

学科化服务实证研究-以中国科学院研究生院为例

张杰龙 朱怡

中国科学院国家科学图书馆 100190

中国科学院研究生院 10049

【摘要】国科图为中科院研究生院集中教学园区的师生配备了一名专门的学科馆员,并且与研究生院教学资料中心一起协同为研究生院师生提供学科化服务。本文根据国科图学科馆员的工作实践的经验,通过角色定位,阐述了具有应用价值的研究生院服务策略,研究目前服务过程中存在的问题,以期对相关高校学科化服务工作的进一步开展具有现实指导意义。

【关键词】学科化服务 学科馆员 中国科学院研究生院 国家科学图书馆

【分类号】 G251

Empirical study of Subject Services - for example by Graduate

University of Chinese Academy of Sciences

Zhang Jielong and Zhu Yi

National Science Library, CAS, Beijing 100080

Graduate University of Chinese Academy of Sciences 10049

[Abstract] National Science Library equipped a special subject librarian for Graduate University of Chinese Academy of Sciences on Servicing students and teachers, and with graduate school teaching material center together to coordinate graduate school provide subject service for teachers and students. In this paper, according to the subject librarian working practice experience, through the role, expounds the application of value with graduate school service strategies and study the problems existing in service process, in order to help the colleges and universities to the further development of related subject service.

[Keywords] Subject Services subject librarian Graduate University of Chinese Academy of Sciences National Science Library

中国科学院2000年9月向国务院提出,将当时全院109个研究所(研究生培养单位)的研究生教育,进行体制机制改革和资源整合,并在中国科技大学研究生院(北京)的基础上,更名组建中国科学院研究生院。2000年12月,经国务院学位委员会、教育部批准,“中国科学院研究生院”正式组建成立,重新组建的中国科学院研究生院,由北京的3个教学园区、京外的5个教育基地、分布全国的100余个研究生培养单位组成。2006年6月,中国科学院国家科学图书馆(简称“国科图”)新组建学科咨询服务部,建立了学科馆员制度,面向全院提供学科化服务。国科图为中科院研究生院集中教学园区的师生配备了一名专门的学科馆员,并且与研究生院教学资料中心一起协同为研究生院师生提供学科化服务。本文根据国科图学科馆员的工作实践的经验,通过角色定位,阐述具有应用价值的研究生院服务策略,研究目前服务过程中存在的问题,对相关高校学科化服务工作的进一步开展具有现实指导意义。

1、中科院研究生院学科化服务背景分析

中科院研究生院实行集中教学园区完成为期一年的课程教学、进入研究所跟随导师在科研实践中开展课题研究并完成学位论文的“两段式”培养模式。目前有320余位两院院士、4200余名博士生导师、3900余名硕士生导师，直接参与研究生的培养和指导工作，而在中国科学院集中教学园区和各院所为研究生开设讲授课程的教师达到1349人。中国科学院研究生院目前拥有学位授予权的学科专业，分布在理学、工学、农学、医学、管理学、经济学、哲学、文学、教育学、法学等10个学科门类，集中教学园区直属院系中心有17个。中国科学院研究生院目前在学研究生3.5万人，其中博士研究生超过50%，而在集中教学园区的研究生超过了1万多人。研究生除可利用到中科院国家科学图书馆查阅图书资料，也可在各分院或研究所的图书馆有针对性地查阅专业文献。

国科图学科化服务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。[1]为此，国科图学科部面向中国科学院全院28个城市120个研究单位的8万名用户提供信息服务。而且国科图还为研究生院配备了一名学科馆员，为中科院研究生院的师生提供相关学科化服务。[2]

针对集中教学园区的师生，中科院研究生院教学资料中心目前13人，负责为研究生院集中教学园区的1万多名师生提供类似高校图书馆性质的各种文献和信息服务。服务对象人数众多，服务对象学科背景宽泛对研究生院教学资料中心及国科图学科馆员提出了新的挑战。此外，变化的资源环境、科研环境以及不断提高的用户需求希望教学资料中心及国科图学科馆员提供深层次服务。

2、国科图学科馆员与教学资料中心角色定位

中科院研究生院服务对象人数众多及学科背景广泛的特点需要国科图学科馆员及研究生院教学资料中心在做好本职工作的同时，对自己的角色重新进行定位。双方协同合作，充分发挥各方面的力量和优势，通过基础服务带动深层次服务，为全研究生院提供更好的学科化服务。

2.1 国科图学科馆员角色定位

国科图为中科院研究生院配备了一名具有社会科学背景的学科馆员，通过与教学资料中心的合作，目前已经能够有效的为研究生院师生提供各类学科化服务。中科院研究生院学科化服务需要通过建立学科馆员与科研人员和研究生之间的紧密合作伙伴关系，才能够保证学科化服务的各项内容传递到服务对象身边。这就需要学科馆员嵌入到科研过程，走到服务对象身边，学科馆员服务还无法覆盖到研究生院17个直属院系中心。其次，服务对象的需求决定了服务的计划，内容和流程。而服务对象学科背景的不同，决定了需求的不同。一名学科馆员显然无法满足研究生院众多服务对象的需求，尽管学科馆员以满足用户灵活多样的需求为目标。最后，学科化服务面向科研过程中各部分工作内容，从科研选题、立项、研究、结题等不同阶段都需要信息服务。这也是学科馆员的服务目标，需要学科馆员的工作与科研活动紧密结合。[3]

