

## 查新检索与咨询

## 查新工作中用户的心态分析及对策

闫 蓓<sup>1</sup>, 苏桂贞<sup>1</sup>, 银晓燕<sup>2</sup>

(1. 武警医学院图书馆, 天津 300162; 2. 武警医学院档案室, 天津 300162)

关键词: 科技查新; 用户心理; 查新质量

中图分类号: G354

文献标识码: B

文章编号: 1671-3982(2002)04-0056-02

科技查新是通过手工和计算机检索等手段, 运用综合分析和对比方法, 为评价科研立项和科技成果等的新颖性和先进性提供事实依据的一种公众咨询服务工作。科技查新工作在我国已开展 10 余年, 为成果评审和科研立项提供了客观文献依据, 在保证成果评审的科学性和公正性, 避免重复科研工作中发挥了积极的作用。

查新用户是情报用户中的一类特殊群体, 在查新项目受理阶段, 用户须向查新工作人员提供有关课题的全部材料, 包括委托书、发表论文及相应的技术资料等。而查新工作人员应与用户充分交流, 协助其填写清楚查新项目的内容要点、关键技术、主要指标、创新点及其他特点, 并对其课题涉及的学科范围和查新过程中需特别注意的问题有一个大致的了解。研究查新用户的心理状态, 有助于工作人员和用户之间沟通情感, 传递信息, 对于查新人员把握查新要点, 撰写高质量的查新报告具有一定意义。

### 1 影响查新用户心态的因素

1.1 外部环境 查新站位于院校及科研单位内, 设置专门的工作场所, 周围环境比较安静, 室内布局合理整洁, 有关查新工作规章制度及工作细则等明显可见。这些都能给用户良好的第一印象, 也会直接影响用户的心态。

1.2 内部设施 查新单位拥有完善的文献资源和齐备的情报检索手段, 可增强用户的信任感。用户对查新部门具有初步的了解后, 会认为选择这样的单位比较放心。

1.3 查新单位的资质水平 国家卫生部在各省市区设立了医药卫生科技查新站, 总后卫生部自 1992 年起也批准设立 17 个一、二级查新咨询单位, 另外还有各省市区、医学院校认可的查新单位。各查新单位是否具有资格认证、级别认证, 工作人员是否持证上岗也影响到用户的心态。多数用户认为选择级别愈高的查新单位愈好, 实际上用户应根据评审要求、申报奖项的级别和经费的多少, 选择合适的查新单位。

1.4 查新人员的服务态度 查新人员热情诚恳的态度, 亲切的谈话方式会消除用户的胆怯心理障碍和紧张情绪。对

有些查新用户怀疑查新人员的能力, 害怕得不到正确客观结论的情况, 查新人员应给予耐心解释, 以消除他们的怀疑情绪。

1.5 查新人员的素质水平 查新人员具有广博的知识, 较高的分析判断能力和外语水平, 就容易与用户进行沟通, 使用户愿意与其交谈, 查新人员从中可了解更多涉及该项目的学科内容, 制订切实的检索策略。

1.6 用户本身的因素 用户的年龄、职业、受教育程度、专业、技术职称等自身情况也影响用户的心态。如一些地方医务人员、临床医师对查新工作制度、程序的了解程度不及高等院校、科研机构的研究人员。这些用户往往来时比较盲目, 这就需要查新人员耐心地和他们讲解工作的性质、程序, 使他们和查新人员互相配合完成项目的查新。

### 2 查新用户常见心态类型

在查新工作中, 查新用户存在各种各样的心理活动。查新人员只有了解用户的心理状态, 才能保障查新工作的顺利进行, 否则会对查新人员的情绪和查新质量产生很大影响。可以将用户的心态归纳为以下几种。

2.1 不信任型 由于查新工作人员的专业非用户课题所涉及专业, 必然对该专业了解不深。因此查新用户对查新人员的理解和分析能力感到不信任, 对能否做出正确的查新结论持怀疑态度, 这是比较常见的。实际上只要查新用户与查新人员多交流, 耐心地给查新人员讲解课题的内容、技术要点及研究过程等, 就可使查新人员正确理解、掌握课题要点, 制定正确的检索途径和策略, 并通过征求用户和专家的意见, 写出准确的查新结论。还有些用户害怕查新人员向别人泄露其研究内容, 另外有些用户对收费标准不信任, 要求少收费的现象也比较普遍。

2.2 轻视型 有些用户对查新过程不太重视, 认为查新步骤只是走过场。提供委托单时草率了事, 不能详细给出课题的要点和查新要求, 也不向查新人员讲解课题的内容和研究过程, 查新人员再找他了解详细情况又很难联系。还有些用户将整个查新过程全部委托他人办理。这些都势必影响查新报告的质量。

2.3 关系型 有的查新用户通过各种渠道和查新人员拉关系, 希望查新人员给予照顾, 不走查新的正常程序, 既要短时间内得到查新报告, 又要求查新人员写他认为满意的查新结

