

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

赵树宜

图书馆学科馆员服务在我国已走过十余年的历程,从无到有,从小到大,从过去的以文献检索获取为中心的服务,到现在的针对和嵌入具体用户群体、以个性化设计组织知识化服务为中心的学科馆员服务,呈现出蓬勃发展之势。各类型图书馆在学科馆员服务领域进行了大量的实践探索和创新变革,主动设计、引进和发展学科馆员服务的新理念、新技术、新方法,探索适应新环境下的学科馆员服务的新模式、新机制,形成了各具特色的学科馆员服务的工作流程和运行机制,同时也催生了支撑学科馆员服务的工具、方法和系统,培育出特色化、个性化、知识化的服务产品和成果。因此,组织各类型图书馆分享学科馆员服务的实践经验和成果,促进学科馆员服务进一步可持续发展,并在图书馆转型过程中始终保持活跃的生命力,推动图书馆服务向知识服务转型有着十分重要的现实意义。2012' 学科馆员服务学术研讨会也是在这样的大背景下应用而生。

研讨会由中国图书馆学会专业图书馆分会、中国图书馆学会高校图书馆分会、中国图书馆学会医院图书馆委员会联合,于2012年4月11-14日在武汉隆重召开,来自全国20多个省市,覆盖高校、专业、医院等系统的327名正式代表,以及近50名当地图书馆工作者出席了会议。中国图书馆学会副理事长、专业图书馆分会理事长、中国科学院国家科学图书馆馆长张晓林致开幕辞,高校图书馆分会副主任委员、武汉大学图书馆馆长燕今伟,医院图书馆委员会主任委员、解放军医学图书馆馆长陈锐出席会议。中国图书馆学会副理事长、武汉大学信息管理学院院长陈传夫教授到会致辞祝贺,湖北省图书馆学会会长万群华代表当地图书馆工作者致欢迎辞。

研讨会的主题为“学科馆员服务:战略、模式和最佳实践”,会议从七个版块:“学科馆员的战略与布局”、“不同类型图书馆学科化服务实践探索”、“专家互动对话”、“学科馆员的任务与方法”、“嵌入式个性化学科馆员服务的组织机制”、“学科馆员及其服务的支撑和管理”和“深度分析服务的工具、平台”,全面系统地交流研讨了学科馆员服务上的实际战略、具体模式和在实践中逐步累积、提炼与总结的最佳实践和经验分析,包括服务模式、任务体系、工作机制、队伍建设、技术支撑、效果评价等,深度探讨了学科馆员服务进一步发展的战略规划和需要解决的重点问题等。

开幕式由专业图书馆分会副理事长、中科院国家科学图书馆副馆长孙坦主持。中科院国家科学图书馆张晓林馆长、上海交通大学图书馆陈进馆长、中国医学科学院医学信息研究所/医学图书馆馆所长代涛、解放军医学图书馆馆长陈锐、中国农业科学院农业信息研究所副所长孟宪学,中科院国家科学图书馆副馆长、武汉分馆馆长钟永恒作大会报告,分别介绍了各自系统开展学科馆员服务的战略规划、布局及思考。

张晓林教授的发言题目为“学科馆员3.0”(也称作如何更好地支持教育与科研)。他以“学科馆员是做什么的?教育研究机构需要学科馆员做什么?如何规划和发展学科馆员服务?”三个问题的提出,引入学科馆员服务3.0的设想,他认为学科馆员的主要任务是为研究或教育提供信息支撑,以支持人们更好地进行知识创造与传播知识,支持研究与教育中知识创造。他分析了当前科研教育方式的变化和知识创造传播环境的变化,以及由此带来的挑战,提出要“重新定义信息环境、重新构建科研能力、重新建设知识服务工具、重新定向科研知识服务需求”。他预测了学科馆员从1.0到3.0可能的变化趋势:学科馆员1.0指基于图书馆资源与服务的信息检索获取,强调学科馆员会做什么;学科馆员2.0指基于用户的、以信息为基础的知识发现分析,强调学科馆员的能力建设;学科馆员3.0指基于用户的、覆盖知识能力和嵌

