

我国农业院校图书馆知识服务现状调查与分析

郭焱芳 吴浪

(湖南农业大学图书馆 湖南 长沙 410128)

[摘要]: 通过对国内农业院校图书馆开展知识服务现状调查发现,目前我国农业院校图书馆知识服务理念基本普及,形成了一定的知识服务构架,存在知识服务整体水平不高、互动沟通环节薄弱、区域发展不平衡、馆域间协作差等问题。因此,应因馆制宜,注重服务质量提高以及互动沟通环节建设,加强馆间协作,以确保农业院校图书馆知识服务可持续发展。

[关键词]: 农业院校图书馆; 知识服务; 服务对策

[中图分类号]: G251.6

[文献标识码]: A

Investigation into the Status Quo of the Knowledge Service of Agricultural University Libraries

Guo Yanfang Wu Lang

[Abstract]: Through the investigation into the status quo of the knowledge service in 29 agricultural university libraries in China, it shows that the overall development level of the knowledge service in agriculture university libraries is low, communication between librarian and reader are minimal, cooperation between libraries is poor. Therefore, libraries should focus on how to carry out the knowledge service in line with the actual situation, so as to assure the scientific and sustainable development of the library knowledge service.

[Key words]: Agricultural University Libraries, Knowledge service, Service strategy

1 引言

“知识服务”是在知识经济和服务经济的发展以及信息技术推动下,为满足社会对知识创新和知识共享需求而产生的。1999年,任俊为¹将知识服务引进国内图书情报界的视野,拉开了知识服务研究的序幕。2000年,四川大学张晓林教授提出了较系统的知识服务的概念:“知识服务是指在网络环境下,以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识和能力为基础,根据用户的问题和环境融入用户解决问题的过程之中,提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务”^[2]。随后专家学者对知识服务进行了大量研究,全国各大高校图书馆在用户需求推动下,将知识服务应用到实践,掀起开展知识服务浪潮。

本文以我国农业院校图书馆为研究对象,对我国农业院校图书馆知识服务开展的现状进行了调查,并对结果进行统计分析。根据调查分析,对图书馆知识服务的开展给出了一定的建议,以期为农业院校图书馆的知识服务工作提供一些有益的参考。¹

¹ 基金项目: CALIS 全国农学文献信息中心 2013 年研究项目(编号: 2013018)湖南农业大学青年科学基金项目(编号: 13QN41)

作者简介: 郭焱芳(1981-),女,硕士,馆员,研究方向: 信息用户研究与学科服务,发表论文 4 篇,主持课题 2 项,参与课题 4 项。单位: 湖南农业大学图书馆; 地址: 湖南省长沙市湖南农业大学图书馆; 邮编: 410128; 联系电话: 15873192164; Email: yanfang_g@163.com

2 我国农业院校图书馆知识服务现状调查

根据中国教育和科研计算机网(www.edu.cn)所提供的高校名录,笔者于2013年11-12月对我国29所农业院校图书馆知识服务现状进行了调查。本次调查采用网络调查的方式,通过访问各学校图书馆主页,从图书馆简介、服务指南、数字资源以及信息服务等项目中调查知识服务相关内容。

2.1 数字资源概况

图书馆资源建设是图书馆开展一切工作的保障和基础,资源建设水平的高低直接影响到服务质量,因此,笔者首先对我国农业院校数字资源建设进行了调查。本次调查根据各个图书馆网站列出的“中文数据库”、“外文数据库”、“电子图书”和“自建数据库”进行统计,免费试用数据库未作统计。统计结果见表1。

表1 我国农业院校图书馆数字资源基本情况

学校	数据库(个)			学校	数据库(个)			学校	数据库(个)		
	中文	外文	自建		中文	外文	自建		中文	外文	自建
中国农业大学	15	39	15	江西农业大学	11	16	2	东北农业大学	17	24	3
北京农学院	14	9	0	山东农业大学	13	15	0	南京农业大学	26	73	1
天津农学院	37	33	5	青岛农业大学	12	15	4	浙江海洋学院	14	11	1
河北农业大学	9	7	4	河南农业大学	21	9	5	浙江农林大学	16	19	0
山西农业大学	9	12	6	华中农业大学	37	48	5	安徽农业大学	9	10	2
沈阳农业大学	9	16	0	湖南农业大学	26	9	4	福建农林大学	8	21	5
大连海洋大学	9	12	0	广东海洋大学	11	10	4	甘肃农业大学	8	7	0
吉林农业大学	12	14	4	四川农业大学	20	45	10	内蒙古农业大学	34	33	6
黑龙江八一农垦大学	3	16	10	华南农业大学	5	23	12	新疆农业大学	2	6	2
西北农林科技大学	45	45	4	云南农业大学	10	7	2				

