

大学图书馆学科知识服务的支撑 与保障机制研究

宋姬芳

(中国人民大学图书馆, 北京 100872)

摘要:[目的/意义] 高校“双一流”建设背景下, 学校的学科建设对图书馆学科知识服务提出了更高要求, 学科知识服务将发挥越来越重要的作用。[方法/过程] 本研究理论与实证相结合, 在理论研究基础上, 通过调查问卷及专家访谈等方式, 对“双一流”高校图书馆的学科服务情况展开研究。[结果/结论] 通过研究, 从建立长效服务机制、建立考核激励机制及建立人才培养和引进机制等方面, 提出了一系列对应支持与保障措施, 为大学图书馆深入开展学科知识服务提供了理论依据和实践指导。

关键词: 学科知识服务 大学图书馆 学科馆员

分类号: G250

DOI: 10.31193/SSAP.J.ISSN.2096-6695.2019.02.02

0 引言

学科服务在国内经历了 20 多年的发展, 已经成为图书馆, 特别是专业图书馆和大学图书馆的常规服务。对大学图书馆而言, 服务“双一流”建设是目前首要任务, 服务“双一流”的最好抓手, 就是将学科服务不断深化, 开展学科知识服务。

新时代环境下, 图书馆馆藏、服务和读者需求等均在发生改变, 学科知识服务发挥的作用和支撑条件也要发生变化。布兰克 (Bracke, M. S)^[1] 和米歇尔·R (Michele R)^[2] 等提出: 未来的学科馆员可以进一步发展成某一学科领域的信息学家, 为图书馆用户发展规划提供建议, 强化图书馆在大学中的地位。汪莉莉等提出: 图书馆要积极为学科服务创造条件, 提供保障, 从信息环境、国家政策、行业规范、教育体制等宏观方面寻求学科馆员服务发展的有利条件, 从图书馆管理体制、资源保障机制、技术保障机制、人才保障机制等微观层面完善对学科馆员服务的支

[作者简介] 宋姬芳 (ORCID: 0000-0002-0060-5021), 女, 中国人民大学图书馆常务副馆长, 研究馆员, 博士, 研究方向为数字图书馆管理、现代信息技术及服务、学科知识服务等, Email: songjf@ruc.edu.cn。

撑^[3]。

学科知识服务将学科服务与知识服务的理念相结合,将用户需求与知识发现及创新相结合,是大学图书馆适应信息社会发展和学校学科建设要求的必然选择,也是图书馆服务“双一流”学科建设的最佳举措,它体现了大学图书馆的核心竞争力,应当成为大学图书馆的品牌服务,并不断发展完善。

学科知识服务的最终目标是满足学科用户的学科知识需求,这种需求能否有效满足,与图书馆自身资源、技术、人员和组织管理等因素有关,也和图书馆对学科知识服务提供的保障和运作等因素有关。如何更好地为学科知识服务的开展提供支撑与保障,是大学图书馆需探索和解决的问题。

1 建立长效服务机制

学科知识服务是一项需要长期坚持的工作,它的实施必须建立在长效服务机制保障基础之上,长效服务机制主要包含四个方面,即制度保障机制、管理保障机制、资源保障机制和服务保障机制。

1.1 制度保障

开展学科知识服务的核心要素是学科馆员,学科馆员制度是学科知识服务的重要制度保障。学科馆员不仅是学科联络员、参考咨询员,更应该成为学科信息的生产者与发布者、信息资源的管理者和虚拟交流的组织者。必须完善和创新现有的学科馆员制度,使学科资源、用户需求、学科馆员、知识服务做到无缝连接。图书馆要对学科服务工作统一管理,要结合全校各院系、学科专业建设的特点,在开展充分调研的基础上,制定出具体的管理措施和实施方案,落实学科馆员工作职责,并在制度上给予充分保证。

学科馆员制度建设包含的内容很多,具体到学科知识服务,主要涉及两个方面:一是建立有利于学科知识服务创新的组织框架,改变从前固定的等级模式,适当采用一些临时性、动态性或虚拟的组织形式,并且抽调具有一定专业知识和较高知识服务能力的人才,组成学科知识服务团队,从事文献资源采集、信息捕获、知识重组和参考咨询等高层次服务;二是建立与学科知识服务相适应的组织体系,引入学科服务主管体制,专门负责学科知识服务制度的筹划和执行,完善和补充学习、工作责任制度。

