

學科專家參考諮詢系統研究：
以中國科學院國家科學圖書館為例
Subject Specialist Librarian Reference System:
A Case Study of National Science Library, Chinese Academy of Science

鍾 雪 珍

Jenny Chung

國家圖書館參考組助理編輯

Assistant Editor, Reference Services, National Central Library

E-mail: jenchung@ncl.edu.tw

【摘要 Abstract】

面臨網路時代讀者諮詢服務模式之變遷與創新，本文以中國大陸的中國科學院國家科學圖書館之創新服務工程為個案研究之切入點，並探討學科專家之起源及網路時代學科專家諮詢服務之特色。中國科學院是全中國大陸最大及最高的學術研究機構，其圖書館為配合母機構創新發展之需求進行整體組織的轉型與革新。於2006年組建中國科學院國家科學圖書館，整合四個院級文獻情報機構，進行整體的知識服務改造工程。而讀者服務部門更推出學科館員服務，提供多元的一線服務包含館藏建設、用戶調查並與用戶充分互動，及提供網路、在線及臨櫃服務。利用網路的即時性與便利性，中國科學院國家科學圖書館充分地整合全院學科館員之學術資源，提供各學科資訊服務及滿足全院學術研究之需求，成功達成網路時代學科館員之任務。

This research conducts a case study of National Science Library, affiliated to Chinese Academy of Science, to discuss the operations and characteristics of subject specialist librarian reference system in the digital era. Initiating an online subject librarian reference system since June 2006, National Science Library has integrated four branch libraries and launched a variety of innovative projects to meet the academy's research needs. To construct a complete set of knowledge service models, subject librarians have dedicated themselves to collection development, surveyed specific needs of users, and offered efficient instructions to fully interact with users. This project eventually proves to be a big success.

關鍵詞 Keyword

學科專家 學科館員 數位(網路)參考諮詢 參考諮詢系統 中國科學院國家科學圖書館

Subject specialist ; Subject librarian ; Digital(Online) reference system ; National Science Library of Chinese Academy of Science

壹、前言

典藏文獻、傳播知識與推動文明是圖書館亙古不變的三大價值，也是所有圖書館員的神聖天職。在圖書館實務工作方面，除了先做好文獻的收藏與管理之外，便是提供優質的讀者服務，有效率地協助讀者找到所需的文獻資料，達成知識服務及傳播知識的目標。參考諮詢部門是為提供讀者更親切、直接的個人化協助而成立，大型學術圖書館除設立參考服務諮詢部門外，還有進階的學科專家服務，以提供各學門更深入的學科諮詢服務。

圖書館服務項目由最早的讀者服務，進而演變為參考諮詢服務，再推出學科專家服務，顯示圖書館服務不斷地推陳出新，目標都在於提供更進階、優質、高效率的創新服務，以幫助讀者獲取資訊。這些服務變革，證明各圖書館一路走來逐步落實重要的核心價值。本文透過探討國外圖書館的學科專家發展歷史，再以網路時代中國科學院國家科學圖書館(以下簡稱國科圖)的創新工程、學科服務項目及服務內容為個案研究對象，但不與其他服務案例進行比較研究。

貳、學科專家制度之探討與網路時代學科館員

一、學科專家制度之探討

有關學科專家(Subject specialist)的定義在 *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science* 一書中的定義為：具有特殊學科背景與經驗的館員，可為特定主題或學科之讀者從事以下三項服務：1.選書；2.書目教學(指導讀者迅速及有效找到資料)；3.參考諮詢服務。在學術圖書館內，學科專家通常具有第二個學科的碩士學位(Reitz, 2004)。王振鵠(1995)說明學科專家為以其學科專長和圖書館學的知識與技能，為讀者提供必

要的及深入服務的專業工作人員。國外學科館員因國家或工作性質之不同，而有不同的稱謂：英國圖書館稱為學科館員(Subject librarian, Subject librarianship)或學科專家(Subject specialist, Subject specialization)(Woodhead & Martin, 1982; Martin, 1996)；美國稱為學科目錄專家(Subject bibliographer)、學科顧問(Subject consultant)、讀者顧問(Readers adviser)等(Hay, 1990)。

