

哈尔滨市图书馆的情报服务工作

一 乎

哈尔滨是一个工业基础比较雄厚的大城市，市图书馆的建馆历史也比较早。近几年来，一直把开展情报服务工作作为提高服务质量的重要措施来抓。

一、为科学研究提供情报服务是省、市公共图书馆的重点服务工作之一

《省、市、自治区图书馆工作条例（试行草案）》指出：“省馆应同时担负为科学研究和广大群众服务的任务，但以科学研究服务为重点”。这一方针，我认为也适用于有条件的大城市公共图书馆。

省、市公共图书馆一般来说，建馆的历史比较早，馆藏比较丰富，具有为科学研究的必要物质条件。以哈尔滨市图书馆为例，馆藏近百万册，科技书刊四十万册左右。根据几年来为科学研究服务的实践看，一般来说依靠本馆书刊资料能够满足科研项目所需资料的20—30%。这当然是不够的。但是任何一个图书馆，想单靠本单位的情报来源来满足科研项目的一切需要，也是不可能的，重要的还是要依靠协作，变各个馆藏为全国共享的资源。我们在情报服务中体会到，只要善于利用馆藏，积极开展文献复制、馆际互借等服务手段，就可以使特定科研项目获得80%左右的所需资料，也就是说，利用馆藏和国藏，可以基本上满足科学研究对文献资料的需求。

要做到这一点，必须具备比较齐备的检索工具，并熟悉它的使用方法。现代科技文献浩如烟海，科技文献检索犹如大海捞针。没有一整套检索工具不行，有了检索工具不懂得它的使用方法也不行。而省、市公共图书馆一般来说，比较具备这些条件。首先，

省、市公共图书馆都很重视收藏各种联合目录，依靠这些目录能够准确掌握各馆馆藏情况，迅速获得所需文献，其次，省、市公共图书馆一般都建立了文献检索室，凡是国内外的一些主要中外文检索工具收藏都比较齐全。第三，省、市公共图书馆还培养和配备了一支懂得文献检索的干部队伍。他们虽然在专业知识方面不如专业科学图书馆的馆员，但是不少同志具有一定的外文水平和图书情报业务知识，能够利用检索工具查到科研需要的情报信息，完成情报服务的任务。

诚然，目前我国的图书馆事业还非常落后，需要加快现代化的步伐。而现代化的图书馆，不仅要有现代化的技术，还要强化传递科学情报的职能，如果不强化这个职能，图书馆就不能适应社会主义现代化建设的要求。所以一切省、市公共图书馆都必须努力创造条件，使自己成为该地区的文献中心和情报服务中心之一。

二、图书馆工作与情报工作相结合，是省、市公共图书馆开展情报服务的有效方法。

省、市公共图书馆在为科学研究提供情报服务中，必须采取传统的图书馆工作与现代情报工作相结合的方法，把图书馆工作方法与情报工作方法融合在一起。有人认为图书馆工作与情报工作各有特点，存在明显界线。例如，在文献处理上，传统的图书馆以“本、册、种”为单元，进行所谓“宏观性处理”，情报工作则是着重对“有用知识的信息”进行“微观性处理”，在工作范围上，传统的图书馆工作是“静态地积累知识”情报工作则是“动态性地搜集与情报有关的知

识。这种划分从各自的着重点来考察,可以说是正确的。但是从图书馆的情报服务工作来看,就不那么确切了,如果进而认为图书馆的情报服务工作只能采取图书馆传统方法,否则就是“出圈”、“不务正业”,那就既不符合图书馆的发展历史,也不符合现代科学技术进步的客观要求。

众所周知,最早的图书馆只是为少数人服务的,直到十七世纪出现公共图书馆以后,才逐渐为公众所利用。以后随着社会的进步和印刷出版业的发展,图书馆成为专门收藏书刊资料和传播科学情报的机构,但是那时候,书刊资料数量不多,以整本著作作为单位的图书馆书目工作,基本上能够满足需要。所以情报工作只是作为图书馆的参考工作附属在图书馆之中,十八世纪以后,科技文献迅速增加,传统的书目工作,不能满足科学工作的要求。于是图书馆工作和情报工作便开始走向各自发展的道路。前者以对书刊资料的系列化整理、保管和利用为主要职能,后者则是通过浓缩、检索、分析、研究、报导系列化的知识为主要职能。但是从那时以来,在情报工作迅速发展的同时,包含情报工作内容的图书馆参考咨询工作也在和情报工作平行地发展中。为了高效率地向生产和科学研究提供对口文献资料,图书馆的参考咨询工作,不仅保留了传统的图书馆书目参考工作方法,也发展了情报工作方法。其中有些图书馆后来逐渐演变成图书情报中心,多数图书馆也显著地增强了传递情报的职能,简要地回顾这个历史过程,可以清楚地看出,图书馆的情报服务工作既继承了传统的书目参考工作,也吸收了现代情报工作的方法。图书馆为科学研究提供情报服务,根本不是什么“出圈”、“超过图书馆工作范围”,恰恰是传统参考咨询工作深入发展的结果,是图书馆工作提高服务质量向深广方向发展的反映。