1.2 管理保障

学科服务虽已成为大学图书馆的常规服务,但部分已开展学科服务的图书馆对学科服务工作的管理并不是非常规范,没有成立学科服务组织,且学科馆员多为兼职,学科服务工作与部门岗位业务工作因冲突而受影响,这些严重制约了学科知识服务工作的深入开展。大学图书馆要根据馆员的学科背景和业务专长,加强统筹管理,合理配置服务人员和服务团队,建立合理的学科知识服务管理机制。

首先, 要设定学科服务管理部门, 有明确的业务主管, 统一管理, 协作工作。大学图书馆因服务读者量较大, 很难像某些科研院所图书馆那样, 设定专职的学科服务部门, 学科服务工作多由信息咨询部或学科分馆以及相关部门的人员分别承担。学科服务人员比较分散, 又分属于不同的业务部门, 工作上的协调问题尤为突出, 统一管理就显得非常必要。需要在主管协调下, 指定部门协调学科服务工作, 落实安排具体工作任务, 处理日常事务性的问题。

其次, 要合理安排学科服务人员, 按学科服务工作性质设立专职和专项人员, 承担工作各有侧重。专职学科馆员则专门负责常规学科服务业务, 比如信息咨询工作、学科资源建设工作、学科培训工作等。专职学科馆员应该是多面手, 熟悉并掌握图书馆主要业务工作。专项学科馆员负责某些专题或专类学科服务工作, 如学科信息技术的应用、某些专题学科综述、学科分析评价等。专项学科馆员在某些信息服务技能方面较为擅长, 能解决比较专深的问题, 可以给常规学科服务工作锦上添花。

另外, 有基础和条件成熟的大学图书馆, 也可以考虑改变机构设置, 以学科知识服务为主线设定部门和岗位。打破图书馆按传统业务流程设定部门的惯例, 根据学科知识服务的要求, 重新规划部门职责和分工, 或者按照学科知识服务工作的实施措施, 重新设定部门的管理和隶属关系。

1.3 资源保障

学科信息资源是开展学科知识服务的基础。要注重学科资源体系化建设, 在此基础上, 形成实体资源和网络资源相辅相成的馆藏资源架构。具体就是, 要结合学校的发展定位和办学目标, 构建合理的纸电馆藏资源, 以纸质馆藏满足到馆读者的基本教学需求, 以电子资源满足读者较高层次的研究需求, 利用文献资源共建共享保障体系服务满足读者个性化需求。特别要注意保持纸本馆藏体系的科学性和系统性, 通过纸电资源的和谐共建, 以及网络学术信息资源整合建设, 充分发挥各类资源在学科服务中的功能和优势。

首先, 要对多元化、分布式异构平台的学科信息资源进行全面整合。分析纸质文献、电子文献、网络数据库等多元化资源的现状, 将实体纸质资源和虚拟电子资源形成统一的馆藏资源体系, 提供统一的检索界面, 方便读者使用, 使其一次检索即可获得所需各类信息资源。

其次, 图书馆不仅要能够提供资源链接, 而且要提升资源整合层次, 实现对学科资源的整合。要紧紧密结合学校的发展目标和学科建设目标, 重点收集满足学科用户需求的具有学术性、研究性和反映特色水平的资源, 并将收集的学科信息资源按照学科和专题进行整合。前些年清华大学建设的“教育资源数字图书馆^[4]”、北京大学图书馆的“古文献资源库”、浙江大学图书馆的“医学学科信息门户^[5]”等, 都是比较典型的学科专题资源库, 在各校学科知识服务工作中发挥了重要作用。

1.4 服务保障

要实现学科知识服务的可持续发展, 必须要有相应的服务保障机制, 这就需要建立由学科用户、学科馆员、学科知识服务平台、学科资源库、学科咨询知识库和学科馆员业务平台等一系列

要素构成的动态化、个性化、学科化的知识服务体系^[6]。

在学科知识服务体系中,学科用户首先提出需求,学科馆员了解用户需求后对其进行分析,制定服务策略,选择合适的信息资源,经选择、分析、整理之后,形成学科资源库,或进一步从中分析挖掘出学科知识产品,通过学科知识服务平台提供给学科用户。用户获得结果后进行意见反馈,学科馆员再根据其反馈决定是否要对知识结果进行分析、调整、修改和重构。最后,学科馆员把对用户的解答进行记录和整理,在学科馆员业务平台上填写各类服务统计数据,将对咨询问题的解答归入学科咨询知识库中,为以后同类问题的解答提供便利。图1为学科知识服务体系框架。

