吉洁贝. 图书馆学科化服务的深层次研究与创新[J]. 中华医学图书情报杂志, 2020, 29(9): 58-61.

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3982.2020.09.009

· 信息组织与信息服务 ·

图书馆学科化服务的深层次研究与创新

吉洁贝

[摘要] 分析了学科化服务的基本特征及目前高校图书馆学科化服务的两种模式和 4 种构成要素, 针对高校图书馆管理与服务方面目前存在的服务效率低、资源管理水平低、与学科化建设脱节、用户黏性不高等问题, 提出了图书馆学科化服务的创新思路 and 措施。

[关键词] 学科化服务; 用户黏性; 服务创新; 管理机制

[中图分类号] G252 [文献标志码] A [文章编号] 1671-3982(2020)09-0058-04

Deep-going study and innovation of subject service in library

JI Jie-bei

(Hainan Economics and Trade Vocational Technology College, Haikou 571727, Hainan Province, China)

[Abstract] The basic characteristics, the two modes and four component elements of subject service in academic libraries were analyzed with certain innovative ideas and measures proposed for the subject service in library according to the low efficiency of service for users, poor management of resources, divorce of subject service from subject construction, low attractiveness to users in the management and service in academic libraries.

[Key words] Subject service; Attractiveness to users; Service innovation; Management mechanism

学科化服务通过学科馆员对学科信息的加工存储和对学科情报的挖掘分析, 形成一个主动对用户科研活动负责的服务体系^[1], 是当前我国高校图书馆改革的主要方向。

学科化服务主要是通过计算机系统将高校不同院系、专业、学科及学习项目形成相应的学科单元, 广泛收集相关资料内容与对应的学科单元融合, 结合图书馆对应的职能部门提供的信息服务, 是学科馆员以知识为服务手段, 融入用户科研过程, 逐步淡化图书馆与用户之间的界限, 提供随时随地的知识服务^[2]。

学科化的首要目标是实现图书馆管理和服务的信息化, 终极目标是为图书馆用户提供高效、精准、实用的信息资源, 满足用户的多样化需求, 并实现图

书馆的稳定发展。高校图书馆的学科化服务改革, 强调的是全方位满足用户深层次信息需求, 将有助于从图书资源、学生自主学习的角度, 推动院校学科建设, 进而满足当下及未来社会人才培养的需求^[3]。

目前很多高校图书馆依然采用咨询式的服务模式, 而没有针对高校教育机制及学生实际发展需求进行管理服务模式的创新。本文重点分析学科化服务模式的关键要点和创新途径, 希望能为我国高校图书馆乃至整个教育体系的改革提供参考。

1 图书馆学科化服务的基本特征

1.1 研究性

学科化服务是面向教学科研一线人员, 主要为读者构建一个适应其个性化信息需要的信息保障环境, 满足用户相关专业和学科的研究性需求, 需要收集、整理相关专业研究资源并进行针对性应用^[4]。因此, 图书馆学科化服务还兼具优化资源系统, 建立完善学术、学科研究机制的任务。

[作者单位] 海南经贸职业技术学院, 海南 海口 571727

[作者简介] 吉洁贝(1983-), 女, 海南乐东人, 本科, 馆员, 研究方向为图书馆学。

1.2 学术性

学科化服务通过熟悉对口学科的馆藏,配合学科教学和科研的需要,为对口院系提供资源推荐、文献传递和课题咨询等服务^[5]。高校图书馆的学科化服务可为处于不同学术阶段的学生提供合适的资源,并满足学生持续性学术研究的需求,同时与其他高校、社会实践领域连接,收集最新的学术知识和信息,进一步提高学科服务的学术价值。

1.3 知识性

高校图书馆在持续提高学科化服务水平过程中,逐步建立起一个不断扩大的图书馆服务数据库。在该数据库中,储存了高校特色学科大量的专业化知识信息,储存形式包括文字、图像、影音等,用户可通过多种操作终端获取。通过学科化服务,高校图书馆实现了对传统纸质文献的数字化转化,基于数据库的海量知识,通过各种渠道为用户提供精准的知识支持。

2 学科化服务模式

近年来,我国高校图书馆初步进行了学科化服务模式改革,但由于各高校办学理念及图书馆管理现状等方面存在差异,不同高校的学科化服务模式存在差异。目前我国高校图书馆学科化服务模式主要有学科馆员模式和学科信息门户模式两种。

学科馆员模式是以用户需求为牵引而推出的一种贴近用户一线的服务模式,按照学科的专业、项目等来获取、组织、检索、存储、传递、提供及利用信息资源^[6]。这种模式是目前我国高校图书馆学科化服务模式改革的主要形式,也是改革难度较小的模式之一。这种学科馆员模式最早出现在 20 世纪 70 年代的欧洲,在多年的发展和优化过程中,逐步形成了一套比较成熟的模式。我国高校图书馆大多采用该模式,学科馆员和学生、教师建立了很好的关系,在一定程度上形成了高效、健康的学科化服务氛围。

