

我国高校图书馆决策支持服务的调查与思考^{*}

□李峰 马芳珍 张春红 肖琬

摘要 为学校行政管理部门提供信息分析和决策支持服务,是图书馆发挥人才优势、创新服务内容、展示服务价值、提高影响力的机会。文章阐述了决策支持服务的定义、特色、与学科服务的联系与区别等,通过对国内部分高校图书馆开展的决策支持服务的调查分析,将该服务归纳为以科研数据整合为主的基础数据服务、以事实查询为主的进阶检索服务、以综合研究报告为主的全面分析服务和以前沿预测为主的深层挖掘服务四个层次,最后指明了决策支持服务后续发展的方向和重点,为更多的图书馆开展相关服务,促进图书馆工作的转型和发展提供思路。

关键词 高校图书馆 高等学校 行政管理部门 决策支持服务

分类号 G258.6

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2017.02.007

1 引言

高校图书馆在转型发展中,提出用户驱动的多样化、精细化、个性化服务模式。以往图书馆的服务对象以学生、科研人员为主,忽视了学校行政管理部门(以下简称“管理部门”)的工作人员,他们虽然很少直接利用图书馆的服务,但在对学校的资源配置和发展方向进行决策时需要大量的信息分析和知识服务,决策结果对图书馆的工作也有重要影响。图书馆在深化知识服务的过程中,越来越多地意识到支持管理部门决策的重要性。

高校图书馆的决策支持服务,是以管理部门的需求为目标驱动,以图书馆丰富的文献资源、数据资源为基础,图书馆员利用专业的文献搜集技能和情报分析方法,对多渠道信息进行筛选归纳、数据统计、综合分析,形成系统的决策知识产品,供管理部门的决策者在短时间内全面掌握信息,提高决策效率。

在对决策支持服务的研究中,国外文献主要探讨图书馆提供的文献计量方法,例如2006年,法国、德国、美国、瑞士等国家的图书馆尝试利用文献计量方法为管理机构提供研究经费绩效分配的分析服务^[1];2008年,麦科尔(MacColl)深入讨论了图书馆

提供计量分析和支持服务的意义;重申图书馆在学术知识方面的作用,认为其作为校园的主要权威和唯一的中立学术角色,促进了文献计量学等知识的传播^[2];2013年,一项调查报告显示,15.6%的英国图书馆和50%的澳大利亚图书馆已经或计划提供“学科研究趋势”报告,8.6%的英国图书馆和24.2%的澳大利亚图书馆已经或计划提供“候选人的招聘、晋升或任职评估”服务^[3]。

国内图书馆从以下角度探讨了决策支持服务。(1)图书馆服务拓展的重要方向。如杨楠等^[4]和刘雅琼等^[5]提出决策支持服务将成为图书馆服务拓展、用户服务功能重新定位和发展变化趋势的主要内容之一。(2)决策支持服务的理论分析。如孙玉伟阐述了机构层面和学科层面的科研信息分析服务的服务方式、分析方法、核心业务流程^[6];唐小利等从服务对象、情报需求、服务性质和研究方法的角度,总结医学图书馆面向科研管理与决策的情报服务^[7];王雅戈等探讨面向高校领导用户的决策支持模式^[8];周健等分析高校图书馆决策支持服务的背景、意义、基本思路、实施方法、难点、特色、成效及启示等^[9];宋洁阐述了决策支持知识服务的概念、内涵、特征以及高校图书馆开展该服务的优势、建议

