

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¹ 吴跃伟¹ 黄德四²

¹中国科学院国家科学图书馆武汉分馆 武汉 430072 ²中国科学院武汉植物园 武汉 430074

〔摘要〕指出随着学科馆员制度的建立与学科化服务的发展,一些问题日渐凸显,尤为突出的是学科馆员面对超量用户,该如何调整,才能在服务覆盖率和服务深度之间保持平衡?提出“学科馆员—用户关系紧密度”的概念,通过对学科馆员服务记录的分析,依据工作量与工作内容判断学科馆员与用户的关系紧密度,结合研究所重点方向与重要科研人员情况,为学科馆员合理安排时间精力提供有效的参考,以期提高学科化服务工作的效率和显示度。

〔关键词〕学科化服务 学科馆员 知识服务

〔分类号〕G203

Impact of Librarian-User Relational Closeness on Subject Service Optimization

Zhang Ji¹ Wu Yuewei¹ Huang Desi²

¹Wuhan Branch of National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Wuhan 430072

²Wuhan Botanical Garden, Chinese Academy of Sciences, Wuhan 430074

〔Abstract〕 With the development of subject librarian system and academic subject service, some problems exposed, especially how librarians can keep the balance between coverage and depth of service facing thousands of users? Based on the analysis of librarians' service records, we can evaluate librarian-user relational closeness, this method can provide reference for service optimization, according to institutes' strategic planning and actual status of users as researchers.

〔Keywords〕 subject service subject librarian knowledge service

中国科学院国家科学图书馆(以下简称“国科图”)大力推进学科馆员制度和学科化服务,根据用户信息需求、信息获取行为以及信息利用环境的变化,带动中国科学院(以下简称“中科院”)文献情报支撑体系的服务转型。初景利等将其定义为基于第二代学科馆员的学科化服务,认为其核心是以用户需求为导向,构建用户信息环境,将服务内容嵌入到用户的科研过程,提供多种类型的知识服务^[1]。

目前国科图学科化服务的特点是普遍服务与重点服务相结合:普遍服务代表传统图书馆服务延伸和拓展,面向全部用户不断夯实,同时,将服务重点转向重要科研人员、科研项目、重要课题等,提供针对学科或课题情报研究的深层次、高附加值的知识服务,成为科研人员的合作伙伴。在实践中,国科图逐步建立起了一套院所协同、发现用户需求、了解用户困难、推送信息服务的服务反应机制,满足不同层次的信息需求,涵盖了普遍服务、信息素养培训、用户信息环境优化、个性化知识服务、学科情报服务、宣传推广等多个方面^[2-3]。如今,国科图的学科化服务已经拥有丰富多样、紧贴科研的产品

内容,形成院所协同、面向科研一线的学科化服务体系,为中科院广大研究所用户所认可。

1 学科化服务进入新的时期,出现新的问题

然而,随着学科化服务进入新的阶段,一些问题与矛盾也渐渐显现,尤其是由于面对海量用户而产生的一系列问题。2011年,对国科图学科馆员的问卷调查表明,70%的学科馆员负责的研究所用户超过1200人,30%的学科馆员的用户在2000人以上;65%的人用了一半以上工作时间在深层次知识服务上^[4]。根据2010年国科图学科化服务数据统计,49位学科馆员,全年共完成104份学科情报报告,参与建设32个课题组平台;与此同时,各类咨询的总量在持续上升,从2009年的27988件增加到2010年的29736件,人均年咨询量达到607次。

以上数据反映了广大用户的强烈需求,证明了用户对学科化服务的认可度。另一方面,海量用户的海量需求却也带来了相应的问题,突出体现在三个方面:

收稿日期:2011-07-04

修回日期:2012-09-07

本文起止页码:60-63,32

本文责任编辑:王传清

1.1 与科研人员建立联系过程中普遍性与紧密度的矛盾

建立普遍而紧密的联系,是获取信任、开展深层次服务的基础。由于用户众多,在与科研人员建立普遍联系的同时,如何衡量联系的紧密程度?

1.2 深层次服务与普遍服务的矛盾

深层次知识服务是学科化服务发展的重点,科研院所、高校等各类机构的信息部门已经就此达成共识^[3,5]。与普遍服务相比,深层次服务意味着学科馆员需要在单位用户上付出超过普遍水平的时间和精力。随着学科化服务的开展,用户群体越来越庞大,所带来的普遍服务数量呈逐年增长趋势,占用了学科馆员大量时间,留给开展深层次服务的时间精力有限,如何才能有效的发现、选择合适的目标用户?

