

开拓服务领域 提高服务水平

邓品山

读者工作,是图书馆第一线的工作,它是使读者与藏书联系的桥梁,又是衡量图书馆服务水平的尺度。图书馆的性质、方针和任务,要通过读者工作来体现;图书馆各项工作的好坏,要通过读者工作来检验;图书馆要赢得社会的重视与支持,也必须以读者工作的成果去争取。总而言之,读者工作的特点,就是以广大读者为服务对象,以各种藏书为服务手段,以馆藏的充分利用为中心,通过外借、阅览、复制、咨询、文献检索、情报提供等多种形式,开展服务活动。可以说,读者工作是图书馆全部工作的出发点和归宿,它在图书馆的整个工作中有着十分重要的地位和作用。

评价一个图书馆在实际工作中所起的作用,不是看它藏有多少图书,接待了多少读者,而要着重看它的读者工作搞得好不好,馆藏是不是得到了充分利用,能不能为读者及时解决问题,是不是取得了好的服务效果。因为图书情报的潜在价值,只有通过读者的利用才能体现出来。所以,图书馆的一切工作都应该紧紧地围绕为读者利用这个目的去进行。如果离开了这个目的,那末,图书馆的一切工作都会是盲目的,劳而无功的,乃至图书馆本身也将失去其存在的价值与意义。

当前,有些图书馆的读者工作只停留在借借还还的简单服务水平上,那是远远不够的,必须尽快改变这种现状,积极采取各种办法,开拓新的服务领域,才能适应形势的发展和满足读者的需要。也只有这样,才能提高读者工作的质量和水平,变被动服务为主动服务,变简单服务为多层次服务,才能真正显示读者工作的生气和活力。

现在这里抛砖引玉,谈谈我们湖南医学

院图书馆开展读者工作的一些做法、体会和取得的初步效果,以就教于同行。

一、进行用户教育

在一个高等学校来说,图书馆的用户主要是教师和学生。过去,图书馆传统的读者工作,主要是通过做出的工作,去实现为读者服务。而现在随着科学技术的飞跃发展和图书情报资料的迅猛增长,摆在我们图书馆工作者面前的紧迫任务,是要直接帮助读者提高利用图书馆进行自学的能力。特别是对于广大学生来说,他们不满足于只在课堂上听教师传授知识,而渴望在课后利用第二课堂——图书馆去广泛涉猎各种书刊资料,以不断更新知识。因此,当学生在学校读书时,对他们进行有关图书馆的用户教育和训练,是他们将来进入社会后进行再教育和终生教育的一个必要准备。所以,我馆多年来一直比较重视对用户的教育。每年新生入学时,就向他们进行图书馆入门教育,组织他们参观图书馆,向他们介绍图书馆的部门结构、藏书布局、借阅规则、目录组织等,让他们了解图书馆存在的意义和作用,知道怎样查目录卡片,怎样办借书手续,初步学会怎样利用图书馆。对高年级学生就进一步向他们进行情报教育,使他们掌握文献情报的基本知识,熟悉有关的检索刊物,了解各种检索途径和方法,知道如何获取和利用情报,以及掌握科研论文和文摘、述评的撰写规则与方法。这里,最核心的问题是告诉他们学会文献情报的检索。

根据国内外图书馆界有些专家的看法,他们认为图书馆最好的服务,还不是图书馆工作人员直接去帮读者查找文献资料,而是要把查找文献资料的方法告诉读者并使其掌握。让读者自己去查找,比图书馆工作人员