^{*} 2016年北京市社会科学基金青年项目“高校图书馆决策支持服务发展模式研究”(项目号:16XCC015)研究成果之一。

通讯作者:李峰,ORCID:0000-0002-0620-7593,Email: lif@lib.pku.edu.cn。

等^[10]。(3)作为学科服务的深化。曹学艳介绍了高校职能部门的需求特点和学科服务特征^[11];崔林等指出面向学校职能部门的学术与学科评价与分析服务也是学科服务^[12];王丽萍等指出高校图书馆决策支持专利信息是深层次学科服务的内容之一^[13]。(4)具体的服务实践与调研。例如北京大学图书馆^[14]、浙江大学图书馆^[15]、北京航空航天大学图书馆^[16]、天津大学图书馆^[17]、华东师范大学图书馆^[18]、南京理工大学图书馆^[19]、山东师范大学图书馆^[20]等皆有文献介绍本馆开展的一些决策支持服务的内容;宋洁对“985工程”高校图书馆进行调研,发现九校联盟(c9)中的图书馆都已开展了决策支持服务,还有一些高校图书馆的主页中展示了部分成功案例^[21]。

从决策支持服务的研究现状来看,目前有一些探索性的理论研究和实践工作,但内容较为零散,多数还将其作为学科服务的深化,未成单独体系。笔者将决策支持服务作为一项独立服务,通过梳理国内部分高校图书馆的实践案例,点明服务特点,归纳服务的层次和体系,在深入分析的基础上提出高校图书馆开展决策支持服务的策略,为更多图书馆开展相关服务,彰显图书馆的决策价值和影响力,促进图书馆工作的转型和发展提供思路。

2 高校图书馆决策支持服务的特点

决策支持服务的特点包括:服务对象是管理部门的工作人员;依托图书馆庞大的文献资源;依靠具有较高信息搜集、数据处理能力以及专业背景丰富的馆员队伍;分析结果基于客观数据和计量分析,有别于经验和主观判别;服务的显示度和影响力高。服务提供的信息具有以下特点:(1)综合性和全面性,决策需要建立在全局观念之上的全方位信息;(2)权威性和准确性,决策一旦发布将产生重大影响,因此依托的信息必须是准确可靠的权威资料;(3)个性化和特殊性,管理部门分工明确,服务需求针对性强,决策解决方案需“量身定做”;(4)时间性和紧急性,管理部门的规划、奖励、统计等工作都具有阶段性,还经常承担国家部委临时下发的研究任务,因此信息处理工作也要高效完成;(5)前瞻性和引领性,决策的深层次价值来源于从信息中寻找未来发展态势、前沿热点,进行预警分析和前瞻性研究。

从决策支持服务与学科服务的区别与联系中也可看出决策支持服务的特色:

(1)服务对象。学科服务的对象是院系的师生、科研人员,人数可以多达几百人;决策支持服务的对象是管理部门的工作人员,一般只有几个人。

(2)服务产品和内容。两项服务都提供差异性、多样化的服务产品,相同的服务如信息素养教育、基础课题咨询等,但学科服务的内容更加宽泛,看重日常的学科咨询和学科资源的建设、整合与揭示等,而决策支持服务对综合信息的需求更大,提供的是依据文献的多角度、深层次、综合性的分析报告。

(3)服务方式和过程。两项服务都以用户的需求为导向,图书馆员与用户不断进行信息交流,服务过程是交互式的,但学科服务多为嵌入院系的科研活动,时间长、有连续性,而决策支持服务可能只针对一项紧急任务,在短时间内需要多次交流沟通,以尽快解决问题。

(4)服务显示程度和意义。学科服务的影响力一般限于院系内部、学科领域以及实验室、个人等微观层面,而决策支持服务是对学科发展和学术动态的综合分析,更加全面宏观,影响力扩大到全校范围。

(5)服务的推广和营销。两项服务都需要通过关注网站、参加内部会议和活动、跟踪最新动态等各种营销方式,主动推送服务内容,才有生命力和持续性。

3 国内高校图书馆决策支持服务模式的实践

根据管理部门的需求特点及其与图书馆工作的契合点,高校图书馆开展决策支持服务分为四个层次,即以科研数据收集和整理为主的基础数据服务、以事实查询为主的进阶检索服务,以综合研究报告为主的全面分析服务和以前沿性预测为主的深层挖掘服务,如图1所示。