學科專家的緣起與任用始於 20 世紀的德國圖書館，主因為滿足學術研究和讀者服務的需要，尤其是學術圖書館，更需有精通外國語文和學科專長的學科專家，同時擁有圖書館專業知能的館員提供服務(王振鵠，1995)。英國學科專家的興起溯自 1940 年代，國立圖書館及牛津、劍橋等大學圖書館及學術圖書館均設置有學科專家，以重建二次大戰後被毀損的館藏(Woodhead & Martin, 1982)。美國在二次大戰及 1960 年代後，紛紛成立社會科學及人文科學區域研究學系，故需熟悉特定學科資料及參考工具的學科館員，才能應付教授和學生的需求。從印第安那大學開始，組織並設置具有圖書館學訓練及特定學科專長的人員提供學科專門服務。雖然早在印第安那大學之前，科學、法律與醫學等圖書分館早有學科專家駐館指導，但印地安那大學採取此項新措施，更帶領圖書館走向新時代之服務精神(傅寶真，1975)。

早期在歐洲，法律上都有明文規定較高層受雇人員必備之專門或特殊職業教育和專業訓練。學科專家的基本資格為特定學科的博士學位，且需於學術圖書館實習、通過嚴格與有理解性的考試(包含口試和筆試)，並通曉數種外國語文。美國與英國圖書館要求學科專家應有雙碩士學位，博士學位則非必備條件。圖書館學位所需之專門教育份量與年限亦隨國家不同而有差異，對於應否通過國家考試，或具備見習經驗、外國語文能力等條件，並未予以均等的重視(傅寶真，1975)。綜言之，歐陸國

家對於專業及學術教育要求較嚴格，英美國家需具備雙碩士學位，但並無一致性的規定(王振鵠，1995)。

學科專家的工作重點及範圍廣泛，包含參與館藏發展、分類編目、參考諮詢、文獻檢索、書目控制及利用指導等，不論是技術服務及讀者服務均需學科館員加入，俾使圖書館服務更專業與深入。

二、網路時代的學科館員

圖書館的知識服務功能在網路興起與普及後，似乎有被取代的趨勢，學科館員的功能與價值也受到質疑(Rodwell, 2001)。美國國際圖書館電腦中心(Online Computer Library Center, OCLC)在2005年收集3300份來自6個國家的調查研究，完成之圖書館與資訊資源報告指出，讀者已將搜尋引擎當作快速獲取資訊之最佳工具，卻對圖書館的紙本資源和電子資源服務不甚瞭解(OCLC, 2005)，意味著圖書館作為知識寶庫的地位已開始動搖。

21世紀人類邁入了全球化的新境界，因傳播科技與網路資源的急速發展，徹底改變及顛覆人類的生活方式、工作、思維和價值(杭廷頓、柏格，2002/王柏鴻譯，2002)。圖書館作為支援學術研究、傳播知識、保存文化的社教機構，在館藏發展、資訊組織、資訊服務、資訊系統、資訊交流、讀者服務與參考諮詢等經營管理層面，都受到莫大的影響。新一代的圖書館應在網路科技與全球化思維下，思考更創新的服務：一種跨區域、時間、空間的整合服務，打破語言隔閡，邁入網路時代的圖書資訊服務。在參考諮詢服務方面，應朝向網路數位參考服務發展，進而進化為學科專家諮詢服務。

近來國內外針對網路時代學科專家發展與創新議題，進行許多討論。Rodwell (2001)於“Dinosaur or dynamo?”文中指出，網路時代的學科專家可能像恐龍一樣消失，或轉型成精力充沛的新專家，關鍵在於學科專家能否瞭解及掌握專門學科資訊產

品，及其資訊傳播和取得的能力。Cassner & Adams (2008)則探討學科專家提供遠距學習相關服務的議題。國內外對於學術圖書館運用學科專家的情形也有諸多討論。Feldmann (2006) 探討變遷中學術圖書館之學科館員運作情形；楊美華(1991)及歐秋菊(2006)皆撰文關注學科館員之在職進修；王國聰(1996)認為學科專家的設置，將是圖書館未來的發展趨勢之一；McAbee (2005)則討論到中小型圖書館對於學科專家發展的重視。

網路時代學科專家必須考慮用戶使用環境的變遷；網路數位參考服務的學科專家特質相較於傳統，在本質上也有所差異，主要在於：服務空間和地點、服務邏輯起點、服務深度、服務內容、服務責任、角色定位和服務手段(初景利、張冬榮，2008)。1.在服務空間和地點方面：運用網路科技的便利性與傳播性，打破時空限制；2.在服務邏輯起點方面：以滿足用戶需求為任務；3.在服務深度方面：瞭解用戶的知識需求以分析、重組與運用知識；4.在服務內容方面：根據用戶需求提供課題規劃、內容分析、研究過程、論文發表、成果評鑑、知識產權等全程服務；5.在服務責任方面：作為用戶服務的策劃者、實施者與推動者；6.在服務角色定位方面：擔任整體信息環境的戰略顧問；7.在服務手段方面：利用網路(E-mail、BBS)與用戶建立緊密互動、形影不離的服務關連。總之，網路時代學科專家服務，服務範圍及內容均更廣泛深入。

