

# 中国科学院查新检索联合服务体系建设与服务模式探索

郑菲 陈朝晖 王学勤 赵文忠

中国科学院国家科学图书馆 北京 100190

〔摘要〕面对查新检索业务在高峰期需求旺盛与人力不足的矛盾,中国科学院创建全新的查新检索联合服务体系,建立查新检索联合服务机制,面向100余个研究所开展认证检索员与查新员培训,开发查新检索工作平台。三年实践工作表明,联合服务有效地推广查新检索业务,延伸服务内涵,提升所级图书馆服务能力和院内用户的满足率,有效扩充服务的队伍。文章总结联合服务的经验以及存在的问题,并提出改进建议。

〔关键词〕查新检索 联合服务 服务模式

〔分类号〕G252.7

## Chinese Academy of Science Novelty Search & Information Retrieval Collaboration Service System Construction and Service Models Exploration

Zheng Fei Chen Zhaohui Wang Xueqin Zhao Wenzhong

National Library of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

〔Abstract〕Facing the imbalance between manpower shortage and peak demand, this paper describes process of building a novelty search and information retrieval collaboration service system for Chinese Academy of Science library system from three aspects: the service mechanism and regulations, training and certification 135 librarians from more than 100 Institute's library, and work platform construction. Three years of practice shows that the service system is a success: effective promotion of novelty search and information retrieval services, extending the service content, to enhance the capacity of the Institute-level library services and the user satisfaction rate. This paper also shares the service experiences and analyses the current problems in collaboration service system, puts forward suggestions for future improvement.

〔Keywords〕novelty search and information retrieval service collaboration service system service model

### 1 查新检索服务中存在的突出问题

自上世纪90年代初期,原国家科委审批了国家首批科技查新一级机构以来,规范化的科技查新服务在全国逐步展开。随着服务的深入开展,需求量不断攀升,特别是近些年,部分查新机构年均查新数量均超过上千项。服务需求上升的原因主要有:由于科技查新不仅面向成果鉴定服务,近年来越来越多地面向科研立项服务;不仅面向国家重大科研项目评审,也逐步面向省、市级科研项目以及企业自主研发项目服务,因此形成了以高新技术开发、技术转移、专利申请、新产品开发等应用科学技术为主的科技查新需求。同时,国家各类奖项的评选又提出对科研论著产出及影响力的评价需求,形成了针对个人或机构的文献计量学评价服务。

面对需求,特别是项目申报高峰期“井喷式”的需求,查新机构普遍反映人力不足。因此各机构一方面对

自身潜力挖掘,如提升查新员的综合能力、提升工作效率等;另一方面增加临时服务人员,补充人力的不足<sup>[1-2]</sup>。但总体效果不佳,有的甚至导致服务质量降低。

为解决这一矛盾,中国科学院国家科学图书馆在服务实践的基础上,以中国科学院文献情报服务系统为建设对象,探索建立查新检索联合服务体系。通过体系建设,一方面实现中国科学院用户对查新检索科技评价服务需求的满足,保证服务质量与水平;另一方面通过服务体系的建设,在服务实践中,带动全院图书馆员服务能力与服务水平的提升。

### 2 查新检索联合服务现状调查

文献调研表明,随着网络的发展,越来越多的图书馆意识到,合作化服务不仅有利于馆藏资源利用的最大化,而且可以实现馆际间人力资源的共享。同时,由于用户信息需求的多样化和复杂化,单靠一家的力量

满足众多用户全方位的信息需求显然已经不太现实,因此,目前各家图书馆对于推进联合服务更为重视<sup>[3]</sup>。

在服务实践中,图书馆在联合目录建设、馆际互借与原文传递服务以及图书馆的数字化参考咨询服务等联合服务方面已取得成功经验<sup>[4-5]</sup>。在这些系统中,有的采用各机构之间对等的“馆对馆”合作模式(即网状或称分布模式),互惠互利,充分发挥各自的优势;也有的采用中介集中调度,协调成员馆关系的模式(即星型或称集中模式),提升系统运行与管理的效率<sup>[3]</sup>。中国科学院已经成功研发了馆际互借与原文传递以及数字化参考咨询服务系统,联合全院的地区级文献情报中心和近百个研究所图书情报室开展服务。