由于各高校图书馆对此类服务使用了诸如科研评估、学科知识服务、文献计量分析服务、研究咨询或决策咨询、情报分析、情报信息服务、科技情报服务或情报咨询等名称^[22],并且有些图书馆虽然开展了相关服务,但未在网站等公共渠道揭示,因此本研究以北京大学、清华大学、上海交通大学、同济大学、复旦大学、浙江大学、武汉大学、华中科技大学九所高校图书馆的服务为例,阐述决策支持服务的模式

和内容。

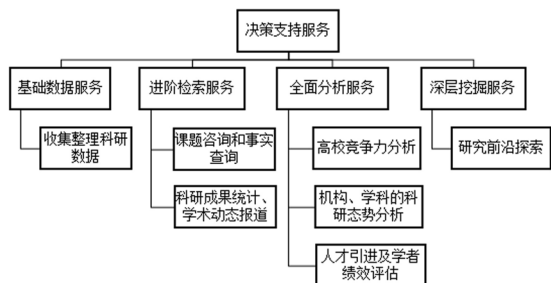


图1 高校图书馆决策支持服务的层次、类型

3.1 以科研数据收集和整理为主的基础数据服务

全面准确地收集科研基础数据,是开展决策支持服务的关键工作,是提供权威决策信息的保障。图书馆应成为学校科研文献数据的中心,从学校多个部门和商业数据库中收集整合本校科研数据,将多渠道数据信息进行整合、清洗和标引,形成科研成果数据库。

很多高校图书馆针对数据收集做了大量工作,例如复旦大学图书馆从 INCITES 数据库抓取本校全部数据,利用校人事系统的教师邮箱将该数据与教师信息关联匹配,建立了一个基于 QlikView 的学术展示平台^[23];同济大学图书馆抓取本校所有 SCI 论文,并自动对应发文人员的工号,个别疑似情况由论文作者确认;上海交通大学图书馆通过研究院或各院系认领的方式,并计划利用机构库对中国科学技术信息研究所的数据进行作者辨识和认证;北京大学图书馆与校社会科学部合作进行文科院系成果统计,同时从科学研究部获得了经过院系确认的 SCI 发文数据,计划建设数据管理平台,以统一管理本校的科研成果。

3.2 以事实查询为主的进阶检索服务

进阶检索服务是对各类网络公开信息、数据库、文献资料等进行调研和检索,并对事实、数据及相关信息进行甄别、梳理和整合分析,形成简洁、直观的分析统计报告,如基于研究课题的事实查询服务和科研成果统计报告、学科排名动态报告等。

(1) 基于研究课题的咨询和事实查询服务。

高校科研管理部门承担了学科发展、教育政策等国家层面的规划和政策制定等科研项目,常需要围绕特定课题搜集信息,寻求事实数据与文献资料支持。图书馆员根据管理部门的要求进行检索,提供数据资料、调研报告或分析建议。例如北京大学

图书馆应教育部“211 工程办公室”的要求,收集国内外高校的学术水平、办学经费等方面的信息形成报告,报送北京大学学校领导和相关部门负责人;浙江大学图书馆完成了 87 个学科的 TOP 期刊评定方案《人文社会科学学术期刊事实数据报告》^[24]以及《大学图书馆构成体系调研》等一系列信息咨询报告^[25]。

(2) 以科研成果统计、学科排名动态等揭示本校短期学术情况的分析快报。

除了满足管理部门的需求,图书馆还应主动提供学校近期学术成果进展,如学科 ESI 排名,各个学院对学科的贡献度等,以启迪管理部门的决策思维。例如北京大学图书馆发布了《未名学术快报》,每期选择不同的科研分析或进展主题,以学术快报的方式向全校尤其是管理部门递送;武汉大学图书馆根据学科建设和学校综合改革的需要,定期推出《ESI 及学科服务动态》等^[26];华中科技大学图书馆完成了某筹备实验室重要科研产出统计分析报告及多个 ESI 分析报告^{[27][28]}。

