

学科化信息服务：高校图书馆读者服务创新的生长点

李彦芝

(滨州医学院图书馆 烟台 264003)

〔摘要〕 论述现代信息环境对传统读者服务工作的挑战，提出学科化信息服务具体运作模式，包括建立学科化服务的管理体制、强化学科馆员制度、重视学科资源与服务项目的宣传推广、加强用户信息能力培养等。

〔关键词〕 学科化服务；高校图书馆；服务模式；知识服务

Subject – based Information Services: a growth point of innovative service for readers in college and university libraries LI

Yan – zhi, Library of Binzhou Medical University, Yantai 264003, China

〔Abstract〕 The paper discusses the challenges to the traditional work of reader service in modern information environment, proposes a concrete operating mode of subject – based information services, including establishing a management mechanism for subject – based information services, strengthening subject librarian system, paying attention to propaganda and promotion of subject resources and service programs and reinforcing the training of user information competency, etc.

〔Keywords〕 Subject – based services; College and university libraries; Service mode; Knowledge service

1 引言

所谓学科化服务是以学科为基础，以学科化信息服务人员为核心，一种基于馆藏物理资源和网络虚拟资源，以用户需求目标驱动，面向知识内容的，融入用户决策过程并帮助用户找到或形成问题的解决方案的增值服务。是采用先进的信息技术和网络技术展开的介于信息服务和知识服务之间的一种新型服务模式^{〔1〕}。这种模式不再是按照文献工作流程

来组织科技信息工作，它能使信息服务学科化而不是阵地化，使服务内容知识化而不是简单的文献检索与传递，从而提高信息服务对用户需求和用户任务的支持力度。在科学研究上，通过建立科技信息人员与科研人员之间的紧密合作伙伴关系，促使信息服务对科学研究负责而不单单对信息服务机构负责，从而扩大图书馆在科研活动中的支持力、影响力。这种模式，能为高校图书馆用户提供深层次、知识化、专业化、个性化的集成服务，能够适应科技自主创新的要求，最大程度地满足高校师生的个性化信息需要与知识需求。因此，学科化信息服务是高校图书馆服务职能的延伸与发展。它突破图书馆传统服务模式，强化图书馆为教学和科研服务的意识和能力。

〔修回日期〕 2009 – 12 – 14

〔作者简介〕 李彦芝，副研究馆员，主要研究方向为信息组织、信息服务，发表论文 20 余篇。

随着计算机的普及,人类社会迈进了一个全新的信息时代。这一时代最显著的特征就是全球范围内网络环境的形成。网络环境下读者获取知识和信息的渠道与要求发生了巨大的变化,传统的读者服务工作已不能适应新的要求,“创新”成为当前高校图书馆读者工作的唯一发展契机。在不断探索创新的道路中,学科化信息服务为图书馆服务工作注入了生机和活力,深刻体现了阮岗纳赞图书馆五定律之一“图书馆是生长着的有机体”的理念。学科化信息服务将是高校图书馆服务发展的主要方向。

2 现代信息环境对传统读者服务工作的挑战

2.1 传统读者服务模式严重制约用户学科信息需求

传统的图书馆服务是一种立足于组织文献面向图书馆的信息服务。多年来的服务模式是以图书馆为中心,以馆内书刊阅览、外借、文献复制、传递、参考咨询等为内容的简单粗放型服务方式,是一种坐等读者上门、被动的服务。这种服务方式随着信息环境的变化,已经越来越不适应网络化、知识化信息环境发展的要求^[2]。目前很多高校图书馆很少见到教师、科研人员身影就足以证明传统读者服务已经制约着图书馆服务的效果。由于观念落后,目前许多高校图书馆仍然处在以资源建设为主的阶段,强调加大投资资源建设,甚至有些馆没有树立以服务能力建设为主的理念,其发展更谈不上形成集约化、协同化服务机制,导致图书馆资源利用率越来越低下,甚至浪费现象严重。信息环境变化需要图书馆建立起以需求为中心去发现资源、发展资源和组织资源并提供创新性服务的意识和能力^[3]。

2.2 信息服务环境的变化催生学科化信息服务

对图书馆而言,当今最大的变化就是用户信息环境的变化。随着网络环境的成熟和完善以及数据库服务商的参与,信息的传输和发布越来越依赖于数字化和网络化,而且原来以纸质文献存在的信息也逐步被数字化,并通过网络来存取。这样,图书

馆作为信息获取不可替代机构的地位被打破或产生了动摇。各种各样的信息服务机构不断地与图书馆争夺信息用户。近年来,开放存取的理念不断深入人心,据不完全统计,目前世界上已有6 000多种期刊在网上开放式存取,人们可以自由地免费查询、浏览、下载、使用这些期刊的内容。越来越多的用户习惯于直接在本地图书馆获取所需信息资源。用户越来越不满足于基本文献服务,而越来越倾向于基于知识或知识解决方案的服务。信息服务环境的变化催生学科化信息服务。

