

不列颠百科全书第15版



II、读者服务

参考服务

参考服务是为个别查找情报的读者提供个别帮助。这就需要图书馆认可在履行其职责时进行这样的帮助是必需的,而且必须有一个提供合格人员的专门管理机构。作为图书馆主要工作之一的参考服务的出现是比图书资料的采购、组织和保管晚得多。虽然已有几十年意识到需要帮助读者,但是参考服务这一个术语直到大约1890年才出现。

在欧洲和美国最初认为,参考服务是主要通过图书馆的书目工具来帮助未入门的读者。在一些学院和大学图书馆里可以看到最严正或最守旧的向读者提供帮助的形式。人们认为,学者不需要帮助,而图书馆员也不具备帮助他们的能力。公共图书馆常常比学院和大学图书馆更乐意帮助读者,直到十九世纪末期,参考服务部的图书馆员实际上被看作是读者的响导,甚或是老师。

所谓充分提供参考的方式起始于专业图书馆,如一些为生产企业或专门的政府机构服务的图书馆。这种方式强调了图书馆的情报传递职能,并把文献检索、文摘编制、情报源的评价以及情报的口头传递都列入参考服务的范围。倡导这种方式并没有使参考服务工作背离它的辅导职能,而是把编制推荐书目列入其正常工作。在世界大多数地区,大部分图书馆目前的做法大致有这么两种不同的方式。

较早的辅导读者的观念已经把图书馆的

图 书 馆 学 (二)

丘东江译

参考服务的对象从初学者扩大到博学多识的学者中去了。在各类大型图书馆中,参考工作按学科进行专业化,设立商业、艺术、科技及历史等不同学科的参考部门,并配备学识渊博的图书馆员的做法已经变得相当普遍。

对当前最感兴趣的专题目录的编制和分发是图书馆服务工作标准的一个方面。有时,地方编制的书目正能补充已出版的书目指南的不足,而成为参考馆员所使用的工具的一部分。

在组织图书馆的工作时,往往把一些经常需要查看的图书单另陈放,只准在馆内使用。曾有一段时期,参考馆员把这些参考工具书看成他们主要关心的事。但是随着参考服务概念的扩大,他们逐渐变为依靠馆内的全部藏书甚至馆外的藏书。目前,参考服务部常开展广泛的馆际互借和照相复制工作。

图书馆利用辅导

在一些学校和学院里,需要更为广泛地指导读者利用图书馆。这样做比通过正常的参考服务更为经济。在教室里或集体辅导的形式是多种多样的。

公共图书馆很少正式举行有关辅导利用图书馆的会议,而是靠问讯处和参考咨询台的日常工作。它们象学院和大学图书馆一样有时备有介绍图书馆的手册,免费赠送给读者。

出纳系统

因为一个大型图书馆每年的外借册次可

以百万计,所以必须要有一个对馆员和读者都经济而又能有效地提供基本外借情况的记录方法。某一本书在哪里?哪一天到期,某读者借了哪些版?上个世纪的图书馆员已经企图找到解答这些问题的理想方法。此外,这种外借记录方法还应为改进图书采购及保留时限的方针;改进类似的管理工作提供统计资料。

经过大量试验,到二十世纪初期已形成了两种广泛使用的外借记录方法。由纽瓦克(Newark)(新泽西州)公共图书馆发明的纽瓦克式,几乎为美国公共图书馆普遍采用,其它国家也有采用这一方式的。写有索书号、作者、书名和其它识别资料数据的卡片插在图书封面里页上的书袋中。每当读者借书时,把读者姓名及还书日期记录在书袋卡上,书袋卡在日期导片后面按照索书号、作者或书名的字顺排列起来。这样的排档方法提供了迅速催还图书的有效措施。在读者申请外借时,图书馆发给每个读者一张借书证,借书证上随时记录每次所借图书的主要项目。这样就能够控制读者外借图书数量,课以罚款以及对久借不还的读者采取暂停借书的办法。要查找某一本书的去向是较为困难的,因为至少要查找十二个不同的日期档。

第二种被美国和其它国家的学院和大学图书馆广泛采用的外借系统,除了使用二张卡片以外,其它部分和纽瓦克式相同。一种卡片象纽瓦克式那样按还书日期进行排档;另一张卡片(作主记录卡)则按索书号排列。学院图书馆很少限制读者的借书数量,所以很少使用借书证。

大约在1925年人们开始感到纽瓦克式的不足之处。第一项新进展是图书出纳机,此机是用来盖印读者登记号的。用一块凸起的金属片按在读者的借书证上。公共图书馆系统的下一项重大变化是处理卡片的使用。处理卡有两种基本形式。在用摄影出纳方式中,

在出纳台放一架照象机用来拍摄读者的借书证、书卡以及作为外借记录的编有号码的处理卡片,把已盖好了还书日期的处理卡片插入书袋,因为处理卡片要连续不断的使用,所以完全按年月顺序进行排列。这种外借方式的优点是准确、经济,但是它的缺点是无法知道某本书的去向,而且只规定了一个还书期,难以续借。录音出纳方式只是将外借记录的项目录在磁带式磁盘上,其他方面均和摄影式相同。

