



从参考咨询服务 走向学科知识咨询服务

初景利

中国科学院文献情报中心编辑出版中心

《图书情报工作》、《知识管理论坛》
《智库理论与实践》、《中国科技期刊研究》

2016年3月25日·广州

信息管理科学博士文库

图书馆 数字参考咨询服务 研究

初景利 著
北京图书馆出版社

图书馆嵌入式学科服务的 理论与方法

孙 坦 初景利 / 主编

图书馆嵌入式学科服务的理论与方法

科学出版社

科学出版社



主要内容

1. 图书馆当前发展环境分析
2. 从参考咨询到知识咨询的转型变革
3. 图书馆学科服务战略与实施



1. 图书馆当前发展环境分析





图书馆是什么？

a building that houses a collection of books and other materials--**Oxford**

图书馆员是干什么的？

A librarian is a person who works professionally in a library--**wikipedia**



凤凰·都市

PHOENIX METROPOLIS

你还去图书馆吗

作为城市的文化殿堂，图书馆该如何适应城市人急剧变化的阅读方式与生活方式？

2015年11月
总第三十五期
RMB 20元



zazhi.com



图书馆的一些现象剖析：

- 到馆读者多，千方百计吸引读者到图书馆中（虚假繁荣）；
- 阵地服务应接不暇，无暇顾及不到馆的读者（低层次）；
- 经费少，给多少钱做多少事（成本效益低，规划=投入）；
- 馆员素质不高，地位低、待遇差、职称难评（维持开门，贡献=收益）；
- 上级领导不重视，期望低；自身缺乏改革的压力和动力（作为=重视，折腾=创新）；

恶性循环，日益边缘化



网上找不到，等于不存在。

——中科院饶子和院士、农科院棉花所所长
李付广

当所有的信息都能在网上得到， 我们还需要图书馆吗？

——MAIJA BERNDTSON. "What and why libraries?" -

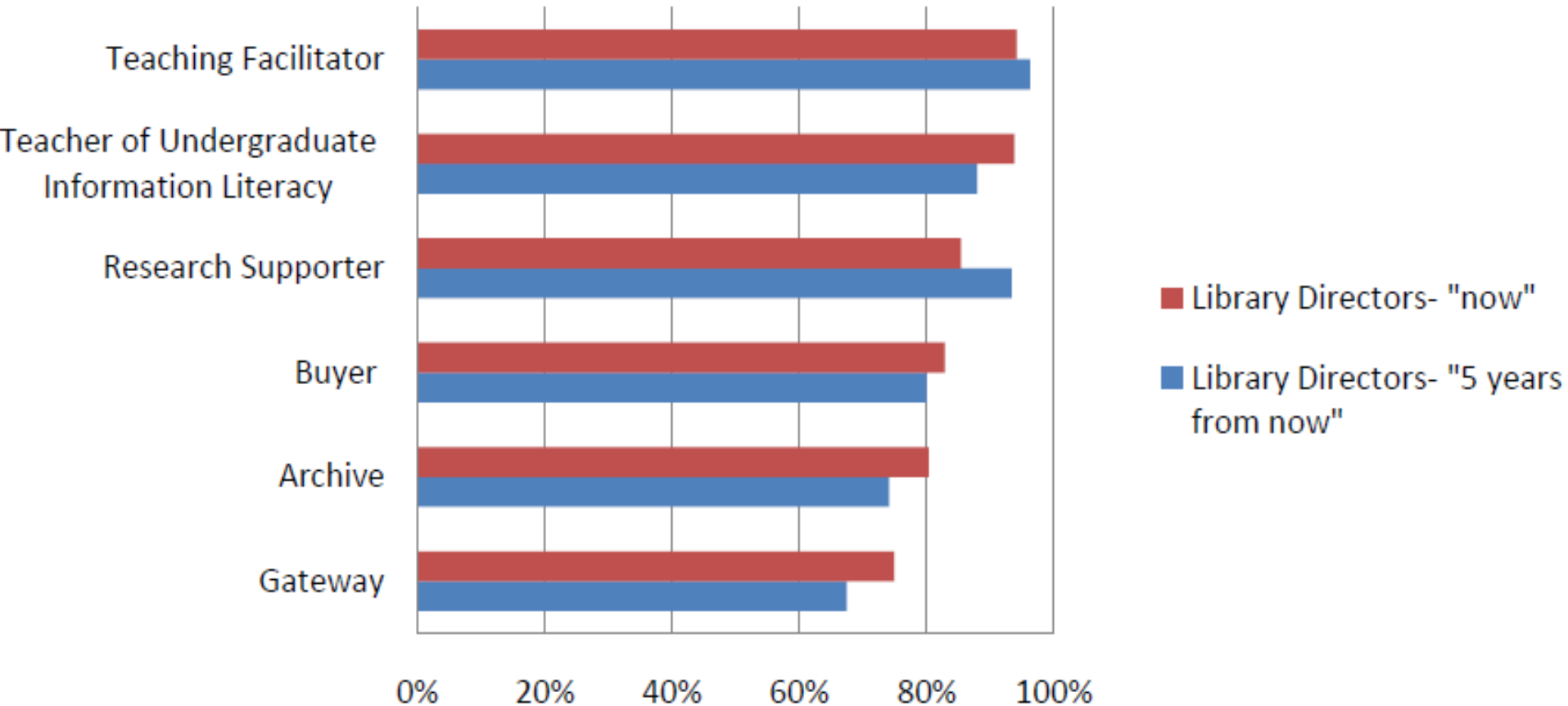
<http://conference.ifla.org/sites/default/files/files/papers/ifla77/123-berndtson-en.pdf>

参考咨询服务量持续走低

- ARL:
reference transactions at ARL institutions decreased by 65% and circulation transactions decreased by 29% between 1991 and 2011, despite an increase of about 33% in the number of students enrolled in those institutions during that period.

---<http://www.arl.org/storage/documents/service-trends.pdf>.

How important to you is it that your college or university library provides each of the functions below?



US Library Survey 2010

Insights From U.S. Academic Library Directors

<http://www.sr.ithaka.org/research-publications/us-library-survey-2010>

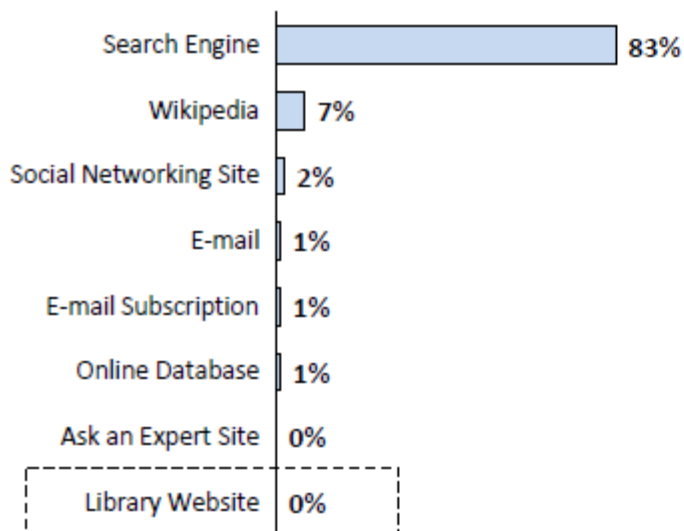
图书馆正在被边缘化

Patrons Switching Faster Than Libraries

Faculty and Students Already Looking Elsewhere for Search Help

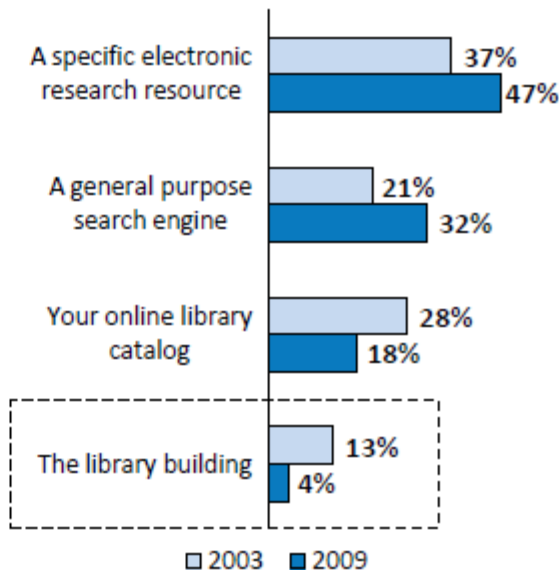
Where Do Students Start a Search?

n = 2,229



Where Do Faculty Start Their Research?

n = 3,025



bypass



🔑 = Premium Content Log In Create a Free Account Subscribe Now

THE CHRONICLE

of Higher Education

Wednesday, March 30, 2011

[Subscribe Today](#)

[HOME](#) [NEWS](#) [OPINION & IDEAS](#) [FACTS & FIGURES](#) [TOPICS](#) [JOBS](#) [ADVICE](#) [FORUMS](#) [EVENTS](#)

[The Chronicle Review](#) | [Commentary](#) | [Brainstorm](#) | [Books](#) | [Letters to the Editor](#) | [Academic Destinations](#) | [Campus Viewpoints](#)



Learn about your behavioral advertising
choices

NAI
Network Advertising Initiative

Commentary

[Home](#) > [Opinion & Ideas](#) > [Commentary](#)



Search The Chronicle

Search

E-mail Print Comment (74) Share

ARTICLE TOOLS

January 2, 2011

Academic Library Autopsy Report, 2050

By Brian T. Sullivan

"Insensible of mortality, and desperately mortal."

—Shakespeare

The academic library has died. Despite early diagnosis, audacious denial in the face of its increasingly severe symptoms led to its deterioration and demise. The academic library died alone, largely neglected and forgotten by a world that once revered it as the heart of the university. On its deathbed, it could be heard mumbling curses against Google and something about a bygone library guru named Ranganathan.

