

成果公报

课题名称：高校区域性联合信息咨询服务实证研究

课题批准号：ADA11079

课题类别：重点课题

学科分类：图书馆学

课题负责人：季淑娟(研究馆员, 北京科技大学)

主要成员：王晓丽、刘恩涛、王瑜、张丽英、李晓娟、黄芳、
左文革、杨守文、张兆忠

一、 内容与方法

1. 采用文献研究和调研分析相结合的方法，研究了区域高校图书馆信息服务的现状，理清了信息服务中存在的问题及其原因，明确了高校图书馆联合信息咨询服务的需求。
2. 应用系统工程的理论完成了区域联合信息咨询服务系统的设计思想、主要功能和整体架构研究。
3. 运用过程管理的思想，研究了联合信息咨询服务的业务流程。从过程系统的整体目标出发，根据联合信息咨询业务流程的特点及其各个环节的相互关系，分析确定了服务流程中的主要影响因素。
4. 在联合信息服务系统整体架构设计和服务业务流程设计的基础上，完成了联合信息咨询服务系统的软件建构、测试、部署及上线运行。
5. 研究了区域联合信息咨询服务过程中成员馆应共同遵循的服务协议、服务规范，以约束和指导信息咨询馆员开展服务，确保联合信息咨询服务的高效和优质。
6. 分析了联合信息咨询服务与知识产权的关系，研究了服务过程中可能涉及的相关问题，提出了联合信息咨询服务中进行知识产权管理的方法与措施。

7. 研究了联合信息咨询服务的运营管理与维护模式，主要包括联盟运行过程中可能存在的风险因素，成员馆间的利益关系及联盟服务系统与成员馆已有的服务系统/管理系统的融合与衔接等多边关系管理。

二、 结论与对策

1. 通过文献分析与实际调研，结合北京地区高校图书馆信息服务馆员的数量与专业结构，确定联合咨询服务应该在科技查新、论文收录引用、文献/专题服务、情报分析、学科服务、期刊论文投稿指南、培训服务和网上咨询服务八个方面开展工作。联合咨询服务范围的界定，为联合咨询服务系统平台功能模块的设计奠定了基础。
2. 提出联合咨询服务系统的基本设计思想：基于分布式馆藏资源和人力资源，开展多馆协同合作模式的网络化服务，为成员馆提供一个共享的联合咨询服务系统平台。
3. 联合咨询服务系统平台的整体架构设计如图1所示。以用户的需求为目标，咨询服务流程为导向和约束，实现管理中心、机构成员馆、不同岗位馆员的信息咨询服务流程顺畅执行或自动流转。系统由服务门户接受咨询委托，具体业务处理由接受任务的图书馆完成相关服务，后台管理实现人员、业务、数据的管理与统计。

