



学科馆员

中国科学院国家科学图书馆

嵌入科研创新过程的学科服务

中国科学院文献情报中心

学科馆员团队



1

学科服务概述：服务使命、理念及原则

2

学科服务任务：服务内容、方法及途径

3

情报服务案例：服务策划、产品及成效

4

学科服务保障：服务团队、规范及机制



背景概述

机构概述

中国科学院： 国家科学技术最高学术机构、自然科学与高新技术的综合研究与发展中心



文献情报中心： 中科院科技文献情报的国家级支撑机构，与中科院科技创新发展同行，肩负着支撑科学研究、服务科技创新的使命



背景概述

服务对象

中科院120个研究所、野外台站、国科大、4个研究生教育基地
分布在全国33个城市

6万余名科研人员，5万余名硕博研究生





背景概述

学科分布

数学

物理

化学

天文

地学

生命科学

工程技术

材料科学

能源技术

电子/电工

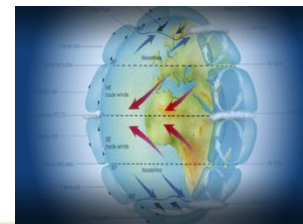
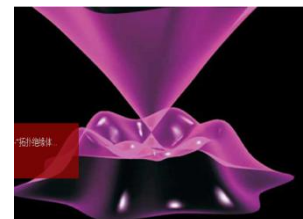
自动化与信息技术

光电技术

资源环境科学

基础科学

交叉科学 高新技术





信息环境

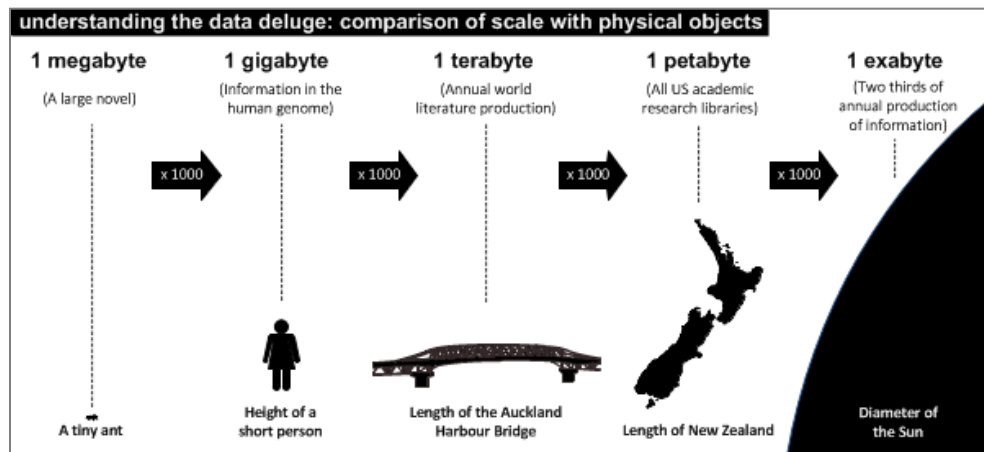
➤ 信息爆炸时代



The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information

到2007年，人类已储存295EB(Exabyte)的信息。

1EB \rightarrow 1,000,000,000GB





信息环境

➤ 获取途径多样



航旅纵横



RSS

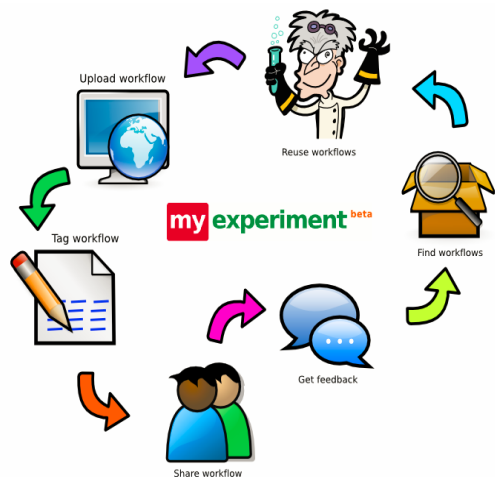




面临挑战

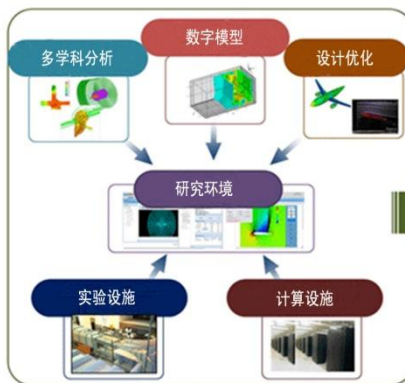
科研环境变化

传统环境



小范围、封闭式
共享限制
重复劳动
成果产出效率低

E-Science环境



开放、共享、协同

高性能计算资源、海量科学数据
、科学数字图书馆、野外观测台
站、大型科学装置、计算模拟的
软件工具等通过数字信息技术与
计算机网络联接，科学研究消除
地域、时间之间界限