省、市公共图书馆的情报服务工作应该

如何把图书馆工作方法与情报工作方法更好地结合起来呢?我认为应处理好以下几个关系:

(一)既要注意“静态地积累资料”,也要重视“动态地搜集与情报有关的知识”。

图书馆经过长期的历史发展,积累了一整套保存、积累文献资料的经验。为了在情报服务中迅速提供切合需要的情报信息,当前特别值得提出的是,省、市公共图书馆都必须建立文献检索室。它是积累文献资料的资料库,也是图书馆开展情报服务的最重要物质基础。在取之不尽的知识海洋里,要获得科研所需文献资料就必须完整地收藏、熟练地利用各种检索工具、文献检索室所收藏的文献应包含三方面内容:一是各种检索工具,如中外文文摘、目录、索引、专利说明书摘要以及各种单卷检索工具等。其中,如美国的《化学文摘》、《工程索引》、《生物学文摘》,英国的《科学文摘》。苏联的《化学文摘》、《机械制造工艺文摘》,日本的《科学技术文献速报》、《特许公报》,美国的专利公报等权威性文摘都应该尽可能齐全,同时也要注意我国出版的中文检索工具,如上海图书馆编的《全国报刊索引》,中国科技文献出版社编的《中文科技资料目录》、《国外科技资料馆藏目录》《专利目录》等,都是文献检索不可缺少的工具,而且具有可以为读者直接利用的特点,二是各种馆藏目录,如北京图书馆的《全国西文期刊联合目录》,科技文献出版社出版的《全国预订外文期刊目录》,前者为过期期刊目录,后者为现期期刊目录;三是各种工具书,包括辞典、年鉴、手册、大全等。

图书馆在开展情报服务中也要注意能动地收集情报信息,把情报服务工作搞活。由于图书馆收藏、积累大量文献,从中可以接触到许多线索。根据这些线索,顺藤摸瓜,又可以获得不少宝贵资料。如今年二月,东北轻合金加工厂要求我们提供涡流无损探伤

仪的资料,经过查找,切合他们需要的资料并不多。可是在日本《材料非破坏检查》杂志上却发现日本涡流株式会社的一则广告,声称如读者需要该社涡流无损探伤仪的说明书,可以向该社写信索取。根据这一线索,我们立即给这家公司寄信,不到半个月,就寄来了两份资料,其中一份是涡流无损探伤仪的原理说明书,该厂看了以后,认为很有参考价值。由此可见,能动地搜集情报信息对图书馆搞好情报服务工作是很重要的。

(二)既要注意以整本著作为基础进行宏观性处理,更重视以篇和知识单元为基础进行微观性处理。

以“卷、册、种”为基础著录书刊、编著目录,是图书馆对书刊资料的传统处理方法,也是图书馆反映馆藏、宣传馆藏、提高馆藏利用率所不可缺少的工作。如果没有各种馆藏目录,图书馆一系列服务工作简直无法开展,在情报服务工作中即使查到了切合实际的文献线索,也很难迅速获得含有这些情报信息的文献资料。所以每个图书馆都应重视这项工作。现在北京图书馆正在编辑《全国西文期刊联合目录》,这是一项十分重要的基础工作。可惜的是,许多地方对这项工作还没有排到工作日程上。以哈尔滨地区为例,至今还缺乏一个地区性联合目录,致使许多读者为了一篇文献东奔西跑,到处查寻,往往还是查不到。这是一个急待解决的问题。

然而图书馆要做好情报工作,还必须善于利用以“篇”和知识单元为基础的文献工作方法。这是因为随着科学技术的进步,科学研究愈来愈要求图书馆提供最新最有用的情报信息,而不是只提供信息的可能方向。要达到这一点,首先要学会文献检索,通过利用检索工具,把含有情报信息的文献检索出来。文献检索的方法通常有两种。一种是常用法,即利用与课题相关的文献检索工具,按照一定的类目或主题逐年查找所需要

