

上海图书馆的参考咨询工作

聂道融

最近中国科协成立了一个全国科技咨询服务处,上海社会科学院成立了一个咨询部,全国许多图书情报单位都在体制上进行了调整改革以大力加强科技咨询服务工作。全国政协委员周煦良同志不久来到上海图书馆视察工作时,特别表示了对图书情报工作的关切,给予我们的工作有力的支持。据说他认为上海图书馆的咨询服务工作要有几十位专家来做才好。本文结合上海图书馆的实际情况,谈谈图书馆的参考咨询工作。

参考咨询工作的重要含义

科学的发展促进了图书馆的发展。一个国家的图书馆业务水平往往反映了这个国家的科学文化水平。不论是社会科学家或自然科学家都需要从图书馆获得必要的图书资料。因而,图书馆的发展也进一步推动了科学的发展。图书馆通过藏书建设、编目分类、加工保管和借阅复制等一系列业务活动,使图书资料发挥其知识情报的传播作用,达到第二资源的开发目的,为人类在自然斗争和社会竞争中的特定任务服务。由于现代科学技术的迅猛发展,世界人口的急剧增加,科学活动、生产活动和社会活动越来越频繁,“人口爆炸”和“情报爆炸”的现象出现了。图书馆是一座知识的宝库,在浩瀚的书海里,要迅速、准确、最佳地找到你所需要的一本书、一篇文章、一份资料以至一个数据、一段话、一个字或大量参考文献,这实非轻而易举的事。参考咨询工作就是要解决这一个个难题。一个省、市、自治区公共图书馆、科学图书馆、大学图书

馆和专业图书馆,如果不重视做好参考咨询工作,它的业务效果、工作质量和服务水平必然是一般性的,甚至是低下的。为了适应越来越复杂的对情报资料的需求,图书馆正在努力探索使用电子计算机、最新通讯技术、印刷复制技术等现代化手段来大力加强情报资料的蒐集、储存、传输和检索的能力。

参考咨询工作的重要含义在于:

第一、参考咨询服务把图书馆职能提高到一个崭新的阶段;把工作从藏书楼的模式和借借还还的操作引向科学资料的检索和情报文献的评价,引向深入开展学术研究活动,包括图书馆学、图书学、目录学、版本学、情报学、文献学、以及与图书馆技术设备有关的各门学科的研究。在为科学技术服务、解答读者咨询的工作中,咨询人员不仅需要熟悉馆藏,掌握文献检索方法,还需要熟悉多种外国语、古汉语,掌握各门学科、专业技术的基础知识。有的馆在配备咨询人员中按学科分专业,科学院和情报系统基本已能做到这点。科学图书馆不但要有自己的图书馆专家,也要有其他学科的专家来从事研究工作和服务工作。从社会上聘请,以组成图书馆的专家顾问委员会也是十分可取的良策。毋庸置疑,现代图书馆无不把参考咨询工作摆在适当的重要位置上,以获取重大科学成果,有效利用图书情报,提高学术研究水平,使那些习惯于传统工作方式的图书馆迅速摆脱落后、低效的状态。图书馆能逐步拥有能够接受处理高难度咨询课题的多学科、多文种的许多业务技术专家,同时,再促成入脑和电脑的联系

结合,大海里捞针也就不难了。图书加情报,咨询加电算机就能使图书馆过渡到踏上新时代的前进步伐。参考咨询服务将起到这样一种作用:把图书情报资料的有效利用率、检索命中率和速度增长率提高至最佳境界,获取最满意的效果,以适应现代化科学技术和社会发展的需要。

第二、参考咨询人员是科学家和广大工程技术人员、文学艺术家和各行各业的专业人员的得力助手。我们必须很好地发挥这个助手的作用,来大大减轻科学工作者和专业人员在蒐集图书情报资料方面所化费的大量时间和精力。据说,一位科学工作者要化费三分之一以上的时间来查找图书情报资料,而且常走弯路,还不易查得。科学工作者深深感到,现代科学技术发展离不开图书情报资料工作的支持。图书馆的参考咨询工作是开展科学研究工作的基本条件之一,是为四化建设服务的情报尖兵和参谋。

周恩来总理生前在《关于知识分子问题的报告》中指出:“为了实现向科学进军的计划,我们必须为发展科学研究准备一切必要的条件。在这里,具有首要意义的是要使科学家得到必要的图书,档案资料和其他工作条件。”

在发明书写以前,人们传递情报的主要方式是相互交谈。几百年以前,世界上书籍不多,也很少有人懂得怎样阅读。那些稍能看书的人,艰辛地学习着记载在古籍和手抄本里的知识学问。在科学技术发展的早期,图书、情报是难以分开的。由于当时图书资料很少,最多也只不过是一个箱子或一间屋子的书籍,科学家靠相互交谈、书信往还和自己积累就能解决对图书资料的需要问题。在科学家个体自由研究的这段时期,科学家需要的图书情报工作大都由自己来承担。于是出现了一些私人藏书家。

随着科学和社会的向前发展,十八世纪就有了图书馆。二十世纪初,科学技术进入

了一个新的发展时期,特别是自本世纪三十年代以来,科学技术和人类社会出现了一个接一个新的飞跃,图书情报工作便日趋活跃了。现代科学技术的研究规模越来越大,学科越来越多,学科越分越细,学科间交叉渗透越来越复杂,尖端科学、边缘科学和综合科学不断兴起,高度的专业化带来了高度的综合化,由于上述种种原因,促使了科学文献资料和情报信息数据数量的急剧增加,加上文献出版方式与类型的越来越多种多样,对图书情报工作的要求也就越来越高。一位卓越的学者或任何一位科学工作者仍然会自己勤恳地担负一部分搜索累积情报资料的工作,而图书情报部门则更应加强其快、准、精、广地提供情报资料的职能,以适应科学技术发展的更高要求。

