

文治堂学术专著系列

图书馆学科化服务 研究与进展

主编 郭 晶



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

文治堂学术专著系列

图书馆学科化服务 研究与进展

主 编 郭 晶

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书在详细分析了 E-Science, E-Research, E-Learning 等一系列新的信息环境及学术交流环境的基础上,基于研究与实践,根据读者学习模式、科研习惯的需求,以及知识交流渠道、信息利用方式等行为习惯的发展变化,从理论上分析了学科化服务的发展动因、规律及可持续发展能力等问题,构建起一个全新的学科化服务理论框架体系。一方面对国内外具有代表性的学科服务进行了实例分析,同时,基于理论研究结论以及实践探索成果,比较完整地论述了图书馆学科服务体系各要素之间的关系,从指导思想、运作策略、操作内涵、宣传方法、绩效测评等方面揭示出深化学科化服务的规律,对于推动学术型、研究型图书馆及其相关情报信息机构学科化服务、知识服务的深入和持续开展具有一定的借鉴意义。

本书适用于图书情报专业领域的研究者、学习者以及图书馆从业者参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

图书馆学科化服务研究与进展/郭晶主编. —上海:
上海交通大学出版社,2013
ISBN 978-7-313-09008-9

I. 图... II. 郭... III. 图书馆服务—研究
IV. G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 220109 号

图书馆学科化服务研究与进展

郭 晶 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

浙江云广印业有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:18.5 字数:348 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

印数:1~2030

ISBN 978-7-313-09008-9/G 定价:65.00 元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0573-86577317

前 言

构建并实施以学科服务为主线的新型服务模式,已经成为图书馆适应当今环境及满足用户深层次信息需求的关键选择。就图书馆所开展的“学科服务”而言,理论的发展远远滞后于实践,在我国尤其明显。目前国内尚没有一本系统介绍及阐述“学科服务”的著作问世。与之相关的著作主要集中在“参考咨询/数字参考咨询”、“知识服务”方面。无论是“参考咨询”还是“数字参考咨询”,都可以看作是学科服务的一个方面,其范围过窄,不能涵盖学科服务的全部内容。而“知识服务”又过于宽泛,且现有著作多是基于宏观应用层面进行论述,针对学术图书馆特定情境及用户个性化需求所设计的服务模式缺乏,对于图书情报机构开展学科服务的实质借鉴意义有限。

国外图书馆开展“学科服务”的历史较长,因此不乏相关著作,但这些著作主要集中在两方面:一是对某种单一服务项目的介绍,如服务营销、对外拓展、Web2.0各种工具实践等,对学科服务缺乏比较完整的系统化阐述;二是围绕“学科馆员/学科联系馆员”的工作职责和具体实践展开,如与学习、教学环境结合,基本以个体服务案例展示为主,这类著作对于特定学科或学科馆员工作有借鉴意义,但对于整体学科服务的组织、实施、管理与研究等能提供的借鉴稍显不足。

从现有的实践发展来看,学科服务是一项由多种因素驱动,尤其融合了团队力量 and 用户参与,注重整体保障和服务内涵建设,同时通过宣传影响拓展效果的系统化工程,因此,对当前国内外具有代表性的学科服务实践及理论成果进行梳理和深入分析,在此基础上构建一种新型优化的学科服务体系,并与适应当前信息环境及用户需求变化的理念、模式有机融合,才能突破现有瓶颈,切实提升学科服务能力。本书理论与实践密切结合,以一种全局的视野进行理论阐释和体系设计,并结合操作性及推广性强的案例,提出多种个性化服务模式及实施方案,对于打算或正在开展学科服务,但又苦于缺乏有效的理论、方法进行指导的图书情报机构来说,本书的出版正好可以填补这一空白。

本书在详细分析了 E-Science, E-Research, E-Learning 等一系列新的信息环境及学术交流环境的基础上,根据读者学习模式、科研习惯的需求,以及知识交流渠道、信息利用方式等行为习惯的发展变化,从理论上分析了学科化服务的发展动因、规律及可持续发展能力等问题,构建起一个全新且完整的学科服务理论框架体系。一方面对国内外具有代表性的学科服务进行了实例分析,同时,基于精心设计