1.3 服务能力与需求相匹配的矛盾

学科馆员在提供学科情报等知识服务时,面对的课题组研究方向差异巨大,导致为多个课题组提供服务时,相应的知识积累难以与服务同步。如何选择服务对象与嵌入服务的时机,才能充分体现自身特长、及时完成相关知识积累,有效地提供知识服务?

2 学科馆员—用户关系紧密度的概念

学科化服务可以被看作是图书馆、学科馆员与用户之间的知识转移,知识管理与用户关系管理之间相互促进、相互制约,进行知识转移配置^[6-7]。追求最佳效果的知识转移,一方面是增加学科馆员数量,各机构学科馆员的数量也一直在增加,这是一个逐步发展的过程;另一方面,更重要的是对学科馆员的工作进行合理配置,开发有持续价值的用户关系。

为此,笔者提出“学科馆员—用户关系紧密度”的概念,从用户接受服务情况的角度判断学科馆员与用户的紧密程度,以此作为衡量工作重心、用户关系价值的依据。

利用学科馆员—用户关系紧密度,可以实现学科馆员当前工作重心分布情况的分析,并为学科馆员—用户关系的调整提供参考。例如:面对超量的用户,哪些用户与学科馆员联系较其他用户更紧密,是否值得进一步发展;哪些用户属于研究所重点用户,却没有体现出紧密联系……等等。

学科馆员—用户关系紧密度依赖学科馆员自身专业素养以及学科馆员的沟通能力与职业操守,其紧密程度体现在以下几方面:

2.1 服务对象

包括服务对象的数量、服务对象的身份、与具体服务对象联系的密度等方面。国科图学科馆员的用户群包括数量庞大、流动性强的各级研究生,同时要保证对科研人员的服务,尤其是要满足学科带头人、重点专家、所领导等 VIP 用户的需求^[3]。

2.2 服务数量

从历年的统计数据可知,实际工作中,从数量的角度,学科馆员提供的服务中,普遍服务类型占绝大多数,因此,提供服务的数量反映了普遍服务的覆盖程度。

2.3 服务深度

服务深度主要体现在学科情报等个性化、深层次知识服务的开展情况上,这类服务面向科研人员、研究所管理层等,开展的前提是获取用户的信任。学科情报等知识服务的开展,与学科馆员—用户紧密度直接相关。

3 基于服务的学科馆员—用户关系紧密度评价指标: U 指数

采取合理的策略,从工作中挖掘信息,可以从特定角度对学科馆员—用户关系紧密度进行定量评价。调查中发现,大部分学科馆员表示利用 Excel 等表单、数据库办公软件进行工作记录。经过对学科馆员工作记录的分析,笔者认为以其服务于用户的次数作为评价“学科馆员—用户”关系紧密度的依据,能够即时、简明地显示学科馆员与用户的关系网络,为调整服务对象、挖掘用户需求提供直接的参考,并且可以提示学科馆员修正工作重心的无序摇摆状况,增强学科化服务的显示度。

3.1 U 指数的定义

参考论文评价领域的 H 指数的编制思路^[8-9],笔者提出一种用来判断用户紧密度的简单方法。将该指数命名为用户关系指数 U,定义为: N 名或 N 组用户接受 N 人/次以上服务,提供服务的学科馆员的 U 指数就等于 N。由于不同深度的服务难以比较,同时,普遍服务的数量和比例都非常高,因此,建议 U 指数只用于普遍服务数据的分析,学科情报、平台建设等个性化、深层次服务类型数据另外单独考虑。决定 U 指数的要素有:

3.1.1 统计时间段的长短 使用时需要设定统计的时间段,如以 2010 年的服务记录为统计数据得出的用户关系指数称为 2010 年的 U 数值。

3.1.2 同一名用户或同一群用户接受服务的数量
为了能够从更多角度说明问题,本研究还以课题组和个人用户为单位,分别计算U指数,课题组集中服务以参加的人数参与计数,例如课题组交流有5人参加,则记为5人/次。