收稿日期: 2001-08-29

作者简介: 闫 蓓(1970-), 女, 天津市人, 硕士, 馆员, 发表论文 10 篇。

论。

2.4 急迫型 主要表现为查新用户要求在较短时间内完成查新报告。产生这种心态的主要原因是用户对查新工作的性质和程序不熟悉,认为只是检索一下课题,就可以出报告。殊不知查新人员需要在几天时间内对用户在几年内的科研成果进行消化理解,再对查出的国内外文献进行对比分析和专家咨询,才能撰写查新报告。另外国家和军队的项目申报和成果评审受理时间太集中,科研部门安排的时间紧,用户忙于准备材料,赶在临报材料之前才找查新单位。此时查新课题相对集中,查新人员为了在限定时间内完成任务,只得加班加点,难免会影响查新工作的质量。

### 3 提高查新工作质量的对策

查新工作是科研工作和科研管理逐步走上规范化、科学化的一个重要环节,对于开发科技情报信息资源,提高情报服务质量,发挥情报的决策支持功能,减少重复开发和保证科研成果的质量具有重要意义。通过对用户心理状态的分析,有针对性地解决查新工作中的问题是提高查新工作的较好对策。

3.1 强化信息资源建设 信息资源建设和查新工作是相辅相成的两个方面,完善的信息资源是保证查新工作查全、查准及提高工作效率的重要基础,同时也能直接影响查新结论的可靠程度;而查新工作又可促进信息资源的开发和利用。在信息资源建设中要针对用户的查新需求特点突出自己的馆藏特色,并充分利用现代信息技术和手段广泛实现信息资源共享。当今开放的网络信息环境,又为获取信息资源提供了更加便捷的途径,积极开发网上信息资源也是各查新单位信息资源建设的一个重要方面。

3.2 提高查新人员的素质 查新工作是一项科学性强,质量要求高的高层次的情报咨询工作,特别是涉及学科专业领域广,知识面宽,内容新,对查新人员的业务素质和职业道德都提出了很高的要求。所以做好查新工作的关键是必须具有一支高素质的查新人员队伍。要加强对在职人员的岗位培训,定期进行上岗考核,工作中要遵循有关保密的规定,必

须坚持科学、公正和实事求是的原则,不断提高在职人员的政治和业务素质。还可选派查新人员进行深造,更新必要的专业知识。支持查新人员积极参加有关学术团体举办的各种学术活动,如专题研讨,讲座等,了解最新发展和动态。并有针对性地组织专业性参观和信息交流活动。

3.3 严格规范查新工作管理 国家卫生部 1997 年制定了《卫生部卫生科技项目查新咨询暂行规定》实施细则,总后卫生部 1997 年也颁布了新的《中国人民解放军医药卫生科技查新咨询工作管理办法》、《实施细则》等规章制度,使查新工作逐步走上规范管理的轨道。各查新单位应根据国家和军队有关查新工作的管理规定,建立严格的管理制度和程序,并将查新工作政策、法规、程序和收费标准等向用户透明,由用户监督。这样既可消除用户的疑虑,使其以一种信任的心态参与查新,又可杜绝拉关系找熟人的现象。对本单位人员的查新应在适当范围内采取回避制度,以保证查新工作的公正性。

3.4 积极开展用户的培训工作 对查新用户进行有关查新工作意义、程序、查新手段和方法及查新委托单的填写等方面的培训。指导用户在填写委托单时如何写明自己的查新目的要求、课题内容、技术指标和创新点,并如何与查新人员相互配合完成查新报告,使用户对查新工作有全面的了解,增加对其的重视和理解。课题查新时,不仅会留出充分的查新时间,而且能够与查新人员密切配合,达到较好的工作效果。培训可采用举办专题讲座,开辟宣传栏,印发资料等形式。

### 参考文献:

- [1] 谭忠德,朱鸽鸣,郑力.查新工作促进了我军医学信息事业的发和医学科研水平的提高[J].中华医学图书馆杂志,2000,9(1):51-53.
- [2] 田书敏.科技查新用户分析及对策[J].医学图书馆通讯,1999,8(2):37-38.

[本文编辑:杜云祥]

(上接第 49 页)

满卷分期装订的刊,才烫上 No. X-X。如《X》,2000 年共 5 卷,每卷满期为 4 期,在合订刊书脊就应烫 2000 年 Vol. 1 或 Vol. 2;而不能烫成 Vol. 1, No. 1-4 或 Vol. 2, No. 1-4;只有分卷装订时,才烫成 Vol. 1, No. 1-2 和 Vol. 1, No. 3-4。有的小装订厂不懂装订规则,将卷期全部烫全会误导读者。

6.3 人为因素 期刊装订出错,人为因素是最多的。这就要求下架装订人员应有较强的责任心,从思想上要重视装订工作,并对装订细则有较详细的了解。同时,还应该提高装订人员的业务水平。如果装订人员只认识有限的刊名和年卷期序次号,就想较好地完成此项工作,这是远远不够的。在每年上

千册上万册的装订刊中,对正刊名、副刊名和各种形式的增刊、合刊、分刊等,装订人员都能准确无误的辨认,这是需要下一定功夫的。若下架装订人员既有较强的责任心,又有较高的业务水平,期刊装订错误就会明显减少。

### 参考文献:

- [1] 刘逸菲.浅谈高校西文期刊的装订工作[J].医学图书馆通讯,1999,8(1):28.
- [2] 鲁毅巍,徐丽梅,伦志军,等.改进期刊装订工作[J].医院图书馆杂志,1994,(3):30-31.
- [3] 张勤业.西文期刊登到、装订和著录中的增刊处理[J].医学图书馆通讯,1994.3(2):17.

[本文编辑:杜云祥]