

学科服务 进展与创新



《图书情报工作》杂志社 编



海洋出版社

014004389

G252
39

学科服务进展与创新

《图书情报工作》杂志社 编



海洋出版社

2013 年 · 北京



北航

C1691812

980300310

图书在版编目 (CIP) 数据

学科服务进展与创新/《图书情报工作》杂志社编著.

—北京: 海洋出版社, 2013. 10

(名家视点. 第4辑)

ISBN 978-7-5027-8653-3

I. ①学… II. ①图… III. ①图书馆服务-文集

IV. ①G252-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 215185 号



责任编辑: 杨海萍

责任印制: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路8号 邮编: 100081

北京旺都印务有限公司印刷 新华书店北京发行所经销

2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

开本: 787 mm × 1092 mm 1/16 印张: 21.75

字数: 512千字 定价: 45.00元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

《名家视点丛书》编委会

主 任：初景利

委 员：易 飞 杜杏叶 徐 健 王传清

王善军 刘远颖 魏 蕊 胡 芳

袁贺菊 王 瑜 邹中才 贾 茹

刘 超

序

由《图书情报工作》杂志社编辑、海洋出版社出版的《名家视点：图书馆学情报学档案学理论与实践系列丛书》第4辑即将付梓问世。作为我担任《图书情报工作》杂志社社长、主编后经手策划的第一套丛书，我很高兴看到，经过相当长时间的讨论、选题、编辑、加工、出版等一系列环节，第4辑共5本书，就要正式出版。我有种释然的感觉，又觉得有必要多说几句话。

近些年，我们所处的信息环境和文献情报领域发生了非常重大的变化。大英图书馆2008—2011年的战略规划指出：我们所处的环境在过去的二十年里发生的变化超过了过去两百年的变化（初景利、吴冬曼：国际图书馆发展趋势调研报告（一）：环境分析与主要战略，国家图书馆学刊，2010年第1期）；美国一位学者 Scott Nicholson 也曾提出：图书馆界在过去五年的变化超过了前面一百年的变化，而未来五年的变化将使过去五年的变化微不足道（张晓林：颠覆数字图书馆的大趋势，中国图书馆学报，2011年第5期）。

我们需要敏感地认识到这种变化，并积极地应对变化，直面变化所带来的挑战。变化是永恒的（change is constant），但变化也是机会。没有一个学科、一个领域不受快速发展的信息技术所影响，不受快速变化的信息环境所影响。文献情报工作在这种大变革的环境下很可能受到的冲击最大，但也可能是孕育的机会最多的领域。关键是，我们能不能抓住变化的机会，寻求新的业务生长点和自我创新发展的路径。

图书馆学、情报学、档案学的研究者、从业人员、教师、学生和管理者，必须从自身业务上的例行事务中跳出来，睁大眼睛看世界，跟踪和了解国际国内学界业界正在思考的问题，正在发生的变化，正在设计的未来路线。近年来文献情报及相关领域发生的变化可以从《图书情报工作》每年发表的众多文章中感受到这种律动，也可从我们精选的部分文章编辑出版的这套丛书可见一斑。无论是作为图书馆服务的热点的学科服务、知识服务，还是与文献情报有密切关系信息环境和信息化的微博、电子政务、电子商务，都在经历着变革与创新，而正是这种变革与创新不断地推动着文献情报工作及相关领域工作的不断深化和不断向前发展。

我们编辑的这套丛书共5本，分别为《知识服务的现在与未来》、《学科

服务进展与创新》、《微博与信息传播》、《电子政务研究与实践进展》、《电子商务研究与实践进展》，基本都是从《图书情报工作》2009年到2013年初所正式发表的文章精选出来的。5个主题所研究的问题各有侧重，但都注重理论与实践的结合，体现了作者对相关问题的理论思考和实践探索，反映了当前业界学界对这些问题的研究水平和业务进展。相信会对广大读者有一定的帮助，或具有一定的启示作用。他山之石，可以攻玉。我们也都需要通过学习、交流和借鉴，相互沟通，取长补短，共同成长，共同提高。《图书情报工作》是严谨的学术期刊。作为半月刊，每年发文在700篇左右（来稿有7000篇左右），同时我们还创办了纯网络的电子期刊《知识管理论坛》（原名《图书情报工作网刊》）。这么多的文章全部阅读完，还是有些困难的。为此，我们选择了5个专题，从大量的发表的文章中筛选出一些质量好、有特色的文章，编辑了一个专辑5本书。读者可以选择其中感兴趣的主题阅读相关的文章，并追踪阅读和利用该领域更多的研究成果与实践进展。