学科信息门户由学科信息导航发展而来,是一个动态的、开放式的数字化学习空间^[7]。学科信息门户模式主要利用互联网平台,将图书馆资源进行信息转化,建立开放式的数字信息服务机制。高校图书馆可通过这种模式在特定学科范围内检索和管理相关知识及资源,构建优质的信息平台,学生、教师可以在一定权限下通过计算机终端快速检索和获

取信息资源。这种模式有助于降低用户信息检索的难度,降低图书馆人力资源成本的投入。

3 图书馆学科化服务的构成要素

3.1 学科馆员

学科馆员是高校图书馆学科化服务的关键角色,是代表图书馆实施学科化服务的主体^[8]。学科馆员在高校图书馆的学科化体系中,不仅是知识资源的消费者,也是提供者。

3.2 信息资源库

开展学科化服务要以信息资源库为基础,利用数据库技术、信息挖掘技术、信息标准化技术、信息的检索技术,探索网络信息整合技术,建立标准、统一的数据库和统一的数据服务,降低信息资源使用成本,提高信息的使用效率^[9]。信息资源库可分为实体馆库和虚拟馆库两部分,前者是传统图书馆的实体馆藏部分,后者是基于计算机、电子阅览室、数据库的虚拟馆藏部分。无论哪个部分,都可以通过统一的信息资源库,实现快速检索、定位、获取。

3.3 智能化平台

学科服务平台是一个基于个性化需求驱动的智能化平台,计算机、信息化技术是平台的技术基础,通过计算机技术满足相关人员的操控需求,通过信息化技术满足信息传输、检索和沟通需求,通过智能化技术实现用户需求的自动化分类、识别和处理。智能化平台能够实现用户与学科馆员的互动,在互动中促进学科馆员实时掌握科研动态并融入科研活动过程中,提供知识化服务,满足科研知识管理、学术交流的需要,为科学研究的顺利开展提供有效保障^[10]。

3.4 知识库

在学科知识服务系统中,知识库的服务有别于信息服务。知识库中的知识不仅包括图书馆各类资源,还包括学科馆员所掌握的显性知识和隐性知识。通过知识库的运营管理,可以研究、分析和解决特定学术问题及用户问题,同时实现知识库的升级。

3.5 学科馆员业务平台

学科馆员的业务平台包括相关服务工具和功能,为学科馆员的工作提供支持。相关功能包括特色资源建设、学科需求沟通服务、知识组织服务、系统管理服务、虚拟资源定制服务等,可以满足用户的

资源获取需求,推动高校学科化建设。

4 当前高校图书馆管理与服务方面存在的不足

4.1 服务效率低

目前高校图书馆大多还是按照传统的借阅模式提供服务,需要凭借阅证进入图书馆,然后根据分类体系,找到所需书籍、文献,再通过人工或计算机终端渠道完成借阅手续。传统借阅模式需要消耗大量的精力和时间,服务效率较低,影响了用户对图书馆资源的利用率,也降低了图书馆在高校学科建设和管理中的应用价值。

4.2 资源管理水平低

能否对信息资源进行妥善管理,是反映图书馆管理水平的关键。传统纸质资源存在一定的保管难度,容易受到损坏。虽然部分高校图书馆建立了电子图书借阅系统,但纸质资源的管理仍存在不少问题,而且传统的较粗放的资源管理模式不利于高校学科体系的建设与改革。

4.3 与高校学科化建设脱节

当代高校的教学改革,重点之一就是关于学科建设的改革。不同的高校在学科划分、教学和管理方面分别建立了强调学术性与实用性的学科机制,需要从教师教学方法、课程安排,到图书馆的资源等方面给予相应的支持。然而,部分高校虽然实行了学科机制改革,但传统图书馆服务无法迅速为不同学科、专业的学生提供针对性的资源支持,难以及时发挥图书馆的应用价值。

4.4 用户黏性不高

如今计算机、互联网、智能手机早已成为用户日常学习和生活中必不可少的工具,但不少高校图书馆仍采用传统服务模式。虽然几乎所有高校都建立了电子阅览室,但是受到设备性能、系统流畅度、信息资源丰富性的影响,图书馆的用户黏度较低,这对图书馆的持续发展极为不利,也不利于学生的发展及学术研究工作的推进。

5 高校图书馆学科化服务的创新思路和措施

5.1 创新思路

5.1.1 服务途径方面

学科馆员是高校图书馆的学科化服务创新的关键,需要掌握足够的专业知识,并拥有足够的责任心和牢固的服务意识。学科馆员要通过新媒体平台或

相关渠道发布相关专业知识和技巧等,让用户了解如何获取图书馆资源、检索文献、解决相关信息平台使用难题等。学科馆员不但可以通过新媒体平台拉近学科馆员与用户的距离,还可以开展更为丰富、深入的服务。

