方便用户了解图书馆的资源与服务也成为学科联络的重要内容。

进入90年代, 书刊涨价与图书经费的不断削减, 使图书馆资源选择与馆藏建设面临新的挑战。与此同时, 全面质量管理、全员目标管理、项目管理等思想相继被引进图书馆, 引发了图书馆内部的一系列变革, 一些传统的业务部门被“项目组”(Programmatic Group)、“核心职能组”(Core Responsibility)等所取代。在这种情况下, 学科馆员的角色职责也增加了新的内容, 如公共关系、用户指导以及专业参考咨询等。Cynthia C. Ryans等人于1995年对学科馆员给出了新的定义: “学科馆员制度作为一种服务, 目的是建立图书馆与科研机构之间的交流、沟通机制, 改善图书馆的形象”<sup>[4]</sup>, 并且, 学科馆员制度被认为是图书馆公共关系与营销的基石。

90年代中后期, 以数字图书馆为核心的理论研究与技术应用受到普遍重视。信息技术

改变了传统图书馆信息采集、组织、保存以及服务方式,改变了用户的信息需求及信息利用习惯,进而也改变了学科馆员的核心职责,深层次的学科信息指导服务成为这个时期学科馆员的重要职责。在美国图书馆协会(American Library Association, ALA) 2001 编制的学科馆员工作指导书中对学科馆员是这样定义的:学科馆员的工作就是与图书馆用户一起进行馆藏资源评价以提高用户需求满足率的过程<sup>[5]</sup>。根据ALA的定义,康涅狄格大学(2001)对学科馆员做出了进一步的描述:学科馆员是图书馆员队伍中的一分子,他们被任命为图书馆与校内研究单位(如学院、系、中心、项目组)的主要学术联络人,方便教师、学生与学科馆员的沟通交流,以便更好地获得学科信息指导与帮助。康涅狄格大学建立学科馆员制度目标有四:一是建立图书馆与学科机构之间的对话机制;二建立学科馆员与教师之间有效的协作关系;三是加强图书馆知识产品及信息服务的宣传工作;四是改进图书馆的服务<sup>[6]</sup>。

伴随新千年的到来,信息环境、科研环境正发生前所未有的变化,网络已经成为人们日常生活、学习、科研活动不可或缺的内容,e-science、e-learning、e-print、学习型组织等一系列新生事物正在改变我们的世界。与此同时,学科馆员与科研用户之间的关系以及学科馆员的角色职责也在发生改变。本届IFLA执行主席Alex Byme提出,图书馆员与科研用户、领域专家之间的关系开始从协作(Cooperation)、合作(Collaboration)走向伙伴式(Partnership)关系,即从相对独立、面向特定业务或项目的协作与合作关系,转变为彼此互相渗透、互相依赖、更加亲密的战略伙伴关系。而Lauren Matacio(2002)则认为,21世纪学科馆员将增加很多新的职责,如:①数字资源选择与评价;②“以用户为中心”,提供个性化服务;③按学科或主题创建多用户参与的虚拟空间,提供虚拟交流服务;④参与研究机构术资源分布式存储与管理,提供开放存取服务;⑤支持传统用户之外的e-learning用户的信息需求等<sup>[7]</sup>。

国内学者对学科馆员也有相应的描述,基本上是借鉴西方的研究成果<sup>[8]</sup>。一种观点认为,学科馆员是以大学科为对象而建立的一种由高级专门人员提供对口服务的工作模式<sup>[9]</sup>。另外一种观点认为,学科馆员是某个学科文献信息专家,他们熟悉乃至精通某一学科或几个学科知识,能够有针对性地为教学与科研服务<sup>[10]</sup>。也有人提出,学科馆员是指图书馆设专人与某一个院系或学科专业建立对口联系,在院系、学科专业与图书馆之间架起一座桥梁,相互沟通,向用户提供主动的、有针对性的文献信息服务<sup>[11]</sup>。