入科研过程的知识服务，强调的是用户需求服务。最后，他提出学科馆员服务的战略思考，重新设计学科馆员服务的方法和机制。解放军医学图书馆的学科馆员服务正处于起步探索阶段，被陈锐馆长坦称为学科馆员1.0,该馆实行普遍服务与重点服务相结合工作思路，开展了用户需求调查、图书馆资源推广、学科信息推送、信息素养培训等普惠服务，以点面结合的方式，通过“学科化服务进百室”活动，将学科馆员服务理念向系统内推广，另一方面，在需求调研的基础上，学科馆员积极开展针对重点课题的重点服务，学科服务初见成效，该馆对学科馆员的奖励机制得到与会代表的赞赏。上海交通大学图书馆以“围绕学校发展战略”为目标，建立了以泛学科化服务体系为核心的组织机构、管理策略与运行机制，由“学科馆员—学科咨询馆员—阅览室咨询馆员”组成的三级学科服务梯队，建立以学科服务团队为核心的多部门协同联动工作机制，全方位支撑教、学、研。泛学科化服务体系可以满足各层次用户需要，充分展示图书馆的整体价值，有效破解实际工作中的诸多难题，并为馆员提供良好的发展空间。该馆创立的IC²创新服务模式(Information Commons) x (Innovation Community)，是一种全新的大学图书馆创新服务模式，通过提供开放式学习和自由交流环境，强化学术创新支持与文化素养拓展。图书馆与馆员、图书馆与读者的互动沟通、相互塑造与共同提升，形成平方级的(图书馆)服务效能提升。中科院国家科学图书馆武汉分馆钟永恒馆长在发言中表示，国家科学图书馆把学科化服务作为核心使命和发展方向，以“用户为本、需求驱动，融入科研、支撑创新”为目标，积极探索构建嵌入科研一线的知识化服务体系，从服务模式、任务体系、工作机制、队伍建设、技术支撑、效果评价等方面，形成了全方位、体系化、可持续发展的能力，得到了中科院领导、科研人员以及国内外同行的高度认可。他介绍了中科院文献情报系统服务模式的重大变革，其中之一就是成立国家科学图书馆总馆、分馆（兰州分馆、武汉分馆、成都分馆），并在总分馆以及中科院研究所图书馆全面实行学科馆员制度，学科馆员以提升科研一线信息服务能力、支撑科技自主创新为根本目标，采取深入研究所科研一线的主动服务方式，与研究所图书馆密切配合，共同为科研一线科研人员提供专业的、深层次的文献信息服务。会议期间，中科院国家科学图书馆总分馆学科服务团队，全面解读了国家科学图书馆学科化服务的实践探索及思考，内容涉及科研群组集成知识服务平台可持续发展建设、支持科研创新的学科情报服务、支持研究机构知识资产管理的服务设计与实施，面向科研机构的学科化服务流程设计与实现，多元协同学科化服务的组织与实践，用户驱动和用户参与的学科馆员服务，基于用户社区的学科馆员服务，学科馆员能力云研究，跨界服务情境下学科馆员团队软实力建设等。中科院4家研究所图书馆作为典型发言，介绍了研究所图书馆面对一线科研人员提供支撑服务的实践和思考。归纳为几点：要走联合、协作、共赢的发展道路，探索嵌入式服务机制，打造多层次、系列化的产品与服务，做好研究所需求分析，构建学习型组织等。中国农业科学院农业信息研究所的发言，介绍了农业图书馆围绕农业领域学科发展，从学科化服务初期的学科定题服务、专题动态信息提供（跟踪）服务，农业多媒体远程服务，到目前正在进行的面向重大项目的专项服务、为研究所提供科研信息环境支撑、机构知识库建设的深度服务，该馆形成了学科化服务的工作流程，产品体系和信息服务平台。面向未来，提出了从基础做起、逐步深化，加强用户研究，完善学科馆员制度和队伍建设，加强知识组织、数据挖掘和智能分析能力等方向。