Thousand years ago
Experimental Science

Last few hundred years
Theoretical Science

Last few decades
Computational Science

Today
Data-Intensive Science

数据密集型

第四范式：数据密集型的
科学发现



面临挑战

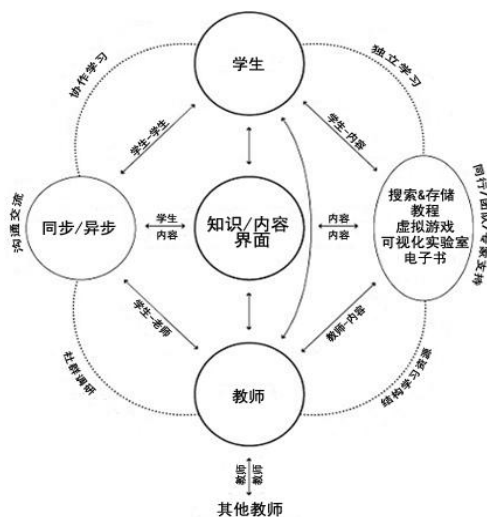
学习环境变化

传统环境

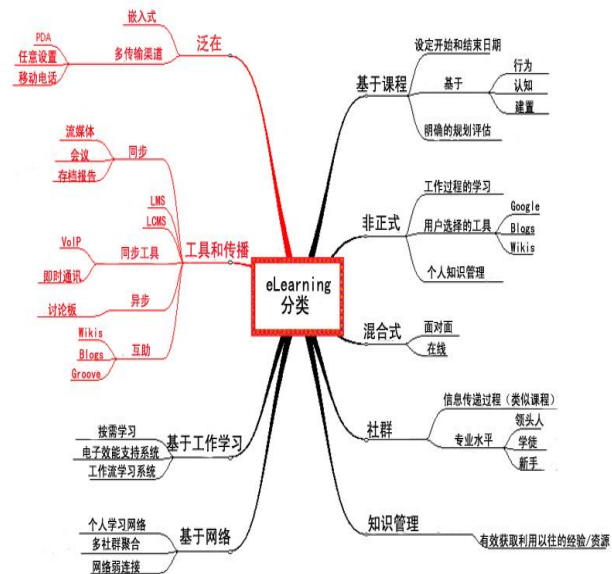


单向讲授

E-learning环境



协作、交流
咨询、指导



(课程、在线、工具、多媒体)
泛在、互动
智能、共享



面临挑战

学术交流环境变化

传统学术交流

期刊论文、学术会议、学术专著、文摘索引等
私人信件、会晤、电话交流、研讨班、访问讲学、学术讲座与演讲等



学术交流环境



载体数字化

渠道网络化

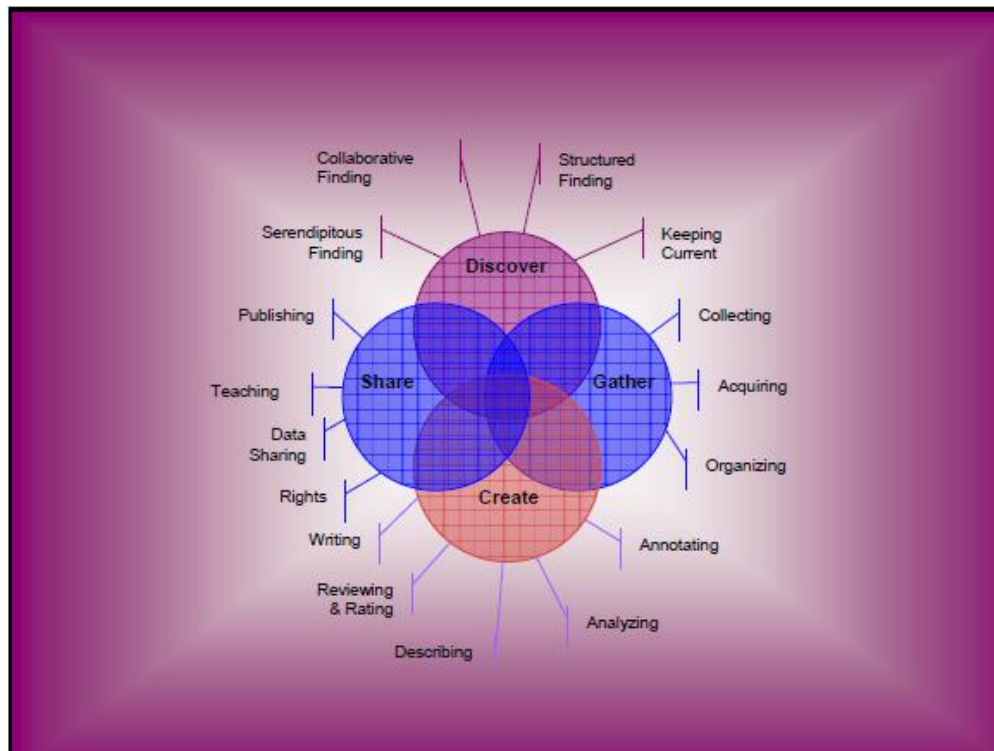
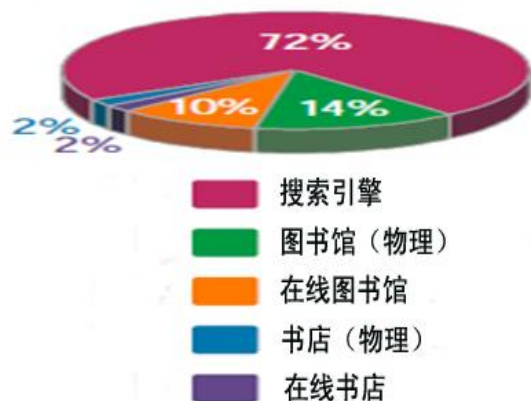
开放获取——期刊出版开放获取、机构知识库开放存储