3.3 以综合研究报告为主的全面分析服务

综合分析服务除了基于数据库信息检索,还要参考国家政策、机构评价指标、基金支持情况等信息,其目的也不再是单纯反映数据统计结果,而是要通过多个角度、多种文献计量方法对收集的信息和数据进行综合分析,形成全面、系统的大型报告,包括针对学校整体、机构、学科、个人等多方面的学科发展和竞争力分析报告。

(1) 学校整体学科发展和国内外竞争力水平分析。

学科整体发展状况是管理部门关注的重点内容。通过汇集多样化、多渠道的信息、数据的各种特征指标及引证关系,对国内外学术机构的科研现状与学科发展趋势进行综合的客观对比分析,使管理部门从宏观战略的高度把握本校的学科建设与发展方向,对学校的各类资源做出更合理的规划和配置。

高校图书馆在此方面探索较多,例如北京大学图书馆的《北京大学科研实力分析报告》^[29]、清华大学图书馆的《基于 ESI 的清华大学学科分析报告》、同济大学图书馆的《SCIE/SSCI/A&HCI 论文统计及对 ESI 学科贡献情况分析报告》以及《基于科研论文计量的上海地区高校学科评价研究》^[30]、浙江大学图书馆的《世界一流大学年度对比分析报告》^[31]、

武汉大学图书馆的《武汉大学学科发展态势分析报告》^[32]、华中科技大学图书馆的《华中科技大学学术影响力分析报告》^[33]等。

(2)以机构或学科为对象的学科发展态势和科研绩效评估。

图书馆还针对某些院系/机构或者学科进行了分析评估,通过对学科相关事实与数据的调研,结合多种分析工具及评价方法,根据学科特点和机构现状,进行学术影响力与科研绩效的综合评价。例如清华大学图书馆应数学系的人事制度改革和学科规划需求,完成的《数学学科文献计量分析系列报告》;北京大学图书馆的《海洋学科科研态势分析》、《生态学科科研态势分析》;同济大学图书馆的《同济大学土木工程学科合作与竞争优势分析》^[34];武汉大学图书馆的《新闻传播学研究态势分析》^[35];华中科技大学图书馆的《华中科技大学与 985 部分高校优势学科及高影响论文比较分析》^[36]等。

复旦大学图书馆与中文系合作开展的人文社科学科发展评估工作尤为突出。复旦大学图书馆基于本馆老师由经验积累构建的图书数据库,将著者信息与本校研究人员信息进行机器匹配和人工甄别,作为专著评价来源;基于专著、论文、获奖、人员队伍等指标,根据对校内外人文学者的专家访谈确定不同的数据库的权重值,根据院系老师对报告内容及评价结果的座谈意见进行修改,最终形成较为认可的人文学科评价报告。

(3)以个人为对象的人才引进及科研人员绩效评估。

客观准确地评价师资队伍的研发水平和发展前景,对于学校建设至关重要。通过论文、专著、专利等科研成果以及基金项目、奖励数量等指标,对引进人才在引进前、引进中和续聘或转正各个阶段的科研水平进行评估,不仅可以评价目标人选的学术水平,也可根据学科发展需求,筛选全球顶尖人才,提供其科研背景、引进可行性的报告,以推进人才引进工作。

例如同济大学图书馆将拟引入人才的论文与 C9 或“985 工程”高校同学科学者以及本校老师比对,确立该人才的学术位置,还应学校要求进行学者的科研绩效评估工作;清华大学图书馆与人事处建立了长期合作关系,进行引进人才的前评估和已引入人才的后评估;上海交通大学图书馆的人才评估工作包括引进人才前、三年中期考核和六年续聘三

个时期。

3.4 以前沿预测为主的深层挖掘服务

高校管理部门的决策制定,更重要的是预测未来的发展方向。对学科前沿的预测不是停留在学科层面上,而要深化到学科中具有战略意义的热点主题,利用多角度、多渠道的文献数据对其发展态势和发展规律进行深度分析和综合解读。