的文献。另一种是追溯法,即查到一篇合适的文献后,再据其后面所引用的参考文献追溯出这一专题的其它文献,用这两种方法查到的文献一般不是以册、本种为单位的书刊,而是含有情报信息的文献篇名,它对科学研究工作具有直接参考借鉴作用,其次,还要学会对含有情报信息的文献进行“浓缩”,使科研工作者对其内容有一个大致了解,以便确定取舍,这也就是通常的编译和做文摘过程。有的同志提出,图书馆不是翻译室,不应当搞编译工作。其实,图书馆如果离开编译工作,不做文摘,只依靠题录,是不能很好完成情报服务工作的。

(三)既要做好文献服务工作,也要做一些情报分析、研究工作。

图书馆是一个服务性的机构。应该千方百计利用馆藏为读者服务。当前图书馆在提供情报服务中,需要引起重视的一个问题,就是图书馆情报人员要很好熟悉馆藏。许多技术上的问题在此之前可能早已解决,而且已经记载在有关文献上。可是由于我们不熟悉馆藏情况,不善于利用年鉴、大全、手册等工具书,结果,简单的一个问题、一个数据,往往费了不少力气,还是解决不了,这种情况在我们服务工作中并不罕见。

图书馆又是一个学术部门。在力所能及研究的范围内还应该搞一些情报分析工作。这既是情报服务工作的客观要求,也是提高图书馆服务工作质量的一个标志。根据省、市公共图书馆目前的具体条件,情报分析可以从两个方面入手,一是对文献资料进行综合分析。如某个课题的资料大量收集以后,可以将这些资料加以比较,搞清哪个国家在哪年已经研究了这个问题?采用哪些工艺路线?有哪些产品?各个阶段发展的水平如何?提供给研究单位参考。二是对个别文献进行具体分析研究,即将每篇文摘所提供的情报信息、例如产品的型号、规格、性能、特点、原理、结构、工艺路线、制造方法及设备等列成表

格,加以分析比较,如能归纳成完整的材料就更有参考价值。有的同志认为,目前我国图书馆工作的水平还很低,谈不上开展情报分析研究工作。我认为,我国目前图书馆情报服务工作的水平不高是事实,但是决不应由此降低自己的工作要求,正确的态度应该是积极创造条件,边干边学,在实践中逐步提高,争取达到这个要求。

总之,图书馆的情报服务工作,既有图书馆工作特点,又有情报工作特点。它是图书馆式的情报工作,或者是图书馆工作情报化。

三、定题服务是省、市公共图书馆开展情报服务的主要方向

省、市公共图书馆的情报服务既然是图书馆式的情报服务工作,当然主要是文献服务,即为科学研究全面、准确、迅速地提供对口文献资料。文献服务的形式很多:阅览服务、书刊展览、文献报导、参考咨询工作等等,都是图书馆文献服务所不可缺少的形式。其中,阅览服务和参考咨询工作是每个图书馆最基本的服务形式,至于其它形式。应根据每个馆的具体情况,确定本馆的最佳服务方向。

书刊展览是一种颇受专业人员欢迎的服务形式,它的好处在于直观性,可以使读者直接接触图书,在很短时间内广泛了解本专业的馆藏书刊资料。扩大视野,提高馆藏利用率。实际上许多图书单凭馆藏目录是很难确定其具体内容和参考价值的。一般来说,这种服务形式对大型图书馆比较合适,他们馆藏丰富,能较好地满足本地区生产、科研的要求。而馆藏少的图书馆为了丰富书刊展览内容,提高书展的质量,也可以由几个单位联合起来共同组织。

编印专题文献目录,就是根据本地区生产、科研的需要,将特定范围的文献资料(中外文图书、期刊论文、专利文献等)编辑成专题文献目录,发给有关单位利用。它

的好处在于系统性和广泛性。一份系统的专题文献目录可以同时供许多人利用。读者花很短时间即可了解特定专业领域内国内外所发表的全部文献,利用这些文献线索可以迅速掌握该专业的国内外现有发展水平和发展动向,这种专题目录如编成文摘,效果就更好,专业人员对它特别欢迎,但是编制文摘,工作量大,需要投放的人力多。其次,在一个大中城市,工业门类多,专业各异。在这种情况下,一个专题文献目录,虽有为“面”上服务的好处,却往往只适于少数几个工厂,对多数工厂不太适用。以哈尔滨市为例,塑料工厂共有十几个,但是它们的产品各不相同。编辑的塑料专题文献目录很难满足各个工厂的要求,结果费了很大气力搞出一份专题目录,效果并不好。由此看来,凡是有普遍利用价值的专题文献(如太阳能利用,微波干燥技术等),可以编成专题文献志,发给生产、科研单位共同参考外,一般来说,人力并不充裕的省、市公共图书馆,不宜大搞。