1. Book collections became obsolete.
2. Library instruction was no longer necessary.
3. Information literacy was fully integrated into the curriculum.
4. Libraries and librarians were subsumed by information-technology departments.
5. Reference services disappeared.
6. Economics trumped quality.

12

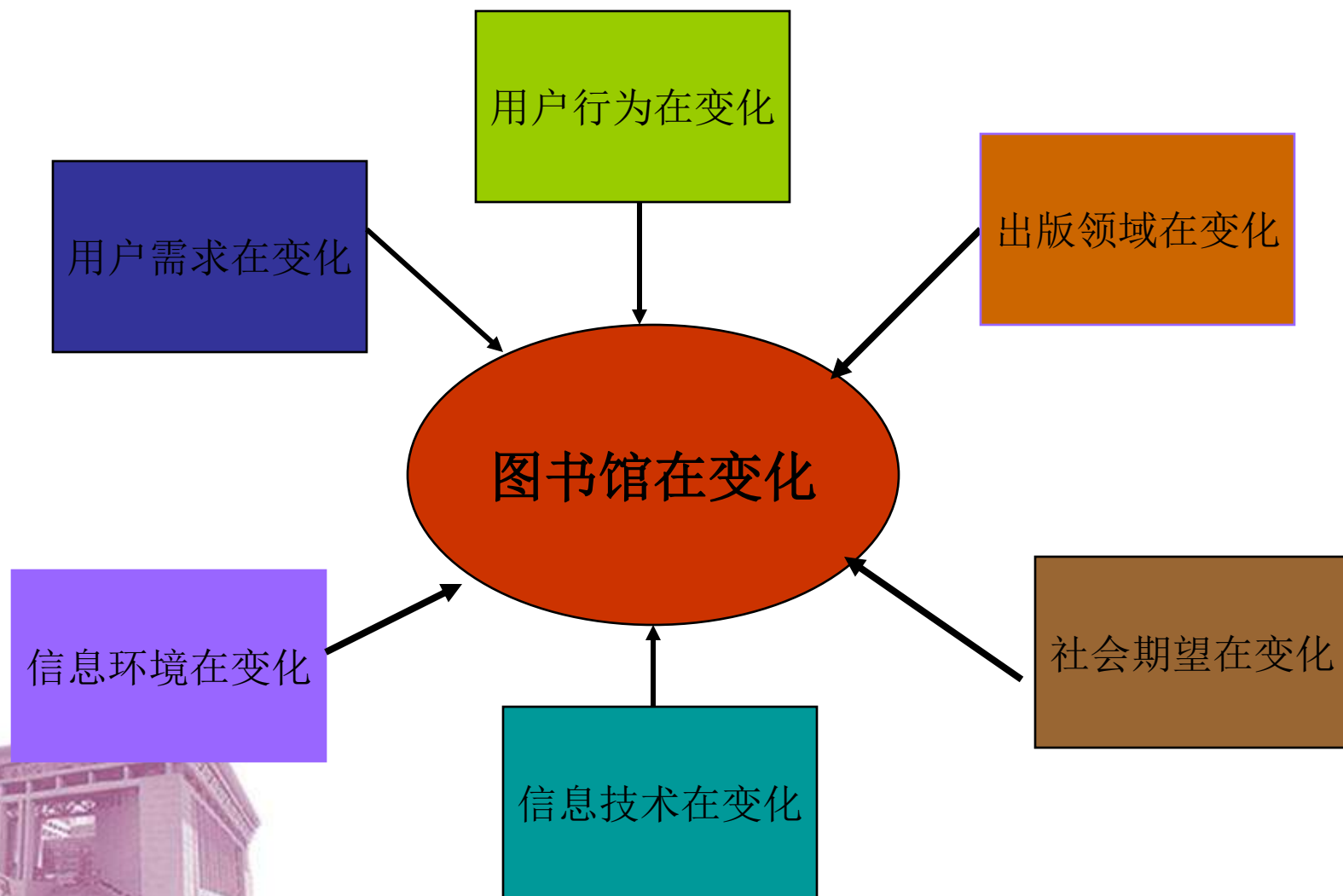
Brian T. Sullivan. Academic Library Autopsy Report, 2050.

<http://chronicle.com/article/academic-library-autopsy/125762>

www.las.ac.cn



Change is a constant





**在数字化时代、互联网时代、
移动互联网时代、物联网时代、
大数据时代、云计算时代、信息
与知识经济时代，
图书馆向何处去？**





在技术发生大转折的时候, 在错误的方向上跑得越快, 就将被甩得越远。

——施乐公司





程焕文（2015.11.10广州）：

资源为王，服务为妃，技术为婢

需求为本，资源为基，
技术为翼，服务为王。

从资源驱动转变为服务驱动

Opportunity and Uncertainty Ahead

Should Libraries Do All of These Things?



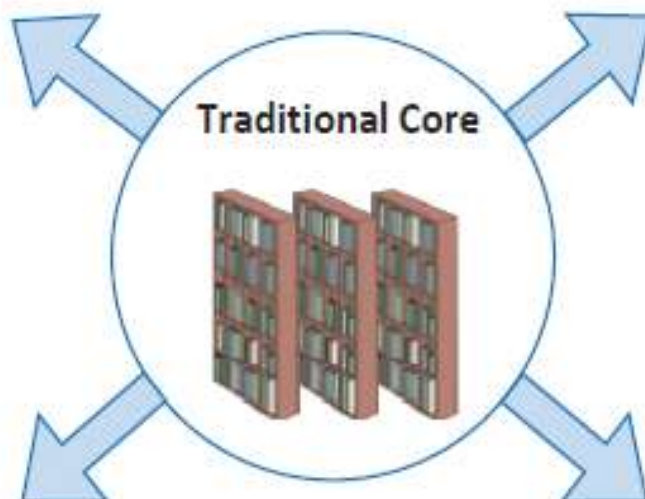
Onsite Services

- Teaching and Learning
- Collaborative Study
- 24/7 Access
- Tutoring
- Café



Instructional Support

- Multimedia Production Support
- Instructional Design
- Information Literacy



Web Services

- Databases
- Search
- Chat Reference
- Mobile Access



Research Support

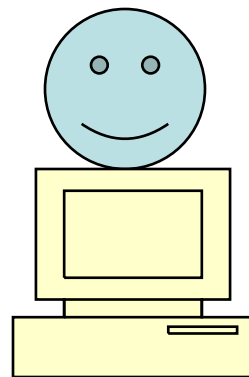
- Copyright Advising
- Publication Support
- Data Curation

从以图书馆为中心到以用户为中心

- **地心说（以图书馆为中心）**
 - 强调馆舍、馆藏量、经费、人数等
 - 强调服务规则 and 标准
 - 为到馆读者提供服务
 - 图书馆是服务一线
- **日心说（以用户为中心）**
 - 强调对用户所提供的服务及其效果
 - 重视人性化和人文精神
 - 用户在哪里服务就在哪里
 - 实验室、课题组是服务一线