调查结果显示,本次调查的29所图书馆购买中文数据库462个,外文数据库604个,自建数据库116个。中文数据库以CNKI、维普、万方三从数据库为主,外文数据库集中在ProQuest、Springer、EBSCOhost、Ovid平台4大农业科学信息检索平台及其子数据库。自建数据库包括CALIS农学特色数据库和其他自建数据库。有23所农业院校图书馆有自建数据库,占本次调查的79.3%。

2.2 信息服务

图书馆的信息服务是指将收集到的各种信息进行加工、处理后,利用各种手段和方式为用户提供信息产品和服务,满足信息需求的一种活动^[3],具体一般指传统的参考咨询、资源检索等常规服务。笔者本次调查中的信息服务包括以下几个方面。见表2。

表2 我国农业院校图书馆信息服务情况

开展项目	定题服务	查收查引	代查代检	馆际互借/ 文献传递	文献检索/ 课程教学	培训讲座
图书馆数量(个)	16	22	21	26	18	29

调查结果显示, 29 所农业院校全部都提供了一定的信息服务, 全总馆都开展了培训讲座服务, 表明信息服务已经受到各高校图书馆的重视, 信息服务发展到比较成熟阶段。

2.3 DRS 服务

数字参考咨询服务(Digital Reference Service), 又称虚拟参考咨询服务, 是图书馆通过网络, 利用数字资源, 通过实时、异步等形式以满足用户需求的一种互动式信息服务。本次对 29 所农业院校图书馆的 DRS 服务开展形式进行了调查, 主要有以下几种形式, 表 3。

表3 我国农业院校图书馆数字参考咨询服务情况

开展项目	电话咨询	在线咨询	FAQ	电子邮件/ 表单咨询	BBS /留言	联合咨询
图书馆数量(个)	24	23	17	24	22	8

调查结果显示, 除了青岛农业大学图书馆没有开展数字参考咨询服务外, 其他图书馆都开展了此项服务。各种服务形式中, 开展 FAQ 的学校比例偏低, 仅 17 所高校, 而开展联合咨询的高校仅 8 所, 其他服务项目都基本普及。

2.4 面向学科的知识服务

信息服务的“学科化”是近年来高校图书馆服务改革的重点方向之一, 是高校图书馆满足用户个性化需求与对知识服务需求的有效手段。笔者本次调查的面向学科的信息服 务包括学科导航和学科馆员、课题跟踪和科技查新。

学科导航是针对专业研究用户的需求, 按学科分类将学科相关信息和学术资源等进行搜集、分类和组织整理, 建立相应学科专业信息资源导航系统, 并提供该学科信息的梗概内容。建设重点学科导航数据库, 对高校重点学科建设具有重要意义^[4]。从调查的情况看, 有 15 所农业高校图书馆在网页上设有重点学科导航, 其中有 8 所高校图书馆采用了 CALIS 的重点学科导航库, 还有高校图书馆结合本校重点学科建设了自己的学科导航。

学科馆员是指掌握一门或几门学科专业知识又熟悉图书情报知识和技能, 能为用户提供高层次信息服务的图书馆员。是高校图书馆设深化服务层次提高文献信息资源的利用率以及用户的满意度的重要保证。在调查的 29 所高校图书馆中, 有 16 所设立了学科馆员制度, 约占调查院校的 55.17%。

课题踪是对用户所研究课题的相关学术信息定期或不定期检索, 将检索结果推送给用户的一种服务, 一般由学科馆员提供服务。本次调查中有 14 所院校图书馆开展了此项服务。

科技查新是针对科研项目的创新点, 通过文献检索、调研及分析比对的方式, 对科研项目是否具有新颖性进行查证的业务, 只有获得查新资质的机构方可受理查新业务。本次调查的 29 所院校中有 21 所开展查新业务, 普及率较高。

2.5 个性化信息服务

个性化信息服务是根据用户特殊信息需求, 对信息资源进行搜集、加工、组织把相关信息即时推送给指定用户的一种信息服务。能够为用户提供针对性更强的服务, 对于图书馆的资源、人才、技术充分发挥以及用户的满意度的提高具有重要意义, 是优化资源配置的有效手段^[5]。