这是自2009年《图书情报工作》杂志社与海洋出版社首次合作出版第1辑（4本）、2011年出版第2辑（5本）、2012年出版第3辑（4本）之后的再度合作。我们希望通过《图书情报工作》所发表的文章的精华部分以书的形式出版，形成对这些研究成果的再利用，更充分地发挥这些研究成果的价值和影响力，为读者提供增值的服务，使这些论文的学术思想、理论创新、实践经验、专业成就得到最大限度地利用。

感谢本丛书的多位作者为丛书所提供的重要的科研成果与实践创新案例，这些成果尽管只是《图书情报工作》发表的，但也一定程度上代表了国内这些领域最新的研究成果和取得的学术成就，为读者了解、学习、借鉴和应用这些成果提供了有价值的参考源，并在此基础上进行深入的研究与探索，不断深化所研究的问题，不断创造出更多更好的成果。

丛书的出版，是《图书情报工作》杂志社、海洋出版社和广大作者共同努力的结果，是我们三方共同奉献给业内广大读者的一份礼物。感谢本专辑的作者，感谢海洋出版社。但愿本专辑的出版，能对图书馆学情报学档案学的相关理论研究与实践创新有所裨益、有所推动，体现出其应有的社会价值，为人们的学习、研究、实践提供必要的支持，为发展壮大我们的学科，为图书情报服务的持续创新，做出应有的贡献。

初景利

《图书情报工作》杂志社社长、主编

2013年7月3日于中关村

目次

基础篇

第二代学科馆员与学科化服务	初景利 张冬荣(3)
知识嵌入视角的学科化服务研究	郭艳秋(14)
渗透·互动·个性化——Lib2.0时代学科馆员学科服务研究	
.....	许军林 蒋 玲(22)
中美高校图书馆数字化学科服务比较分析	熊欣欣(30)
面向研究生信息素质教育的学科化知识服务	
.....	张 群 张逸新 吴信岚(40)
认知偏差对图书馆学科知识服务的影响及克服	韦楠华(48)
国内图书馆学科服务现状可视化分析	王 磊(59)
国内图书馆学科知识服务领域演进路径、研究热点与前沿的可视化分析	
.....	薛 调(73)

实务篇

嵌入式学科服务创新模式研究——基于嵌入性理论的思考	刘 颖(89)
院所协同的学科化服务发展模式	杨志萍 钟永恒 吴 鸣 张冬荣(99)
基于科研用户需求的学科化服务模式与保障机制	
.....	吴跃伟 张 吉 李印结 邱 天(108)

基于结构洞视角的学科服务模式研究	曹学艳(116)
高校图书馆学科化知识服务模式探究	徐璟 郭晶(125)
高校图书馆联合体学科化服务合作探析	王艳秀(134)
高校图书馆学科服务之“双伙伴”计划的探索与实践	
.....	邬宁芬 陈欣(142)
面向科研团队的嵌入式学科服务实践探索 ...	宋海艳 郭晶 潘卫(151)
构建四级学科服务体系 全面服务高校教学科研——地方多科性大学学科	
服务理论与实践	潘幼乔 郑邦坤(159)
学科馆员—用户关系紧密度及其对学科化服务优化的启示	
.....	张吉 吴跃伟 黄德四(168)
基于 CNKI 的学科知识服务平台构建与学科化服务研究	陈恩满(177)

案 例 篇

学科服务发展趋势与学科馆员新角色:康奈尔范例研究	
.....	范爱红 Deborah J. Schmidle(189)
图书馆学科服务组织设计:耶鲁大学医学院范例研究	马晓敏(201)
学科服务的特色与进展:奥克兰大学图书馆范例研究	
.....	郭晶 余晓蔚(211)
嵌入式学科信息服务:Welch 医学图书馆范例研究	王保成(222)
中国科学院国家科学图书馆学科服务的创新实践	
.....	吴鸣 杨志萍 张冬荣(231)
清华大学图书馆学科服务架构与学科馆员队伍建设	邵敏(238)
国家农业图书馆学科化服务的探索与实践	
.....	孟宪学 皮介郑 朱遐 周爱莲(247)