面临挑战

信息行为

- 网络通讯无处不在
- 信息技术推陈出新
- 数字资源方便快捷



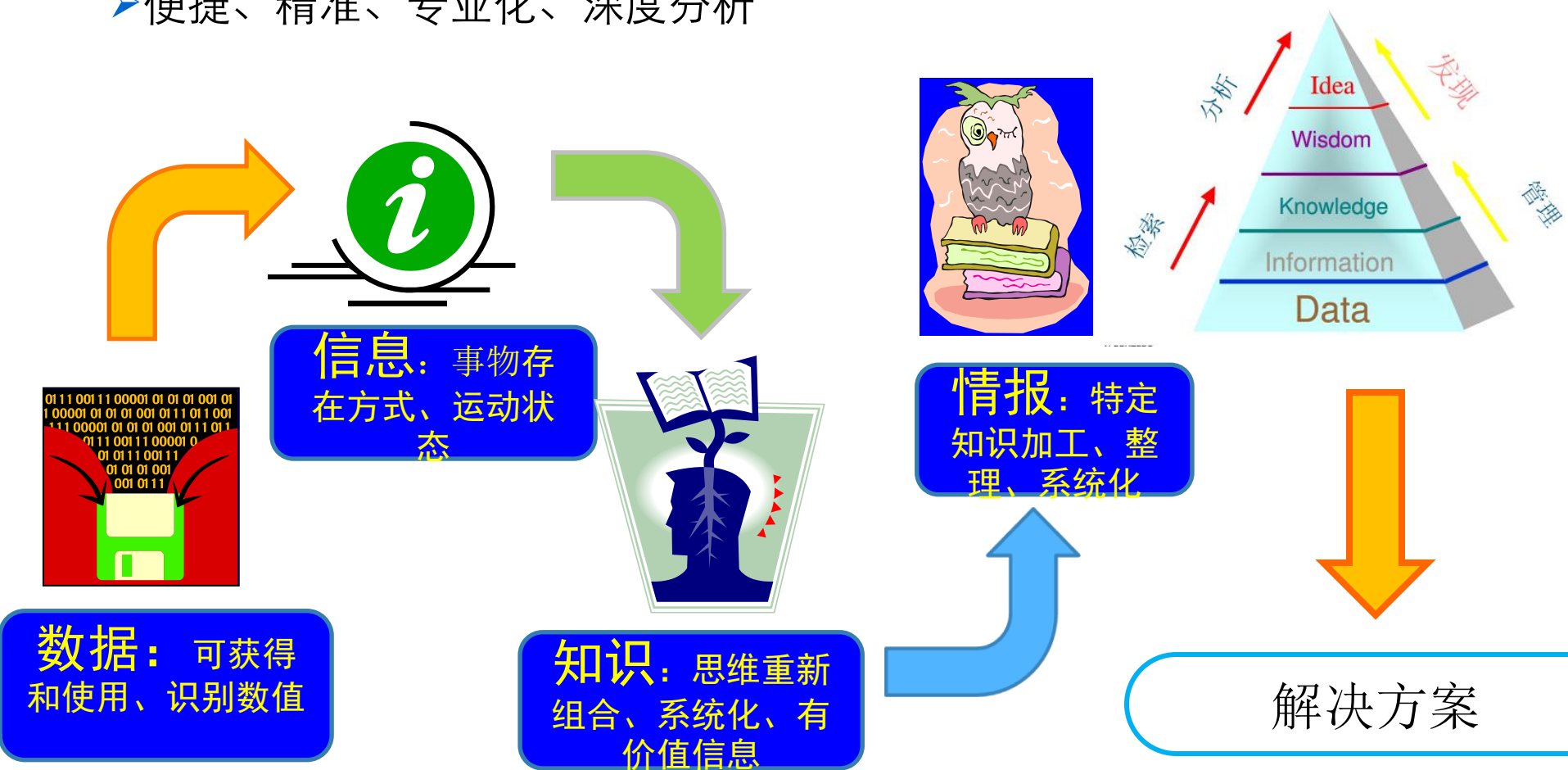
<http://purl.umn.edu/5540>



用户需求

信息内容到信息形式需求都发生了根本的变化

➤便捷、精准、专业化、深度分析





面临挑战

Google百度+搜狗

随时随地搜搜搜

资源为主“推销式”服务
等用户走进图书馆接受服务



被动式的传统图书馆服务 X

NSF统计，科研人员分配科研时间比例：

查找和消化科技资料上占51%

计划思考占8%

实验研究占32%

成果产出（投稿）占9%



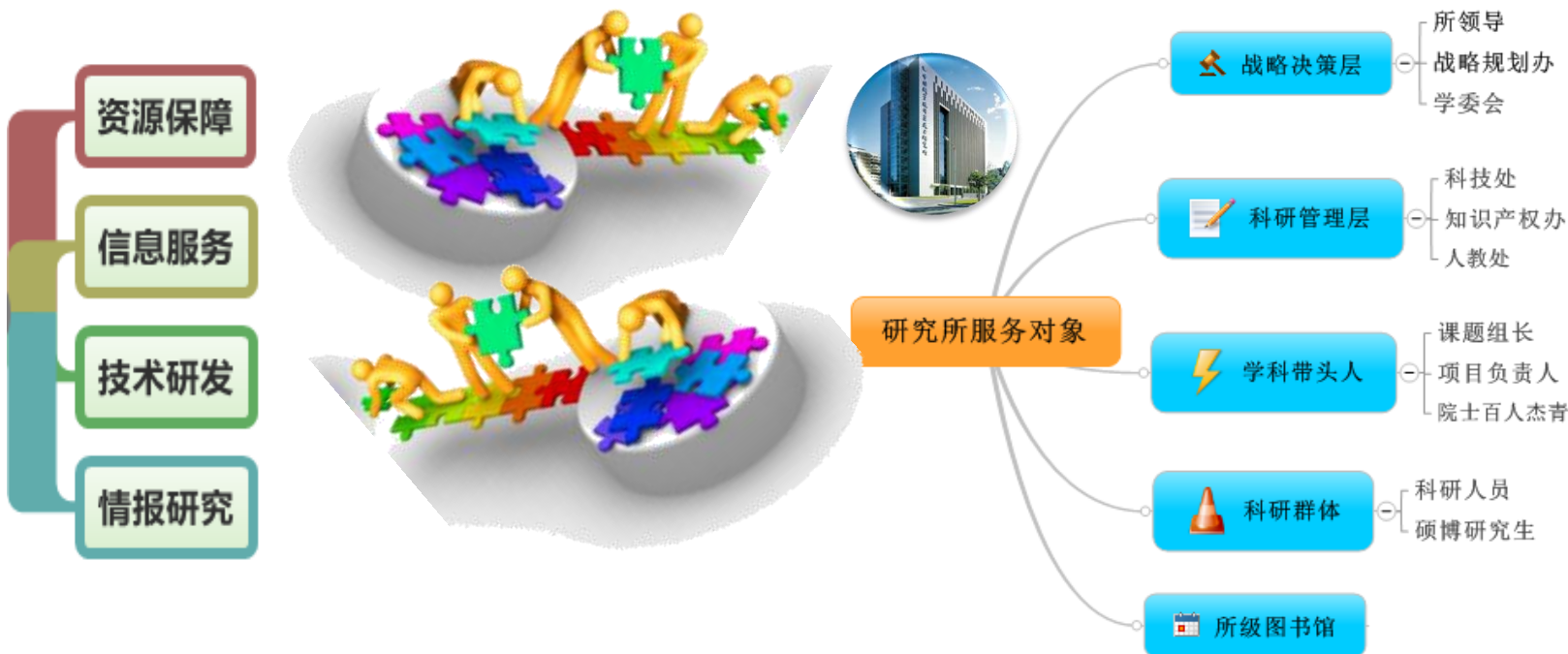
科研需求依然存在



面临挑战

资源到所 服务到人 融入一线 嵌入过程
支持科研创新的学科化服务

让梦想照进现实=桥梁纽带





服务使命

文献情报中心服务模式战略转型

- 2006年建立嵌入科研一线的学科馆员制度
- 为每个研究所配备1名专职、具有学科背景的责任学科馆员
- 从用户需求出发，依托信息环境，为科研创新提供“融入一线、嵌入过程”的学科化、知识化、个性化服务
- 为用户效果负责的绑定机制到位，支撑科研创新，让全院的科研人员和研究生满意





服务目标

- **系统嵌入：**情景敏感，流程驱动，无缝链接到服务系统
- **流程嵌入：**嵌入到科研的生命周期中
- **能力嵌入：**以知识特色能力满足用户的需求
- **情感嵌入：**密切联络用户，用户融为一体
- **协同嵌入：**学科服务需要多方联合、合作