本次调查中将“My Library”和其他一些标识为“个性化服务”的服务列为个性化信息服

务范畴。其中有 11 所农业院校图书馆设置了“**My Library**”系统。本次调查的“个性化信息服务”有以下一些形式和内容：中国农业大学编辑出版《中国农业文摘-农业工程》刊物提供为读者查找资料并进行推送，还可为农业工程企事业单位提供版面，宣传最新信息；河北农业大学开通了图书馆微博，将图书馆活动、培训等动态以微博的形式进行公布并与用户进行交流；浙江海洋大学编辑《海洋信息专刊》、湖南农业大学编辑《外刊编译报道》、江西农业大学编辑《图书馆信息简报》、河南农业大学开通学科馆员博客，华中农业大学开通科技查新博客。

3 农业院校图书馆知识服务现状评析

3.1 资源建设上有一定的规模和特色

从总体情况来看，资源建设发展迅速，我国农业院校图书馆购买了相对丰富的数字资源，数据库数量具有一定的规模，内容涉及到农、工、商、理、医等各个学科，符合目前农业院校图书馆朝综合性发展的要求。在数据库的选择特别是外文数据库的选择上，各大高校基本上能够根据自身的学科特色有重点地选择数字资源，突显出了“农业”高校的特色。本次调查的院校中，有 20 个图书馆拥有自建数据库，除了建立本校硕博论文数据库，还建立了一些重点学科专题数据库和一些具有地域特色的数据库，成为了商业数据库的有力补充，极大地丰富了数字资源的内容。

3.2 知识服务理念基本普及，形成了一定的知识服务构架

通过调查分析，知识服务理念已经渗透到各个图书馆，且呈现出比较清晰的服务构架，主要体现在以下几个方面：(1)各图书馆开始重视并运营知识服务。本次调查的 29 所高校图书馆都开展了一定的知识服务，对用户服务已经从满足文献需求转向提供信息、知识需求服务上来。(2)服务模式多样化。本次调查的高校图书馆能够根据用户需求特点，结合图书馆信息资源、技术设备以及自身的服务能力，形成了传统服务模式与现代专业服务模式并存，用户自主服务与主动为用户服务模式相结合，同时以学科化服务模式为主导，个性化服务模式为补充的综合性服务模式。(3)高层次服务有所开展。知识服务强调针对用户需求提供个性化服务，本次调查发现，个性化、深层次服务虽然没有普及，但是有所开展。开展定题服务、学科导航、学科馆员的馆已超过 50%，科技查新达到 72.4%，“**My Library**”以及其他一些个性化服务也有所开展。

3.3 知识服务整体水平不高，互动沟通环节薄弱

资源建设方面，虽然近几年我国农业院校图书馆加大的资源建设的投入，但是对比国内其他综合性大学总体来说还是很欠缺。根据覃凤兰 2012 年调查，我国“211”工程高校图书馆平均拥有中文数据库 28 个，外文数据库 49.40 个，自建数据库 5.56 个^[6]。而我国农业院校图书馆达不到一半的水平，仅分别为 15.93 个、20.83 个和 4 个。

知识服务本质上是主动的、个性化的，根据用户对知识需求来为个人提供主动的个性化服务是知识服务的关键内容。本次调查中发现，我国农业院校图书馆能够真正为个人提供主动、个性化服务的并不多，距离融入到用户科研、决策过程中，帮助用户找到解决方案的知识服务还有较大的差距。很多图书馆学科化知识服务还没有开展起来，大部分学科导航都只将学科研究机构、开放获取资源、学术组织机构、专家以及数据库等电子资源做了简单链接，鲜见有对文献进行二次加工整合的。建立了学科馆员的馆，普遍存在人员配置不够的情况，出现一个学科馆员负责多个专业及院系，或者相关院系学科馆员空缺的现象。

知识服务强调个性化和用户需求，因此，互动沟通环节至关重要，只有通过互动沟通才能真正了解用户的需求和意图，才能有目的、有针对性地为会员服务，才能达到知识服务的目标。从本次调查可以看出，所调查馆知识服务互动沟通环节都非常薄弱，大部分馆都只在 DRS 服务上馆员与用户有互动沟通，对于专业性、针对性强且符合目前人们常用习惯又比