參、中國科學院及其圖書館之介紹

一、中國科學院介紹

中國科學院於民國38年(1949年)11月1日成立於北京，以國民政府留在大陸的中央研究院和北平研究院為設立基礎，為中國最高層級學術研究機構，其領導及經費均直屬於國務院，分院遍佈全國，主要任務是培養人才、學術研究，以及促進國

際合作與學術交流(劉廣定, 1988)。1955 年 6 月成立中國科學院學部, 結合全國最優秀的科學家, 已成為中國在科學技術方面的最高學術機構。2002 年提出 20 年新發展戰略, 訂定發展目標, 進行知識創新工程, 跨越式發展科技創新能力, 為經濟建設、國家安全和社會發展構建出基礎性、戰略性和前瞻性的重大創新, 其目標為: 辦好中國的科技事業, 並為國際科技發展做出貢獻(中國科學院簡介, 2005)。

中國科學院組織龐大, 包括 5 個學部(數理學部、化學部、生物學部、地學部、技術科學部), 以及 11 個分院(瀋陽、長春、上海、南京、武漢、廣州、成都、昆明、西安、蘭州、新疆)、84 個研究院所、1 所大學、2 所學院、4 個文獻情報中心、3 個技術支撐機構和 2 個新聞出版單位, 分布在全國 20 多個省(市)。此外, 還投資興辦了 430 餘家科技型企業(含轉制單位), 涉及 11 個行業, 其中包括 8 家上市公司(百度百科, 2007), 是一個很龐大的全國性國營組織。

中國科學院十分重視國際合作與交流, 與世界 60 多個國家和地區的科研機構、高等院校、國際組織和企業建立了合作交流關係。國際合作以圍繞國家、中國科學院之重大項目實質性合作為重點。

此外, 中國科學院舉辦一系列重大國際會議, 加強與第三世界科學院等國際組織的合作交流, 吸納外資外貸, 擴大在國際科技界的影響, 同時也加速人才的培養(徐引箎、林曦, 1999)。綜言之, 中國科學院透過國際合作與交流, 促進基礎研究和技術創新, 貢獻國民經濟建設及社會發展良多。

二、中國科學院國家科學圖書館介紹

中國科學院國家科學圖書館(以下簡稱國科圖)的角色定位與功能良窳, 對母機構的發展格外關鍵, 為大陸科技信息的重鎮(徐引箎、林曦, 1999)。為配合母機構發展之需求, 中國科學院於 2006 年將文獻情報中心、資源環境科學信息中心, 和成都文獻情報中心、武漢文獻情報中心 4 個院級文獻情報機構整合起來, 實行理事會領導下的館長負責制。總館設在北京, 下設蘭州、成都、武漢三個二級法人分館, 並計畫在全院組建 15 個非法人特色分館(見圖 1)。總館員工 470 餘人, 館舍建築面積八萬平方米, 藉由網路提供高速、便捷的科技信息服務(中國科學院國家科學圖書館〔國科圖〕, 2007d)。國科圖立足中國科學院, 服務全國各分館, 為支持全國性的科技自主創新、服務國家創新體制之科技文獻情報機構。

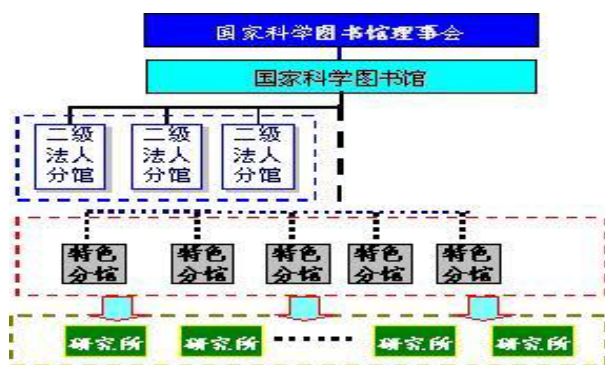


圖 1 中國科學院國家科學圖書館介紹

資料來源:「國家科學圖書館介紹」。上網日期: 2009 年 8 月 15 日。網址:
http://www.las.ac.cn/subpage/subframe_detail.jsp?SubFrameID=1045

於 2006 年的組織再造是中國科學院建院 56 年來第一次實行的體制大改革，凝聚全院力量，統籌規劃全院圖書館系統，俾優化資源配置、推動聯合服務(國家科學圖書館綜合辦公室，2006)。國科圖之重要科技圖書文獻服務體系分為七大板塊，說明如下：(國科圖，2007b)