成为支持科研创新的策划者、实施者、推动者和第一责任人



服务理念

坚持“常下所、长下所”，用户在哪里，服务就延伸到哪里



研究所

课题组

实验室

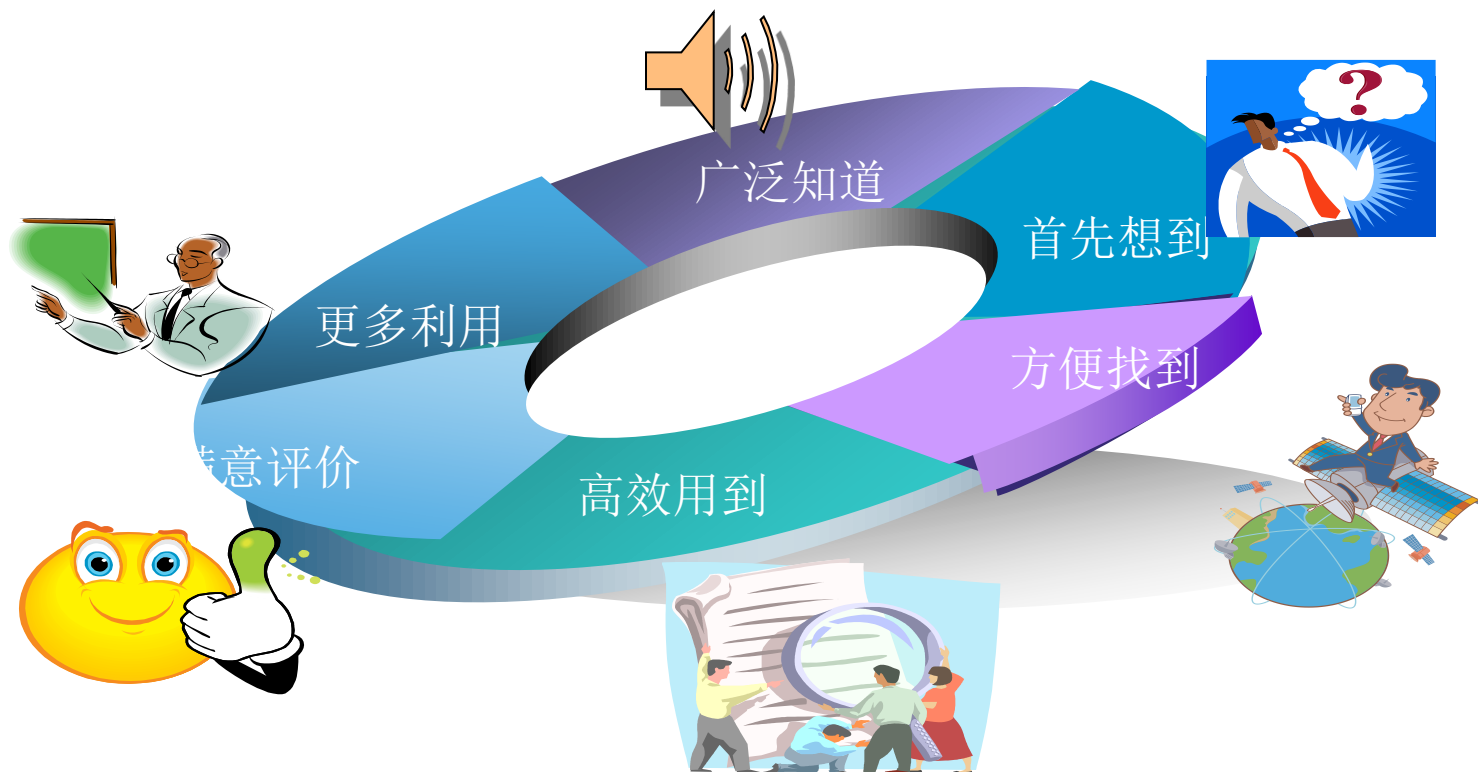
科研用户

虚拟环境

角色定位：战略顾问、社区民警、私人医生/律师、
市场营销专家、图书馆馆长、家庭教师



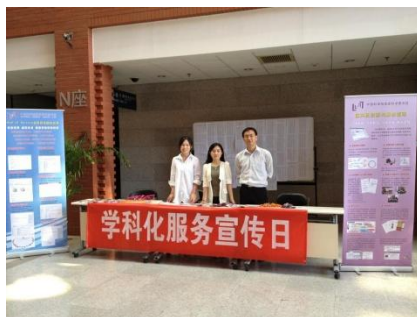
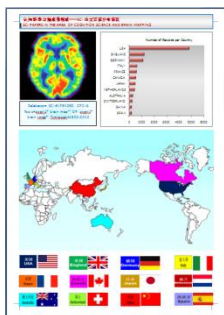
服务原则





宣传广泛的资源服务

广泛知晓，形成影响力和认可度



中国科学院
文献情报中心
(国家科学图书馆)

中国科学院文献情报中心

资源与服务指南

前言

作为中国科学院在科技文献情报方面的国家级支撑机构，中国科学院文献情报中心（前身中国科学院图书馆）自1950年建馆以来，始终牢记使命，与中科院的科技创新发展同行，在支撑科学研究、服务科技创新中发挥了重要作用。“资源到所、服务到人”，显著地推动了全院资源数字化、服务网络化的发展；“融入一线、嵌入过程”，实现了服务理念和服务模式的根本转变。[更多] [资源与服务介绍]

