

基于学科特点与用户信息行为分析的 学科服务探索与实践

——以北京师范大学图书馆 3.0 版学科服务为例

□于静* 刘迎春 李书宁 郝永艳

摘要 北京师范大学图书馆在 3.0 版学科服务实践过程中,针对教育学科、理科与文史学科制定不同的学科服务策略,如面向教育学科开展的“宣传和促进教师学术影响力”服务、面向理科学科开展的“嵌入《合成实验》课程”服务以及文史学科开展的“专题资源整理与推送”服务等。对学科特点与用户信息行为的深度分析与学科服务实践案例介绍,可为其他高校图书馆的学科服务提供参考和借鉴。

关键词 学科服务 学科特点 信息行为分析 服务案例

分类号 G250

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2017.05.011

学科服务是我国高校图书馆深化服务的有效方式和重点工作之一。不同高校性质不同、学科设置与特点不同、学生类型与层次不同,都影响着学科服务的模式和方法。学科服务无定式的思路,越来越得到业界的认可。学科服务工作的深入和拓展,都需要不断尝试和探索,了解学科特点,了解用户需求,围绕学科特性将需求转化成具体服务,是一个不断磨合、对接、检验和再深入的过程。北京师范大学图书馆 3.0 版学科服务,通过深入细致分析不同学科特点以及学科用户的需求与信息行为特点,挖掘用户的潜在需求,针对不同学科采取了不同的学科服务策略。

1 北京师范大学 3.0 版学科服务概述

1.1 学科服务进程

北京师范大学图书馆是国内较早开展学科服务的高校图书馆之一,先后经历了三种学科服务模式,每种模式下的学科服务内容、组织方式、服务成效均有所不同。因此,本文采用学科服务 1.0、2.0、3.0 的表述来区别不同时期的学科服务工作。2003 年底,图书馆开始学科服务 1.0 的探索与实践,这一时

期,学科服务的重点是与院系建立联系,以满足用户的学科资源需求为主要服务内容。随着电子资源建设的蓬勃发展,用户在对电子资源的使用方法与技巧方面急待提高。因此,2006 年开始的 2.0 版学科服务重点是提升用户信息素养能力。2013 年,随着信息技术的发展,用户信息环境和用户信息行为均发生变化,图书馆又开始了学科服务 3.0 的探索与实践。这一时期,学科服务的重点转向围绕学科发展,深化和拓展对教学、科研、管理与决策的支持服务。

1.2 校情与馆情分析

北京师范大学是以教师教育、教育科学和文理基础学科为主要特色的综合性大学,学校系统提出了“创建世界一流、坚持中国特色、弘扬京师风范”三位一体的战略选择,向着建设世界一流大学的宏伟目标迈进^[1]。在学校发展目标指导下,图书馆在资源保障上也以教育学科文献为重点和特色,文、理基础学科文献资源兼收并蓄,学科特色资源丰富。此外,图书馆拥有 2 个学科分馆和 8 个学科资料室作为开展学科服务的前沿阵地。近年来,图书馆陆续引进具有学科专业背景的馆员,目前馆内具备硕、

* 通讯作者:于静,ORCID:0000-0002-1839-6336,yuj@lib.bnu.edu.cn。

博士学历的馆员占馆员总人数的83%,为学科服务工作储备了教育学、文理学科以及图书情报等专业的学科馆员。在这些背景下,图书馆确立了“围绕重点学科,保障重点用户个性化服务需求”的学科服务目标,并通过领导率队与重点院系沟通、座谈、合作共建等方式开启了3.0版学科服务的新征程。

1.3 组建3.0版学科服务团队

图书馆首先确定了重点服务的学科,包括教育学、心理学、中国语言文学、历史学、数学、物理、化学。这些学科或院系有的是学校一级学科或国家重点学科,有的是国家教育改革试点学院,有的是国家级实验教学示范中心和国家级特色专业建设点,有的是国家文理科基础科学研究和教学人才培养基地。