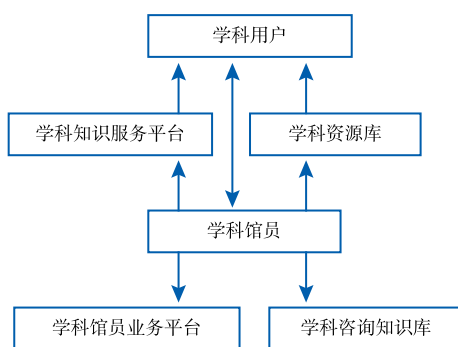


图1 学科知识服务体系框架

学科知识服务体系框架的建立,体现了用户至上的学科服务宗旨。其中,学科馆员是学科服务的核心支柱,学科知识服务平台和学科资源库是开展学科知识服务的技术手段和资源保障,学科馆员借以向学科用户提供服务。随着学科的变化和服务的深入,技术手段要有所调整,资源也要按需更新或补充。学科馆员业务平台是管理考核学科服务工作的依据,学科咨询知识库是对学科咨询问题的总结汇集,两者成为学科服务工作的辅助工具。

2 建立考核激励机制

学科服务是一项专业性很强的信息服务工作,尽管很多图书馆已经明确制定了学科馆员的工作要求和考核标准,但还缺乏详细考核标准,更没有完全做到量化考核。此外,学科服务缺乏相应的激励机制,学科馆员的工作业绩未能得到量化评估和积极反馈,其薪酬待遇也没有因为承担复杂性、专业性、不可替代性的学科服务工作而有所提高,还是混在图书馆“大锅饭”中。

这些局限使得学科馆员岗位失去了应有的吸引力,学科馆员工作的热情和积极性难以充分调动起来,阻碍了学科服务深入开展,建立一套客观、严谨、注重实效的考核评价与激励机制已迫在眉睫^[7]。

2.1 考核机制

学科知识服务考核机制是图书馆在推动学科知识服务创新工作中的一项重要内容,它是按照

一定标准, 采用科学的程序和方法, 对学科知识服务过程及其服务人员以及服务效果的综合测度和评价。通过考核, 有利于调动学科馆员的积极性和创造性, 提高学科知识服务整体水平, 促进学科知识服务向规范化方向发展。

2.1.1 考核内容和指标

对学科知识服务考核, 是对学科知识服务的过程及其服务人员和服务效果的综合考量和评价, 它包括以下三个方面的内容。

第一, 对提供学科知识服务的人员考核。学科知识服务人员是学科知识服务活动的主体和第一要素, 对服务人员的考核既包括对服务人员个体的考核, 也包括对整体服务队伍的考核。对服务人员个体的考核主要是对个人知识结构和专业技能以及完成工作质量的考核。对整体服务队伍的考核则包括对服务人员整体配备情况、服务队伍的组织协作能力、知识更新和再创造能力等方面的考核。具体考核指标有: 人员配备的数量比例是否合理; 人员整体的知识结构能否覆盖服务院系主要学科; 服务队伍是否有系统的组织结构; 服务人员是否与他人团结协作; 服务队伍中是否有交流共享机制; 服务队伍是否有经常性的知识更新措施; 服务队伍是否能通过经常性的外派学习和内部培训等方式建立整体知识更新机制等。

第二, 对学科知识服务过程考核。主要包括对服务方式和服务技术进行考核。服务方式即服务技术贯穿于学科知识服务整个过程, 很大程度上决定了学科知识服务的水平。对服务方式考核的主要指标有: 是否具有便捷性, 即用户获取服务的方式是否简单方便快捷; 是否具有多样性, 即用户提问和获得答案是否有多种不同的、可供选择的方法; 是否具有准确性, 即用户是否能获得正确满意的回复。对服务技术的主要考核指标有: 是否具有先进性, 即与用户交流沟通的服务手段是否先进; 是否具有个性化, 即个性化定制服务的技术能力; 是否具有全面性, 即检索方式和技巧的全面性。

