专业图书馆知识服务初探
——中国科学院昆明植物研究所信息服务的实践与探索

周翊兰
中国科学院昆明植物研究所　昆明 650204

〔摘要〕介绍中国科学院昆明植物研究所图书馆的历史沿革和工作基础,对已经开展的信息服务的传承与创新进行总结,并对在新的网络环境下正在开展和准备开展的创新型知识服务进行探索。

〔关键词〕情报服务　信息服务　知识服务　创新　服务模式
〔分类号〕G252

情报信息服务是面向用户的服务,基于用户对文献信息的需求而开展[1]。图书馆一直力求在日常工作中做到向读者提供全面、准确、及时的信息服务。科研的不断深入发展,对图书馆提出了新的要求,这些需求带动了图书馆的情报服务工作。为了让图书馆的服务工作得到更好的发展,本文对多年来图书馆为科研工作者提供信息和情报服务工作进行了总结,在服务理念、服务模式及以后拟开展的创新服务等方面作一探讨。

1　昆明植物研究所图书馆的历史沿革和独具特色的馆藏

1938年,北平静生生物调查所在云南的部分工作人员与当时云南省教育厅合作,建立了昆明植物研究所的前身——云南农林植物研究所。由于经费拮据,书刊收藏很少,至解放前夕中外文书刊只有250多册。1949年云南解放,给研究所带来了生机。经费逐步增多,书刊不断增加,还得到院植物所(北京)、院图书馆调入的一批书刊,丰富了图书馆的馆藏,规模也随之扩大。1957年设置了专职管理员,改变了图书管理由研究人员兼职的局面。1958年工作站改为中国科学院植物研究所昆明分所,后改为中国科学院昆明植物研究所,研究项目增多,人员增加,机构扩大,相应成立了情报资料室,与图书室并行。1981年生物学部对我所评议,根据当时的情况将图书室与情报资料室合并为图书馆,直属于研究所领导。

几十年来,图书馆紧紧围绕研究所的主攻方向,对植物学及其分支学科、有机化学、天然产物、药学、种质资源等方面的书刊资料进行了较广泛的收集和不间断累积,已经形成了自己的藏书特色,成为了西南地区最大的专业图书馆。

2002年夏天,图书馆新楼竣工,面积达2 100平方米,购置了800立方米的密集型书架。现有馆藏已达27.5万册。

2　图书馆现有的工作基础

2.1　馆藏书目数字化,管理自动化　为了尽快完成图书馆现有书目的数字化,2002年图书馆向研究所提交了《图书馆数字化及日常管理自动化》的项目申请书,得到了所领导和科研骨干的大力支持。该项目很快就获得研究所创新经费17万元的支持。在不到一年的时间内,完成了中、西文图书和中、西文期刊所有馆藏机读目录数据库的建设,搭建好了图书馆的自动化管理平台。通过该项工作的开展,不但熟悉了图书馆的自动化管理信息系统,了解资源建设的组织流程,而且提升了自己的实际操作能力和组织管理能力。

2.2　历届硕、博士论文入藏图书馆　自从研究所开展研究生招生工作以来,已经有大批硕、博士毕业留所工作或走向其他工作岗位。他们的毕业论文是一笔丰富的科研财富。但图书馆对该部分重要的文献资料没有收藏。基于此,从2003年开始着手收集研究所历届硕士、博士生毕业论文。现已基本完成,这些资料也成为了图书馆特色文献馆藏中的一部分。

2.3　开通了CSDL、NSTL两级文献传递系统　从

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

2003年起,国家科学图书馆(国科图)开始建设中国科学院内图书馆之间的馆际互借与原文传递服务系统,昆明植物研究所图书馆第一批就加入该系统。通过积极工作,从2004年起连续多年获得该项工作"优秀服务"单位。现在图书馆的CSDL用户数已经达到52个(以研究组为单位)。紧接着又加入了"国家虚拟图书中心"即NSTL的文献检索与全文提供系统,现在的用户数也达到25个。这些系统的开通,真正实现了院内外文献资源的共享,为科研人员提供了经济快捷的全文获取途径。到目前为止,通过这两级系统申请的文献已达3 800篇。