的理论研究结论以及实践探索成果,完整有效地论述了图书馆学科服务体系各要素之间的关系,从指导思想、运作策略、操作内涵、宣传方法、绩效测评等方面揭示出深化服务的实质性规律,对于推动学术图书馆及其相关情报信息机构学科服务、知识服务的深入和持续开展具有重要意义。

本书的特点体现在:

一是对当前国内外具有代表性的学科服务实践及理论成果进行梳理和深入分析,在此基础上构建一种新型优化的学科服务体系,并与适应当前信息环境及用户需求变化的理念、模式有机融合。

二是理论与实践密切结合,以一种全局的视野进行理论阐释和体系设计,并结合操作性及推广性强的案例,提出多种个性化服务模式及实施方案,对于打算或正在开展学科服务,但又苦于缺乏有效的理论、方法进行指导的图书情报机构来说,具有重要的参考价值和借鉴意义。

达尔文(Charles Darwin)在1859年出版的《物种起源》中明确宣告:“能够存活下来的物种并非那些最强壮的,也不是那些最聪明的,而是最适应变化的(It is not the strongest of the species that survive, nor the most intelligent, but the one most responsive to change)。”我们也常说,“不适应,则消亡(adapt or die)。”道理很清晰:今天的图书馆所处的环境变了,用户的信息环境变了,用户的需求和行为变了,图书馆必须加以改变、加以适应。图书馆未来发展的能力取决于其应对变化的能力。为此,图书馆员必须要能够洞察环境,驾驭环境,适应变化,创造变化。我们也需要为此做好一切准备。

上海交通大学图书馆近年来的学科化服务实践及创新发展模式非常有特色,在国内大学,尤其是综合性、研究型大学图书馆中也比较具有代表性。这部以上海交通大学图书馆为蓝本的著作,系统阐述了学科化服务体系的有关理论研究进展、实践现状,详细展现了上海交通大学图书馆基于IC²原创思想成果所构筑的学科服务体系及实践,思维活跃,论证翔实,信息量大,创新成果多,同时结合操作实例进行剖析,既具有较高的学术价值,又有极强的操作指导意义。相信本著作对于学术及研究型图书馆的服务提升与创新发展会起到示范和引领的作用。

本书的完成,得到了上海交通大学图书馆陈进馆长、潘卫副馆长、郑巧英教授等的大力支持,更得到上海交通大学出版社理工事业部潘新主任的热心帮助与指导,以及出版社常韶伟副社长的精心编审,使本书更加规范和严谨,一并感谢各位师友的鼓励与帮助!本书也同时作为CALIS三期馆员素养培训与资质认证子项目的系列研究成果之一。

书稿是一份凝聚团队智慧与合作研究结晶的成果:全书章节目录的拟定由郭晶负责;郭晶负责第1章、第2章和第3章的撰写工作,其中潘卫参与了第1章的

编著工作,这三章的内容还分别借鉴了杨眉和宋海艳的部分调研成果;董文军负责第4章;杨莉、杨翠红负责第5章;付佳佳和郭晶负责第6章;李丽、邵承瑾负责第7章;宋海艳负责第8章;姜静华负责第9章。全书由郭晶负责统稿、审校并定稿。在此对各位领导和老师在繁忙的工作之余,为本书所付出的辛勤劳动表示最衷心的感谢!

学科化服务是一项处于探索和不断发展中的新型服务模式,从2010年组稿,到陆续完成书稿,这期间学科化服务实践在不断创新,理论研究发展则更为迅速。本书疏漏之处在所难免,敬请读者批评、指正。

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 学科馆员制度溯源	1
1.2 学科馆员职能发展轨迹	5
1.3 现代信息环境下的学科化服务模式	13
第 2 章 学科化服务现状及分析	25
2.1 国外图书馆学科化服务研究与实践	25
2.2 国内图书馆学科化服务现状一瞥	45
第 3 章 学科化服务工作指南与模式创新	64
3.1 学科化服务工作指南制订背景	64
3.2 我国学科馆员服务现状	65
3.3 制订原则与办法	67
3.4 具体内容	67
3.5 现代信息环境下的学科化服务组织模式	71
3.6 现代信息环境下的学科化服务工作模式	75
3.7 现代信息环境下的学科化服务内容模式	79
第 4 章 学科信息用户研究	82
4.1 用户研究理论进展	82
4.2 学科信息用户内涵与需求分析	87
4.3 学科信息用户档案的管理与利用	104
第 5 章 学科化服务规划与设计	109
5.1 学科化服务规划的制订	109
5.2 学科化服务规范设计	116