基于此，国科图学科馆员应对自己的角色进行定位，通过发挥国科图学科化服务团队的力量来满足中科院研究生院集中教学园区各个院系师生的需求。国科图学科馆员应当在某些学科化服务工作中，担当起沟通联络员的角色，通过发挥团队的力量来开展学科化服务。目前已经在部分院系开始了尝试，如与物理学科馆员深入到物理学院开展信息培训工作，如发挥团队力量对研究生院师生开展参

考咨询工作,根据用户需求,从不同学科领域抽取学科馆员组成服务团队开展服务等。

随着学科化服务的不断进行,深层次服务,知识组织,情报研究,个性化服务等需要国科图学科馆员发挥桥梁作用,发挥学科化团队优势,进而发挥全国科图各部门的力量来服务研究生院师生。

2.2 研究生院教学资料中心的角色定位

研究生院教学资料中心教学资料中心挂靠在教务处,人员14人。关于工作类型业务管理2人,文献工作9人,并且有3人负责教学资料中心机房。由于各种原因,如岗位待遇偏低,职能设定等原因导致教学资料中心目前无法吸引高素质人员充实到中心队伍中,从而使各项业务与学科化服务工作的开展十分困难。由于目前大部分学生集中在玉泉路校区,与国科图有一定的距离,此外研究生院搬迁到雁栖湖后会更远,师生利用图书及文献有诸多不便,而教学资料中心成为师生们唯一可利用的场所。

基于此,教学资料中心应对角色进行定位,加强院所协同,在国科图相关部门指导下切实保障研究生院教学科研一线的资源与服务,做好教学科研一线普遍服务。此外,应当继续努力加强教学资料中心队伍建设和业务能力培训,利用各种机会发挥中心人员的能力,在“有为”的基础上做到“有位”,保持人员的梯队和知识的不断更新,为日后更好地为学校的教学和科研打好基础。还应当根据“十二五”建设院所有机协同、主动个性化创新和可持续发展的全院知识化信息服务协同体系的工作部署,通过发挥中心现有人员的能力以及与国科图积极协同来为全院师生开展学科化服务。

3、中科院研究生院学科化服务策略及问题

针对在中科院研究生院集中教学园区的特点,国科图学科馆员及研究生院教学资料中心为中科院研究生院的师生提供括信息推送、咨询服务、信息能力培训、信息环境建设和学科情报研究等各个方面的学科化服务。

3.1 为师生进行信息推送服务

随着科研人员及学生研究方向的多元化,用户的信息需求也逐步趋向个性化、特殊化、知识化。这就需要学科馆员及教学资料中心老师利用各种技术挖掘网上信息资源,充分采集、分析用户的信息需求,提供用户所需要的有价值的针对性强的网络资源,情报资源,知识信息,让用户及时了解本研究方向的相关学术信息。

目前,学科馆员及教学资料中心老师将国科图出版的各个学科的监测快报,监测动态等信息通过发邮件及内网共享的方式,推送到科研人员及师生当中。此外,将国科图及教学资料中心定制的最新图书文献目录信息也及时反馈给科研人员,使学科馆员及教学资料中心成为师生的“信息顾问”。

目前信息的推送需要有针对性,还无法准为师生量身定制相关新书通报、选题选报、新闻聚合、代表论著、新思想新观点等信息服务。而研究生院学科广泛,而仅将以上专题文献等资源发布到内网上,可能不太引起师生的关注。此外,信息推送是一种普世性质的,推送的效果好坏还无法考证。最后,推送的资源偏少,需要将各种可用的印本与电子资源进行推送。真正做到师生随身“信息顾问”还需要不断努力。

3.2 为师生提供参考咨询服务

除了传统的到馆咨询服务方式以外,国科图及教学资料中心开展了各种各样的咨询服务。国科图的网络咨询服务,从2006年起已经由各种学科背景的学科馆

员为主体开展了每周一至周五的每天12小时（从上午9点到晚上9点，周末上午9点到12点，下午2点到5点）的实时咨询服务；除此之外，还开展延时咨询，通过表单提问的方式解决咨询问题。除了参考咨询台以外，还通过电话、email、BBS、QQ、MSN等各种方式为研究生院师生提供各项服务，保障用户提出的问题能随时随地得到解答。研究生院师生们的咨询问题涉及到图书馆、学科文献、研究生院各种方面的内容，这需要发挥学科馆员团队的作用以及研究生院各部门的力量来解决，协同合作是解决这些问题的关键。

参考咨询问题有一些基础性的共性的问题，如涉及到研究生院的资源采购，国科图的资源服务，教学资料中心的规章制度等各个层面，这需要国科图学科馆员及教学资料中心继续加大宣传，将一些共性的问题归纳总结传授给师生，彻底予以解决。