参考咨询工作的主要服务对象,在省市、自治区图书馆和科学图书馆来说,应是党政军领导机关、科学研究部门和重点生产建设单位。同时,也要热情做好为人民群众服务的工作。我们要当好科学家的助手和广大群众的情报资料员。

第三、“情报爆炸”和“资料老化”两大问题使图书馆面临着藏书利用及“资源共享”的严峻挑战。加强参考咨询工作就是应战的最有力措施。图书馆的参考咨询和书目索引工作(包括科学文献检索阅览室和参考工具书阅览室的工作),实质上就是具有图书馆工作特点的科学情报工作。一个图书馆不能只藏不用,一个图书情报单位也不能单靠自己不借助他单位就算满足了读者的需要。因此,在揭示馆藏的同时,还得遍觅资料的其他来源。这就给参考咨询工作增添了新的内容。建立图书馆网、咨询中心、计算机网络,以及编制联合目录和开展馆际互借、国际交换等都是为迅速及时地传递有用的信息,充分发挥书刊资料中所提供的前人劳动成果的借鉴作用所采取的有效工作方法与现代先进技术。

据不完全的统计,廿世纪七十年代里,世界上每年出版主要科技图书10余万种,主要科技期刊3万5千种,会议文献10万篇,标准20万件,专利每年增长35—40万件,累计数达1,200万件,科学论文每年发表500万篇,至于各种科学论证和信息数据则更不胜数了。因此国外就提出“资源共享”的问题,并采取建立数据库的办法,形成计算机网络,广泛发行缩微资料、视听资料和记录磁带,还利用先进的现代通讯技术——电话、电视、无线电、电传打字机、电缆、微波和通讯卫星等把整个情报网络中的情报资源迅速准确地提供给全国以至全世界的用户使用。我们要采取现代化技术与传统操作方法相结合的方针。人脑与电脑并举,机械与手工并举,即使在图书馆现代化以后,仍然如此,两者不可偏废。

馆藏要变成国藏,国藏要成为全球共享的资源,从参考咨询工作的角度来看,这是再好不过的了。但参考咨询工作人员必须具备主客观两方面的条件。主观方面的条件是,要了解读者需求,掌握情报来源和熟悉资料检索,待采用电算机后,还要与这部分工作人员紧密协同工作。客观方面的条件是,要办好文摘、索引、工具书阅览室,既供读者使用,也供咨询人员使用;要创造条件,方便咨询人员查阅借用各种类型的专业书刊资料;为咨询人员提供馆内外出版的各种书目、索引、书讯等;有什么专业会议和学术活动要让咨询人员参加;要重视发现、培养和提拔高级参考咨询人员,进行“智力投资”。知识水平不提高,参考咨询是搞不好的。将来有了计算机网络,我们还是要查书、看书、研究资料和分析情报的。

“情报爆炸”的局面铸成另一种信息危机,那就是“资料老化”问题。至于什么假情报、无用信息和参考价值不高的资料也比比皆是,俯首可拾。参考咨询人员便要有高度的责任心和洞察力来查找并选择针对性强

参考价值高的情报资料提供给有关方面使用,要去伪存真,去粗存精。随着科学技术发展速度的加快,科学成果日新月异,昨天还是先进产品,今日已经被人赶上,明天更是远远落后。因此,要加快科学技术向现代化进军的速度,就要使科学工作者最快地及时地得到他们迫切需要的有用的情报信息和参考价值较高的图书资料,特别重要的是获得最新战略战术情报。

参考咨询工作要做在“资料老化”的前面,使书刊资料尽可能多快好省地发挥作用。现在往往有许多单位,一方面感到资料缺乏,需要的东西很难找到;另一方面又觉得书刊过剩,用之不多以至无用,很想把它送出去,以减轻房屋紧张和工作繁忙的压力。今后几十万册藏书量以至几百万册藏书量的大型图书馆将逐渐增多,应事先多加考虑,以免被动,决不能开始盲目追求“大而全”或“小而全”,结果给自己背上沉重的包袱,而我们特别关切的是,收藏的有用书刊要及时加以很好地利用,参考咨询工作就要勤于为读者代查资料和主动推荐书刊。人找书,书找人,前者的工作不易,后者的工作亦难。总之,两种工作都应该做好。

现代科学技术事业的发展速度,在很大程度上取决于图书情报工作的速度。十九世纪初,全世界的科学技术期刊只有几十种,目前已达十余万种,每年还要增加新刊1,500余种。从科学技术发展的趋势来看,最近十年来科学技术的发明创造较之过去两千年的总和还要多,未来的十年想必更为壮观。至于现代科学技术的丰硕成果和高超技艺实为过去时代所难以比拟。一项新技术从发明创造到实际应用的周期已越来越短,科研成果迅速得到实际应用和推广,例如,照相技术从1727年到1839年用了112年的时间始得应用,而集成电路则从1958年到1961年,只用了三年多时间就应用于实际

了。专业知识过时的周期在缩短,许多专业知识、技术标准、理论,学说很快地被新的、更为正确、丰富发展的科学技术知识所代替,这就要求知识情报的传递要在一个更高的水平上来进行。你收集采购了那么多书刊文献资料,如果利用率不高或不加利用,就将造成极大的浪费。现在已经冒出一个新的问题,如何处理过时的多余的参考价值不高的对本单位无用的积压资料。而正式入藏的书刊即使无用也只好让它长期以至永久占据大量书库空间。国外同样有这种情况,一位美国大学图书馆的负责人就曾提出过,她说:

“我们图书馆有许多旧的期刊合订本,需要的话,可以送给你们。”因此,图书情报单位要积极采取各种有效措施来应付“资料老化”问题,措施须包括正确制订采购标准、快速报导、扩大流通和加强咨询,要象开发利用各种物质资源一样,主动、及时、迅速、准确地开发和利用一切有用的“精神资源”,为科研生产提供四化建设所迫切需要的人类社会,古今中外科学成果、各种正反经验结晶和最新情报信息。参考咨询工作的目的性即在于此。这是历史赋予图书馆的光荣使命。

图书馆如何开展参考咨询工作

开辟科学文献检索阅览室。室内开架或半开架陈列古今中外检索工具书刊,包括文摘、索引、书目、辞典,若有条件的话,还可放些年鉴、手册、指南之类的图书。

文献检索室也可按学科细分为社会科学文献检索室和科学技术文献检索室。或者按检索工具的出版形式分别开辟科学文摘索引阅览室和参考工具书阅览室,前者专陈列期刊式检索工具,后者专陈列图书式检索工具,这样布局的优点是分工明确、专业性强和便于管理。

检索工具是报导、累积和查找科学文献资料来源线索的重要手段之一,是图书馆开

展参考咨询工作不可缺少的工具,也是科学工作者打开知识宝库的一把金钥匙。许多科研人员和学者平时不坐办公室,而到图书馆上班,他们经常是科学文献检索室的座上客。图书馆的咨询接待室或工作室应该设在检索室内或相近处,以便于接触专业读者和使用参考工具书,这样,工作效率和服务效果就比较好。

省市馆和科学专业研究图书馆都应重视办好科学文献检索室和参考工具书阅览室,因为科学研究需要参考大量文献资料。马克思说过:“研究必须充分地占有材料,分析它的各种发展形式,探寻这些形式的内在联系。只有这项工作完成以后,现实的运动才能适当地叙述出来。”要从数量庞大、类型复杂、多种多样、出版分散的科学文献资料中迅速而准确地查得切合研究课题需要的文献资料,那就必须比较齐全地收集完整的检索工具,了解掌握各种文献资料的检索方法,建立完善的检索系统,把情报来源和资料线索搞得一清二楚,使文献检索室和参考工具书室成为一个手工操作的取之不尽、用之不竭、无所不包的文献数据库,在图书馆尚未采用计算机检索之前,这应是最可行最方便最适用的文献检索方法。

上海图书馆的科技文献检索阅览室,室内收藏检索工具约三千种,其中科技文摘索引五百余种,辞典一千二百种,单卷书目一千余种,和少量的年鉴、手册和样本。上海馆现还没有参考工具书阅览室。科技文献检索室除辞典半开架外,检索工具书刊一律开架陈列,读者可自由取阅。排架先按中外文分架,再按类别排列,外文同类别的则以西文、日文、俄文为序,每个品种给以检索室架号,便于上架整架。按中、西、日、俄等大文种上架也可考虑,这一种排架方案,按学科分类排架似较适宜。开架陈列的年限,一般放十年,个别带权威性热门的文摘索引如美国的《化学文摘》(Chemical Abstra-

cts)和《工程索引》(Engineering Index),前者从1907年创刊号放起,后者从馆藏1922年起一直陈列至今,许多科研读者虽本单位也有此检索工具,但仍乐于跑上图,就是因为放得比较齐全。科技文献检索室陈列的文摘索引应该包括世界各国出版的各种文种各个类别的检索工具,当然剔除一些用不上的稀有文种和专业品种也是可以的。但重要的品种却不能因暂时不需或用得较少而停掉。例如国内出版的各种中外文索引、文摘、目录,许多是必不可少的重要检索工具,科学技术文献出版社出版的各类《中文科技资料目录》、《中国科学技术情报研究所国外科技资料馆藏目录》、《专利目录》、《日本公开专利文摘》和《美国政府研究报告通报》、《国外标准资料报导》等;科学技术文献出版社重庆分社出版的各类《国外科技资料目录》和《文摘》;北京图书馆出版的《外文新书通报》和一些单卷检索工具;上海科学技术文献出版社出版的《中文科技资料目录》和《国外科技资料目录》,以及中央各部情报所和全国各省市自治区出版的主要检索工具都是我室收藏和常加利用的。上海图书馆定期出版了《全国报刊索引》和《上海市外文新书联合目录》,每年还编辑出版一次《上海市预订外文期刊联合目录》。至于国外出版的主要检索工具,当尽可能将下列一些品种收集齐全:美国的《化学文摘》(Chemical Abstracts)、《工程索引》(Engineering Index)、《生物学文摘》(Biological Abstracts);西德的《国际科学期刊论文目录》(IBZ-Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur aus allen Gebieten des Wissens);英国的《科学文摘》(Science Abstracts),分别为A辑:物理文摘(Physics Abstracts),B辑:电与电子学文摘(Electrical and Electronics Abstracts)和C辑:计算机与控制文摘(Computer & Control Abstracts);法

