

面向课题组的学科化信息服务模式探讨^{*}

——以中国科学院国家科学图书馆为例

邵 荣 李大钧 李 威 张 军

中国科学院国家科学图书馆武汉分馆 武汉 430071

[摘要] 简单介绍中国科学院国家科学图书馆(以下简称国科图)开展学科化信息服务的现状及遇到的挑战,以国科图目前正在服务的一个课题组作为服务案例,从信息需求、信息行为分析出发,详细介绍学科馆员针对该课题组开展信息服务的服务措施,最后总结出针对课题组开展学科化信息服务的模式,为其他学科馆员开展类似服务提供相关参考。

[关键词] 学科化信息服务 信息需求 信息行为 课题组

[分类号] G252

1 国科图开展学科化信息服务状况

学科化信息服务是国科图(北京总馆和兰州、成都、武汉三个分馆)自2006年3月组建以来,为了适应中国科学院新的信息环境,以用户的需求为中心而开展的一项新型的服务模式和服务机制。它是新一代的学科馆员为纽带,通过电话、网络、到研究所、课题组、现场、虚拟社区等服务方式,将图书馆的服务延伸到用户群中,融入用户的科研过程中一种服务^[1]。自2006年第一批学科馆员经过短暂的工作技能强化培训走向一线后,目前已经形成了由总分馆四个地域组成39人的学科化信息服务团队,主要服务是面向28个城市116个研究单位8万多名用户(其中科研人员4.7万,研究生3.3万)。2006年10月20日学科馆员以到物理所开展“学科化信息服务工作站”挂牌活动为启动标志,随后在国科图领导带队深入全院外地各研究所召开学科化信息服务座谈会,进行资源与服务的宣传推广,拉开了全院大规模开展学科化信息服务工作的序幕,目前国科图已经在全院所有研究所全面启动了学科化信息服务工作,其中在78个研究所已经建立了“学科化信息服务站”(挂牌)^[2]。

学科馆员在三年多的服务过程中,主要从资源的宣传、推介(如宣传国科图的资源、服务系统和信息工具(随意通、E-划通、科技新闻聚合系统、文献管理软件 endnote等));开展参考咨询和信息素质

教育;用户信息环境的构建和优化设计(与资源建设部学科采访馆员共同完成研究所资源保障分析报告,提出各所资源保障建议并推动研究所调整资源建设方案);利用开放软件 SPT和所级信息平台搭建研究所图书馆网站;推广研究所机构知识仓储;开展特色分馆建设等方面开展学科化信息服务,整个服务过程中获得了广大科研人员和研究生的普遍欢迎和广泛好评。总的来说目前国科图开展的学科化信息服务采取的还是一种普遍服务为主的服务方式,但随着用户信息获取问题基本解决和用户信息环境基本建立,目前的学科化信息服务模式受到了一定的挑战,探索如何针对具体课题组开展深层次、个性化的服务也成为目前学科化信息服务过程中急需解决的问题。本文拟以一个具体的课题组作为服务对象,在学科馆员与研究所图书馆员做好普遍服务的前提下,详细介绍针对该课题组开展个性化、深层次学科化信息服务的服务措施,在此基础上探索面向课题组的学科化信息服务模式,为学科馆员开展类似服务提供借鉴和参考作用。

2 面向课题组的学科化信息服务案例

2.1 课题组背景介绍 中国科学院南京土壤所土壤与农业可持续发展国家重点实验室土壤利用与全球变化课题组(以下简称土壤利用与全球变化课题组)主要从事土壤资源演变与可持续利用、土壤利用与环境变化和土壤生物与生物化学等三个方面基

^{*} 本文系中国科学院国家科学图书馆青年人才前沿领域项目资助课题(项目编号:07WQ08)研究成果之一。

基础性研究,目前共有科研人员14人(其中博士学位12人),研究生27人(博士10人,硕士17人)。选择该课题组作为重点服务对象主要源于学科馆员在前期二年多的需求调研和服务工作中了解到,该课题组主要从事基础性科学研究,科研人员的信息需求非常强烈,对国科图推出的学科化信息服务工作表示欢迎和支持。在学科馆员开展的普遍服务过程中(如文献查找、资源推荐、数据库使用与endnote培训等)科研人员认为这些服务对他们的科研非常有用,可以节省他们原本在文献检索查找方面的时间,有效提高了科研的效率,他们愿意学科馆员进一步参与到科研活动过程中,成为他们科研工作有力的信息助手。