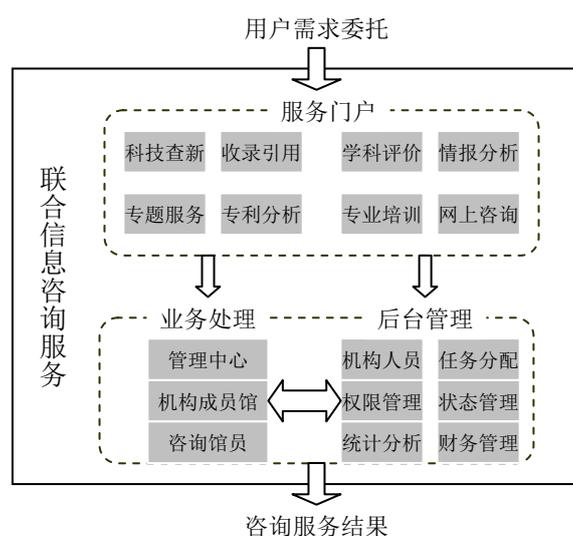


图1. 区域联合信息咨询服务的整体架构

3. 通过对高校图书馆，尤其是北京地区高校图书馆信息咨询业务流程的调查与研究，梳理形成了高校区域联合信息咨询服务的业务流程框架如图 2 所示。

(1) 流程的层次划分与梳理：从流程参与者角度分为委托人——机构管理员——项目管理员——服务馆员——机构会计 5 个层次，各个层次均具有明确的职责和任务。

(2) 业务工作的总体流程框架梳理：业务的委托、受理、任务的分配、任务处理与结果审核，直至缴费、提交报告并存档。

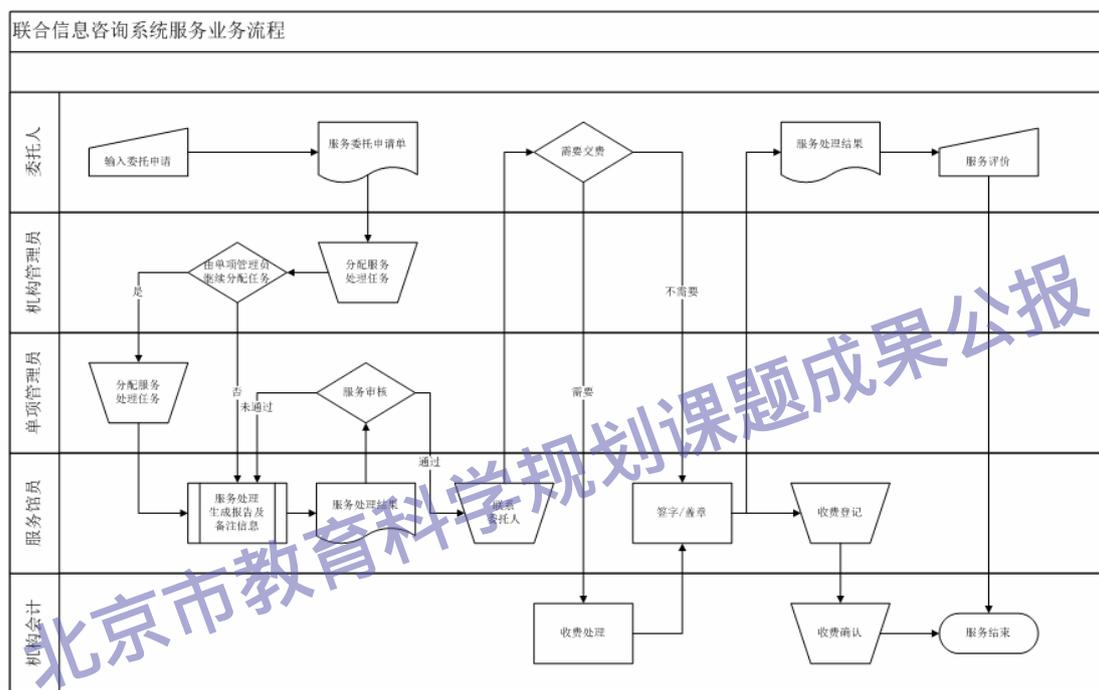


图 2. 联合信息咨询服务的业务流程

4. 考虑社会用户和教育网用户访问需要和系统的简单、易用的体验效果，区域性联合信息咨询系统采用浏览器/服务器的网络结构模式(B/S 模式)，将系统功能实现的核心部分集中到服务器上，减轻系统维护与升级的成本和工作量。服务系统采用 Java 程序编写，开发的安全性高，线程易控制且可以直接调用现有模块组件，具有较强的跨平台等优势。在系统框架开发时还采用了 Grails 的插件系统。

5. 联合信息咨询系统平台通过了白盒测试、黑盒测试及压力测试，满足基本设计功能要求，表明该系统具备部署条件。根据系统的开发软件环境和运行要求，配置了平台的软、硬件，设置系

统平台的网关、端口、防火墙等网络环境，完成了平台部署，实现了广域网安全访问。

6. 针对部署后的联合信息咨询服务系统组织了北京科技大学图书馆、北京师范大学图书馆、中国农业大学图书馆、首都医科大学图书馆、北京交通大学图书馆和北京化工大学图书馆开展了试用。重点考察了系统的响应速度、页面布局、操作流程的顺畅度、运行结果是否准确、功能是否齐备等直接关系使用体验的内容。依据试用反馈意见进行了系统细节调整和功能完善。试用完善后的联合信息咨询服务系统于2014年10月全面更新上线运行，对外开展服务。
7. 通过对联合信息咨询服务中的委托、受理、服务操作、服务结果的提交与反馈进行全流程控制研究，确保联合信息咨询服务的高效和优质。其中，重点研究了各类服务委托的填写内容、检索的范围要求、数据及文献的分析方法和标准、服务结果的撰写要求等影响联合信息服务质量的主要因素。
8. 在分析联合信息咨询服务与知识产权关系的基础上，研究了服务过程中可能涉及的相关问题，提出联合信息咨询服务中进行知识产权管理的方法与措施，具体包括统筹规划、采用相关的知识产权声明规避风险、考虑版权费用预算及对馆员进行知识产权知识的培训，从实际工作出发讲解在地区高校联合信息咨询服务工作中如何遵守有关知识产权保护的法律法规，同时研究如何保护用户隐私，避免出现知识产权的问题。
7. 对联合信息咨询服务的运营管理与维护模式进行研究，包括：联盟运行过程中存在的风险管理、联盟目标与联盟绩效管理、联盟中的经济管理，确保调动成员馆的服务积极性，推动联合信息咨询服务的顺利开展。
8. 制定了区域高校联合信息咨询服务的相关规范与制度，协调成员馆的工作与利益关系，做到有章可循，有据可依，促进北京高校区域联合信息咨询服务良性循环发展。包括《BALIS 联合信息咨询中心章程》《BALIS 联合信息咨询服务协议书》《BALIS 联合信息

