

● 王燕海^a，范广兵^b，曹颖^c

(中国科学院 a. 地质与地球物理研究所图书馆，北京 100029；b. 地理科学与资源研究所，北京 100101；c. 古脊椎动物与古人类研究所，北京 100044)

中科院研究所科研用户与 图书馆员的供求关系分析

[关键词] 图书馆；服务转型；用户需求

[摘要] 在新的信息环境下，用户的信息需求与信息行为特点发生了重大变化，中科院研究所图书馆必须重新思考自身定位和发展目标，重新厘定其职能、角色和服务模式。本文通过对研究所一线科研用户和图书馆员的调研，分析了用户和图书馆员之间存在的需求和供给的差异，揭示了研究所图书馆的服务现状和当前存在的问题，讨论了研究所图书馆面临服务转型的必要性和实践要求。

[中图分类号] G250；G350

[文献标志码] B

[文章编号] 1005-8214(2010)11-0077-04

面对网络化数字化的信息环境和不断深化的用户信息需求，中科院研究所图书馆处在一个举步维艰的状态，大部分研究所还没有突破以文献检索、传递为主的服务模式，一线集成服务能力和知识化服务能力发展严重滞后。^[1]研究所图书馆是科研一线的有力支撑，与科研用户密切接触，图书馆服务既能够直接、快速地影响到用户，又是整个中科院文献情报系统服务能力的体现。因此研究所图书馆迫切需要明确自身定位和发展目标，以提高其服务质量和服务能力。

1 科研一线用户的切实需求

我们通过问卷调查和访谈法了解用户对图书馆的切实需求。调查问卷面向全院 17 个研究所的科研人员 and 博、硕士生发放。对反馈结果整理如下：

1.1 有多少科研用户在利用图书馆的资源？

首先我们了解用户有信息需求时，会首选哪种查询方法。调查结果显示：38%的用户首先选择网络搜索引擎，42%的用户选择本所图书馆的电子资源，20%的用户首先想到向图书馆员求助。

进一步需要了解的是，当本地资源不能满足需求时，用户的首个求助对象是谁。55%以上的用户首选网络搜索引擎，23%的用户选择向图书馆员求助，22%的用户选择向同事、同行或同学求助，或到其他文献信息机构、出版社索取。

调查结果说明，当产生信息需求时，并不是所有的用户都会首先选择利用本所图书馆的资源；当本馆资源不能满足文献需求时，用户趋向于利用网络资源，而往往忽视近在咫尺的图书馆员的作用。

1.2 用户对研究所图书馆的资源和服务是否感到满意？

用户对本所图书馆提供的文献信息资源保障度所给予的评价是：30%的用户表示满意，47%的用户表示基本满意，23%的用户表示不甚满意。用户对所图书馆提供的馆藏资源更新速度所给予的评价是：22%的用户表示满意，38%的用户表示基本满意，其他近四成用户表示不太满意。用户对研究所图书馆网站的评价是：六成以上用户肯定图书馆网页的界面友好，操作方便，导航明确，资源较丰富，基本能够满足用户需求。这部分的调查结果说明，用户对目前各研究所图书馆提供的资源保障，包括印本资源和电子资源，以及网站建设基本满意。

综合以上两组调查可以看出，中国科学院研究所的图书馆，均投入了大量经费支持本所图书馆的资源

采购,资源保障率基本能够满足用户需求。相对于资源建设而言,图书馆在为用户服务方面尚有很大缺口需要填补。用户忽略图书馆员作用这一普遍现象告诉我们,提高图书馆的服务质量,提升图书馆员的服务能力,使图书馆员能够取信于用户,成为用户的得力助手,是图书馆迫切需要解决的问题。^[2]

1.3 用户对个性化服务的需求情况

为了解用户对个性化服务项目的需求情况,列举了4个完全有别于传统服务、深层次的个性化服务项目。调查结果是:科技查新与检索服务的需求度最高,占到需求比例的79%,因为用户申请课题、申报奖项都离不开查新检索;学科情报服务位居第二,占到71%;课题跟踪和定题定制服务的需求程度较之前两项低,分别为52%、51%。

这组调查结论说明,虽然这4项服务在某些研究所图书馆尚处于起步阶段,在某些研究所甚至尚未开展,在科研人员中的宣传和推介也缺乏力度,但是用户的需求却很旺盛。如果这些服务能够在研究所图书馆大力推广实施,图书馆员的作用无疑将得到很大程度的提升。