然而,目前在查新检索联合服务方面仍处于探索阶段,主要原因在于查新检索服务不是简单的流水作业,不能简单通过规范化操作流程保证服务质量。它是一项知识性服务,在用户需求、信息获取、信息分析以及制度规范等方面均体现出用户驱动、个性化、数据挖掘、动态资源集成、信息增值等特点。特别是科技查新服务,整个过程是以信息搜集为起点,通过信息提炼、重组、分析比较、综合等需要高智力投入的环节,最后形成情报评价<sup>[6]</sup>。因此,不同机构之间的服务无法进行定量评价,很难通过网络平台搭建流水化的联合服务平台或体系。目前,在各系统的查新检索服务中,有的以成立查新咨询协会的形式加强对查新咨询机构的管理,实行行业自律<sup>[7]</sup>,如由 9 家会员单位组成的浙江省科技查新咨询协会;有的通过行政隶属关系加强对本系统内查新机构的管理与审批,如卫生部、教育部的查新机构。也有人提出设想,从查新资源共享、人力资源共享、网络服务平台的角度建设查新机构的联合体设想<sup>[8]</sup>。但其目的主要是便于本省或本行业查新业务的管理以及资质审查,加强对查新员的培训教育,而不能真正解决查新需求与人力紧张的供需矛盾。

### 3 中国科学院查新检索联合服务体系建设的探索

中国科学院查新检索联合服务体系的建设始于 2006 年中国科学院国家科学图书馆成立之时,按照全馆的工作要求,确立了针对全院的查新检索业务进行统一规划、统一管理、统一评价,实现优化资源配置、创新服务模式、深化服务内涵、整体发展的目标,实现以用户为中心,努力提升服务能力和服务效果。

在服务体系建设的探索过程中,首先搭建了建设

框架,即以服务机制与规章制度、各类人员培训以及工作平台建设为服务体系建设的主体,通过分时间段、分目标、分内容逐步推进与完善各项工作的细节。通过三年多的建设与实践,服务体系已初步显现服务效果。

#### 3.1 联合服务机制与规章制度建设

联合服务机制与规章制度建设最先由联合服务工作组制订,最初的工作组由中国科学院系统内具有查新资质的 6 家单位组成,分别是:国家科学图书馆总馆(www.las.ac.cn)、兰州分馆(www.llas.ac.cn)、成都分馆(www.clas.ac.cn)、武汉分馆(www.whlib.ac.cn)、上海生命科学特色分馆(www.slas.ac.cn)和中国科技大学特色分馆(http://lib.ustc.edu.cn/lib/)。联合服务机制的建立,为开展全院性的查新检索联合服务奠定了基础。

- 管理机制建设。明确了工作组的主要职责以及主要的成员单位。先后制定了《国家科学图书馆查新检索联合服务管理办法》、《查新制度与质量控制规范》、《引证检索服务规范》等。

- 建立查新检索联合服务工作方案。明确服务体系中的服务内容以查新、引证检索以及专题信息服务为主,优先服务科学院用户,同时面向全国开展服务,遵循统一的质量标准与服务准则,相互认可成员单位的服务产品,遵从国家科学图书馆的领导等原则。

- 建立总分馆的查新检索共享机制。根据查新的流程,建立了五种合作模式,将具体的任务切分为可独立操作的三个环节,使各成员馆之间既可以在某一环节独立操作,又能在人员共享下共同完成项目查新,如表 1 所示:

表 1 查新检索联合服务中科技查新合作服务模式

合作模式	说明	受理	查新	审核
模式 1	单馆独立操作模式	成员馆 A	成员馆 A	成员馆 A
模式 2	总分馆合作模式	成员馆 A	成员馆 A	总馆(一级查新)
模式 3	总分馆合作模式	成员馆 A	成员馆 B	总馆(一级查新)
模式 4	两馆合作模式	成员馆 A	成员馆 B	成员馆 A
模式 5	两馆合作模式	成员馆 A	成员馆 A	成员馆 B

- 建立查新工作规范实施细则。在严格执行科技部《科技查新规范》的同时,特别对规范中未涉及的细节问题提出实施的细则,如查新受理的原则、实施检索过程中检索工具选择原则与检索方式以及查新结论的撰写原则等。

#### 3.2 专职查新员、认证检索员与兼职查新员交流培训

##### 3.2.1 专职查新员交流

在联合服务中最重要的目标即是提升全院文献情报系统服务人员的信息检索与信息分析能力。其中联合服务工作组的成员单位共有

专职的查新检索员 30 余名,他们中大多数都具有查新资质证书。为达到不同机构人员工作能力的提升,一方面建立总分馆专职查新员年度工作交流机制,或参与全国科技查新大会等形式进行经验交流;另一方面通过相互的业务合作,检验合作模式是否适应用户的要求,通过合作发现存在的问题。