2013年6月起,北京师范大学图书馆先后组建了教育学学科服务团队,面向教育学部和心理学院服务;组建理科学科服务团队,面向数学、物理、化学三个院系服务;组建文史学科服务团队,面向文学和历史学院提供服务。学科服务的重点是为院系的博士生、教师、科研管理人员以及学科带头人等提供主动性和个性化服务。各团队由3—5名具备学科背景的图书馆各部门工作人员兼职组成,并与本职工作相结合共同推进学科服务工作。

2 教育学学科服务实践

2.1 教育学学科发展与用户需求特点分析

教育学具有综合性、理论性和实用性的特点,其教学和科研对学科资源需求广泛,不仅需要理论研究类资源^[2],也需要哲学、政治学、经济学、社会学、心理学、卫生学等方面的交叉学科资源。近年来,教育学科对案例型、数据型、工具型资源需求强烈。此外,教育学科的实践性特点,使其在教学和科研过程中产生大量的数据和新资源。对图书馆来说,其有合作共建教育学科特色资源的需求和基础。再次,北京师范大学教育学部一直将“国际化”作为学院的发展重点,在这种背景下,教育学部在人才培养、科研提升、学科发展等方面对学科服务有旺盛的需求。

2.2 教育学学科服务策略

基于上述学科特点与需求特点,教育学学科服务团队制定了以下服务策略:

(1)面向研究生,开展嵌入专业课程的学科信息素养教育服务,特别是专业文献管理与分析工具应

用方面的培训,辅助院系专业教学计划,实现图书馆服务育人的目标。

(2)面向教师与研究生,开展多渠道、多方式推送多类型、多专题以及个性化定制的学科资源服务,既满足师生学习与科研需要,也巩固和加强图书馆教育学重点和特色资源建设。

(3)面向科研管理人员,开展科研统计与学科分析服务,为科研与学科发展决策提供参考,促进教师学术影响力的提升。

(4)面向管理层与重点课题组,联合成立学科资源建设委员会,合作建设教育特色资源库,共享并推进学科资源建设。

2.3 教育学学科服务案例

(1)通过宣传促进教师学术影响力的提升。

教育学学科服务团队与科研管理人员密切联系,加强沟通,深入了解科研与学科发展动态与需求,提供有针对性地对接服务。在教育学部“外文学术论文发表助推项目”中,学科馆员制作各教育专业外文核心期刊投稿指南,提供外文核心期刊的专业分类、栏目设置、投稿要求、影响因子、国内学者发文情况等信息。在2016年学科评估工作中,学科馆员配合科研管理人员统计教师科研成果,分析教师成果的网络学术影响力,开展国内对标机构与对标科研人员分析等。为促进学部教师学术影响力宣传,学科馆员利用图书馆微信平台开展“京师书韵·木铎玉振”微书展服务,定期推送教师学术著作,展示教师学术成果,分享教师学术思想。

(2)“翻转课堂”式学科文献检索课。

“翻转课堂”(Flipped Classroom或Inverted Classroom)是一种新的教学模式,是指重新调整课堂内外的时间,将学习的决定权从教师转移给学生。学生利用课余时间完成基于课程的学习,而课堂内的时间则侧重实践和案例教学。教育学学科服务团队将文献检索课教学与教育学研究生专业课程相结合,以问题为导向,基于“互联网平台+课堂”的教学手段,全方位融入学生的学习过程中。学科馆员不再占用课堂时间来讲授教学内容,课前,学生结合学科馆员提供的资料自主学习,学科馆员与学生在互联网平台上进行互动与交流并搜集问题;课上,以学生为中心,学科馆员引导学生进行基于问题的探究式学习,培养学生在信息化背景下的问题解决能力;课下,通过进一步的交流与互动,实现学科信息素养

整合嵌入。教育学学科服务团队先后为教育学部《科学教育教学设计与案例分析》、《定量研究方法》、《质性研究方法》和《教育问题研究》等专业课开展“翻转课堂”式嵌入专业课程的文献检索课。