2.2 信息需求调研和信息行为分析 为了充分了解课题组成员的信息需求,学科馆员在服务的过程中专门设计信息需求调查表,并多次面对面与课题组负责人及其他科研人员进行沟通、交流,从回收的调查表和面对面的交流过程中了解到:科研人员在科研过程中信息需求排在最前面的是电子期刊查询和下载、国内外相关科研与学术动态跟踪以及科研论文产出的收集整理,并且在科研过程的不同阶段也需要不同的信息服务,如在课题的立项阶段需要了解课题的研究背景、研究综述及目前国内外研究的现状;在课题的进展过程中需要及时跟踪国内外研究进展与动态信息;在课题的结题阶段需要对科研成果进行集中的整理,需要进行科技查新、检索工作;在论文的投稿过程中需要了解所在领域的期刊信息(包括期刊名称、影响因子、投稿指南等)。

从科研人员的信息获取习惯来看,绝大多数科研人员都将网络作为首要的信息资源,搜索引擎成为重要的检索工具,他们不习惯使用图书馆资源,一方面源于南京土壤所参加中国科学院集团采购的数据库比较少,由于数据库使用权限的问题,许多信息资源科研人员不能直接使用,而有些科研人员又不是很清楚国科图开展的全文传递服务,即使有人知道又觉得从时效上感觉还是不很方便,造成科研人员对使用图书馆资源的无奈;另一方面科研人员平时习惯关注自己经常浏览的期刊信息,觉得这些信息已经能够基本满足他们科研的信息,也不知道全院目前到底能够使用哪些资源,而且哪些资源是在全

院开通,一部分科研人员会利用数据库的深层次分析功能或者科学评价网站,但一部分科研人员对ISI web of knowledge平台没有充分利用,他们也不是很清楚数据库提供的目录推送、个性化定制功能。

2.3 服务对策的设计和具体的服务措施

2.3.1 信息资源的分析和推荐 从前期的需求调研和科研人员信息行为可以分析到,科研人员都非常重视文献检索在科研工作中的作用,也具有随时随地获取信息的习惯,但由于平时信息获取的习惯性思维,他们并没有充分利用图书馆,他们不太清楚国科图具体能给他们提供哪些资源,除了他们掌握的信息资源外还有哪些资源是他们在科研过程必须重点关注的对象,还有哪些数据库能够提供深层次的分析功能以及定制功能,因此加强资源和服务的宣传,使科研人员知道他还不知道的资源、技巧是学科馆员认为给他们提供服务的一个非常重要的环节。因此学科馆员特意完成了《南京土壤所资源保障能力分析报告》,此份报告主要内容包括:目前全院文献资源保障能力分析、2008年南京土壤所(课题组)目前的资源保障能力、建议南京土壤所(课题组)今后需要加强引进的数据库及重点关注的数据和向课题组重点推荐免费资源四个部分。报告完成后,学科馆员及时发送给课题组负责人及相关科研人员和研究生,受到他们的热烈欢迎。

2.3.2 期刊投稿信息的推送 学科馆员在需求调查过程中了解到科研人员和研究生在科研过程中需要经常发表期刊文章,部分科研人员尤其是刚入学的研究生对本领域可以投稿的期刊信息不是很清楚,而且他们在写文章的过程中经常需要阅读大量的参考文献,但很多参考文献的期刊采用的都是缩写形式,这对科研人员和研究生在文献获取过程中造成了一些阻碍,因此学科馆员整理了南京土壤所经常使用外文期刊列表,并将期刊的缩写和全写进行了对应,针对一些SCI收录的期刊还附上近三年来的影响因子和期刊的投稿地址,当学科馆员将此项服务工作推送给科研人员和研究生的时候,他们感到非常高兴,并给学科馆员发来邮件说“你们的工作给我们科研投稿过程指出了一条光明大道”。

