

# 新信息环境下学科馆员个性化服务创新探讨

陈新艳

(武汉理工大学 图书馆,湖北 武汉 430070)

**摘要** 学科馆员制度是高校图书馆服务创新的一种重要尝试。图书馆学科馆员如何从学科馆员工作实际出发,针对新信息环境的特点和用户的需求提供个性化的信息咨询服务是一个值得探讨的问题。高校图书馆学科馆员要在进一步加强用户个性化信息需求和信息行为的研究的基础上,重视用户个性化信息服务应用能力的培养,根据用户的个性化需要综合运用博客等多种沟通媒介建立和完善文献信息服务,开展基于信息资源整合的学科导航服务和信息推送服务。

**关键词** 学科馆员; 个性化服务; 高校图书馆

**中图分类号:**G251.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-3456(2009)04-0137-03

## Individualized Services Delivered by Liaison Librarian under New Information Background

CHEN Xin-yan

(Library of Wuhan University of Technology, Wuhan, Hubei, 430070)

**Abstract** To carry out the service model by liaison librarian is one of the important measures to innovate the library service, which deserves further exploration on how to provide individualized service in the new background of information technology and by user's ever changing demands. The liaison librarian should strengthen the study of individualized information demand and information behavior of users. In addition, the liaison librarian should pay attention to the training of users' applied ability of individualized information. Therefore, the liaison librarian, according to user's individualized demand, may make use of various multimedia such as Blog to establish and perfect the literature information services and provide the subject navigation service and information delivery service.

**Key words** liaison librarian; individualized service; library of university

### 一、学科馆员个性化服务概述

学科馆员制度是现代图书馆为了更好地服务于用户而提出的主动服务模式,体现了以用户为中心的服务思想。学科馆员服务工作是图书馆实施个性化服务的重要途径,个性化服务是现代图书馆服务的主导潮流。所谓个性化服务,是指以用户为中心,根据用户提出的明确要求或基于用户的学科、偏好、兴趣等个人特征,通过用户定制、系统推荐和推送等方式,主动向用户提供其可能需要的信息和服务<sup>[1]</sup>。

在信息环境、用户需求、用户行为发生了重大变化的今天,许多个性化信息服务的技术和手段已经成熟,学科馆员如何顺应环境的变化,成功地应用新技术和手段开展个性化服务是值得我們思索和探讨的。

武汉理工大学 2005 年开始实施学科馆员制度,根据学校学科和专业设置分别为各自负责的院系、专业提供对口的个性化服务。本文借鉴国内图书馆学科馆员个性化服务的先进经验,结合武汉理工大学学科馆员工作职责,探讨学科馆员个性化服务手段和服务内容的创新。

## 二、学科馆员个性化服务内容及手段

### 1. 个性化咨询服务

学科馆员是图书馆与学科用户之间的桥梁纽带,积极主动地与学科用户沟通和联络,为学科用户提供咨询服务是学科馆员的重要职责之一。传统咨询服务主要是当面咨询、电话咨询、E-MAIL 咨询等,这些手段为学科馆员与学科用户联络和沟通起到了一定作用。但是学科用户的需求出现了新情况,需求的层次和深度都发生了变化,比如学科用户提出了在线翻译、课题查新、SCI 论文引证分析等新的需求事项,这就要求学科馆员提供个性化咨询服务,如实时咨询、在线咨询、博客皆可。

武汉理工大学图书馆学科馆员除采用传统的咨询手段外,还开通了虚拟参考咨询系统,BBS、24 小时咨询电话,随时解答咨询,每个学科馆员均利用 QQ 号与读者建立联系,下一步准备建立专门的学科馆员咨询博客,为用户利用图书馆的资源和服务、信息检索等方面进行有针对性的帮助指导,同时打算将读者在使用图书馆过程中经常遇到的问题发布在咨询博客上供用户查询,用户也可以在博客上提交文献需求信息,并针对自己感兴趣的或有疑义的问题及时评论与提问。实践证明,新技术、新的联络方法和渠道在加强与用户互动交流,为用户提供个性化服务方面发挥着越来越重要的作用。

