

STUDY ON THE SUBJECT SERVICE MECHANISM
OF UNIVERSITY LIBRARY

高校图书馆 学科化服务机制研究

廉立军 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

高校图书馆 学科化服务机制研究

Study on the Subject Service Mechanism of
University Library

廉立军 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

高校图书馆学科化服务机制研究/廉立军著. --北京:国家图书馆出版社,2015.5

ISBN 978-7-5013-5583-9

I. ①高… II. ①廉… III. ①院校图书馆—图书馆服务—研究
IV. ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 086467 号

书 名 高校图书馆学科化服务机制研究

著 者 廉立军 著

责任编辑 金丽萍 王炳乾

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真) 66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京鲁汇荣彩印刷有限公司

版 次 2015年5月第1版 2015年5月第1次印刷

开 本 880×1230(毫米) 1/32

印 张 8.875

字 数 200千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5583-9

定 价 38.00元

前 言

学科化服务作为一种主动性、专业性、个性化的创新服务模式,实现了图书馆从以自我为中心到以用户为中心的深刻变革,给用户带来了全新的服务体验和切实的服务效果,在很大程度上拓宽了图书馆的服务领域,提高了图书馆的核心竞争力。学科化服务现已成为高校图书馆的工作重点与发展方向。在学科建设高速发展、用户需求日益提高的今天,如何更好地开展学科化服务,为用户提供全方位的信息资源与服务保障,是广大图书情报工作者必须面对并加以解决的重大课题。我国学科化服务已有十余年的发展历程,现已进入深度整合前的关键发展时期。学科化服务的良性发展,需要以科学的机制建设作为保障。进行学科化服务机制研究,更好地服务用户、服务学科建设,已成为关乎高校图书馆生存与发展和高校图书馆核心竞争力提高的重大问题。

学科化服务工作是图书情报机构为用户、为学科建设发展而进行的一项实实在在的工作。对学科化服务机制的研究,有助于学科化服务工作的科学、健康、可持续发展。学科化服务工作经过十几年的探索与发展,得到了用户的普遍认可,这在很大程度上发挥了高校图书馆的作用并提高了其影响,对高校图书馆核心竞争力的提升也起到了积极的促进作用。但不可否认的是,由于受历史与现实等诸多因素的影响与制约,学科化服务工作发展过程中也不可避免地出现了诸多不尽如人意的地方,阻碍了学科化服务工作的深化发展,很多问题需要用科学的机制建设来予以缓解或解决。对于学科化服务的相关研究,图书情报界专家学者及学科化服务实践工作者进行了广泛的探索,将我国学科化服务工作不断推向新的高度。对于学科化服务机制的相

关研究领域,已有专家学者进行了探索性研究,主要研究成果散见于图书情报类专业期刊上。但到目前为止,仍无较全面系统的学科化服务机制研究成果出现。本书力图在高校图书馆学科化服务机制领域进行探索性研究,以期能为推动学科化服务工作的科学、健康、可持续发展尽微薄之力。

高校图书馆学科化服务机制相关研究涉及面广、内容丰富,由于受作者水平的限制,对学科化服务机制的研究不可能做到面面俱到。本书仅从学科化服务团队建设、学科资源开发与建设、学科化服务品牌构建、学科化服务互动推广、学科化服务文化建设、高校学科服务社会化、学科化服务协同创新、学科化服务体系构建、学科化服务成效评估等几大方面,对学科化服务机制进行初步的探索性分析与阐述。本书中学科化服务机制的相关研究内容,更多的是作者作为学科化服务工作的践行者对学科化服务实践工作的体会和感悟。本书的写作初衷虽包括多种因素,但对于图书情报工作的热爱,特别是对高校图书馆学科化服务工作的执著追求,是本书写作的决定性因素。