第三, 对学科知识服务成果考核。学科知识服务的终极目标就是向学科用户提供学科知识成果, 满足用户的知识需要, 因此, 对学科知识服务成果的考核非常重要, 它主要包含两个方面的内容: 对服务成果质量的考核和对服务成果效益的考核。对服务成果质量的主要考核指标是: 是否为用户提供了正确的方法; 是否及时解决了用户的问题; 是否对用户解决问题有所启发。对服务成果效益的主要考核指标是: 是否被用户采用; 是否产生了经济价值和社会价值。

要制定详细的考核指标, 目标考核和量化考核相结合。考核指标的设定要结合学科服务工作职责, 将学科工作职责体现在考核指标中, 形成考核点。在考核点中, 考核服务效果要采用目标考核办法, 通过学科用户、其他学科馆员、学科馆员主管和考评小组的反馈和评价得出考核结果; 考核点中能够用量化指标进行评定的, 要实施量化考核。量化考核更加客观, 也更具操作性, 还可以汇总后得出对学科服务团队的整体考核结果。

2.1.2 考核方法

要建立科学的绩效考核体系, 必须有一套科学、规范、操作性强的考核方法。

一是用户考评。用户包括教师、研究生和合作院系三方面, 他们是学科知识服务的对象。学

科知识服务的最终目标是要满足用户的知识需要,用户是学科知识服务最直观的受益者和感受者,对学科知识服务的考核最有发言权。在考核工作中要特别重视处于主体地位的用户评价,要以用户的满意度作为考核的主要指标,将用户的满意度和认可度放在首位,采用问卷调查或座谈等形式了解用户的反馈意见。教师、研究生对学科馆员的考核包括:对学科馆员服务的满足程度,用户信息获取能力是否获得提升等。对口服务院系对学科馆员的考评包括:学科沟通联络能力、学科资源组织和整合能力、学科服务水平、学科服务效果、服务嵌入学科的程度等。

二是学科馆员自评和互评。学科馆员是学科知识服务的主观能动力量,在学科知识服务中处于主导地位,他们与用户直接交流,接受用户的服务请求,为用户提供学科服务产品。通过学科馆员自评和互评,既有助于他们发现自身的优势和不足,又能帮助他们交流工作经验,取长补短,提升自身的学科知识服务水平和能力。学科馆员之间的互评主要包括:交流合作意识、协调组织能力、创新学习能力以及工作积极性发挥等方面。

三是学科服务考评小组综合评定。管理者对学科知识服务队伍的测评是考核必不可少的部分。作为管理者,应当从全局出发,对学科服务团队及学科馆员的工作进行全面考核,考核基调首先是肯定其创造性劳动,同时指出其工作中的不足,目的是以考评促进学科服务团队良性发展。考核内容可以包括:服务完成的数量和质量、自身创新能力的发挥、对用户学习能力培养等方面。

四是适当引入第三方评价机制。为了能够站在一个客观、公正的角度对图书馆学科服务水平和馆员工作质量做出有效评价,可适当引入第三方评价。第三方可以是咨询公司、其他图书馆的工作人员、图书馆学领域的专家、其他用户等,凡是与图书馆、学科馆员、合作院系没有直接关系的人员都可以担任第三方。第三方对学科馆员服务状况做出的评价是一个综合性的评价,包括服务的质量和水平、馆员自身的综合素质等方面。

2.2 激励机制

对学科服务工作实施严格考核后,一定要有一套成熟的奖励激励机制,对优秀学科馆员和服务团队进行完善而有力度的奖励和激励。成熟的激励机制可以激发学科馆员队伍自我潜力的挖掘,一定程度上促进学科馆员素质和能力不断提高,进而推动学科知识服务的持续发展。

第一种是职业激励。是针对学科馆员职业生涯和事业发展采取的激励措施。吸纳学科馆员参与图书馆的管理决策工作,激发其工作积极性和主观能动性;设定工作目标,对完成目标的学科馆员工作多加赞美和表扬,以激发其工作热情;提高学科馆员的奖励薪酬,作为其工作优秀的奖励等等。

第二种是能力激励。是对学科馆员自我发展和能力提高方面的激励措施。学科馆员都有自我发展和自身能力提升的愿望,所以能力激励也是非常有必要的。可以将培训作为一种奖励,为工作优异的学科馆员提供多种培训机会;鼓励学科馆员从事学术研究,为其提供宽松的研究条件,并对其科研成果给予一定的物质奖励。