5.1.2 服务方法方面

传统的图书馆管理和服 务都是封闭式的,表现为服务的空间、位置相对固定,文献检索、借阅流程也相对封闭化。可以搭建学科化服务的网络咨询平台,实现用户与学科馆员的直接对话,便于双方就专业问题或图书馆服务方面的问题进行沟通和交流,这样可以大大提高用户问题的解决效率,同时也有利于学科馆员了解用户需求。

5.1.3 用户教育方面

在高校图书馆学科化服务体系中,用户教育是至关重要的组成部分。图书馆应对用户教育内容进行创新,根据用户的个性化信息需求和特点分享各类媒体、信息平台的操作技巧、应用前景,利用信息化技术如开通微信公众平台、微博账号等,创新用户教育的方式,进一步培养用户的信息意识。

5.2 创新措施

5.2.1 创新人才培养机制

扎实掌握专业知识、具备高水平专业素养的人才,是推动高校图书馆学科化服务改革的关键。

图书馆应掌握人才引进的主动权,提高管理、服务、技术、研究等方面人才的准入门槛。建立全面的人才培训机制,对以学科馆员为代表的相关图书馆工作人员进行全面培训。

针对不同的工作岗位、工作内容建立一套成熟的奖惩机制,激发人员的工作积极性,提高其责任心。在学科馆员的管理和培养方面,应制定具有持续性的学科馆员专业知识培训和考核制度,不断提高其专业素养。学科馆员通过互联网思维和服务模式,主动承担起优化用户体验、培养用户黏性的责任。通过人才培养机制的创新,可以全面提高高校图书馆的市场竞争力。

5.2.2 创新图书馆管理机制

在图书馆学科化服务创新中,如何做好改革阶段及改革之后的图书馆管理,是相关人员需要重点考虑的问题。

首先,需要转变、创新管理思维,摒弃传统封闭式、单一化的管理机制,树立基于信息化体系的管理意识。图书馆管理者要深刻认识到当今时代背景下图书馆所肩负的社会责任,在管理中同时重视图书馆社会效益和经济效益,建立科学的图书馆管理发展目标。

其次,要针对图书馆的组织结构进行创新。高校图书馆应引入网络化的横向结构机制,管理者广泛听取各方意见,确立学科化服务改革期间及之后的管理方案。通过优化组织结构,激发全馆人员对图书馆服务的认同感,弥补相关人员在知识更新、理念优化方面存在的局限和不足。

最后,要实现管理方法的创新。管理者应基于信息化运营管理模式,建立信息化的创新管理机制,并在图书馆的综合管理中引入现代先进的全面质量管理、集成管理机制,进一步实现科学化管理。

5.2.3 构建科学化与个性化服务的整合模式

高校图书馆的学科化服务改革要充分坚持以用户为主的基本原则,逐步构建以用户为中心的学科化、个性化服务的整合模式。可根据不同学科、不同专业的用户需求提供针对性的信息推送服务,或根据用户习惯进行相关信息资源的整合优化,并针对这部分用户创建个性化的信息采集环境。

如图书馆员可通过用户的常用检索关键词对该类用户进行身份识别,向其推荐专业或兴趣相关的图书、文献、图像资源。通过这种模式,不但可以让用户体验到图书馆“智能化”和“人性化”服务,还可以让用户逐渐形成使用图书馆信息平台的习惯,从而提高用户忠诚度。

6 结语

信息化时代,高校图书馆应积极创新服务思想,利用现代化的计算机、大数据等先进技术,积极推动图书馆的学科服务创新,建立信息化的学科服务体系。同时以学科馆员为主体,实现图书馆管理服务思想、机制、制度、方法等方面的创新,推动图书馆服务和管理水平的提高,助力高校的学科建设。

【参考文献】

- [1] 肖健,张玉,王宇光,等.解放军医学图书馆学科化服务综合平台建设的构想[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(1):21-24.
- [2] 甄保社.学科化服务及其技术保障[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(10):43-44,48.
- [3] 刘桂玲,王天津,刘娜.泛在知识环境下医学图书馆的学科化服务[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(9):27-29.
- [4] 朱凤.民办高校图书馆学科化服务的建设[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(3):46-48.
- [5] 王菊明.学科馆员的学科化服务策略[J].中华医学图书情报杂志,2012,21(10):40-42,48.
- [6] 张萌,薛晓芳,齐凤青.学科化服务及学科馆员人才队伍建设[J].中华医学图书情报杂志,2012,21(7):10-12.
- [7] 刘小燕.学科信息门户的知识组织体系[J].中华医学图书情报杂志,2012,21(3):57-59,63.
- [8] 吴利萍.高校图书馆学科化服务的影响因素及发展对策[J].现代情报,2009,29(3):100-103.
- [9] 罗书练,郑萍,邵新,等.网络医学信息资源的构建、导航和整合[J].中华医学图书情报杂志,2007,16(2):35-37.
- [10] 祝国浩,刘明,王洪军,等.学科化服务平台建设[J].中华医学图书情报杂志,2012,21(10):71-73.

[收稿日期:2020-08-18]

[本文编辑:黄思敏]