1.4 用户对未来图书馆服务的信赖度

用户是如何看待研究所图书馆未来发展趋势的?85%的用户认为图书馆对科研工作的支撑力度将会越来越强,他们相信图书馆不仅能够提供丰富的文献资源,满足科研需求,而且能够提供与科研密切相关,符合科研人员更高层次需求的知识服务和个性化服务;他们同时对图书馆员寄予厚望,希望图书馆员能够提高自己的核心竞争力,真正成为科研人员的助手和伙伴。

调查中,也有15%的用户认为图书馆对科研工作的支撑力度将会越来越弱,因为在现阶段,用户已经拥有很强的文献信息检索能力,图书馆如不改变现有的服务模式,其存在价值令人怀疑。并且图书馆员的素质和能力低下,不能为现代科研工作提供高质量的服务。

从这组调查结果可以看出,尽管85%的用户对图书馆未来的发展趋势表示乐观,但这只是他们的希望,尚未既成事实。其实85%的希望与15%的质疑传达的是同一个意思,即研究所图书馆如果仍然沿用传统的服务模式,不变革,不创新,那么最终结果将会彻底失去科研用户,失去存在的意义。由此可见,研究所图书馆服务转型是图书馆自身发展的必由之路,更是用户的强烈需要。

2 图书馆员的实际服务供给

2.1 图书馆员工作时间和任务结构分析

研究所图书馆员日常工作是如何构成的,对此一直缺乏准确的判断和分析。在图书馆员调查问卷中,核心内容是了解研究所图书馆员工作时间的分配和任务结构的安排,客观量化地认识研究所图书馆员的工作性质和工作模式,了解他们的工作重点和任务的时间分配。

通过与兄弟单位的图书馆员共同讨论,将图书馆员的日常工作划分为15个主体内容:流通管理;为用户提供参考咨询;分类编目、期刊登到;整理书架;馆藏资源建设(对馆藏纸本和电子资源的评估和采购,网站维护和更新);为用户在线检索资源(包括馆际互借);为用户进行各种培训;编辑学科参考书目、二次文献(用户指南以及其他印本和电子资源用户培训的材料);与其他馆的业务联络;与用户的沟通联络、了解用户需求;加强自身业务培训和素质提高;参加学术活动;其他事务性工作;课题跟踪服务;学科情报服务。以每周工作40小时计算,每两个小时作为一个时间段,请图书馆员将自己每周在每个工作项目上花费的时间在相应的时间段上进行标记。

调查问卷面向21个研究所发放,问卷结果分两种情况讨论:

第一种情况,图书馆各项业务占用图书馆员多少人力?哪些工作占用了最多人力,哪些占用最少人力。结果表明,选项较为集中的前6项,即图书馆员人力投入最多的6项工作依次是:为用户提供参考咨询的图书馆员,占总人数的66%;参加馆藏资源建设,占总人数的62%;与用户进行沟通和联络,了解用户需求,占总人数的48%;从事流通管理,占总人数的45%;加强自身业务培训和素质提高,占总人数的43%。图书馆员人力投入最少的5项则是:课题跟踪服务、参加学术活动和编辑学科参考书目,此3项均为0,即参与问卷调查的图书馆员中尚无人从事这些工作;为用户提供学科情报服务,占总人数的5%;为用户进行培训,占总人数的7%。

第二种情况,将每一项工作占用图书馆员工作时间的总时长,除以参与该项工作的人数,得出图书馆员平均花费在该项工作上的时间,结果与第一种情况基本吻合。平均花费图书馆员工作时间最多的是,为用户提供参考咨询,9小时,占每周工作总时间的23%;馆藏资源建设,7小时,占每周工作总时间的

18%；与用户沟通联络，了解用户需求和流通管理各占5小时，占每周工作总时间的13%。以下几项则是图书馆员投入精力最少的，如课题跟踪服务、参加学术活动和编辑学科参考书目，均为0小时；图书馆员每周花费在“为用户提供学科情报服务、用户培训、与其他馆的业务联络和整理书架”四项工作上的时间均为1小时，占用每周工作总时间的2%。