美国的学院图书馆未采用这种外借方式,因为他们认为这种方式不知书的去向,而这点恰巧是外借服务必不可少的。他们因而转向穿孔卡片,而最终是向电子计算机的方向发展。用计算机办理外借手续比在公共图书馆那些办理外借手续的方式花费要大得多,但是这种方式却接近十九世纪图书馆员就梦寐以求的一种办理外借方式。由于图书馆读者登记人数增加而导致美国的学院发放借书证,要使借书证适合于采用电子计算机搜集数据的措施是比较简单的。把读者姓名编号、所借图书的代号以及借阅日期及期限全都存储在穿孔卡片或磁带或磁盘上。这种方式虽然成本比较昂贵,但节约了读者的时间,取消了排片归档手续以及抽除无用记录的大部分工作,并能解答有关外借记录档的各种基本问题。这种方式还自动地产生各种统计数字,以便更有效地进行出纳系统管理。

图书馆的推广工作

多数国家公共图书馆运动有一个特点就是有一股宗教般的狂热,要使不断增长的人口都能享受图书馆的好处。图书馆通过下列做法以实现推广工作,在农村地区和小城市创办图书馆,在较大的城市建立分馆,使用巡回图书车以及邮寄借书。

在一些大都会地区,公共图书馆可能拥有星罗棋布的分馆,这样,大多数好学的读者就有可能方便地使用它们。分馆负责为成

年人和儿童收藏最常用的图书,提供基本的参考服务,并通过分馆互借的办法或介绍读者去中心图书馆借阅的办法,把中心馆的图书资料介绍给读者。规模相当大的图书馆设有地区分馆,以补充地区分馆附近的图书分馆的资料。

巡回图书车的作用是使图书馆更加接近整个街区居民。在美国农村地区首先使用它们,但近来,城市也使用了。世界其它许多地区现也使用巡回图书车,其中包括不列颠诸岛和澳大利亚。巡回图书车是一种特制的安装在卡车底架上、配有书架的运书车厢。车上载有经过挑选的、能满足所服务街区的读者各种兴趣的图书资料。它可以在商店区,学校、公园或乡村广场停留服务,一天可以停留二次或更多次。它能直接向读者提供的咨询服务为数甚少,但巡回图书车上的馆员可以将读者所提的问题和需要哪些具体图书的要求带回中心图书馆,把答复直接邮寄到读者家中,或者等到巡回图书车下次抵达时带来。

一些国家已经实行了“出门办馆计划”,读者不用进入图书分馆或巡回图书车便可得到图书资料。参加这些计划的图书馆制定了一些积极的为个别人、为特殊需要服务的计划,向住院病人、老人和伤残者提供特别的图书馆服务。还有一些计划目的是尝试帮助过去从未利用过图书的那部分社会阶层,尤其是在城市地区。

馆际协作

图书馆之间采取许多合作方式来提供更好的服务。在所有的计划中基本的一条是资源共享,同时也有地方和国际的协调采购,联合编目和资料的合作收藏。馆际互借是协作意图中的重要部分。

1926年美国的馆际互借的普及导致了全国馆际互借规则的订立以明确并统一馆际互借的方针和程序。经过几次修改之后,这项

规则规定馆际互借只限于严肃的学术目的。而当地及地区间的馆际互借则更加放松,所有馆藏资料都可以供任何读者利用。照相复制的进展,已通过提供期刊上的短文代替借阅期刊合订本的办法,改变了外借的传统办法。但是这一做法多少要受版权的限制。在地区范围内图书馆的资源共享包括参加图书馆所发的借书证在本地区的图书馆都能通用。这样,邻近的各城镇居民可以光临本地区任何一所公共图书馆,可以自由借书,一所学院的学生也可以利用另外一所学院图书馆。

在拉丁美洲国家里,馆际协作的几个重要项目,已经执行,除了馆际互借之外,还包括合作编目和联合目录。

联合目录及联合加工 影响馆际互借的主要障碍之一,是不知道资料存放在何处。现已共同努力来编制协作图书馆的联合目录。最早出版的全国联合目录是德国联合目录(Deutscher Gesamtkatalog 1931—39),它原拟收录德国各主要图书馆的藏书;至1939年,只出版了十四卷,内容从“A”字到“贝多芬”条,这个计划就中断了。

《全国联合目录》(The National Union Catalog)美国国会图书馆编包括每个州几百个参加协作的图书馆的藏书报告。这个目录原来是卡片形式,使用时要用书信或电话向美国国会图书馆查询。从1956年起该目录的增加部分每年以书本形式出版,以后每五年出版一次累积本。1956年前的目录现正在印刷出版过程中,据说它将是出版史上最巨大的一套书,全部出完将达610卷。然而,这个全国联合目录却不反映较小图书馆的藏书。所以,还有许多地方性和区域性的联合目录。

《期刊联合目录》(The union List of Serials),它提供了美国主要协作馆的期刊及其它连续性出版物的每期收藏情况。同样,许多地区和州的期刊联合目录补充了国家联合目录之不足。

(未完待续)