(一)文獻資源集成化建設

組織院內科研文獻資源共建共用體系、參與國家科技文獻保障體系、組織全院文獻資訊服務網站、學科資訊門戶系統建設與服務、組織 Science China 服務平臺與工具系統。

(二)文獻服務與科技查新服務

組織全院科技文獻傳遞服務網路、參與國家科技文獻資訊傳遞系統服務、組織院內科技查新等認證服務。

(三)學科參考諮詢服務

組織面向科研一線的上門服務、開展高效的參考諮詢服務、開展深化的學科化及知識化服務。

(四)網路化科技文獻服務平臺

參與和規劃國家科技文獻服務保障系統、開發新型文獻服務系統、支援集成化的資源建設與服務、建立集成化的國科圖資訊服務平臺。

(五)戰略情報研究與服務

支持科學院、科技部、基金委、地方科技管理決策部門。

(六)科技期刊出版與文化傳播服務

(七)圖書館學情報學位教育

藉由創新服務，提升國科圖對專業學科服務及

形象之重大改革。本文將針對學科參考諮詢服務深入討論。

肆、中國科學院國家科學圖書館之學科館員諮詢服務探討

國科圖推出學科館員諮詢服務，以全力支持全院知識創新工程。總館於 2006 年成立學科諮詢部，在全館及各分館設立學科館員崗位制度。目的是組織一線、融入一線、服務一線，為全院用戶提供一站式的學科化、知識化及個性化服務(陳漪紅、朱江、鄔小燕，2007)。以下為學科館員制度之介紹：

一、學科館員制度之意義

(一)主動服務

學科館員制度是要從服務本質進行改變，不再是等用戶上門之傳統服務心態，化被動服務為主動服務，以了解院內研究所的需求、各所學科資源最新發展動態，及掌握科研人員之信息需求。館員利用新的工作平台，提供一系列相關服務，積極主動地協助用戶。

(二)深化服務

學科館員提供包含上游的館藏資源發展，至中下游之資源管理、參考諮詢服務、用戶使用訓練與用戶資訊需求追蹤等一線式整體服務，提高保障用戶使用信息的能力、深層的學科服務能力，及提高文獻情報集成能力。

(三)一線服務

國科圖藉由新的組織架構、工作內容與服務流程，為用戶提供一線式的服務，即為融合學科化、知識化及個性化的新服務模式，再加上各學科館員的分工及努力，達到圖書館與研究所、用戶間的無

縫連結，有效支撐中國科學院知識創新工程。

二、學科館員制度之運作

(一)工作內容

學科館員參與的主要工作內容包括：1.了解用戶的信息需求，開展學科化特色資源建設和服務；2.建設學科特色分館；3.提供多元管道之參考諮詢服務，包含到館、電子郵件、表單及實時諮詢；4.為學科用戶提供文獻信息利用輔導及培訓工作；5.開展用戶信息素質教育，協助用戶充分利用學科資源，提供各種使用指導和培訓；6.提供科研增值的信息服務；7.幫助對口研究所圖書館轉變服務模式(陳漪紅、朱江、鄔小燕，2007)。學科館員作為研究所與圖書館的橋樑，建立暢通的信息需求與供應渠道扭帶，提高圖書館的信息服務能力(王春、方曙、楊志萍、張燭，2007)。總之，這種新制度是一直線式作業，從了解與調查使用者

資訊需求、掌握情報資源新知、館藏資源的建設、資源採購與發展、宣傳推廣資源與服務、參考諮詢、使用者利用指導與培訓工作等，皆為學科館員的工作內容與範圍。

(二)崗位設置

學科館員徵選以在院內外公開招聘、競爭上崗的方式進行。學科館員需要深入了解及掌握各研究所發展中之議題、跟蹤議題，並據以融入知識創新的過程，同時，指導各研究所圖書情報室開展資源建設和信息服務。四個圖書館共有 42 位學科館員(其中正高級崗位 8 位、副高級崗位 18 位、中級崗位 16 位)，學科館員之學科分佈，涵蓋所有中科院研究所的學科領域。以總館為例，共有 20 位學科館員編制：正高級 3 位、副高級 9 位、中級 8 位(見表 1)。各館學科館員人數，根據所服務的研究所數量和學科發展的方向配置，計蘭州分館 10 人、成都分館 5 人及武漢分館 7 人，均為正式職位。