查找资料

服务直达

检索技巧

常用术语

查找资料

服务直达

检索技巧

如何查找图书

如何查找文章

学科馆员服务（附联系方式）

网上咨询台（问图书馆员）

科技文献类型有哪些，如何识别

如何查找期刊的影响因子

尊重知识产权



保障信息咨询

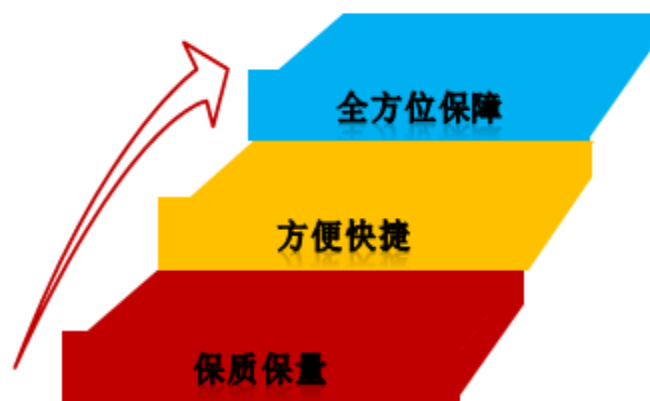
嵌入用户熟悉的环境中，建立互动信任关系



面对面8小时

参考咨询12小时

手机24小时



遇到信息利用问题

勇于求助

给学科馆员帮助大家解决问题机会！！

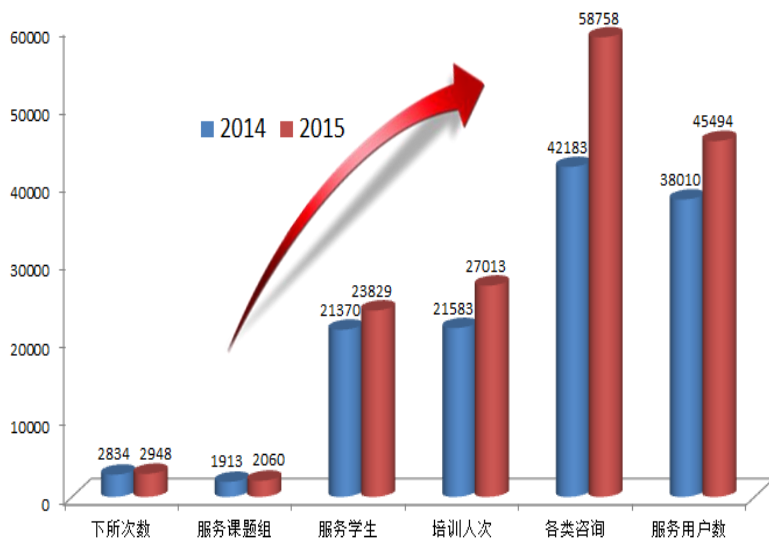
亲，咨询免费哟，培训免费哟，包教包会哟！

亲，不要有顾虑，随时联系您的学科馆员哟！

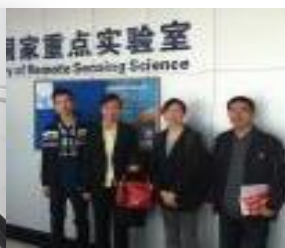


建立良好用户关系

初相识、多见面、可信赖



服务方案
服务内容
服务方法
服务工具





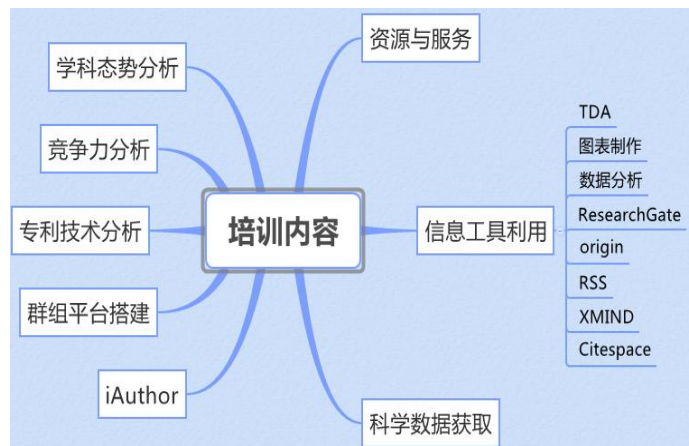
嵌入科研的培训-意识技能

需求调研

系列主题

广泛知晓

培训效果



技物所



微电子所



理化所



长春应化所



宁波材料所



自动化所

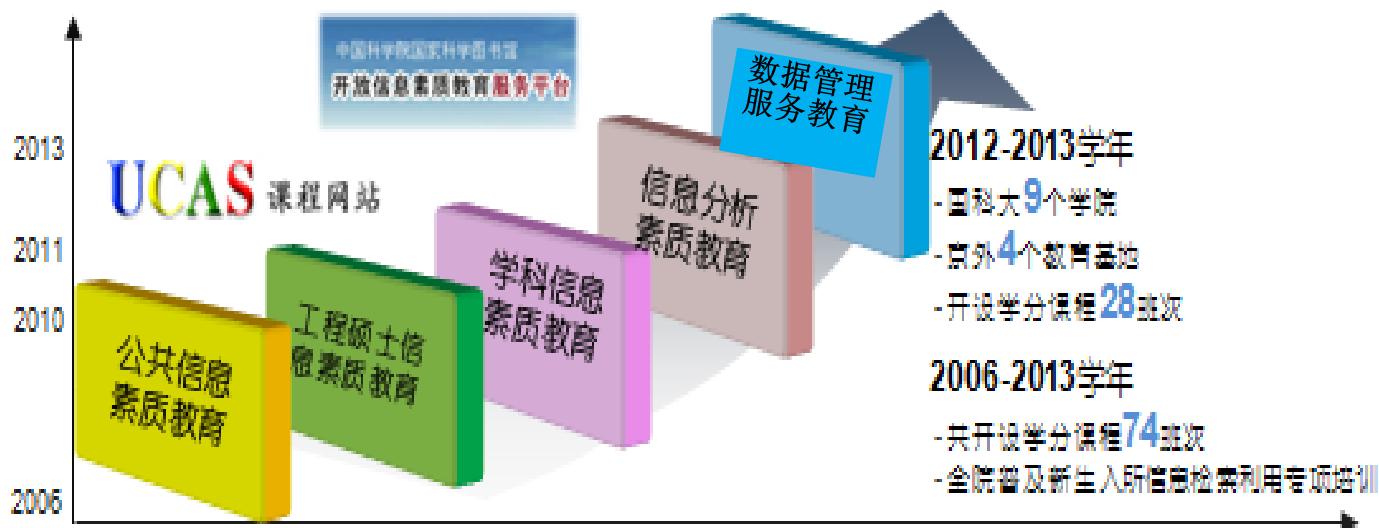


声学所



授研究生以渔

信息素质是做好科研必备能力之一



教室上课
实时录制课件
空中课堂视频

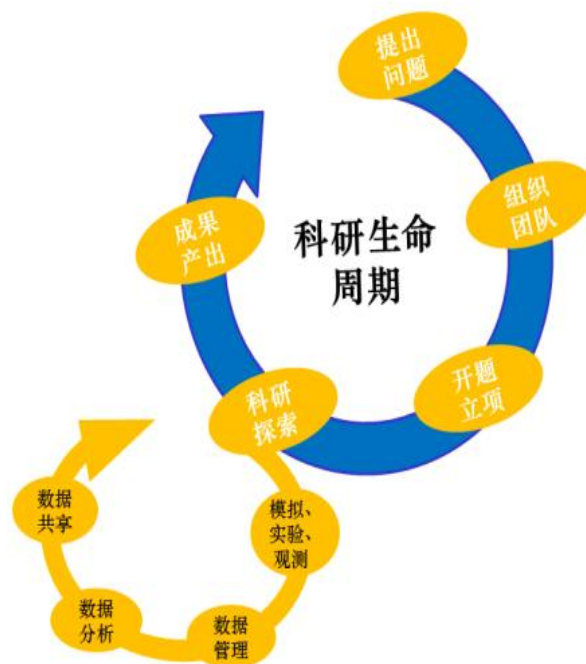


机房上课
操作模式教学
强化实习课程



提供专业学科服务

嵌入科研生命周期——以化学学科为例



JISC科研生命周期图



院所协同的文献资源体系和情报研究能力规划与建设

研究所情报分析可持续能力建设

- ✓启动**4期**，共**76个**研究所参加
- ✓形成系列情报服务产品-**344份**专题情报报告、**547期**快报、**32个**情报服务平台
- ✓提升了院所协同的情报服务能力

院所协同

研究所群组集成知识平台可持续能力建设

- 启动**4期**，共**82个**研究所参加
- 面向实验室、课题组及重大项目：先导项目、国家重大专项、973项目、863项目、自然科学基金项目等
- 建成**678个**群组平台