5.3 学科化服务流程设计	122
第6章 学科化服务实施	132
6.1 “三大阵地——八步方略”实施流程	132
6.2 基地创建与定点服务	133
6.3 学科信息资源建设	134
6.4 学科信息素养教育	142
6.5 个性化学科服务	149
6.6 学科情报服务	153
6.7 互动社区型服务拓展	157
第7章 学科化服务营销	169
7.1 学科化服务营销概述	169
7.2 学科化服务营销环境分析	174
7.3 用户细分与目标用户选择	177
7.4 学科化服务产品与品牌	179
7.5 学科化服务营销案例	182
第8章 学科化服务评估	191
8.1 学科化服务评估概述	191
8.2 学科化服务评估原则	195
8.3 学科化服务评估的方法理论	200
8.4 学科化服务评估体系	205
8.5 学科化服务评估机制	243
第9章 学科馆员团队建设	255
9.1 学科馆员团队组建	255
9.2 学科馆员资质及能力要求	263
9.3 激励与考核	271
9.4 业务培训与职业规划	279

第1章 绪论

近年来,研究型图书馆的学科化服务,因其紧密围绕所属机构的教学、科研和人才培养,以学科或学院重组图书馆信息资源与信息服务,直接面向院系和学科团队,提供更具针对性、更为专业性,同时也更加主动性的信息服务,一定程度上改变了图书馆在所属机构的固有形象,为在所属机构的新一轮发展中争取到了更大的生存空间而成为国内研究型图书馆发展的一个焦点。

学科化服务,源自学科馆员制度的建立。国内图书馆学科馆员制度的建立,虽然不过十多年的历史,但在欧美等图书馆事业比较发达的国家,却已不是新鲜事物了。了解国内外学科馆员制度建立的客观背景,了解学科化服务的核心职能随信息环境变化和图书馆服务模式改变而演变的发展历程,对于我们吸收国外大学图书馆学科化服务的有益经验,从而探索和形成符合国内实际的学科化服务方法和模式,是非常必要的。

本章从学科馆员制度溯源出发,对学科馆员起源、定义、任职条件等进行了阐述。在此基础上勾勒出学科化服务职能发展轨迹,并从组织模式和工作模式两方面,论述了现代信息环境下学科化创新服务模式。

1.1 学科馆员制度溯源

1.1.1 学科馆员制度的起源

总的说来,国外学科馆员制度建立并大规模发展的明显界限,是第二次世界大战。

在美国,1940年以前,只有哈佛大学等极少数大学图书馆聘用了学科书志馆员,负责为某个学科建立独立馆藏。但大家的普遍共识是,美国大规模开始在学术图书馆建立学科馆员制度,并设立学科馆员岗位,是第二次世界大战的结果。由于战争的需要,国家需要深入掌握国外的信息和文化,因此政府开始大规模资助区域研究,在美国的大学设立区域研究系(所),随之,开始为这些区域研究项目建立图书馆馆藏支持,同时要承担对这些特定区域信息与文化的保存功能,组织这些区域性研究馆藏的馆员就是学科书志馆员^[1],也即现在我们所普遍认同的学科馆员建制。1946年,当时的伊利诺伊大学图书馆馆长兼图书馆学系主任 Robert Downs

撰文强调学术图书馆需要学科书志馆员^[2]。1949年,芝加哥大学图书馆馆长 Herman Fussler 又进一步强调了普通学科学科书志馆员的必要性,而不仅仅在于区域研究领域^[3]。1950年,内布拉斯加大学图书馆开始实行完全意义上的分馆制,并在人文、社会科学、科学技术及教育四个独立分馆聘用学科馆员,因此成为了美国第一个聘用 Herman Fussler 馆长所指的普通学科学科书志馆员的大学图书馆。由于内布拉斯加大学图书馆的四个分馆,馆藏分开,有独立的阅览室、流通、参考咨询和馆藏管理,因此其学科书志馆员完全可以按照学科来管理图书馆的各主要业务,从而被认为最好地体现了学科馆员的作用。到1960年,美国大部分大学图书馆均已设有学科书志馆员^[1]。