咨询经费补贴办法》《BALIS 联合信息咨询服务规范》《BALIS 联合信息咨询服务评估办法》等。

三、 成果与影响

1. 完成了课题研究内容

本课题严格按照立项申请书的内容开展各项研究，通过理论研究、联合信息服务系统平台的建设及成员馆的使用实证研究，基本实现了区域联合信息咨询服务的目标，达到了聚合区域高校的文献资源、学科、人员、专项信息服务等优势，利用现代化网络技术，借助联合信息咨询服务平台为客户提供增值的知识服务，实现高校图书馆间信息咨询服务的网络化、规范化、标准化共知共享共服务的目的。达到预期目标，在国内具有新颖性，有利于区域联合信息咨询的管理和服务水平的提升。

2. 课题成果已上线应用

本课题的重要成果“联合信息咨询系统”边研究边服务，在经过长期研究和测试试用完善，于2014年10月全面更新上线运行，对外开展服务。（网址：<http://balis5.ustb.edu.cn>，系统主页如图3所示）



图 3. 联合信息咨询服务系统的主页

3. 课题成果的推广使用

课题的研究成果已经在北京地区高校图书馆文献信息保障系统

（简称：BALIS）联合信息咨询中心应用，作为中心的服务平台，目前已有 40 多个成员馆参与服务（见图 4），其中教育部直属院校图书馆 13 个，中央部委所属院校图书馆 8 个，北京市属本科院校图书馆 12 个，高职高专院校图书馆 7 个。985 院校图书馆 5 家，211 院校图书馆 15 家。成员馆中参与信息咨询服务的馆员总数达到 200 余名。在立足为北京地区高校教学科研工作提供支持的同时，不断拓宽校外服务，服务对象不仅限于京津冀地区，还为山西、浙江、山东、内蒙古、广东等地区的用户提供了个性化的信息服务。



图 4. 联合信息咨询服务中心的成员馆查询页面

4. 实际应用效果

随着课题研究的不断深入与完善，利用平台委托和受理的服务项目数量均不断增长，自 2013 年以来，累计为广大用户提供科技查新、论文收录引用等各类服务 8000 余项，为用户申报科技项目立项、鉴定、报奖及个人学术评价、职称评定等提供了有力的支撑材料。2015 年联合信息咨询服务中心共提供科技查新、论文收录引用、情报分析等服务 4000 余项，为用户申报科技项目立项、鉴定、报奖及个人学术评价、职称评定等提供了有力的材料支撑，促进北京地区图书馆信息服务实力和水平的提升，创造较好的社会效益。各年度服务数量见图 5。

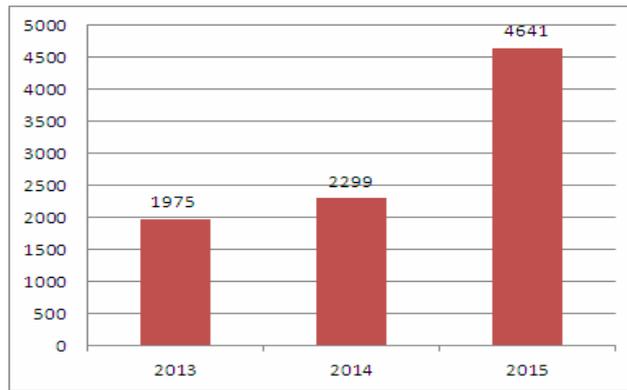


图 5. 各年度服务数量统计

四、改进与完善

1. 问题与不足

受研究周期和研究深度的影响，根据实际系统应用情况与反馈意见，发现系统的功能与用户的需求还是存在一定的差距，如：系统的在线处理能力、智能化水平、原文的定位在线处理等等问题。区域联合信息咨询系统的研究与改进是一个持续优化的过程，系统的维护和升级也是一个不断反复的工作。后续研究工作应将继续进行，不断深入完善。

2. 改进与完善

今后如果继续开展研究，将加强（1）系统平台对相关文献资源元数据的统一检索、原文定位等功能研发，进一步提高系统各项服务流程的在线智能化处理能力。（2）以改善用户和馆员的使用体验为主，结合系统应用、页面视觉、交流互动等综合感受，改进系统前台使用和后台服务界面，使服务的全流程更简易、高效地满足用户和馆员的使用需求与习惯。（3）注重新技术、新媒体的应用，将移动服务、微信平台融合于服务过程的用户沟通、需求提交、过程查询、网上支付等，方便用户随时随地享受咨询服务。通过持续不断的深入研究，全面提升北京高校区域联合信息咨询流程化、自动化与智能化的服务水平。