3.2.2 认证检索员培训 根据中国科学院的特点,自 2007 年起,国家科学图书馆推出了面向全院 100 多个研究机构的所级图书馆开展认证检索员培训,培训通过理论与实践相结合,在较短时间内提升了所级图书馆员的专业数据库的检索技能以及对常见需求的规范化操作能力,并通过认证测试检验学习的效果。这一做法得到了大多数所级图书馆的认同。自 2007 年 5 月至 2009 年 6 月,共举办了 5 期认证培训,有 135 人次参与,84 人获得认证证书。

通过学员反馈,大部分的认证检索员都能将学到的技能运用到实际工作中。据统计,至 2009 年 6 月,总馆已与 26 个研究所合作,完成了 218 个引证检索委托。他们的参与,不仅有效地满足高峰期本所的需求,也缓解了总馆的压力,提高了服务效率。

3.2.3 兼职查新员培训 根据国家科学图书馆机构设置特点,各成员馆查新检索团队分别与学科馆员团队、情报研究团队建立了密切的合作机构。通过对学科馆员开展“兼职查新员”培训,使他们能够参与查新和引证检索工作,并且能够有效面向研究所科研人员开展业务的宣传与推广。以国科图总馆为例,先后有 20 人参与培训,2007 年至 2009 年共参与完成查新检索项目 108 个,成为高峰期服务有效的应急力量。

通过三年的业务合作,目前兼职查新员也逐步面向有需求、有能力的所级图书馆员。

### 3.3 查新服务平台的建设

为提升服务的质量与效率,服务体系的重要环节是建立全馆查新检索协同工作平台,为查新机构搭建一个集成、高效、协同的工作环境。联合服务建立之初就开展了国家科学图书馆查新检索服务协同工作平台的需求分析,设计了以下的服务功能<sup>[9]</sup>:

- 查新机构之间可以通过平台进行协同工作,同时所级图书馆可以通过平台参与联合服务。
- 查新用户能从网上了解查新相关信息和委托程序,并能进行网上委托、查询浏览服务进展;同时对全院查新服务有整体的了解,可通过不同机构获得同质的服务,见图 1。
- 提高查新员工作效率,查新员可以在网上了解

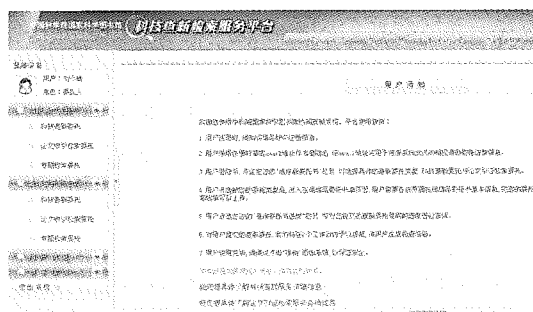


图 1 查新检索服务平台用户使用界面

业务规范,查询共享信息与数据,建立个人档案与用户信息等。

- 可以实现查新档案的自动管理与业务统计,自动制作报表,了解业务进展,调用档案信息,建立用户信息等,如图 2 所示:

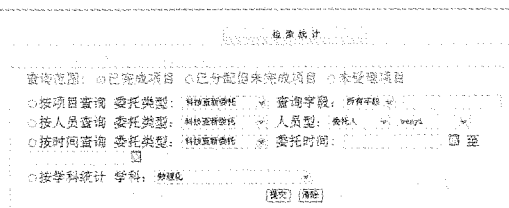


图 2 查新检索服务平台中的业务统计

- 能够针对不同人员的工作需要和使用权限设置查新项目分层管理。
- 建立内部交流、学习与培训平台。

通过技术开发,目前查新平台已实现上述功能,并建立用户、值班员、查新员、审核员等多功能模块,将科技查新、引证检索与专题检索等多种服务均集成于平台之上。目前系统已进入试用阶段。

### 3.4 服务效果评价

通过三年的实践探索,查新检索联合服务新模式通过在机制、人员、工作平台三方面的建设,总体上得到各方的认可:实现了在中国科学院范围内服务机构的统一管理,规范服务标准,明确总分馆的责任,研究所级图书馆能力得到提升,一些所级图书馆还开展适合本所的新服务,院内用户满足率得到了提升。

同时,通过查新检索联合服务体系的建设,培训了一大批“认证检索员”和“兼职查新员”,通过他们的参与,为查新检索高峰期服务人力不足探索了解决途径。以国科图总馆为例,2007 年至 2009 年每年查新检索高峰期(1-6 月),参与联合服务的人数从 17 人增加 51 人,联合服务数量由 59 项到 159 项,部分研究所的认证检索员已经可以解决高峰期本所的引证检索需求。

