

# 论高校图书馆学科化服务

蒋京平, 蒋燕<sup>①</sup>

(南华大学图书馆, 湖南 衡阳 410001)

**[摘要]** 文章从分析高校图书馆学科化服务的内涵与特征出发, 提出图书馆必须以全新的服务理念、有特色的信息支撑服务来支持大学的教育目标, 而图书馆学科馆员的知识结构和专业服务水平的提高正是充分发挥图书馆学科化服务的关键所在。

**[关键词]** 高校图书馆; 学科化服务; 对策

**[中图分类号]** G259 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2010)01-0110-03

学科化服务是对图书馆的发展有很大促进作用的、可持续发展的一种创新模式, 它是引领先进的信息技术和网络技术按照不同学科专业来组织人力和资源, 提供专业化知识服务的一种方式, 是将知识服务方式应用于高校图书馆为学科化服务的具体实践。它打破了传统的文献信息服务流程, 通过强大的资源共享网络, 按照学科的专业特点来检索、存储、提供大量有用信息, 最大限度的提升学科用户的信息获取和利用能力, 使信息服务学科化, 服务内容知识化。在当今的网络技术飞速发展的信息社会环境下, 为用户提供一个能够适应科学研究自主创新的信息化、专业化服务已经成为当今每一位图书馆人每天都要认真思考和实施落实的一项重要工作。随着国内图书馆学科馆员制度的引入, 学科化建设给高校图书馆的传统参考咨询服务工作提出了新的挑战, 同时也为图书馆向纵深方向发展、向主动服务方向发展提供了广阔的空间。

## 一 高校图书馆学科化服务的内涵与特征

### (一) 高校图书馆学科化服务的内涵

学科化服务模式是以学科为对象, 结合学科馆员制度或以学科馆员为基础来实现的。从学科馆员制度的引进, 到学科化服务的实施在我国图书馆领域已有十多年的历史了, 作为一种尝试, 学科化服务这一理念才是最近一段时间刚刚兴起的, 而作为一种“学科馆员”制度, 是 1998 年在我国清华大学率先试行的, 目前全国有很多所高校实(试)行了学科馆员制度。学科馆员的出现改变了传统图书馆基于文献资源提供信息服务的方式, 使图书馆信息服务向专业化的知识服务方向转变。学科化服务是一种可持续性的知识服务, 它立足于某一特定学科, 设定目标和范围, 利用该学科已有的学

科体系进行资源建设和知识组织。学科馆员当前所面对的学科用户的信息需求表现出综合性、深层次和复杂性等特点, 需要更深入细致的专家级的服务内容。如果把传统学科馆员称为第一代学科馆员, 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。准确的说, 第二代学科馆员目前还是一个雏形, 仍在不断的蜕变完善之中, 从第一代学科馆员过渡到第二代学科馆员有一个过程, 这个过程也是图书馆适应服务模式和机制创新变革的一个必然的过程。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, 嵌入教学科研全过程, 融入教学科研第一线, 协调解决所有相关服务问题, 为科学研究提供全方位的信息保障环境, 要在信息资源和服务配置中起到龙头作用。

清华大学图书馆于 1998 年率先引进学科馆员制度, 学科馆员制度建立之初, 清华大学图书馆从参考部选择若干名具有学科专业知识背景的学科馆员, 锁定一个对口院系, 专门针对该院系的教师和研究生开展用户培训、进行网络学科资源整理、搜集用户建议等方面的工作, 然后又在 1999 年的岗位聘任中进一步明确了学科馆员的岗位职责和学科馆员的核心工作就是学科化服务。2002 年成立了专门的学科馆员组, 从人力、资源、技术等方面对学科馆员的工作给予了充分保证。2005 年学科馆员组更名为学科服务组。学科馆员服务内容主要包括: 既有开展参考咨询和信息素质教育等的传统服务, 又有融入到用户的科研过程中, 对课题情报的深层次、知识化、专业化、个性化的集成服务, 能够最大程度地满足高校师生的个性化信息与知识需求和进行自主创新的要求。因此, 是高校图书馆服务职能的延伸与发展。据初步调查, 我国目前已有 38 所大学建立了学科馆员制度, 从这

**[收稿日期]** 2009-12-12

**[作者简介]** 蒋京平(1967-), 女, 湖南祁阳人, 南华大学图书馆馆员。

<sup>①</sup>南华大学图书馆馆员。

些高校学科服务的实施效果来看已达到了应有的水平和高度,取得了较为丰硕的成果,为整个图书馆界的学科服务提供了一个良好的开端,也使我们这些资质不深的普通高校图书馆对实现真正意义上的学科化服务充满信心<sup>[1]</sup>。