国的《文摘通报》(Bulletin Signalétique),有49个分册;日本的《科学技术文献速报》,有11个分册;苏联的《文摘杂志》(Реферативный Журнал),分综合本和单卷本两种,综合本按每一大类又单独出分册,单卷本则是独立的,目前按学科专业划分为26种综合本(Сводный Том),147种分册(Выпуск),以及46种单卷本(Отдельный Выпуск)。此外,还有原子能、航空、医学、农轻纺等较好的专业文献索引以及各国专利文摘索引我室也都尽量配备齐全。我国的国家书目《全国总书目》和《全国新书目》要保持完整地提供读者查阅。世界各国的国家书目,如美国的《全国联合目录》(National Union Catalogue)、英国的《不列颠国家书目》(The British National Bibliography BNB)以及美国四大报告等,有条件的,也应收藏。通过国家书目,可以掌握一个国家的图书出版全貌。期刊是极为重要的情报源,期刊目录是图书馆利用最为频繁的目录。检索室要很好了解、收藏、利用各种中外期刊目录。我国曾经编辑出版了一些书本式累积性的大型期刊目录,是属常用的必备检索工具。中文期刊目录有:《全国中文期刊联合目录1833—1949》(北京图书馆出版,1961);《中文期刊目录1881—1949》、《中文期刊目录1949—1956》(上海市报刊图书馆出版,1956—1957);《中文科技期刊联合目录1979》(科学技术文献出版社出版,1979),本目录收录了我国最新出版的中文科技期刊(包括部分连续出版物)共4,551种。外文期刊目录有:中国图书进出口公司历年编印的书店目录《外国报刊目录》;《全国西文期刊联合目录》、《全国俄文期刊联合目录》、《全国日文期刊联合目录》(北京图书馆全国图书联合目录编辑组于1959—1962年编辑出版);《国外期刊目录1969—1973》(科学技术出版社出版,1975),本目录反映了中国科技情报所入藏的

国外科技期刊9,439种;《1978年全国预订外科技期刊联合目录》(科学技术文献出版社出版,1978),该目录由北京图书馆联合目录编辑组编,反映了462个单位向国外预订和交换来的原版外科技期刊共12,016种,其中西文期刊9,269种,俄文期刊975种,日文期刊1,772种:《日本科技期刊指南》(科学技术文献出版社出版,1978年),本目录报导日本科技期刊5,725种,系由中国科学技术情报研究所检索组参照有关材料编写而成,可以了解日本科技期刊动态。国外原版西文期刊目录也是我们经常查阅参考的,如英国的《世界科技期刊目录1900—1960》(World List of Scientific Periodicals Published in the Years 1900—1960)和美国的《乌尔里希国际期刊指南》(Ulrich's International Periodicals Directory, Eighteenth Edition 1979—1980)等期刊目录颇享国际盛誉,指南18版目录反映62,000种期刊。

科学文献检索室理应陈列馆藏较齐全的检索工具,但往往事与愿违。其一,单收科技检索工具,这样就会失去与科学技术密切相关的科研教育和经济情报等许多学科领域的联系,何况把文献资料的哲社和科技两大部类在内容上截然分开也不可能。由此看来,综合性的省市馆应该开辟综合性的科学文献检索室,哲社和科技两者同样需要,同样在社会主义现代化建设中将起到应有的作用,当然也可以一分为二,但我们的工作必须从全面着眼,具体着手。其二,各种类型的参考工具书包括百科全书、辞典等分散在各个部门、各个阅览室各个同志手里,读者和咨询人员总无法集中一处查得馆藏全部检索工具。检索工具应予集中陈放,必要时可以暂时出借,以充分发挥其作用,免得发生一面遍找无着和一面搁置不用的情况。其三,检索室或工具书阅览室限于开架场地,只能陈列较新的常用的参考工具书和文摘索

引,一般以十年至十五年为宜,较旧的不常用的应设辅助书库存放,仍归检索工具书阅览室负责管理,这样,不论是调整开架或归库提书均感方便,而目前限条件,很少设此类书库,对解答咨询很不利。其四,要基本弄清楚哪些属于参考工具书。检索工具一般是指文摘、索引、目录;参考工具书则范围较广了,凡属可作为参考工具使用的书刊资料、目录索引、百科辞典、手册年鉴等都算在内,采编部门在采购分配书刊时应优先集中考虑检索工具书阅览室的需要。其五,不能与读者争书。一本检索工具或一本辞典在工作人员和读者同时需要时(甚至工作人员要一直放在手边使用,离开了它无法进行工作;如采购人员离不开各种书刊目录,分类人员手不离分类法,咨询人员要查阅各种检索工具)应备复本。不常用的或用毕后的参考工具书还是集中一处为好,大家用起来都很方便。现在的情况是,各个工作部门都分散掌管一部分工具书,造成哪一处都残缺不全,读者需要则更难顾及了。

省市馆应编制馆藏文摘索引参考工具书目录和书目之书目,以适应科学研究的需要,方能保证重要的文献资料不断线。譬如,上海图书馆编辑出版了《中国丛书综录》、《馆藏古籍善本目录》、《上海图书馆方志目录》、《中国近代现代丛书目录》、《郭沫若著译书目》和《中国近代期刊篇目汇录1857—1918》等多种书目,若是人不知,又怎能使用,甚至,馆内不知馆内书目,国内不知国内书目,看来全国各级各类图书馆做点情报加工工作似十分必要。

科学文献检索室好比是一个包罗万象的大型文献数据库,只不过是用手工操作罢了。直到计算机网络和机读目录实现以后,书本式检索工具由于它是人脑的产物,胜过任何其他智能,由于它不需要其他设备开支而具有简便适用的特色,在广大地区的许多生产、科研、文教和各个专业图书情