以某学科馆员对某研究所的2010年服务记录为材料(未包含课题组集中交流人数),进行计算。全年记录咨询次数422次,以导师姓名为课题组判断字段,共有39个课题组接受了咨询服务,有10个课题组接受的咨询服务在10次以上,该学科馆员2010年度课题组U指数为10(见表1);以用户姓名为个人用户判断字段,共有162人接受了咨询服务,有8人接受的咨询服务在8次以上,该学科馆员2010年度用户U指数为8(见表2)。

表1 某学科馆员2010年某研究所课题组
服务次数统计

课题组编号	导师名称	咨询服务人/次
1	王×	33
2	傅×	29
3	江×	29
4	李×	29
5	张×	27
6	黄×	18
7	刘×	14
8	王×	14
9	彭×	11
10	李×	10
11	韩×	8
12	王×	8

表2 某学科馆员2010年某研究所用户服务次数统计

用户编号	用户姓名	咨询服务次数
1	张×	12
2	王×	10
3	何×	9
4	易×	9
5	乔×	8
6	汪×	8
7	温×	8
8	陈×	8
9	胡×	7
10	刘×	7

3.2 U指数的解读与运用
与H指数最大的不同,在于U指数基于当前学科

馆员与用户联系的次数,随着学科馆员主动调整工作重心而发生变化,可以说,U值在体现用户紧密度的同时,还可以体现学科馆员工作的主动性。

3.2.1 根据U指数监控联系紧密度比例 如果U指数过低,说明对用户的服务过于分散,不利于发展重点服务对象。对此需要根据服务对象分别对待:针对课题组、科研人员,在保证服务覆盖率的前提下,应该尽可能提高U指数数值;针对流动性较强的研究生,则应该避免U值过高,让更多学生接受服务。

3.2.2 根据U指数内的用户组成调整服务重心 结合研究所的战略布局以及对重要科研人员的了解情况,对工作记录的U指数内用户组成进行分析。发现重要用户课题组在U值之外,则说明需要加强对其服务;如果U值区的个人用户中科研人员明显偏少,说明需要有意识地增加对科研人员的服务宣传;如果在U值区的个人用户都面临毕业,则意味着工作重心要转到新生与二年级学生上。

3.2.3 根据U指数内的用户组成发掘潜在需求 联系次数多的课题组和用户,也意味着紧密度相对较高,产生的信任程度也相对较高。U指数反映的主要是普遍服务的情况,因此,在服务中,可以优先考虑围绕U指数内的用户、课题组开展深层次学科化服务。

3.3 U指数的缺陷

因为借鉴了H指数的编制思路,U指数也继承了其缺陷,如对U值区内服务效果没有显示,对U值区外的服务效果不够敏感。但是实际使用发现,由于数据量有限,与论文分析相比数据量要少得多,通过直接查看服务数量统计表,即可一目了然,不会受到影响。如果有必要,一样可以参考金碧辉等对H指数改良的办法^[10]。

4 与学科馆员-用户关系紧密度相关的其他指标

U指数可以较好地反映普遍服务的情况,对于其他类型的服务需要另外设立指标。通过对学科馆员年度服务数据的分析,认为增加两项指标——“课题组为单位的培训服务次数”、“课题组为单位提供的学科情报等知识服务”,即可以展现“学科馆员-用户”关系紧密度的整体概况。

4.1 课题组为单位的培训服务次数

目前学科馆员在研究所开展的培训服务,越来越多地以课题组为单位进行,这种服务形式事实上是介

于普遍服务与个性化服务之间的。往往能够开展培训服务的课题组,也是开展学科情报服务最可能的对象。

4.2 提供的学科情报等知识服务次数

提供学科情报等知识服务,是学科化服务发展的趋势,也是普遍服务夯实后个性化发展的必然结果。学科馆员为用户提供的学科情报等知识产品得到认可,才能反映学科化服务的深度、学科馆员的能力以及服务的含金量。

5 结合其他指标对学科化服务进行优化

利用 U 指数及其他指标,以全体学科馆员服务数据作为参照,可以建立以下优化策略:

5.1 学科馆员—用户紧密度预警,促进学科馆员团队内部自我调节

学科化服务由于跟服务对象紧密相关,因此难以对不同对象的服务效果进行比较,评价指标往往是选择数量众多的静态统计^[11],难以描述学科馆员在团队中所处的位置,而且缺乏即时性,往往是用于对上一年度的总结。