有的同志认为,在情报爆炸的今天,文献服务的关键是“文献检索”,因此辅导科研人员掌握“文献检索工具”,又是关键的关键。从长远看,这种估计无疑是正确的、必要的,它是摆在图书情报工作者面前的一项具有深远意义的任务,因此,必须十分重视。但是从目前实际情况来看,主要力量还是应放在文献服务上,而不能离开文献服务本身孤立地开展文献利用的辅导工作。因为目前我国科学技术还不发达,许多人对利用文献资料促进科学技术的发展还缺乏亲身体会,特别是地方的科研技术人员,数量有限,有些行业懂外语的专业人员很少。他们平时工作任务十分繁忙,要组织他们参加专门培训班,掌握文献检索知识,不是一朝一夕的事,而是需要长期的工作积累。最有效的方法还是为他们提供文献服务的同时,积极向他们进行文献利用方法的宣传。这样以服务

工作促进文献资料的利用,可以使他们在实际工作中体验到文献资料对科学研究的重要性,逐步学会检索工具的使用方法,这是省、市公共图书馆情报服务工作中文献服务与利用辅导的正确关系。

那么省、市公共图书馆情报服务中应该把主要精力投放到那个方向上去呢?我认为,根据目前我国技术人员少,技术落后的国情,定题服务是省、市公共图书馆可以选择的最佳方向。这是因为这种服务工作既能发挥省、市公共图书馆有较丰富的馆藏,和比较齐全的文献检索工具的优势,又能给用户带来实实在在的好处。党的工作重点转移以来,特到是在调整、整顿过程中,许多厂矿企业都面临着如何采用新技术、提高产品质量、加速产品更新换代,不断提高竞争能力,迅速增加经济效益的局面,这就要求认真学习国内外先进经验,加强企业的科学研究工作。因此,积极配合科学研究课题开展定题服务,广快精准地提供专题文献资料,是省、市公共图书馆面临的重要任务。当然,一切事物都不会十全十美,定题服务作为情报服务的一种形式也具有一定的局限性,主要是它只能为“点”服务,不能同时为更多的用户服务。这个问题应该怎么认识?我认为如果图书馆只是泛泛地为四化建设服务,它所服务的面可能很广,但是由于不太对口,实际上的效果并不显著,反之,如果图书馆一年能为几十个、乃至上百个课题提供情报服务(根据许多图书馆的实践经验来看,这个指标是可以达到的),并且取得实际效果,那么从现象上看,虽然服务的面不宽,其实对四化建设的贡献却是很大的,不仅可以帮助这些单位取得巨大经济效益,而且以点带面可以促进科学技术的发展。何况,定题服务的局限性也是可以弥补的,其方法就是把定题服务与文献报导工作很好结合起来。一方面为重点课题提供情报服务,同时对其中有普遍意义的课题,也可以

通过补充、加工和整理所检得的文献,汇编成专题文献志,发给有关企业和研究部门,这样就可以达到一家经济受益,大家共享情报的效果。

四、调整、改革图书馆工作结构,是省、市公共图书馆开展情报服务工作的必要条件。

如上所述,省、市公共图书馆开展情报服务工作不是一个新问题,在过去长期发展过程中,已经形成了一整套传统的工作方法,新中国成立后,随着社会主义事业的发展,图书馆的情报服务工作也得到了发展,积累了一定经验。但是必须看到,情报服务工作在社会主义建设的新时期,也具有许多新特点,我国的四个现代化建设是一个史无前例的伟大变革,各个工作部门和各项工作都无例外地存在一个如何适应四化建设的问题。长期以来,由于指导思想上的“左”的错误影响,图书馆工作强调要为阶级斗争服务、为政治运动服务。粉碎“四人帮”以后,图书馆工作进入了新时期,发生了巨大变化。但是“左”的影响不是短时期内可以彻底纠正的,目前无论从指导思想、藏书建设、工作安排、干部配备等方面,仍然存在许多问题,为了进一步发挥传递科学情报的职能,促进社会主义建设的发展,必须根据三中全会的精神,从实际出发,对省、市公共图书馆的某些工作结构进行必要改革,使图书馆的情报服务工作更好地为四化建设服务。