第三种是环境激励。就是要为学科馆员创造一种既和谐宽松,又有竞争的环境氛围。要打造

图书馆和谐、友善、融洽的单位文化氛围, 增强学科馆员的归属感, 激发其产生创造性的工作热情; 要在馆内营造良好的竞争环境形成工作上比、学、赶、超的局面, 增强学科馆员的进取心, 鼓励馆员在工作中开拓创新^[8]。

3 建立良性人才培养与引进机制

学科馆员是开展学科知识服务的核心能动力量, 是连接图书馆和用户的桥梁和纽带。在整个学术信息交流体系结构中, 学科馆员是组织者和保障者。所以, 对学科馆员的培养至关重要, 是开展学科知识服务工作至关重要的环节。要采取系统而完备的人才培养与引进措施, 形成良性发展机制, 才能实现学科知识服务长期而可持续的发展。

3.1 对学科馆员任职资格和能力有明确要求

我国学科馆员的任职资质缺乏统一标准, 在对学科馆员任职资格和能力要求方面, 基本上只笼统要求为“熟悉图书馆的馆藏结构、资源建设, 同时具有一定的学科背景”。这种模糊的要求, 选拔出来的学科馆员能力参差不齐, 服务效果也良莠不齐, 影响整体学科知识服务水平。要改变这一现象, 就要强化对学科馆员任职资格和能力的要求, 亦可尝试建立学科馆员资格认证。

对学科馆员知识与技能的要求应该包含以下方面: 专业学科知识和能力; 交流沟通的知识和能力; 信息应用的知识和能力; 信息技术方面的知识和技能; 信息组织方面的知识和技能; 信息素质教育方面的知识和技能; 服务于科学研究的知识和技能; 指导并参与用户学术交流的知识和技能; 相关法律方面的知识和技能等^[9]。

中国高等教育文献保障体系(CALIS)的第三期项目中就有“馆员素养培训与资质认证”方面的专项工作, 并出台了《中国高校图书馆学科馆员资质认证标准(草案)》。标准(草案)规定了认证范围、能力指标体系、认证条件、认证程序、认证机构及职责、专业技能测试流程等具体认证内容和认证措施。“学科馆员资质认证将从源头上保证高校图书馆学科服务人员的质量, 改善目前我国高校从事学科服务的人员素质良莠不齐的现状, 为我国高校图书馆提升学科服务水平提供人力资源上的保障^[10]。”这些都是学科服务标准化工作的依据和指导。

3.2 制定科学系统的培养规划

学习能力对学科馆员的职业发展有着重要的影响, 继续教育则是深化学科馆员服务能力的主要方式。大学图书馆要重视学科馆员的继续教育, 制定相应的计划, 建立和完善学科馆员培训体系。

首先, 对学科馆员的培训要有长期或年度培训计划。计划确定后, 要有计划、分步骤地开展培训, 定期培训和不定期培训相结合, 培训和专业学术会议等形式相结合。还可将业务培训与技能培训等内容结合起来, 邀请图情领域的专家, 共同探讨业界发展前沿问题, 指导工作中的疑难问题; 鼓励和支持学科馆员旁听所服务院系的专业课程, 选修感兴趣的或对口学科专业课程, 及时了解对口学科的国内外最新动态。

其次,把学科服务团队打造成学习型组织。鼓励学科服务团队成员自我学习,对于利用业余时间进修并学有所成的馆员给予物质和精神奖励;对于攻读图情专业或相应学科硕博学位的馆员,在学习时间上给予一定保障,可允许每周占用部分工作时间;对于利用业余时间参加学位班或短期培训班的馆员,在其圆满完成学习后可给予一定的学费补贴等^[11]。

最后,要建立学科馆员人才培养梯队。按岗位需求程度和年龄结构,对岗位学科馆员分期分批进行培养。要重点开展对中青年骨干学科馆员的培养,同时兼顾对不同专业学科背景学科馆员的培养,确定有针对性的培养内容,根据年龄和学科背景,形成培训梯队和学科结构。

3.3 提供良好的人才培养条件和内容

提供良好的人才培养条件,可以从如下几个方面入手:一方面要为人才成长提供各种有利条件,营造和谐融洽而又充满良性竞争的工作氛围,采取各种鼓励和奖励措施,鼓励学科馆员不断自我提高;二要建立规范而长效的培训制度,对学科馆员进行图情专业知识技能和学科知识专业知识培训,培养能力高、素质强、能契合学校学科建设发展需要的图书馆业务骨干;三要建立继续教育管理机制,提倡学科馆员在工作中继续学以致用,鼓励学科馆员终身学习、在职学习、在职进修;四要开展形式多样的学术活动,鼓励学科馆员结合工作实践开展科学研究和各类学术交流活动^[12]。