通过计算全体学科馆员的用户 U 指数,得出数值分布情况以及平均值,以平均值为参照,可以非常简单地了解团队成员与用户的关系紧密度。同时,由于 U 指数是根据服务情况动态变化的,学科馆员可以随时根据自己的紧密度水平,增减工作量进行调整。

利用这种方法,只要保证整个学科化团队服务推进的方向正确,整体有序发展,就可以形成团队内部的自我调节。

5.2 平衡服务广度与深度:及时了解重点用户服务情况,筛选重点服务对象

U 指数可以根据服务对象,进行灵活计算,从而得到不同用户的 U 指数。

分别计算用户 U 指数与课题组 U 指数,与预想的目标研究所重点服务对象与重点课题组进行对比。通过观察其重合度,首先能够及时发现重点用户低覆盖的情况,其次能够发现不属于预想重点用户,但普遍服务开展顺利的用户/课题组,挖掘潜在的深层次知识服务需求。尤其是后者,在常规的学科化服务总结中,非常容易被忽视,无法有效地将服务广度的优势转化到服务深度上。

在此基础上,得到修正过的重点服务用户/课题组名单,制定开展个性化、深层次知识服务的计划,能有效地平衡服务广度和深度。

5.3 优化知识服务:把握开展深层次知识服务的相关信息,优化服务方案

确定了潜在的重点用户后,要避免“一窝蜂”地联系或开展服务,为了达到最好的服务效果,如服务响应时间、完成时效、服务深度等,需要对知识服务的逐步开展进行规划,设计可持续的方案。在此方面可以进行以下优化:

- 获取学科馆员普遍服务/知识服务数量分布的参考值。基于全体学科馆员提供学科情报等知识服务的数据,了解数值分布情况以及平均值,与普遍服务数量、U 指数结合比较,可以得到每年知识服务产品数量、普遍服务/知识服务比例、知识服务与 U 指数关系的参考值,结合自己的服务情况,即可为长期、逐步地开展知识服务提供数量参考,合理规划。

- 重点用户普遍服务/知识服务差异性分析。基于初步修正过的重点服务用户/课题组名单,通过统计重点用户 U 指数与知识服务情况,分析在相应研究所,为重点对象提供的服务层次的差异。若发现相对水平低、绝对差异大的情况,应该暂时收缩普遍服务,在深层次知识服务的开展上,投入更多精力。

5.4 为院所协同服务提供任务分配的参考

中科院的学科化服务模式是由国科图与研究所图书馆协同,共同为研究所提供支撑保障。在以往的协同服务中,服务对象的选择很大程度上受到以前传统服务的影响,并不一定代表用户对学科化服务的真实需求。

通过对在学科化服务过程中形成的用户关系度相关指标的解读,可以对现有的协同服务进行调整,令服务开展更接近真实的用户需求。

此外,学科馆员—用户关系度的相关指标亦是直接的任务分配的数据体现,体现了院所协同中两级馆员的相对参与度。结合学科馆员的个人体验,可以尝试量化合理的参与度指标,合理分配任务,避免服务中出现单边的马太效应,保证院所协同机制的可持续发展。

6 结 语

学科化服务发展已经进入了新的时期,经过几年的服务,学科馆员与研究所用户已经从陌生到熟悉,考虑的问题也从最开始的如何开展服务,演变成如何建立服务的可持续机制。在新的形势下,显现出新的或者以前被忽视的问题,换个角度去分析看待问题,也许

(下转第 32 页)