以北京大学图书馆参与校科学研究部承担的教育部重大项目“基础研究和交叉前沿优先支持方向战略研究”为例,该项目要求为高等学校“十三五”科技发展规划中提出的围绕国家战略需求和国际学科前沿,对基础科学前沿、面向重大需求的科学问题、交叉学科领域优先支持方向进行战略研究。北京大学图书馆利用多个平台和多种工具,对由学科专家通过经验预测的 23 个特定主题(如发动机实验、太赫兹、超导、忆阻器、合成生物学等)的“研究前沿”进行文献调研和计量研究,研究对象较学科更为精细深入。在初步数据分析的基础上,与学科专家沟通,对分析结果进行评价、确认或修正,综合文献分析结果和专家意见,形成热点主题的研究脉络、发展方向、发展建议的综合报告。

另外,上海交通大学图书馆完成了“120 项颠覆性技术预见”项目的前沿热点探测与分析,采用科学研究重大突破(来源于 Science、Nature 和 Science-Watch)、科学研究热点主题(来源于 ESI)和技术前沿热点主题(8 个国家和地区的 35 份发展规划和经费预算计划)的数据,通过抽取热点主题、规范标引、定量分析的研究思路和词频分析、共现分析、聚类分析等方法,综合国际、国内、上海市和本校研究热点确定细分技术领域,形成领域分析报告。

4 启示与建议

从以上调查和分析可以看出,有部分高校图书馆开展了决策支持服务,但整体上仍处于初步探索阶段。作为一项对信息素养能力和专业背景要求较高的知识服务,一些图书馆因为缺乏人力、学校的支持而持观望态度或者将该工作作为咨询服务、学科服务的一小部分,没有形成完整的服务体系;有些高校图书馆在全面分析服务和深层挖掘服务方面的探索还不够,分析报告仅基于单纯的 WOS 数据,数据源少,方法简单。但是决策支持服务对学校的整体发展和图书馆的服务创新都具有重要意义,作为高

校图书馆尤其是研究型图书馆,应该承担起成为学校科研决策智库的作用。

高校图书馆开展决策支持服务,后续发展的方向和重点可以考虑以下几个方面:

(1)组建专业团队和专职馆员,加强业务培训学习。

高校图书馆开展决策支持知识服务成功的关键是建立专业化的决策支持服务人才队伍^[37]。图书馆应建立专业的服务团队,引进信息素养水平高、知识结构多元、专业背景丰富的人才,并对在职人员提供高层次的业务技能培训。目前部分图书馆成立了单独的业务部门,例如北京大学图书馆的研究支持中心,上海交通大学图书馆的科学技术情报研究所以及同济大学图书馆的情报分析与研究部等等。

(2)从擅长的分析或简短的报告入手,主动推送决策支持产品。

管理部门的工作人员对于图书馆开展的工作知之甚少,图书馆可以从科研成果统计、学科排名动态等揭示本校近期学术情况的指标分析快报入手,定期向管理部门推送相关产品,以展示决策支持服务的特色和优势。

(3)与管理部门进行沟通座谈,了解需求,共同参与,有的放矢。

需求是服务的起点。图书馆要加强与管理部门的合作、交流、共享,及时掌握其所需的信息,并以共同参与项目的形式提供有针对性的、更精准的决策支持服务。

(4)通过手册、网页、活动、会议等方式加强各渠道的宣传推广。

利用图书馆主页、校内信息平台、BBS、宣传手册等多样化的方式推介决策支持服务。图书馆员还需积极参与管理部门的活动和会议,邀请管理部门的工作人员参加图书馆的培训讲座等活动,利用各种机会介绍图书馆的服务。