报单位里,还是不可缺少这种文献资料的报导形式的。当然,随着电子检索的日趋成熟和广泛应用,相应来说,手工业检索将不须花费大量时间去做计算机完全能替代的工作。

省市馆要搞好参考咨询工作,科学文献检索室和参考工具书阅览室就是它的物质基础,因为这些都是最重要的情报源和资料线索。

咨询服务是发挥图书馆情报职能的最重要手段。图书馆的咨询服务好坏,关系到这个馆的办馆水平高低和所起作用大小,这是为科学为社会为读者主动传输有用信息,提供对口文献,满足用户需要的最有价值的业务活动。从不同的角度、深度和广度来剖析咨询服务效果,都不难看出,一个图书馆要向现代化高水平服务方向发展的话,咨询服务即文献、参考资料与情报服务是在图书馆事业发展史上具有革命性方向性的业务决策。国际图书馆界在本世纪六十年代末七十年代初就研制成功为咨询服务工作配备的现代技术手段——电子计算机网络和文献数据库,在很多技术发达的国家现在已经盛行联机情报检索网络和图书馆网络,利用电子计算机,建立文献数据库,成立咨询中心、藏书中心、目录中心、复制中心和交流中心,大家共享资源,读者在任何地方都能借到他所需要的资料,从而使图书馆与情报文献资料发挥着最佳效用。美国国会图书馆从1800年创立至今,藏书从几百册发展到现今七千二百万件(其中图书一千八百万册),工作人员五千八百人,于1967年6月研制成功了MARC II 磁带,从1969年开始对外发行MARC II 磁带机读目录,不久又产生了用电子计算机输出缩微品(COM)的方向,还向全国几千个图书馆发行目录卡片,发展全国图书馆馆际互借图书,进而扩展至世界范围。1963年,美国国会图书馆设立了“全国科学技术参考咨询中心”,这样国会图书馆便成为既是美国全国的藏书中心、目

录中心,又是交流中心、咨询中心。它为全国各情报机关、政府部门、高等院校、学术团体、工厂企业以及任何个人服务,只要是科技领域所需要的情报资料,不论从何种角度以何种方式提出,都能准确迅速地查出有关文献。这不仅是一个咨询机构,也是一个情报转换点。这个参考咨询中心的主要任务是:向读者用户介绍“情报源”。除了通过书刊资料解答读者咨询外,还能把一般参考咨询工作不能解决的问题,介绍给专门机构或有关专家协助解决。从1963—1974年,这个中心共接办了咨询31,200件,当天能回答的占22.9%。外国的先进技术经验是非常值得我们借鉴的。省市公共图书馆在本地区内形成一个藏书中心和咨询中心,也是地区图书馆网的中心,当义不容辞地承担起各种类型图书馆之间的协调工作,进行采购协调,编制联合目录,开展馆际互借,推进“机联”检索,以获取资源共享的最大收益。

方毅同志在全国科学大会上的报告中指出:“八年内要建立起一批文献检索中心和数据库,初步形成全国科学技术情报图书计算机检索网络。”这样,我们的咨询服务工作就有了现代化的装备,虽然也要付出高昂的费用,但工作效率终将千百倍地增长。

在目前尚没有计算机网络的时候,我们就要充分发挥图书馆网和人工检索的作用,并不断改进咨询服务的方式方法。上海地区是个工业发达的沿海城市,科学技术的力量比较雄厚,有上万个大中小型企业,其中就有几百上千个大型或重点企业,还有数百个研究所设计院等科研单位、30所高等院校和一个科技协会以及99个各门学科的学会、一个哲学社会科学学会联合会以及20个社科学会。图书情报单位有一个市级的科技情报研究所,各工业局系统亦正在相继建立起专业的科技情报研究所,另有各行各业的地方性或全国性的科技情报网组织。公共图书馆系统有一个市级的上海图书馆加上十二个区

馆、十个县馆和130个街道图书馆。科学院系统有一个中国科学院上海图书馆及所属几十个研究所的图书情报室。上海有五千多名情报专业人员,市区县公共图书馆有1,200多名工作人员。上海地区的文献资料的蕴藏量是十分丰富的,它不仅满足本地区的需要,还接待来自全国的查询借阅。我们与各系统的主要单位建立情报资料服务关系,着重抓好主动服务、定题服务和跟踪服务,组织情报交流活动,以加强图书馆的情报职能。根据本地区的特点来具体制订咨询工作方案才是切实可行和行之有效的。为此,了解本地区的科学技术目前概况和发展趋向是做好为科研生产服务的咨询工作的客观依据。

咨询服务的目的要求、工作方法和效果鉴定

一、咨询服务的目的要求。通过情报手段准确精广地达到资料的充分利用,以自己的工作来保证人能找到需要的书,书能找到需要的人,而且要能帮助找到最合适的书或最合适的人。上海图书馆于一九五二年七月成立,目前藏书达六百七十万册。在收藏的大量古今中外图书资料中,有不少珍贵革命文献和古籍善本,有较高科学研究参考价值的各门学科的中外图书、期刊、文献资料,还收集近二十万张音乐、戏曲唱片以及不少录音磁带和缩微胶卷、平片等视听资料。上海馆收藏的一百三十余万册古籍、几十万册解放前出版的旧书刊,其中从1864年创刊号起到1949年止连续出版发行达七十七年之久的全套《申报》为馆藏一大特色。咨询服务主要是帮助和配合读者查找资料,同时要兼顾报导馆藏和推荐好书。

科学文献包含着人类在科学研究、生产实践和社会发展过程中所汇集记录下来的一切经验和成果,累积了无数有用的情报信息,即知识、事态、理论、定义、方法、工艺、数据和科学发明、艺术构思等。图书馆