综上所述,笔者认为,网络时代学科馆员将发挥更重要的作用,将对科研活动产生更大的影响。学科馆员是图书馆实施学科化知识服务的核心馆员,也是教师、科研人员的合作伙伴,他们面向特定学科领域及研究机构,借助现代化的技术手段,通过建立高效的信息交流机制,实施基于需求驱动的学科信息组织以及具有前瞻性的、深层次的情报研究工作,提供有针对性的、个性化的学科资源指导服务。具体职责将包括7个方面:学科联络、学科资源建设、公共关系与营销、用户教育、情报研究、学科化知识服务、虚拟学术交流与管理等。

## 2 学科馆员与参考馆员

### 2.1 参考馆员的定义

1876年美国人格林在《图书馆员与读者的个人关系》一文中最早提出图书馆要开展参考咨询工作,在其后100多年的发展历史中,参考咨询工作成为图书馆信息服务不可缺少的一部分。所谓参考馆员(Reference Librarian),就是以专业方式,尽可能多地、快速地向用户

提供他所需要的信息和帮助的图书馆员或信息专家<sup>[12]</sup>。参考咨询服务的本质是通过参考馆员与用户的交互，解决用户在利用图书馆过程中所遇到的问题。其主要职责有三：一是信息提供服务，包括代理用户查询或帮助用户查找所需要的信息；二是用户教育，包括培训用户使用图书馆以及查找信息资源的技能；第三，指导、帮助用户选择合适其教育、信息和娱乐需要的图书馆资源<sup>[13]</sup>。另外，还提供一些间接服务，如建立和维护书目工具馆藏和其他信息源，参与合作计划，向用户提供对图书馆以外资源的利用，以及管理各种活动等。

## 2.2 学科馆员与参考馆员的比较

“学科馆员”是在参考馆员基础上发展而来的，二者都是图书馆为适应用户需求、提高服务水平而创建的服务类型，在图书馆业务工作中都具有较高地位和十分重要的作用，一般都需要配备高学历、高素质的人员。在职责上，二者存在一定的交叉，如沟通协调用户与图书馆的关系、信息咨询以及用户信息利用指导等，有些图书馆的学科馆员同时还是参考馆员。然而，二者也存在本质上的差异，主要表现在以下几个方面：

**(1) 服务模式不同。**首先，参考馆员提供被动服务，学科馆员提供主动服务。参考馆员以图书馆内部的参考咨询台为中心，提供被动的、提问/应答式服务，即“需求提问—信息处理—服务反馈”（见图1），参考馆员对用户需求的认识往往不准确，不能发现用户潜在的信息需求，服务周期长。学科馆员则通过建立需求联络机制与教师、科研人员成为合作伙伴，他们从图书馆内参考咨询台走进科研社区，在参与教学、科研活动中，主动获取、准确理解用户需求，包括潜在的需求，并根据用户需求指导信息组织与服务构建，提供及时、快捷的服务，其基本模式为“需求—服务”（见图2）<sup>[14]</sup>。其次，学科馆员不但可以主动获取用户的需求信息，而且主动将图书馆的资源、服务及相关政策信息推送给用户，相比较，参考馆员只能被动地接收用户提出的需求信息，无法实现主动的推送服务。

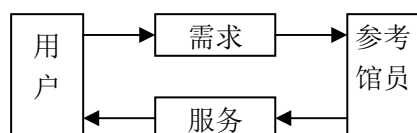


图1 参考馆员的工作模式

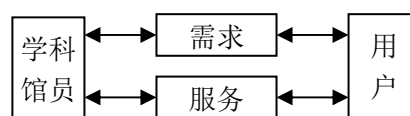


图2 学科馆员的工作模式

**(2) 服务对象不同。**参考馆员面向图书馆所有用户提供全面服务，用户对象广泛，具有随机性、不确定性。而学科馆员的服务对象主要是科研人员（如大学系部专业教师、研究机构的研究人员）以及准科研人员（主要是学生，包括本科生、研究生），服务范围比较小，用户组成比较稳定，身份明确，信息需求有很多共性，希望图书馆能为其提供学科发展最新信息的跟踪服务以及深层次的学科资源指导服务。这也是为什么学科馆员制度最早产生于研究型大学图书馆，并在大学图书馆及科研图书馆得到广泛应用（就笔者所查阅的资料，尚没有发现公共图书馆设立学科馆员的案例）。