通过帮助科研人员申请文献,图书馆员更加熟悉了各课题组人员对文献情报工作的需求,懂得科研项目在立项前、后需求的不同所在。目前图书馆从事的服务基本满足科研人员立项后的需求,以后更要积极协助科研人员完成立项前的文献情报需求,进一步提升图书馆的服务水平。

2.4 参加与本专业相关的项目工作　在完成好图书馆的信息服务工作的基础上,还不断参加一些与本专业相关的项目的建设。2004年参与了上海生命科学信息中心主持的《生命科学信息门户网站》的建设;2005年图书馆申请了《种子植物信息门户》项目,得到了国家科学图书馆20万元经费的支持。同年还得到昆明分院《云南植物志》电子化项目的经费支持。通过参与这些项目,图书馆员掌握了门户建设的相关理论知识,懂得了在项目完成过程中如何对资源和人力进行合理组织和分配,如何按照工作进度按时完成任务等,对文献情报项目的争取和完成有了一定经验和能力。

这些年来,部分图书馆员还和科研人员一起合作完成了多篇论文的撰写及《口腔本草》及《云南资源植物100种》两本专著的编著。

3 文献信息服务的传承与创新

现在图书馆的服务环境正经历日新月异的变化,图书馆服务工作在传统模式的基础上,需要不断更新服务观念,提高信息服务水平,认真完成相关的信息服务,将传承与创新结合起来。

3.1 加强到馆服务和网上服务,让用户满意　以最便捷的方式,提供给读者所需求的文献情报资料;继续做好开架借阅、书刊检索、网络续借、网上预约等信息服务工作。

3.2 根据用户需求情况,开展多类型的用户培训工作　征对用户的特征如学生、一般科研人员和高级科研人员等情况,开展多层次的网上资源检索使用培训,从检索技能、分析能力和计算机使用等方面提高用户的实际操作能力。现在图书馆每年都开展各类培训,内容包括如何快速查找自己需要的文献、网络资源搜索、论文撰写、文献信息管理工具使用等等,提高广大读者的自助服务水平,让图书馆更好地为读者所利用。

同时,图书馆员也在不断完善自身的综合服务能力,不断学习新信息环境下的信息交流模式、信息资源功能和信息服务模式。

3.3 开展研究所信息资源分析工作,提高资源订购的使用效率,节约成本,在经费固定情况下尽可能提供全面的资源保障　深入课题组,加强和科研人员的交流沟通;参加研究所重要方向的学术会议,了解学术前沿。结合已订资源情况,开展信息资源需求分析,全面满足科研人员对印本资源、电子文献和电子数据库的需求。对特殊需求的用户,购建第三方信息资源保障系统。

3.4 加强宣传,做好CSDL和NSTL两级原文传递系统的文献保障　两级文献传递系统缓解了研究所经费的严重不足,给科研人员提供了方便快捷的文献获取平台,文献传递系统已经成为研究所资源建设的有机部分。以后还将开展广泛的宣传和培训,做到让全所科研人员知道该系统,使用此系统。

3.5 开展形式多样的参考咨询服务　参考咨询是图书馆业务工作中的重要环节[2]。而在网络环境下,参考咨询服务内容发生了重大变革,咨询馆员需借助先进的网络信息检索技术更全面地回答用户的问题[3]。

在国家科学图书馆的支持下,研究所图书馆开展了形式多样的参考咨询服务。现已开展首问负责制,全面解答研究所用户需求。除到馆咨询外,还在图书馆主页上设置了"网上咨询服务台",为科研人员答疑。

3.6 发扬馆际合作精神,谋求院内外资源的共享

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

加强和国家科学图书馆总馆、分馆及其他同行研究所图书馆、相邻大学及其情报研究人员的馆际合作,开展好资源和服务的合作,互惠互利,做到我为人人、人人为我、共建共享、团结协作。

3.7 融入课题组,加强与科学家交流互动　与科学家的直接交流能了解科研人员对信息服务的需求和学科的最新发展动态,能不断修正服务方向,调整服务策略。通过互动,科研人员也了解图书馆信息服务对科研工作的重要作用,图书馆员融入到科研人员的工作中,无疑更能增进科研人员和信息服务人员彼此间的理解和认可。

4 拓展服务领域,创新服务内容

因文献情报的逐步电子化,图书馆的工作重心已发生了改变。因此,我们的观念也在转变,即由以前的被动服务转变成主动服务,譬如:根据研究所现有信息服务状况和用户情况,开展个性化服务、特色服务和知识服务,服务工作融入科研过程,带入科研项目中。