在本书的写作过程中,作者虽潜心研究,力求对学科化服务机制进行全面深入的探讨,但因作者水平有限,研究仍有浅显、单薄之处。本书作者虽长期从事高校图书馆学科化服务相关工作,但由于自身条件、客观环境等诸多因素的影响,一些观点和想法仍停留在文字上,有待在今后的学科化服务实践工作中进一步验证。高校图书馆学科化服务机制研究涵盖面广,难度颇高,本书的写作可谓是集百家广博之言,成一人粗浅之说。权做抛砖引玉,不足之处,敬请方家批评指正,以期将高校图书馆学科化服务工作推向一个新的高度。

在这里,谨向广大图书情报界的专家、学者及实践工作者,特别是高校图书馆学科化服务相关研究与实践人员,以及理解和支持学科化服务工作的广大用户、机构和部门致以最崇高的敬意和最衷心的感谢!本书写作过程中,参考了图书、专业期刊上刊载的众多专家学者

及学科化服务实践工作者的相关研究成果及相关网络信息,在这里对相关作者一并表示感谢。

廉立军

2013 年 10 月于河北联合大学

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究背景与意义	(1)
第二节 研究内容与方法	(8)
第三节 本书的研究基础	(10)
第四节 全书的基本框架	(11)
第二章 学科化服务研究现状	(15)
第一节 国外学科化服务研究状况	(15)
第二节 国内学科化服务研究状况	(23)
第三章 学科化服务机制概述	(33)
第一节 概念界定	(33)
第二节 主要特征	(42)
第三节 基本原则	(44)
第四节 构成要素	(48)
第四章 学科化服务团队建设	(52)
第一节 学科化服务团队概述	(52)
第二节 团队建设目标及特性	(59)
第三节 存在的主要问题及措施	(62)
第四节 团队建设的意义与作用	(70)

第五章 学科资源开发与建设	(74)
第一节 学科信息资源概述	(74)
第二节 资源开发及其建设	(81)
第三节 教学信息支持服务	(86)
第四节 科研信息支持服务	(90)
第六章 学科化服务品牌构建	(100)
第一节 学科化服务与品牌构建	(100)
第二节 品牌定位及其品牌形象	(110)
第三节 品牌构建的路径与效应	(112)
第四节 品牌构建的作用与意义	(115)
第七章 学科化服务互动推广	(118)
第一节 学科化服务互动推广概述	(118)
第二节 互动推广特征与基本原则	(121)
第三节 互动推广现状问题及对策	(123)
第四节 互动推广实证举例与分析	(128)
第八章 学科化服务文化建设	(142)
第一节 学科化服务及其服务文化建设	(142)
第二节 学科服务文化建设目标与特征	(146)
第三节 学科服务文化建设组成与作用	(150)
第四节 学科服务文化建设的路径选择	(154)
第九章 高校学科服务社会化	(158)
第一节 高校图书馆社会化服务概述	(158)
第二节 学科服务社会化机遇与挑战	(166)

第三节	学科服务社会化要素与特征	(169)
第四节	学科服务社会化路径与影响	(173)
第十章	学科化服务协同创新	(178)
第一节	学科化服务协同合作概述	(178)
第二节	协同创新的内涵及其构成	(180)
第三节	协同创新实施原则与路径	(184)
第四节	学科化服务协同创新应用	(187)
第十一章	学科化服务体系构建	(194)
第一节	学科化服务体系现状及其构成要素	(194)
第二节	学科化服务体系构建的目标与原则	(200)
第三节	学科化服务体系构建关键问题简析	(202)
第四节	高校图书馆学科化服务体系的建立	(204)
第十二章	学科化服务成效评估	(216)
第一节	高校图书馆成效评估总体状况概述	(216)
第二节	学科化服务成效评估指标体系构建	(222)
第三节	学科化服务成效评估实施策略分析	(235)
第四节	学科化服务成效评估的作用与影响	(241)
参考文献		(246)
附 录		(260)
附录 1:	国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见	(260)
附录 2:	中国特色新型高校智库建设推进计划	(265)
后 记		(271)