2.3.3 针对课题组科研项目的学科情报服务 在学科馆员的需求调查过程中也了解到,科研人员都

非常关注本领域学科发展的前沿问题,很希望及时获取了解本领域的最新动态,也希望学科馆员能够进一步参与到他们的科研项目过程中,这也正符合国科图开展学科化信息服务的初衷。因此学科馆员将针对科研人员不同研究阶段的科研项目开展不同形式的服务作为学科化信息服务的重点。在征求课题组组长和主要科研人员的同意下,学科馆员分别选择《水稻主要生长阶段稻田生物固氮能力的 $^{15}\text{N}_2$ 标记定量研究》课题作为服务对象的前期调研阶段项目(立项课题);《青藏高原草甸草地土壤—植被—大气碳交换对降水变化的响应》作为项目研究进展中课题;《稻麦轮作农田土壤碳周期对大气 CO_2 浓度升高的响应》作为结题课题。

针对《水稻主要生长阶段稻田生物固氮能力的 $^{15}\text{N}_2$ 标记定量研究》立项课题。课题组组长非常明确地提出他们希望能够了解目前国内外在水稻生物固氮方面的一些背景资料,如有哪些机构,哪些专家,这些机构和专家具体从事哪方面的研究,有哪些信息来源报道相关方面的研究,同时希望有个能够交互式的共享平台在课题组小规模范围内实现资源的共享。考虑到立项阶段是科研人员信息需求最为强烈的阶段,因此学科馆员将对立项课题作为三个服务课题的重点。针对科研人员的需求,学科馆员从三个方面开展了服务:①首先详细了解课题项目的研究内容,与科研人员相互沟通制定检索策略(不同数据库检索策略略有调整),分别在维普数据库、CNK 期刊库、万方数据库、ISI web of knowledge 平台、CSA Elsevier Springer Wiley 等数据库进行检索,将检索的结果导入到 endnote 文献管理软件中并及时发送给科研人员;②充分利用国科图汉分馆信息技术部开发的《所级集成信息平台》(选择该平台主要考虑到该平台具有灵活的页面调整、更新功能和简单、方便的资源揭示、加工、组织与发布、共享功能),具体的服务策略是将收集到的信息资源(包括会议信息、期刊论文、研究成果、组织机构、新闻动态、监测快报)与服务搭建完成了一个具有信息检索、组织、交流和发布的科研信息平台 <http://159.226.125.182/8080/web/guest/home>;③利用文献计量学方法将 Web of science 检索到的相关文献从来源文献和引证文献两个角度分析该课题研究方向目

前国内外研究动态和进展,从中分析出课题组今后应该重点关注的学科方向、期刊种类、专家和推荐重点应该关注的高质量论文,并将一些重点期刊通过 Web of science 定制功能推荐给科研人员,最后完成《水稻主要生长阶段稻田生物固氮能力的 $^{15}\text{N}_2$ 标记定量研究》文献计量学分析报告。

针对《青藏高原草甸草地土壤—植被—大气碳交换对降水变化的响应》项目进展中课题。考虑到前期科研人员已经收集了大量的信息资源,科研人员需要的是能够及时跟踪目前课题的研究动态。因此学科馆员采取的策略是通过仔细阅读课题立项报告、中期汇报材料以及与科研人员进行沟通交流了解课题的研究内容和目前的进展情况,根据课题的内容收集并建立了专题数据库,并挂在课题组服务平台。同时密切关注国内外相关研究方向的最新动态,向课题组定期、不定期推送相关信息。

针对《稻麦轮作农田土壤碳周期对大气 CO_2 浓度升高的响应》结题课题。因该课题已经处于研究的结题阶段,学科馆员采取的服务策略就是协助课题组成员一起收集整理整个课题研究阶段的不同形式的研究成果(包括论文、报告、专著,参加会议情况等),做好归档工作,并根据课题组要求,补充收集一些相关资料。

3 面向课题组的学科化信息服务模式探讨

基于对土壤利用与全球变化课题组开展一年来的个性化、深层次的学科化信息服务实践的基础上,总结出如下针对课题组服务的服务模式:

3.1 信息资源和服务的推送服务模式 网络化、数字化的快速发展改变了科研人员获取信息的行为,一方面科研人员习惯将网络资源作为科研活动的首要信息来源,另一方面科研人员缺乏对图书馆的资源和服务了解,对数据库的选择和利用存在一定的片面性和局限性。这些都需要学科馆员在服务的过程向他们宣传和推送图书馆的资源和服务,让科研人员知道他们自己还不知道的资源,在宣传的过程中要让他们意识到检索是有技巧的,也需要学习,通过我们不断的宣传和推送服务,逐渐改变科研人员对信息资源的获取习惯,也逐步改变科研人对图书馆和学科馆员的认识,激发他们更多的信息需求。