解放军医学图书馆学科化服务实践与体会	陈 锐 程 瑾(256)
创建学科服务基地 助力创新服务起航——杭州师范大学图书馆学科服务 实施与推广实践	彭丽文(266)
Libguides 学科服务平台的应用实践和优化策略 ...	袁晔 郭晶 余晓蔚(273)
面向创新的信息素养教育规划与实践——以上海交通大学图书馆为例	高协 宋海艳 郭晶 李丽(284)
学科馆员参与资源建设的探索与创新	艾春艳 刘素清(293)
学科服务的践行与创新——沈阳师范大学图书馆学科服务发展历程	王 宇(300)
面向国际化院系的嵌入式学科服务创新实践与特色——以上海交通大学 图书馆机械动力学科服务为例	
黄琴玲 李 丽 郑燕华 高 协 郭 晶 李贵凤 李亚军 周 焱	(307)
高校图书馆嵌入式学科服务模式的实践与思考——以厦门大学图书馆为例	陈全松(318)
高校图书馆学科化知识服务模式探究	徐 璟 郭 晶(327)

基 础 篇

第二代学科馆员与学科化服务

初景利 张冬荣

(中国科学院国家科学图书馆 北京 100080)

摘要 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,阐释了两代学科馆员在服务地点、服务的逻辑起点、服务深度、服务内容、服务的责任、角色定位和服务手段等方面的区别,从实践中总结国家科学图书馆在建立基于第二代学科馆员的学科化服务方面的探索,包括战略目标、战略任务和措施、服务要求、管理保障和服务效果。

关键词 学科馆员 第二代学科馆员 学科化服务 国家科学图书馆

分类号 G251

学科馆员制度在过去的年代里已经发生了深刻的变化^[1]。传统学科馆员主要职能是学科资源建设、与用户联络、参考咨询、用户培训等。这样一种模式改进了图书馆与院系和校领导的关系,促进了图书馆与学术界的交流,增强了图书馆面向用户的形象^[2]。但传统学科馆员的角色定位、职责要求以及工作方式都无法适应新的环境的变化和用户需求,而必须进行变革和创新。学科馆员必须在学术交流的背景之下,从用户的立场和需求出发,协调全馆和各方面的力量,融入一线,嵌入过程,提供学科化、个性化、知识化、泛在化的服务,提升用户的能力,为科学研究提供全方位的信息保障环境。

如果把传统的以联络人为主要特征的学科馆员称为第一代学科馆员的话,那么以融入一线、嵌入过程为主要特征的学科馆员可被称为第二代学科馆员。应该说,第二代学科馆员仍在形成之中,目前还只是一种雏形。我们对其定位、职能、作用的认识还十分有限。但我们认为,从第一代学科馆员,逐步过渡到第二代学科馆员,才能更好地适应用户需求和行为的变化,适应用户信息环境的变化,适应图书馆服务模式与机制创新变革的需要。中国科学院国家科学图书馆(文中简称国家科学图书馆)学科化服务的实践,也初步证明了第二代学科馆员的重要意义和作用。

1 学科化服务的背景与第二代学科馆员

对图书馆而言,当今最大的变化就是用户信息环境的变化。长期以来图书馆一直作为信息获取不可替代的机构。今天,这样一种地位已经被打破或发生了动摇。OCLC的“用户对图书馆和信息资源的认知”报告提供了一个明确的结论:用户已经将搜索引擎作为信息获取的首选^[3]。带来的结果是用户与搜索引擎的关系日渐亲近和密切,而对图书馆则变得愈加疏远和陌生,图书馆将因此而失去越来越多的赖以生存和发展的用户,图书馆也将因此而失去信息社会和网络化时代的竞争力,这显然不是我们愿意看到的。

