

●高潮柱

参与式服务是图书馆深化服务的必然发展

为了更好地为经济建设服务,不断强化情报职能,特别是从提出“深化服务”以来,图书馆界在文献开发利用、专题服务和跟踪服务等方面,均做出了可喜的成绩。这种情况不仅表现在实践探索的进展方面,而且表现在理论阐述和方法论证等的突破方面。然而,在诸多“深化服务”的论述中,普遍认为提高藏书利用率是其目的。诚然,就某种意义上讲,这种提法完全正确。不过,容易造成人们的误解。笔者认为,“深化服务”的目的,归根结底是促进两个文明建设、促进生产力的发展。

众所周知,科学技术是生产力,而且是第一生产力。而科学技术的载体,一方面是文献,另一方面则是广大的科技工作者。图书馆为经济建设服务,就是将载有知识的文献和人介绍给需求者,以便加快科研的进程。那末,怎样做文献与人的中介呢?即如何进行服务呢?

多年来,图书馆界通过实践,总结出的专题、跟踪和“一条龙”服务方式,是图书馆实现情报职能的较好的服务方式。专题服务是围绕用户某一专题进行的文献服务。跟踪服务是围绕一个专题,一跟到底的用户服务。“一条龙”服务是跟踪服务的形象提法。这些服务大都先根据用户的专题需求,检出文献,提供给用户,然后反馈,提出新需求,再查找,再提供,多次反复,直到满意为止。这样提供“知识”,不论是有偿还是无偿,大都具有参考价值。

文献的关键价值是使用价值。科学技术是生产力,其载体主要是文献和人,而文献虽然是科学技术的表现形式,能够转化为生产力,但转化过程全在于人。也就是说,文献使用价值完全取决于人的作用。因此,图书馆在为会员服务时,仅仅提高文献利用率是不够的,必须成为文献与人、人与人之间的中介。为此,图书馆必须用文献为科技人员服务,同时还必须促进科技人员与科技人员之间的相互联系,以便互通信息,互通情报,使研究工作尽快发展。这就是参与式服务应运而生的道理。

所谓参与式,就是图书馆直接参加生产、科研、设计及教学等课题的攻关和研究环节中的活动。实质上,它是专题跟踪服务的进一步发展。具体地说,就是服务内容是专题,而服务方式是跟踪。这样,图书馆人员不仅是文献的提供者,而且是生产、科研、设计和教学课题组的成员。图书馆人员的直接参与程度越深,服务得越好,对生产、科研、设计和教学的作用也就越大。由此看来,图书馆在为两个文明建设服务中,可以,而且必定能取得更大的经济效益和社会效益。现以鞍钢工学院 1988~1990 年的“铁矿尾矿粉综合利用”课题为例加以评介。该课题经鞍钢公司批准,土建系负责,由一名教授、讲师、实验员和笔者 4 人组成科研小组。笔者的任务是,收集国内外文献及研究动态,在此基础上参与论证和确定具体研究课题。

通过文献及到有关研究单位调研、了解,掌握了国内外目前研究成果及产品主要有建筑用砖、彩色水泥、茶色玻璃、马赛克和道板等。在论证时,通过技术经济分析及市场需求分析,一致认为生产道板较为适宜。在调研中,得知国内用尾矿粉生产道板的研究者,有大连理工大学和苏州水泥厂两家。大连理工大学的生产成本较高,同时苏州水泥厂用的是黄铁矿,而鞍钢是赤铁矿,因此,不能采用“拿来主义”,必须走自己的路。

首先,大连理工大学材料配方中用的水泥较多;其次,大连理工大学采用了热加工方法。这两点自然使其成本较高。据此,我们不仅改变了材料配方,而且采用了四川省某砖瓦厂的冷加工方法,于是使成本降了下来。在整个研制过程中,无论从选题到生产,还是从产品检验到成果鉴定,每个环节都参加活动,因此说,该项成果与图书馆有直接关系,而不只是提供文献的间接关系。