**(3) 服务性质不同。**参考馆员解决用户在使用图书馆过程中遇到的具体问题，向用户提供一般性信息服务，解答的问题综合性、社会性更强，属于大众性服务类型。学科馆员则提供专业化服务，主要解决科研人员在学科教学及项目研究中遇到的研究性问题。因此，要求学科馆员不但是用户服务专家、资源组织专家，同时还要是学科专家。另外，由于学科馆员可以采集到内容更宽泛、表示更抽象的潜在需求，并借助用户兴趣模型及其它相关工具实施信息发现、获取、分析、组织以及情报研究，建立专题数据库，因此，学科馆员可以为科

学家提供有预见性的学科信息服务。

**(4) 服务形式不同。**首先，参考馆员是一种“以图书馆为中心”的信息服务形式，它基于图书馆的体系结构，面向图书馆的业务过程与文献资源，遵循图书馆的有关规则，响应用户请求，提供相关服务。学科馆员则是一种“以用户为中心”的信息服务形式，它面向学科领域、研究机构以及科研过程，遵循学科信息交流内在的规则，根据目标任务建立动态的学科馆员团队，提供基于内容管理的学科化知识服务。其次，参考馆员服务模式下，图书馆与研究机构之间相互独立，信息服务的主客体关系明确、清晰；而在学科馆员服务模式下，图书馆与研究机构之间的边界开始模糊，通过角色融合与相互渗透，学科馆员与教师、科研人员成为合作伙伴。学科馆员参与教学、科研活动，成为教师、科研团队的一员，反过来，教师、科研人员通过学科馆员协助图书馆进行信息选择、组织以及学科服务的构建，进而参与到图书馆业务之中。另外，网络环境下，学科馆员开始将图书馆的资源、服务嵌入到领域平台或机构平台上（而不再安放在图书馆大楼里），融入到个人信息环境中，使科研用户已经感觉不到参考馆员模式下图书馆物理边界的存在。

**(5) 角色职责不同。**学科馆员有很多独有的角色职责。比如，学科馆员与用户的信息交互还包括直接从科研机构、信息创造者那里采集学术信息（包括预印本、科研中间成果信息等），并提供永久保存与利用服务；学科馆员的工作不再仅仅局限于学术信息交流过程中的信息组织与信息提供，还将对信息利用以及信息创造等过程的工作提供帮助与支持；在向用户提供信息资源服务的同时，还将提供信息工具与信息空间服务。

通过以上分析可以看出，学科馆员与参考馆员属于两种不同类型的服务，它们拥有各自的目标，扮演不同的角色，具有一定的互补性。其中，主动服务是学科馆员区别于参考馆员的本质所在；个性化服务是学科馆员的特色；学科专业化服务是学科馆员的核心，也是学科馆员制度能否达到预期目标的关键，最具有挑战性。

### 3 学科馆员与信息经纪人

#### 3.1 信息经纪人的起源与演变

美国的信息经纪业早在1913年便出现了，当时的纽约市工程师学会图书馆就在收费但不盈利的情况下为工程界提供信息服务。而真正意义上的第一个信息经纪商则是1958年在纽约成立的世界情报服务社，它为美国信息经纪业的飞速发展拉开了序幕。20世纪70年代信息技术的快速发展带动了信息经纪业的繁荣。90年代以来，网络化、数字化技术为信息经纪人的发展提供了新的契机。早期的信息经纪人主要来自图书馆馆员，后来，其它学科的专业认识开始大量介入。目前，一些信息经纪人同时还是专业馆员，如自由信息职业者协会主席Shamel同时还是美国图书馆学会会员、美国专业图书馆学会会员，这表明：信息经纪人过去起源于图书馆，现在仍和图书馆保持密切的联系，将来存在广泛的融合与合作的可能。