今天的用户生存在网络化环境下。用户获取信息就是要求方便、快捷、简单^[4]。用户往往认为,网上无所不有^[5]。即使找不到所需要的信息,也想不起来或不愿意求助利用起来颇为不便的图书馆,包括数字图书馆。用户希望能足不出户,可以在办公室、实验室、家中、出差途中随时随地获取和利用所需要的信息;希望所需信息直接到桌面,而不用到物理的图书馆中或登录图书馆的网站;希望他的需求能得到及时、专业的帮助。用户所在的信息环境不是信息贫乏,而是信息富有,但他需要解决的问题常常得不到及时、有效地解决。用户的信息需求本质上是知识需求,但知识常常遗失在信息的汪洋大海中(knowledge lost in information)^[6]。

这样一种环境,对图书馆的组织模式和服务模式提出了新的挑战。图书馆可能会以网络型态出现(称为Cybrary^[7]),可能是泛在图书馆(Ubiquitous Library^[8])。图书馆必须充分认识环境发展的严峻性和自身变革的紧迫性,充分认识用户需求与行为变化所产生的影响,积极地应对变革,加快图书馆从面向图书馆到面向用户的转型。为此,图书馆必须面向未来,思考并提出创新发展的对策。美国大学与研究图书馆协会(ACRL)2007年4月一将会议上提出的关于大学图书馆未来的十大假设,应引发我们对图书馆未来发展方向和趋势进行更多的关注^[9]。

2 两代学科馆员的区别

第一代、第二代学科馆员只是相对的概念,两者之间的界限并非泾渭分明。第二代学科馆员也还是一个发展中的概念。第二代学科馆员的工作是第一代学科馆员工作的延伸和深化。但第二代学科馆员在服务地点、服务的逻辑起点、服务深度、服务内容、服务的责任、角色定位和服务手段等方面,都与第一代学科馆员有着本质的不同。

在服务地点上,第一代学科馆员主要是在物理的图书馆中提供服务,仍

然是以图书馆（物理图书馆或数字图书馆）为中心的服务。第二代学科馆员在提供阵地服务同时，工作重点转向用户的社区，延伸到用户的一切空间，融入用户的虚拟社区和用户的场景：办公室、实验室、野外台站以及用户的BBS、RSS、Blog、Wiki、Folksonomies、Tagging等，成为学科馆员2.0^[10]。用户在哪里，服务就在哪里。有用户的地方就有图书馆的服务。

在服务逻辑起点上，第一代的学科馆员是从图书馆的资源出发，从宣传推广本馆的资源和服务出发，仍然没有超越一个图书馆或图书馆的限制。第二代学科馆员尽管很强调图书馆本身的资源和服务，但逻辑起点是基于用户的需求。用户需要什么，学科馆员就提供什么。学科馆员所提供的信息来自整个信息世界，充分地利用网络和其他图书馆的资源，并为此建立必要的渠道。

在服务深度上，第一代学科馆员基本上提供的是文献服务或信息服务，解决的是基于文献单元或信息单元的需求问题，而没有深入到用户需求的内容之中，提供基于知识单元的服务。第二代学科馆员则需要运用自己的学科知识，深入到用户的科研课题之中，跟踪服务需求，综合运用各方面的资源和各种信息工具，面向用户问题的解决提供方案 and 对策，深入到用户的知识需求的解决过程之中，善于挖掘用户的真实和潜在需求，与用户互动协作，进行知识捕获、分析、重组和应用^[11]。

在服务内容上，第一代学科馆员主要从事图书馆与院系和用户的沟通联络、学科资源建设、参考咨询、用户培训等工作，服务内容仍然是单一的，缺乏系统性和整体性。而第二代学科馆员服务的核心是追寻用户的学术交流过程，构建用户信息环境，将服务内容与用户的整个学术交流过程紧密结合起来，包括课题策划、内容分析、创新性论证、研究过程、论文发表、成果评价、知识产权等等，为此提供全程式的服务。

在服务责任上，第一代学科馆员只是整个图书馆服务责任的链条中的一环。有多个部门、多个人员对用户的需求或用户的问题负责。结果可能是责任不清，谁都可以逃避责任，用户的需求和问题仍不能及时有效地解决。而第二代学科馆员则是用户服务的策划者、实施者、推动者和第一责任人。特定学科领域用户的所有需求和问题都是由该领域的学科馆员负起全责，自己或协调解决所有相关的服务问题。