如果把15项服务内容再细划成三部分，纯学科化服务、传统服务和介乎两者之间的服务，可以清楚地看到：有71人次在从事传统服务项目，占图书馆员总服务人次的27%，平均每人每周在该服务项目花费8小时，占图书馆员一周工作总时长的20%；59人次从事学科化服务项目，占服务总人次的20%，平均每人每周在该类服务项目花费11小时，占总时长的27%；149人次从事既属于学科化服务又属于传统服务的工作，占总人次的53%，平均每人每周在该类服务项目花费21小时，占总时长的53%，如下表所示。

表 研究所图书馆员任务与时间分配一览

服务项目名称	图书馆员参与人数		平均每人每周花费时间	
	人次(人)	占总人次比例(%)	时间(小时)	占总时间比例(%)
传统服务项目				
流通管理	33	12%	5	13%
分类编目，期刊登到	26	10%	2	5%
整理书架	12	5%	1	2%
小计	71	27%	8	20%
学科化服务项目				
为用户提供参考咨询	48	17%	9	23%
课题跟踪服务	0	0%	0	0
学科情报服务	4	1%	1	2%
为用户进行各种培训	7	2%	1	2%
编辑学科快报	0	0%	0	0
参加学术活动	0	0%	0	0
小计	59	20%	11	27%
介乎二者之间的服务项目				
馆藏资源建设	45	16%	7	18%
为用户在线检索资源	21	7%	3	8%
与其他馆的业务联络	8	3%	1	2%
与用户的沟通联络，了解用户需求	35	13%	6	15%
加强自身业务培训和素质提高	31	11%	3	8%
其他事务性工作	9	3%	1	2%
小计	149	53%	21	53%

从统计结果看，从事传统服务和从事学科化服务的人力和所花费的时间并不悬殊，但进一步分析可知，图书馆员投入在课题跟踪服务、学科情报服务、

学科快报编辑、参与学术活动这几项具有鲜明学科化服务特点项目上的时间和精力微乎其微，只占到总服务人次的1%和总服务时长的2%。参考咨询服务虽然占的比例较大，但问卷回收之后，通过与个别图书馆员访谈得知，用户参考咨询的内容大部分是关于文献检索方面的问题，参考咨询的模式仍然以传统服务为主。同样，在介乎二者之间的服务项目里，图书馆员从事的也是技术含量较低的，更侧重传统服务特点的工作。

2.2 图书馆员对本所图书馆服务现状的评价

在相应的时间和任务结构下，请图书馆员对本所图书馆开展的服务项目中从最成功到最不成功进行了排序。图书馆员的排序结果如下：原文传递和馆际互借服务、馆藏资源建设、参考咨询服务、用户信息素质教育和文献检索技能培训、随易通服务、定期进行用户需求调查、对文献资源的推荐和评估、课题动态跟踪服务、学科情报服务、科技查新服务、国内外相关科研与学术动态报导、论文收录及引用评价、个性化定题定制服务。

与上一题目中图书馆员时间和任务结构的调查结果进行对照，出现这样的排序结果是有据可循的。由于传统、被动的服务模式主导了图书馆员的业务，图书馆仍然注重资源的采集与管理，守摊式的业务管理方式和传统图书馆的阵地服务。图书馆员疲于应付流通管理和简单的参考咨询、文献传递工作，分不出更多的时间和精力去从事文献提供以外的服务，更谈不上提高自己的业务水平。其结果必然是，资源与服务得不到有效的揭示，图书馆与用户缺乏互动与沟通，服务能力有限，服务效果不明显。反过来，图书馆员的积极性也受到遏制，地位和待遇低下，得不到应有的培训和提高，图书馆服务团队也难以吸引高素质的人才。

3 研究所图书馆服务转型的必要性和迫切性

通过以上对两个层面的调研可以看到，在当前网络信息环境下，图书馆已经不是用户唯一获取信息资源的地方，网络搜索引擎逐渐成为用户检索信息资源的主要手段。用户越来越不依赖于图书馆员的传统服务，他们需要深层次、个性化的学科服务。另一方面，图书馆员目前主要的时间和精力仍然投入于传统服务方面，从文献采购、加工、收藏、借阅，到辅以简单的参考咨询和文献传递，对于深层次的服务缺乏足够的投入。这表明，目前在研究所图书馆，用户需求与图书馆员提供的服务是基本脱节的。