4.1 进一步完善图书馆自助服务系统,拓展网络信息导航,丰富网上信息资源　自助服务,简单说就是用户自己动手做。图书馆的自助服务是指无需图书馆工作人员的参与,用户在指定的管理区域、活动范围内,在不超过图书馆服务项目和工作内容的前提下,根据用户的兴趣、需求、偏好、研究重点和时间安排,灵活地完成书目查询、藏书借阅、文献复印等活动,实现自主服务。

图书馆网页现有的自助服务类目包括:网上自助书刊查询服务、新书推荐、预约借书、馆际互借与文献传递、利用各种数据库资源搜索下载打印等。读者利用图书馆文献资源自如便捷,也间接提高了图书馆员的工作效率。

图书馆自助服务系统建设的工作重点是:完善机读目录和图书馆网页;增加"网上新书通报"、"热点问题研究"等新栏目,加大图书馆宣传力度.帮助读者详细了解图书馆[4]。

4.2 在定题服务基础上,开展特色文献数据库的建设,使其成为图书馆虚拟阅览室　定题服务(Selective Dissemination of Information,简称 SDI)是指图书馆根据用户研究课题需要或急需解决的问题,对信息进行收集、筛选、整理,以书目、索引、文摘、全文、译文、综述等方式,定期或不定期地提供给用户[5]。

特色文献是图书馆特有的文献集合,具有某一范围内容的特征,或某一时间范围、或某一地域范围、或某种载体形态等;还具有馆藏优势和服务优势[6]。

关注研究所重大方向,关注科研人员的研究课题及实际需求,为他们定制个性化服务,也成为图书馆开展的新工作。先选定少量课题组,通过和科研人员的交谈获取他们关注的信息,了解其常用的数据库以及他们感兴趣的重要期刊。再定期跟踪这些数据库和期刊,将其中与该课题相关的文献检索出来后进行筛选,以目录、文摘或全文的形式发到科研人员的邮箱。这项工作的开展大大节约了科研人员查阅文献的时间。

因特色文献主要来源于研究所购置的各种电子文献和数据库中与研究所研发方向有关的信息资源,图书馆还需结合中国科学院的发展,增加专利、学术会议报告、会议动态、科学计划、科技政策、科研成果、新技术、新方法等方面的文献信息,补充和提高特色数据库信息资源的质量和数量,使其建设成为更具影响力的特色资源信息门户,满足科研人员的新需求。

特色资源信息门户可在一定程度上解决资源收藏问题,而且丰富全面的资源(文献、会议报告、专利、科学计划信息等)不仅可为现在的科研人员提供方便,使新来所的科研人员也能共享知识,迅速进入课题研究工作,而且更能为今后的科研工作发挥重要的科学知识库的作用。另外,还需跟踪与研究所重要方向一致的 SCI期刊及该方向国内外重要机构的科研进展,以及该方向国内外重要科研管理机构的情况等。

通过全文传递系统获得的大量文献,已成为图书馆特色文献数据库的一部分,为以后工作的进一步拓展作了很好的积累。

4.3 尝试编制重要学科方向的研究简报　生物多样性、野生生物种质资源、植物化学等都是昆明植物研究所的重大学科方向。在完成好前述工作的基础上,将编制一些简报,如《生物多样性月报》等。以此来跟踪国内外生物多样性、野生生物种质资源的研究进展,进行及时报道。图书馆准备以重要期刊

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

如 Nature、Science,重要科研机构如国际生物多样性研究所、美国 Smithsonian研究院、英国丘园、日本筑波的农业生物资源研究所等,以及国内报纸、网站及核心期刊作为重要信息源,对信息进行及时、系统全面报道,定期、不定期推介给科研人员。

4.4　参与研究所机构知识库建设的工作,逐步加入到西南生物多样性特色分馆的建设中　机构知识库是科研机构信息基础设施的一个重要组成部分,它集中了一个机构所有科研成果的物化形式(论文、专著、报告、试验数据、照片和视频等数字化资料),为研究所的科研成果提供了一个展示平台和窗口。因此,建设研究所机构知识库有着重要的意义。