表 1

中國大陸國家科學圖書館總館學科館員崗位設置

編號	崗 位 名 稱	正高級崗位數	副高級崗位數	中級崗位數	合 計
1	參考諮詢規劃組織	1	0	0	1
2	特色分館規劃組織	1	0	0	1
3	用戶培訓規劃組織	1	0	0	1
4	數學學科館員	0	1	0	1
5	物理學科館員	0	1	1	2
6	化學學科館員	0	1	0	1
7	動植物科學學科館員	0	1	0	1
8	生命科學與農業學科館員	0	1	1	2
9	自動化與信息服務學科館員	0	1	1	2
10	電子學與電子技術學科館員	0	1	1	2
11	能源科技學科館員	0	1	0	1

(續下表)

(接上表)

編號	崗 位 名 稱	正高級崗位數	副高級崗位數	中級崗位數	合計
12	資源環境學科館員	0	0	2	2
13	工程技術學科館員	0	0	2	2
14	空天技術學科館員	0	1	0	1
15	合計	3	9	8	20

(三) 虛擬團隊

全院各分館學科館員依據每一學院的學科屬性與發展方向分組。每位學科館員均屬於一個大虛擬團隊，彼此間存在著密切的合作關係，各自組織

與實施學科化工作方案。每一個團隊設有組長，成員包括總館、法人分館、特色分館和研究所圖書館兼職學科館員，目前共分為四個組、七個團隊(見表 2)(陳漪紅、朱江、鄔小燕，2007)。

表 2

中國科學院圖書館學科館員之虛擬團隊

組	一 組		二 組		三 組		四 組
團隊	團 隊 1	團 隊 2	團 隊 3	團 隊 4	團 隊 5	團 隊 6	團 隊 7
學科	以資源環境學科為主	以資源環境、能源科技學科為主	以數理學科為主	以化學、化工及理化、工程技術為主	以動植物、農業學科為主	以生命科學為主	以信息技術、聲光電技術及空天技術學科為主

(四) 堅強陣容

47 位學科館員透過網路提供 24 小時服務。國科圖網站提供所有學科館員詳細的資料，包含學科

方向、姓名、聯繫電話及 EMAIL，用戶可上網點選「有問題諮詢」的連結，就可直接諮詢該位館員(見表 3)。

表 3

中國科學院圖書館學科館員名單

學 科 方 向	學科館員	EMAIL	聯繫電話	諮 詢
1.資源環境科學	初 景 利	chujl@mail.las.ac.cn	Tel: 010-62539057	<u>有問題諮詢</u>
2.資源環境科學	馬 曉 敏	maxm@mail.las.ac.cn	Tel:010-82629002	<u>有問題諮詢</u>
3.資源環境科學	青 秀 玲	qingxl@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	<u>有問題諮詢</u>
4.資源環境科學	王 輝	wanghui@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	<u>有問題諮詢</u>

(續下表)

(接上表)

學 科 方 向	學科館員	EMAIL	聯繫電話	諮 詢
5.資源環境科學	陳 春	wenxian@lzb.ac.cn	Tel: 0931-8270744	有問題諮詢
6.資源環境科學	張 欣 利	zhtsg@lzb.ac.cn	Tel: 0931-8270744	有問題諮詢
7.地球化學	陳 漪 紅	chyh@clas.ac.cn	Tel: 028-85223722	有問題諮詢
8.生態環境	呂 新 華	lxh@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
9.生態環境	李 大 鈞	lidj@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
10.能源科技	李 玲	liling@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
11.能源科技	陳 啓 梅	chenqm@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
12.核科學	辛 小 萍	yuelansh@lab.ac.cn	Tel: 0931-8270744	有問題諮詢
13.能源科技	彭 秀 茹	pengxr@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
14.能源科技	趙 宴 強	zhaoyq@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
15.物理科學	周 寧 麗	zhounl@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	有問題諮詢
16.物理科學	於 健	yuj@mail.las.ac.cn	Tel:010-82629002	有問題諮詢
17.化學科學	吳 鳴	wum@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	有問題諮詢
18.化學化工	呂 俊 生	lvjs@lzb.ac.cn	Tel: 0931-8270744	有問題諮詢
19.化學化工	楊 芳	coolfangzi@163com	Tel: 0931-8270744	有問題諮詢
20.理化科學	李 印 結	liyingjie@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
21.數學科學	邵 偉 文	shaoww@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	有問題諮詢
22.工程技術	張 冬 榮	zhangdr@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
23.工程技術	李 建 輝	lijh@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
24.工程技術	姚 大 鵬	yaodp@mail.las.ac.cn	Tel:010-82629002	有問題諮詢
25.工程技術	梁 田	liangt@clas.ac.cn	Tel:028-85223722	有問題諮詢
26.動植物科學	王 保 成	wangbc@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
27.生命科學與農業技術	宋 秀 芳	songxf@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	有問題諮詢
28.生物科學	鄭 穎	zhengy@clas.ac.cn	Tel: 028-85223722	有問題諮詢
29.生物科學	田 雅 娟	tyj@clas.ac.cn	Tel: 028-85223722	有問題諮詢
30.生命科學	吳 躍 偉	wuyw@mail.whlib.ac.cn	Tel:027-87197630	有問題諮詢
31.生命科學	邱 天	qiut@mail.whlib.ac.cn	Tel: 027-87198187	有問題諮詢
32.生命科學	沈 東 靖	djshen@sibs.ac.cn	Tel:021-54922960	有問題諮詢
33.生命科學	江 曉 波	xbjiang@sibs.ac.cn	Tel:021-54922967	有問題諮詢
34.生命科學	周 成 效	cxzhou@sibs.ac.cn	Tel:021-54922955	有問題諮詢
35.生命科學	王 斌	wangbin01@sibs.ac.cn	Tel:021-54922956	有問題諮詢