#### 4 开展查新检索联合服务的经验

• 中国科学院查新检索服务体系的建立,是在借鉴参考原文传递、参考咨询等联合服务工作机制的基础上,对个性化、深层次信息服务联合机制的新尝试,特别对所级图书馆尝试开展新的服务内容与产品以及服务能力的提升有着较大的帮助。

• 在科研信息环境和用户信息行为发展根本变化的前提下,传统图书馆的服务内容和模式的转型已经迫在眉睫,面向研究人员开展学科化、知识化服务是人心所向,而查新检索服务的实践价值逐步得到了全院所级图书馆员的认同并得到响应和推广。

• 查新检索联合服务质量依赖于查新员或检索员的综合素质,在联合服务体系中,人员培训与制度规范的细致化是提供高质量服务的决定因素。国科图总分馆已经发挥了组织引领和保障作用。

• 在合作过程,摸索出多种院所服务合作模式,长期合作与短期合作相结合,面向所内服务与系统内服务相结合,宣传推广与产品服务相结合,低端服务与高端服务相结合,这种依据研究所特点的、灵活的合作机制将是长期合作的前提。

#### 5 查新检索联合服务中存在的问题

##### 5.1 对于全院联合服务的重要性和意义认识不足

由于地区需求不同以及本地的管理机制、人员素质等影响因素,总馆、分馆、研究所图书馆对于查新检索联合服务均不同程度地存在认识不足的问题,表现为思想上不够重视,行动上迟缓、人员投入不足、参与意识不强、畏难情绪等。特别是分布在全国各地的100余个所级图书馆,由于管理机制、用户需求以及人员能力等的差异,在参与查新检索联合服务时理念与态度差异较大,造成在培训环节、服务环节的差异。如:

在参与培训方面,有的研究所要求所有图书馆员参与“认证检索员”培训,并当成所图书馆员的基础培训之一;而有的研究所图书馆因不了解联合服务的作用与意义或没有合适的人员,迄今为止没有参与联合服务的培训。

在参与服务度方面,有的研究所积极针对不同对象开展服务,如在所图积极宣传查新检索业务,特别是在重大项目申请时提前在所内网站发布通知,积极配合科技处协助研究人员做申报准备。利用所学技能,

在所内为研究人员和研究生开展免费的引证检索服务,协助总分馆完成高峰期的检索任务等;而有的研究所虽然参与培训,但由于所内需求不足、其它业务繁忙、个人信心不足等原因,尚不能参与到实际的联合服务中。

##### 5.2 联合服务质量还存在参差不齐的现象,服务规范与服务质量评价指标有待进一步完善

由于全院参与服务的人员数量逐步扩大,部分查新检索人员在服务过程中经验不足,特别是高峰期服务有时不能完全兼顾工作效率与工作质量,因此会造成服务质量上的差异。

由于联合服务的管理任务将随时面临新的问题,需根据不同的问题不断细化服务规范,加强可操作性,完善服务质量的评价标准。因此需要解决“标准化服务”与“地区服务”的关系,解决“服务效率”与“服务质量”、“个性化服务”与“规范化服务”之间的矛盾,解决“认证检索员”到“兼职查新员”的过渡等问题。

##### 5.3 服务过程人员再培训问题

由于各种数据库的不断升级,用户需求不断变化,一次认证培训不能解决服务中发现的新问题,因此认证检索员存在着再学习以及即时学习等问题。

而专职查新员随着参与研究所的增加,其主要任务不完全是自己承担查新检索任务,而面临对认证检索员的培训、审核、交互等工作以及新业务的开拓,专职查新员更需要进一步提升综合业务能力。

#### 6 持续开展查新检索联合服务的建议

查新检索联合服务是一种新的模式,必须根据需求的变化、区域的差异来协助各方的力量,坚持边服务边建设的原则。

• 提高全院联合服务的认识水平和行动能力。总分馆是联合服务建设的重要力量,联合服务也是以总分馆为结点建立服务体系。因此总分馆的专职工作人员应加强团队协作,把提升研究所认证检索员的能力作为工作的重点,进一步摸清研究所在查新检索方面的需求,加强服务宣传的力度,配合学科馆员团队入所宣传。而研究所图书馆应该将查新检索服务作为提升能力的有效途径加以重视和实践。

• 推进院所联合服务的制度模式。在联合服务实施过程中,要摸索建立适合院所双方的合作方式,形成联合服务的品牌效应和集团合力。一方面,总馆应充分发挥总体协调作用,分馆需要加强地区中心馆的