五、成果细目

1. 区域高校联合信息咨询系统完成构建并已正式上线运行

主页网址：<http://www.balis5.ustb.edu.cn>

主页截图如图 6 所示：



图 6. 联合信息咨询系统的主页

2. 公开发表学术论文 8 篇，其中，中文核心期刊论文 7 篇，详见下表：

北京市教育科学规划课题成果公报

序号	作者	成果形式	成果名称	字数	出版或发表时间	出版单位或发表刊物名称、期号	刊物级别	获奖或转载情况	决策采纳
1	季淑娟, 刘恩涛, 王晓丽	学术论文	北京高校区域联合信息咨询 服务全流程的规范控制研究	9100	2015. 12	图书情报工作. 2015(24)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
2	季淑娟, 董月玲, 张丽英	学术论文	高校学科学术表现与影响的 文献计量评价分析	7800	2013, 01	科技管理研究. 2013(1)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
3	季淑娟, 王晓丽	学术论文	高校区域性联合信息咨询服 务的系统架构研究	7900	2013. 05	大学图书馆学 报. 2013(3)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
4	孙会军, 左文革, 季淑娟	学术论文	科技查新合同规范化研究	9400	2013. 10	图书馆工作与研 究. 2013(10)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
5	杜璟, 左文革, 王超, 季淑娟	学术论文	《教育部科技查新工作站查 新报告撰写规范》分析比较 研究	8000	2013. 08	图书情报工作. 2013(16)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
6	王晓丽, 董月玲, 季淑娟	学术论文	论科技查新的技术标准与质 量控制	6500	2014. 05	科技管理研 究. 2014(10)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
7	王晓丽, 季淑娟, 王瑜	学术论文	发挥查新人员在学科服务中 的作用	5500	2014. 12	图书情报工作. 2014(S2)	北大中文核心 CSSCI 来源刊	暂无	是
8	黄芳, 季淑娟, 黄肇隽	学术论文	地区高校图书馆联合信息咨 询服务中的知识产权研究	4700	2012. 11	医学信息学杂 志. 2012(11)	中国科技核心期刊	暂无	是

检索证明

编号: 20160168

检索项目: "高校区域性联合信息咨询服务实证研究(ADA11079)"课题组发表论文情况

委托单位: 北京科技大学

委托人: 季淑娟

检索数据库(网络版):

1. 中文核心期刊(北大 2011 版)
2. 中文社会科学引文索引数据库(CSSCI)

检索结果:

1. 中文核心期刊(北大2011版)论文: 7 篇

- [1] 季淑娟, 刘恩涛, 王晓丽. 北京高校区域联合信息咨询服务全流程的规范控制研究[J]. 图书情报工作, 2015, 24:53-58.
- [2] 季淑娟, 董月玲, 张丽英. 高校学科学术表现与影响的文献计量评价分析[J]. 科技管理研究, 2013, 01:69-73+89.
- [3] 季淑娟, 王晓丽. 高校区域性联合信息咨询服务的系统架构研究[J]. 大学图书馆学报, 2013, 03:74-79.
- [4] 孙会军, 左文革, 季淑娟. 科技查新合同规范化研究[J]. 图书馆工作与研究, 2013, 10:87-91.
- [5] 杜璟, 左文革, 王超, 季淑娟. 《教育部科技查新工作站查新报告撰写规范》分析比较研究[J]. 图书情报工作, 2013, 16:81-85.
- [6] 王晓丽, 季淑娟, 王瑜. 发挥查新人员在学科服务中的作用[J]. 图书情报工作, 2014, S2:99-101+94.
- [7] 王晓丽, 董月玲, 季淑娟. 论科技查新的技术标准与质量控制[J]. 科技管理研究, 2014, 10:243-246.

2. CSSCI收录论文: 4 篇

- [1] 季淑娟, 王晓丽. 高校区域性联合信息咨询服务的系统架构研究[J]. 大学图书馆学报, 2013, (030):74-79. (文件序号:11G0182013030012)
- [2] 杜璟, 左文革, 王超, 季淑娟. 《教育部科技查新工作站查新报告撰写规范》分析比较研究[J]. 图书情报工作, 2013, 57(160):81-85. (文件序号:11G0202013160017)
- [3] 孙会军/左文革/季淑娟. 科技查新合同规范化研究[J]. 图书馆工作与研究, 2013, (100):87-91. (文件序号:12G0232013100021)
- [4] 王晓丽, 董月玲, 季淑娟. 论科技查新的技术标准与质量控制[J]. 科技管理研究, 2014, 34(100):243-246. (文件序号:44G1022014100050)

