

大学图书馆学科知识服务能力框架与提升策略

□ 宋姬芳*

摘要 提出大学图书馆学科知识服务能力的概念、组成架构和能力要素,通过专家调查对国内重点大学图书馆学科知识服务的开展情况进行调研,梳理出目前学科知识服务存在的问题,并提出提升大学图书馆学科知识能力的措施。

关键词 学科知识服务能力 大学图书馆

分类号 G25

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2017.02.006

随着信息载体的数字化、智能化以及信息传输的全球化、网络化,人们获取信息的途径和手段发生了巨大变化,图书馆作为信息中心的存在遭遇了挑战。同时,高等学校学科建设和发展的要求,更是对大学图书馆的服务提出了专业化、知识化的要求。

大学图书馆如何应对?转型是必然。要转变服务理念,改进服务措施,将学科服务与知识服务理念有机结合,在常规学科服务基础上,拓展与深化学科服务,开展学科知识服务。正如美国专业图书馆协会(Special Library Association, SLA)原会长克莱尔(Claire)认为的那样:“时代已经从追求信息发展到了追求知识,当知识共享成为一切事情和交流的基础时,学科知识服务则顺理成章地成为了有效管理和利用信息的方法”^[1]。学科知识服务,是未来大学图书馆服务发展的方向和目标。大学图书馆所具有的学科知识服务能力,是其可持续发展的核心竞争力。

1 学科服务能力研究现状

1.1 国外的相关研究

学科馆员是否需要学科背景或者仅依靠一般的专业技能就能提供高质量的服务,对该问题的争论历时已久,对其讨论也一直在进行^[2]。约翰·罗德威尔(John Rodwell)认为:学科馆员应拥有学科参考咨询特长,为读者提供专业相关的支持,如数据库搜索、专业指导、专业馆藏建设等。过去的学科馆员

强调学科背景或者在某一领域有过相关经验,以及相关的语言能力,新兴的学科馆员更应该具备跨学科、融入学科研究团队的知识与技能。同时,学科馆员不仅仅要熟悉本馆馆藏,更要拥有搜索网络资源、数据库资源、开源资源等的技巧,并能通过适当方式将这些资源提供给读者^[3]。不仅如此,学科馆员应具备积极的应变能力、勇于承担责任,并能通过良好的沟通,参与到策略制定当中^[4]。对当代图书馆员来说,个人素质和专业能力都很重要^[5]。而教师更看重图书馆员在深度学科知识、IT技能、良好的沟通技能、提供版权问题方面的建议以及协助建设机构知识库等方面的贡献^[6]。

2012年1月,英国大学图书馆委员会玛丽奥克兰(Mary Auckland)完成的研究报告《重新确立支撑科研所需的技能》,较为系统地总结了当前和今后2—5年学科馆员所需要的10大类32个方面的技能和知识:1)与专业/学科相关的深度知识等;2)与研究过程相关的了解本单位当前和变化的研究兴趣等;3)与合作相关的沟通、协作意识等;4)与信息相关的娴熟的信息发现、文献检索技能等;5)与研究数据相关的具有良好的该学科/专业数据源知识等;6)与信息素质相关的技能等;7)与学术交流相关的提供学术成果咨询与保存等;8)与资助机构要求、评估和其他“合理”要求相关的开放获取、引文分析等;9)与元数据有关的使用、咨询等技能;10)与新兴的web2.0技术有关的技能^[7]。

* 通讯作者:宋姬芳,ORCID: 0000-0002-0060-5021, songjif@ruc.edu.cn。

1.2 国内的相关研究

国内大多数文献对学科馆员的能力或图书馆员知识服务能力内容的研究比较零散,缺乏系统性,多是能力内容的罗列,并没有完全理清各项能力之间的内在联系。研究主要集中在以下几项能力方面:图书情报专业知识、相关学科知识、信息资源整合能力、掌握基本研究工具、沟通联络能力、“产品”营销能力、团队合作能力、知识更新能力、信息素质教育能力和科研能力等。梁瑞华、展晓玲等将这些能力进行了简单归类,是研究上的进步。梁瑞华将其归为职业素质、基本知识结构素质、创新素质、信息挖掘和加工能力四类^[8];展晓玲则将其归为基本能力、专业技术能力、现代信息技术能力三类^[9]。与之相比,王贵海和吴琦的研究思路则更值得借鉴。王贵海将学科馆员的各项能力划分为:知识 & 技能、资源 & 管理 & 应用、营销 & 教学、评价 & 发展四个方面,下设九个能力层次,建立了学科馆员“能力云”模型^[10];吴琦则借鉴营销理论中的4C's理论,提出了高校图书馆学科馆员为更好地完成其职责所必须具备的四种能力:科研能力、决策能力、文献传播能力和协作能力^[11]。这两篇论文对能力内容研究的系统性加强了,理清了各种能力之间的逻辑关系。

国内相关著作对学科馆员能力也有论述。盛剑锋在《图书馆知识服务与管理》一书第五章第三节“图书馆知识管理的人力资源管理”中专门论述了馆员从事知识服务需要的六种能力^[12];郭晶主编的《图书馆学科化服务研究与进展》第九章“学科馆员团队建设”第二节的内容即是“学科馆员资质及能力要求”^[13];梁瑞华也在著作《高校图书馆知识服务体系》中,专门针对高校图书馆知识服务团队的个体素