在英国,对于像牛津大学和剑桥大学这样历史非常悠久的大学,它们自文艺复兴时期开始,就一直认为学术图书馆的馆员,在法律、文学以及神学等学科方面是学科专家。但真正意义上的学科馆员制度建立,也是在二战后。1940年代,伦敦大学的大学学院,首先出现了学科书志馆员。1964年,英国高等教育委员会建议在所有英国大学图书馆聘用学科馆员。到1975年,英国已有20个大学图书馆建立了学科馆员制度^[1]。

在德国,虽然早在19世纪就有学科书志馆员项目,但与欧洲其他国家类似,学科馆员大规模增加也是在二战以后,由馆藏体系的重建需要而产生^[1]。

在国内,学科馆员建制起始于清华大学图书馆。1998年,清华大学图书馆建立了学科馆员制度,并设立聘请了院系图情专家,在国内大学图书馆率先开始了由学科馆员与院系图情专家相结合的、面向学科的图书馆服务。之后,东南大学图书馆(1999)、西安交通大学图书馆(2000)、北京大学图书馆(2001)、武汉大学图书馆(2001)、江苏大学图书馆(2001)、南开大学图书馆(2002)、北京师范大学图书馆(2002)、上海交通大学图书馆(2003)等多个高校图书馆都效仿设立了学科馆员(或学科咨询馆员)制度^[4],由专人负责开展面向特定院系与学科的、有针对性的服务,只是学科馆员的工作职责侧重点不同。2003年以后,清华大学图书馆又针对网络化、数字化环境的变化,进一步拓展了学科馆员的职责,并尝试面向学科的竞争情报分析服务,收到了比较好的效果^[5]。2006年,中科院国家科学图书馆推出了“融入一线,嵌入过程,提供学科化、个性化、知识化、泛在化服务”的“第二代学科馆员和学科化服务”^[6],以其“融入一线、组织一线、服务一线;责任绑定、服务绑定、创新绑定、考核绑定”的学科馆员管理原则和服务模式而受到广泛关注。2008年,上海交通大学图书馆又推出了以 IC² 创新服务模式为品牌的全馆全方位学科化服务体系,从组织机构设置、学科服务团队组成、馆藏物理空间布局、到各类业务流程再造,都开始以学科化服务为主线进行,在国内走出了一条独具特色的学科化服务之路。至2010年,全国已有约100余所高校图书馆设立了学科馆员岗位^[4],开展面

向学科的服务。

另外,国内自1999年开始出现3篇有关学科馆员或学科服务的研究论文,至2010年,以“学科馆员”、“学科服务”、“学科化服务”为题内关键词,在中国知网的“中国学术期刊网络出版总库”可以检索到1458篇论文,其中2005年至2010年就有1325篇,占91%,足以说明学科馆员或学科服务的论题是近5~6年来国内高校图书馆研究和实践的热点。

1.1.2 学科馆员的定义

学科馆员,作为图书馆内一类馆员的统称,国内外具有不同的称呼。国外有称作学科专家(subject specialist),学科馆员(subject librarian),也有称作领域书志馆员(subject bibliographer)或学科书目员或学科书志馆员(bibliographer),领域专家(area specialist),领域书志馆员(area bibliographer)和学科领域专家(subject area specialists),专业专家(professional specialist),参考书志馆员(reference bibliographer),院系馆员(faculty librarian),((院系)联络馆员,((faculty) liaison librarian),图书馆联络馆员(library liaison),学术联络馆员(academic liaison)等。具体到单一图书馆,往往又称作某学科馆员,如法律馆员(law librarian),科学馆员(science librarian),社会科学书志馆员(social science bibliographer)等。国内多数图书馆所称的学科馆员一词是从学科馆员(subject librarian)翻译而来,也有称作“学科联络员”、“学科联系人”以及“学科馆长”等。

对于学科馆员概念的准确定义,国外并无公认的统一描述^[1]:

(1) 学科馆员由图书馆安排针对某一个或几个特别学科领域提供图书馆技术和参考服务。

(2) 学科馆员由图书馆安排针对某一特别学科领域组织图书馆服务。这个学科领域可以是非常窄的领域,也可是学院/系。学科馆员的职责是为此学科领域开发图书馆服务,并使图书馆在此学科领域的资源得到最大化利用。