按分类法和主题表把五花八门的图书资料分门别类编制各种目录,通过阅览、外借、复制、展览的渠道又把情报文献送到读者用户手里,利用检索系统(检索工具与计算机网络)查检特定需要的情报文献资料,这就是图书馆发挥图书资料作用的工作流程概况。图书馆藏书不仅为了藏,更为了用。藏得好书,用得不好,不算真好,咨询服务就是要起到用好的作用。好比勘探物质资源一样,我们是勘探精神资源或第二物质资源,因为图书资料即用文字、图形、符号、声频、视频等不同手段不同载体记录下来情报文献是人类过去积蓄下来的精神财富的结晶,其中许多却是伟大的科学发现、宝贵的技术成果和丰富的实践经验。咨询服务总的目的要求就是,提供科学文献资料 and 情报源,供科学工作者借鉴别人的经验,考证历史的事实,研究科学的发展,要做到对口、及时、精选和符合读者特定的需要,分担一部分科学研究的前期劳动,促进科学技术在深度和广度上不断迅速向前发展。具体来说,咨询服务必须达到以下几项要求:

第一,必须吃透课题需要,搞清楚要解决什么主要关键性问题。例如一位治理三废的专家方柏荣教授要求图书馆提供上海黄浦江和苏州河的有关资料,为的是根治江河水质污染问题,上海图书馆的咨询工作人员通过进一步交谈了解,直到完全摸清要求后,即组织力量,从上海地方资料中查检到很多参考价值较高的有关文献,方教授非常高兴地说,我热爱科学,也热爱图书馆。

第二,必须掌握广泛的文献资料线索,不仅要向读者提供参考文献,必要时还得提供情报来源和介绍有关专业单位协助解决。这就要求咨询工作人员不仅要熟悉检索工具,还要熟悉馆藏,并且把国内外情报文献资料的线索全部掌握起来,为我所用。譬如北京图书馆和各省市图书馆藏书各有特色,我们注意到北京图书馆1978年藏书是

980余万册，中外文现期期刊有13,000余种，报纸3,600余种，资料20万余册，特藏资料58万余册，此外还藏有地图、图片、金石拓片、甲骨、著名作家手稿、缩微胶卷、缩微平片等。一般来说，图书馆系统藏书中以图书期刊为多，情报系统以专利特种文献资料为主要收藏内容。前面列举的这些反映国内各单位馆藏情况和书目索引，对解决或协助解决我们解答咨询问题是十分有用的。

第三，必须懂得文献资料检索的理论、途径和方法。文献资料检索是获得科学情报的重要渠道之一。文献检索工具和参考工具书的编辑出版、陈列推荐和查找利用是检索工作的三个组成部分。没有好的检索书刊目录编印出来，文献检索就缺少工具；不很好组织检索工具的开架阅览推荐报导，就会使人感到情况不明，查阅不便；要充分利用文摘索引等检索工具来查找情报文献资料，以发挥工具书的最好效用，要逐步建立起比较完善的检索系统，现在是靠联合目录，将来要搞联机检索。当今，图书馆界和科学界最感缺乏的是，国内版文摘索引很少有年度累积本，没有主题目录、关键词索引和著者索引，希望在不久的将来能看到全国性和地区性的书刊资料的馆藏年度累积本书目索引以满足四化建设和科学研究的需要，完整系统地反映图书情报内容及其收藏单位，这是需要经由出版系统、图书馆系统、情报系统联合起来进行全国和地区协作规划才能以实现的。如以国家图书馆——北京图书馆为中心编制全国性的书刊资料联合目录，以中国科学技术情报研究所为中心编制全国性的情报文献索引文摘，以国家出版总局和中国图书进口公司为中心编制全国总书目、全国进口总书目和出版年鉴，这样，在我们的图书情报领域里，就能充分发挥社会主义制度的优越性，达到统一规划、协调行动、畅通情报、资源共享的目的。我们还要努力创造条件和世界各友好国家开展国际间的书刊交换

活动，互赠互借，互通有无，情报交流，信息往还，为人类科学文化的繁荣昌盛做出我们的贡献。

世界上有哪些情报文献资料切合我国的课题需要，这些资料藏在哪里，如何才能得到它，这就是获取有用信息的三个主要工作环节。

第四，必须认清以战略情报为主，战术情报为辅这个重大决策性原理。我们不能用单纯的技术观点去看待参考文献资料，而必须用历史唯物主义和辩证唯物主义的观点去洞察把握住人类社会、科学文化、技术工艺的正确发展方向、路线和趋势，从而选择科学的先进的有广阔发展前途的方案，加以采纳。因此，情报分析至为重要。千万注意，不要把反科学的当作科学的，把落后的当作先进的，把已经淘汰的当作有发展前途的，否则，我们就会上当受骗，走弯路，吃大亏。

第五，必须重视时间观念。要迅速及时恰到好处地输送情报。情报及时到达，产生无比威力，情报误时晚点，作用减弱落空，弄得不好，还要误大事。军事上如此，经济上如此，技术上如此，一切工作都如此。情报手段必须现代化的道理即在于此。

第六，必须坚持保证重点兼顾一般的原则。咨询服务的最高目的要求就是要达到科学上的重大突破。凡是国家重点科研项目、重点建设工程、尖端科学技术和带头学科都是我们的重点服务对象。为四化建设服务是一切工作的中心任务。结合上海地区的情况，科学技术要向高精尖的方向发展，要把上海建设成为一个现代化的工业城市，一个现代化的科学技术基地，一个现代化的海港外贸基地。上海要为本地区服务，同时也要同全国进行科学情报交流活动。事实上有关国家重大科研生产项目都是在中央统一领导下调动全国力量共同作战的，例如卫星上天、洲际导弹运载火箭、氢弹原子弹、原子能发电站、开发北大荒、在上海的金山石油