质进行了论述^[14]。

2 大学图书馆学科知识服务能力

大学图书馆学科知识服务能力是指图书馆利用自身信息资源、信息技术和服务人员的优势,以有效满足学科用户的学科知识需求为目标,充分运用各种信息技术,有机整合各类学科资源和服务,将增值的学科知识信息提供给学科用户,满足其教学和科研所需知识信息的能力。

从某种意义上说,大学图书馆的学科知识服务能力是图书馆展现给学科用户的综合服务实力。它既包括图书馆机构“整体”所产生或形成的能力,也包括学科馆员“个体”的服务能力。依据大学图书馆开展学科知识服务所涉及到的主、客观因素和服务实施过程中的诸因素,可以把大学图书馆的学科知识服务能力划分为基础服务能力和服务运作能力两大部分。

基础服务能力包括两部分,一部分是由图书馆自身客观要素(如知识资源、技术资源和组织管理等因素)形成的能力,称为客观要素能力;另一部分是学科馆员在学科知识服务过程中需要具备的能力,即学科馆员的学科知识服务能力,称为主观要素能力。

服务运作能力是大学图书馆具体实施学科知识服务的各项能力,是图书馆的知识资源、技术资源、组织管理资源以及学科馆员的知识和技能等在学科知识服务实践中的应用体现,包括学科知识获取能力、学科知识组织能力、学科知识创新能力、学科知识服务提供能力、学科知识服务评价能力等。

上述能力共同组成大学图书馆学科知识服务能力,如图1所示。

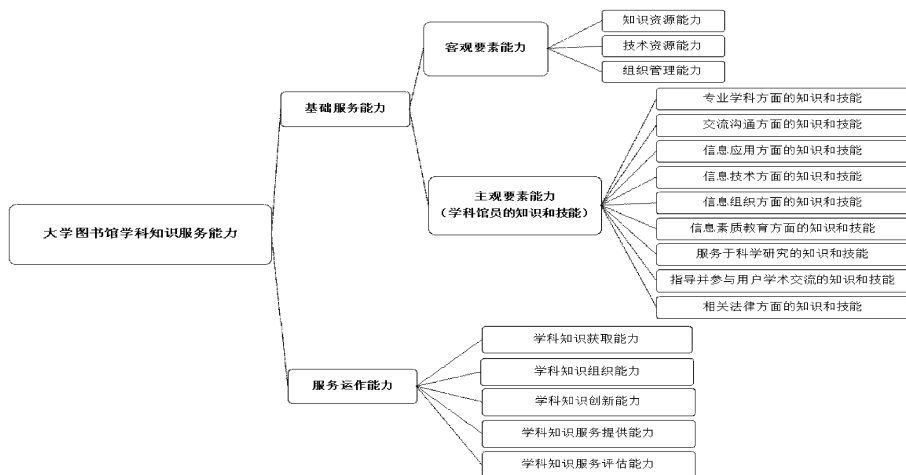


图1 大学图书馆学科知识服务能力组成

3 学科知识服务能力构成要素

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,与大学图书馆自身主客观的资源、技术、人员和组织管理等因素有关,也和图书馆实施学科知识服务等因素有关,这些因素是构成图书馆学科知识服务能力的基础。

3.1 基础服务能力构成要素

如前所述,基础服务能力包括图书馆作为机构客观形成的能力以及学科馆员主观具备的各项知识和技能。

3.1.1 客观要素能力

在学科知识服务中,大学图书馆的客观要素主要指图书馆的知识资源、技术资源和组织管理等因素,所以客观要素能力主要包括知识资源能力、技术资源能力和组织管理能力等。

(1) 知识资源能力。

知识资源能力是指大学图书馆为开展学科知识服务所提供的各类学科资源,它是开展学科知识服务的基本保障,是其他能力产生的源泉,影响着大学图书馆提供学科知识信息的水平。

毋庸置疑,知识资源是大学图书馆开展学科知识服务的资源基础,是学科知识服务顺利实施的保障。

(2) 技术资源能力。

技术资源能力是指在学科知识服务中应用的一系列信息技术手段、技术设施与设备,是大学图书馆学科知识服务的重要工具和支撑。

良好的技术支持,使大学图书馆能够高效组织信息资源,通过分析、筛选和重组,形成满足学科用户需求的学科知识,并能给用户主动、智能化的服务。

(3) 组织管理能力。

组织管理能力是指大学图书馆在学科知识服务中的管理规范、工作职责、规章制度、考核评估等,是学科知识服务工作体系和工作制度方面的要求,是学科知识服务得以顺利实施的组织制度保障。

通过强有力的组织管理,可以建立科学高效的学科知识服务体系,并进一步建立健全规章制度,形成良性服务管理机制。

3.1.2 主观要素能力

主观要素能力即是学科馆员从事学科知识服务需要具备的知识和技能。这些能力要求,有的是馆员在参与学科服务工作之前已经具备,有的是根据工作要求和未来发展,需要在服务过程中不断培

养掌握的。

(1) 专业学科方面的知识和技能。

是指学科馆员具备的某学科领域的专业知识以及图书情报学专业专业知识,这是学科馆员的基本能力要求,也是学科知识服务达到学科化、专业化水平的根本保障。

(2) 交流沟通方面的知识和技能。

是指学科馆员妥善处理学科服务过程中服务人员之间、服务人员与学科用户之间关系的能力,主要包括与用户交流沟通的能力、与学科团队成员沟通协作的能力、组织和管理学科服务工作的能力和推广学科服务的能力等。

