

也谈高校图书馆的情报服务工作

李 荫 文 葛 冠 雄

(哈尔滨工业大学图书馆)

一、高校科学交流的规律和情报服务工作的关系

高校图书馆的读者基本上是教师、科技人员、研究生和学生,他们在校的主要活动是教学和科学研究,这两项活动实际都在进行科学交流。判明高校师生进行科学交流的特点和规律,将有助于我们对图书馆必须加强情报职能这一概念的理解。

所谓“科学交流”系指社会中各个个体各个团体之间借助于他们的共同符号系统进行科学情报交流的泛称。交流中既可使用文献型物化信息工具进行间接交流,亦可通过语言、文字等进行直接交流。各种交流中,科学情报的提出、传递和取得这三个过程的总和构成了完整的科学交流系统,从而形成了我们科学活动的基本结构和机制。通常高校的科学活动中,科学交流大致过程有下列几种方式:

其一是教学过程中的科学交流。这种交流是教师通过文献资料的收集、分析和研究,提出有关专业课程科学情报的具体内容,进而对这些科学信息作出评价、选择、加工和充实到教材中,最后向学员讲授系统的科学原理和传播最新的知识内容等一系列过程。教学过程中科学交流的质量和水平,既取决于教师对知识的掌握和讲授方法,学员的理解知识和发展知识的能力,也有赖于图书情报系统对教师和学员有效的情报服务和资料提供。

其二是科研过程中的科学交流。这种交流是科学创造者本人采取行动,认识周围世界和利用认识的结果来提高科研成果质量的

过程。他们的情报需求,必须依靠图书情报系统的有效提供。

其三是研制生产过程的科学交流。这种交流既需利用图书情报系统中各类文献进行间接交流,亦需使用单位与个人之间的直接情报交流。

其四是科学活动过程中个人之间通讯、交换学术论文(予印本)、谈话、参加学术活动、听取专题报告、国内外实地调研、进修和参观访问等直接科学交流。

上述间接与直接交流的两种渠道各具有特点,是互为补充的两种交流形式。如果究其利弊进行权衡:从间接交流渠道取得的情报比较全面可靠,便于利用、传递、存贮,但该渠道信息获取难度大、速度慢;直接交流渠道具有情报内容新、选择性强、实用和反馈迅速等优点,但获取的情报不能作为积累知识的手段,有较大的局限性、模糊性以及结论不太成熟等缺点。由于高校教学工作要求的系统性和科研工作要求的严密性,因此,教师和科研人员必须频繁地使用间接交流渠道来获取有用的科学信息。即通过利用期刊、会议文献、科技报告、专著等文献服务和线索提供来获取所需情报。由此可见,间接交流渠道乃是高校图书馆读者情报需求的主要形式。

作为高等院校的文献中心——图书馆,无可置疑应成为全校科学交流情报传递过程中的重要媒介和桥梁。因此大力加强高校图书馆的情报职能,势在必行。

二、我校情报服务工作的内容和方法

我校是一所规模较大的多科性理工科大

学,图书馆承担着全校八千余名读者的文献提供情报服务工作。长期来,在开展书刊借阅、推荐、宣传服务工作的同时,曾断断续续地进行过传统性参考咨询工作。1978年教育部发出《关于加强高等学校图书资料工作的意见》文件后,我们根据形势发展的需要和我馆开展情报工作的具体条件,边恢复整顿,边巩固提高,于1978年将全部检索刊物集中,建立了比较完整的检索工具书查阅室,并配备了专人管理和开展检索咨询服务。1980年初,我们又从全馆抽出了三名具有一定科技知识、外语水平和多年实践经验的老馆员,正式成立了情报咨询服务组,开始承担多项技术情报服务项目。

我们的情报服务工作基本上经历了三个过程,即:部分检索工具书专架管理和进行传统的参考咨询服务过程;集中全部检索工具书建立检索工具书查阅室和承担一般检索咨询服务的过程;不断完善检索系统,并以检索工具书查阅室为基地开展多项情报服务的过程。通过几年来的实践,初步摸索到一些高校图书馆开展参考咨询、配合教学科研任务编制专题目录索引、辅导读者查阅文献资料进行有关方法的基本训练和专题咨询,定题服务等情报工作的一般规律和特点。下面侧重介绍一下成立情报咨询服务组以来,我们进行的几项技术情报服务工作的内容:

1、事实性咨询情报服务。

咨询情报服务中所遇到的大多是读者在学习和研究活动中所遇到人名、地名、书刊名称、机构名称缩写以及某项具体情况的事实性情报的提供。这种咨询约占总咨询量的80%以上,提问者主要是青年教师、研究生和高年级学生。我们主要利用各种参考工具书,如科学年鉴、各种专业手册、科学家人名录、学术团体名录、学会会议目录以及词典、百科全书等来解答读者提出的问题。事实性咨询情报服务内容既是丰富的,又是多样的,要作好这方面的咨询服务,必须依靠

情报人员熟练的文献检索技巧和灵活的信息提取方法。例如准备出国进修的教师出国前关于选择院校、专业、导师的事实性咨询。这类咨询要求取得的情报准确、及时,又要求全面、可靠。我们利用了美国《工程索引》、《大学机构手册》等检索工具书,先后为数十名出国进修人员提取了他们所需的具体情报,包括院校、专业、导师姓名、职称和他的主要科研活动情况及曾发表过的重要论文题目等线索,并帮助他们查到了必须掌握了解的论文原件。使出国进修人员能系统地查清未来将与之合作的外国学者的科研情况和特点,从而使他们出国后能更有效地进行学习与研究。曾有位老教授获悉到图书馆同志能为出国教师解决选择专业、导师和单位这一问题,深感惊异,为此特意到图书馆来了解解决问题的途径和手段。

2、专题咨询和定题情报服务。

专题咨询和定题情报服务是高校情报工作中重要的一环,是整个情报工作的核心。

我校专业设置较多,科研任务繁重,由于人力时间所限,加以科研人员未能全面掌握情报获取手段,常常无法高质量地完成或承担起科研中的文献情报调研任务。为此,我们选择了某些急需的课题,按专题或定题两种方式为读者提供有关文献线索。曾先后协助完成了十余项科研课题的文献调研任务,有力地配合了科研任务的进行。例如我们曾与某研究室合作为他们四项科研课题提供了近五百余篇情报线索,加速了该室科研课题的进展,受到了许多科研人员的重视和好评。

3、辅导读者查阅文献资料,进行有关方法的基本训练。

随着科学技术的迅速发展,文献资料数量急剧增加,高校图书馆的读者已难于按传统的文献查找方法获取到所需的有效情报和信息。学校相当数量的科研人员,从调研开始直到成果取得全过程中,都未能按照科研工作与文献情报之间的内在联系和发展规律

办事,经常在资料不全、情报不灵、动向不明的情况下草率进行。因此,经常出现科研周期延长、效果不佳和成效不大等现象。特别年青教师和研究生、高年级学生更缺乏文献情报利用的基本训练。为提高学校的科研质量和对学员读者有计划地进行情报素质的训练和培养,我们采用了讲座式、咨询式、书面式、座谈式等各种辅导形式,综合性、专题性、定题定向调研性、专题目录编制方法、具体情报获取方法等各类型辅导内容,对读者进行教育和训练。以讲座式辅导为例,我们曾在一年内为研究生、高年级学生及部分教师举办了五次讲座,使绝大多数研究生、毕业班学生都基本上受到了文献检索、情报获取方法的基本训练。实践证明,文献情报利用辅导训练对提高教学质量和科研水平将会起到一般难以预料的效果。例如学校92专业某研究生利用已掌握的文献检索方法,找到了大量有关课题的情报线索,根据这些线索,参考了16篇重要文献,最终撰写出一份具有国际水平的《双相20钢的研究》学术论文,并已被某国际学术会议所录用。许多研究生和毕业生由于受到了文献情报利用方法的训练,明显地提高了他们的科研成果和学术论文的质量,其中一些论文已先后在国内各专业学术会议上宣读或被专业学术刊物所采用。

4、利用各种形式的宣传方法传递情报信息。

为帮助读者更好地利用文献资料,充分开发学校的潜在知识资源,利用办板报、出刊物、举行书刊展览等方式向读者传递文献信息、情报知识和学科发展动态,是一种有效的情报传递手段。一年来,我们通过校刊、板报和编印出版物宣传报导文献情报达十七次,出版各种专题目录索引五种,并举办了包括一千余种重要外文期刊、主要检索刊物和国外科技报告等书刊展览。通过宣传、推荐、介绍和报导,使广大读者及时了解国内外科技发展水平和动向,为他们充分利用馆