专业图书馆分会秘书长、中科院国家科学图书馆副馆长刘细文，医院图书馆委员会秘书长、解放军医学图书馆张文举，北京大学图书馆副馆长肖珑等专家主持了随后的议程。清华大学、北京大学、武汉大学、厦门大学、沈阳师范大学图书馆以及国家图书馆、中国科技信息研究所、人民日报社等系统的专家在会上作大会发言。

清华大学图书馆夯实学科服务基础，努力开拓创新。该馆从1998起率先引进学科馆员制度，摸索出一套比较符合馆情的学科服务模式，他们的学科服务是一个全馆参与的整体工作，而不是单纯由学科馆员孤立完成的。参考咨询、信息素养教育、学科资源建设与整合、

院系联络、查新和代查代借形成目前学科馆员的主要工作职责，并在与读者互动沟通、高端课题咨询、学科信息推送、联合查新培训、学科服务工具数据库建设、文献计量、文科院系学科服务等方面形成服务特色。北京大学图书馆学科服务的多维拓展让学科服务“从云端落地”，该馆从2010年起重组学科服务团队，建立了以学科信息需求为导向的学科化服务团队，在满足学科信息资源导航、信息参考咨询、信息深度服务的基础上，明确拓展服务的方向是“智慧”型学科服务，从深度嵌入教学的精品服务到重点科研全程支撑的重点服务，从学术评价延伸到学科规划的前瞻性服务到广推知识分享服务的智慧服务，创新了学科化服务模式，提升了为学校科研发展和教学支撑的服务力度。该馆倡导的图书馆员作为Co-instructor、Advisor、“创新始于信息检索”的理念，提升了图书馆员的价值感和使命感。厦门大学图书馆陈娟老师作的“文献计量方法在学科服务中的应用”发言，她以厦门大学近海海洋环境科学国家重点实验室和创新研究群体项目评估为例，介绍了学科馆员在科研评价中所做的贡献。武汉大学图书馆张洪元副馆长作“在理想与现实之间求索：学科服务的现实冲突与未来发展”的发言，从学术的角度，分析了目前学科服务中普遍存在的组织结构、工作结构、人员结构、指导思想、定位冲突等问题，最后预测了学科服务未来发展的最佳可能是：以文献为基础的科研分析、科研评价甚至科研指导将逐步变为现实，并成为高层次学科服务的主流内容。沈阳师范大学图书馆的学科化服务得益于领导的重视和团队协作，通过建立学科服务系统—学科馆员工作交流平台和学科馆员绩效考核制度，完善了学科馆员工作机制，提高了学科服务工作效率，保障了学科服务质量。上海瑞金医院图书馆所作的“学科化服务在医院图书馆实行的可行性及其影响因素探讨”，分析了目前影响医院图书馆开展学科化服务的诸多不利因素，如缺乏相关激励、晋升、人员准入制度，对医院图书馆评估标准低，部分医院图书馆数字化资源尚不到位等，进而提出医院图书馆开展学科化服务对象的定位和选择很重要。医院图书馆开展学科化服务的模式可多样化，学科馆员的设置为其中一种，要进行有效的学科化服务，关键在于结合本馆学科化服务人员的知识结构，可利用的信息资源，对医院整体临床重点学科或科研重点项目的了解，其中最重要的是对拟服务学科内容的理解和评估。中国科技信息研究所信息资源中心曾建勋主任作“基于资源分析的学科化服务模式探索”，介绍了面向学科的资源规范分析和知识提取，认为学科化服务重在营造学科化信息服务环境。国家图书馆立法决策咨询部卢海燕作“面向中央国家机关的专业化服务—国家图书馆的探索与实践”的大会发言，介绍了他们根据中央国家机关需求特点，完善机制建设，推进“走进政府”计划，建立立体化服务方式推出多品种服务产品的专业化服务模式。