第一章 绪论

第一节 研究背景与意义

一、研究背景

学科化服务自 20 世纪 90 年代被引入我国以来,以学科馆员制度为代表的学科化服务在我国图书情报界,特别是在高校图书馆引起了广泛关注。经过十余年的发展历程,伴随着高校学科建设的深化发展,学科化服务现已成为我国高校图书馆工作的重点和发展方向。从服务之初的学科馆员到现在的学科服务团队、学科服务集群等,从资源宣传单发放到现在的学科服务平台建设,从下院系进行资源与服务培训到嵌入用户教学科研过程服务的开展,我国高校图书馆学科化服务工作经历了引进、消化、吸收、再创新的渐进发展历程。业界结合自身的工作实际,在探索中国特色的学科化服务机制建设方面进行了不懈的努力,在队伍建设、服务模式、互动协作、体系建设等诸多方面进行了大量卓有成效的研究与实践。学科化服务机制相关研究与实践活动的开展,对推动学科化服务工作的深化发展起到了极其重要的保障作用,对高校图书馆更好地服务学科建设起到了显著的促进作用。

随着高校学科建设的快速推进和学科化服务工作的深化开展,阻碍学科化服务工作发展的的问题也不断显现,并随着学科服务工作的深化开展而日益突显,很多问题还逐步成为阻碍学科化服务工作深化开展的瓶颈。学科化服务工作经历了起步和发展阶段,现已进入一个深度整合前的关键发展时期。学科化服务向何处去,如何与高校学科建设的发展同步,如何为学科建设提供高质量的信息服务保障,成为我们为保证学科化服务工作科学、健康、可持续发展而必须认真研究并

加以解决的重要课题。学科化服务机制研究即是在这样的大背景下推动高校图书馆工作发展的一个极其重要的研究领域。

1. 学科化服务成为高校图书馆工作重点与发展方向

学科建设是指学科主体根据社会发展需要和学科发展规律,结合自身实际,采取各种措施和手段促进学科发展和学科水平提高的一种社会实践活动。学科建设在高校发展中处于核心地位,是高校科学研究和人才培养的重要基础,其质量是衡量高校发展水平的关键所在,决定着高校的发展特点和优势,其综合实力体现了高校的整体办学水平。学科建设是高校发展的战略性任务,是高校建设的核心内容,更是一项复杂的系统工程。高校学科建设的全面、健康、可持续发展,需要众多相关要素的通力合作,提供全方位、专业化、深层次的协同保障服务。

《普通高等学校图书馆规程(修订)》(教高[2002]3号)明确指出,高等学校图书馆是学校的文献信息中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。高等学校图书馆的工作是学校教学和科学研究的重要组成部分。高等学校图书馆的建设与发展应与学校的建设和发展相适应,其水平是学校总体水平的重要标志。上述规程对高校图书馆定位的客观、准确的表述,为高校图书馆工作指明了科学的发展方向。在高校跨越式发展的形势下,图书馆在满足以往日常业务工作开展需要的同时,如何更好地为学科建设提供高质量、专业化、深层次的信息服务支撑保障,成为高校图书馆必须面对并认真解决的关键问题。学科化服务相关研究也因此逐渐成为对高校图书馆的生存与发展,对高校学科建设全面、健康、可持续发展具有重大影响的理论与现实问题。

20世纪90年代学科馆员制度被引入我国,在图书情报界,特别是在高校图书馆引起了广泛关注。学科馆员制度是大学图书馆服务创新的必然产物,是大学图书馆服务对象及特点的必然要求,是传统参考咨询服务向纵深发展的必然结果,是大学图书馆馆员自我发展需要的观点得到了业界的普遍认同。经过十余年的发展,尽管服务形式、