3.3 为学生提供信息能力培训服务

信息利用培训是学科馆员到所服务的一个重要工作。通过各种方式为研究生院师生提供各种各样的培训，培训内容除包括传统的图书馆服务、常用信息资源网络和数据库使用技巧外，还包括ENDNOTE、科技前沿态势查找技巧、专利申请、外国期刊投稿指南、ISI 平台使用等。国科图学科馆员及教学资料中心在每年的新生入学后的半个月內，在不同校区安排各种各样的培训。此外，针对师生在研究生院学习的情况，分不同时期不同阶段开展和组织培训。①新生入学培训：玉泉路和中关村校区进行。提前规划，加大宣传，扩大影响，可适当增加培训场次。②学院培训：可联系各个学院研究生会及不同学科馆员进行有针对性地学科培训，数据库商及其他学科馆员协同。③数据库培训：针对特殊需求，安排专门数据库商针对不同学科进行培训。除了各种培训，国科图学科化服务团队为在研究生院开设网络信息检索的学分课程，不同学科的学科馆员深入到各个学院上课，提升了研究生院学生的信息素质。

开展讲座，师生会受到办讲座时间和地点限制，组织者也会遇到组织工作的困难，如讲座地点安排、组织人员精力和时间等，这需要在各方面进行完善和安排。此外，讲座的内容和深度也会影响师生们的兴趣，需要精心准备。[4]

3.4 为集中教学园区课题组实验室提供信息环境建设服务

优化用户群信息环境，提供便捷信息集成和网络服务。利用国科图开发的IIP、XKE、ilibrary平台，国科图学科馆员与教学资料中心合作，通过先期为四个学院的五个课题组搭建课题组的信息环境。根据用户的信息需求，将本课题组个性化学科信息集成在一起，充分改善科研人员的信息利用环境，使科研人员和学生能够方便、快捷地获取到所需要的信息资源。平台搭建完善后进行宣传推广，并继续为有需要的课题组搭建平台，进而整体提升研究生院的科研信息环境。此外，将教学资料中心的网站进行更新升级，完善教学资料中心网站的内容，将相关内容进行更新和完善，为研究生院师生利用到教学资料中心的资源和服务提供便利。

平台的搭建需要平台搭建人员对平台各项功能熟悉并了解，需要学习平台搭建和流程和方法，教学资料中心各位老师需要学习提高。此外，准确把握课题组的信息需求，将相关资源进行归纳整理收集对没有相关学科背景的老师来说也是一种挑战。

3.5 尝试为园区课题组实验室提供学科情报研究

学科馆员需要深入到课题组，为其提供深入细致的专家级的学科情报咨询服务。学科化服务的深层次服务便是学科情报研究。目前，学科馆员及教学资料中

心的服务除基础服务外,对科研决策人员提供决策参考服务则有所涉及,对研究生院的研发产出,竞争对象的研发实力等方面,提供了部分报告,而更深入的反映某一领域的主要研究方向,竞争对手能量,市场布局、专家布局、研发投入等方面还不够深入,此外针对相关课题的国内外学科前沿发展动态的跟踪,撰写专题调研报告等方面还未开展。这一学科化服务内容是未来国科图学科馆员及教学资料中心开展学科化服务的方向。[5]

4 总结

学科化服务的核心特征是服务的个性化,它是基于“以人为本”的理念,以充分满足个体需求为宗旨,从而提高服务质量和效率的一种服务方式。[6]所谓个性化信息服务,最直接的概念就是“以用户为中心”的服务模式。针对在中科院研究生院集中教学园区的特点,开展学科化服务需要国科图学科馆员与教学资料中心的协同合作。此外,需要国科图学科化服务团队与国科图各部门的配合和支持,同样也需要研究生院各个院系及部门的通力协作。只有国科图学科馆员和教学资料中心抓好定位,立足本职工作,积极配合,才能探索出符合中科院研究生院特色的,满足研究生院师生信息服务需求的学科化服务新模式,为促进学科化服务的进一步发展完善做出贡献。

参考文献:

- [1] 初景利,张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作, 2008, (2):6-9, 68.
- [2] 钟永恒,刘志刚,江洪. 国家科学图书馆学科化服务院所协同机制研究[J]. 实践研究, 2011, 34(2):280-82.
- [3] 李春旺,学科化服务模式研究[J]. 图书情报工作, 2006, 50(10):14-18.
- [4] 杨志萍,郑颖,陈漪红,王春,田雅娟. 中国科学院国家科学图书馆的学科化服务实践与思考[J]. 情报科学, 2008, 26(8):1143-1147.
- [5] 王春,方曙,杨志萍,张娴. 中国科学院国家科学图书馆“学科馆员”的学科化服务[J]. 图书情报工作, 2007, 51(2):107-109, 148.
- [6] 郑颖,方曙,王雪燕,杨志萍,陈漪红,王春. 学科馆员个性化信息服务初探[J]. 现代情报, 2007(11):32-33, 37

[作者简介]

张杰龙,男,1983年生,初级馆员,学科咨询服务部,发表论文十余篇。

朱怡,男,1960年生,副高,教学资料中心主任,发表论文十余篇。