代替他们去查找效果要好得多。因为他们更熟悉专业,更懂得自己的教学和科研的需要,更能鉴别文献的价值,他们只要掌握了文献检索的方法,就能得心应手地去找自己所需要的文献情报,更能提高检索的查全率与查准率。这样不仅能大大节省图书馆员的工作量,而且对于从事教学和科研的人员来说,也是一项必不可少的治学方法的基本训练。有利于培养其独立思考和独立工作的能力。所以,我馆每年都以讲座的形式向研究生和本科高年级学生以及青年教师和医生讲授这方面的知识。从1984年起,我院把《文献检索与利用》对研究生当成必修课开设,对本科高年级学生(在写毕业论文或毕业设计之前)当成选修课开设,正式分别列入了教学计划。去年三月和今年六月,我们分别给83级和84级的全体研究生讲授了这门课程。在给83级78名研究生讲课前,我们摸了一下底,发现其中有64名过去从来没有听过文献检索课,根本不知道文献检索是怎么回事,只有14名学生以前听过一两次讲座,稍微有点印象,但也没有实习过,尚不知如何具体着手去查找。作为一个研究生,不知道利用工具书广泛查找文献,这是不堪设想的。所以,他们都迫切要求学会查找文献的方法。经我们对他们进行了30个课时的教学后,他们就都基本上掌握了国内外几种主要而常用的医学文献检索工具的使用法,能够随心所欲地去查找文献资料了。据我馆外文期刊室统计,过去每天来此阅览外文期刊的读者不过30人次左右,但当我们给研究生讲了文献检索课以后,每天来此阅览的读者陡然上升到60人次左右,增加了一倍。可见讲授检索课,花时间不多,而收效很大,特别是对提高外文期刊的利用率,起了极为明显的作用。

现在,我院有不少教师也都掌握了多种文献检索工具的使用方法,他们能够结合本专业的特点与开展科研课题的实际需要,给

本教研室的青年教师和医生以及进修生、研究生随时举办这种文献检索知识的讲座,让大家都来学会检索文献情报的方法,大大提高了利用图书馆书刊的能力。

二、开展参考咨询服务

参考咨询工作的特点,就是以口头或书面的方式解答读者咨询的一种服务活动,它是读者工作的重要组成部分,是图书馆为教学、科研和生产建设服务向纵深发展的主要标志之一。开展参考咨询工作,及时为读者解答有关问题,或为读者进行情报检索,能够大量节约读者查阅文献资料所花的时间和精力,能够提高馆藏的有效利用率和检索命中率,也有利于推动促进图书馆各项工作的开展。我馆较早地认识到了这一点,故从1981年开始,就责成外文期刊室正式设立了咨询服务台,读者可以通过口头咨询、书面咨询、电话咨询等形式向我们提出各种问题。有些问题比较简单,马上就可口头回答;有些问题比较复杂,我们就有选择地建立咨询档案,与提问人反复磋商,弄清问题的性质、要领和所属学科的范畴以后,通过检索工具,为读者作出解答。这种服务方式生动灵活,内容丰富,极受读者的赞赏和喜爱。据外文期刊室1984年统计,全年接受读者咨询6000多人次,平均每天约20人次。咨询的内容是:有的是问某种杂志我馆有没有?有的是问我馆所缺藏的文献,全国哪个兄弟院校图书馆有?应该怎样去借阅或复制?有的是正在研究某个课题,需要 we 比较系统地提供五年或十年的有关文献和数据;有的是在查找书刊资料的过程中,碰到了具体困难,不知怎么解决,等等。我们都主动热情地接受读者的这些咨询,不厌其烦,不辞劳累,千方百计地去为读者寻求解答。因而有些读者常用一种赞赏的口吻,称赞我们读者工作人员为“活目录”、“活字典”。再如,我院药理学教研室有位讲师,已知“胃复安”(又叫“灭吐灵”,英文名

称是Metoclopramide) 对治疗胃病和呕吐有效,但他还想了解此药对心血管病有什么影响,打算要我们帮他向国外申请检索这个专题的有关资料。我们了解他的要求以后,即去查阅美国《医学索引》,发现此类文献很多,我们就告诉他利用《IM》中的主题词索引去查,果然很快就找到了他所需要的文献,完全用不着去向国外申请检索,不仅节省了外汇,而且赢得了时间,他感到非常满意。

三、进行定题服务和文献调研

我们除向科研处了解我院每年进行的重点科研课题以外,还经常派人深入到各个教研室,主动调查了解教师和科技人员当前正在开展什么科研活动,并征求他们对图书馆有些什么意见和要求,然后我馆就针对他们的需要,去搜集国内外最新、最先进的科技情报信息,尽快编印出书目索引、专题题录或内容摘要,提供给他们参考。据我馆情报室1984年第四季度统计,为全院正在进行的癌症研究、遗传学、肝移植、脑水肿等25个重点科研课题,有的放矢地提供了1950篇英、日、德、法、俄等五种文字的文献索引。今年以来,情报室还利用新订的原版《Current Contents》做定题快报,为全院的学、科、研、医共50多个课题,每月提供最新文献1—3次。