3.2 学科馆员与用户参与合作服务模式 面向课题组的服 务, 要求学科馆员与服务用户具有良好的沟通、交流、反馈机制。服务的内容必须充分体现用户的需求特点和意愿, 以课题组的研究项目为驱动, 解决科研过程的实际问题, 有效支撑课题组开展创新性研究。这就要求学科馆员必须经常主动地与服务用户进行沟通、交流, 及时准确地了解他们的信息需求, 共同探讨他们在信息获取中遇到的障碍, 提出科研人员比较认可的服务方案, 并将服务成果及时提供给科研人员, 让科研人员提出反馈意见, 引导和激发科研人员新的信息需求, 整个服务过程中形成与服务用户之间的互动, 这样才能真正保障和满足用户的需求。当然与用户的沟通方式可以采用面对面的交流, 也可以采用电话、邮件、MSN 课题组服务平台等多种方式。

3.3 个性化学科情报服务模式 学科馆员在做好普遍服务的基础上, 需要深入学科专业领域和科研人员的研究项目中去, 这首先需要学科馆员深入挖掘研究人员的信息需求, 这种对需求的把握必须建立在充分了解学科的历史、现状、学术前沿、发展趋势的基础之上。而系统跟踪科技研究发展的重大动向与成果, 以《科学研究动态监测》、《科学观察》(科技竞争与对比分析监测)、《年度学科国际发展态势分析》系列产品为产出内容是目前国科图情报研究人员的重要工作任务之一, 因此建立一种学科馆员与情报人员协同工作的服务模式是非常有必要的,

〔作者简介〕邵 荣, 女, 1976年生, 副研究馆员, 部主任, 发表论文 10余篇。

李大钧, 女, 1961年生, 副研究馆员, 发表论文 10余篇。

李 威, 男, 1973年生, 副研究馆员, 发表论文 10余篇。

张 军, 男, 1967年生, 研究员, 出版专著 1部, 译著 1部, 发表论文 10余篇。

一来学科馆员可以充分利用情报研究成果, 并将这些成果及时推荐给相关领域的研究人员, 有效发挥情报工作在科研一线的作用和科研人员对于学科领域前瞻性的把握, 另一方面学科馆员可以在与情报人员协同工作期间学习情报人员经常运用情报研究的方法, 包括各种文献分析的方法技巧, 数据处理的方法, 信息跟踪的方法等, 为开展深层次的信息服务提供方法支持。但由于学科馆员和情报人员工作内容的侧重点有所差异, 如何针对科研项目的特点开展学科情报服务是学科馆员下一步重点工作的内容, 在提供学科情报的服务过程中需要运用情报研究的方法, 包括文献计量学方法, 信息跟踪的方法等, 将繁杂无序的信息进行加工、分析, 整理后形成研究的成果。

4 结 语

在面向课题组的学科化信息服务过程中, 需要充分了解科研人员的信息需求和信息获取习惯, 通过想其所想、知其所知、供其所缺、得其所信, 设计出让科研人员能够接受和愿意参与的工作和服务模式, 最终真正融入到用户的科研过程中, 成为科研团队不可或缺的一部分。

参考文献:

- [1] 范广兵. 泛在图书馆与学科化服务. 图书情报工作, 2008, 52(1): 105-108
- [2] 初景利, 张冬荣. 第二代学科馆员与学科化信息服. 图书情报工作, 2008, 52(2): 6-10, 68

(上接第 68页)

参考文献:

- [1] 杨圃. 高校图书馆知识服务发展现状. 合作经济与科技, 2009(2): 55-56
- [2] 白玮, 徐少莲. 高校图书馆特色数据库建设探究齐齐哈尔医学

〔作者简介〕张 静, 女, 1970年生, 工程师, 发表论文 20余篇。

刘永昌, 男, 1970年生, 高级工程师, 发表论文 20余篇。

梁 伟, 男, 1979年生, 工程师, 发表论文 10余篇。

院学报, 2006(14): 1747-1748

- [3] 李志俊. 陕西省高校图书馆特色数据库建设策略探讨. 情报杂志, 2005(9): 105-110.
- [4] 夏红. 高校图书馆特色数据库的建库研究. 现代情报, 2004(9): 177-179