本次会议还邀请9位论文作者作大会发言，分别就高校图书馆个性化服务营销策略、面向科研管理的个性化学科知识服务案例研究、构建分层多阶个性化的学科服务体系、我国985高校图书馆学科服务现状调查与分析、用户驱动的中美高校图书馆学科服务管理创新、WEB环境下高校图书馆知识服务中学科服务团队组织智能管理等方面，进行了大会论文交流。这些论文全部出自于学科馆员之手，反映了学科馆员在服务一线中的困惑、体会、研究和思考。汤森路透知识产权与科技集团中国区总裁刘煜作“面向科研管理与决策的学科化知识服务”的发言，他主要介绍了基于信息与数据的学科发展战略规划与分析，通过工具、平台和实例的分析，解读了为科研和教学活动的管理与决策所提供的完整解决方案。

在闭幕式上，张晓林馆长作大会总结。他畅谈了对本次会议的三点感受，一是学科化服务得到真正认可。从最初的理论探讨到现在的大规模实践，从少数到普遍，实践证明学科化不是心血来潮，而是历史必然，不是领导意志，而是事业规律，无论学科化服务的具体内容、形式是什么，学科化服务的刚性大道已经历历在目。二是学科化服务在迅速的升华。学科化服务的形式多种多样，内容异彩纷呈，各类型图书馆都在寻求支撑学科化服务的机制，体现出目前学科化服务根据地处于巩固和发展当中。三是学科化服务还需要发展。目前形势的发展需要学科化服务更多依靠组织的力量，团队的力量。要加强资源、工具、方法、资源的挖

掘，以及学科馆员使用能力的培训，而不仅仅只靠努力精神；要加强从经验到最佳实践，从实践到规范，从规范到流程，从流程到平台的转移演变，使个人知识变成集体知识，从隐性知识到显性知识，把知识变成能力，把能力变成效果；要加强协同机制的建设与培育；加强学科馆员人才队伍建设，以适应现代需求、未来挑战。此外，也需要密切关注跟踪进一步的发展。未来信息分析利用、知识发现利用传播，将实现空间根本转移和变化，学科馆员的工作可能还会发生变化，从图书馆空间跳到信息空间，下一步可能到用户的工作流空间。颠覆型的挑战、波段性的创新，来自信息空间、用户空间的新范式还会层出不穷，如果只盯住图书馆，可能会轻视或短视，最大的挑战不是来自于图书馆本身的范式演变，而是来自用户空间范式的演变，在信息图书时代开发的学科化服务在可见的短期内还会继续辉煌，但是当教育科研进入全面数字化时代，当科技发现、learning 过程走到全新的范式后，教育和科研的信息支撑服务恐怕现在还难以想象。最后，他谈道，学科馆员服务的成功之处在于它的突破和创造，它的成功来源于从用户需求出发，要抓住这一点，以学馆科员的精神和锋芒，继续进行多种创新，以应对破坏性变化，继续通过前瞻的研究和布局抓住机遇，继续通过利用各种万事演变，驾驭颠覆型创新。我们有理由相信，有我们这样一支队伍，能 hold 住未来。并高度期待学科化服务继续前进，学科馆员继续辉煌。

本次会议采用征文研讨，共收到论文 129 篇，会上对获奖论文进行了颁奖，并计划会后公开出版论文集。会议得到了《图书情报工作》、《大学图书馆学报》、《现代图书情报技术》、《中国文献情报》（英文刊）、《中华医学图书情报杂志》的协助支持，得到汤森路透知识产权与科技集团（中国区）的独家赞助。会议期间，湖北省电视台、《图书馆报》的记者做了现场采访和报导。