2.3 高校教师、科研人员需要学科化信息服务

教师、学生及各类科研人员是高校图书馆服务群体的主要组成,其需求的信息具有专业强、交叉性强等特点。高校教师、科研人员越来越不满足于文献的借阅、传递服务,而越来越倾向于基于知识解决方案的学科化信息服务^[4,5]。学科化信息服务人员通过积极挖掘和发展这方面的知识和能力,提高知识和技术含量,发展基于这些知识和能力的服务,可以使图书馆在更高层次、更直接方式、更关键性活动和更全面过程中支持用户的知识应用和知识创新,从而提高服务的智力内涵和有效性,并利用知识服务来驾驭变化和迎接竞争。

2.4 学科化信息服务将是图书馆服务的发展方向

随着新信息技术的发展、新的信息交流理念诞生,各类信息服务机构深入参与了信息服务。如斯坦福大学针对工程学科的信息环境和文献资源状况,建立了 SEQ2 图书馆,这一设施的目的在于通过提供馆藏资源和服务为用户提供一个便于信息发现、利用、创造和管理的信息合作实验室,实现“信息启迪”;德国马普学会(MPS)设立了马普数字图书馆(MPDL),通过与各研究所合作,向研究所提供科学信息和科学交流基础设施^[5]。我国的清华大学图书馆于1998年首先引进了“学科馆员制度”,启动了学科化服务;2006年中国科学院国家科学图书馆以学科服务和情报研究为重点积极推进面向科研一线的文献信息服务,提出建立融入科

研一线的服务模式。国内外图书馆在信息环境下不约而同地选择发展学科化服务, 资源建设模式也正在从文献资源收集向制作学科化的信息产品, 从满足文献需求向满足用户个性化需求的方向发展。学科化信息服务将是图书馆服务的发展方向。

3 学科化信息服务运作模式

3.1 建立学科化信息服务的管理体制

在体制上, 美国的图书馆学教育体制及馆员资格认证制有利于培养具有多学科背景的高素质专业馆员。而我国高校图书馆学科化服务目前面临的最大问题是没有相应的图书馆学教育体制支持。国内图书馆学科化服务需要不断借鉴国外经验扬长避短。学科化服务需要高校图书馆设置专门的管理部门, 实行馆长——学科化信息员式的扁平化组织结构^[7]。馆长直接将决策权下放给每个馆员, 使馆员在较大的自主性、决策权基础上, 形成统一的整体观。这就对馆员提出了很高的要求, 要求馆员既是全才又是专才。直接由不同专业的图书馆员承担不同学科文献的采、编、参考咨询、深层次知识挖掘、整合的一条龙服务工作。所有成员都将注意力投放在用户身上, 通过调查用户需求来确定自己的服务范畴、内容和标准。因此, 馆员会更加清楚用户的需求, 给用户反馈信息更加及时、准确, 真正体现出图书馆“为书找人, 为人找书”的精髓理念。

3.2 强化学科馆员制度

强化学科馆员制度应是现代图书馆服务的一个重要趋势。我国大学图书馆界对学科馆员职责的认识也是随着工作实践的深入而不断深化的。高素质的图书馆员是图书馆的最大财富, 学科馆员对促进图书馆的资源建设和资源利用发挥着至关重要的作用, 无疑应当是高素质馆员中的重要组成部分。清华大学图书馆从 1998 年率先建立和实行了学科馆员制度。11 年来, 我国大学图书馆界对学科馆员问题的关注热情始终不减。现在, 越来越多的大学图书馆陆续开展了学科馆员工作, 进行了很多有益的

尝试和探索, 通过实践也取得了一些成效和经验, 受到了广大读者的肯定和业内人士的认同。建立学科馆员制度, 是大学图书馆科学管理的重要内容, 也是学科化信息服务工作正常开展的基本保证。各级行政主管和业务指导机构对学科馆员制度的政策支持不应仅是经费支持, 更重要的是引导和强制性要求^[8]。

3.3 重视学科资源与服务项目的宣传、推广

图书馆要把学科资源与服务项目的宣传、推广作为开展学科信息服务的先导性工作, 没有被用户了解的信息资源与服务项目很难真正发挥其功效。因此, 学科信息服务的首项内容就是宣传、推广学科资源与服务项目。作为一名学科信息服务人员, 不仅要全馆的馆藏资源和服务功能项目了如指掌, 而且要对负责院系及科研机构的学科领域、研究方向和重点、创新课题、人员结构、信息需求等相关情况非常熟悉, 从而有的放矢地向研究人员宣传推广图书馆的信息资源、技术措施、服务系统、信息工具与服务项目, 帮助他们充分利用信息资源^[9]。