(續下表)

(接上表)

學 科 方 向	學科館員	EMAIL	聯繫電話	諮 詢
36.生命科學	歐陽崢崢	Ouyzz@mail.las.ac.cn	Tel:010-82629002	<u>有問題諮詢</u>
37.自動化與資訊技術	肖永紅	xiaoyh@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	<u>有問題諮詢</u>
38.光電計算科學與技術	楊志萍	yangzp@clas.ac.cn	Tel: 028-85223722	<u>有問題諮詢</u>
39.光電計算科學與技術	王春	wangc@clas.ac.cn	Tel: 028-85223722	<u>有問題諮詢</u>
40.聲光電技術	楊小薇	yangxw@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	<u>有問題諮詢</u>
41.光纖通信	秦曦	qinxi@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	<u>有問題諮詢</u>
42.通信電子類	王麗	wangli@mail.las.ac.cn	Tel:010-82626379	<u>有問題諮詢</u>
43.電子學	劉豔麗	liuyl@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82626379	<u>有問題諮詢</u>
44.光學與天文學	田曉陽	txy@lzb.ac.cn	Tel: 0931-8270744	<u>有問題諮詢</u>
45.空天科學技術	魏韜	weir@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	<u>有問題諮詢</u>
46.社會科學	張傑龍	zhangjl@mail.las.ac.cn	Tel: 010-82629002	<u>有問題諮詢</u>
47.研究生教育	初景利	chujl@mail.las.ac.cn	Tel:010-62539057	<u>有問題諮詢</u>

資料來源：「中國科學院國家科學圖書館學科館員」。上網日期：2009年9月1日。網址：

http://www.las.ac.cn/subpage/subframe_detail.jsp?SubFrameID=1043

三、中國科學院國家科學圖書館學科諮詢工作

2006年6月，國科圖新組建不久即成立學科諮詢服務部，設立學科化服務工作組，設置全職的學科館員。學科館員直接與用戶互動，為用戶提供個性化、學科化、知識化的資訊服務(國科圖，2007a)，這是國科圖為知識創新服務而做的重大調整，透過改變服務理念、服務模式及運作機制，以滿足、適應用戶的需求。

(一)學科館員諮詢服務模式

學科館員諮詢服務模式主要分為現場諮詢及網絡諮詢。現場諮詢是在總館及法人分館的服務點，安排學科館員與到館讀者以面對面式的交談互動，提供參考諮詢服務；網絡諮詢服務模式則藉由網絡實時參考諮詢，及網絡非實時參考諮詢提供服務(陳漪紅、朱江、鄔小燕，2007)。網站顯示各時

段值班的館員數量，供線上參考諮詢。

(二)網絡諮詢的服務模式

網絡諮詢之網絡實時諮詢服務，及網絡非實時諮詢服務，說明如下：

1.網絡實時參考諮詢

全部學科館員到崗後，每個工作日開館時間內提供全院用戶即時服務，對館外的社會用戶服務時間較短。只要在服務時間內連結網頁，便能即時與學科館員互動。

2.網絡非實時參考諮詢

透過設計的網頁表單(見表4)或電子郵件，在一個工作日內對全院用戶提供初步的回覆；在兩、三個工作日內回覆院外用戶，包含科研教育和企業用戶(陳漪紅、朱江、鄔小燕，2007)。