(5)加强高校图书馆之间的合作交流以及图书馆与数据库商的合作。

基础数据是决策支持服务的核心,但图书馆很少能获得其他高校的准确信息,如果高校图书馆之间能开展合作,共享基础数据、分析方法,形成一套准确的高校之间竞争力分析方案,更具说服力。图书馆还应与数据库商加强项目合作,解决图书馆人力、资源不足的问题,也为数据库商提供参与学校信息服务的机会。

(6)服务发展的重点应该是形成一系列独特的信息产品,保持持续性,打造服务品牌。

在满足管理部门需求的基础上,应该形成连续性的、有品牌效应的一系列服务产品,例如每年发布学科竞争力发展报告、前沿研究报告等,以品牌获声誉,以品牌得发展。

5 小结

从目前一些高校图书馆的典型案例来看,决策支持服务着眼于学校的战略规划,紧密围绕学校的核心工作,解决了管理部门的难题,受到了广泛的欢迎和赞赏,使图书馆融入学校“主流”,成为决策者不可缺少的合作伙伴。

未来图书馆需要拓展决策支持服务内容,使决策支持服务与学科服务工作齐头并进,既支持科研人员的学术研究,也支持学校的科学决策,使管理部门、院系、图书馆三者形成良好的合作、支持关系。图书馆需进一步加强与管理部门的合作、沟通、共享,充分挖掘决策者的隐性需求,提供更广泛、更深入、更有针对性、创新性的服务,为学校制定科研政策、学科发展、人才建设、国际化战略等提供数据支撑,同时通过此项服务提升图书馆员的信息处理和综合分析素养,为图书馆争取更多的经费支持,使图书馆获得良好的发展空间。

注:文中清华大学图书馆、复旦大学图书馆、同济大学图书馆、上海交通大学图书馆的大部分信息来源于当面访谈,另外,清华大学图书馆的部分内容来自中国人民大学召开的“学科服务专题研讨会”中范爱红副馆长的专家发言《聚焦需求,服务学科——清华大学图书馆的学科服务实践与思考》,上海交通大学图书馆的“120项颠覆性技术预见”项目介绍来源于“2015年首届全国高校图书馆专利信息分析与服务研讨会及研修班”案例。

参考文献

- Ball R, Tunger D. Bibliometric analysis - a new business area for information professionals in libraries? Support for scientific research by perception and trend analysis [J]. Scientometrics, 2006, 66:561 - 577.
- MacColl J. Library roles in university research assessment [J]. Liber Quarterly, 2010, 20:152 - 168.
- Corrall S, Kennan MA, Afzal W. Bibliometrics and research data management services: emerging trends in library support for research[J]. Library Trends, 2013, 61(3):636-674.
- 杨楠,秦小燕. 高校图书馆服务多元化拓展探析[J]. 图书馆学研