(3) 学科服务推动图书馆与教育学部的全面合作。

在学科服务工作的推动下,图书馆与教育学部建立了全面合作的关系。双方成立了学科资源建设委员会,整合教育学部的特级教师案例资源,特级教师、乡村教师与“启功奖”获奖教师口述史资料、中小学教学案例等学术资源,共同开发和建立北京师范大学教育特色资源平台。未来将在引进和揭示教育学科大型特藏资源、机构知识库建设、教育学部学者主页建设等方面展开合作。

此外,图书馆与教育学部 2016 年 1 月将图书馆主办的《教育信息摘编》与教育学部主办的《世界教育新闻》两刊合并,合作创办《世界教育动态》刊物。双方互相汲取优势,由强大的团队层层把关,以“新闻性、国际性、前瞻性、服务性”为宗旨,旨在及时、准确、全面地报道世界教育学科的最新动态,为国内教育管理决策提供依据,为教学科研提供参考。

3 理科学科服务实践

3.1 理科学科发展与用户需求特点分析

北京师范大学的数学、物理与化学学科均是学校的优势学科,数、理、化三个学科专业发展迅速,引进多位高端人才,因此需要更为专业的资源保障和更高标准的学科服务。图书馆在理科学科资源建设方面,基本保障了主流学科资源,特别是在学科教材资源保障方面具有优势,但在个别研究方向、学科回溯资源以及学科工具型电子资源保障方面相对薄弱。此外,这三个学科的业界学术信息交流活跃,专业的开放获取资源丰富、获取便利,如 NSTL 资源、Archive 预印本等资源。在学科信息素养方面,数理学科师生的专业资源检索和利用能力较强,对学科信息素养教育的服务需求不强烈;化学学科学生对于实验文献的检索方法以及专业检索工具的应用方法有需求。

由此可见,理科不同的用户对学科服务的需求各不相同。理科科研人员的需求更多集中在新的专业数据库购买、图书馆未收藏文献的获取(如回溯资源等)、某个研究点的前沿动态、经典文章、综述论

文、专利信息、学位论文汇集等。理科教学人员的需求更多集中在对国外教学视频和最新教学支撑资料的搜集与整理上。理科科研管理人员则由于科研管理能力较强,对学科统计服务的需求较少。理科院系领导层,在制定规划和重点实验室评估时期,需要与对标单位的对比分析,对学科服务有阶段性的需求。

3.2 理科学科服务开展策略

基于学科发展与用户需求的上述特点,理科学科服务团队制定了相应的服务策略:

(1) 有计划地荐购补充最新文献、回溯文献以及工具型电子资源。为重点教师提供学科资源、教学资讯、学科前沿等信息。主动通过文献传递与馆际互借服务帮助师生获取疑难文献。

(2) 融入学生活动,开展资源推送及学科信息素养培训。走访实验室,了解用户在仪器使用、谱图解读、药品性质查询等具体细节层次的问题。加入学生 QQ 群,挖掘学生在选课、作业、报告、申请基金等各项任务中衍生出来的信息需求。

(3) 与科研管理人员、教师及学科带头人经常沟通和交流,了解院系教学、科研、管理动态,提供数据统计与分析支持。与院系负责人或科研带头人座谈,沟通图书馆能做什么,对方需要什么,寻找结合点。

(4) 加入院系邮箱通讯录,获取院系学术沙龙、学术报告、科研评估、年度考核、科技成果转化动态等宏观层次的科研相关信息。根据师生的日常咨询,发现和总结图书馆服务中有待改进的地方。

3.3 理科学科服务案例

(1) 嵌入《合成实验》课程。

《合成实验》是化学学院为提高研究生基础科研能力而开设的专项课程,鉴于查找和阅读文献是贯穿于整个科研周期中的重要步骤,学科馆员嵌入该课程,培养学生如何利用好文献资料来解决科研各个环节中的具体问题。学科馆员在了解培训对象的知识水平的前提下,课前,围绕科研周期“发现问题—制定并实施实验方案—分析实验数据得到结果—结束或发现新问题—发表成果”的不同环节涉及的文献利用问题,利用“出题优”系统设计问卷预先搜集问题。课上,学生分组讨论、学科馆员现场辅导,解决这些问题。课后,学科馆员持续追踪学生在实验过程中遇到的新问题,通过 QQ 群等进一步