转型变革：图书馆范式转移



- 以机构为中心
- 以资源为中心
- 简单粗放型
- 用户走进图书馆
- 人力密集型

- 以用户为中心
- 以服务为中心
- 深入精细型
- 图书馆员走近用户
- 智力密集型

实现：

服务内容的知识化；服务方式的集成化；服务手段的智能化；
服务空间的虚拟化；服务场所的泛在化；服务效果的满意化。

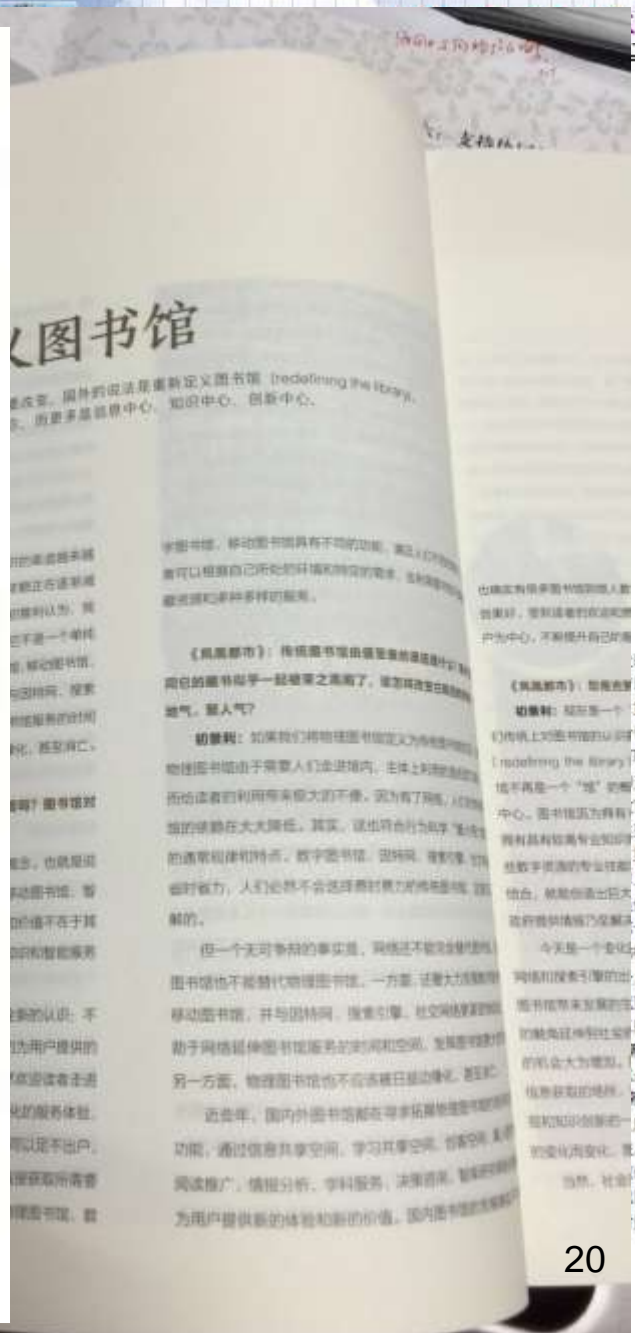
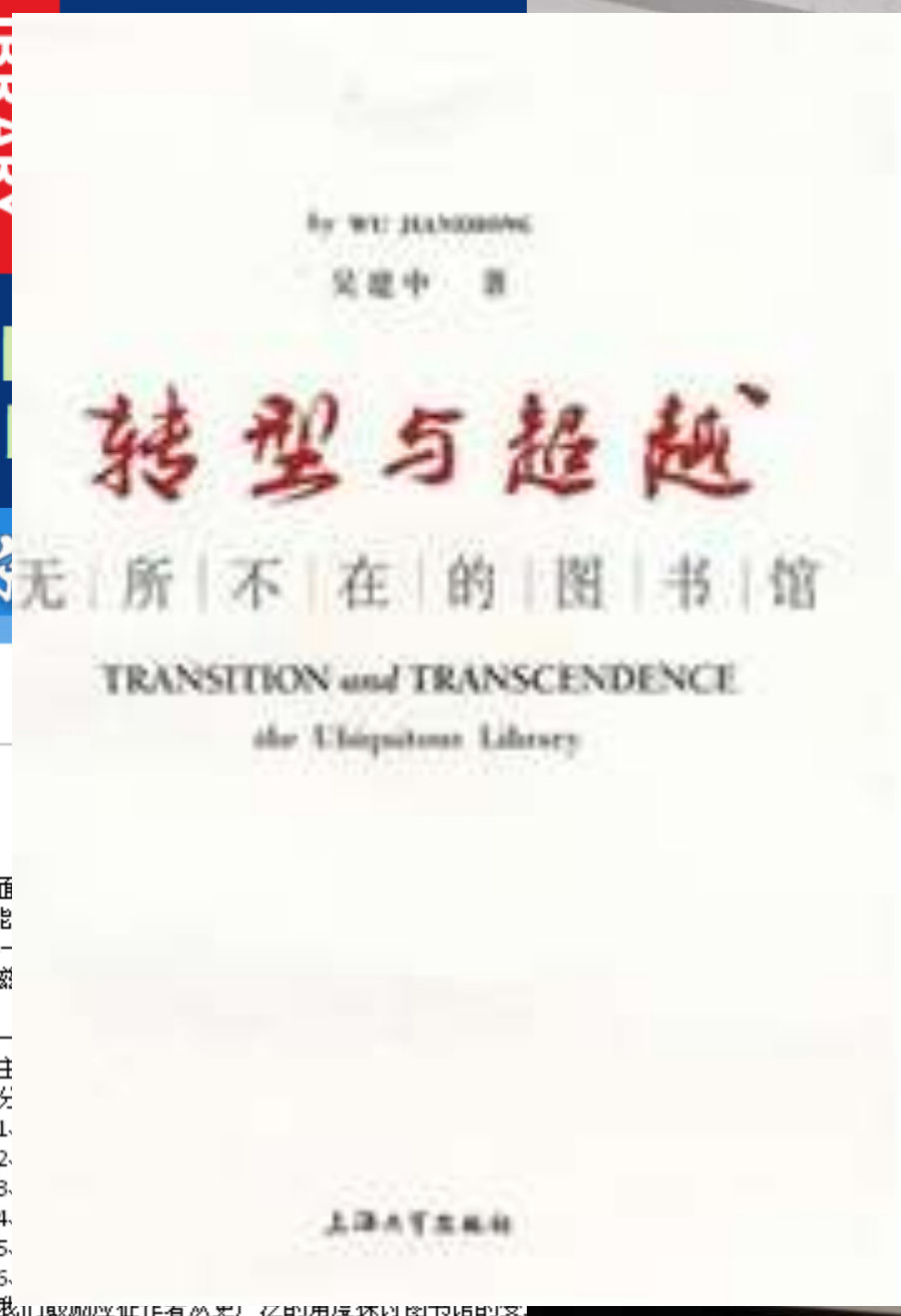
BRITISH LIBRARY

RE THE



面
身
功
能
11月4-5

一
主
分
1.
2.
3.
4.
5.
6.
我





我们仍需要自信

- 作家Neil Gaiman说：“Google可以给你提供10万份答案，而图书馆员则给你提供一份正确的答案”（Google can bring you back 100,000 answers, a librarian can bring you back the right one）





ALA一份2006年8月-2012年10月JobLIST图书馆招聘广告（71份）的分析表明，需求排在前面的岗位是：新技术监测与应用、网站管理、参考咨询、信息素质教育、用户联络、协同、在线教学资料制作、技术培训。



2.

从参考咨询到知识咨询的转型变革



咨询服务的定位和功能

- 树立大咨询的概念
- 突破reference或ready reference, 走向consultation (类似医学咨询、心理咨询、工程咨询、管理咨询等); (《规范》: 3.4.4不提供服务的内容: 财经投资、医学、法律、工程指导等)
- 咨询服务与情报研究、政策研究、管理决策支持的融合;
- 从以检索、提供文献为特征, 到数据挖掘、情报分析、政策研究、竞争战略、知识管理为特征;
- 突破免费服务的限制。(《规程》3.1.4禁止参考馆员利用参考咨询服务过程中获取到的信息获利)



咨询服务的层次结构

提供solution的知识咨询
Knowledge Consultation

基于文献的参考咨询
Ready Reference Service

指向性咨询-问询
Information Desk

《规程》3.4.1参考咨询服务内容：指向性咨询、指导性咨询、专题性咨询

(传统意义上的) 参考咨询服务的局限:

- 参考咨询主体属于便捷咨询 (ready reference)
- 参考咨询基本上是基于文献和文献线索的一种问答式的服务, 没有深入到知识层面;
- 参考咨询是一种基于图书馆 (甚至是本馆) 的资源参与服务的、被动的服务, 没有从用户需求出发, 为用户能动地提供基于问题的解决方案 (solution);
- 参考咨询是一种简单的知识性劳动, 更多地体现为一种技能和经验, 而不是一种复杂的智力型劳动, 服务成果的知识附加值很低;
- 参考咨询适应的是到馆用户和网上用户的一般需求, 不能适应图书馆知识化、学科化、个性化、泛在性、嵌入性的要求。

而知识咨询：

- 强调基于用户需求，主动（active）并且能动地（proactive）融入用户过程，提供问题的解决方案，是智力密集性的劳动，是一种真正意义上的知识服务；
- 图书馆的传统咨询需求在下降，而知识咨询的需求在急剧上升，符合图书馆的定位和发展方向；
- 图书馆拥有良好的专业人才基础和潜能，在知识咨询服务上具有良好的发展前景；
- 推动图书馆服务的转型：从文献信息服务到嵌入用户过程的知识服务。

图书馆咨询服务模式（国外）

(1) 分层服务模式 (tiered service model)

- 总问讯台 (general information desk)
- 参考咨询台 (reference desk)
- 数据库室 (database room)

(2) 研究咨询模式 (research consultation model)

(3) “流动参考馆员” (floating / roving reference librarians)



建立咨询服务新的机制

- 从参考咨询到知识咨询的范式转化;
- 用户在哪里, 服务就在哪里;
- 学科为基础; 知识为保障; 技能为条件; 技术为驱动; 效果为检验。



将参考咨询有机嵌入用户的查询过程

- 用户的检索点 (access point)

检索点帮助对数字参考咨询的成功是至关重要的。

Schneider: 联机参考咨询最重要和最变革性的特征是用户并不是远程的, 图书馆员才是远程的。

参考咨询服务与全馆服务的嵌接

- 参考咨询量并非越多越好!

可能:

- 用户教育与培训不够;
- 图书馆系统导航功能不完善;
- 图书馆资源不完备;
- 图书馆服务不到位;
- 图书馆制度不完善;

—

- 为资源建设、信息系统、文献传递、馆际互借、用户服务、图书馆管理提供问题诊断。
- 与全馆其他业务部门的沟通、反馈、督促与问题解决的落实机制。



建立咨询合作伙伴关系

- 咨询服务应融入用户的一线（办公室、实验室、虚拟空间等）
- 跟踪用户信息查询与利用全过程。
- 咨询人员应成为用户团队的一部分。

咨询服务要加强工具建设

- 不仅要有理念，更要有工具；
- 开发工具与购买工具相结合；
- 充分地利用工具的各种功能；
- 加强工具的适用性研究与试验；
- 舍得在工具上的投入！

Me: (2013-10-17 08:21:39)
help
小图: (2013-10-17 08:21:39)
你好，我是清华大学图书馆智能机器人小图，我有一些特殊的功能：
发送help获得帮助
特殊命令：
teach：获取教小机器人问答的方法
baike：查询百度百科
book：图书馆搜索书籍、资料
▪ 搜书格式如下：
▪ book 关键字

机器人小图使用说明
有关图书馆的问题向谁咨询
如何向图书馆推荐购买新书
图书馆开馆时间
如何查找学位论文
如何查找会议论文
如何查找专利文献
如何查找科技报告
总咨询电话号码和服务时间
清华大学校庆是哪天
book 三体
baike 清华大学
我可不可以让你变得更聪明
你听过忐忑吗