(3) 学科馆员可以称作“知识工作者”,是某一知识领域的书目组织专家,利用这种专业经验为该领域的用户提供复杂而所需的服务。在学术研究图书馆,这些服务包含以下一项或多项内容:馆藏发展、为最大化馆藏利用提供技能性帮助、为(领域)馆藏的书目控制施加影响。

美国图书馆协会(ALA)的专业词汇表对“subject specialist”的描述是:具有某一学科或专业领域深厚知识底蕴的图书馆成员,负责图书馆在此专业领域的资料选择和评估,有时也承担此学科领域的信息服务以及此学科领域资源的书目组织职责^[7]。

国内有文章认为,所谓学科馆员,是指以学科划分业务工作并为对口学科的读

者提供针对性文献信息服务的图书馆员^[8]。

从国内外的各种描述归纳来看,学科馆员是图书馆内的一类成员,他们与其他图书馆员不同的典型特质是,承担针对某一个或几个学科领域,组织、开发并提供图书馆相关的资源和服务的责任,其个人(可能同时)具有某一学科领域的深度专业知识,同时一定是某一学科领域的信息专家。

1.1.3 学科馆员的任职条件

学科馆员的任职条件,与本国图书馆行业的准入标准、本国图书馆行业教育的总体背景和各馆的具体要求等有着密不可分的联系,因此国内外并无统一的门槛。

在北美,大学图书馆对馆员的划分主要就是两种,即跟随大学对教职员工划分为教师(Faculty)和职员(Staff),馆员也划分为专业馆员(Professional)和职员(Staff)两类,即所谓的专业馆员和支持辅助馆员。专业馆员与支持馆员的任职门槛、招聘程序和要求、岗位职责、任职以后的短期(年度)和长期(阶段,分3年考核和6年考核)等都是完全不同的,但各馆流程基本相当。学科馆员全都属于专业馆员,而美国图书馆学会(ALA)对大学图书馆专业馆员有最基本的任职门槛要求,即必须具有美国图书馆学会(ALA)认证的图书情报学院所授予的图情硕士学位。因此,具有图情硕士学位可以说是北美大学图书馆学科馆员的基本要求。而在美国,ALA认定的图书情报学院的高等教育基本都是研究生教育,因此,获得ALA认证的图书情报学院授予的图情硕士学位的学科馆员,必然还至少已具有了某一学科的学士学位。实践中,这些学科馆员除了图情硕士学位(有些获得了图情博士学位),往往还具有不止一个专业的学士学位,很多还具有某一学科专业的硕士或博士学位。但这种情况,也并不是说所有学科馆员都一定具有与相应学科相吻合的学科背景。相关研究表明,只有23.3%的商科、28.9%的社会科学和22.2%的理工学科对相应学科馆员的招募要求具有第二个硕士学位及以上教育背景^[9]。一般情况下,人文和艺术学科、社会科学学科和自然科学学科的学科馆员具有相应或相近的学科专业学位还比较多,但工科、商业和管理学科的学科馆员具有相应学科专业学位的比较少^[10]。

在国内,由于图书馆行业并无硬性的准入标准,实行学科馆员制度的图书馆,一般情况下对学科馆员的招募标准主要体现在学历、职称及相关的工作经验上。根据2007年的一项问卷和网站调查显示,89%的调查对象馆中的学科馆员具有本科或硕士学历,6%的调查对象馆中的学科馆员具有博士学位^[11]。这些拥有硕士或博士学位的学科馆员,其专业背景可能是某一学科,也可能是图书情报学科。另一项调查显示,国内60%的学科馆员具有副高及以上职称^[12]。

1.1.4 学科馆员的岗位分布

前述可知,学科馆员制度的建立和学科馆员岗位的设置,主要是源自图书馆需要专人负责组织针对学科的资源和服务,学科馆员的职责包含从源头的馆藏资源建设直至终端的用户服务。因此,国内外学科馆员的组成大多不局限于以功用划分的图书馆某一部部门。