交流和解决。这种以问题为导向,基于“互联网学习+课堂实践”的教学手段,采用碎片化的教学,有效地将探究式学习、混合式学习等融入到“嵌入式”学科信息素养课程之中,课内以学生为中心,教师引导学生实现基于问题的探究式学习,培养学生信息化背景下的问题解决能力,丰富互动式的学习体验。

(2)将“微课程”应用于学科服务中。

图书馆“微课程”是以细分的知识点、短小的视频动态地呈现图书馆丰富的资源和深入的服务、信息资源检索和利用技巧以及信息管理与分析工具利用等相关知识^[3]。图书馆信息素养“微课程”通过视频形式,使读者不受时间、空间、内容的局限,随时需要随时学习,具有内容微、精炼简洁、形式微、易于传播、可扩充性强等特点^[4]。理科学科服务团队从服务过程中搜集问题,制作成资源类、工具类、方法类与服务类微视频,发布于数理学科服务平台^[5],如《MathSciNet 数据库介绍》、《快速定位与课题相关的核心文献(Histcite 软件)》、《数理学科高效课题跟踪方法》等微视频。微课程应用于学科服务过程中,使得咨询服务、文献检索课程、资源推送等服务更加高效,读者获取图书馆的服务更加便捷。

(3)科研数据分析服务。

院系学科带头人和领导也是学科服务团队的重点服务对象,理科学科服务团队针对阶段性需求开展针对性的服务。如在重点实验室评估过程中,为院系提供重点实验室科研成果统计与分析、标杆机构科研对比分析,从论文数量、质量、学科排名、高被引文章、学科规范化影响力、学科交叉研究领域、国际横向或纵向合作产出等维度分析,并提供可视化图谱报告。在“十三五”规划制定过程中,为院系提供《“十二五”规划学术论文信息汇编》。此外,为科研人员申请国际学术身份识别码、寻找科研合者、建立个人学术主页等,也是学科馆员的重要服务内容。

4 文史学科服务实践

4.1 文史学科发展与用户需求特点分析

文史学科用户需求具有如下显著特点:

(1)文史学科用户的科研高度依赖图书馆的文献资源,对学科资源的需求大于对学科服务的需求。

(2)文史学科用户的资源需求类型多样,包括图书、期刊、报纸、档案、手稿、口述资料、图片等,其中对图书的需求最大。

(3)文史学科用户对中文文献的需求大于外文文献,对老旧资源的需求大于新资源。

(4)文史学科的资源共享范围相对较小,开放获取的资源少,回溯文献获取困难。

(5)文史学科用户资源获取行为方面明显区别于理科,理科用户不希望直接获取文献而是获取工具与方法,文史学科用户更希望直接获得文献,对获取的途径、方法与过程关注度不高。

(6)文史用户对学科服务的需求也极具个性化,学科服务的策略很难普适化。

4.2 文史学科服务开展策略

基于学科发展与用户需求的上述特点,文史学科服务团队制定了相应的服务策略:

(1)围绕满足用户的学科资源需求和完善本馆文史学科资源建设两个方向开展学科服务。

(2)深入分析本馆文史资源的保障情况,有计划地补充多种类型的电子资源,特别是根据不同课题组与研究方向补充回溯电子资源。

(3)针对学科重点用户(个人)开展个性化访谈与交流,增强认同感并了解个性化的需求,开展专题资源整理与推送服务。

(4)了解重点用户研究方向所需资源的文献分布情况,主动通过文献传递与馆际互借服务帮助学生获取疑难文献。

(5)加强与文史用户的交流与互动,建立联系与信任,采取更为技巧和富于亲和力的方式推送数字资源及其检索与利用技巧培训。

4.3 文史学科服务实践案例

(1)文史学科资源与服务需求调研。

为了解北京师范大学文史用户对图书馆资源与服务的使用情况,文史学科服务团队开展了“文史学科师生图书馆资源与服务需求”的调研和引文分析工作。调研结果不仅为学科服务有效开展找到了切入点和方向,也为文史学科馆藏资源建设提供了有益参考。例如:(1)文史学科用户在中文数据库的使用中,对读秀中文学术搜索的使用仅排在中国知网(CNKI)之后,特别是读秀中文学术搜索的“文献传递”功能,受到很多师生的认可与好评。这说明,图书馆应继续加强与该数据库商的合作,同时如果能够将读秀图书的“部分阅读”增为“全文阅读”,将更有利于师生对学术资源的使用。(2)文史学科用户使用最多的外文数据库是 CALIS 外文期刊网,其中检

索界面颇受文史用户喜欢。这说明文史学科用户在使用外文资源时受语言限制较大。(3)文史学科用户除使用本馆纸本、电子学术资源外,对国家图书馆、上海图书馆、其他高校及科研单位的图书信息资源的使用频率也较高,因此应加强与这些单位建立相关学术资源的共享。(4)考察文史学科用户在2004—2014年的10年间发表的期刊论文,发现引用文献最多的是1985—2000年出版的中文图书,说明图书馆应对这一时期的文史学科资源重点保障。

(2) 专题资源整理与推送服务。

文史学科服务团队先后访问了文史学院的刘家和、聂石樵、邓魁英、王宁等资深教授和学者,一方面宣传图书馆的服务,另一方面整理和推送专题资源。在交流过程中,不仅得到了老先生们对图书馆工作的认可,更获得了宝贵的捐赠资源,丰富了馆藏。

文史学科服务团队在与文史学院师生座谈时,了解到部分师生需要搜集和整理“海外汉学”资源。学科团队首先将馆藏分散的海外汉学资源梳理出来,整理成专题目录发送给师生。同时,又通过多渠道汇集馆藏未收录的海外汉学资源目录,推荐给文献采访人员,系统补充了百余种馆藏。借“文史学科资源宣传月”活动之机,文史学科服务团队举办了“北京师范大学图书馆馆藏海外汉学在线书展”,展示了馆藏法、日、英、美、俄等国家近20位知名汉学家的汉学著作,并推送了馆藏中英文汉学书目。

(3) 合作开设《文献学》实践课程。

《文献学》是为文学专业的研究生开设的专业基础课程,版本学常识及古籍版本鉴别是其重要内容。北京师范大学图书馆馆藏古籍资源丰富,是该课程很好的实践课堂。在文史学科服务团队的联络下,图书馆与文史学院合作开设《文献学》实践课程。图书馆的古籍专家以实物直陈的方式,展示并详细讲解古籍的物质形态、装帧形式、名称细节等文献学专业知识。同时学生还可以实地参观图书馆藏宋、元、明、清和民国各个时期的刻本和稿抄本,感受卷轴装、经折装、包背装、线装等不同装帧形式,欣赏明代多色套印技术和精美版画,以及雕版、木活字、锡活字等不同的活字。《文献学》实践课程大大强化了课堂的学习效果。

5 图书馆开展学科服务的思考

北京师范大学图书馆3.0版学科服务经过两年

的实践探索,取得了一定成效,其深化与拓展的方向也越来越清晰。

(1) 学科服务大有可为,但应有所为有所不为。

图书馆作为学校的文献保障和服务支撑部门,既应当在宏观层面上满足各学科的资源与服务需求,又应当围绕学校发展目标,对重点学科、重点院系、重点专业、重点课题与重点人员开展深度支持服务。图书馆应集中优势人力,开展以需求为导向的服务。

(2) 学科服务方式应遵循学科特点,不能千篇一律。

不同学科,所需资料性质不同,资源配置力度不同,业界信息资讯交流活跃度不同,对学科服务的需求点也不同。学科服务启动之初及过程中,要对学科特点进行细致分析,设计并不断调整服务策略。