发送

面向科研的知识服务应用——个人文献资源整合

个人科研产出资源整合——研发基于“作者姓名+署名单位”整合工具

科技文

领域专家 知识导航
Field Specialist Knowledge Collection

站内导航
首页
检索专家
新建专家
新建单位
所有页面
帮助

王永吉

基本信息

姓名: 王永吉
职务职称: 博士
出生年月: 196
所在部门: 五海
通讯地址: 北京
研究方向: 100

论文列表

2011 (2)

1. Wu Jingzhi Modeling, 2
2. 王衍香, 周津

2010 (9)

3. Min-Allah Na 2010, 36(6)
4. Ding Liping, 127, 收录于
5. 王永吉, 吴勇
6. 李博坤, 王永
7. 吴勇, 王永吉
8. Wang Yong Conference
9. Min-Allah Na Supercompu



文献所属基金统计:

基金项目	国家高新技术研究发 展计划(863计划)	国家重点基础研究 发展计划(973计划)	国家自然科学基金	国家科技攻关项目	国家自然科学基金 杰出青年科学基金	中国科学院基金	中国科学院资助项 目	中国科学院“百人计 划”
文献标号	6, 12, 14, 16, 17, 24, 25, 29, 42, 44, 46, 56, 67, 73		7, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 24, 25, 26, 27, 29, 42, 43, 44, 45, 46, 67, 70, 72, 73, 79, 81	27, 55			55, 71	25, 26, 44, 45, 46, 55, 56, 67, 70, 71, 72, 73, 79, 80, 81
总计数目	14	0	23	2	0	0	2	15

- 2009 (10)
10. Wang Xuli, and Wang Yongji. A Robust Agm Controller Design For Various Delay Networks. In: Proceedings of the 29th Chinese Control Conference, CCC'10. United States 2010. 6043-6046. 收录于
 11. Liao Xiaofeng, Wang Yongji, and Ding Liping. Discovering Temporal Patterns From Images Using Extended Pixa. In: 2010 International Conference on Multimedia Technology, ICMT 2010. United States 2010. DOI: 10.1109/ICMULT.2010.5630978. 收录于

12. Tao Quming, Zhao Chen, Wang Yongji. An Automated Method Of Test Program Generation For Complex Optimizations Based On Process Graph. Jiaunji Yanqiu yu Fazhan/Computer Research and Development, 2009, 46(9): 1567-1577 收录于
13. 肖晖, 王永吉, 潘冠明, 丁朋泽. 采用基本块图的控制流检测性能优化方法. 小型微型计算机系统, 2009, 30(12): 2378-2382.
14. 张凡, 袁峰, 王永吉. 基于工作流的J2EE安全管理改进. 计算机应用, 2009, 29(7): 1760-1763.
15. 曾海诗, 王永吉, 曾伟, 蔡清照, 祝利. 短消息群发定义及在军务保障系统中的应用. 软件学报, 2009, 20(4): 985-996. DOI: 10.3088/0953-2048/22(4)045626. 收录于
16. 祝利, 王永吉, 王青, 曾海诗. 基于数据流分析的软件冗余检测算法. 软件学报, 2009, 20(6): 1499-1510. DOI: 10.3724/SP.J.1001.2009.00564. 收录于

单位(institute, software, inst software, chinese acad, Chinese Acad Sci, Chinese Academy of Sciences)

(如: institute of software; chinese acad; 如有多个, 用";"分开) 访问检索辅助工具

站内导航
首页
检索专家
新建专家
新建单位
所有页面
帮助

AFSIN: 新

新建专家

姓名(中文)

拼音

单位

单位(institute, software, inst software, chinese acad, Chinese Acad Sci, Chinese Academy of Sciences)



社交媒体的利用

美国维吉尼亚理工图书馆使用一种装在移动设备上的免费的、按键式、对讲机一样应用程序，称为Voxer。Voxer是一种集成的多媒体按键通话应用程序，便于声音、文本和图片第一时间即时传输到个人和群体。它可以在任何iOS或Android系统中使用，并且能在WiFi或蜂窝网络下工作。而且，无论是本地还是国际，都没有任何地域上的限制。图书馆参考馆员都可以将Voxer应用程序装在智能手机或iPad中。咨询台也配备装有Voxer的iPad。这样无论谁在咨询台值班，都可以很容易地联系相关方面回答他（她）本人不能回答的问题，而不必将用户送到另外一个地点（比如信息技术部），或让他（她）预约下次再咨询。

----Lesley Moyo and Jennifer Nardine. A Living Network Supports Reference On-the-Go. <http://library.ifla.org/132/>

在西方大学图书馆，现在使用社交媒体提供与师生的交流与使用传统在线咨询服务（如电子邮件）一样广泛。对全球100所最好的大学的调查表明，参考咨询服务与Facebook和Twitter正在结合，但并不很普遍，但参考咨询和其他信息服务在社交媒体上进行推广表明二者之间有很强的关联性。在很多大学图书馆，Facebook和 Twitter与参考咨询服务共生共处，并没有相互取代之势。

----Jill Benn and Dawn McLoughlin. Facing Our Future: Social Media Takeover, Coexistence or Resistance? The Integration of Social Media and Reference Services. <http://library.ifla.org/129/>

建立基于用户的咨询服务体系

- **咨询场所**：物理的、电话的、网络的、虚拟的。
- **咨询时滞**：延时的、实时的；
- **咨询主体**：一般馆员、参考馆员、学科馆员、咨询专家；
- **咨询对象**：保障本单位需求，延伸到一切用户；
- **咨询模式**：嵌入用户过程（用户在哪里，服务就在哪里）。
- **咨询成果**：便捷咨询答复、调研报告、情报分析报告、咨询报告、决策参考、智库报告等。

强化图书馆的咨询服务工作

- 从文献流程驱动到用户需求驱动

“需求决定服务，服务决定资源”；业务流程重组，服务前置。

- 从文献服务到知识服务

从以文献（文章、期刊、书）为单元，到知识单元的聚合、重组、分析、关联、挖掘、重构等。

- 从知识宝库（warehouse）到知识喷泉（information hub）、从图书馆到知识服务中心

- 中科院：基础设施建设就是把data变成information，把information变成intelligence，intelligence后面的应用就是solution。



推动咨询服务的转型

面对面咨询
到馆、到用户

嵌入用户过程咨询
需求驱动

便捷咨询
data、information

研究型咨询
Intelligence based

文献咨询
提供文献与文献线索

知识咨询
知识产品导向

独立的咨询
各自为战

合作咨询
协同工作

激发用户的潜在需求

- 咨询服务的深化与拓展：
 - 学科发展态势、路线；
 - 研究前沿、热点；
 - 技术跟踪性情报；
 - 竞争对手（目标机构）的研究优势和发展动态；
 - 研究进展与综述，等等。
- 用户的自身局限：
 - 缺乏时间；
 - 缺乏信息素质与能力；
 - 缺乏相应的工具；
 - 缺乏跨学科协同能力。



确立知识咨询服务的核心业务定位

（知识）咨询服务将是图书馆的主导业务模式，需要规划设计：

- 岗位设置与迁移；
- 业务重心调整；
- 业务结构重组；
- 咨询服务市场细分。



咨询服务与学科服务融合

- 任何知识咨询都是面向学科的；
- 建立学科服务部门；
- 咨询服务与情报服务、政策与决策支持、智库的界限模糊（在大洗牌的时代，敢于跨界）
- 将咨询服务定位为图书馆的核心能力。





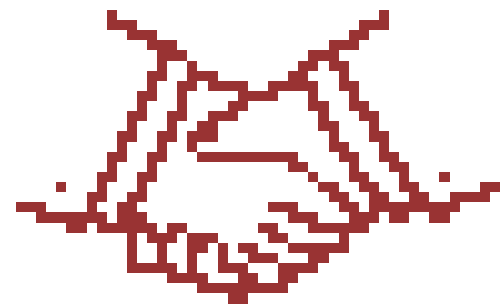
3.

图书馆学科服务战略与实施



什么是学科服务？

学科服务是一种面向一线的专业化服务模式与机制。它以用户为中心，依托学科馆员服务，背靠国家文献平台，依托公共服务平台，面向院所、研究室、课题组和个人，建立基于院所、馆所协同、面向一线学科服务模式与机制，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，为科学研究提供有力的信息保障。



学科服务的性质

1) 一种新的服务模式。

- 直接融入一线用户，为研究所、实验室、课题组或个人，提供个性化、学科化、知识化的服务；

2) 一种新的服务机制。

- 为每个院系配备专职的学科馆员，与院系图书馆协同工作，责任到院系，服务到院系，创新到院系，考核到院系；

3) 体现以用户及其需求为中心。

- 从到馆服务，到一线服务；从普遍服务，到个性化服务；从文献信息服务，到知识服务；从场所服务，到泛在服务。

4) 目的是提升为用户的信息支撑能力。

- 优化用户信息环境，提升用户信息获取与利用能力，为科学研究的自主创新提供有力的信息支撑

学科服务的特点

- 1) **服务地点：**主要不是在图书馆中，而更多是到用户中（需求点和用户的环境中）；
- 2) **服务逻辑起点：**不是基于图书馆，而是基于用户（需求）；
- 3) **服务定位：**从卖方（图书馆）市场，到买方（用户）市场；
- 4) **服务深度：**超越文献服务和信息服务，强调知识服务；
- 5) **服务内容：**不仅联络、咨询、培训，而是优化用户信息环境，参与用户过程，提升用户能力；
- 6) **服务特点：**不是无差别的通用服务，而是针对不同用户不同需求的个性化服务；
- 7) **服务手段：**既充分利用电话，特别是网络平台；也到用户身边提供随时随地的服务；
- 8) **服务责任：**不是传声筒，而是服务的策划者、实施者、推动者、第一责任人。

学科馆员的角色定位

1) 整体信息环境的战略顾问 (CIO/CKO) ?