(3) 信息应用方面的知识和技能。

是指学科馆员对信息资源的灵活掌握和运用能力,包括娴熟的信息发现和文献检索技能、整理、分析和提炼用户所需学科信息的能力、熟练使用文献管理工具的能力、指导用户检索文献和管理文献的能力等。

(4) 信息技术方面的知识和技能。

是指学科馆员对信息技术的掌握和应用能力,包括提供有关信息创新和使用服务方面的能力和推送网络信息相关技术应用方面的能力等。

(5) 信息组织方面的知识和技能。

是指学科馆员组织信息资源的能力,包括元数据使用方面的能力、建设特色(学科)资源库或学科机构知识库的能力等。

(6) 信息素质教育方面的知识和技能。

是指学科馆员对学科用户进行信息素质培训的能力,包括培养用户信息意识的能力、设计和实施用户信息素质教育的能力等。

(7) 服务于科学研究的知识和技能。

是指学科馆员对学科用户科研工作的支持能力,包括获取本单位和目标单位科研动态的能力、跟踪所负责学科科研进展的能力、学科分析与评价能力等。

(8) 指导并参与用户学术交流的知识和技能。

是指学科馆员参与学科用户学术交流活动的的能力,包括向用户提供研究成果的出版、传播,以及长期保存方法等方面的信息与咨询等。

(9) 相关法律方面的知识和技能。

是指学科馆员掌握相关版权法和知识产权法,并向学科用户提供法律方面咨询的能力。

3.2 服务运作能力

服务运作能力是大学图书馆具体实施学科知识服务的各项能力,主要包括学科知识获取能力、学科知识组织能力、学科知识创新能力、学科知识服务提供能力和学科知识服务评估能力等。

3.2.1 学科知识获取能力

学科知识获取能力,是指大学图书馆根据学科用户的信息需求,获取相关学科知识资源的能力。图书馆不仅要能满足学科用户明确表达的显性知识需求,还要能发现用户的潜在需求;不仅能获取本馆资源,还要能够通过资源共享机制和规范获取馆外资源和网络资源。全面获取学科知识,是有效开展学科知识服务的前提和基础。

3.2.2 学科知识组织能力

学科知识组织能力,是大学图书馆组织整理学科知识的能力,是指图书馆在学科知识获取基础上,借助智能检索、数据库挖掘等信息技术和手段,对学科知识进行提取、优化的能力。对知识信息的组织要充分考虑学科用户的信息需求,严谨分析用户利用知识的规律和模式,采用融合分析、归纳、推理等方法对知识进行分类整合和处理,有效解决由于知识分散给用户使用带来的不便,实现知识有序化。

3.2.3 学科知识创新能力

学科知识创新能力,是指大学图书馆在学科知识组织过程中,运用创造性智慧,为学科用户提供新思想、新方法的能力,具体体现为:能够为学科用户提供问题的解决方案,能够将学科知识转换成新产品和新服务的设计,以及针对用户的有效服务战略和行动,为学科用户提供评价性和预测性知识等,是实现知识创新和知识增值的关键能力。

3.2.4 学科知识服务提供能力

学科知识服务提供能力,是指大学图书馆将形成的学科知识产品或服务传送给学科用户,并且通过辅导和培训使其能够正确合理应用的能力。要建立畅通有效的传送机制和渠道,借助学科知识服务平台(系统),实现学科知识和学科需求快速准确对接,并且及时接收学科用户使用情况反馈,催生新知识的产生和新需求的出现。

3.2.5 学科知识服务评估能力

学科知识服务评估能力,是对学科知识服务开展情况进行综合评定的能力,是大学图书馆对学科知识服务进行的服务效果评价,主要包括对提供的学科知

识的准确性、有用性、适用性、新颖性等方面的评价,以及对学科馆员服务能力和服务完成情况的考评等。图书馆通过建立科学合理的评估指标体系和评估机制,对学科知识服务实施有效评估,加强对学科知识服务工作的管理,提高学科知识服务水平。

4 大学图书馆学科知识服务能力情况调查

为了解我国大学图书馆学科知识服务能力现状及存在问题,笔者选取国内一部分已开展学科服务工作的重点大学图书馆,以学科服务主管或负责人作为调研对象,针对客观要素能力和服务运作能力情况展开调查(学科馆员主观要素能力情况调查见笔者的另一篇论文)。

4.1 调查设计

调查分为两部分。第一部分:基本情况。包括被调查机构学科专业分馆的设置、学科馆员的任职与考核、学科服务的对象及覆盖范围等问题;第二部分:客观要素能力及服务运作能力情况。从学科资源建设情况,学科服务的方式、内容及技术支持情况,学科服务的管理、组织与实施情况,以及目前学科服务中存在的主要问题、机遇与挑战等五个方面进行调研。

4.2 调查结果

4.2.1 被调查馆的学科服务基本情况

调查内容包括被调查图书馆学科专业分馆的设置、学科馆员的任职条件与考核、学科服务的对象及服务覆盖范围等问题。

(1) 学科专业分馆设置情况。

如图2所示,超过三分之二的被调查馆拥有学科专业分馆(占72.2%),无学科分馆的占27.8%。学科分馆的数量分布方面(见图3),0个学科分馆的占27.8%,拥有1—5个分馆的占27.8%,6—10个分馆的占16.7%,10个以上分馆的占11.0%。