服务内容、服务层次各异,但学科化服务的理念已逐渐为高校图书馆所接受与认同。随着高校学科建设的深入发展及图书馆工作的深化,学科化服务已成为高校图书馆新的工作增长点,并逐渐成为图书馆工作的重点与发展方向。据不完全统计,截至2012年年底,我国已有20余所“985工程”高校图书馆、90余所“211工程”高校图书馆开展了多种形式的学科化服务^{①②③}。在学科建设大发展的重大历史机遇下,高校图书馆结合自身实际,开展了多种形式、不同层次的学科化服务相关研究与实践工作,拓展了图书馆的服务领域,提高了信息资源的利用效率,这对高校学科建设信息支撑服务保障建设工作的创新和深化开展起到积极的推动作用。

2. 高校学科化服务处于深度整合前的关键发展时期

自1998年清华大学图书馆首次引入学科馆员制度以来,以清华大学图书馆及中国科学院国家科学图书馆为代表的我国图书馆界,在学科化服务方面进行了大量卓有成效的工作,特别是高校图书馆已经成为我国学科化服务相关研究与实践的核心力量。学科馆员制度源于国外研究型大学图书馆,并成为我国学科化服务工作起步、发展阶段的主要形式。我国学科化服务工作起始阶段,主要关注点在介绍国外做法、经验等,并探索性地在高校图书馆试行学科馆员制度。学科化服务工作相关研究也逐渐成为图书情报业界研究的重点关注对象。柯平等将我国学科馆员与学科服务发展大致划分为三个阶段:第一阶段:学科馆员与学科服务起步阶段(1998年—2002年);第二阶段:学科馆员与学科服务推广阶段(2003年—2005年);第三阶段:学科馆员

① 陈红艳,章望英,孙晶.我国“985”高校图书馆学科服务现状调查与分析[J].高校图书馆工作,2012(3).

② 唐淑香.985高校图书馆学科服务实践调研[J].图书馆学研究,2012(12).

③ 陆莉.“211工程”高校图书馆学科服务现状调查与分析[J].图书馆学研究,2013(4).

与学科服务发展阶段(2006年至今)^①。初景利等在分析学科化服务背景的基础上,提出第二代学科馆员的概念,认为我国学科化服务已经从以联络人作为主要特征的第一代学科馆员向融入一线、嵌入过程为主要特征的第二代学科馆员过渡。经过十几年的渐进发展,我国高校图书馆学科化服务工作已经走过了起步、发展、波动起伏的前中期阶段,逐步进入深度整合前的关键发展时期。这一时期学科化服务相关研究也从服务的宣传推广与经验介绍,向学科化服务深层次问题研究转变。深化学科化服务机制研究,寻找适合中国高校特色的学科化服务发展道路,是助推当前高校图书馆深化发展、破解学科化服务发展瓶颈的关键所在。

学科化服务源于国外研究型大学图书馆,其服务宗旨是为教学科研提供主动性、专业性、深层次的文献信息服务。经过多年的发展,学科化服务理念已深入人心,学科化服务工作也逐渐得到了用户的支持与肯定,高校图书馆的地位和作用也较之以前有了大幅度的提升。但由于国情、体制、环境、人员等诸多因素的差异,学科化服务自引入我国以来,经历了从介绍试行到铺开推广、从建立之初的热情高涨到深化开展的情绪波动、从大张旗鼓的宣传推广到现在多元探索的艰难推进的渐进探索历程。明确学科化服务的方向与思路,将对今后学科化服务工作的深化开展,使其更好地服务高校学科建设起着至关重要的作用。

3. 学科化服务与用户多元化需求供需矛盾日益加剧

学科化服务旨在为用户提供主动性、专业化、深层次的文献信息服务。然而由于历史与现实等多方面的原因,图书馆在高校中一直处于相对较低的地位,在人员、设备、理念等多方面与国外高校图书馆存在着较大的差距。学科化服务引入以前,很多高校图书馆以满足用户,特别是学生的日常借阅为主,图书馆的发展状况长期处于相对缓

^① 柯平,唐承秀. 新世纪十年我国学科馆员与学科服务的发展(上)[J]. 高校图书馆工作,2011(2).