化工总厂和宝山钢铁总厂等等。参考咨询要牢牢抓住重点,它的工作才有意义,它的作用才能发挥。满足于一般咨询,就做不出重大贡献。

兼顾一般,特别要重视大力开展科学普及工作和尽量满足各门学科及各行各业对科学情报文献资料的迫切需要,这样,我们争取获得科学上的重大突破、生产上的突飞猛进和经济文化上的日益繁荣昌盛,就有了坚实而又雄厚的物质、群众基础,就有了极为广大的科学后备队伍。但是,我们决不可以避重就轻。咨询服务必须有计划地选择若干重点课题项目花大力气做好它。

例如,打捞“阿波丸”沉船的工程,我们在打捞作业开始之前,就配合有关单位,集中力量,重点检索了上海图书馆所藏的书刊资料,还向北京图书馆借来了有关“阿波丸”的书籍。宝山钢铁总厂建设工程和金山石化总厂一直是图书情报单位的重点服务对象。从1978年一月开始,上海图书馆就采取跟踪服务的办法,以开辟专题阅览室、举办资料展览会,配合查找文献资料和送书上门等方式方法,为宝钢提供了大量的情报资料,还与冶金局联合编制了“国外钢铁工业期刊资料题录”。环境科学、综合利用、三废处理一直被图书情报部门列为重点课题。一般咨询如提供烫发药水配方、塑料粉末静电喷涂、食品、服装、家俱、园林资料等等,都收到了一定良好效果,近十种菜谱已经编辑出版。图书馆的咨询服务受到了科研生产单位和广大科学文化工作者的热情欢迎和有力支持。上海图书馆与许多单位和读者建立了良好的业务关系和深厚情谊,咨询服务成为图书馆与读者之间联系的友谊的桥梁。为科学研究服务为重点课题服务是国家图书馆、省市图书馆、科学专业研究图书馆的不可推诿的主要任务之一。省市、科学图书馆必须把工作着重点转移到为四化建设服务上来,转移到为科学研究服务上来,转移到为重点课

题服务上来。没有重点的咨询服务,就不会获得高度的科学成就。

二、咨询服务的工作方法。现在来介绍一下上海图书馆的情况与做法。

在上海馆的参考阅览室内新近开辟了一个“读者接待室”,负责接待党政军机关、科研生产单位和广大科学工作者,接受读者提出的口头、电话、书面咨询。通过交谈,填写咨询单,了解咨询内容要求,配合查找参考文献资料。凡属国家重点科研生产项目,将优先配合做好情报资料工作。有了个读者接待室,读者就感到方便得多了。

设立读者接待室的做法,仅仅是个开端,重点咨询还将需要多次向专业人员进一步详细了解课题所需要的文献资料范围和内容要求深度。

咨询服务工作特别需要对四化建设和科学研究的发展趋向进行调研,一项技术革命或技术革新项目目前还存在什么问题,关于世界先进科学技术的水平动态,要掌握和提供哪些科学文化知识及有用情报信息。咨询工作人员首先要向科学工作者学习讨教,才能初步了解课题的内容要求,进而要深入科研生产第一线去作实地调查,增加感性知识,真正体验到科研生产迫切需要的是些什么情报文献资料,然后才能分析出课题的内容实质,准确地高质量地迅速地做出咨询答案。反之,只会是一知半解。应付了事而已。

工作方法的第二步骤就是要确定查找资料的途径和选择检索工具,以及参考书刊资料。工作可以从两个方面开始,一是直接查阅一次文献的书刊资料,二是查检二次文献的文摘索引。科学文献包括有图书图片、期刊丛刊、科学报告、会议录、政府出版物、学位论文、专利文献、标准资料、百科辞典、产品样本和产品说明书等。根据咨询内容要求,可以提供上述书刊资料。如果是重点课题所涉及的内容较专,范围较广,那么就应利用综合性检索工具和专业性检索工具同

时着手进行查找对口资料,这样双管齐下,预期可收到较好的效果。由于文摘索引的出版较期刊文献资料的发表为晚,所以查了检索工具后,还要补充查阅最新有关专业书刊资料,才不致于漏检最新情报文献。国内外已经发表过的较为完整系统的综述,进展和汇编资料是颇有参考价值的三次文献,我们要特别重视选收利用,也是了解科学技术动态、水平和发展趋势的一条捷径。此外,各种百科全书、年鉴、手册、指南和专题书目都是需要经常放在手边使用的必不可少的参考工具书。

第三步,就是在确定检索途径和选择好检索工具之后,掌握正确的查找方法,这也是一个很关键的问题。根据当前手工检索的实际条件,图书馆的卡片目录组织基本上有著者、书名、分类三套目录,主题目录尚在酝酿阶段。不少图书情报单位为方便读者查阅,已增设了专题目录和特种文献目录,如专利、标准、会议录、辞典、参考工具书和产品样本等目录。

在一般情况下,利用文摘索引等检索工具来查找情报文献资料的基本方法是,从四种检索途径来查找资料:

1、内容途径。包括分类途径和主题途径。分类途径就是按文献所属的类别来检索,检索工具的正文一般都是按分类编排的。主题途径是从主题角度来查找文献,主题词索引(Subject Index)利用最为广泛,因为这种检索途径比较切合课题的内容主题,而且在此基础上发展了关键词索引(Keywords Index)、上下文关键词索引(Keywords of Context)、单元词和叙词索引(Uniterm& Descriptor Index)。这些索引有正文主题索引,但一般多为期末、季度、年度或多年度累积索引。主题词、关键词索引均按词的字顺编排,检索文献如同查字典一样方便、准确、迅速,这是最常用的检索途径。