### 2. 个性化信息推送

简易信息聚合(RSS)技术可及时、快速地搜索、组织馆内及馆外各种信息,并将信息加以过滤和筛选、整合、传播发布,使发布的信息自动更新。RSS 技术的应用,为学科馆员开展主动、快捷的个性化服务创造了便利条件。学科馆员一方面可以通过 RSS 强大的聚合功能为用户收集大量的信息资源,另一方面可以通过其推送技术主动为用户提供学科信息服务,RSS 技术对用户和学科馆员都有很大的应用价值。科技网站上的 RSS Feed 对于用户及时了解学科进展、跟踪学术动态等都有着重要的价值,此外各个学科很多知名学者的博客内容学术性比较强,内容一般集中在某个主题领域,它所聚集的信息一般是经过专家的过滤筛选而来。通过 RSS 的信息聚合和推送功能,学科馆员可以收集这些学科专业网站和博客,第一时间获得最新的研究进展、研究热点、前沿信息、技术动态等学科资料,然后经过筛选和加工,按学科分类将信息聚合起来,使这些杂乱的信息有序化,在此基础上再将原有的学

科导航、专题资料汇编、新到资源通报等各项服务汇聚进来,推送给用户,让学科用户不受时间和地点的限制,及时地获取有关学科方面的最新信息,方便地跟踪学术前沿。RSS 技术的应用给学科馆员个性化服务工作注入了新的活力,提高了个性化服务的主动性和实效性。

### 3. 基于信息资源整合的学科导航

为了帮助用户在浩如烟海的信息中尽快找到所需信息,跟很多高校图书馆一样,武汉理工大学图书馆的网站上有本馆资源导航和网络免费学术资源的导航,但是还是经常有用户面对大量的资源,不清楚该从哪里着手、选择哪些数据库查找本学科或者课题需要的信息。如何根据用户个性化的需求,将与用户相关的印本与电子资源进行整合、筛选与集成,帮助提高用户对相关资源的整体把握力度与有效程度,是学科馆员作好服务工作的努力方向。在这方面,香港科技大学开展的“学科研究指导”对学科馆员开展基于资源整合的学科导航就有很大的启示<sup>[2]</sup>。在香港科技大学图书馆的主页上 Guides to Resources 下设有一个栏目“Subject Guides”,是根据不同的学科将印本资源、电子资源和网络资源整合起来,为读者提供按照学科查找资源的指导。它将所有资源按学科分为五大类,比如在“商业与管理”学科下列出了 20 个主题,每个主题点开后可以看到有关这个主题的内容介绍,以及查找有关这些主题信息的途径,包括图书馆的图书、期刊、参考工具书、数据库和网络资源的链接等。目前,武汉理工大学学科馆员正积极与技术部门合作,尝试建立资源整合系统,将图书馆资源和网络免费学术资源进行整合,开展基于信息资源整合的学科导航,为读者提供按照学科查找资源的指导。

### 4. 个性化文献信息服务

武汉理工大学图书馆岗位职责规定为科研课题提供情报服务是学科馆员的重要任务之一,是针对性、个性化较强的服务工作,主要针对用户的具体需求和科研进展长期提供对口信息服务。具体地讲,可根据用户的专业和研究方向及特定的需求,将同行的主要研究领域、重点科研项目以及学术带头人等专题信息提供给项目负责人;为用户定制新书通报、最新学术动态、学术前沿、代表性论著、热点问题等,以二次、三次文献的形式提供给用户;查询用户论文被著名检索工具收录情况以及投稿指导服务,为科研项目申报和结题以及成果鉴定提供科技查新和引证分析服务,对新产品的开发和申请专利进行

市场竞争力分析等。有能力的学科馆员还可以开展学科情报研究,为科研人员提供专题情报服务以及为科研决策人员提供决策参考服务<sup>[3]</sup>。

材料学科是武汉理工大学的国家级重点学科,每年承担大量的研究项目,学科馆员嵌入到科研过程之中,从项目的选题、申报、研究、结题、成果评价和成果转化等各个环节提供全程式的知识服务。课题申报之前,提供研究背景、国内外研究现状等信息和科技查新服务,以帮助用户确定课题的切入点和创新点;研究过程中,学科馆员注意把握项目技术发展趋势,定期或不定期提供同行的最新研究进展与学术动态信息、投稿指南;在项目完成后,提供查新、引证分析等科研评价信息。跟踪科研项目,为用户提供专业化的、个性化的信息增值服务使得图书馆能更好地融入学校教学、科研活动之中,是提升图书馆信息服务质量的重要手段。