(3) 学科服务应深入院系,服务开展要符合院系发展目标。

不同院系人才培养目标、科研发展目标不同,学科服务的侧重点也不同。学科馆员应充分了解院系教学与科研发展动态,开展为院系发展锦上添花的服务。

(4) 学科服务应尊重用户个性,开展分层服务。

不同层次用户,学习与科研能力不同,信息资源需求与利用偏好不同。学科服务应深入分析各用户群体的信息行为特点,开展个性化的服务。

(5) 图书馆学科服务不能唱独角戏,应走合作发展之路。

学科服务初期需要学科馆员开展主动上门的服务,逐步与用户建立联系和信任。在图书馆层面,应主动寻找合作点,达成共识,共同发展。

(6) 学科服务与学科资源建设是相辅相成的。

学科服务说到底还是拿学科资源开展服务,学科资源是学科服务开展的基础,推送学科资源往往成为学科服务开展的敲门砖,学科服务的深入开展反过来又推动学科资源建设,二者紧密结合将推动图书馆螺旋上升式发展。

(7) 学科服务深化的过程是持续和渐进的过程,学科馆员队伍应相对稳定。

学科馆员的能力需要持续不断地提升,学科专业背景、图书馆业务能力以及沟通与交流能力是三项核心能力,学科馆员应必备或互相补充。

参考文献

- 1 北京师范大学简介[EB/OL]. [2016-10-20]. <http://www.bnu.edu.cn/xxgk/xxjj/index.html>.
- 2 王道俊,王汉澜.《教育学》(新编本)[M]. 人民教育出版社,1988: 20-25.
- 3 于静等.“微课程”在信息素养教育服务中的实践探索[J]. 图书馆建设,2015(10):60-62.
- 4 林晓青. 微课在图书馆的应用探讨[J]. 情报探索,2014(10):106-108.
- 5 数理学科服务平台——微课程.[EB/OL]. [2016-10-15]. <http://librarian.lib.bnu.edu.cn/subjects/%e6%95%b0%e7%90%86%e5%ad%a6%e7%a7%91%e6%8c%87%e5%8d%97/>.
- 6 曾晓牧,林佳. 基于学科有效信息行为的学科服务实践——以清华大学数学学科为例[J]. 大学图书馆学报,2014(6):85-90.

作者单位:北京师范大学图书馆,北京,100875

收稿日期:2016年11月5日

Subject Service Practice Based on Analysis on Subject Characteristic and Information Seeking Behavior

Yu Jing Liu Yingchun Li Shuning HaoYongyan

Abstract: Beijing Normal University analyzed on subject characteristic and information seeking behavior in the process of subject service 3.0. Subject service teams generated services strategy for education, science and historical subject. The author enumerated some subject service cases, such as, propagating and promoting teachers' academic impact by education teams, embedding 'Synthetic Experiment' curriculum by science teams, and arranging and pushing the Special subject resource by historical teams. These analysis results and cases can be used as a reference to other university libraries for subject services.

Keywords: Subject Service; Subject Characteristic; Information Seeking Behavior; Service Cases

(接第 123 页)

Research on Transition of the Classification in Tsinghua Library During the Republic of China Era

Dong Lin He Yu

Abstract: In the first half of the 20th century, influenced by the Dewey Decimal Classification, the book classification of Chinese library was renewed continuously. Several new effective taxonomies which were founded by Tsinghua Library are closely related with the Dewey Decimal Classification, which developed from the accession number to The New Book—Old Book Classification, then to The Supplements of Dewey Decimal Classification, and then to the Eight Categories. Based on the research of the transition of taxonomy of Tsinghua University in the Republic of China era, this paper presents the turning points, the time, the essence of taxonomy, and discusses the opportunities and the reasons of the changes. It proves that the starting time of classification in Tsinghua University has been put forward to 1916. And it also proves the similarities between The Supplements to Dewey Decimal Classification and The Methods of Cataloguing the Chinese Books.

Keywords: Dewey Decimal Classification; Tsinghua Library; Republic of China