研究所资源保障分析规划能力建设

- 启动**二期**、共**84个**所，完成结题
- 研究所科技文献资源保障规划方案得到所领导认可
- 探索计算领域会议资源、国防军工资源保障调研

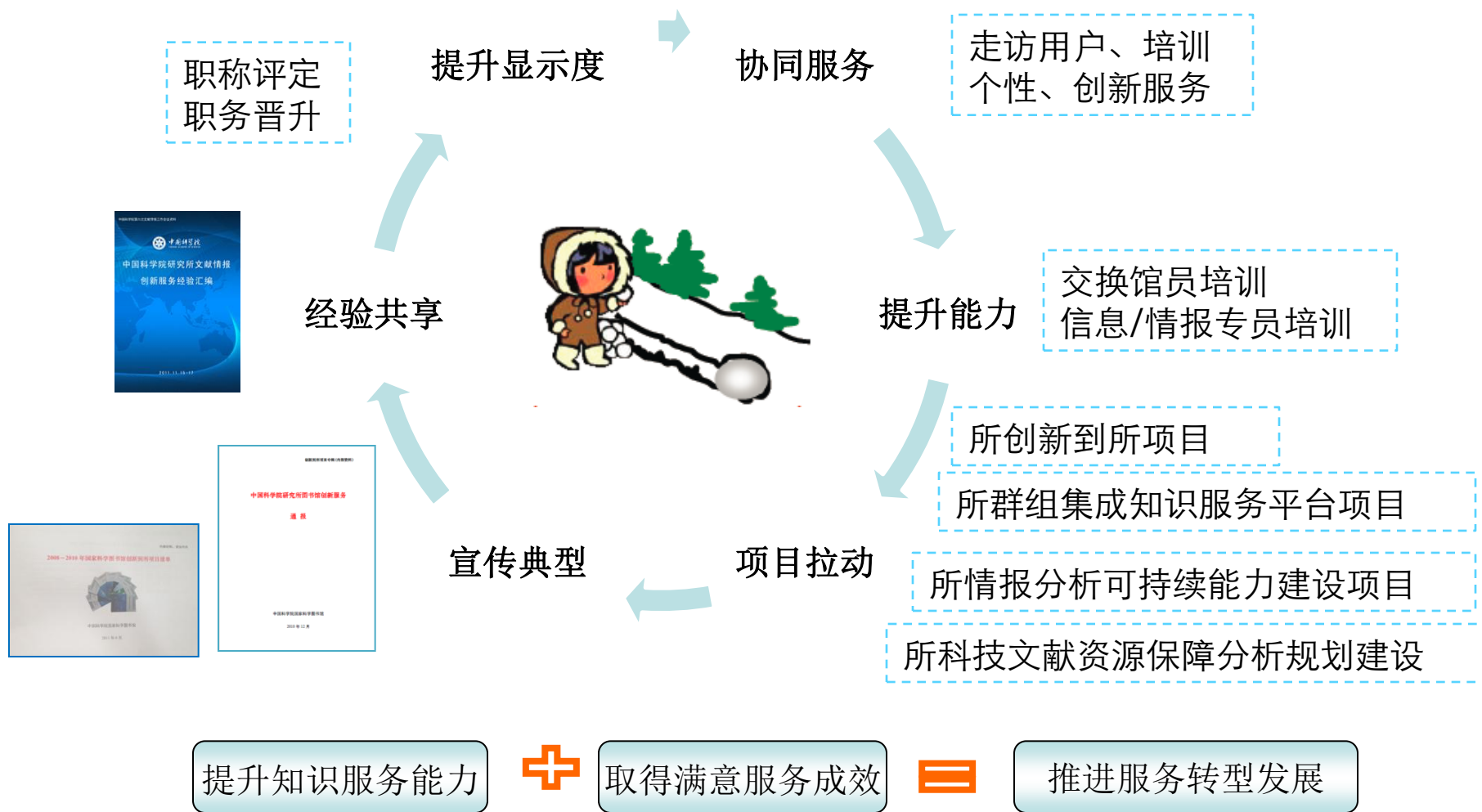
研究所机构知识库建设

- 截止2015年，共建设**114个研究所**
- 2015年新增三亚深海科学与工程研究
- 累计存储量世界第一
- 累计下载量世界第一



与所图携手共进

信任、合作、共同支撑科研一线





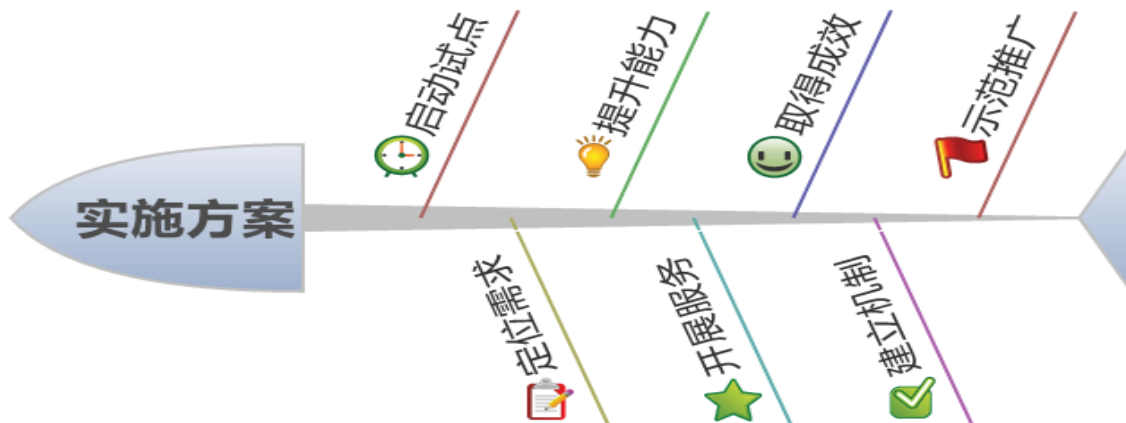
研究所情报分析可持续服务能力建设-案例

针对研究所及其重大领域科技创新战略规划与决策需求：

- **建立**支撑研究所及其重大领域战略决策的所级**情报分析服务团队**
- **培育**可靠和可持续的**学科情报服务能力**
- **形成**研究所认可的**情报服务机制、规范和产品体系**
- **激励、示范和推进**全院研究所图书馆**转型发展**

启动三期：**76个**试点研究所

建设周期：**两年**





研究所情报分析可持续服务能力建设





良好口碑

专业服务打动用户

非常好，比我们考虑的还细致
为重大项目情报调研，立项决策作参考
未来学科分析以及综述一定要有文献计量
作为支撑，人脑敌不过数据客观分析的结果

服务协议

得到认可持续支持

- ✓得到国家科技重大专项、所学科发展战略课题支持
- ✓国家重点实验室签订服务协议、院重点实验室签订开放课题
- ✓获得所前沿布点情报课题、973课题组立项支持

角色转变

提升知识技能

- ✓情报团队成为科研计划项目、院先导和重大专项、学科发展战略课题组成员，成为三个突破领导小组成员
- ✓图书馆馆长担任所务会战略研究工作组、战略规划编写组成员，承担中科院重点项目的领域战略分析



NSTL服务国家科技重大专项总体战略

结合中科院研究所需求



集成电路专项

——专家组组长单位**微电子所**



水体污染治理专项

——流域和饮用水两个主题专家组组长单位**生态中心**



新材料专项（论证中）

——专项提出单位**金属所**、增材制造材料**化学所**

调研

课题背景
服务基础

座谈

沟通需求
合作意向

回访

缜密分析
策划服务

设计

产品框架
技术路线

保障

服务团队
分析工具



实施路线

• 团队

• 机制

• 产品

• 嵌入专项过程
• 持续响应服务

融入全科研过程

立项阶段

执行阶段

结题阶段

转移转化阶段

3D 打印信息简报

2015年3月
(第八期)



中国科学院中研所
中国科学院文献情报中心
学科咨询服务部

地址：北京市中关村科技园53号 邮编：100190 电话：010-62392027



科技服务编号：.....

技·术·服·务·合·同
(含技术培训、技术中介)

项目名称：.....

委托人(甲方)：.....

受托人(乙方)：.....

签订地点：北京市海淀区

签订日期：2015年1月22日

有效期限：2015年1月22日至2015年4月31日

北京技术市场学会办公室：.....