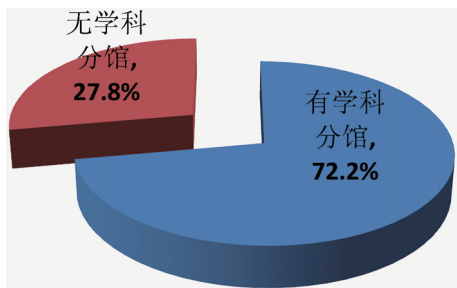


图2 学科专业分馆的设置情况

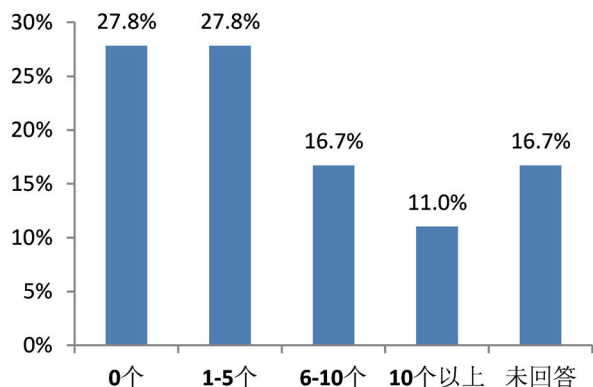


图3 学科分馆的数量统计

(2) 学科馆员任职及考核情况。

从图4可以看出,约50%的被调查馆学科馆员人数在5~15之间,20人以上的占27.8%。表明国内大多数高校馆比较注重培养精良的学科服务团队,学科馆员队伍数量相对稳定。也有一部分高校馆,根据学科服务发展需要,积极吸收新入职优秀人才加入,学科馆员队伍正逐渐扩大。

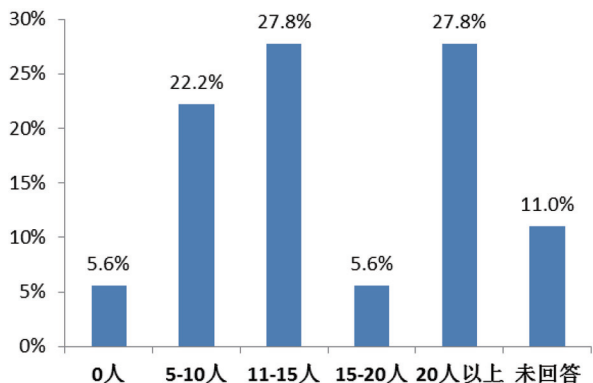


图4 学科馆员的人数统计

如图5所示,被调查馆中设立专职学科馆员的较少(仅占11.8%),多数馆为兼职学科馆员(47.0%)或专兼职均有(41.2%)。

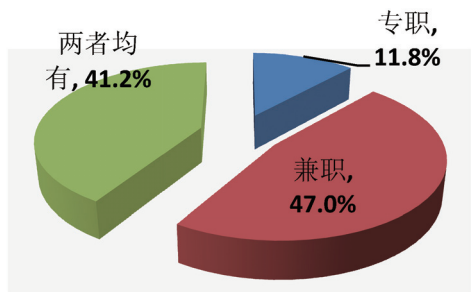


图5 学科馆员的专兼职情况

学科馆员的聘任方式存在3种情况,4种组合

(见图6),以竞聘上岗和由馆内选拔为主,各占43.8%;其次,由馆内选拔+自我推荐、竞聘上岗+馆内选拔分别占一定比例,各为6.2%。调查结果表明,竞聘上岗与由馆内直接选拔是目前学科馆员的主要聘任方式,二者平分秋色。

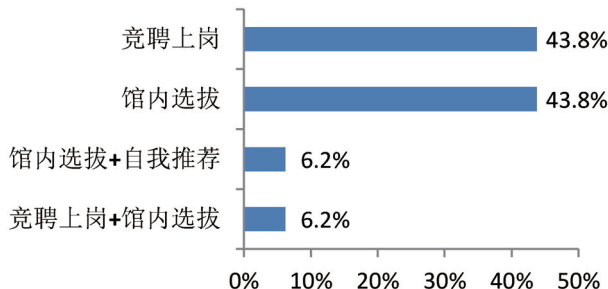


图6 学科馆员的聘任方式

如图7所示,学科馆员的聘任时间有1年聘任1次、2年聘任1次、3年聘任1次及其他方式四种情况,其中以3年聘任1次方式居多。在学科馆员其他聘任方式中,有些馆学科馆员为不定期聘任;有些与全馆聘任周期一致;也有些馆由咨询部馆员兼职,没有聘任和考核。