- 学术出版、知识发现(RSS)、信息组织(门户、导航站)、开放存取、知识产权、知识管理(IR、Endnote)等。

2) 社区民警?

- 有困难, 找警察 (学科信息咨询, 请找学科馆员)。

3) 家庭医生/律师?

- 提供周到、及时、专业、全方位、全程式的呵护和帮助。

4) 营销设计师 (≠市场推销员) ?

- 营销组合、营销设计、营销策划。

5) 图书馆馆长?

- 对资源与服务的综合利用策划、协调、组织、推动、创新。

学科馆员工作职责

国外有人对**1990-1998**年间招聘时提供的职位分析，总结出不同学科领域的学科馆员的岗位职责。其中，

- 工商学科馆员的职责要求共**27**条，其中前**6**条是：参考咨询、用户教育、馆藏建设、联络、数据库检索、专业性咨询；
- 社会科学学科馆员的职责要求**27**条，其中前**6**条是：馆藏建设、参考咨询、用户教育、联络、数据库检索、专业性咨询；
- 自然科学学科馆员的职责要求共**30**条，其中前**6**条是：馆藏建设、用户教育、参考咨询、数据库检索、联络、晚上/周末。

同时，这些图书馆对学科馆员技能、资质要求也很多，其中对**工商学科馆员**要求最多的是：沟通、与他人合作、商业资源知识、计算机技能、服务导向、用户教育等；对**社会科学学科馆员**要求最多的是：沟通、与他人合作、服务导向、计算机技能、数据库检索、学位或经验等；而对**自然科学学科馆员**要求最多的是：沟通、计算机技能、与他人合作、学位或经验、数据库检索、服务导向等。

Gary W.White. Academic Subject Specialist Positions in the United States: A Content Analysis of Announcements from 1990 through 1998. The Journal of Academic Librarianship, 1999, 25(5):372-382



学科馆员工作职责

- **2005**年美国有学者对部分图书馆进行调查，学科馆员的职责主体没有改变，但也赋予了新的内容[1]：向用户提供参考咨询帮助；利用课堂或面对面提供有关信息的查找、利用和评价方面的培训；充当院系的联络人；负责馆藏建设；为图书馆和大学委员会提供服务；参加专业领域相关的会议和培训。
- 同一年，英国谢菲尔德大学图书馆 **Georgina Hardy**所做的研究报告《学科馆员在英国大学中的角色》（**The Role of The Subject Librarian In UK Universities**）认为[2]：传统学科馆员的职责是：与院系的联络、咨询台工作、馆藏管理（包括选书和剔除）、编目分类、用户教育（包括编制图书馆学科指南），而现代学科馆员除传统职责外，还包括：更重视用户联络、馆藏的宣传推广、电子资源采选（包括参与教育技术和虚拟学习环境建设）、信息技能培训、团队和项目工作。而完成这些角色最重要的技能是教学技能和信息查询与检索。

[1] Sonja L. McAbee and John-Bauer Graham. Expectations, Realities, and Perceptions of Subject Specialist Librarians' Duties in Medium-Sized Academic Libraries. The Journal of Academic Librarianship, 2005, 31(1):19-28

[2] GEORGINA HARDY. THE ROLE OF THE SUBJECT LIBRARIAN IN UK UNIVERSITIES. University of Sheffield, Department of Information Studies,

学科服务实践
(南开大学)
2005



国外高校学科馆员的职责

1. 作为图书馆和院系/所之间的联络人;
2. 学科信息资源服务;
3. 学科信息素养教育;
4. 馆藏资源建设;
5. 参考咨询服务。

----王晓力.国外高校图书馆学科馆员服务模式.图书情报工作, 2008
(2)



哥伦比亚大学图书馆学科馆员职责

- 学科资源建设
- 参考咨询
- 信息素质教学
- 院系联络
- 参与学术计划
- 出版咨询
- 研究项目
- 网站建设
- 技术应用





学科服务的意义

（嵌入式）学科（知识）服务，是：

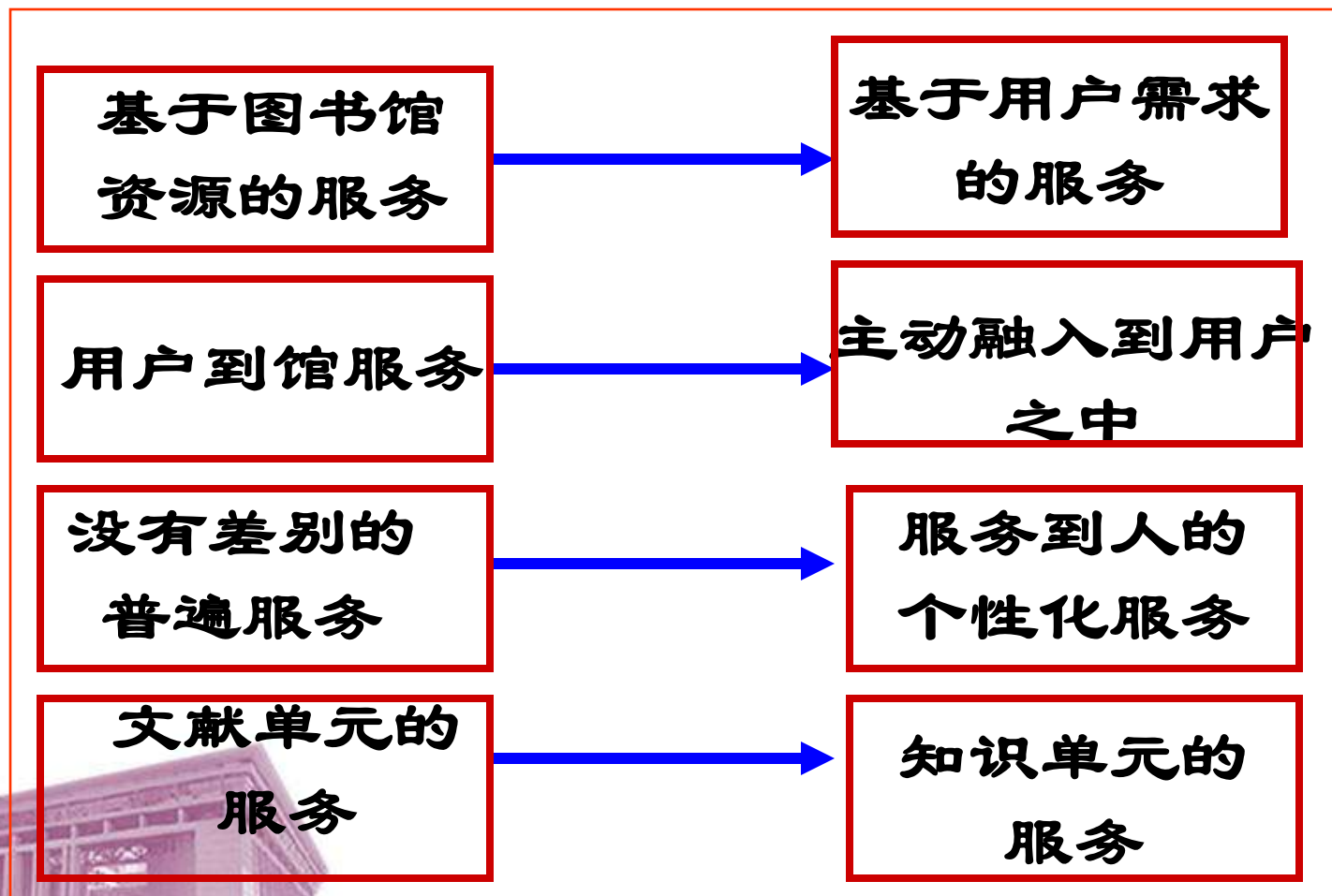
- **方向：**是图书馆的发展趋势。
- **重点：**是图书馆的主流业务。
- **希望：**是重振图书馆事业的需要。
- **出路：**是摆脱图书馆困境的突破口。
- **未来：**决定图书馆最终能走多远。



学科服务的意义

- 是以用户为中心的图书馆服务的重要体现。
- 是图书馆服务的深化与延伸。
- 是图书馆能力提升的必然要求。
- 是图书馆服务转型的重要标志。
- 是图书馆摆脱危机、重塑形象的重要机遇。

学科服务与传统服务的差异





学科服务的目标

- 1、以个性化的方式定制、重组、集成现有的各种资源与服务为用户所用;
- 2、在服务过程中运用多种方式或潜移默化或宣传讲座提高用户信息素质;
- 3、成为重点科研团队的首席信息官，自主创建深层次服务。