- 究, 2012(10):80-83.
- 5 刘雅琼,肖琰. 高校图书馆用户服务的创新发展趋势研究[J]. 图书情报工作, 2015,59(20): 34-40,93.
- 6 孙玉伟. 面向科研决策的信息服务框架探析[J]. 情报杂志, 2013,32(6):167-175.
- 7 唐小利,杜建. 医学图书馆面向科研管理与决策的情报服务: 现状调研与实践思考[J]. 医学信息杂志, 2013,34(11): 69-75.
- 8 王雅戈,叶继元,袁曦临,林云水,王兰敬. 高校图书馆高端信息咨询服务的实践与思考——之一: 为高校领导服务的探讨[J]. 图书馆理论与实践, 2013(5):1-3.
- 9 周健,仇玉芹,宋振世,熊泽泉,蒋萍. 高校图书馆开展决策支持服务之探索与实践——以华东师范大学图书馆为例[J]. 上海高校图书馆情报工作研究, 2015(3):6-10
- 10 宋洁,王乐. 关于高校决策支持知识服务的思考[J]. 上海高校图书馆情报工作研究, 2015,(3):11-14.
- 11 曹学艳. 面向高校职能部门需求的学科服务拓展研究[J]. 图书馆建设, 2013(3):55-57,61.
- 12 崔林,王敏芳,周蓓蓓,周广西. 高校图书馆学科化服务实践与思考——以南京理工大学图书馆为例[J]. 图书情报工作, 2014, 58(s2):78-81.
- 13 王丽萍,杨波,秦霞,涂颖哲. 高校图书馆专利信息服务内容、模式与趋势[J]. 图书情报工作, 2015,59(6):113-119.
- 14 艾春艳,赵飞,游越,刘素清. 基于机构决策的科研竞争力评估方法初探[J]. 大学图书馆学报, 2013,31(5): 84-86.
- 15 陈振英. 融入主流谋发展 拓展合作促繁荣——浙江大学图书馆学科服务创新实践[J]. 图书馆杂志, 2011(8):69-72.
- 16 同 4.
- 17 刘亚茹,韩鹏鸣,张玲,李秋实,王娟. 基于 Scopus 数据库的学术评价方法实践研究——以天津大学为例[J]. 情报科学, 2011(5):739-741.
- 18 同 9.
- 19 同 12.
- 20 同 6.
- 21 宋洁,王乐. 高校图书馆开展决策支持服务探讨[J]. 图书馆学研究, 2016,(8):93-97.
- 22 同 21.
- 23 谢琳. 基于 QlikView 的学术监控与展示平台[E/OL]. [2016-08-11]. 厦门大学学术典藏库. <http://dspace.xmu.edu.cn/dspace/handle/2288/85044>.
- 24 同 15.
- 25 浙江大学图书馆决策咨询-信息咨询[E/OL]. [2016-08-11]. http://libweb.zju.edu.cn/libweb/redir.php?catalog_id=157363.
- 26 林嘉. 新信息环境下高校学科服务的转型策略[J]. 图书情报工作, 2014(20):28-32
- 27 华中科技大学图书馆科技情报服务-学科快报[E/OL]. [2016-08-11]. <http://www.lib.hust.edu.cn/ArticleChannel.aspx?ChannelID=215>.
- 28 华中科技大学图书馆科技情报服务-ESI 排名[E/OL]. [2016-08-11]. <http://www.lib.hust.edu.cn/ArticleChannel.aspx?ChannelID=218>.
- 29 同 14.
- 30 同济大学图书馆情报分析与服务[E/OL]. [2016-8-11]. <http://www.lib.tongji.edu.cn/ia/>.
- 31 同 15.
- 32 同 26.
- 33 华中科技大学图书馆科技情报服务-研究案例[E/OL]. [2016-08-11]. <http://www.lib.hust.edu.cn/ArticleChannel.aspx?ChannelID=219>.
- 34 同济大学土木工程学科合作与竞争优势分析报告[E/OL]. [2016-08-11]. <http://www.lib.tongji.edu.cn/ia/?p=442>.
- 35 同 26.
- 36 同 33.
- 37 同 21.
- 作者单位:北京大学图书馆,北京,100871
收稿日期:2016 年 7 月 11 日

Investigation and Consideration of Decision-Making Support Service of University Libraries in China

Li Feng Ma Fangzhen Zhang Chunhong Xiao Long

Abstract: Providing information analysis and decision-making support service for administrative departments in university is a innovative direction of academic library, and it is the opportunity for library to show its advantages of talent and value of services in order to enhance its influence. In this paper, we describe the definition and features of decision-making support service, and its relationship and difference with subject service. Through the investigation and analysis of some university libraries in China, we summarize the decision-making support service as four levels, such as basic service with data collecting and integration, advanced service with facts query, comprehensive service with analysis report, and data mining service for academic frontier exploration. In the end, we point out the further direction and emphasis of decision-making support service to provide references for libraries to carry out related services. The service provides not only a reliable strategic planning basis for the university, but also promotes the transformation and development of library.

Keywords: University Libraries; University; Administrative Departments; Decision-Making Support Service