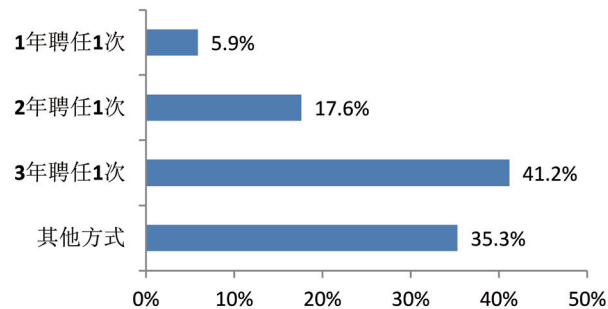


图7 学科馆员的聘任时间

图8表明目前仅有少数馆(占12.5%)对学科馆员的工作绩效评价建立了比较规范严格的考核体系或考核内容,绝大多数图书馆(占87.5%)对学科馆员没有统一的绩效考核办法,仅参照个人年终总结进行简单考核。

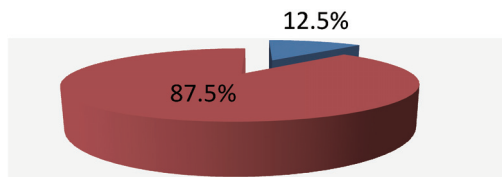


图8 学科馆员的绩效考核方式

(3) 学科服务的对象及覆盖范围。

图9表明被调查馆学科服务的对象包括三类人员:研究型用户、学习型用户及行政人员。以教师、博士生、硕士生等研究型用户为主(总计79.3%);其次是本科生(15.9%),为学习型用户;除上述用户外,约4.8%的被调查馆将校部机关行政人员、留学生等其他人员也列入学科服务对象,反映了高校图书馆学科服务的对象在逐渐外延。

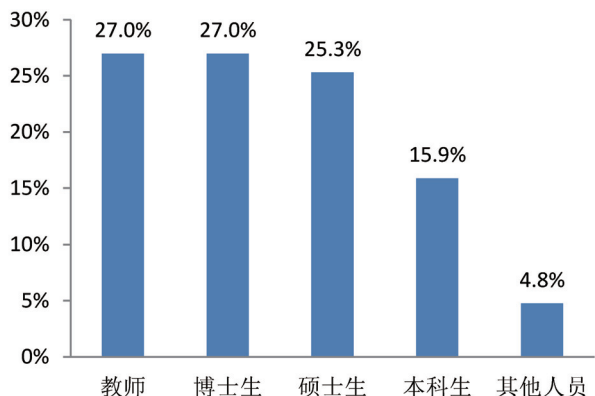


图9 学科服务的对象

图10表明,约52.9%的被调查馆认为其学科服务已经覆盖本校所有院系,35.3%的被调查馆认为其学科服务能覆盖本校重点学科,约11.8%的被调查馆是根据学科馆员情况,选择部分重点院系开展学科服务。

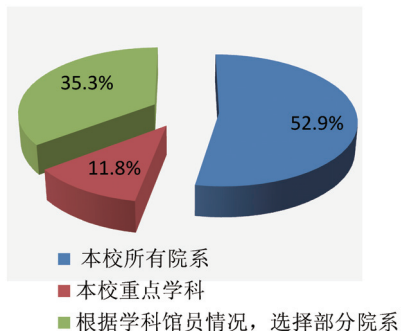


图10 学科服务覆盖的范围

4.2.2 被调查馆学科服务客观要素能力情况

从学科资源建设情况,学科服务的方式、内容及技术支持情况,学科服务的管理、组织与实施情况,以及目前学科服务中存在的主要问题、机遇与挑战等五个方面进行调研。

(1) 学科专业资源建设情况。

图11和图12表明,50%的被调查馆认为其学科资源已经覆盖本校所有学科,另有40.9%的被调

查馆认为其学科资源能覆盖本校所有重点学科,还有9.1%的被调查馆认为其学科资源仅覆盖部分重点学科。认为现有学科资源对学科知识服务达到完全满足的仅22.7%,基本满足占77.3%,无不满足情况。

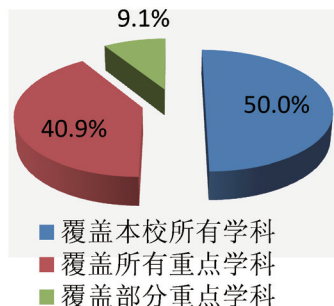


图11 学科专业资源的覆盖情况

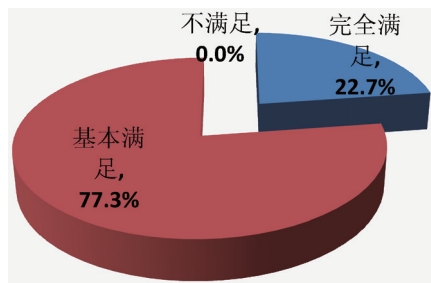


图12 学科资源对学科知识服务的满足情况

图13表明现有学科资源整合方式主要有四种:搭建统一检索平台、建立学科资源导航(指南)、建设学科资源特色数据库及建立学科机构知识库。以采用统一检索平台(占31.0%)和建立学科资源导航(32.8%)为主,其次是建设学科资源特色数据库(24.1%),只有少数被调查馆建立了学科机构知识库(占12.1%)。该调查结果表明目前高校图书馆对学科资源的整合力度还不够,仅有30%偏上的被调查馆采用现有软件系统如知识整合系统、Lib-Guides资源导航系统整合学科资源,而在建设学科资源特色数据库及学科机构知识库等方面所做的工作相对较少。