在角色定位上，第一代学科馆员角色定位是面向图书馆的用户信息需求，仍以图书馆为中心，以信息为中心。第二代学科馆员则应充当用户的整体信息环境的战略顾问，将学术出版、信息组织、知识发现、开放获取、知识产权、知识管理（如机构仓储）等纳入自己的服务范畴，象社区民警一样融入

到用户之中,为用户提供家庭医生般的周到、及时、全方位的呵护,善于知识的营销设计和推广,扮演图书馆馆长的角色,对资源与服务的综合利用策划、协调与创新管理^[12]。

在服务手段上,第一代学科馆员主要依赖个人的知识和能力。第二代学科馆员在提供到身边的人员服务的同时,强调运用一定的技术手段,利用网络平台,提供各种形式的服务。即使物理上不在用户身边,学科馆员利用电子邮件、MSN、QQ、虚拟参考咨询及其他各种沟通联络方式,与用户之间建立起紧密互动、形影不离的服务关系。

3 国家科学图书馆基于第二代学科馆员的学科化服务的探索

国家科学图书馆建立学科馆员制度晚于某些高校。由于中国科学院知识创新工程的要求和其研究所的分散性以及用户需求和行为的变化,国家科学图书馆的学科馆员制度具有自身的特殊性,也必须站在一个新的角度,从很多方面体现了第二代学科馆员的某些特点和要求。实践证明,国家科学图书馆实行学科馆员制度和学科化服务是一种必然选择。

3.1 国家科学图书馆学科化服务简况

国家科学图书馆的学科馆员制度始建于2004年3月。为适应中国科学院知识创新工程的需要,当时的文献情报中心建立了由10人组成的兼职学科馆员队伍,人员来自资源建设部和信息服务部。他们在承担本部门的正常工作职责的同时,面向部分研究所,探索性地开展资源与服务的宣传推介工作,沟通研究所与文献情报中心的联系,为学科馆员制度的正式建立积累了初步的经验。但这种兼职的学科馆员难以协调学科馆员工作与所在部门工作的矛盾,工作目标与职责不甚明确,而且由于人数太少,无法满足众多用户多样化的信息需求。

2006年6月,随着中国科学院国家科学图书馆的组建和将工作重点转移到战略情报研究和学科化服务上来,国家科学图书馆新组建学科咨询服务部,全馆设立创新岗位42个,其中总馆20个,分馆22个,先后招聘四批专职学科馆员,其中面向社会公开招聘10人(总馆),目前共到位学科馆员34人,平均年龄37岁。具有本科学学历13人,硕士14人,博士7人(其中博士后2人);具有自然科学背景21人,语言背景2人,图情背景11人。学科馆员在经过短暂的学科馆员工作技能强化培训后即走向服务一线,面向全院28个城市116个研究单元(其中京外研究所56个)8万名用户(科研人员4.7万人,研究生3.3万人)提供学科化服务,平均每人服务3.5个所,平均服务的用

户数 2 300 多人。

国家科学图书馆的学科化服务是一种新的服务模式和新的服务机制。它以用户为中心,以学科馆员服务为基本模式,背靠国家文献平台,依托院公共平台,面向科技创新基地、研究所、研究室、课题组和个人,建立基于研究所的、院所协同的、面向一线的服务机制,以个性化、学科化、知识化服务为手段,以提升用户信息获取与利用能力为目标,为科学研究的自主创新提供有力的信息保障。

首批全职学科馆员于 2006 年 7 月 10 日正式走上工作岗位,从参考咨询开始做起,从与研究所的图书馆沟通开始做起,边学习,边调研,边服务。9 月 6 日全院武汉会议(资源建设与服务工作会议)后,学科馆员开始正式走向用户之中。10 月 20 日,物理所“学科化服务工作站”挂牌,在全院第一个启动学科化服务,标志着学科化服务开始真正得到研究所的接纳和认可。自 11 月 10 日开始,国家科学图书馆领导与学科馆员组成学科化服务 5 个小分队,深入全院外地各研究所,召开学科化服务座谈会,进行资源与服务的宣传推广,拉开了全院大规模开展学科化服务工作的序幕。目前,国家科学图书馆已经在全院所有研究所全面启动了学科化服务工作,其中在 78 个研究所已经建立了“学科化信息服务站”(挂牌)。