关于信息经纪人（Information Broker），最常用的定义是《美国情报科学学会会报》1976年2月专辑上提出的，所谓信息经纪人是“根据需要利用各种信息资源回答问题，从而获得一定利润的个人或组织”<sup>[15]</sup>。信息经纪人包括多种实体类型，如信息咨询公司、信息检索中介（Search Intermediary）、自由信息职业者等。罗德沃尔将信息经纪人的主要工作归结为：信息咨询、文件传递、文献述评、市场评价、市场研究、顾客研究、业务通讯、情报检索等<sup>[15]</sup>。自由信息职业者协会（Association of Independent Information

Professionals, AIIP) 则认为, 其核心职能是信息的检索、组织、分析与咨询服务, 支持用户决策的竞争情报研究正扮演着越来越重要的角色<sup>[16]</sup>。而一般信息服务公司的目标则是: 根据用户需求实施信息发现、过滤、核实、分析, 提供及时、准确、全面的服务, 具体服务项目包括市场情报、竞争情报、工业分析、文献搜索、新闻聚合、统计分析等<sup>[17]</sup>。信息经纪人的主要特点是: ①信息经纪人拥有快速的信息获取能力, 包括信息检索、筛选、组织、转化能力, 同时又对市场经济的运行机制有透彻的了解和独到的洞察力, 可以盘活一切可以利用的信息; ②信息经纪人采取主动的服务方式, 包括利用各种信息渠道主动了解用户需求, 积极参与各种信息交流活动, 主动培养发现新的信息用户。

### 3.2 学科馆员与信息经纪人的比较

学科馆员与信息经纪人有很多相同的地方, 比如, 二者都是主动信息服务提供者, 都是信息生产者, 都重视情报研究与知识服务。同时, 二者也存在差异:

(1) 学科馆员作为信息管理专家, 长于信息组织, 并针对学科特点建设有自己的学科信息资源库, 可提供主动的推送服务及持久的跟踪服务; 信息经纪人一般不负责资源建设, 而是利用已有的第三方资源, 其信息服务受多方面因素的制约。

(2) 学科馆员是用户服务专家, 它了解用户需求特征, 有丰富的用户服务经验; 而信息经纪人更多的是某一学科的专家, 有专深的学科知识, 但用户服务经验不足。

(3) 学科馆员是图书馆信息服务的一个特殊任务组, 背后有整个图书馆的组织、管理机制以及全体馆员队伍的支撑, 在分工协作的基础上, 可保证资源采集、组织以及用户服务等各项工作协调发展。另外, 已有的图书馆联盟组织又为图书馆间的学科馆员合作提供了良好的基础, 从而使学科馆员可以向用户提供全面、系统、高效的信息服务; 信息经纪人虽然也建有自己的团队, 但它往往只侧重于信息交流活动中个别环节的工作, 如市场调查、情报研究等, 而且由于商业竞争的原因, 信息经纪人间很难形成合作关系, 无法向用户提供系统的服务。

(4) 提供高质量的深层次服务是信息经纪人的优势, 也是目前学科馆员的劣势。图书馆过去在用户心目中的形象与地位, 使学科馆员在与信息经纪人的竞争中占据了先机, 然而, 目前这种优势正在丧失, 主要原因是图书馆很难提供用户满意的深层次服务。信息经纪人基于商业化运行机制, 提供有偿服务, 使其能够吸引一批高素质的信息人才, 同时, 简洁方便的用户交互方式以及快速的市场需求反应能力, 使其在情报研究与深层次信息服务方面比图书馆做得更好。

信息经纪人的崛起确实对图书馆产生了很大的冲击, 不仅造成图书馆读者流失、高素质馆员流失, 同时也造成图书馆的信任危机。北京大学图书馆肖珑馆长曾提出, 未来真正构成图书馆竞争对手的不是来自图书馆界内部而是信息咨询公司。