国外图书馆的学科馆员主要分布在不同的学科分馆,同时在某些特殊类型不按学科划分的馆藏单元,如档案馆藏、古籍馆藏、政府出版物馆藏、多媒体资源馆藏、数据服务等单元,也会设置学科馆员,负责这些特殊类型的馆藏资源建设、组织和服务。有些图书馆,在以功用划分的公共服务部门中的参考馆员,也会承担学科馆员的职责。如美国密歇根大学图书馆的88个学科馆员,分布在23个学科分馆和单元(含主馆)^[13];耶鲁大学图书馆的69个学科馆员,分布在10个学科分馆,负责全校146个学科的服务^[14],这些都反映了美国大学图书馆非常典型的学科馆员分布状况。

在国内,自1998年清华大学图书馆建立学科馆员制度,开展学科化服务伊始,大多数图书馆的学科馆员源自原来的参考咨询服务部门,少量分布于资源建设和其他部门,即有学科馆员专职、兼职及专兼职结合这样几种情况。

1.2 学科馆员职能发展轨迹

学科馆员制度的建立,为图书馆开展学科化服务提供了有效的组织机制保障。一般说来,图书馆学科化服务,是由学科馆员及其领衔的学科服务团队所开展的。因此,准确定位当今学科化服务的内涵,有必要深刻理解学科馆员职能发展的轨迹。

1.2.1 学科馆员职能发展

对于学科馆员的职责,国内外不同的图书馆因其所属学校(机构)性质、服务对象层次、馆藏资源状况、人员结构等的不同也有所不同。根据对国外研究型图书馆的调研和研究^[8,14~17],过去的几十年,国外大学图书馆学科馆员的职责总的说来可以归纳为馆藏建设与发展、参考咨询、用户教育、与院系的联系活动等方面。在以纸本馆藏为主的时代,以及数字化、网络化快速发展的今天,国外大学图书馆的学科馆员对上述职责的侧重点虽有所不同,但总体基本未超出上述范围。

1.2.1.1 国外学科馆员主要职责

1) 馆藏建设与发展

从前述学科馆员制度的溯源可以看出,国外大学图书馆设立学科馆员制度的初衷,就是为学科发展建立系统而独立的学科馆藏,因此,由学科馆员负责所对应的相应学科的馆藏建设与发展,是从国外大学图书馆学科服务制度诞生以来延续下来的,具有历史传统,并且长期以来一直是学科馆员最重要的职责之一。

学科馆员承担馆藏发展与管理的职责与所属图书馆总体馆藏发展的模式是密不可分的。一般说来,图书馆在每年的购书经费预算中,为每个院系和学科项目都单独设立了经费账号,进行学科资源建设的经费额度分配,因此,学科馆员就要在这个经费额度下,为所负责的对应学科选择书刊并进行馆藏开发,为该学科建立独立、完整而又有特色的学科馆藏。这方面的主要职责包括:

- (1) 制订所负责学科完整的馆藏发展政策。
- (2) 了解对应学科的背景、发展和需求,做出选书决策。
- (3) 与相应学科的书商建立良好的关系,定期评估书商的服务。
- (4) 管理对应学科的购书经费账号。
- (5) 负责对应学科的资料交换、长期保藏等工作。
- (6) 负责对应学科书刊的架位布局。
- (7) 定期检查对应学科书刊的使用情况,决定哪些书刊近期需要退库(一般退到储存书库)甚至剔旧等。
- (8) 推荐、选择、试用和评估对应学科相关的电子资源及其使用情况。

没有分馆的学科馆员承担上述馆藏发展与管理职责所花费的时间大约要占到整个工作量的一半以上。而有分馆的学科馆员(学科分馆主任)除了上述职责以外,由于有独立的馆舍,还要负责该分馆正常开放的管理工作,如提供咨询服务、分馆人员招聘、学生工的指导与监督、排班等。

2) 参考咨询

除了馆藏资源建设,面向学科的服务很大程度上主要由参考咨询服务来体现,因此,国外大学图书馆的学科馆员一般都承担参考咨询服务工作。但学科馆员承担的参考咨询服务与图书馆公共层面的参考咨询服务又有着很大的不同。