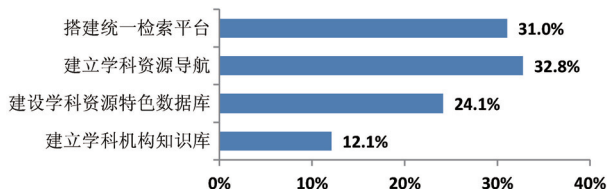


图13 学科资源整合情况

(2) 开展学科服务的内容、方式、效果及技术支持

持情况

图 14 表明被调查馆学科服务的内容主要是学科用户培训、学科资源建设、学科信息联络、学科服务宣传、融入教学或科研、学科定题服务等六个方面。其中排在前四位的是学科用户培训、学科资源建设、学科信息联络及学科服务宣传,这四项都是常规性学科服务。深度学科服务如融入学科教学或科研(占 13.3%)、学科前沿推送服务(占 11.5%)以及学科电子资源评估、深度学科发展报告、科研人员竞争力评估等(三项总计占 3.5%)项目仅在少数高校开展。

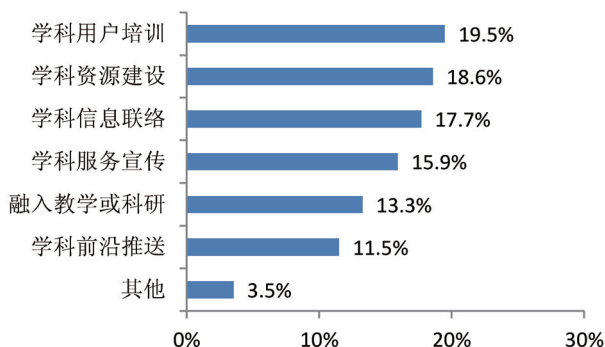


图 14 学科服务的开展内容

图 15 表明被调查馆学科服务的开展方式呈现多样化发展。常规服务方式如电话、Email 咨询、面对面交流仍然是主要的服务方式,新型服务方式如 QQ 等即时通讯软件、移动图书馆、学科服务平台以及微博、微信、学科博客等也很受欢迎。

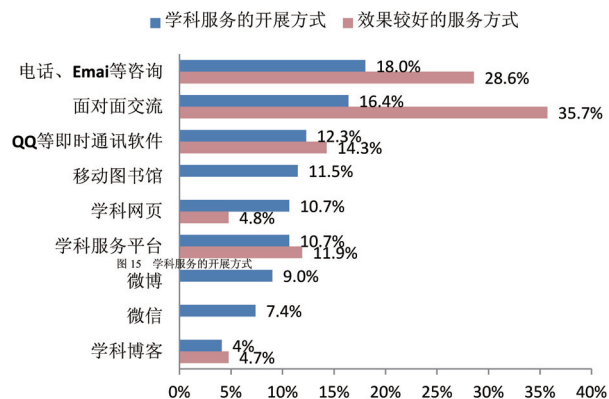


图 15 学科服务的开展方式

针对学科服务方式技术手段支持情况的调查结果表明(见图 16),绝大多数被调查者认为技术支持处于基本满足情况(占 77.3%),不满足的占 18.2%,完全满足的仅占 4.5%。说明绝大多数被调查馆认为目前尚未实现足够智能化的学科服务,

另有一部分馆还没有采用新型学科服务方式如移动图书馆、学科服务平台及微博、微信等。

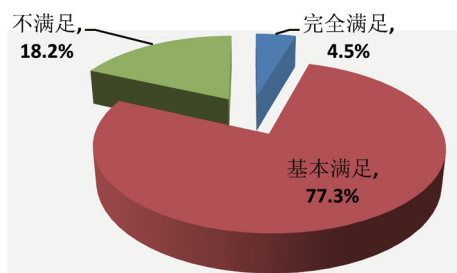


图 16 学科知识服务方式中,技术手段支持情况

(3) 学科服务的管理、组织与实施情况

被调查馆的学科服务管理方式主要存在三种情况(见图 17):学科馆员来自不同的部门,挂靠在某业务部室管理(占 61.1%);设立专门的学科服务部门(占 22.2%);其他方式(16.7%)。学科馆员来自不同的部门,挂靠式管理属于“兼职”学科馆员的情况;设立专门的学科服务部门属于“专职”学科馆员的情况。

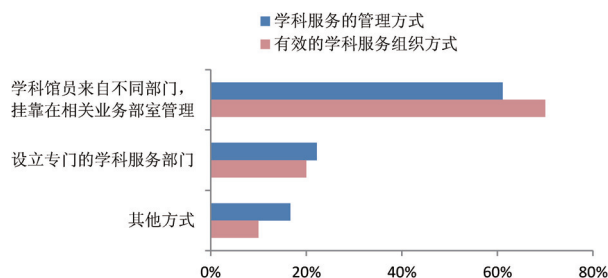


图 17 学科服务的管理方式

在这些管理方式中,被调查者认为更有效的组织方式主要是学科馆员来自不同的部门、挂靠在某业务部室管理(占 70.0%),其次是设立专门的学科服务部门(占 20.0%)。也有部分被调查者不同意上述观点,认为其他管理方式更有效(占 10.0%)。