研究所图书馆迫切需要服务转型体现在：

(1) 科研环境发生变化。信息资源的数字化和信息交流空间的网络化使科研过程和手段随之改变，科学研究正走向数字化。^[3] 用户的信息利用行为发生的变化导致信息服务环境发生变化。基于此，研究所图书馆必须摒弃传统的服务模式，图书馆员必须彻底从埋头于文献资源的订购、加工、流通管理中解脱出来，关注用户真正的、潜在的需求。

此外，用户需求的是作为图书馆的两大核心要素——资源与服务，提高服务能力和服务质量比资源建设更重要。目前，中国科学院各研究所的资源保障率都较高，但与国内外先进的图书情报机构相比，服务上的差距最大。^[4] 因此研究所图书馆要根据用户信息需求特点和信息行为的变化以及外部环境所提供的一切有利条件，创建新的服务模式，确定新的发展思路。

(2) 研究所图书馆服务转型不仅是大势所趋，而且迫在眉睫。对用户不断产生的新的需求的反应越滞后，与用户需求背离的时间越长，其结果是，用户长时间的失望和失信于图书馆的服务，用户与图书馆之

(上接第71页) 门宫”是单独成句的，不与上文“罢”字连读。北宋初年李昉等人所编《太平御览》亦是如此，“孝武陈皇后”条言：

《汉书》：武帝陈皇后退居长门宫。^{[4]660}

及至南宋朱熹等人编撰《通鉴纲目》，“皇后陈氏废”条（卷四）亦称：

后以祠祭厌胜媚道事觉，册收玺绶，退居长门宫。^{[5]271}

需要说明的是，《通鉴纲目》虽从《资治通鉴》删削而来，但此处《资治通鉴》述及陈皇后被废事时几乎照搬《汉书》原文，^{[6]121} 仅是做了语气的转换。所以实际而言，《纲目》节引《通鉴》，等同节引《汉书》，并融入了朱熹等人独到的理解。

我们知道，节引是加入了编撰者判断和取舍的，这是与照搬原文的最大不同之处。在吴兢、李昉、朱熹等人看来，“退居长门宫”一语是独立开来的，正与我们上文分析的《汉书》用语惯例相符合。

综上所述，“长门宫”在陈皇后被废时尚未有此名称，而原文句读自当将“退居长门宫”一语独立出来，所以汉武帝所赐策命仅为：

皇后失序，惑于巫祝，不可以承天命。其上玺绶，罢。

间的距离会越来越大。因此，研究所图书馆要从实际出发，研究用户的真实需求，加快转型进程。

[参考文献]

- [1] 陆天燕. 生存的基础 发展的功能——专业图书馆品牌建设管窥, 图书馆品牌建设 [M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004: 77-81.
- [2] 费业昆. 研究型大学图书馆的创新发展思考 [J]. 大学图书馆学报 [J]. 2001 (5): 13-16.
- [3] 李春旺, 李广建. 学科馆员制度范式演变及其挑战 [J]. 中国图书馆学报, 2005 (3): 51-54.
- [4] Stephen Pinfield, The changing role of subject librarians in academic libraries [J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2001, 33 (1): 32-38.

[作者简介] 王燕海 (1969-), 女, 中科院地质与地球物理研究所图书馆馆员, 研究方向: 图书情报; 范广兵 (1967-), 女, 副研究馆员, 发表论文数篇; 曹颖 (1965-), 女, 副研究馆员, 发表论文数篇。
[收稿日期] 2010-05-28 [责任编辑] 邵晋蓉

后文“退居长门宫”为班固自己的语言，中华书局本《汉书》以及历朝诗人别集的注疏引此段文字者均当据此改正。

[参考文献]

- [1] (汉) 班固. 汉书 [M]. 北京: 中华书局, 1962.
- [2] (唐) 李白著; (清) 王琦注. 李太白全集 [M]. 北京: 中华书局, 1977.
- [3] (南朝宋) 萧统编; (唐) 李善注. 文选 [M]. 上海: 上海古籍出版社, 1986.
- [4] (宋) 李昉, 等. 太平御览 [Z]. 北京: 中华书局, 1960.
- [5] (宋) 朱熹. 朱子全书 [M]. 上海: 上海古籍出版社, 2002.
- [6] (宋) 司马光. 资治通鉴 [M]. 上海: 上海古籍出版社, 1987.

[作者简介] 蒋晓光 (1984-), 男, 湖北钟祥人, 南京大学文学院古代文学专业博士研究生, 研究方向: 唐宋文献与文学。

[收稿日期] 2010-04-28 [责任编辑] 张京生