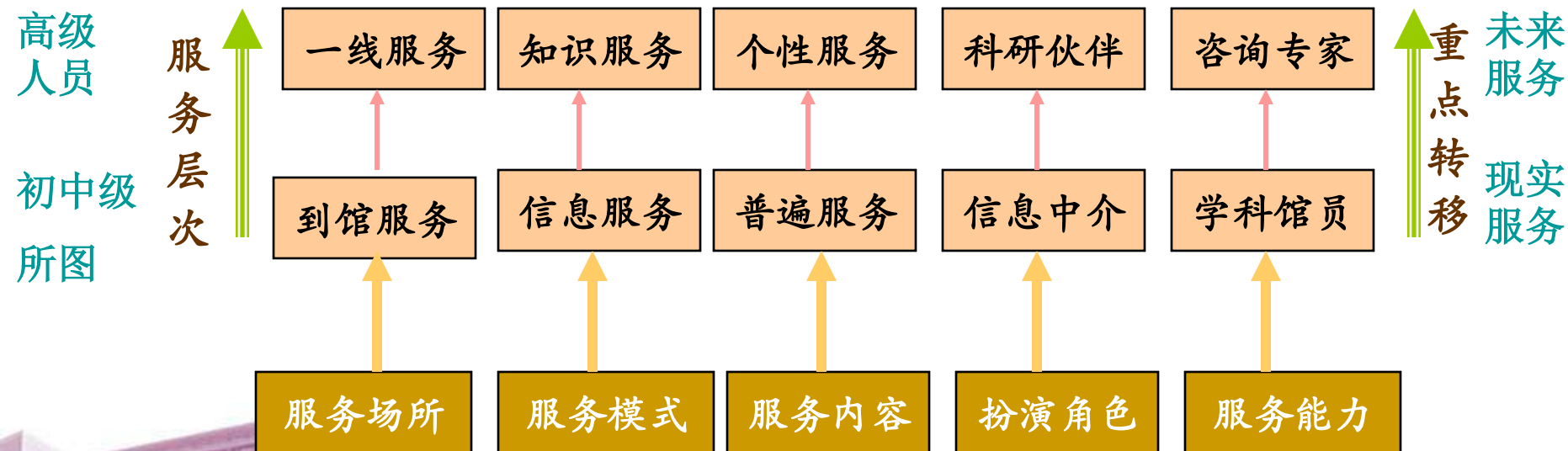
VIP通道

授之以渔

疏通最后一公里



学科服务总体布局



国内学科服务现状

获得普遍认同，许多馆积极行动，成立学科服务部门，成效显著。但：

- 诸多疑虑，困难重重，认为条件还不成熟，有畏惧心理，缺乏自信。
- 很难得到用户的接受和认可，无法融入到教学或科研过程中，流于形式，浅尝辄止。
- 大多成效不明显，有的几乎没有成效。即使“985”高校图书馆，学科服务仍存在不少问题。
- 人们似乎怀疑学科服务的意义和价值，甚至有人发出“学科服务：能走多远？”的困惑。
- 因此，一些图书馆还处于观望阶段，一些图书馆只是先淌淌水、试试看，一些图书馆则裹足不前，在艰难地徘徊。



国内学科服务存在的主要问题

1) 缺乏科学的规划与设计

- 投入不足，缺乏有针对性的规划和设计，学科馆员数量偏少，层次不高，与其他业务环节协作不足，探索创新不够。



国内学科服务存在的主要问题

2)服务的基点失衡

- 以图书馆（本馆）为中心，而不是以用户和信息需求为中心；
- 以信息及其利用为中心，而不是以用户及其科研过程为中心；
- 以信息利用过程为中心，而不是以信息利用目的为中心。



国内学科服务存在的主要问题

3)主要是联络员的角色。

- 仍然是信息中介，没有融入科研教学过程，没有成为科研教学不可缺少的伙伴，服务的深度不足，服务的吸引力和影响力有限。



国内学科服务存在的主要问题

4) 系统性和协调性较差

- 学科馆员责任不清，承担多方面工作，也需要与多个方面协调，顾此失彼，学科馆员的主体作用没有充分体现出来。



国内学科服务存在的主要问题

5) 考核方法简单

- 学科馆员工作不是看过程，而是效果。
需要建立一套第三方参与的更客观、由用户主导的、侧重于效果的考核评价和激励机制。



学科服务的难点与破解



难点1：学科服务如何规划与设计

- **国内外调研：**国外、国内各图书馆学科服务；
- **需求分析：**本校学科布局、重点学科、重点项目、重点人物、重点研究机构；
- **本馆实际：**学科知识结构、优势学科、重要人员、学科团队；
- **管理机制：**目标设计、任务分解、部门与团队、岗位设置、人员配备、培训、激励政策。



难点2：学科服务的基点

- **需求导向：**基于用户的个性化需求，而不是图书馆的资源；
- **定位：**用户的学科馆员，而不是图书馆的学科馆员；
- **目标：**为用户提供solution，而不是仅仅提供信息的获取、检索和利用。



难点3：自身角色角色

- 信息环境的“战略顾问”
- 排忧解难的“社区民警”
- 私人定制的“营销设计师”（不是推销员）
- 提供全方位呵护的“私人医生”
- 长征路上播撒火种的“工农红军”
- 支撑用户全过程的“嵌入式合作伙伴”
（不是中介）



难点4：学科服务起步

- 目标要切实可行；
- 预研项目；
- 循序渐进，从基础做起：
 - 基础服务：沟通联络；宣传推广；用户培训；参考咨询；定题服务；检索查新，等等；
 - 深层服务：信息环境支撑；课题情报跟踪；研究热点与前沿分析；竞争对手（目标机构）分析。



难点5：保障融入一线

资源到所，服务到人；融入一线，嵌入过程

- 目标嵌入
- 功能嵌入
- 流程嵌入
- 系统嵌入
- 时空嵌入
- 能力嵌入
- 情感嵌入
- 协同嵌入

难点6：寻求服务的切入点

破冰之旅：

- 馆长给所长的推荐信
- 领导带队深入研究所一线
- 从力所能及做起（专题书目？个人成果收引？课题研究综述？课题研究热点；竞争力分析？）；
- 找到适宜的“抓手”（endnote、IR、iAuthor？）
- 主动推送，韧性坚持，多方贴近，建立印象；
- 寻求适宜的合作关系作为试点（关系人；重点人物）



难点7：切入研究课题

- 了解用户及其研究状况；
- 懂得科研的规律和特点；
- 了解用户的信息需求；
- 知道自己的长处；
- 抓住切入课题的机会（构思、申报、评审、获批）。



难点8：系统性和协调性

- 学科馆员避免孤军奋战。
- 学科馆员是全馆图书馆员的一个团队，而且是全馆最核心、最重要的团队，其他所有团队（资源、技术等）都要为学科馆员团队保驾护航，提供在资源、技术方面一切必要的支持。
- 学科服务是全馆服务体系中的灵魂和有机部分，而且是全馆最关键、最有价值的服务，其他所有的服务都必须服从和支持学科服务。



难点9：取得各方的支持和配合

- 领导的认识和决心；
- 全馆各部门的认同与协助；
- 积极呼吁与建议（提案）；
- 先期探索与试点；
- 通过效果证明价值和意义。



难点10：获得强有力的管理保障

- 人力保障：学科馆员的数量与能力；
- 物力保障：必要的设备与设施；
- 财力保障：开展学科服务所需经费；
- 制度保障：建立基本的制度与规范；
- 技术保障：提供平台、工具和技术支持；
- 协同保障：各方提供所需的一切支持。



难点11：学会和善于利用工具

- 技术素质不再是一门专长，而是所有的图书馆员的生存技能（芝加哥公共图书馆自动化部主任J Latham）。
- 购买工具或开发工具。
- 加强对工具利用的培训。
- 善于利用工具。

信息导航工具；
信息检索工具；
收引分析工具；
检索查新工具；
文献管理工具；
知识发现工具；
专利分析工具。



难点12：学科馆员提升能力

- ◆ **基本能力：** 沟通联络、用户研究与分析、检索、咨询、培训。
国科图资源与服务（中英文）；学科馆员制度与学科化服务（中英文）
- ◆ **关键能力：** WOK、IR、所级平台、ENDNOTE、TDA、Aureka、iAuthor。
- ◆ **核心能力：** 检索查新、课题情报跟踪、竞争力分析、学科热点、学科发展趋势。机制：通过创新到所项目。
- ◆ **特色能力：** 搜索引擎高级功能、期刊投稿、软件、知识产权、LB/BEISTEIN/knovel、开放获取、怎么做PPT、信息素质。



2012年1月，由英国大学图书馆委员会 Mary Auckland完成的研究报告《重新确立支撑科研所需的技能》（Re-skilling for Research）对当前和今后2-5年学科馆员所需要的潜在技能和知识进行了研究，提出32个方面的技能和知识是需要具备的。

----Mary Auckland. Re-skilling for Research.
<http://www.rluk.ac.uk/content/re-skilling-research>

- 与专业/学科相关的是：**1)** 具有用户的学科/专业的深度知识；**2)** 具有与学科/专业相关的内容方面（在各种相关载体）良好的知识；**3)** 具有在该学科/专业领域的书目和其他查找工具的良好知识；**4)** 具有就本地和其他地方相关档案和特藏提供咨询的知识。
- 与研究过程相关的是：**5)** 了解本单位当前和变化的研究兴趣；**6)** 了解有代表性的科研人员的经历，包括其工作流，科研人员在—个学科/专业和科研人员的职业生涯的不通过阶段怎样获取和利用信息；**7)** 具有获取个人/项目需求的能力，包括有效的倾听技能；**8)** 拥有研究资助信息源的知识，帮助科研人员找到潜在的资助者。

- 与合作相关的是：**9)** 具有与科研人员和校内其他专业人员建立良好合作关系的技能，并与外部建立协同关系，管理好客户关系；**10)** 意识并能够由国家和国际合作计划和机构提供服务价值和机会；**11)** 能够有效地参与研究项目，包括确认图书馆在项目中的角色，辅助投标和报告撰写；**12)** 能够能动地向科研人员提供咨询和宣传推广图书馆的服务。
- 与信息相关的是：**13)** 娴熟的信息发现、文献检索等技能；**14)** 具有综合、分析和提供所发现信息摘要的能力；**15)** 具备提供科研人员信息管理咨询的知识，包括可携带性，特别是参考文献管理工具（如**Endnote**）；**16)** 具备对科研人员信息的处理与展示进行咨询的能力；**17)** 具备对引文和参考文献提供咨询的知识，并能使用文献管理软件。

- 与研究数据相关的是：**18**) 具有良好的该学科/专业数据源的知识；**19**) 具备提供有关数据管理和监管咨询的知识，包括萃取、发现、获取、传递、保存和可携带；**20**) 具备对该学科/专业所使用的潜在数据处理工具提供咨询的知识；**21**) 具备对数据挖掘提供咨询的知识。
- 与信息素质有关：**22**) 具备良好的设计信息素质教育的技能（面对面和在线），以满足不同类型科研人员的不同需要。