如图 18 所示,被调查馆中学科服务的组织与实施存在两种方式、三种情况:A. 单一学科馆员面向一个或多个院系;B. 学科服务团队协作式,一个学科服务组(团队)面向一个或多个院系;C. A+B。其中 B 方式为主(占 61.9%),其次是 A 方式(占 33.3%)。关于学科服务实施中的协作情况有四种(见图 19),学科馆员之间协作、学科服务组之间协作、本馆与其他单位合作、本馆加入地区或全国性学科服务联盟,以前三种协作方式居多,加入地区或全国性学科服务联盟的情况较少。说明目前国内学科服务合作主要是单位内部的合作或不同单位之间的

合作,区域或全国联盟的开放式协作形式尚未成为主流。

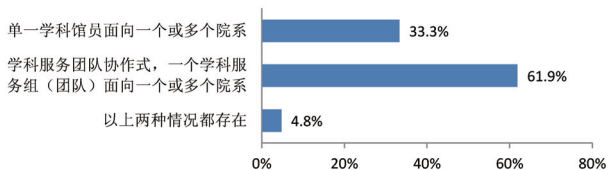


图 18 学科服务的组织与实施方式

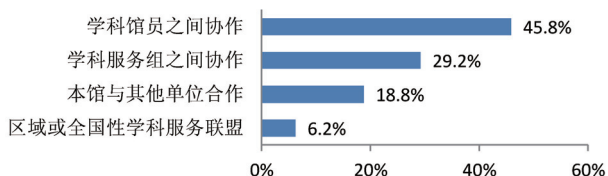


图 19 学科服务实施中的协作情况

(4) 学科服务过程中存在的主要问题。

图 20 表明,学科服务过程存在的主要问题表现在九个方面:服务内容不够深入、学科用户认可度低、与院系的联系或沟通有困难、人员素质参差不齐、学科资源缺乏有效的整合、与学科用户交流手段不够先进、学科服务的管理水平低、学科馆员之间缺乏合作、学科资源保障率低。其中,与院系的联系或沟通有困难、人员素质参差不齐、服务内容不够深入被绝大多数图书馆认为是最为突出的问题。

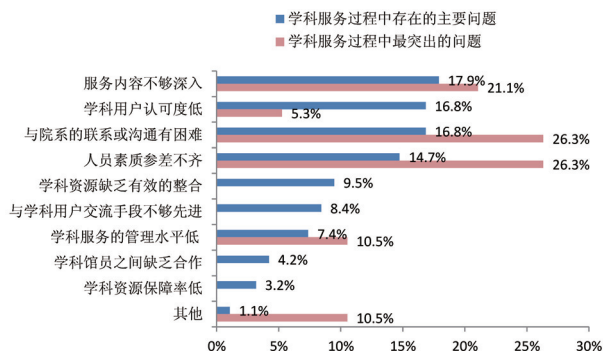


图 20 学科服务过程中存在的主要问题

(5) 学科服务所面临的重大机遇与挑战。

调查问卷中将该部分设计为开放题,经过对所收集问卷作答的归纳整理,学科服务所面临的重大机遇主要是:用户的需求与业界的重视。所面临的挑战主要是:如何与用户沟通及获得用户信任、学科馆员的能力及学科背景知识提升、相应管理机制调整、考核与奖励等机制的建立以及服务的可持续发展等。

5 大学图书馆学科知识服务能力提升策略

学科服务在我国大学图书馆已开展十多年,基础性学科服务工作已在各馆普遍开展。时至今日,大学图书馆信息服务工作发展到学科知识服务阶段,由于用户需求的专业化、学科化,学科服务环境的复杂化以及信息技术飞速发展等因素,开展学科知识服务机遇与挑战并存。

要进一步深化学科服务,就要从影响大学图书馆学科知识服务能力的主、客观因素入手,一方面,加强对学科馆员能力的要求和培养,提高开展学科服务的主观要素能力;另一方面,大学图书馆要切实转变观念,通过改变思维理念和应用新技术进一步提升学科知识服务客观要素能力。

5.1 借助移动技术实现服务泛在化

相对于传统的图书馆信息服务,手机、平板电脑、电子书阅读器等移动终端具有明显的互动特征。这种互动性能够进一步拉近图书馆与用户之间的距离,有助于学科知识服务信息需求的明确、实施效果的优化和供需无缝对接的实现。

同时,微博、微信、微视频的出现,为学科知识服务的深化开展提供了便捷途径。图书馆通过官方微博、微信等多种微服务方式与用户进行沟通,提供信息服务,顺应了用户空闲时间碎片化、需求内容多样化、沟通形式互动化、接收方式移动化等不断变化的信息需求。

5.2 利用智能信息技术实现服务手段智能化

信息技术的发展与应用使大学图书馆提供智能化学科知识服务成为可能。智能化学科知识服务平台,是基于学科化和智能化理念,借助互联网、高度集成、能够提供一站式知识服务的学科服务平台。它以知识管理为核心,由学科馆员和用户精心组织,整合和揭示学科资源和服务,为学科用户提供多样的专业资源和个性化学科服务^[15]。

另外,图书馆应该更加注重学科用户在学科资源共建方面所能发挥的作用,让学科用户参与到本学科资源的建设中,特别是机构特色资源和专业学科资源的建设。利用机构知识库来分享和交流学科领域内的学术思想和研究成果,已经成为高校图书馆学科化服务的一个方向^[16]。