参考咨询服务,作为最能体现图书馆信息专家意义的工作,在国外图书馆已形成了非常成熟的服务模式。一般说来,国外大学图书馆的参考服务大多采用的是具有悠久历史和传统理论基础的分层参考服务模式,无论是实体方式还是近十多年来发展迅速的网络虚拟咨询服务方式,均是如此。而学科馆员承担的参考咨询工作,往往是与学科相关的深度咨询服务。可能是由参考咨询台转来的有关学科研究方面的咨询,也可能由虚拟参考咨询协调者(Reference Coordinator)转来的网

上学科虚拟咨询,学科用户直接发来的邮件咨询,以及学科用户预约的面对面深度学科研究咨询等。

学科馆员承担的参考咨询服务,除了解答问题,还包括编写各种研究指南。

编制学科研究指南是国外大学图书馆学科馆员制度诞生之时就赋予学科馆员的职责。如今,此类研究指南主要针对馆藏印本和电子资源,网上免费的学术资源,以及图书馆提供的各种服务,为相应学科的研究人员提供研究参考。一般说来,几乎每个相关学科都有由学科馆员编制的研究指南,既有针对整个学科,比较宏观的研究指南,也有针对该学科中某一研究专题、比较微观的研究指南(如某大学图书馆商业分馆做的“商业研究指南”,就既有宏观的“公司和产业研究指南”,也有针对“公司社会责任”这样一个非常具体的研究方向做的研究指南);内容主要是介绍相关的印刷版和电子版资源,既涵盖本馆馆藏,也涵盖网上第三方资源。编写好的研究指南既做成网页在图书馆主页上发布,也会印成散页放置于总馆与分馆的参考咨询处或阅览室内,供读者随时取用。

3) 用户教育

用户教育,即用户信息素养教育,主要是培养和提高用户信息能力。过去的二三十年,信息素养(信息能力)愈来愈成为信息时代人们创新发展并获得终身教育的基础,各国有关信息素养的相关标准不断发布,使得信息素养教育已成为图书馆用户教育的核心。

信息素养教育的内涵与形式多种多样,某些方面与参考咨询服务也有重叠。而一般情况下,学科馆员承担的用户教育,一个重点是主要面向对应学科的师生,走进学科,走进院系,开设学科专业资源及其使用的各类讲座;第二个重点是针对某一教师的某门课程,应教师之邀走进专业课的教学课堂,与专业课教师紧密配合,按照教师的教学大纲讲授相关的信息问题,即开展“课程整合式信息素养教学”。这是近十年来学科馆员参与用户教育,进行用户信息素养教学的主要特点和趋势之一。

4) 与院系的联系

与院系的联系应该说是学科馆员非常核心的一项职责。一般所说的学科馆员是院系师生(信息需求)与信息(图书馆)之间的桥梁。

事实上,学科馆员与院系的联系并不是一项孤立的活动,而是体现在学科馆员日常工作的各个方面。如:

(1) 在进行馆藏建设时:依据新书目录的每期重点向相关教授发放,征求购买意见。

(2) 在进行日常的参考咨询时:教授们根据近期研究重点让学科馆员帮忙查一些资料;教授在自己的博士生确定论文选题时,将其推荐到学科馆员处进行咨

询,明确是否有足够的相关资料支持该主题的研究;等等。

(3) 参与学科的相关活动:一般国外大学的各个院系和学科都有自己完整的邮件列表,院系和学科的所有活动消息都会向邮件列表中的所有成员预先群发,以便于成员根据自己的意愿选择参与这些活动。而各学科的邮件列表中一定会加上相应的学科馆员。因此,学科馆员对所负责学科的学术活动情况非常了解,可以根据自己的日程安排有选择地参与学科的各类活动,包括学术讲座、讨论会、纪念活动、各类仪式等。通过参与这些活动,一方面了解该学科的领导知识,了解相关教授研究主题的重点和特点;另一方面则是通过参与这些活动,加强与院系或教授的沟通和联络。

(4) 进行用户教育时:通过定期走进院系和学科讲授图书馆资源和服务,宣传推广图书馆的资源和服务,同时也增进与院系和学科的联系。

上述主要职责中,馆藏建设与发展是学科馆员制度建立的初衷,因此也是国外大多数图书馆学科馆员的一个非常基本的职责,即为相关学科选购文献资料,从而形成保障和支持相关学科教、学与研究的具有特色的独立馆藏。随着图书馆自身的发展和信息技术的发展,20世纪80年代以后国外大学图书馆学科馆员职能的重点已经从原来主要的学科馆藏建设向学科联络员和面向学科的用户教育转变,即从原来的以书本为对象向以用户(读者)为对象转变,但为学科建立具有特色的独立馆藏仍然还是学科馆员的重要职责。