## (二) 高校图书馆学科化服务的特点

1. 服务的主动性及规范性。目前,随着学科化服务的逐步深入开展,各高校的学科化服务不断随用户需要形成了较为规范和完善的组织机构和管理体制:树立超强的主动参与意识,积极同各学科院系及其他学科馆员通过面对面交流、互发邮件、组织学科馆员论坛等多种方式进行广泛的沟通。早在 1998 年中国高等教育文献保障系统(CALIS)开始建设“重点学科导航库”,作为 211 工程立项的高校图书馆的共建项目,其目的是建立在因特网上有多馆参加的、具有高效服务能力的学科导航库,收集整理有关重点学科的网络资源,为这些已立项的高校重点学科服务,收录各学科主题的数据库、电子期刊、研究机构等网络资源。2004 年 CALIS“重点学科导航库”进行升级,建成了一个可持续发展的、充分实现网络资源共建共享的数据库服务体系<sup>[2]</sup>。

2. 服务的全面化及深层次化。学科化服务在做好传统的文献借阅、咨询服务的同时,围绕学科建设将广泛存在的信息知识化、系统化,通过无处不在的服务与整个学术交流过程紧密结合起来,利用校园网发布课题策划、创新性论证、论文发表、论文评估、知识产权保护等有关的学科信息。学科化服务的内容应始终围绕重点学科进行重点建设,提供更大范围的专门服务,如跟踪院系的重大课题,为教师的各种具体研究项目提供深层次的咨询服务,充分发挥学科化服务的优势特点。

3. 服务的个性化与专业化。高校图书馆在进行各种学科化服务的同时也应重视开展个性化服务,就是“以人为本”,以人的不同需求开展服务。学科馆员应主动深入到用户身边,科研一线,及时发现用户需求,要善于发掘用户的真实和潜在的个体需求,通过各方协调尽量满足个体需要。在开展个性化服务的同时强调学科专业需求,要善于利用各种形式和技术开展对学科专业读者的服务。针对学科化服务的对象——学科专业读者,更强调进行学科专业的分类服务,这也就对学科化服务的主体——学科馆员提出了更高要求,必须要有一个很强的专业背景知识和综合分析能力。

4. 服务的便捷性及快速性。随着信息环境的变化和互联网技术的飞速发展,形成了各高校之间的信息共享空间,各高校通过重新配置图书馆的物理空间、整合服务和研究方式,建立起一种新的、日趋成熟的学科化服务模式。高校图书馆利用信息共享这个强大的学科资源共享网络和馆际互借服务做支撑,以学科化馆员做主导,在硬件设施和管理制度上给学科用户提供了大量方便快捷可利用信息,读者得到服务非常快速<sup>[3]</sup>。

## 二 强化高校图书馆学科馆员的管理与学科化服务的对策

### (一) 建立和完善学科化服务的体制、理念、方式

我国高校图书馆的学科化服务起步较晚,尤其在学科化服务的管理体制上还尚未形成一个较为成熟的服务体制及

学科馆员资格认证制度(包括学科馆员的任命、培训、考核标准等)。当务之急是要尽快培养一批具有多学科背景的高素质专业学科馆员,建立适应学科化服务的管理理念及管理方式。在学科化服务环境下,图书馆的决策者应改变以往的工作方式,将决策权尽量下放给每个学科馆员,而每位学科馆员都应该有能力承担起充当学科用户信息环境的战略顾问的重任,各个不同专业的学科馆员能够准确、充分行使管领导给与的权利,承担起不同学科的知识发现、信息发布、信息组织、开放存取,知识产权等服务工作。在管理方式上我们可以借鉴美国高校图书馆的“统仓管理”方式,一般不设过多管理部门,整个图书馆流通服务流程实行藏—借—阅—咨重组归一,只设一个进出口,除特藏文献和现刊外,其它文献不设单独的阅览室,读者可以在整个图书馆内即进行日常的咨询开架式的文献借阅服务又能享用学科导航、文献信息检索等网络咨询参考等服务,使各项信息服务融为一体,提供综合性很强的高效服务。同时只需在入口和出口办理借阅手续,真正做到“一站式”服务,为更深层次的学科化服务提供了充足的人力资源保障<sup>[1]</sup>。

### (二) 加强服务平台的构建

统一构建科学合理的学科专业信息共享服务平台,是各高校图书馆立足、发展的根本。通过合理设置学科化服务的工作流程,使各部门之间形成一种配合默契相互协作的关系,一个有着共同目标,实现共同工作效益、共同发展的关系,保证信息共享平台畅通无阻。这个平台应该是学科用户与学科馆员进行联系的学科知识平台,既能揭示馆藏资源,也能随时链接学科导航资源;既是学科资源的组织管理平台,又是学科信息发布的平台;同时是馆员、用户在一起共同交流的一个平台,是网络资源、知识挖掘、定题服务、学科导航等智能化服务平台的集成体,能及时跟踪用户的各种需求,迅速切换到与需求对应的个性化服务的用户信息环境中,顺利进行学科化服务目标完成的多功能服务平台。