藏文献资料,丰富文献情报利用知识,创造了有利条件。

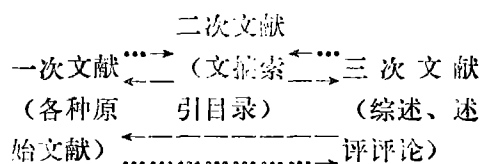
5、阅读资料文献中的文字方面疑难解答和资料代译工作。

我校是综合性理工科院校,馆内收藏着大量国外文献资料,这些资料的特点是语种多,类型杂。许多教师虽然专业知识深广,但能同时掌握多种外语者尚不算多。我们根据情报咨询人员本身具有熟悉多种语言的特长,专门承担了读者阅读或翻译外文资料中文字上的疑难解答,帮助一些读者处理向国外进行学术交流论文、书信的校正工作,并根据可能条件,接受部分急需资料和稀有语种的文献代译工作。

三开展情报服务工作应注意的一些问题

在情报服务工作中,我们感到下列一些问题是值得我们探讨和应引起充分注意的:

1、建立完整的科技文献检索系统是开展情报服务工作的基础。建立检索工具书室和科技文献检索工作,亦即第二次文献服务,是开展文献情报服务工作的前提。完善各种馆藏目录体系是保证咨询服务、专题服务、定题服务以及读者对情报利用的重要条件。众所周知,科技文献检索工作是利用检索工具从情报源(包括原始文献、综合分析型文献等)高效地提取出有用的科学信息的具体过程,因此二次文献是提取一、三次文献的出发点。对学校科研工作来讲,检索工作有

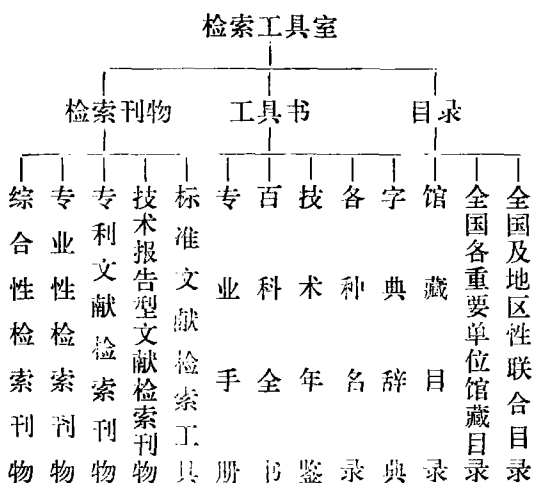


注——→文献检索过程

.....→文献形成过程

利于摸清国内外科学技术水平和动向,确定科研选题、避免重复劳动。就一个具体研究课题而言,有利于了解课题及相关学科的文献资料,从而节时省力、少走弯路、早出成

果。从高校图书馆自身构成的情报源来讲, 不仅能使潜在的知识资源得以充分揭示和开发, 还可以掌握提供国内外的文献情报线索、开拓更广阔的文献情报来源。因此建立检索系统, 搞好文献检索工作, 是提高情报文献服务质量的关键。我校图书馆六十年代曾集中部分检索工具书于教师参考室专架管理, 但十年动乱后均散失各处, 在1978年恢复整顿过程中, 我们在加强反映本馆情报源的检索体系的同时, 开辟了包括全部馆藏检索刊物, 重要工具书和各馆馆藏目录、联合目录的科技文献检索工具书室。并安排了具有一定经验和外语水平的专职人员开展文献检索服务工作。由于我们按照“结合专业、照顾全面、系统搜集、配套成龙”的原则, 大大方便了读者查找和检索服务的开展。



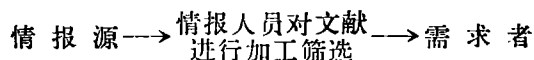
检索服务活动, 为我校研究生培养、导师和研究生研究课题、毕业论文的纂写、教材的编写、研究课题的开展等查找特定文献资料、提供了大量线索, 受到了教师、研究生、高年级学生的普遍欢迎。也就是在此基础上, 我们才能进一步充实了人力, 开展了较全面的参考咨询和技术情报服务活动。