与国外学科馆员制度建立与发展的背景不同,国内学科馆员制度的建立大多源于改变服务模式的内、外在需求的推动,因此,虽然总体上职责范围并未超出上述四类职能性质,但侧重点与国外却有很大的差异。

国内图书馆的学科馆员,岗位大多设立在参考咨询部门或由参考馆员演变而来,只有少数设立在资源建设部门。因此,前一种情况下,上述四类职能中,学科馆员承担的参考服务(含对科研的深度支持)、用户教育和院系联络的职责相对更为侧重,兼顾一些资源评估、用户对资源需求的反馈等馆藏建设与发展的职能。后一种情况下,主要承担馆藏建设与发展的职责,其他则较少。

1.2.1.2 国内外学科馆员职能发展

国外学科馆员的职能,由最初主要是馆藏建设与发展,到学科联络,再到近年来强化与专业课教学紧密合作的用户信息素养教育,实际上已经走过了一条从以书本为中心,到以用户(教师、学生)为中心,从以资源为核心,到资源与服务并重,进而以服务提高资源的有效利用的发展轨迹。

近五年来,随着出版业数字化、信息服务网络化、学术交流虚拟化的发展步伐越来越快,图书馆面临的挑战和机遇也愈来愈大。过去,图书馆的活动更多的是关

注学术产品(各类学术成果、学术资源),而现在,更为关注促进交流、沟通并支持学术过程;过去,图书馆的使命是大学的信息中心,而现在,更重要的是贡献(馆员的)专业知识,提供增值服务^[18]。因此,在这个过程中,拥有学科专业知识,同时又具有与院系沟通、交流能力的学科馆员,可以在其中承担核心的功能。事实上,如何发挥学科馆员的功能,是数字时代图书馆实现其使命的核心^[19]。

在上述背景下,美国明尼苏达大学图书馆对学科馆员的职能重新进行了定位,提出了十项职能的描述框架^[18]:

- (1) 参与学校层面的活动。
- (2) 内容/馆藏发展与管理。
- (3) 支持教学与学习。
- (4) 参加学术交流。
- (5) 学术仓储与数字化工具。
- (6) 参考/帮助服务。
- (7) 拓展/延伸到学术群体之间。
- (8) 为增加基金资助提供服务。
- (9) 展览与事务规划。
- (10) 领导者。

这些职能中,部分是传统职能的延伸和扩展,如馆藏发展与管理,除了纸本馆藏,也强调对数字内容的管理;如支持教学与学习,单独提出,实际上更为强调用户教育要与专业课结合,在专业课教学和学习的过程中融合、提高学生的信息能力,从而也更进一步支持教师教学目标的实现。参加学术交流、拓展/延伸到学术群体之间,是过去院系联络职能的拓展,只是范围要求明显更为宽广。部分是为适应新的环境、满足学校发展的新需求而增加的。如参与学校层面的活动、为增加基金资助提供服务、展览与事务规划、(创建)学术仓储与(提供)数字化工具、领导者等,一方面,大大拓宽了学科馆员的工作范围,将学科馆员的功用提高到了一个前所未有的高度,另一方面,特别提出学科馆员作为领导者的角色,也向学科馆员提出了更高的要求;同时,图书馆如何平衡学科馆员这些功能的发挥,同样需要对管理流程做出相应的改革与创新。

在国内,近年来以中科院国家科学图书馆推出的“融入一线,嵌入过程,提供学科化、个性化、知识化、泛在化服务”的所谓“第二代学科馆员和学科化服务”,和以上海交通大学图书馆推行的以 IC² 创新服务模式为品牌的、以“走进院系基地,助力科研团队,嵌入研究过程”为形式的学科化服务为代表的学科化服务体系,都与国外同行有一个共同的特点,即关注学术研究过程并为其提供针对性的、知识化的、个性化的服务,强调图书馆员的知识服务、增值服务。特别是上海交通大学图