目前我国图书馆学、情报学课程体系落后于实践,图书馆学、情报学专业学生所学的知识不能及时反映社会信息环境的变化,也不能满足高校图书馆用户对学科馆员知识及技能的要求。而图书馆员所具备的第二专业背景也大多与本校科研人员的研究方向存在差异。面对这种情况,非常需要图书馆有针对性地对学科馆员进行培训。此外,为了丰富学科馆员的知识外延,还可邀请校外专家来图书馆举办讲座,丰富其知识储备。

3.4 拓宽各类人才引进渠道

建立良性的人才培养机制,既要着眼于当下,加强对现有人员的提高和培养,又要有长远眼光,加大引进力度,引进一批高水平高层次人才。可以通过选留优秀毕业生和校外优秀人才招聘等多种渠道,筛选和聘任专门人才,专职从事学科服务工作;另外,还可以聘请图书馆学和其他学科的专家学者兼职做学科馆员,从而充实学科服务队伍中的专业技术人才,开展专项学科知识服务。这些人员都要纳入到学科馆员人才体系和培养体系中来,以保证人才储备的持续性和稳定性。

充足的人员配置,适合的学科背景,是提高学科服务质量的基础。只有拥有足够数量的合格学科馆员,学科知识服务才能得以深入而持续开展。

【参考文献】

[1] BRACKE M S. Emerging data curation roles for librarians: A case study of agricultural data [J]. Journal of Agricultural & Food Information, 2011, 12(1): 65-74.

[2] MICHELE R, et al. Changing the face of reference: Adapting biomedical and health information services for the classroom, clinic, and beyond tenant [J]. Medical Reference Services Quarterly, 2012, 31(3): 280-301.

[3] 汪莉莉, 钟永恒. 学科馆员服务支撑机制要素研究 [J]. 图书馆学研究, 2010 (3): 86-89.

[4] 范爱红. 提供学科化知识服务, 构建学科化信息环境 [C]// 图书馆服务的学科化与个性化. 北京: 首都师范大学出版社, 2008: 433.

[5] 贾丽侠. 研究型大学学科知识服务的条件支撑与保障 [J]. 情报资料工作, 2011 (4): 87-89.

[6] 高俊芳. 云计算下的高校图书馆学科知识服务平台研究 [J]. 图书馆学研究, 2015 (2): 83-88, 76.

[7] 初景利. 我国图书馆学科服务的难点与突破 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2012 (4): 1-4.

[8] 金燕. 高校图书馆学科服务管理机制的构建 [J]. 图书馆学刊, 2013 (2):29-31.

[9] 宋姬芳. 学科馆员学科知识服务能力的建构与实证 [J]. 大学图书馆学报, 2015 (3): 68-76.

[10] 资料来源: 上海交通大学图书馆《中国高校图书馆学科馆员资质认证标准草案》, 2012年2月22日发布

[11] 宋姬芳. 大学图书馆学科知识服务能力框架与提升策略 [J]. 大学图书馆学报, 2017 (2): 47-55.

[12] 初景利, 张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务 [J]. 图书情报工作, 2008 (2):6-10, 68.

Research on the Support and Guarantee Mechanisms of Subject Knowledge Service in University Libraries

SONG Jifang

(Renmin University of China Library, Beijing 100872, China)

Abstract: [Purpose/significance] Under the “Double First-Class” initiative, China’s national strategy for university and discipline construction, subject knowledge service in university libraries will play an increasingly important role and need to meet higher requirements for the universities’ discipline construction.

[Method/process] Combining theoretical and empirical study, this paper conducts research on the subject service of “Double First-Class” university libraries by means of questionnaires and interviews with experts.

[Result/conclusion] A series of corresponding support and guarantee measures are proposed from the aspects of establishing long-term service mechanism, assessment and incentive mechanism, as well as talent cultivation and introduction mechanism. It provides the theoretical basis and practice guidance for university libraries to develop their subject knowledge service.

Keywords: Subject knowledge service; University libraries; Subject librarians

(本文责编: 刘静霞)