在该项科研活动中,我们不仅调查和利用本馆馆藏,同时也利用鞍钢技术图书馆、鞍山钢院图书馆和鞍山建材研究所等图书情报单位的检索工具和文献;不仅提供文献,同时也借助有关科研单位和学术团体的技术力量,进行选题、论证和研制。一句话,在参与式科研服务中,既要依靠文献网络,同时还要依靠学术网络。只有如此,方能加快科研速度,获得最佳科研效果。

再以我院1990年接受国家教委下达的“职工高校如何进行高等职业技术教育”的研究课题为例。这一课题的研究小组由7人(包括笔者)组成,全部成员均具有副教授以上职称。研究内容包括学制、教学计划和教材等。研究目的主要是在缩短学制的情况下,培养应用型人才,使学生通过两年学习后,在理论上达到大专水平,技术上达到高级技工水平,学历为大专。

根据课题要求,图书馆仍然是利用文献

和学术两个网络来完成任务。

首先在利用文献网络方面,我们先在本馆,接着又到鞍山钢院、鞍山师专、鞍山大学等图书馆进行检索。然后,编制专题书目,供小组成员筛选。最后,复制文献,设立文献专架,供大家阅读。

通过文献调研,掌握了国内外状况,了解了办学的具体措施。在这一工作中,难度较大的是教材选择问题,文献中只有捷克建材专科学校的一篇报道。据此,笔者对文献中涉及课程设置、教材选用、学时制订、教学目的、教学要求和教学计划等方面的零星材料,进行择录、汇总,并及时提供给小组,从而加快了研究进度。

在科研和教改服务中,对不同需求应采用不同的服务方式。就文献而言,一、二、三次文献可同时应用,也可只用其中的一种。当然,普遍应用的还是一次文献。但使用者多而牵涉面广的,以二次文献服务为宜。例如,在我院与鞍钢联合开展的“激光强化轧辊硬度”的研究中,由于参加者较多,就编制了“激光在轧辊加工中应用”的专题索引,利用率较高,效果较好。而涉及面广,文献又多的,最好采用三次文献服务,如我院开展继续工程教育研究及实施时所采用的做法。因为该项教学研究,不仅有教授,还有领导干部参加;不仅有研究科室,还有具体执行科室参加。该项课题文献较多,论文上百篇、专著几十种,不仅观点各异,而且做法也不相同。尤其是国外的做法,差异则更大。在这种情况下,采用三次文献服务最为合适。因为教授忙于教学,领导干部及科室人员忙于事务,不可能全部阅读文献。据此,我们在摘录、汇总材料基础上撰写了《继续工程教育国内外概况综述》的三次文献,从而大大节约了研究人员查阅文献的时间。

通过参与式服务,我们的体会是:

一、参与式服务具有时代的必要性。因

为图书馆作为成员直接参加科研,有利于进行深入的服务。专题和跟踪服务与阅览服务相比,虽然进了一步,但仍属于被动方式,而参与式服务则属于主动服务范畴。在科技迅速发展、文献激增、情报爆炸,并且竞争激烈、保密性又强的今天,只有参与式服务才能与时代同步,才能发挥信息时代图书馆应有的作用。

二.参与式服务具有实际的可能性。图书馆不仅有雄厚的文献基础,而且是为生产科研服务的学术机构。它与广大科技工作者、与学术团体、生产和教学部门有着广泛的联系,是最好的中介者。就图书馆自身而言,不仅掌握文献知识和情报服务手段,而且掌握一定专业知识,这些都是进行参与式服务的有利条件。

三.怎样开展参与式服务?我们认为应该做到:

(一)充分发挥两个网络的作用。图书馆为专题服务,只靠本馆文献往往不够,因为任何一个图书馆也不可能收藏全部文献,因此,利用文献情报网络是必然的。同时,为了避免重复研究,借鉴非常重要。而借鉴,除利用文献外,还必须充分了解正在研究中的情报。为此,必须借助学术或专业情报网。