慢的境地。国外先进的学科化服务理念的介绍,为我国高校图书馆的发展提供了全新的领域与空间。自清华大学图书馆、北京大学图书馆之后,学科馆员制度在高校图书馆大范围建立,学科化服务逐渐成为高校图书馆的重点关注对象。

学科化服务工作开展之初,学科馆员通过下院系宣传图书馆资源与服务,将学科化服务介绍给学校教学与科研人员,学科馆员也成为图书馆与用户之间的联系纽带。学科化服务工作的开展,拉近了图书馆与用户的距离,强化了用户与图书馆的融合,对图书馆资源与服务的宣传推广起到了积极的推动作用。学科化服务相关研究也逐渐成为图书情报界关注的热点、焦点问题,但介绍推广多,深层次的理论与实践分析成果的数量相对较少,学科化服务理论研究层面与国外相比仍存在较大的差距。具体实践方面,由于受用户信息素质、学科服务人员综合素质、馆藏资源建设水平、管理模式、服务观念等多种因素的影响与制约,高校图书馆学科化服务的工作内容仍主要停留在宣传推广资源与服务等方面,疏于或难以开展高效能的用户体验及服务细节关注,对与用户的深度融合的关注度也较为欠缺。初景利指出我国图书馆学科服务的难点主要表现在学科服务的规划与设计、学科服务基点的确立、学科馆员的角色、学科服务的系统性和协调性、学科服务考核方法等,从侧面反映出我国学科化服务面临的诸多问题。柯平等从观念与认识、人员与队伍、服务可持续性、管理制度与方法、相关条件与保障五大方面对我国学科化服务存在的问题进行了系统的总结。学科化服务口号易喊而工作难做,很多诸如人员素质薄弱、资源建设水平不高、服务层次偏低、用户接受程度不高等问题,都在不同程度上阻碍着学科化服务工作的深化发展。

高校学科建设的飞速发展,配套设施、总体环境有了很大的改善,教学科研人员的整体素质有了很大的提升,学科化服务对象的需求层次也日益提高,这既给学科化服务的发展带来的机遇,同时也给学科化服务工作的实施带来了前所未有的压力。为寻求学科化服务工作的突破口,发挥学科化服务工作的应有作用,高校图书

馆通过学科服务平台建设、学科化服务体系建设、学科服务人员队伍建设、强化与用户的沟通融合等多种途径与方式,积极探索学科化服务工作的创新发展道路,取得了较好的实际成效。随着用户信息需求水平的日益提高,图书馆与用户学科资源与服务供需矛盾也日益加剧,而就整体状况而言,学科化服务工作仍处于一种缓慢发展甚至徘徊不前的境地,这与学科建设整体协调发展的态势极不匹配。

4. 信息化条件下高校学科化服务理念的调整与变革

学科化服务是一项涉及面广、专业性强的主动性、创新性工作,科学的服务理念对学科化服务工作的开展起着至关重要的作用。对学科化服务的认识与理解,自学科化服务起始到深化开展的各个阶段,图书情报界都有着各自的不同的理解与思考。根据校情、馆情开展适宜的学科化服务,构建适合本校学科建设特点的信息服务保障体系,是高校图书馆学科化服务取得实效的根本所在。对什么是学科化服务、如何开展学科化服务等问题的深刻认识,必须从树立科学的学科化服务理念方面着手才能得到根本的解决。信息化发展条件下,学科化服务顺应时代发展潮流,积极应用现代信息技术,创新服务方式,取得了显著效果。然而,在纷繁的信息技术应用下,只有深入探讨学科化服务本源,从服务理念上根本解决困扰学科化服务发展的难题,才能更好地坚持学科化服务的正确方向。

就目前情况看,高校图书馆管理者、学科服务人员、图书情报业界对学科化服务的认识仍存在较大的不足与偏差。虽然在表面上,学科化服务观念趋同,但在对学科化服务本质的认识上,思想各异,根本认识仍没有得到很好的统一。经过多年发展,高校图书馆学科化服务工作开展情况出现了显著的差别。有的高校图书馆学科化服务搞得有声有色,这其中既有全国重点大学,也有地方普通高校,但更多的高校图书馆学科化服务工作则是雷声大雨点小,虽经多年发展仍起色不见,学科化服务举步维艰,有的则是止步不前,甚至销声匿迹,学科化服务工作更多的成为高校图书馆所谓的“特色招牌”,学科化服务“广