表 4
中國科學院國家科學圖書館網路諮詢表單

問圖書館員 <請先閱讀服務聲明>	
問題標題：	<input type="text"/>
問題描述：	<input type="text"/>
問題類別：	文? 信息? 索 <input type="button" value="▼"/>
回答期限：	2009-08-21 (YYYY-MM-DD) 提示：如需即時答復，請使用頁面上側提供的線上(即時)或電話諮詢
允許發佈：	<input checked="" type="checkbox"/> 允許
郵件地址：	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> 匿名
請注意：	1.本諮詢台不傳遞文獻，只提供諮詢 2.諮詢範圍不包括法律、醫學、財經、計畫、方案、評論、評估、統計、作業等
	<input type="button" value="提交"/> <input type="button" value="重置"/> 詳細提問表單(提供更詳盡的輸入介面)

資料來源：「中國科學院國家科學圖書館學科館員網上諮詢台」。上網日期：2009 年 8 月 15 日。
網址：<http://dref.csdl.ac.cn/digiref/>

(三)服務成效

國科圖學科諮詢服務工作的成效顯著，說明如下：1.網站學科館員服務制度：建立學科館員公開服務諮詢制度，直接服務用戶，是一大創新；2.建設資源保障服務體系：支援各研究所之學科需求，建設資源體系，保障用戶的資訊需求；3 進行用戶資訊利用培訓：有系統地開展圖書館員及科研人員資訊利用培訓，直接提供參考諮詢服務。

截至 2007 年底，國科圖全面至各分館展開教育訓練，主動與用戶互動，積極進行全院各研究所、非法人單元和野外台站的學科化服務(國科圖，2007a)。根據國科圖學科化服務一週年的回顧，自 2006 年 9 月起，學科館員主動走向研究所，積極服務科研人員和研究生，宣傳推介圖書館的資

源與服務，啟動學科化之全新服務，學科館員足跡踏遍全國 28 個城市的 100 多個研究所(台、站)，受到普遍的歡迎及認可。在此過程中，除了學科館員本身的努力，更得益於中國科學院領導和國科圖領導的鼎力支持(國科圖，2007c)。

伍、結論與建議

建設完整功能的圖書館為提升國家學術研究競爭力、促進教育學習、提升國民素質的重大基礎建設。對於網路時代的學科專家服務，國科圖的知識服務創新工程及其重視發展學科館員制度的做法，提供了若干啟示：

一、結論

(一)網路學科專家諮詢系統是迎接網路時代的創新服務

網路時代的學科專家服務與傳統學科專家服務，最大的不同是利用資訊科技的程度，超越以往學科專家服務的內涵及範圍。透過網路科技，學科專家走出圖書館建築，24 小時提供讀者深化的學科諮詢服務，是傳統學科諮詢服務的進化及昇華。

對大型的圖書館而言，組織規模及人力資源的配置較為豐沛，較易整合出陣容堅強的學科專家服務團隊，服務範圍及服務分工可以比較精細。相較於小規模的圖書館，受限於人力，不易落實精細的學科分類服務，需尋求其他人力資源的協助。

(二)中國科學院的學科館員創新服務是組織再造的成功模範

中國科學院是國家級的大機構，高階領導積極回應新時代的挑戰，在組織內增加大批高素質的學科館員，以有效地提高圖書館整體服務效率。此由上而下的領導模式，在於高階主管認同圖書館服務的永恆價值，有效地推動及維護圖書館服務，為組織再造的成功案例。

(三)全方位的組織建設是轉型成功的基石

國科圖為有效推動創新與改革，進行全方位服務型態及項目的變革，屬於全面性的體質轉換、更新與再造。從其建置之七大服務板塊顯示，結合上、中、下文獻服務體系成為一線性創新建設，完備聯繫用戶、擴大資源建設、建置服務平台和文獻傳遞網路，促進文獻傳播及文獻服務，至終能成功轉型。

(四)網路學科館員制度是捍衛圖書館核心價值的明證

國科圖的學科館員制度，與網路科技發展相銜接，也符合網路用戶的需求，實踐了圖書館主動服務、深化服務、一線服務的精神。館員藉由此工作平台，主動提供相關服務並積極協助用戶，尤其是用戶使用訓練及其資訊需求追蹤，確保用戶使用信息的保障制度，也提高機構的文獻利用率。

國科圖真正發揮了圖書館對於母機構知識服務的角色與功能。在網路時代落實了圖書館不斷創新的精神，更彰顯圖書館捍衛讀者資訊使用權及提供優質服務的核心價值。

二、建議

對於國科圖的學科館員服務制度建議如下：

(一)建立量化的服務績效評鑑制度

設計代表性的、客觀性的及量化的相關的服務項目及統計表格，以數據呈現服務成效及數量，以評鑑與檢討學科館員制度的成效。

(二)加強分級服務制度

館內與館外用戶，可按服務層次建立不同時間、內容之分級服務。

(三)建置跨學科領域之學科專家

引進跨領域如人文及社會科學之學科館員及研究人才，讓研究資源更多元豐富，提供的服務也能更深化，有助於提升整體研究成果素質。

(收稿日期：2009 年 9 月 11 日)

