

doi:10.16018/j.cnki.cn32-1499/c.201503018

高校专业图书馆加强与学科对接的学科服务模式探析

代 宁

(南京师范大学 图书馆,江苏 南京 210023)

摘要:从资源体系、服务平台、服务内容、服务团队、评价机制等方面分析了高校专业图书馆学科服务过程中强化与学科对接的重要性及策略,就进一步提高学科服务的效率及保持其持续性和发展性进行了探讨。

关键词:高校;专业图书馆;学科服务;学科对接

中图分类号:G251.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-5322(2015)03-0084-03

学科服务是图书馆利用其馆藏和馆员的优势为用户的科研和学习提供专业的学科信息与知识服务,用户是整个学科服务建设的出发点,满足用户学科研究需求是学科服务的核心内容^[1]。很多高校图书馆以专业图书馆(以下简称专业馆)为学科服务前沿,承担全馆面对各学院的学科服务重任,经过几年实践及探索,很多专业馆在学科服务过程中取得了良好效果,打造出一些品牌服务项目,加强了与院系的沟通与合作,拓展了原有的服务模式,重塑了图书馆的形象。但如何巩固与完善高校专业馆学科服务策略,推动学科服务取得实质性、持续性的效果,强化服务建设各环节与学科对接,仍需作进一步探究。

一、构建基于学科的资源体系

专业馆是以学科馆员为中心,依托馆藏资源建设和学科服务平台,通过嵌入院系的教学、科研过程等方式来完成学科服务的任务,因此构建与学科对接的具有专业性、学术性、研究性的资源体系是学科服务的前提和基础。

1. 馆藏资源建设。专业馆的资源采选应由院系资源建设委员会成员、专业馆学科馆员、文献建设部采访人员共同参与合作完成。吸引、鼓励院系老师以参加现采或荐购等方式参与馆藏建设,学科馆员应就学科需求资源给出明确建议和方案,促进和推动院系与图书馆在资源建设中的合作。

2. 电子资源建设。由于价格昂贵,电子资源

的订购更需慎重,通常由数据库商、资源建设部、信息咨询部、学科馆员联合做宣传、培训、推广,试用期间,应广泛听取院系老师尤其是学术带头人的意见和建议,综合平衡后方可做出订购与否的决策。

3. 专家知识库建设。院系有大量成果丰硕的专家、学者,积极地对他们的研究成果进行采集、加工、重组,建设专家知识库,提供开放存取,逐步过度到由专家利用技术程序并通过规范的存放流程定期自动地存放、补充、更新成果。这样既丰富了馆藏,宣传了院系,更促进了专业馆和专家们的相互沟通 and 交流,很多学校专业馆的网站上都设有教师专著、学人风采、教参系统、学术排行榜等栏目,颇受欢迎。

4. 网络学科资源建设。利用学科信息服务平台,对网络学科特色资源进行全方位整合,按学科建设专题特色数据库;或以学科为单元对网络资源搜集、整理以目录方式提供学科导航;或与其它具有相同特色学科的不同高校图书馆共建共享特色资源。专业馆现有的网络学科资源形式有学科导航、学术相关、学科论坛、公开获取等,极大地方便了用户,提高了学科服务品质。

二、搭建学科服务平台

随着信息技术的发展以及学科服务模式的转变,搭建专业馆与学科对接的服务平台以支持其学科服务成为工作的重中之重。学科馆员根据学

科及用户搜集、分析、评估、选择有学科价值的信息资源,进行统一的分类整理,标引建库。提供集成的信息服务系统和可定制的各类信息服务,开展课题服务和信息分析,进行学科研究咨询和学术交流,保存与管理学术成果等^[1]。

1. 学科信息门户。集中呈现经过优化整合后的学科资源,包括图书馆购买的中外文数据库、自建的学科特色数据库、学科相关的网络资源、学科导航等,使用户能够根据需要查找资源,获取学科研究动态及国内外最新科研成果。