此外,我院某些教研室决定开展某项科研课题之前,需要及时了解本课题国内外是否有人做过?当前的研究动向和水平如何?有无成功的经验或失败的教训可资借鉴?他们要求图书馆提供这些方面的情报信息。我馆情报室就帮他们进行专题文献调研,从去年8月以来,已经做了60个课题,调查年限最长的达20年,每个课题查出的文献最多的达500多篇。与此同时,情报室还为科研人员和科研成果鉴定作文献调研。

提供这种定题服务或文献调研,贵在主动、及时。不主动,就找不到事做,甚至读

者问上门来了,也懒得受理;不及时,提供的信息情报,就会成为马后炮,发挥不了应有的作用。去年9月,有十几个单位的科技人员在我院召开单克隆抗体制备技术会议,领导上对我馆并没有提出什么要求,也没有预先告诉我们要开这样的会,但我馆外文期刊室的同志临时在院部的公告栏内看到了这个开会通知,并且知道单克隆抗体是七十年代肿瘤研究领域内的重大成果之一,就立即主动给他们搜集有关单克隆抗体的最新文献,尽快整理打印出来,送给与会代表参考,受到他们的热烈欢迎。

我们为读者进行这种专题服务和文献调研,取得了明显的效果。例如,我院肿瘤研究室潘世成教授与博士研究生李桂源研究“瘤基因”问题,我馆情报室为他们提供了360篇文献的题录索引。他们看后,在我馆的“情报咨询服务调查表”上写了三条意见:“1、这些文献其中有多篇是谈瘤基因在染色体上的定位问题,对我们进行鼻咽癌转化基因及EB病毒脱氧核糖核酸在鼻咽癌染色体上的定位工作,无论在方法上还是理论上,都有极大的帮助;2、其中有多篇关于基因的转染问题,对我们正在从事的脱氧核糖核酸转染实验,起到了根本性的作用;3、还有几篇关于基因水平的诊断和治疗文献,对指导我们的科研如何达到实际上的价值,启发也很大。”

四、利用MEDLARS进行机检服务

去年9月以来,我馆为读者通过中国医学科学院医学情报研究所向澳大利亚国立图书馆的MEDLARS申请脱机检索56人次,现已收到22个课题的检索答复,据用户反映,这些文献的有效率一般达70%以上。另外,我馆通过中国医学情报研究所向国外订购了SDI (Selective Dissemination of Information) 选择性定题情报资料中的90多个课题,由计算机定期检索打印,向我院有关教研室或专家教授提供,也颇有参考价值。

五、面向社会服务

我馆由于馆藏比较丰富,不仅是我院的图书资料情报中心,而且也算得上是全省的医学图书资料情报中心,全省各个医疗卫生单位和兄弟院校的读者都常来我馆查阅资料,提出咨询,或要求作专题检索,以及代查代印文献,等等,我们都同样热情接待,帮助质疑解难,及时代办复印。我们认为这样做,就是在更大范围内开发和利用图书情报资料,真正做到互通有无,资源共享,更好地体现社会主义制度的优越性,实际这也是对四化建设的一种相互支援,所以,我们都不厌其烦,乐而为之。例如,去年七月,湖南省环境保护研究所委托我馆为他们查找近五年有关肺癌的发病原因和治疗方法的国内外文献,而且限定只要中文和英文两种文字的综述性文献。我馆期刊室和情报室就主动合作,利用暑假期间,普查了七种最主要的外文和中文医学文献检索工具,从查获的大量文献中,经过筛选,找出289篇综述性文献,全部加以复印,及时向他们提供,受到好评。又如武警湖南省总队医院的一位医师来我馆说:他们那里有位小孩患急性肠绞痛,尚未查清病因,也没有找到有效的治疗方法,迫切希望我们能给他提供一些参考资料。我馆外文期刊室的同志马上就帮他利用