2、著者途径。著者索引(Author Index)

包括有个人著者索引(Personal Author Index)和团体著者索引(Corporate Author Index)以及团体来源索引(Corporate Source Index)。国外检索工具都附有著者索引,这是非常重要的检索途径。著名科学家、权威人士、知名人物、技术专家或专为查找某一作者的文献著作,利用著者索引,一索即得,十分方便。更为重要的是,这对特定的学术研究和工艺路线作系统深入的探讨,提供了极有价值的权威性 or 群众性专业人员的队伍情况及其不断获取的重大科研成果的发展动态。

3、号码途径。它是通过已知号码(包括报告号、专利号、标准号以及合同号等)来查找文献资料。号码索引按缩写字母字顺加号码大小次序编排,查找时,可先按缩写字母字顺,后按号码大小次序来查得所需资料内容。

4、其他途径。如分子式索引、地名索引、地区索引、动植物和药物名称索引等,这些索引都是各种专业学科检索工具所特有的,是属于辅助性一类的检索途径。

从文献检索方法的总体来看,大体可归纳为二种:

1 追溯法。就是利用原始文献资料的作者在其作品后所附的参考文献资料逐一地追踪查找情报线索,主要是省时省力地占有他人掌握的参考文献资料加以选择利用,在科学研究中也可起到补充情报、借鉴交流和探索提高的作用效果。

2 常用法。即利用检索工具查找科学文献的方法,其工作的全过程是:分析研究课题,明确内容要求;确定查找范围与检索标志(分类、主题及其他);选择检索工具;确定检索途径和方法;查得有用的文献资料及其出处;了解收藏单位,获取资料原件。

总的来说,参考咨询工作的范围是极其宽广的,文献普查、定题服务和特定的课题要求是我们经常碰到的三个基本内容。图书馆通过编制书目索引、资料展览、书评活

动、阅读指导、代查代译代借代复制、解答读者咨询和讲座报告会等各种方式方法进行工作。近十年来,上海图书馆一共举办了三十余次科技图书资料展览,有的是与兄弟馆和专业单位联合举办,共展出科技书刊资料十万余种,参观阅览的读者有二十余万人次,展出的专题内容包括有:无线电电子学、造船、三废处理与综合利用、石油化工、自动化技术、冶金、雷达、电影工业、彩色电视、农业机械、电子技术应用、汽车拖拉机、组合机床、港口装卸机械、金属热处理、光通讯、计算机、电子仪器、塑料建筑材料、高层建筑、地质、催化剂、手工业、轻工业和纺织工业的国外最新样本等。有的在馆内展出,有的下厂下乡下科研单位展出,受到科研人员和广大群众的热情支持和欢迎。另如自一九七九年开始,又编印了一种“科技资料专题快报”分发给有关的科研生产单位,主要提供给科技工作者个人参考利用,现已出了十六期,内容有:国外化学化工、园艺、国外钢铁有关期刊、外国百科全书、国外住宅建筑、国外农机具中译文资料、伤骨科中文医书资料目录、图书馆学情报学参考书目、催化剂、环境科学和纺织工业,国外无线电电子学、通讯技术、科学技术现代化中文参考文献选目等。上海图书馆每年接受较大的咨询课题约百余个,提供资料数千条,从数量上看是不多的,从难度上看是较高的。图书馆必须加强咨询工作,服务水平才能提高。技术情报力量越强的地区,专业单位要找到你图书馆配合查找文献资料,往往不是重点就是难点的问题。

三、咨询服务的效果鉴定。情报资料是科研生产不可缺少的耳目、参谋、依据、营养剂。许多科研成果和技术革新都是参考了有用的情报信息而获取了最大的收益和效果的。我们曾经听到和看到一些兄弟馆或情报系统在为许多课题服务中利用情报

资料间接或直接地取得了科学上的可喜成就,创造了经济上的巨大财富,技术上不断革新。不论是图书馆系统还是情报系统,都要为合理地采用开发图书情报这一第二资源作出自己的最大努力。那么,如何去取得咨询服务的效果呢?而又怎样鉴定效果的有无和好坏呢?实践是检验真理的唯一标准,有无好的效果,读者和利用资料的单位是最有发言权了。例如,我们于1977年12月为上海炭素厂提供了“聚丙烯睛纤维在炭化过程中裂解出来的氰化氢气体的净化处理方法”的对口资料,现在取得了可喜的成果,为上海明光仪表厂研制成功手持式静电喷雾器(获得市科委颁发的科研二等奖),提供了有用资料。当然,我们也可以根据实践的客观规律订出几条具体的效果鉴定的标准,这不仅可以使人们认识到图书情报资料工作的巨大作用和深远意义,更能促使我们不断提高服务质量,加强情报职能,也能改变那些认为图书馆参考咨询工作可有可无,效果不大的人的模糊思想。搞好这项工作,取得良好效果的关键,在于有关领导部门和领导同志的重视、关怀和懂行,使机构体制和人员配备与这一工作任务相适应。咨询服务效果可从下列几方面进行考核鉴定:

一、是否热情主动接待;二、是否抓好重点服务;三、是否吃透课题要求;四、是否熟悉检索馆藏;五、是否查出切题资料;六、是否解决重大课题;七、是否迅速答复咨询;八、是否取得实际效益。

编者附记:本文从上海图书馆参考咨询工作的实际出发,边述边议,文字虽长,但对图书馆的参考咨询、书目索引和情报服务几者的关系和联系,看法上及所采取的做法都较具体,发表以供参考。