- 20strategy%202011-2013%20v.3%20FINAL.pdf.
- [4] UCL Library Services Strategy 2011-2014 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.ucl.ac.uk/library/strategy.shtml>.
- [5] 杨溢, 王风. 图书馆战略规划的制定程序与内容框架研究 [J]. 图书馆建设 2009(10): 109-114.
- [6] The ARL 2030 Scenarios: A user's guide for research libraries [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.arl.org/bm~doc/arl-2030-scenarios-users-guide.pdf>.
- [7] Newcastle University Library Strategic Plan 2012-20-17 [EB/OL]. [2011-12-05]. http://www.ncl.ac.uk/library/about/strategic_plan/.
- [8] Bartow County Library System Strategic Plan 2011-2016 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.bartowlibraryonline.org/Assests/about&home%20images/Strategic%20Plan%20%202011.pdf>.
- [9] EPA National Library Network Strategic Plan FY 2012-2014 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://nepis.epa.gov/EPA/html/DL-wait.htm?url=/Adobe/PDF/P100BFBF.PDF>.
- [10] Library of Congress Strategic Plan: Fiscal Years 2011-2016 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.loc.gov/about/strategicplan/strategicplan2011-2016.pdf>.
- [11] Puyallup Public Library Approved Strategic Plan 2011-2013 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.cityofpuyallup.org/library/files/library/e33a7a6144994869.pdf>.
- [12] Valuable: 2011-2015 Strategy of Maastricht University Library [EB/OL]. [2011-12-05]. http://librarywall.maastrichtuniversity.nl/wp-content/uploads/2011/05/strategy2011_2015.pdf.
- [13] Connecting Knowledge: NLS Strategy 2011-14 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.nls.uk/media/896838/2011-2014-strategy.pdf>.
- [14] The Agile Library: The Library's Strategy 2011-2012 to 2013-2014 [EB/OL]. [2011-12-05]. http://www.llgc.org.uk/fileadmin/documents/pdf/Strategy2011-12_2013-14.pdf.
- [15] Okanagan Regional Library Strategic Plan: 2012-2015 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.orl.bc.ca/assets/files/About%20Us/ORL%20Strategic%20Plan%202012-15%20no%20appdx.pdf>.
- [16] West Virginia University Libraries 2020 Strategic Plan [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.libraries.wvu.edu/policies/strategicplan.pdf>.
- [17] The Library Strategy 2011-2014 [EB/OL]. [2011-12-05]. http://www.gcu.ac.uk/media/gealwebv2/library/library%20strategy%202011_14.complete.pdf.
- [18] Council for Public Libraries Strategy 2011-2016 [EB/OL]. [2011-12-05]. <http://www.kirjastot.fi/File/36093d68-aacf-4845-b7d9-c33a6055f5d5/Ykn-strategia-kirjastoversio-eng.pdf>.

(作者简介) 江洪,女,1968年生,研究员,博士,硕士生导师,发表论文30余篇。

於维樱,女,1988年生,硕士研究生,发表论文1篇。

魏慧,女,1988年生,助理馆员。

唐美灵,女,1988年生,硕士研究生。

(上接第63页)

会更快地找到解决问题的突破口。笔者试图从“学科馆员-用户”关系紧密度的角度,将普遍服务、知识服务以及学科馆员时间精力的分配等联系起来,为学科化服务的优化提供可借鉴的思路。在学科化服务服务于广大受众的同时,仍然要不断探索覆盖面更大、更高效的新型服务模式。新时期的学科化服务,依然任重道远。

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, 52(2): 6-10+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]. 情报理论与实践 2011, 56(1): 80-82.
- [3] 吴跃伟,张吉,李印结,等. 基于科研用户需求的学科化服务模式与保障机制 [J]. 图书情报工作 2012, 56(1): 23-26.

(作者简介) 张吉,男,1979年生,馆员,发表论文6篇。

吴跃伟,女,1960年生,研究馆员,硕士生导师,发表论文11篇,出版合著1部。

黄德四,男,1955年生,高级工程师,发表论文10余篇。

- [4] 张吉. 学科化服务工作方法优化研究 [R]. [2011-10-15]. <http://ir.las.ac.cn/handle/12502/4471>.
- [5] 赵树宜. 推动图书馆向知识服务转型——2012'学科馆员服务学术研讨会综述 [J]. 图书情报工作 2012, 56(9): 145-147.
- [6] 付凯芳. 基于知识转移的图书馆用户关系管理分析 [J]. 民营科技 2010(8): 121.
- [7] 冯晓玉,张秀珍. 图书馆在知识转移中的作用研究 [J]. 图书馆学研究 2007(5): 79-80 58.
- [8] 丁楠,周英博,叶鹰. h指数和h型指数研究进展 [J]. 图书情报知识 2008(1): 72-77.
- [9] 万锦堃,花平寰,宋媛媛,等. h指数及其用于学术期刊评价 [J]. 评价与管理 2006(3): 1-7.
- [10] 金碧辉, RONALD R. R指数、AR指数: h指数功能扩展的补充指标 [J]. 科学观察 2007(3): 1-8.
- [11] 刘志刚,江洪,王峰,等. 国内学科馆员评价研究综述 [J]. 图书馆学研究 2010(12): 92-95.