组织架构

研究、规划、部署
组织、推进、协调

学科化服务主管馆长

学科化服务协调工作组

区域团队

北京中心

兰州中心

成都中心

武汉中心

上海生科院
信息中心

学科团队

资源环境生命科学组

物理能源工程技术组

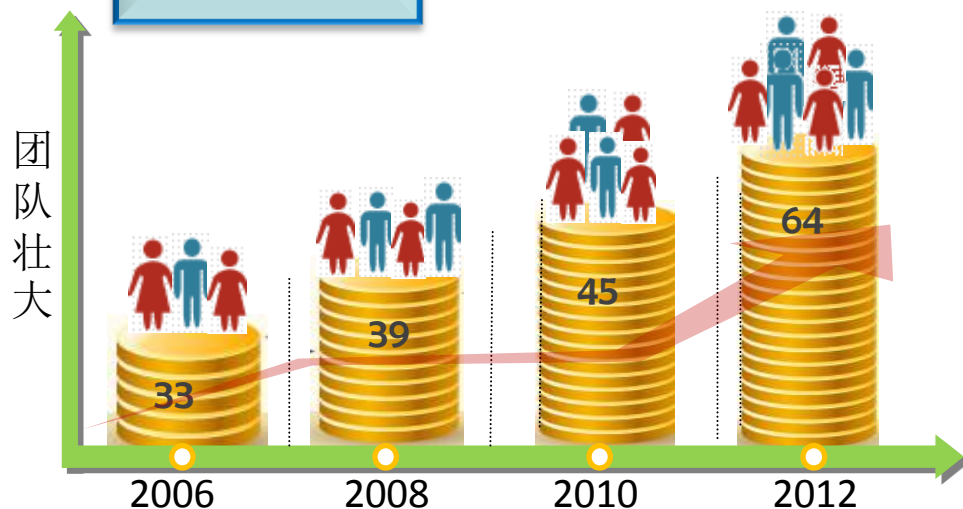
化学材料信息技术组



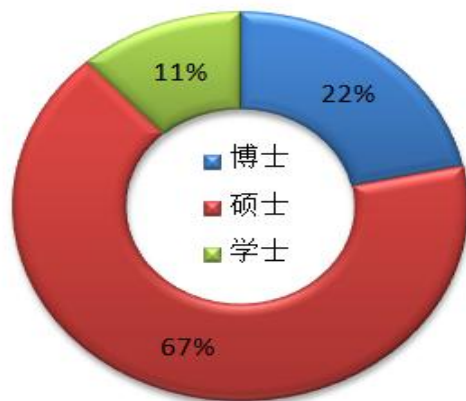


团队现状

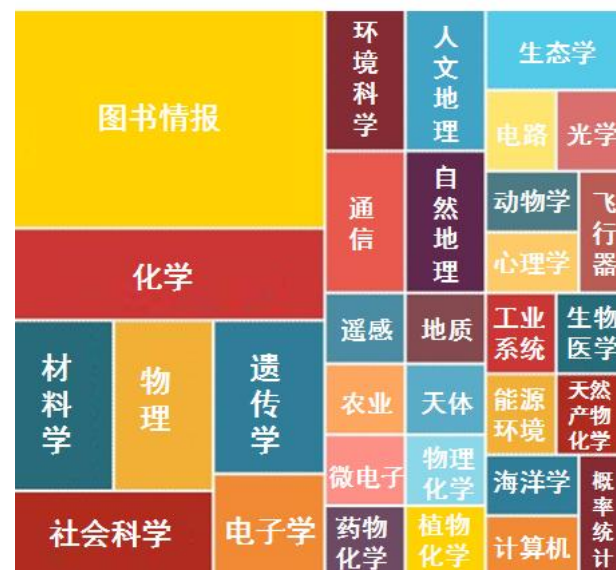
人员：64名



学位



学科背景：32个专业方向

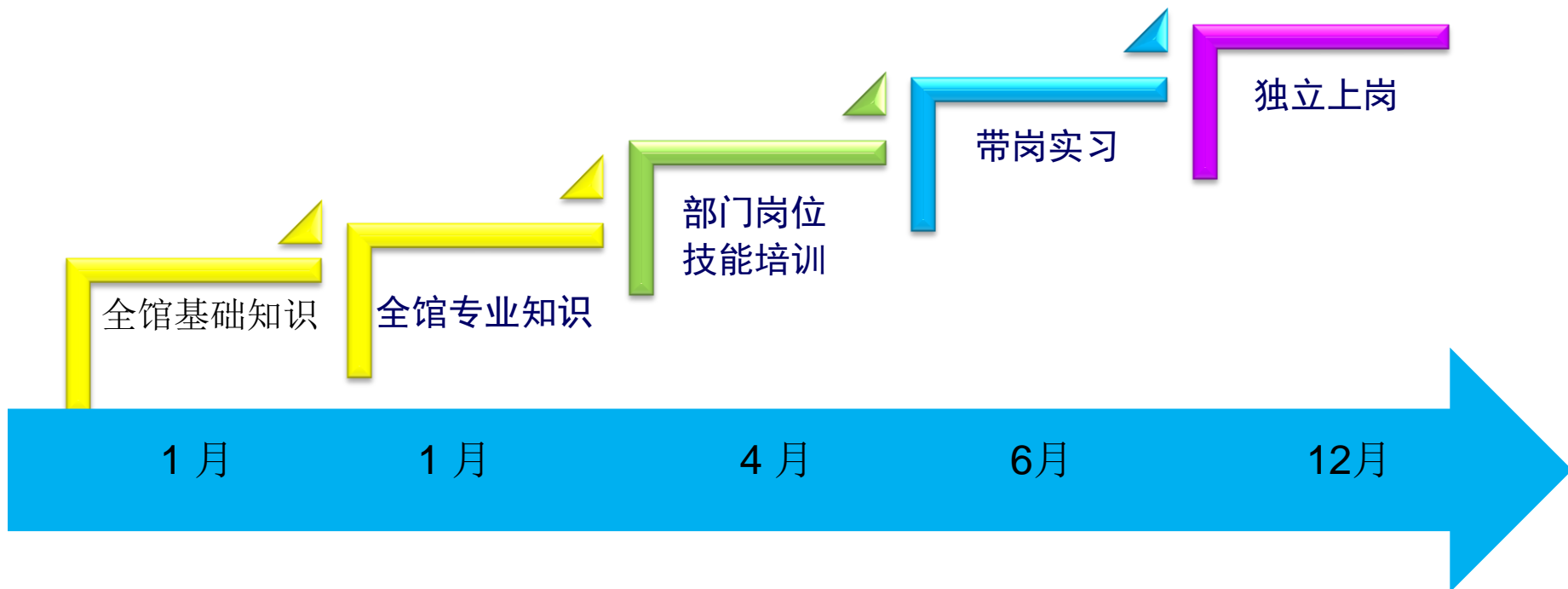


2006-2013年，人数增长了**94%**
硕博学位人数占**89%**
科学技术领域专业占**77%**



新学科馆员培训

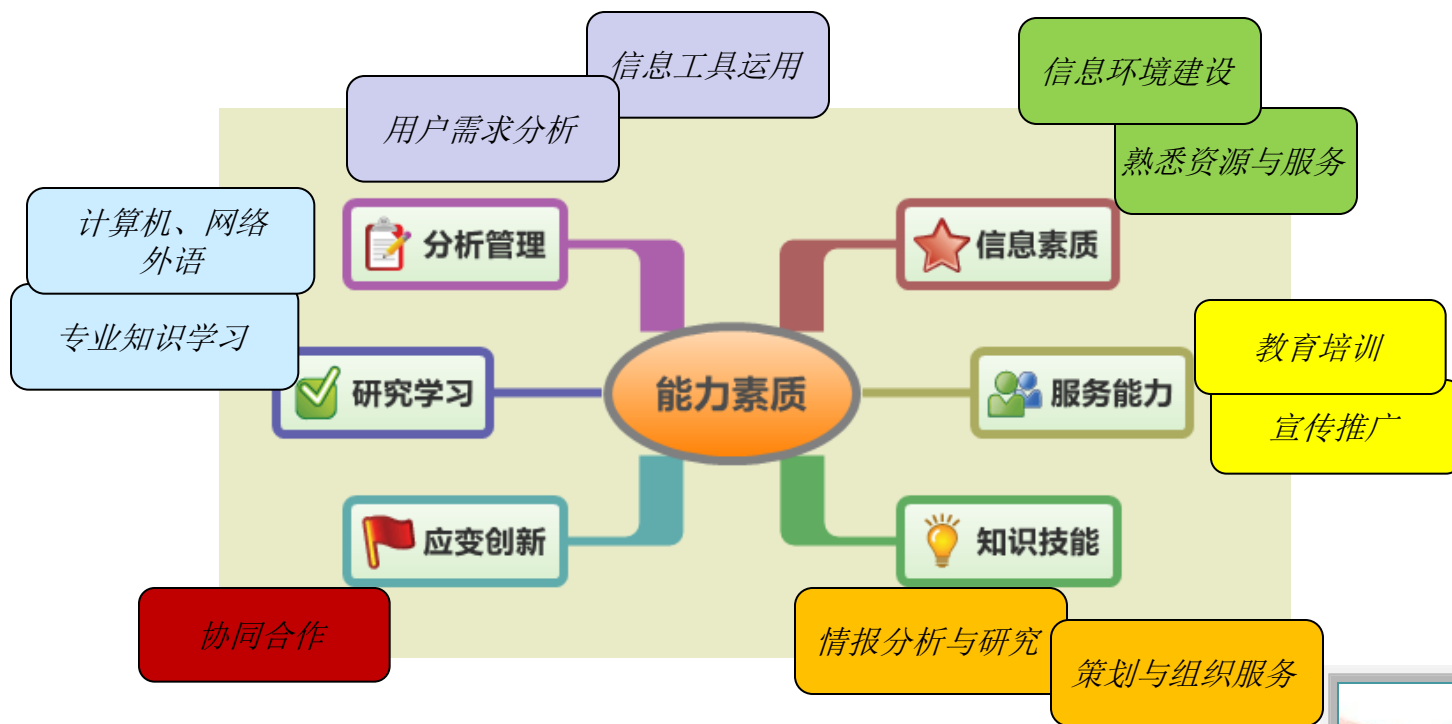
- ◆ “一对一” “传帮带” 提供学习指导、支持
- ◆ 提出能力建设和培训效果，及考核要求
- ◆ 带领到责任研究所实际体验开展的培训及服务