- 与学术交流有关：**23**) 能提供有关国内外研究成果出版与传播方法和模式的当前趋势、最佳实践和可能的选择等方面的咨询，包括学术交流和开放获取出版；**24**) 能提供有关研究成果保存方面的咨询；**25**) 能提供有关项目记录（如信函）保存方面的咨询。
- 与资助机构要求、评估和其他“合理”要求相关：**26**) 具有足够的支持科研人员遵守资助机构各种要求的知识，包括开放获取的要求；**27**) 了解国家和本单位科研评价过程，以及可再生能源基金会(REF)的要求；**28**) 了解科研影响因子和绩效指标以及怎样使用，并能够提供引文分析、文献计量学等方面咨询；**29**) 了解作者权利、版权法和知识产权问题以及剽窃，必要时提供咨询或指导。



- 与元数据有关：**30**) 具备元数据的宣传、咨询、使用方面的知识；**31**) 能够制订元数据架构，并为每个科研项目提供学科/专业标准和实践的咨询。
- 与新兴和**web2.0**技术有关：**32**) 能够提供有关移动技术、**web2.0**和其他通信工具（如开源免费软件**Mendeley**、虚拟研究环境）的价值和利用方面的咨询。

该报告还特别提出了当前和在今后的**2-5**年将继续并越来越重要的**9**大方面的技能和知识（依答复者多少），值得我们关注。这些方面是：

- 在该学科/专业具有良好的书目和其他**发现工具**的知识；
- 具有良好的设计**信息素质教育**的技能（面对面和在线），以满足不同类型科研人员的不同需要；
- 具有良好的**信息发现、文献检索**等方面的技能；
- 具有**对引用和参考文献提供咨询**的知识，并能利用文献管理软件；
- 能够能动地向科研人员**提供咨询并宣传推广图书馆**的服务；
- 具有良好的该学科/专业**数据源**的知识；
- 具有良好的有关该**学科/专业内容**的知识；
- 了解本单位当前和变化的**科研兴趣**；
- 能够获得每个科研人员/项目的**需求**，包括有效的倾听技能。



难点13：学科馆员团队建设

- 数量与质量并举
- 学科与专业兼顾
- 专职与兼职因需
- 把好入口（对外招聘、内部岗位聘任）
- 岗位培训与业务指导
- 培养学科馆员的相对独立性



难点14：赢得用户的信赖和接受

- 具备必要的学科知识（硕士、博士）；
- 拥有强大的图情专业能力；
- 寻求适宜的与用户沟通的机会和技巧；
- 具有一定的韧性，锲而不舍；
- 让服务成效说话；
- 建立必要的自信。

难点15：学科馆员及其服务的考核

- 建立以用户满意度为中心的效果考核机制
- 避免自我评价代替用户评价，以过程评价代替效果评价；
- 避免形式主义和做表面文章；
- 任何服务都必须体现效果。学科服务也必须看效果，看服务对象的评价，而不是看过程，也不是学科馆员自身的汇报；
- 学科馆员服务的好坏，由所服务的用户来决定。学科馆员业绩大小，取决于用户的感受和基于感知的评价；
- 学科服务测度，不单单是针对学科馆员的，也是对全馆工作效果的检验；
- 要将考核结果与上级部门的支持关联，与学科馆员的绩效挂钩，为全馆工作的改进提供参考。

难点16：保护学科馆员的工作激情与活力

- 从学科馆员个人：
 - 把学科服务作为一种事业，而不仅仅是一种职业；
 - 正确地面对挫折、问题和困难；
 - 敢于挑战与超越，敢于变革与创新。
- 从组织角度：
 - 创造良好的组织文化和工作氛围；
 - 避免“操的卖白粉的心，挣的卖白菜的钱”；
 - 物质激励和精神激励有机结合。



中国科学院国家科学图书馆

NATIONAL SCIENCE LIBRARY, CHINESE ACADEMY OF SCIENCES

传播知识

服务科研

中科院文献情报中心学科服务





1. 建立一套发现用户需求、快速流畅的服务反应机制

- **长下所，常下所：随时随地了解用户的信息和服务需求。**
- **将需求及时反馈给图书馆的有关部门，提出解决办法，落实解决措施，全过程督促和监控问题的解决。**
- **与相关部门的协同工作机制。**



2. 多种途径的宣传推广

- 宣传推广的内容：

- 图书馆、学科馆员与学科服务、信息资源、非文献资源、信息服务、信息工具……

- 宣传推广的手段：

- 宣传彩页、学科馆员联系单、业务名片、学科馆员网页、学科化服务站、视频课件、资源与服务指南、荧光笔、便签、小光盘（endnote培训课件）等；



中国科学院国家科学图书馆
National Science Library, CAS

学科咨询服务部

初景利

资源环境 学科馆员
研究馆员

通信地址：北京中关村北四环西路33号

邮政编码：100080

电话：(010) 62539057

手机：13911281621

电子邮箱：chujl@mail.las.ac.cn

MSN：chujl1962@hotmail.com

网址：www.las.ac.cn

科研信息咨询 请找学科馆员

「文献信息查找」

「文献咨询解答」

「信息利用指导」

「学科资源推介」

「课题跟踪服务」

「用户意见反馈」

欢迎垂询

3.全方位立体式的参考咨询

- ◆ 到馆咨询；
- ◆ 用户到学科馆员办公室咨询；
- ◆ 到所（办公室、实验室、课题组）咨询；
- ◆ 嵌入用户利用过程的“问图书馆员”（网页、e划通）
- ◆ 电话咨询（办公室、手机、短信）；
- ◆ MSN/QQ/飞信咨询；
- ◆ FAQ/知识库；
- ◆ 电子邮件咨询；
- ◆ 表单咨询（2日内答复）；
- ◆ 9—9每天12小时实时咨询（2006年10月30日起）
- ◆ 学科馆员BLOG

4. 系统定制的用户信息素质培训

- **培训内容：**信息资源、服务系统、信息工具、科研方法、科学数据管理、期刊投稿等；
- **培训形式：**学分课程（研究生院、通讯工程学院）、到所到课题组主动培训、预约培训、研究生学习交流室专题讲座。
- **培训方式：**讲座（学科馆员、其他部门人员、所图人员）；培训材料、培训课件。
- **培训对象：**用户、所图人员（交换馆员、专题培训）

中国科学院国家科学图书馆

开放信息素质教育服务平台



信息技能
信息技能框架



培训课件
A-Z



FAQ
参考咨询知识库



Blog
学科馆员博客

开放信息素质教育服务平台 是中国科学院国家科学图书馆开发建设的集信息检索技巧、科研方法指导、论文写作与投稿、信息能力自测、信息交流答疑为一体的信息服务园地。在这里,你将通过系统化的指导、大量的课件以及信息素质导航图,学会信息查询、信息检索、信息利用、科研方法的基本知识。我们希望开放信息素质教育服务平台能成为你提高信息素质、提升科研能力的有用工具!……[了解更多](#)

【热门标签】

ACM AIAA AIP Annual Reviews Apabi BeilsteinGmelin CNKI
CSA DII EI ESI Elsevier ScienceDirect EndNote Faculty of 1000
Biology ISI JCR Knovel MS NASA Nature Origin
Reaxys SCI SpringerLink Zotero 专利检索 中经网 会议录 信
息检索与利用 信息资源 利用图书馆 化学 国家科学图书馆 国科
图 开放获取 投稿指南 文献检索 文献获取 方正Apabi 查询方法
检索技巧 检索方法 生物 科学方法 科技论文 科研人员 著作权
视频 论文撰写指南 资源服务

【动态消息】

- Web of Knowledge在线大讲堂开课了!
- 中国科学院国家科学图书馆总馆2011年下半年招聘启事
- 国家科学图书馆“十一”期间开放服务的通知
- 文献服务部到馆服务活动预告(10月)
- 关于取消本周六“水环境与水危机科学对话活动”的紧急通知
- 欢迎光临“嫦娥二号远行之旅”科学对话活动
- 科学人讲坛暨2011年全国科普日主题活动:关于水环境和水危机的科学对话
- 国科图ICLC9月活动通告
- 国家科学图书馆“中秋节”期间开放服务的通知
- 培训通知—ISI InCites数据库的使用
- Attn web site owners: Please support Feed2JS!