2. 服务导航模块。集成图书馆各类信息服务系统,除文献传递、查收查引、文献荐购等常用系统外,专业馆学科服务平台应突显以下两个方面。

(1) 多样化培训服务。针对专业馆学科服务特定的用户群及学科特色,配合检索课、讲座或嵌入课堂等常规方式开展基于学科主题的信息素质教育外,利用平台给用户搭建一个可应急自助的网络学习和交互沟通的场所,自我培训,自助解决问题。形式可以是多媒体课件、视频讲座、文本教案、学科博客等,内容有本学科资源获取及利用方法,学科主要数据库的检索方法和技巧,相关服务系统和文献管理软件使用,科研动态信息挖掘和科研成果的分析和评价方法等等。

(2) 实时咨询服务。除了在咨询台或工作室开展“一对一”的与学科相关的咨询外,更应在专业馆服务平台上提供不同形式的咨询服务系统,如可用于实时咨询的虚拟咨询系统和聊天软件等,配合常规的电话咨询和邮件咨询,以一个立体化的咨询网络来满足用户多样化的学科咨询需求。

三、量身定制服务内容

随着学科馆员 3.0 理念的提出,强调以用户需求驱动服务,主动融入教学,嵌入科研,与科研用户结成研究团队,全方位直接支持教学和科研用户的科学创造与知识传播^[2]。专业馆是图书馆学科服务的前沿,加强学科与用户研究,渗入到院系的物理空间及网络空间,渗入到院系教学科研的各个环节,根据学科与用户需求设计服务内容,力争做到:①与院系领导层接触、联系,争取院方的理解、认可和支持,聘请有关领导为校图书馆资源建设委员会的执行委员,以便专业馆在特定需求情形下,能快速得到院系的响应;②与院系重点学科带头人建立联系,请他们担任图书馆外聘专家,便于随时了解学科的发展动向及信息服务

的需求状况,弥补图书馆在专业领域方面的不足;③与省部级项目主持人或权威专家、资深人士建立联系,跟踪项目进程,为他们提供国内国际同类科研团队科研竞争力及科研成果的分析,国内外相关期刊影响力分析,帮助科研团队科研数据管理与分析^[4];④与各学科课程主干教师保持联系,了解课程设置及教学进程,为他们提供相关课程的教参、教案及多媒体课件,或直接嵌入课堂,承担与信息利用等相关的教学任务;⑤与博、硕士研究生群体保持联系,协助他们开题前的文献调研,定向开展数据库及文献管理分析软件等方面的专项培训,并通过他们来宣传、推广专业馆的各项资源与服务,扩大专业馆的影响。

四、完善团队协同服务

与学科对接的学科服务质量直接关系到高校图书馆的生存和发展,理应得到馆领导的高度重视及整个图书馆系统的全力支持。从很多高校专业馆开展学科服务的现状来看,一个专业馆通常只配置一个学科馆员,除了要承担咨询、联络、培训、资源建设等工作外,还要完成大量的基础性常规工作,人力、物力、权威性、号召力以及技术支撑能力均有限,这种学科馆员单兵作战的服务方式已远不能满足用户深层次、多样化、动态性的信息需求,要组建一支具有信息挖掘能力,知识获取、整理、加工与转化能力,信息技术能力,团队协作、创新能力于一体的强大的学科服务团队^[3],以学科馆员为主导,学科服务团队为支撑,在院系通力配合的前提下将学科服务向深度和广度推进。

1. 协同推进,共建资源。加强和资源建设部、对口院系的沟通和交流,协力同心,合作共建。无论是纸质资源、电子资源还是网络资源的建设,都需要强化专业馆、文献资源建设部及院系三方的协作,资源建设部采访人员全盘掌握整个学校的资源订购及配置,了解出版业出版行情及出版品质。专业馆学科馆员熟悉学科发展、熟悉用户需求和习惯,熟悉馆藏学科资源状况。院系专家提供用户变化和资源需求的最新动向,三方各尽所能,通力配合,共担高品质资源体系建设的使命。

2. 加强合作,各尽所能。保持和信息咨询部、技术部门、管理部门的接触和联系,职责分明,合作有序。专业馆学科馆员与图书馆信息咨询部协同解答读者在利用图书馆资源与服务过程中的各类疑难问题,处理各个服务系统上用户提交的各种