(二)努力开发各种文献资源。图书馆进行情报服务,当然主要是利用一次文献;同时根据需要,应适当利用二、三次文献;必要时可编制专题索引和撰写综述文章。就实际效果而言,充分利用零次文献尤为重要。对于零次文献,一因它们贮存在科技工作者的头脑中,二因技术竞争激烈,保密程度较高,因此,获得这类文献比较困难,这就要求图书馆通过文献和学术两个网络去充

分开发和利用各种文献。

(三)建立专业性的服务队伍。图书馆工作千头万绪,要搞好参与式服务,没有一个专业配套、知识结构合理的队伍,是很难胜任的。因此,图书馆必须长远规划,逐步形成适应参与式服务的专业队伍。

(四)参与式服务必须与一般服务相结合。图书馆每年的情报服务项目很多,全部进行参与式服务是不可能的,即使能做到效果也不可能好。“伤其十指,不如断其一指”,因此,参与式服务必须有选择地进行。选择的标准是经济效益、社会效益较好,而且图书馆自身又能胜任。但是,对一般性服务也必须做好,两者虽然有所不同,但应各得其所,相得益彰。综上所述,图书馆参与式服务是在专题、跟踪服务基础上发展起来的高级服务方式,同时也是图书馆深化服务的必然结果。因为参与式服务者,不仅参加研究工作的前期劳动,而且也是研究工作的直接参加者。因此说,参与式服务,不仅能够促进科学技术的发展,同时也能提高图书馆的自身价值和社会地位。据此,笔者认为图书馆开展参与式服务势在必行。

参考文献

- [1]王振东 我馆对深化服务的认识和做法.图书馆学刊, 1990, (6): 12~15
- [2]关明久 丹东市图书馆深化科技服务的尝试 图书馆学刊, 1990, (4): 17~19
- [3]周瑞琴 谈谈高校专业资料室的跟踪服务工作.图书馆学刊, 1990, (4): 32~33
- [4]汪仁译.论参与式服务 四川图书馆学报, 1990, (2): 86~90

(作者单位: 鞍钢工学院图书馆。来稿时间: 1992.1. 编发者: 丘峰)

Society of Library Science.—1992,18(4).—32~35

OCLC's main courses, major activities of every stage, policy, tactics and strategy of practice and the trend of late as well are presented. In addition to its previous work of regarding the precataloging, interlibrary loan and reference service as its chief activity targets, OCLC also builds its network system by using the "Telenet" photoconductive fibre line to develop its services of PRISM and EPIC in order to bring library micorcomputers into play and to carry on the microcomputer reference service by means of connecting to various kinds of data bases.

Computer network—U.S.A.

OCLC—Summaries

G354.4

Take the Initiative to serve the Readers / Lu Shumin / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—36~38

The formulations "All for the readers" and "Readers, the Supreme" highly summarize the meaning of serving the readers whole-heartly. To take the initiative to serve the readers is to bring into full play the librarians subjective initiative to find out of his own accord the readers' opinions and demands and in all earnestness combined with a matter-of-fact and scientific analytical attitude to create unceasingly the way to serve readers and an administrative mechanism, both of which accord with the objective law.

Reader services—Studies

Librarians—Qualities

G252

"Participation" Service, the Inexorable Development of Deepening Library Services / Gao Chaozhu / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—39~41

The service content of "participation" service is the special subject and the service way of it is the follow-up. The academic networks should be also relied on while developing this kind of service in addition to relying on the documentation networks. The "participation" service not only can promote the development of science and technology, but also can raise the library's self-value and social position. ref.4

Reader services—Reference enquiry

Fixed—topic service studies

G252.62

The Ascendant Library Public Relations Undertakings / Li Houqing / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1992,18(4).—42~45

The "Public relations" is widely applied to all trades and professions in the society and libraries equally need to develop a broad public relations. The library public relations undertakings came into being in the early days of 20th century and is now flourishing and in the ascendant in libraries of many countries in the world.

Library work—Public relations