3.2 国家科学图书馆学科化服务战略目标

国家科学图书馆的学科化服务有三大战略目标。三大目标相辅相成。不同时期以及不同的服务对象,战略目标的侧重点会有所不同。

一是打通资源与服务的通道,向广大的科研人员和研究生广泛地宣传、推介、揭示已有的各种资源(各种数据库)、服务系统(如网络参考咨询、跨库检索、集成期刊目录、文献传递与馆际互借等)和信息工具(随易通、e 划通、科技新闻聚合服务系统、文献管理软件 endnote 等),并根据研究所和用户的特定需要,定制、重组和集成所需要的资源,疏通资源与用户之间的“最后一公里”,使信息资源、服务系统和信息工具得到有效而充分地利用。

二是开展参考咨询和信息素质教育,授之以渔,提升用户能力。学科馆员要教会用户信息获取和利用的方法,而不是替代用户查找和利用文献。只有将学科馆员的能力转化为用户的能力,学科化服务才会产生更大的影响,学科馆员才能实现自己的使命和价值。

三是根据用户的个性化需要,提供知识化深层次的服务,建立 VIP 通道。要面向重点课题组和学科带头人,提供学科或课题的情报研究服务,跟踪学科领域的前沿发展,对学科信息进行比较、分析、综合和提炼,形成知识产

品,为重点用户和课题提供知识服务。

3.3 学科化服务战略任务与措施

学科化服务的战略任务是普遍服务与重点服务相结合。目前阶段主要是面向所有用户的普遍服务,并逐渐侧重在学科或课题情报研究的重点服务。

3.3.1 普遍服务

普遍服务的背景在于,我伞兵许多用户仍处于信息的饥渴状态,仍找不到所需要的信息和途径,一些用户的信息行为处于“非常态”,我们的系统、平台、服务也不够强大,相当数量的用户不知道我们的资源和服务,大量的信息资源没有得到有效的发掘和利用。为此,学科馆员要通过自己的服务,使更多的用户受益,使用户了解并学会利用与其相关的资源和服务,打通用户资源获取的障碍,跨越资源利用上的本地限制,建立更多的自助式服务,并引导、指导用户的利用,培养用户具备学科馆员同样的能力。

国家科学图书馆积极鼓励学科馆员经常性、制度性地深入各科研究所,融入科研一线之中,密切与用户的联系,沟通图书馆的资源与用户的需求,采取馆长推荐信、业务名片、宣传彩页、学科馆员联系单、学科馆员网页、学科化服务站、视频课件、资源与服务指南、荧光笔、便签、小光盘等多样化的宣传推广手段,不仅宣传国家科学图书馆新网站,更主要的是宣传用户所需要的资源、服务和工具,形成用户培训的常规化、系列化、品牌化,扩大培训的受众面,同时在研究生院开设学分课程,及早培养用户的信息素质。

为适应用户的需要,2006年7月10日,首批学科馆员上岗后,网上实时咨询从原来的每天2小时延长到4小时。同年10月30日,实时咨询时间又增至为每个工作日12小时(周末每天6小时),这种9-9(上午9点到晚上9点)的实时咨询(面向社会的实时咨询仍为每天4小时),极大方便了用户随时随地的需要。科学院研究人员和研究生在院内IP范围内,无须登录,就可以直接进入“中国科学院国家科学图书馆网上咨询台”,进入“实时咨询”。每周咨询服务时间达72小时。同时,将“问图书馆员”嵌入图书馆网站和资源的检索过程之中,用户可以随时启动情景敏感的网络实时咨询服务。

在普遍服务的过程中,学科馆员要能够建立一套发现用户需求、了解用户困难、推送信息服务的快速流畅的服务反应机制,随时随地了解用户的信息和服务需求,并将需求及时反馈给国家科学图书馆的有关部门,同时提出解决办法,落实解决措施,全程式督促和监控问题的解决。为此,学科馆员设计了用户需求登记表,集中反映用户的信息需求,设计了用户问题反馈交流登记单,随时地反馈用户的意见和建议。