

# 网络环境下图书馆信息服务的模式及实例分析

王玉芹, 颜 蕴, 续玉红

(中国农业科学院 农业信息研究所, 北京 100081)

**摘 要:** 阐述了网络环境下图书馆信息服务的模式, 并结合工作分析了利用网络资源开展信息服务的实例。

**关键词:** 网络环境; 图书馆; 信息服务

**中图分类号:** G252      **文献标识码:** B      **文章编号:** 1002-1248 (2006) 11-0042-03

## Models and Case Analysis of Library Information Service under Network Environment

WANG Yu-qin, YAN Yun, XU Yu-hong

(Agriculture Information Institute, Chinese Academy of Agricultural Sciences, Beijing 100081, China)

**Abstract:** The models of library information service under network were described in this paper, and the practical samples of information service by using network resources were analyzed.

**Key words:** network environment; library; information service

网络数字化技术的发展使图书馆的传统服务方式受到了极大的冲击, 网络环境下信息服务不再局限于本馆收藏的文献。一方面资源共享极大地扩充了馆藏文献资源的范围, 为图书馆的咨询服务提供了更加广泛的信息源; 另一方面人们对信息服务的及时性、准确性和有效性提出了更高的要求。图书馆应当顺应全球信息化和网络化的发展, 积极探索和创建图书馆信息服务的新理念和新模式。

近年来, 我们利用中国农业科学院图书馆及网上资源开展了各种形式的信息咨询服务工作。本文结合实际工作, 对如何利用网络资源开展信息服务进行了实例分析。

### 1 网络环境下图书馆的信息服务的模式

传统图书馆的信息咨询服务主要基于单一的低层次的和被动的服务方式。在网络环境下, 图书馆信息服务的模式已发生明显的变化。

#### 1.1 网上主动推送定题服务

图书馆可根据农业科研的实际需求及自身的优势, 提供多种形式的信息服务, 如在服务平台上建设定题服务数据库和建立咨询结果知识库。读者浏览后如有需要再与服务人员联系, 使服务更加方便和快捷。

#### 1.2 数字咨询服务

数字咨询服务是以网络电子信息交互方式为主要服务手段, 向用户提供不受时间和空间限制的全方位的信息咨询服务方式。主要分实时与非实时咨询服务。本馆开展了非实时咨询服务, 即以 Email 方式答复读者所提的问题。读者可以在任何时间, 根据咨询员的学科专长, 选择不同的咨询员提出问题。咨询员将在 2 个工作日内将回复发送至读者邮箱。

#### 1.3 网上馆藏查询服务

通过计算机技术和网络资源, 读者无需到馆即可通过网络了解本图书馆的馆藏以及流通状况。读者还可网上自行办理预约、续借手续, 充分发挥计算机网络信息服务方式的优势。本图书馆检索大厅 10 台计算机为读者提供馆藏资源查询服务, 电子阅览室 20 台网络计算机为读者提供馆藏数据库查询服务。

#### 1.4 原文代查及馆际互借业务

用户可在网上直接提交原文请求, 本馆将根据用户需求提供原文文献的馆际代查及传递服务。通常用户在网看到联系电话或电子邮件, 通过电话和发邮件提出原文请求, 服务人员根据其要求进行扫描、复印或邮寄所需文献。

#### 1.5 加大读者培训力度

在网络环境下对读者的培训内容和方式已转移到

利用计算机和网络资源检索上来。本馆承担研究生院文献检索课已有多多年,馆员自己编写课件,定期开设网络基础知识和本馆电子资源查询技术的讲座;或不定期的聘请资源方负责人来我馆为读者进行培训。通过培训,我们的服务方式已逐渐从为读者检索信息转变为指导读者自己检索信息,从而提高了读者主动获取信息的能力,更好地满足了读者的需求。

## 2 开展信息咨询服务的实例分析

### 2.1 利用外文全文及文摘数据库

网络数据库是计算机网络技术与信息检索技术相结合的产物,是现代重要的信息资源,也是信息检索的重要资料来源。图书馆在开展信息咨询服中,经常利用的网上外文数据库有如下几种:SpringerLink、ScienceDirect、Blackwell、ProQuest 博硕士论文、EBSCO、BioOne 全文数据库及 Ovid 平台文摘库等等。为读者定题查询了很多所需文献,如下:

[示例 1]:

- A. 近十年来狂犬病的研究
- B. DREB、EREB 与转录因子的研究
- C. 植物细菌与生物膜的研究

以 SpringerLink 数据库为例。Springer 出版物涵盖了农业、信息科学、经济学、环境科学、地球科学、生命科学、数学、医学等学科领域,其中自然科学类期刊有 1 000 余种,回溯年限为 1997 至今,这些期刊通过 SpringerLink 平台提供在线服务。

进入中国农业科学院农业信息研究所网页,在图书馆电子资源处,选择 SpringerLink 电子期刊库,点击网址进入数据库系统界面后,用鼠标点击 Browse 按钮,浏览期刊种类,既可根据显示出的结果,逐屏查看,也可按 26 个字母顺序选择某个字母查看该字母打头的期刊。

在 SpringerLink 数据库系统界面,用鼠标点击 Search for 按钮,在 Search for 对话框中键入检索式或关键词,检索词之间多用 and 进行逻辑组配,检索项选择 Articles,查看检索结果。在 Search Within Results 下方框,键入检索词可在此检索结果的基础上再进行二次检索,直到获得满意的检索结果为止。检索提示可帮助读者利用 and、not 和 or 加上关键词找到所需要的文章。最后,SpringerLink 的订户和已注册的个人用户可以设定以 E-mail 接受最新出版的文献。

### 2.2 利用外文全文电子期刊

2005 年我馆还开通了一些外文全文电子期刊,如 Nature 系列和 Annual Reviews 电子期刊等。读者点击率很高,但它不是一般的数据库,检索途径特别。下面是读者经常咨询的问题:

[示例 2] 我需要下载“Nature Reviews Molecular Cell Biology”中 2006 年的文献,但总不能下载全文,如何操作?

回复:《Nature》是世界上最早的国际性科技期刊,我馆购买其中 8 种研究类月刊和 6 种综述类期刊。检索从期刊入手。进入本所网页,在图书馆电子资源处选择 Nature 系列电子期刊,点击网址进入后,在左下部点击 by A-Z index,选择所查期刊 Nature Reviews Molecular Cell Biology,点击进入,在页面的左侧点击 Archive,进入后,选择所需文献的年卷期,选择所要页码的文献,双击 PDF,即可将该文献打开或下载全文。

### 2.3 利用中文全文数据库

经常利用的中文数据库有:CNKI 中国学术期刊全文库、CNKI 中国优秀硕博论文全文库、重庆维普中文科技期刊全文库、万方数字化期刊群、国研网等,为读者定题查询很多所需的全文文献,如下:

[示例 3]:

- A. 罗马尼亚、匈牙利、波兰三国的农业技术、经济发展现状
- B. 红豆杉的生物学特性与栽培利用
- C. 甲壳素的药用价值

以 CNKI 中国学术期刊全文库为例。该库集题录、文摘、全文文献信息于一体,实现一站式文献信息检索;具有知识分类导航功能、众多检索入口等功能。内容包括:理、工、农、医、社会科学、信息科学等。

点击进入本所网页,在图书馆电子资源处,选择 CNKI 中国学术期刊全文数据库,点击网址进入,选择本数据库,进入检索界面,再选择检索项,如篇名 & 关键词 & 摘要,输入检索词进行检索,即可获得相关结果;首次检索后,如果对检索结果不太满意,可在检索结果下方找到二次检索框进行二次检索,使结果进一步精确,保证文献的查准率。可将检索的文献进行 CAJ 和 PDF 两种格式的全文下载。

### 2.4 利用搜索引擎查找专题信息

搜索引擎是提供关键词、词组或自然语言检索的工具,读者要求查找的专题信息多种多样,只局限于利用馆藏资源是不能解答的,更多的是利用网上搜索

引擎输入自定义的自由词得到的检索结果才能满足读者的需要。常用的搜索引擎有: Google、Yahoo、百度等。

在国家科技图书文献中心(NSTL)参考咨询平台和本馆建设的中国农业科技文献与信息服务平台上,利用搜索引擎为读者解决了大量的咨询问题,如下:

[示例4]:

- A. 小麦苗情诊断国际上通用的 BBCH 值的含义。
- B. 非洲菊病害及缺素症状有哪些?
- C. 关于沃土工程项目的的主要内容,国家的有关政策等方面。

利用因特网丰富的信息资源,弥补了本馆馆藏的不足,检索的结果完全满足了用户对查询的需求。

#### 2.5 利用 Email 与读者互动

Email 参考咨询在 20 世纪 80 年代中期成为最早的虚拟参考咨询方式。在图书馆电子资源区,将各项服务方式的联系人的电子信箱附在网页上,以便用户以 Email 形式向馆员提问,馆员定时查阅这个电子信箱,并把答案以 Email 方式发送至用户的信箱。

作为图书馆咨询员,本人在工作中收到各种咨询问题,举例如下:

[示例5]:最近用外文数据库查找资料,发现 ScienceDirect、SpringerLink 数据库有些文献打不开全文,不知道原因?

回复: ScienceDirect、SpringerLink 等一些数据库可看到全文的条件:通常是 2000 年以后的文献;有些数据库只购买了关于农业和生物技术类的期刊,已购买的期刊才能看到全文。文献左侧有绿框、绿圈或绿眼镜标记才能看到全文;若符合上述条件,仍看不到全文,请发送所要查文献的详细信息至本人邮箱,我们会及时回复。

Email 的出现,真正成为—种便捷、高效的服务工具。读者可以随时随地发送,咨询馆员接收后予以回答或是转发给相应的学科馆员。我们每天上班开机后首先打开电子信箱,发现问题后及时回复,一般不超过 24 小时。

#### 2.6 利用电话咨询服务

图书馆电话咨询服务是图书馆对外开放的一扇窗

口,直接而鲜明地反映一个图书馆的精神风貌、专业水平和服务态度。目前咨询电话除为读者提供典藏查阅外,还为读者提供所有中外文电子资源 IP 权限、检索技术、全文下载途径等问题作出解答,其工作时间与图书馆的开、闭馆时间同步。对于简单的咨询问题,可利用现有设备随检随答;对于较复杂的咨询问题,还要与资源发展部、网络室有关负责人电话联系,再定时间通知读者咨询结果。举例如下:

[示例6]我是区划所的研二的学生,经常使用我馆数据库,但发现没有订购 *International Journal of Remote Sensing*,它是遥感应用方面非常有权威的杂志,所以我想建议加订这本期刊!

回答:感谢您的建议!由于期刊的订购由 NSTL 统一调配,这种期刊已由中信所订购,因为不能重复购买,所以我馆没有订购。但您们所需要的文献您可以通过馆际互借为您找到。已将您的建议转告资源发展部颜蕴主任,并请您直接与之联系,电话:68919885-2353, Email: yan@mail.caas.net.cn。

同时做好电话咨询记录,建立咨询档案,如将常见的问题和尚无提供确切答案的问题分门别类地建立文件档案,使电话咨询更有效率。

随着网络时代的来临,图书馆正经历着前所未有的越来越多的竞争与挑战,图书馆业务正朝着网络化、数字化方向发展,用户的最终选择不再取决于图书馆的馆藏,而取决于图书馆信息服务的手段和质量。面对飞速发展的社会需求和新的信息环境,图书馆应在继承传统和不断创新的基础上发挥自身的优势,深化信息咨询服务内容,采用更加先进的服务手段和方法,跨越时间与空间的限制,重建图书馆的运行环境,从而使传统图书馆步入电子化和网络化的时代。

#### 参考文献:

- [1] 王声银.网络环境下图书馆的定位及管理模式探讨[J].现代情报,2005,(10):101-103.
- [2] 刘国良.图书馆信息咨询服务发展观[J].图书馆论坛,2005,25,(5):172-174.
- [3] 中国农业科学院农业信息研究所.<http://sdic.caas.net.cn/>
- [4] 中国农业科技文献与信息服务平台.<http://www.nais.net.cn/>