[More..](#)

【多媒体】



【推荐排行】

- Sigmaplot科研制图工具介绍 (743次浏览)
- 科技论文的撰写与投稿 (696次浏览)
- 如何围绕科研课题检索文献 (682次浏览)
- 科研用户信息平台建设模式与流程 (560次浏览)
- CiteSpace信息可视化软件应用 (560次浏览)
- Bibtex辅助Latex编辑参考文献的方法 (554次浏览)
- 大气科学信息资源研究简介 (509次浏览)

<http://il.las.ac.cn>



5.持续优化用户的信息环境

- ◆转变资源的增长方式（联合、共享）；
- ◆研究所、课题组的资源保障分析；
- ◆特色分馆建设；
- ◆建立所级图书馆平台（**SPT**）、所级信息门户、课题组信息导航站；
- ◆协助在研究所推广建立机构知识库（**IR**）。



6. 学科与课题情报服务

1. 研究所科研产出分析报告；
2. 研究所信息保障能力分析比较；
3. 国内外研究进展与分析；
4. 深层次个性化的科研顾问服务；
5. 研究所课题组专题情报服务；
6. 课题领域的竞争对手分析与研究；
7. 研究所重点学科知识资源发现与利用态势分析；
8. 课题情报跟踪服务；
9. 多层次的研究所知识环境构建；
10. 学科前沿发展态势；
11. 研究所竞争力分析报告；
12. 新建所学科战略发展；
13. 专利情报分析。



7.多样化的服务方式

◆ 到所：

到所、到实验室、到课题组、到个人；

◆ 网络：

实时、表单、邮件、MSN、空中课堂、科苑星空；

◆ 电话：

办公室、手机、短信、微信。

◆ 到馆：

总咨询台、研究生学习交流室、用户到办公室

◆ 预约服务：

利用网络按照用户的时间与服务要求提供服务。



8. 严格的服务准则

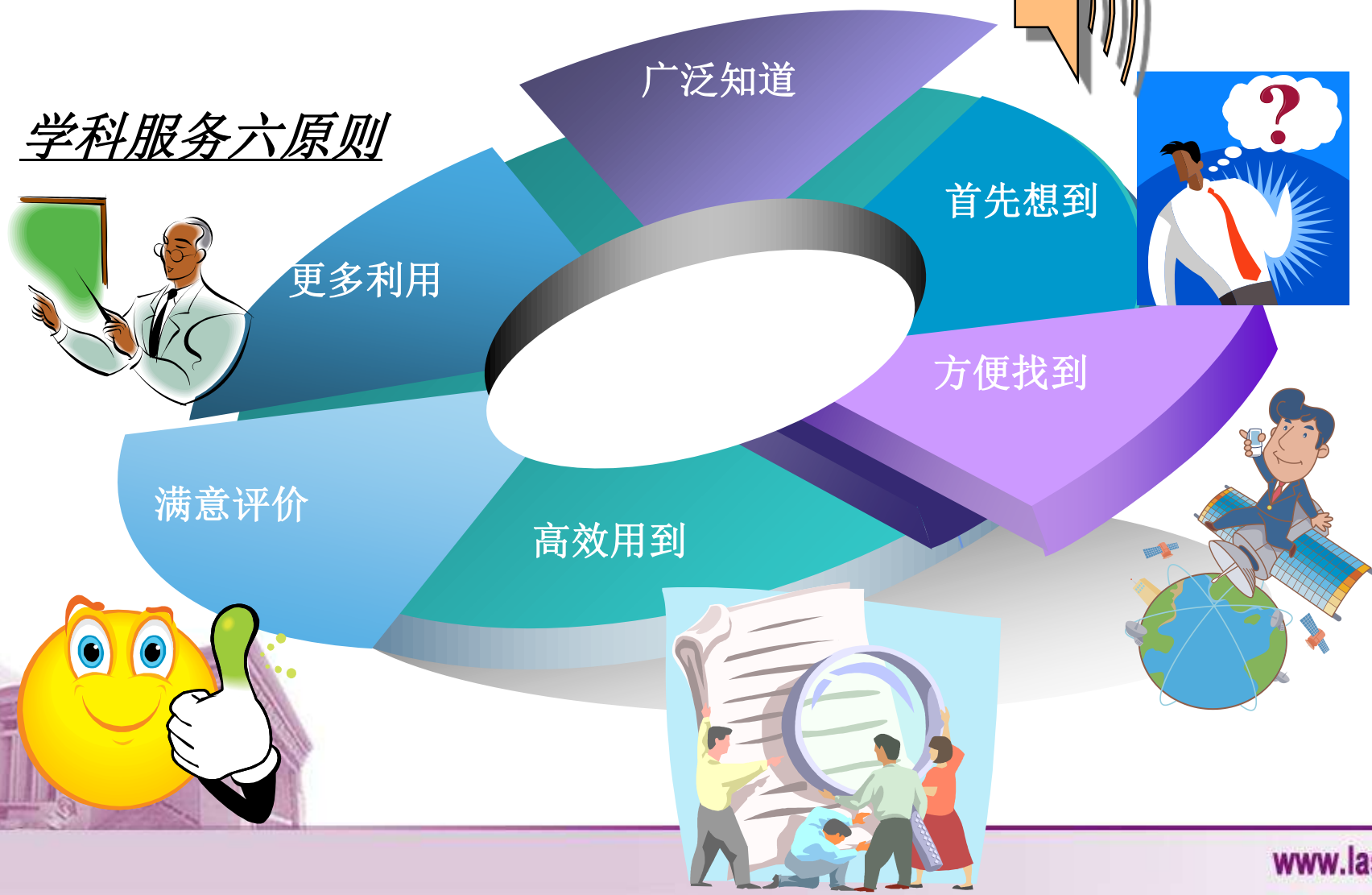


学科服务的四准则



9. 明确的服务要求

学科服务六原则





融入用户社区和过程

中国科学院国家科学图书馆 - Microsoft Internet Explorer

文件 编辑 格式 工具 窗口 帮助 地址 3

KYXK.net | 科苑星空

用户名: cissypony

首页导读

精华区

分类讨论区

搜索讨论区 GO

我的收藏夹

收藏主题

科苑Blog

我的信箱

聊天说地

界面方案

wForum论坛方式

个人参数设置

Telnet登陆工具和游戏

Telnet登录

再别科苑

[本篇全文] [回复文章] [回信给作者] [本篇作者: mywei2100] [进入讨论区] [返回顶部] [添加收藏]

发信人: mywei2100 (二楼后座/再见理想), 信区: RCEES
标题: Re: 新版推荐-国科图为大家建立了个新版
发信站: BBS 科苑星空站 (Fri Jul 6 16:40:20 2007), 站内

收到!
谢谢
一定去那个版面看看
:)

【在 cissypony (lisa) 的大作中提到:】
: 忘了介绍了, 我是生态中心的学科馆员马晓敏, 大家有什么跟文献资源相关的事情, 都可以直接跟我联系。

If my love to you is as follow:
lov + e → love
I'll be the electron donor
Amplifying it to the maximum
Until I'm exhausted

※ 来源: • BBS 科苑星空站 kyxk.net • [FROM: 210.72.153.17]

[本篇全文] [回复文章] [回信给作者] [本篇作者: wangyue] [进入讨论区] [返回顶部] [添加收藏]

发信人: wangyue (潇竹), 信区: RCEES
标题: Re: 新版推荐-国科图为大家建立了个新版
发信站: BBS 科苑星空站 (Fri Jul 6 16:40:40 2007), 站内

赞!

【在 cissypony (lisa) 的大作中提到:】
: 忘了介绍了, 我是生态中心的学科馆员马晓敏, 大家有什么跟文献资源相关的事情, 都可以直接跟我联系。

11.强有力的管理保障

- 招聘、岗位职责与条件
- 协同工作（采访学科馆员、信息系统人员、文献传递与检索查新人员、所图人员）
- 强化能力培训（馆层面；部门层面；新学科馆员岗位培训；业务竞赛）
- 制度建设（学科馆员工作手册；工作月报；工作日志；基准服务指南；知识服务指南等）
- 笔记本电脑，无线网卡，EZProxy，电脑背包，激光笔，便携投影仪等。

12.产生的服务效果

院领导：评价最动听

江绵恒：

- 我对国家科学图书馆的变化感觉，用一句话形容就是“耳目一新”。你们的服务意识、服务手段和服务水平已经是过去图书馆所不可同日而语的。（2007-12-26视察国家科学图书馆）

白春礼：

“印象深刻的是嵌入研究所的学科馆员服务，这个非常好。应该说这花了不少功夫，对人的素质要求很高，还要保证院的这么多基层单位随时答疑，还建立了考核到所的制度。这几项措施是非常得力的，也很不容易”。“你们做的嵌入研究所的学科馆员服务，是一个很好的举措，是独一无二的”（2008-3-14视察国家科学图书馆）

路甬祥：

“非常鼓舞，印象深刻，超出了预期，开始走向信息时代情报研究与知识服务中心的道路，开创了很好的先例，表示衷心感谢，应给予很高的评价”（2009-5-15视察国家科学图书馆）



张晚林馆长：评价最准确

- 学科馆员服务启动至今，已经构筑嵌入一线、目标明确、服务灵活、反应快速的服务机制，有效地激发了用户需求，带动了所级信息服务能力发展，得到了全院用户的广泛肯定和积极支持。（08—1—29职工代表大会）
- 学科馆员是国家科学图书馆的新品牌、新形象。（08—3届中考核）
- 学科馆员在一个比较短的时间内就打开了局面、树立了品牌、赢得了肯定、也吸引了研究所图书馆员，而且，锻炼了我们“学会做自己不会做的事情、盯住不断发展的目标持续创新”的能力。锻炼了我们逆风飞扬的心劲和能力。回头看看，真不容易，真是“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”！（08—3—22邮件）



科研人员：评价最客观

- ✓ 我觉得你们就是一线科研人员的眼睛，一双时刻盯着最新技术发展的眼睛。”
- ✓ 咱们环境学科有你这么棒的馆员真是我们的福气”
- ✓ 这些工作已成为本学科发展不可缺少服务平台……，是我所迈向国际前沿的助推剂。
- ✓ 下次你再打算来我们所（或附近的所）请提前通知我一下，我请你吃饭，以表谢意！

用户共同的感受：“用了都说好”



结语





适者生存

“能够存活下来的物种并非那些最强壮的，也不是那些最聪明的，而是最适应变化的”。

(It is not the strongest of the species that survive, nor the most intelligent, but the one most responsive to change)

——达尔文(Charles Darwin) 《物种起源》 (1859)



- 学科服务是值得为之奋斗的事业！
- 有为才有位！
- 只为成功找办法，不为失败找借口！
- 办法总比困难多！
- 骨干是折腾出来的！
- 痛，并快乐着！



难在改变，赢在改变。

（奥巴马）

改革是痛苦的，不改革是更加痛苦的。

（马云）





初景利

010—82624944; 13911281621

chujl@mail.las.ac.cn