(一) 必须调整图书馆的藏书结构。过去在“左”的指导思想下,片面强调藏书的思想性、政治性,那些配合政治形势和政治斗争的图书,充斥书库,无人问津。而外文书刊被忽视,有的被迫中断订购长期连续收藏的外刊,造成了严重后果。粉碎“四人帮”后情况已经有了好转,但是传统图书馆工作中重书不重刊的藏书结构还没有明显改变,许多市级图书馆仍然不能订外文图书和外文期

刊,甚至那些权威性的检索刊物也不收藏。期刊是科学研究工作者获得情报信息的重要来源。据估计,从科技期刊中,可以获得情报约占整个情报来源的65%以上。由此可见,省、市公共图书馆在藏书结构上就必须改变重书不重刊的偏向,要重视期刊的订购和收藏,特别是国内外各种检索工具必须收藏齐全,这是开展情报服务工作的必要物质条件。为了适应情报服务的需要,图书馆也要增加文献的类型。改变过去那种认为图书馆主要收藏公开出版的图书其它文献型式及非公开出版物可以不收藏做法。

(二) 必须调整图书馆的干部结构。情报服务工作是一项学术性、专业性很强的服务工作,如果没有一支既懂得图书馆业务知识,又具有相当科学技术水平和懂得1—2门外语的干部队伍是不可能完成这一任务的。上海图书馆的同志根据一位科学家的意见提出,要有几十位专家来参加该馆的咨询服务工作。这个意见是很中肯的,值得各个图书馆参考。目前,省、市公共图书馆的干部结构是不适应情报服务工作要求的。以哈尔滨市图书馆为例,现有一百多名职工,受过高等学校训练的仅占15%左右。其中 $\frac{1}{4}$ 毕业于图书馆专业, $\frac{3}{4}$ 毕业于外语专业,没有一名干部是从理工科毕业的。今后必须逐步改变这种干部结构,努力使图书馆的干部构成基本上能达到“三·三”制,即应有三分之一干部受过图书情报业务的专门训练。具备一定图书馆学、目录学、情报学、文献学、版本学知识;三分之一的化工、电子、机械以及文学、历史等专门人材,还有三分之一的干部也必须具有中等学校的水平。同时,要加速对现有干部的培养。干部水平不高是当前图书馆不能深入开展情报服务工作的重要原因之一。

(三) 必须实行经济手段。以往,图书馆的咨询服务都是无偿的,它体现了图书馆的服务性。但是在情报服务中这种无偿劳动

带来了不少问题,本来文献检索是一项艰苦的劳动,它可以带来一定的经济效益,可是有的单位不是这样认为,他们以为图书馆是服务单位,读者代查资料是应该的,有时即使非急需的课题资料,也要求图书馆帮助查找,结果白白浪费图书馆的人力和时间。现在工矿企业和科研单位,已开始实行技术研究成果有偿转让制度。但是有的单位在取得经济效益后,却往往忘记凝结在他们科研成果上的图书馆员的劳动,不承认图书馆工作的经济效益。这种情况既不符合按劳付酬的原则,也在一定程度上挫伤了图书馆员的积极性。因此,在开展情报服务中有必要把无偿服务改为有偿服务,即根据科研课题的大小,查找资料的难易程度,图书馆可以向读者收一定数量的情报服务费。实行这种经济方法的好处是明显的。首先,它可以提高情报服务工作的质量。图书馆在接受为读者代查科研课题的任务后,与读者共同洽商签订服务合同,合同中规定情报服务的要求。图书馆必须按合同的要求提供资料,否则读者可以拒不付费,这样一来,就把图书馆的情报服务与经济利益直接挂上钩,从而提高情报服务工作的质量。其次,它可以提高馆员的责任感和积极性,把馆员的个人利益和服务质量直接联系起来,克服过去干多干少一个样、干好干坏一个样的平均主义现象。由此可见,在情报工作中实行经济办法,不是降低了图书馆的服务性,相反,恰恰提高了服务工作的质量,使图书馆传递情报的职能为社会所承认,并使图书馆的情报服务工作真正成为整个科学研究事业的组成部份。

以上是个人结合哈尔滨市馆的实际情况,提出对省、市公共图书馆开展情报服务工作的几点不成熟看法,当然要开展这项服务还有很多困难,但不能因而降低它为科学研究提供情报服务的任务,而应该积极创造条件,逐步达到这个要求。