#### 5. 重视用户个性化信息服务应用能力的培养

个性化信息服务需要用户有较强的信息能力和意识。当前图书馆个性化信息服务中,很大一批用户信息获取和利用能力不强。针对这种现象,学科馆员可以通过多种渠道宣传个性化信息服务,提高用户使用个性化信息服务的意识,加强对用户的培训工作。在武汉理工大学,学科馆员承担文献检索课教学、新生入学教育、定期举办的一小时讲座、专题讲座等读者培训工作。其中专题讲座是学科馆员根据学科用户需求主动下到院系开办。培训的内容除计算机应用、网络信息检索技巧、重要数据库的介绍外,还包括个性化信息服务内容和使用方法的讲解。比如,图书馆典型的个性化服务系统“我的图书馆”中给用户提供借阅查询、网上续借、预约图书、新书通报、图书荐购等个性化服务项目,由于很多读者不会利用这个系统查询个人借阅信息,导致书刊无故超期蒙受经济损失,也使图书馆的书刊不能按期归还,影响流通率。类似情况还有较多,为此学科馆员要向用户宣传这些服务和技术,教会他们自己使用个性化服务工具,能提高科研效率,提高用户的信息素质。网络技术的发展改变了用户查找资料的习惯,很多用户习惯查资料首选用网络搜索引擎,学科馆员应该向用户详细介绍搜索引擎和数据库检索结果的差异,引导用户将搜索引擎作为数据库检索的补充。学科馆员还应帮助用户认识当前的信息环境,引导他们使用新型的服务技术和手段,把以前自己替用户使用的工具,教会用户自己使用,能在一

定程度上提高用户使用个性化信息服务的能力和意识,促进图书馆个性化信息服务的发展。

#### 6. 加强用户个性化信息需求和信息行为的研究

个性化服务是通过对用户个性、习惯的分析,主动向用户提供其需要的服务<sup>[3]</sup>。成功实现这一服务,要求图书馆不仅要有个性化的信息资源、技术作保障,还需要开展用户需求的调查研究和用户信息行为的研究,即研究不同年龄、不同层次、不同环境下信息用户的个性化的信息需求和行为规律,从而根据用户的知识结构、心理倾向和行为方式等来充分挖掘用户的潜在需要,提供更加人性化的服务。

武汉理工大学学科馆员通过多种途径研究用户个性化信息需求和信息行为:(1)建立“用户档案”,内容包括对口学科专家、教授、研究人员以及博士生的学术专长、研究课题、教授课程、E-mail地址和其他联系方式等。(2)开展多种形式的用户需求收集和意见反馈,用户需求和意见反馈可以通过主动走访调查,发放和回收服务与需求调查表,E-mail和电话调查,以及网络表单调查等形式进行。(3)利用一切机会多与院系读者交流,让用户知道学科馆员能给他们什么帮助;同时也使学科馆员明白用户的各种显性需求、隐性需求是什么,哪些方面需要改进等。通过研究用户个性化信息需求和信息行为,不仅能客观反映用户的需求,还能客观评价服务质量,针对反映的问题及时修正服务方式和内容。

### 三、结语

学科馆员个性化服务内容是传统学科馆员服务工作和信息服务的拓展和深化。这项工作开展的好坏,除完善个性化信息环境、技术保障之外,很大程度上还取决于学科馆员自身的素质,需要学科馆员顺应环境变化,调整自己的角色定位,拓展和深化工作职责,改变工作思路和方法,在实践中不断尝试和改进。

#### 参 考 文 献

- [1] 李旭芳.我国图书馆个性化信息服务中的问题研究[D].长春:东北师范大学,2007.
- [2] 廖三三.网络环境下对学科馆员的再思考[J].图书情报工作,2006,50(10):104-106.
- [3] 郑颖,方曙.学科馆员个性化信息服务初探[J].现代情报,2007(11):32-33,37.

(责任编辑:刘少雷)