告作用”更甚,实质性服务内容很少。低效能服务的长期开展带来的必然是图书馆工作人员对学科化服务的“疲”与“倦”,以及用户对学科化服务的“淡”与“漠”。学科化服务成效的显著差异均可以从对学科化服务理念的认识上得到客观的解读。

学科化服务作为一种主动性、专业化的信息服务方式,更需要对其有深层次的认识。学科化服务的开展不能盲目追求高端而疏于大众,不能将其神话也不能将其盲目否定,必须结合工作实际,创造性地开展适宜的服务,认真解决服务涉及的人员建设、品牌建设、互动融合等一系列的问题。

二、研究意义

(1)借鉴引入国外学科化服务工作研究的最新思想与方法,提高我国高校图书馆学科化服务相关研究与实践水平,提升图书馆对高校学科建设的信息保障效能。

(2)梳理现有学科化服务机制相关研究的理论成果与实践经验,对当前学科化服务运行机制进行系统的分析与总结,为高校图书馆学科化服务工作的全面、健康、可持续发展提供有益的启示与借鉴。

(3)对学科化服务涉及的诸如团队建设、服务品牌建设、互动推广、协同创新、成效评估等关键问题进行探索性分析与研究,构建适宜的高校图书馆学科化服务运行机制,全面提升高校图书馆学科化服务效能。

(4)深入分析学科化服务工作流程,构建适宜的高校图书馆学科化服务成效评估指标体系,采用科学适宜的方法,进行学科化服务成效提升策略研究,全面提升高校图书馆学科化服务工作水平。

(5)通过对学科化服务机制的系统研究,提出构建高校图书馆学科化服务机制的具体实施方法,为高校图书馆及其他图书情报部门学科化服务工作的深化开展提供有益的参考与借鉴。

第二节 研究内容与方法

一、本书的主要研究内容

(1) 借鉴国外学科化服务先进理念、实践经验及最新研究成果,对我国学科化服务提供方式、流程控制、实施效果等进行比较研究,全面总结学科化服务取得的经验及存在的问题。较全面系统地分析学科化服务在我国高校图书馆的开展情况,包括总体情况及现状研究、存在问题及其改进措施等,探索构建适合我国国情的高校图书馆学科化服务高效运行机制,全力支持高校学科建设发展。

(2) 从学科化服务团队建设、学科资源开发与建设、学科化服务品牌构建、学科化服务互动推广、学科化服务文化建设、学科服务社会化、学科化服务协同创新、学科化服务体系构建、学科化服务成效评估9大方面,对学科化服务关键组成进行系统研究,提出具体实施路径及改进方案。

(3) 深入分析学科化服务流程及各种影响因素,充分结合学科化服务工作实际,广泛吸取高校图书馆评估工作相关研究成果的宝贵经验,构建适宜的高校图书馆学科化服务成效评估指标体系的初步框架。对高校图书馆学科化服务成效进行客观的评估,指导学科化服务的深入、健康、可持续发展。

(4) 系统分析总结国外学科服务社会化进展情况,充分结合当前我国社会经济发展的实际,对高校图书馆学科服务社会化实施路径进行深入研究。以学科化服务工作为突破口,对高校图书馆社会化服务进行理论探索与实践研究,推动高校图书馆更好地为地方经济社会发展服务。

(5) 在高校学科化服务成效评估指标体系初步框架的基础上,借助管理学、情报学等多学科研究方法,进行高校图书馆学科化服务成效提升策略研究,切实提升学科化服务工作效能,提升高校图书馆的核心竞争力和凝聚力,为满足高校学科建设和用户的切实需求提供更