《IM》中的“绞痛”(Colic)这个主题词去查,很快就查到了一篇正是关于小儿肠绞痛的文献。

为读者讲授文献检索课也是一样,我们不仅给本院读者讲,还应邀到省内外有关单位去讲。去年暑期,我们又受湖南省卫生厅委托,为全省各地区医院从事图书情报资料工作的人员专门办了一期医学文献检索学习班,学员普遍反映很有收获,希望今后还要继续举办这样的班。

总之,我馆的读者工作,除了上述服务方式外,还有其它一些服务方式。如流通阅览室千方百计挖掘潜力,延长开馆时间,学生阅览室每周开放达80小时,让读者有更多的时间来利用图书馆。同时,我们积极开展馆际互借和文献复印服务,每年从北京图书馆和其他兄弟院校图书馆借来的书刊和复印的文献很多,既弥补了我馆缺藏的书刊,又满足了我院读者的需要。此外,我馆还及时编印了《新书通报》、《文献信息》、《中文期刊馆藏目录》、《外文期刊馆藏目录》、《外文现期期刊分类目录》等,送给各教研室和有关医疗卫生单位,使读者充分了解我馆馆藏,为了一个总的目的,就是便于大家更好地来利用图书馆,更充分地提高书刊资料的利用率,让图书馆为四化建设作出更多的贡献。

(上接第37页)

是主要的,图书情报居于次要和服从地位。科研人员在整个全过程中始终参与并起主导作用。例如,在GTO项目中,科研人员花费了四、五年的辛勤劳动,这个项目的每一个环节都是经过努力才完成的。我们提供的书刊文献只有在被科研人员汲取利用后才会发挥作用。然而事物是在发展和运动着的,当GTO项目发展到一定阶段和条件时,出现了停滞,徘徊不前时,这时被“激活”了的图书情报就成为主要方面了。然而就在这时,

图书情报是否能发挥作用,也要靠科研人员的努力,切不可片面夸大图书情报的作用。

5. 科研人员与图书情报人员合作

当一项科研在进行中遇到困难时,领导上常常考虑的是组织科技人员攻关,很少考虑组织图书情报人员配合攻关。但科研人员如与图书情报人员合作,有时会比单纯科技人员攻关时取得更明显的效果。我们在配合GTO项目中曾和一位副教授一起查找与筛选文献,有这样的体会。

Summary

National Library of Beijing holds forum of section heads

For the purpose of strengthening its sections and uplifting the ideological level and managing ability of its section heads to suit the new tasks of a new historical stage – the opening of its new building in 1987, the National Library of Beijing held a forum of its section heads in 1985.

During the forum members of the Library's leadership gave speeches, answered questions and sponsored discussions. The speeches given were entitled "The basic duty and requisite quality of a section head", "Voluntarily cultivate one's moral character to be a competent library staff member", "Some points of cognition for bringing about scientific management" and "On the plan for the new building and a proposed five-year program for development". At the close of the forum, section heads made each one's own summing-up which was to be placed in their file of professional competency for further upraised. (page10)

Initiate new service fields to uplift library service

This paper briefly discusses the importance of the reader service in library, and demonstrates that the reader service in library must be furthered as quickly as possible; firstly, by using various positive methods to open up new fields in the reader service; and secondly, by changing the passive services into active ones, and the simple services into the multidimensional ones. The paper integrates theory with practice, and emphatically relates the experiences and the effects of the reader service carried out in the author's library – Hunan Medical College. Therefore, there is quite some reference value in this paper (page33)

Major events in China's libraries today (1984—1985)

Since the Third Plenary Session of the 11th Central Committee of the Chinese Communist Party, China has entered into an important new period of development. In order to reflect the high lights of this period our editorial board had beginning 1982 compiled annually the "Major Events in China's Libraries Today" which had so far recorded and commented the major events in China's libraries from 1978 to 1985 with respect to cultural policy as well as orientation of professional progress. From the focused comments it can be seen that aiming at satisfying China's need for modernization and for constructing both the material and the moral civilizations, China's libraries in the past eight years had not only widened the scope of development but also made big strides in the degree of organizedness and the level of service.