三年来的实践证明, 没有检索工作, 就没有参考咨询和技术情报服务, 没有二次文献服务的基础, 也就难以充分履行高校图书

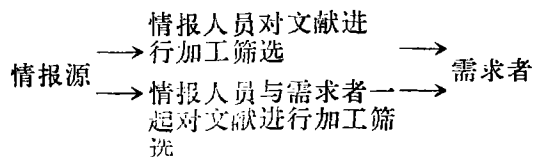
馆的情报职能。

2、合作型的情报服务方式是高校情报工作可取的情报服务方法。

情报工作, 一般可以认为是情报人员把创造者的知识(情报源)进行筛选、加工提供给使用者(接收源)的整个过程, 情报人员是情报过程中的主要传递者。



由于高校情报需求者本身具有广博专深的专业科技知识和一定文献处理能力以及其需求内容的复杂专深等特点, 决定了高校图书馆必须采用不同于一般情报机构的特殊情报服务方式。高校用户的情报需求一般要求专业广、理论深、类型杂、语种多、时间紧。对为数不多水平一般的情报人员, 是很难承担起全部情报提供任务的。为此, 我们利用高校教师一般愿意自己参与查找和广泛地收集资料的要求, 结合他们熟悉本专业科研教学活动规律和具有一定的治学经验等特点, 吸收他们一起参与情报提取和文献查找工作。我们通过具体科研课题或某项情报要求提供查索方案和检索方法、共同确定主题词、配合查找、共同提取出有用情报和文献线索。协作型的情报服务, 由于用户直接参与及其本身具有的特点, 起到了一般情报人员单独处理所无法比拟的查索效果和水平, 大大提高了情报的准确率。



例如对要准备出国进修的科技人员, 提出情报需求时, 我们在为其提供利用具体检索工具书和介绍检索步骤方法途径的几种检索方案同时, 一起通过实践试行选择其中最佳方案, 通过了解, 掌握各种不同情况下应采

用的不同方法。并请已掌握具体方法的科技人员推荐介绍给其它需求者,从而能在规定期限内,及时解决了数批出国人员的导师、单位的选定和具体情况了解的情报要求。合作型的服务方式既解决了我们人员少、专业知识不深、科技知识不广诸弱点带来的困难,又缩短了情报用户在整个情报获取过程的时间,提高了情报命中率。用户的文献检索与情报利用的素养和技能同时受到锻炼,一举数得,取得了良好的情报服务效果。

综上所述,根据高校情报用户的特点,进而采用合作型的情报服务方式,是高校情报服务可考虑使用的较为有效的情报工作方法。

3、提高情报人员的业务素养,是搞好情报服务工作的保证。

高校图书馆的咨询和情报服务内容比较广泛、比较复杂,因此要求情报人员必须具备一定的业务素养,即不仅要具备较广博的科技知识,而且还应掌握熟练的情报利用技术。而情报人员素养的形成,主要来源于实践。只有通过大量的、具体的、琐碎的各项情报服务的实践,才能积累经验和掌握规律,从而摸索出一条提高情报服务工作效果的最佳途径。我们在为读者解答出版物缩称和名词缩写的咨询过程中,通过大量实践,摸索出缩写的一般规律和还原的基本方法,并根据有关材料和省图书馆的同志一起草拟出一份供广大读者使用的《出版物题目词缩写规则》,为提高缩称的咨询服务效率和保证文献缩称著录的质量提供了方便条件。因此我们深深地感到,在科技情报服务中,必须发扬善于思索、勇于创新的精神。科学技术日新月异,文献情报分布的不规律性,知识量和情报量的激增,以及各种物化信息工具的创新,对我们情报工作者提出了新的课题。因此,我们高校图书馆的情报人员必须认真钻研图书馆学、情报学的理论和方法,充分了解现代科学技术发展的特点,根据高校教学、

科研活动中教师情报需求的变化,创造性地应用和改善文献情报利用技术。

4、开展情报服务,文献是基础,人员是条件,领导是关键。

我馆情报服务工作,从无到有,从检索工具书管理发展到多种形式的情报服务,这与我馆具有较为丰富的馆藏和历年来积累的检索工具书是分不开的。没有这些基础,情报服务亦就成为无米之炊了。但最主要的关键还在于领导的意志、决策和部署。我馆从1978年开始进行恢复过程中,从领导到工作人员敢于冲破所谓“图书馆基本功能是以图书服务活动为主体,加工到书名的管理、咨询、阅览等图书服务活动”这一传统观念的束缚。筹建了检索工具书室,配置了人员,迈开了情报服务工作的第一步。从而完善了现代高校图书馆管理体制——加强了情报管理的环节。这一建设过程的完成,主要来源于领导的决心和各部门工作人员的支持。领导是科学管理的主要管理者,他们的判断、决策和行动会直接影响到一个机构最优组织形式的形成和一个系统的最佳化运行。

从高教事业迅速发展的客观形势要求来检查我们已进行的工作,可以肯定我们的情报服务工作只是初具雏形。为使高校图书馆能真正成为积累文献资料和情报传递的媒介和桥梁,尚有许多工作有待我们去进行。我们冀求在现有的工作基础上培养力量,争取条件,逐步采用更多的、更高级的服务手段提供更有效的情报服务。

主要参考文献

- 1、A·N·米哈伊洛夫等 《科学交流与情报学》(科学技术文献出版社)。
- 2、王万宗 《情报学概论(讲课提纲)》
- 3、祝希龄 《重视图书馆传递科技情报的职能》(图书情报工作)