目前,研究所信息中心全体工作人员正在建设研究所的机构知识库,其中的主要工作都将由图书馆工作人员来完成。现在已经完成了 1951-2008年间全所科研人员正式发表的专著和期刊论文的目录录入、整理和统计工作(其中专著 213本,论文 4 435篇)。接下来,计划在此目录的基础上,以年代回溯方式,逐步收录这些科研成果产出的数字化全文。

国家科学图书馆正在组织昆明植物研究所、昆明动物研究所及西双版纳热带植物园三家单位筹建西南生物多样性特色分馆,该项工作也会很快启动。图书馆将会积极投入到其建设中。

4.5　图书馆空间利用创新服务　随着电子资源的丰富,相当数量的印本资源被逐步取代,图书馆有了宽松的空间。因此,要加强图书馆现有空间的人性化布置,给读者温馨的学习氛围,并且为他们提供专门区域,如电子阅览室和配套的设备,如计算机、无线上网、打印机,以及一些学习和研究用的软件;同时也提供一些休闲的书刊、报纸;开辟讨论区,以供学术交流之用。

5　结　语

网络环境下图书馆的服务对象和用户需求有了很大的变化,图书馆只有充分研究和了解用户的信息需求特点,才能积极迎合、引导、开发用户的信息需求,提供多种方式的信息服务。

因此,专业图书馆的信息服务,不仅要满足所内各层次读者的文献信息需求,还要做到更深层次地挖掘和开发出研究所需要的信息资源,不断拓宽图书馆信息服务的工作思路,扩大工作范围。以后的信息服务工作,将在国家科学图书馆和有关部门的大力支持下,不断创新,提高昆明植物研究所图书馆的整体服务水平,实现可持续发展。

致谢:本文在写作过程中,得到了中国科学院上海生命科学信息中心生命科学图书馆高柳滨老师、中国科学院国家科学图书馆成都分馆杨志萍老师的大力帮助,在此向她们致以最诚挚的谢意。

参考文献:

[1]王　冰. 信息服务与知识服务. 图书馆论丛, 2004(1): 11-15.
[2]郑巧妙. 论图书馆信息服务的拓展. 文献信息论坛, 2006(4): 9-12
[3]傅湘玲, 臧　强, 岑咏华. 网络环境下传统信息服务业的创新. 图书情报工作, 2001(5): 52-54
[4]陈　鹏. 优化读者服务,拓展图书馆成长空间——关于漳州师范学院图书馆的读者调查分析思考. 农业图书情报学刊, 2007, 19(11): 60-62
[5]黄智武. 运用定制服务方式改进和加强高校图书馆的定题服务. 图书馆建设, 2003(2): 62-64
[6]肖碧云. 论特色文献数据库的建设. 高校图书馆工作, 2006, 26(1): 36-38

〔作者简介〕周翊兰,女 1966年生,馆员,发表论文 15篇,出版著作 2部。

《图书情报工作》2009年增刊(1)征稿启事

为了给图书情报工作者提供更多的学术交流机会,使更多作者的优秀科研成果得以发表,《图书情报工作》杂志社定于 2009年上半年出版《图书情报工作》增刊,稿件将从编辑部日常来稿中筛选,同时,我们也向业内人士广泛征文。

征文内容:有关图书馆学、情报学和信息管理范畴的文章,内容可涉及:基础理论研究、学科发展态势、信息资源管理、信息服务、信息技术、事业建设、专业学科建设与人才培养等等。

征文要求:

1主题明确、数据可靠、文字通顺,且一稿专投(即未在它刊上发表);

2投稿请注明"09年增刊(1)"字样,并留下详细联系方式;

3请自留底稿,如稿件在 40天内未收到录用通知,稿件即可自行处理;

4投稿前请作者按照本刊要求自行检查中文标题、作者单位及姓名、邮政编码、中文摘要、关键词、分类号等要求项是否齐全,并请按照《图书情报工作》要求体例格式著录参考文献。同时,请依照刊物所要求格式提供作者简介。

征文截止日期:2009年 04月 30日前寄至北京中关村北四环西路 33号《图书情报工作》杂志社收,或登录我们的网站: http://www.lis.ac.cn

联系电话:010-82623933 010-82626611-6614　联系人:杜杏叶　徐　健　E-mail: duxy@mail.las.ac.cn　journal@mail.las.ac.cn

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net