将新学科馆员稳步、快速带入常规服务体系



培养服务能力





服务规范

严格遵守《中国科学院科技工作者行为准则》（2003）

— 三、科研支撑人员行为准则

-
- 心系科学：
面向科研工作，服务科研人员，积极主动配合，甘当无名英雄。
- 一丝不苟：
态度严肃认真，工作严谨求实，严格操作规程，档案资料完整。
- 讲求效率：
急科研之所急，供科研之所需，强化沟通意识，信息准确快捷。
- 优质服务：
待人热情友善，服务细心周到，关心项目进展，善于排忧解难。
- 求精求新：
提高业务技能，拓展工作思路，跟踪最新技术，勤于发明创造。
- 保障有力：
优化科研环境，完善技术平台，提升支撑水平，确保安全运行。



服务规范

- 协同服务——全馆支撑科研一线服务
 - 热情耐心，有理有节
 - 妥善协调，精诚合作
 - 建立有效渠道，充分利用网络，互动互助，密切协同
- 人到所、心到所、事到所、口碑到所
 - 互相帮助、团结友爱，成全大局，不回避困难
- 个人能力发展与团队能力云建设结合
 - 注重个人职业生涯规划设计
 - 重视团队特色能力培养打造

协同





总结评价

● 目的

- 以满足需求和提升贡献为主导
- 督促、激励、形成竞争张力
- 发现问题，推进工作

● 方法

- 科研一线服务监测与评价——客观效果评价（所领导、科研人员、研究生）
- 数据指标评价：服务任务完成指标、所级服务组织指标、能力创新发展指标

● 机制

- 日常统计：到所服务单、月度工作日志、季度数据指标汇总
- 规范制度：外地到所计划、绩效考核办法、应知应会FAQ、创新激励方案
- 总结评价：春秋季服务总结、年度工作总结、两年岗聘总结



激励发展

- 青年人才项目研究支持
- 院馆“群星计划”专题进修支持
- 参加国际专业会议支持
- 学位深造支持



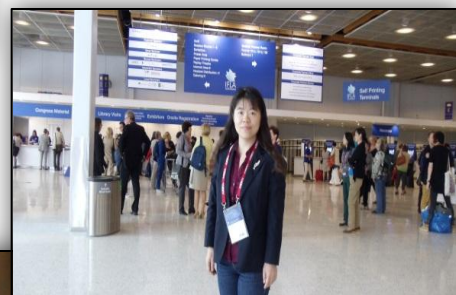
美国耶鲁大学进修



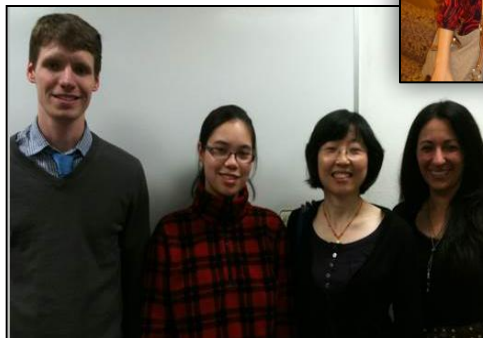
伊利诺伊大学学习



美国匹兹堡大学进修



参加IFLA大会



美国UCLA数据监护课程



OSA年会



创新文化

倡导服务精神：甘为人梯

激发合作精神：敢为人先



运动会



大学生夏令营

打造和谐团队
营造创新文化



学科馆员

中国科学院国家科学图书馆

十三五：整合满足个性化需求的移动服务

快速了解期刊热点
把握科技战略动态
移动获取文献全文



APP二维码



全面分享研究报告
专属定制科技主题
倾听领域专家视点



微信公众订阅二维码



结语

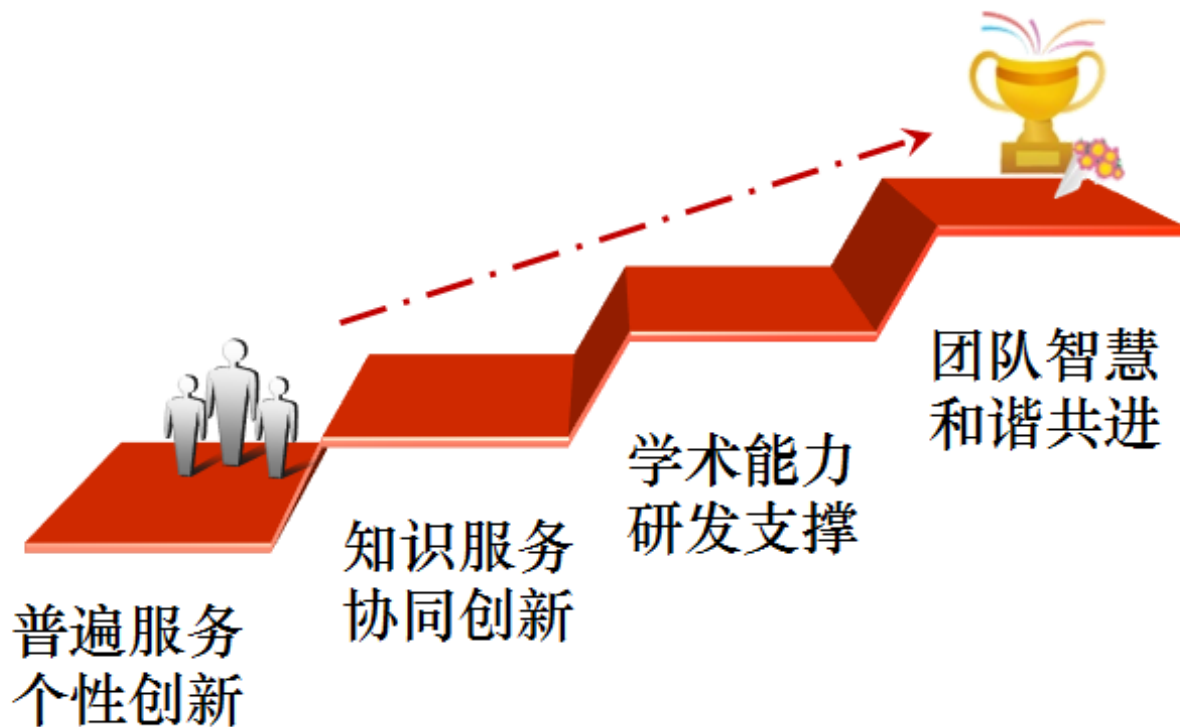
- **目标嵌入：**“广泛知道你，首先想到你，方便找到你，高效用到你，满意评价你，更多利用你”
- **时空嵌入：** 用户在哪里，服务就延伸到哪里
- **系统嵌入：** 情景敏感，流程驱动，无缝链接到服务系统
- **流程嵌入：** 嵌入到科研的生命周期中
- **功能嵌入：** 责任绑定、服务绑定、创新绑定、考核绑定
- **能力嵌入：** 以知识特色能力满足用户的需求
- **情感嵌入：** 密切联络用户，用户融为一体
- **协同嵌入：** 学科服务需要多方联合、合作

依然是学科化服务的坚守



结语

- 学科化服务是在探索中发展，发展中创新的过程



珍惜中科院学科馆员创新服务品牌

珍视图书馆业界同行宝贵经验共享



感谢院中心的支持！

感谢学科馆员团队的努力！

感谢聆听、欢迎指正！