较方便使用的互动沟通渠道非常少,只有河北农业大学开通了图书馆微博、河南农业大学开通了学科馆员博客以及华中农业大学的科技查新博客。

3.4 区域发展不平衡,馆域间协作差

通过调查发现,我国农业院校图书馆在知识服务的开展各高校图书馆发展不平衡。在数字资源建设投入方面存在很大差距,如中国农业大学、西北农林科技大学和东北农业大学、南京农业大学、华中农业大学等分别为“985”、“211”工程大学,在数据库尤其是外文数据库的购买数量远远高于其他普通高校,而一些价格昂贵的数据库,普通高校图书馆是心有余而力不足。在自建数据库方面,一般本科院校图书馆无论是在资源获取途径还是馆员实力上都无法达到“985”、“211”高校的水平。在知识服务运营过程中也存在很大差距。如中国农业大学开展了调查中的所有项目,而青岛农业大学仅仅开展了5项。各馆在服务深度上也存在差距,如学科馆员制度的开展,中国农业大学给13个院系配备了19名学科馆员,基本上是一个人或几个人负责一个院系;而新疆农业大学15个院系只配备12个学科馆员,沈阳农业大学是15个院系配备7个学科馆员,出现了一个馆员负责几个院系多个学科的现象,这就很难满足用户对知识服务的需求。还有如“My Library”,有的馆“My Library”仅限于书目查询、检索、预约、馆际互借等简单功能,而不能够定制个人所需信息。

从调查中不难看出,我国农业院校图书馆馆间协作差。资源建设方面引入数据库重复现象突出,资源共建共享程度不高,浪费严重。本次调查中有部分图书馆在资源建设上采用参与联合采购的办法,如浙江农林科技大学使用了浙江省科技文献共建共享平台、湖南农业大学使用了湖南省高数图系统,华南农业大学自建数据库中有两个数据库为广州石牌六校共建共享资源,但是也有不少高校图书馆仅凭一己之力进行微薄的建设。服务中的互通互助程度也不高,本次调查中有北京农业大学、河北农业大学、山东农业大学、湖南农业大学分别参与省内或者CALIS联合咨询服务,但是也没有普及。虽然农业院校图书馆大部分都是CALIS农学中心的成员,但是有不少馆并未真正参与到其中来,对CALIS提供的资源与服务并未充分利用。

4 小结

知识服务中根据用户的知识需求为其主动提供的个性化服务。在实际调查中,我们发现我国农业院校图书馆知识服务取得了一定的成绩,但是总体服务水平不高、发展不平衡,馆间合作不够,距离满足用户需求,提供个性化服务,并为用户在决策和科研中解决实际问题还有很大的差距。

因此,笔者认为,今后农业院校图书馆应从以下几个方面提高知识服务水平。(1)资源建设方面应注重现在共建共享资源如CALIS科技文献中心资源、各省科技文献共享平台以及OA免费资源的利用,参与数据库的集中采购降低资源建设成本。(2)应注重服务内容和 service 质量的提高,而不是注重在服务形式上。各馆要因地制宜,因馆制宜,根据各自资源和人员实际情况集中精力开展某几项或者一项服务,而不是盲目跟风,设立许多服务项目而因信息资源以及人力资源等因素,降低服务质量甚至将服务留于形式。(3)加强互动沟通环节建设,只有通过跟用户沟通才能了解用户需求,才能融入到用户科研、决策的过程中。目前,由于科技的发展,博客、微博以及微信等成为人们沟通的重要甚至主流方式,因此图书馆可以考虑充分利用现代通讯设备增强与用户的联系与沟通。(4)积极参与各个层次图书馆联盟以及参与馆间协作,实现院校间的互联互通、互补互用和互借互还。

总之,农业院校图书馆开展知识服务工作,不但要提高图书馆自我的资源和服务水平,还要加强馆间协作,实现共同进步,以促进知识服务可持续发展。

参考文献:

- [1]任俊为. 知识经济与图书馆的知识服务[J]. 图书情报知识, 1999, 01:28-30.
- [2]张晓林. 走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J]. 中国图书馆学报, 2000, 05:30-35.
- [3]谢丽娟. 中美高校图书馆信息服务比较研究[D]. 曲阜师范大学, 2009.
- [4]徐璟, 郭晶. 高校图书馆学科化知识服务模式探究[J]. 图书情报工作, 2010, 17:14-18.
- [5]牛红艳. 科技图书馆为科研用户个性化服务的实践探索[J]. 广东科技, 2011, 21:30-32.
- [6]覃凤兰. “211 工程”高校图书馆数字资源建设调查分析[J]. 图书馆学研究, 2012, 18:56-59+50.