类请求,学科馆员更应承担诸如项目跟踪、专题资料提供、精品资源推荐、最新科研信息通报、信息和成果的评价分析、专项用户培训等工作。技术部门除了要为学科服务提供全程技术支持外,应和学科馆员配合搭建学科服务平台、承担软件应用等相关培训。管理部门应协助专业馆落实场地安排、项目宣传、专家接待等事宜。发挥集体的智慧和力量,扩大服务范围,深化服务层次,提高服务效率,巩固服务效果^[5]。

五、构建激励性的管理评价机制

专业馆学科服务能否成功运作,取得预期的目标和效果,关键取决于学科馆员的理念、素质和能力,以及图书馆相应配套的管理和评价机制。在瞬息万变的科研环境和信息环境大背景下,学科馆员应该具备:①综合运用各个服务系统准确制定策略并迅速解决问题的能力;②根据院系教学、科研发展动态调整工作方向和重点并落实到具体的工作步骤中的能力;③和各部门沟通、交流、组织、宣传,营造和谐、顺畅工作环境的能力;④应急解答各类咨询,担负提高对口院系师生整体信息素养教育的能力;⑤文本及网络知识挖掘、信息分析与整序、网络平台构建,用户需求的把握

和引导能力;⑥开放的学习能力和多学科知识储备能力。图书馆应据此制定学科馆员定期接受培训、学习、研究、交流的机制^[6]。

建立符合专业馆学科服务理念的新评价、管理机制。学科服务与传统服务的显著区别是主动融入用户,实现服务到人的个性化服务,以用户为基石,优化服务思路,设计严谨的服务步骤,制定动态学科服务方案,并以此为依据实施关系管理^[7]。以用户的感受和基于感知的评价作为考评专业馆及学科馆员工作绩效的指标,鼓励学科馆员通过研究用户在各种信息系统与各种信息活动中的行为来确立工作重心。采用扁平式的管理模式,减少中间环节的干预,赋予学科馆员相应的自主权和决策权,彰显他们的工作才干,发挥他们的创造性,以更好的体现学科服务的针对性和时效性。

总之,高校专业馆学科服务应是建立在与学科无缝对接基础上的新的服务模式,面向院系学科,将专业馆的资源组织、专业馆服务平台建设都融于院系的学科发展之中,建立与学科化服务相匹配的管理机制,以学科馆员为核心,最终为教学、科研人员提供个性化、学科化、知识化服务,为学科发展、科研创新提供强有力的信息保障。

参考文献:

- [1] 蔚海燕,卫学朝.研究型图书馆学科服务的转变:从学科馆员到学科服务平台[J].大学图书馆学报,2013(6):74-80.
- [2] 宋生艳.嵌入式学科服务的模式探索与实践[J].图书情报工作,2013(22):11,72-76.
- [3] 李冬梅.高校学科服务团队与科研团队的对接服务研究[J].科学管理,2013(10):45-47.
- [4] 黄文洁.创新型高端知识服务团队的构建[J].图书馆学研究,2012(18):10,85-87.
- [5] 陈新艳.研究型大学图书馆学科馆员服务创新研究[J].图书馆论坛,2010(1):117-119.
- [6] 燕辉.学科服务背景下“智慧与服务”新解读[J].图书与情报,2014(1):122-127.
- [7] 黄红梅.学科服务知识管理方法与测评[J].图书馆论坛,2013(7):145-148.

Analysis of Discipline Service Patterns for Strengthening Special Library Docking with the Discipline in University

DAI Ning

(Library, Nanjing Normal University, Nanjing Jiangsu 210023, China)

Abstract: The importance of strengthening discipline docking in the process of discipline service of special library in university were analyzed through resource system, service platform, service content, service team, evaluation mechanism, etc. In addition, the efficiency for further elevating discipline service and keeping its continuity and expansibility were discussed.

Keywords: university; special library; discipline service; discipline docking

(责任编辑:洪 林)