5.3 优化管理实现服务可持续化

要完善并深化对学科馆员服务能力的要求。学科馆员是学科知识服务团队的主体与核心,是学科

知识服务团队有效履行职责的根本条件。因此,对学科馆员的任职条件要有明确要求,对其应具备的知识与技能要有确切的规定。

为深化大学图书馆的学科服务工作,实现学科知识服务的目标和任务,还要特别加强并完善学科知识服务工作的规范化管理。完善学科馆员制度,借助学科馆员资格认证,明确学科馆员的角色和定位,从制度上规范学科知识服务的能力要求;建立完善、科学、系统的学科馆员培训体系,加强对学科馆员能力与素养的培训与锻炼;探索学科知识服务的管理模式,完善学科服务的组织保障机制、考核激励机制。

5.4 加强协作实现服务联盟化

泛在服务与智能服务在一定程度上实现了学科知识资源的即时、个性、定制推送,但随着越来越多个性化学科资源需求的出现,单靠某一个图书馆的资源与服务,已不能满足学科用户的需求。通过建立高校图书馆间联盟以及与其他信息机构合作等形式来开展协同服务,实现学科知识服务的联盟化发展,显得尤为必要。

自20世纪90年代起,我国文献资源共建共享活动空前活跃。随着联盟的发展,联盟间由资源共建共享到协作开展咨询服务,为大学图书馆开展联合学科知识服务奠定了基础。联盟成员可以借助网络技术,发挥各自学科服务优势,与其他成员共同开展学科知识服务,实现学科知识资源和知识服务的共建共享。

参考文献

- 1 St Clair C. Knowledge services: your company's key to performance excellence [J]. Information Outlook, 2001, 5(6): 5-8.
- 2 John Rodwell. Dinosaur or dynamo? The future for the subject specialist reference librarian[J]. New Library World, 2001, 102(1): 48-52.
- 3 John Rodwell. Dinosaur or dynamo? The future for the subject specialist reference librarian[J]. New Library World, 2001, 102(1): 48-52.

- 4 Simmons M., Corral S.. The changing educational needs of subject librarians: a survey of UK practitioner opinions and course content [J]. Education for Information, 2010, 28(1): 21-44.
- 5 Julia Leong. Academic reference librarians prepare for change: an Australian case study[J]. Library Management, 2008, 29(1,2): 77-86.
- 6 Cooke L., Norris M., et al. Evaluating the impact of academic liaison librarians on their user community: a review and case study [J]. New Review of Academic Librarianship, 2011, 17(1): 5-30.
- 7 Mary Auckland. Re-skilling for research. [EB/OL]. [2015-12-19]. <http://www.rluk.ac.uk/content/re-skilling-research>
- 8 梁瑞华. 高校图书馆知识服务体系研究[M]. 开封:河南大学出版社, 2010: 28-29
- 9 展晓玲, 高兴国. 数字图书馆的服务转型[M]. 兰州:甘肃民族出版社, 2008: 277-282
- 10 王贵海. 学科馆员能力云及能力云模型的设计与应用[J]. 图书馆学研究, 2013(10): 87-93.
- 11 吴琦. 基于4C's理论的学科馆员能力[J]. 贵图学刊, 2009(1): 12-13.
- 12 盛剑锋. 图书馆知识管理与服务研究[M]. 北京:科学出版社, 2012: 87-88
- 13 郭晶. 图书馆学科化服务研究与进展[M]. 上海:上海交通大学出版社, 2013: 263-270
- 14 梁瑞华. 高校图书馆知识服务体系研究[M]. 开封:河南大学出版社, 2010: 28
- 15 刘雅静, 王衍喜等. 具有知识服务与可持续发展的ISCAS群组知识平台设计与应用[J]. 现代图书情报技术, 2012(7/8): 19-26.
- 16 Richard K. Johnson. Enterprise director partnering with faculty to enhance scholarly communication [J/OL]. [2015-12-29]. D-Lib Magazine, 2002, Vol8(11). SPARC <http://www.dlib.org/dlib/november02/johnson/11johnson.html>
- 17 任萍萍, 任通顺. 嵌入能力理论的数字图书馆知识服务能力解析[J]. 情报资料工作, 2013(4): 78-82.
- 18 吴新年. 图书馆知识服务能力体系结构及关键影响因素分析[J]. 图书与情报, 2009(6): 41-44, 77.
- 19 张静, 姜永常. 知识构建: 数字图书馆知识服务能力的根本保障[J]. 情报理论与实践, 2010(9): 28-31.
- 20 刘佳, 李贺. 数字图书馆知识服务能力理论与实证研究[J]. 情报理论与实践, 2012(9): 74-78.
- 21 宋姬芳, 祝小静. 打造高校图书馆专业化学科服务团队——中国人民大学图书馆学科馆员工作剖析[A]. 见: 杜晓林, 杨剑平. 高校图书馆的创新与实践[C]. 北京: 科学技术文献出版社, 2012: 125-134.

作者单位: 中国人民大学图书馆, 北京, 100872

收稿日期: 2016年7月11日

Subject Knowledge Service Capability Framework and Service Strategy in University library

Song Jifang

Abstract: This paper puts forward the concept of university library subject knowledge service capability, composition framework and the ability elements. It carried on surveys on the situation of subject knowledge service in major domestic university libraries through expert investigation, pointed out the current problems in subject knowledge service, and put forward suggestions on improving the capability of university library subject knowledge service.

Keywords: Subject Knowledge Service Capability; University library