參考文獻

- 中國科學院國家科學圖書館 (2007a)。服務概況—學科諮詢服務。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：
<http://www.las.ac.cn/las/service/ref.jsp>
- 中國科學院國家科學圖書館 (2007b)。業務劃分。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：
<http://www.las.ac.cn/las/organization/org.jsp>
- 中國科學院國家科學圖書館 (2007c)。學科諮詢服務。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：
<http://www.las.ac.cn/las/service/ref.jsp>
- 中國科學院國家科學圖書館 (2007d)。總體概況。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：
<http://www.las.ac.cn/las/about-nsl/intro.jsp>
- 中國科學院簡介 (2005)。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：
http://big5.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/banshi/2005-09/20/content_65176.htm
- 王春、方曙、楊志萍、張嫻 (2007)。中國科學院國家科學圖書館“學科館員”的學科化服務。《圖書情報工作》，51(2)，107-109，148。
- 王振鵠 (1995)。學科專家。《圖書館學與資訊科學大辭典》。台北：漢美，頁 2299。
- 王國聰 (1996)。淺談我國圖書館員在職進修的未來趨勢--兼談學科專家的重要性。《書苑》，29，32-41。
- 百度百科 (2007)。中國科學院簡介。上網日期：2009 年 8 月 15 日。網址：<http://baike.baidu.com/view/11084.htm>
- 杭廷頓(Huntington, S. P.)、柏格(Berger, P.)合編 (2002)。《杭廷頓&柏格看全球化大趨勢(Many Globalizations: Cultural Diversity in the Contemporary World, 王柏鴻譯)》。臺北市：時報文化。(原作 2002 年出版)
- 初景利、張冬榮 (2008)。第二代學科館員與學科化服務。《圖書情報工作》，52(2)，6-10，68。
- 徐引箴、林曦 (1999)。大陸科技信息重鎮--中國科學院文獻情報中心。《中華圖書資訊學教育學會會訊》，13，8-14。
- 國家科學圖書館綜合辦公室 (2006)。中國科學院國家科學圖書館。《中國科學院院刊》，21(3)，254，212。
- 陳漪紅、朱江、鄒小燕 (2007)。淺析國家科學圖書館學科館員制度的建立。《圖書館理論與實踐》，5，76-77，85。
- 傅寶真 (1975)。學科專家在蛻變中之大學圖書館。《國立中央圖書館館刊》，8(2)，1-8。
- 楊美華 (1991)。The subject specialist in university libraries。《國立中正大學學報》，2(1)，91-116。
- 劉廣定 (1988)。大陸最大的研究機構「中國科學院」。《科學月刊》，19(8)=224，619-621。
- 歐秋菊 (2006)。大學教師參與圖書館讀者服務之可行性：以朝陽經驗為例。《臺灣圖書館管理季刊》，2(1)，66-70。
- Cassner, M., & Adams, K. E. (2008). The subject specialist librarian's role in providing distance learning services. *Journal of Library Administration*, 48(3/4), 391-410.
- Feldmann, L. (2006). Subject librarians in the Changing Academic Library. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 7(3). Retrieved August 15, 2009, from
http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/feldmann_101.htm
- Hay, F. J. (1990). The subject specialization in the academic libraries: A review article. *Journal of Academic Librarianship*, 16(1), 11-17.

- Martin, J. V. (1996). Subject specialization in British University Libraries: A second survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 28(3), 159-169.
- McAbee, S. L., & Graham, J. B. (2005). Expectations, realities, and perceptions of subject specialist librarians' duties in medium-sized academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(1), 19-28.
- OCLC (2005). Perceptions of libraries and information resources: Summarizes findings of an international study on information-seeking habits and preferences. Retrieved August 15, 2009, from <http://www.oclc.org/reports/2005perceptiOns.htm>
- Reitz, J. M. (2004) Subject Specialist. *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved Oct.,10 2009, from <http://lu.com/odlis/search.cfm>
- Rodwell, J. (2001). Dinosaur or dynamo? The future for the subject specialist reference librarian. *New Library World*, 102(1/2), 48-52.
- White, G. W. (1999). Academic subject specialist positions in the United States: A content analysis of announcements from 1990 through 1998. *Journal of Academic Librarianship*, 25(5), 372-382.
- Woodhead, P. A. & Martin, J. V. (1982). Subject specialization in British University Libraries: A survey. *Journal of Librarianship and Information Science*, 14(2), 93-108.