作用,扩大联合服务覆盖面;另一方面,建立查新检索的评价激励机制,完善相关工作机制,促进全院查新检索工作的可持续发展。

在实践中,为大力推广联合服务,总分馆对研究所参与人员要进行多重激励机制,树立他们参与服务的信心,开展一对一的实习辅导以及实践过程中的即时性辅导。合作模式多样化,既可以由所级图书馆受理委托查新检索任务,也可以向所级图书馆指派任务。

- 加强专职和兼职查新队伍建设。通过多种渠道的培训和交流,持续提高总分馆、研究所查新检索人员队伍的业务水平,保障服务质量和提升服务能力。

- 加强查新检索服务的业务沟通、交流与学习。工作组建立动态快速反应机制,及时解决联合服务运行中的问题。建立工作人员定期学习交流机制,如开设业务论坛和利用即时通讯工具等。

参考文献:

[1] 刘剑,安勇,洪宪华.以市场为导向,以质量求生存,以服务求发

[作者简介] 郑菲,女,1971年生,副研究馆员,发表论文10篇;陈朝晖,男,1969年生,研究馆员,部主任,发表论文20篇;王学勤,女,1967年生,馆员,发表论文5篇;赵文忠,男,1969年生,馆员,发表论文3篇。

展——科技查新走可持续健康发展道路初探.图书情报工作,2008(S1):109-111,164.

[2] 糜志勤,王伟.专业分组查新模式对科技查新的促进作用探讨.科技管理研究,2009(15):422,425.

[3] 王玉晶.合作数字参考咨询服务研究综述.图书馆学研究,2008(7):56-58.

[4] 姜恩波,林曦,周磊,姚丹丹,等.中国科学院馆际互借与文献传递服务体系建设.现代图书情报技术,2003(6):82-84.

[5] 张智雄,孙玉玲,曲云鹏,等.CSDL全院联合数字参考咨询服务系统概况.现代图书情报技术,2006(2):63-67.

[6] 方清华.信息增值服务——从文献服务到知识服务,2006(11):29-32.

[7] 浙江省科技查新咨询协会简介.[2009-09-10].[http://www.istiz.org.cn/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&Itemid=15&id=25](http://www.istiz.org.cn/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&Itemid=15&id=25).

[8] 何琼,薛敬.构建北京地区高校科技查新机机构联合体的可行性探讨.图书馆学研究,2008(10):80-82.

[9] 郑菲,陈朝晖,王学勤,等.国家科学图书馆查新检索服务协同工作平台的需求分析与设计//中国科学院国家科学图书馆.中国科学院国家科学图书馆2006年学术年会论文集,2006:13.

### 2010年农业本体论研究与应用国际学术研讨会将在北京召开

为了进一步推进农业本体论的研究与应用,满足在开放的、互联的大规模Web语义环境中,有效地共享、组织、管理和融合分布的农业信息资源的需要,提高农业知识服务的水平,加强国际合作与学术交流,2010年农业本体论研究与应用国际学术研讨会(简称AOS2010会议)2010年10月将在中国北京举行。会议由中国科学院合肥智能机械研究所、中国农业科学院农业信息研究所、中国科学院地理科学与资源研究所、国家遥感应用工程技术研究中心和FAO知识标准工作组五单位联合主办,中国农学会图书馆学分会、中国农学会情报学分会、中国农学会计算机农业应用技术分会和广东省农业科学院科技情报研究所协办,由中国科学院合肥智能机械研究所和中国农业科学院农业信息研究所承办。

会议主题为农业本体论的研究与应用,主要议题包括:农业本体论的理论与方法研究、农业本体服务的系统与开发工具、农业本体服务的应用与国际合作、本体技术在环境与减灾中的应用以及其他相关主题等。

会议语言:英语

重要时间表:摘要截止日期:2010年4月30日 论文截止日期:2010年7月31日

其中所投稿件应为原创性未发表的论文。作者首先要求在规定日期前提供用英文撰写的论文文摘。文摘中还应包括论文题目、作者、单位、地址、电话和Email。

联系方式:Email:aos2010@caas.net.cn 电话:15311273653

通讯地址:中国农业科学院农业信息研究所 AOS2010会议会务组  
北京市海淀区中关村南大街12号,100081,北京,中国

会议详细内容请访问:

[http://oainfres.caas.net.cn:8080/NSTL\\_OAJ/site/callpaper.htm](http://oainfres.caas.net.cn:8080/NSTL_OAJ/site/callpaper.htm) 或 <http://www.iim.ac.cn/gg/AOS2010/callpaper.html>

2010年农业本体论研究与应用国际学术研讨会

2010年3月15日