面对新的信息环境与信息需求, 图书馆首先需要合理划分、准确定位学科馆员与参考馆员的角色职责, 充分发挥二者在信息服务上的互补性, 抓住学科馆员服务的本质, 保证学科馆员制度建设贴近信息需求环境。同时, 要向信息经纪人学习, 建立与教师、科研人员以及信息经纪人之间的合作伙伴关系, 开展广泛的信息应用研究与开发合作。第三, 转变图书馆的工作重心, 从“以图书馆为中心”转向“以用户为中心”, 从文献管理转向内容管理、知

识管理,从提供一般性服务转向提供个性化、专业化服务,将深层次的知识组织与竞争情报研究工作落到实处。唯其如此,图书馆才能在网络时代保持其学术信息交流与服务中心(Hub)的地位。

## 参考文献

- 1 Dennis W Dickinson. Subject specialists in academic libraries: the once and future dinosaurs. In *New Horizons for Academic Libraries National Conference of the Association of College and Research Libraries* (1st: 1978: Boston). Edited by Robert D. Stueart. Munich and London: Saur, 1979: 438~444.
- 2 John Rodwell. Dinosaur or dynamo? the future for the subject specialist reference librarian. *New Library World*, 2001,102(1/2):48~52.
- 3 Schloman B F, Lilly R S, Hu W. Targeting liaison activities: use of a faculty survey in an academic research library. *RQ*,1989, 28: 496~505.
- 4 Cynthia C Ryans, Raghini S. Suresh and Wei-Ping Zhang. Assessing an academic library liaison programme. *library Review*,1995,44(1):14~23.
- 5 Reference and User Services Association. Guidelines for liaison work in managing collections and services. *Reference & User Services Quarterly*, 2001, 41(2): 107~109.
- 6 Academic Liaison Program. <http://www.lib.uconn.edu/using/services/liaison/>.2004-3-20.
- 7 Lauren Matacio. Library liaison programs in the 21st century. Twenty-second Annual Conference of the Association of Seventh-day Adventist Librarians, Argentina,2002,6. <http://www.asdal.org/minutes/matacioliaison.html>, 2004-03-20.
- 8 李春旺. 国内学科馆员研究综述. *图书情报知识*, 2004, (2)26~28.
- 9 胡继东.关于学科馆员制度的建立与完善问题.*图书情报知识*.2002(3):78~79
- 10 孙素云.试论高校图书馆实施“学科馆员”制度的措施.*云南图书馆*.2002(1):62~63
- 11 梅谊.谈建立高校图书馆“学科馆员”制度.*苏州大学学报: 工学版*.2002,22(5):142~144.
- 12 Linda McCann, Ruth Wallach. Reference service: a field with a view. *The Reference Librarian*.1999(Aril):165~174.
- 13 Charles A. Bunge. Reference services.*The Reference Librarian*,1999,(66):185~199.
- 14 李春旺,李广建. 学科馆员制度范式演变及其挑战.*中国图书馆学报*.(待发).
- 15 罗德沃尔.从情报经纪人看情报市场的未来.*国外情报科学*,1990,(3):44~50.
- 16 CIIP Whitepaper: the independent information professional. <http://www.aiip.org/Resources/IIPWhitePaper.html>.2004-10-16.
- 17 Independent information researcher. <http://www.shamelinfo.com/>.2004-10-21.

**作者单位:** 李春旺,中国科学院文献情报中心,北京,100080

### **Comparative Study on Subject Librarians and Reference Librarians, Information Brokers**

Li Chunwang

(Documentation and Information Center of Chinese Academy of Sciences, Beijing, 100080)

**Abstract:** With focusing on definitions, service models and responsibilities, this paper discusses similarities and differences between subject librarians, reference librarians, and information brokers, in order to understand the essence of subject librarians and instruct the construction of subject librarian programs.

**Keywords:** Subject Librarian, Reference Librarian, Information Broker, Comparative Study