3.4 加强学科化服务的用户信息能力培养

用户信息获取能力是指用户利用信息检索工具查找所需学科资源信息的能力^[10]。学科馆员要教会用户信息获取和利用的方法, 而不总是代替用户查找和利用文献。只有将学科馆员的信息能力转化为用户的信息能力, 学科化服务才会产生更大的价值和影响。为达到培养与提高用户信息获取能力的目标, 图书馆专门开设用户信息素养培训课, 及时为师生在获取和利用图书馆服务过程中遇到问题时提供帮助与指导。针对用户的不同需求, 不定期地按需进行各种新资源使用技巧培训, 并在网上长期提供数据库使用指南、全文传递与馆际互借方法、网络资源筛选与调研策略等, 提升用户自助信息服务能力。

3.5 学科化信息服务要实现服务主动性、规范性、全面性、专业性

高校图书馆信息服务中要处处体现着为读者着

想的服务意识和态度。学科馆员积极主动加强与服务院系联系,通过面对面沟通、举办院系会议、学科馆员论坛等沟通方式,树立馆员极强的参与意识;使学科化服务形成了比较完善的组织机构和管理体制,开展学科化服务要做到规范,在院系师生需求调查和分析的基础上,学科馆员负责提供基于学科主题的信息素养教育;对学科主题的资源建设提出建议,或直接负责资源建设。在实施专业化服务中,要面向专业活动的全程。如实施科研服务,要面向科研的全程,针对选题、立项、研究、结题、评审等不同阶段的不同要求提供有针对性的服务,使学科化服务与科研活动紧密结合^[11]。如在立项阶段,要及时收集该专业研究背景、研究综述、研究进展。在课题开展阶段,围绕科研进展情况提供实验方案、数据分析、国内外研究进展与动态。在课题收尾阶段,进行比较研究、查新、投稿等服务,对项目评审报奖、科研评价进行查新、引证分析等学科化服务。使图书馆真正成为教学、科研的得力助手。

4 结语

当前学科化信息服务作为一种新颖的服务模式和服务机制,是一个持续而不断深入的过程^[12]。目前许多高校图书馆开展的学科化服务有很多与学科化服务要求不相适应的地方,其服务效果受多因素的制约,而且服务效果也不是立竿见影可以体现。但随着网络化、数字化、信息化的发展和相互渗

透,图书馆通过管理保障机制的建立、学科化服务规划、学科资源建设、学科馆员的素质与能力提升、学科用户获取信息能力提高等一系列改善措施,其学科化服务必将进一步发展和深化。

参考文献

- 1 宋惠兰. 高校图书馆学科化服务创新研究 [J]. 图书馆学研究, 2008, (11): 88-90.
- 2 吴新年, 陈永平. 关于学科化信息服务的思考与建议 [J]. 情报科学, 2007, 25 (12): 1833-1837, 1858.
- 3 张晓林. 科研环境对信息服务的挑战 [J]. 中国信息导报, 2003, (9): 18-22, 7.
- 4 靳红, 罗彩冬. 高校图书馆知识服务模式的比较研究 [J]. 中国图书馆学报, 2004, (6): 59-61.
- 5 蔡冰. 区域集群图书馆文献信息资源保障实施策略 [J]. 图书馆建设, 2007, (4): 1-3, 8.
- 6 叶梅. 图书馆员与学科教师合作实践——美国的经验与启示 [J]. 图书馆论坛, 2007, (2): 60-63.
- 7 柴苗岭, 朱江, 郑颖. 面向学科化服务的学科资源建设 [J]. 现代情报, 2000, (1): 46-48.
- 8 丁媛. 美国高校图书馆扁平化组织结构对我国的启示 [J]. 科技情报开发与经济, 2006, (22): 324.
- 9 邵敏. 清华大学图书馆学科服务架构与学科馆员队伍建设 [J]. 图书情报工作, 2008, (2): 11-14.
- 10 朱建亮. 论专业化服务 [J]. 图书馆论坛, 2005, (6): 224-226.
- 11 黄红卫. 高校图书馆推行学科馆员制度的障碍及应对措施 [J]. 图书馆建设, 2009, (8): 65-69.
- 12 李春旺. 学科化信息服务模式研究 [J]. 图书情报工作, 2006, (11): 14-17.

• 动态 •

病历书写规范等法律法规实施

2010 年 3 月 1 日, 卫生部最新出台的《病历书写基本规范》(下称《规范》)开始实施, 于 2002 年颁布的《病历书写基本规范(试行)》同时废止。它明确规定:“病历书写应规范使用医学术语, 文字工整, 字迹清晰, 表述准确, 语句通顺, 标点正确”, 并对病历书写过程中出现错别字如何修正做了详细规定。同时, 修订后的规范第 10 条规定, 为抢救患者, 在法定代理人或被授权人无法及时签字的情况下, 可由医疗机构负责人或者授权的负责人签字。这一规定将对医疗机构和病患之间的关系及相关责任制度产生较大影响。

(摘自《检查日报》)