### (三) 抓紧建立、健全学科化服务质量评价体系

建立一套合理的规章、制度,可以充分调动学科馆员的工作积极性和主动性。为了确保读者能够得到满意的学科化服务,取得良好的服务效果,图书馆必须建立一个相应的服务保障制度,保证学科馆员所提供服务的及时性、有序性。制定以读者为中心的信息服务制度,使其服务流程规范化,通过向用户发放调查表,网上咨询等方式准确了解、分析和评价用户对服务质量的满意度,要虚心听取来自各方面的不同意见,接受来自读者方面、专家学者、行家里手的严格考评,根据评价结果,掌握学科化服务过程中存在的各种问题与不足,以便及时改进工作方式,不断提高服务质量。同时还应建立与之相匹配的学科馆员制度,明确作为一名合格的学科馆员所应具备的资质条件,明确学科馆员的责任、权利、义务,为实施学科化服务的过程提供充分的人才保障<sup>[4]</sup>。

(四) 专业技能培养与终身进修是学科馆员素质提高的关键所在

学科馆员的素质是院系师生认可学科馆员服务的重要因素。提高学科馆员的基础素质是学科化服务的核心内容

之一。因此,我们应提高馆员队伍的整体水平,制定职业发展规划,设计馆员行为准则,建立职业道德标准。改善馆员专业结构,开展职业培训。要加强馆员继续教育,为在职馆员安排相关的业务培训,要求馆员结合实际专业工作的需要,学习相关的技术,更新知识,转变观念,使之适应时代发展的要求。

为馆员提供深造学习的机会。选拔和输送骨干去学习深造,以培养较高层次人才。通过在职进修、参加学术研讨会(讲座)、短期培训、组织业务技能竞赛和交流等形式提高工作人员的业务能力。要以实际需要设置部门岗位,竞争上岗,全面科学地衡量业绩和成果,对创新、获奖、保质保量超额完成任务者予以适当奖励,唯有如此,我们才能成功地营造聚集人才的良好环境。学习或撰写专业论文,提高科研能力,鼓励馆员多读多看专业刊物,了解前沿学术信息,切实提高自己。要积极开展学术科研活动,提高馆员科研能力和学术水平,要定期开展科研课题研究,并要求提交科研成果<sup>[5]</sup>。

同时加强对高级人才和复合型人才的培养和适度引进。南华大学图书馆规划,到2010年,本馆大专以上学历人员逐步达到在职人数的90%以上,中高级专业技术职称人员逐步达到在职人数的80%以上;鼓励职工结合业务工作开展科学研究,开展学术活动,组织课题申报,结合实际有计划地开展各种协作、学术研究和交流活动。

### 三 结语

在当今数字化和网络化时代,学科馆员需要在不断变化着的新信息环境及用户需求中不断深化和拓宽学科化服务模式和管理机制。我们不仅要学习国外先进的管理思想和管理方法,还要具备很强的应变能力、管理协调能力、应用创新能力,学科馆员必须对特定学科领域用户的需求和问题进行快速反应,能够学会自己或协调解决相关的棘手问题,充分展现自己的智慧,为读者营造一个适应其个性化发展的信息环境,使读者充分享受较之以往所无法想象的全新模式所带给他们的优质服务。

#### [参考文献]

- [1] 丁宇. 美国高校图书馆学科化服务及启示[J]. 图书馆工作与研究, 2009(4): 74-76
- [2] 王群, 江淇. 浅论大学图书馆学科化服务[J]. 图书馆工作与研究, 2007(5): 86-88
- [3] 王晓红. 高校图书馆学科馆员的管理与服务[J]. 图书馆学研究, 2009(5): 66-68
- [4] 逯爱英. 关于构建高校图书馆服务质量评价体系的思考[J]. 图书馆工作与研究, 2007(10): 79-82
- [5] 李敬平. 开放存取运动在国内高校发展的新趋势[J]. 图书馆论坛, 2006(6): 45-47.

## Comments on discipline Service of Universities Library

JIANG Jing-ping JIANG Yan

(University of South China, Hengyang 421001, China)

**Abstract** Through analyzing the content and features of discipline service of university library, this paper proposes the library must have a new service concept: unique information support service to support the university's educational goals, while the promotion of the Subject Librarian's knowledge structure and the level of professional service is the key.

**Key words** university libraries; discipline service; countermeasure