

●王云娣

利用电子邮件开展信息服务的实践与思考*

摘 要 利用电子邮件开展信息服务为图书馆的信息服务开辟了新天地。通过网络对 50 所图书馆利用电子邮件开展信息服务进行了调查,指出利用电子邮件开展信息服务主要方式有:解答读者咨询,代查代检服务,信息定题服务,文献传递服务,邮件通告服务。但开展电子邮件服务目前受网络基础设施及社会环境等因素的制约。表 1。参考文献 7。

关键词 电子邮件 信息服务 数字化参考服务 服务手段 图书馆工作

分类号 G252.6

ABSTRACT E-mail information service provides a new way for library information services. Based on a network survey of 50 libraries, the author thinks that the major ways of e-mail information services include query-answering services, information retrieval services, SDI services, document delivery services, and e-mail notification services. 1 tab. 7 refs.

KEY WORDS E-mail. Information service. Digital reference service. Service measure. Library work.

CLASS NUMBER G252.6

电子邮件是互联网提供的一种广泛性服务,有些人称它是互联网与互联网用户之间的粘合剂。在国外,互联网络尚未盛行之前,就有一些图书馆利用电子邮件提供参考服务^[1~4]。目前,它在国内高校的使用已非常频繁,在图书馆的应用日渐普遍,它不仅为图书馆的信息服务开辟了新天地,而且成为图书馆与用户间进行沟通的纽带和桥梁,能使用户选择自己最有效、最舒适或最方便的方式来得到所需信息。

1 利用电子邮件开展信息服务的主要方式

本文通过网络,依据清华大学网络导航“国内上网图书馆”、西安交通大学钱学森图书馆网络导航“中国图书馆”的指引,对不同层次的 50 所图书馆利用电子邮件开展网上信息服务的情况、方式、内容等进行了调研,其中有 42 所图书馆开展了该项服务。概括起来,利用电子邮件开展信息服务主要有以下几种方式(表 1)。

表 1 利用电子邮件开展信息服务情况调查统计

信息服务方式	解答读者咨询	代查代检服务	信息定题服务	文献传递服务	邮件通告服务
数量	38	21	17	27	4
比例(%)	76	42	34	54	8

(1)解答读者咨询。采用互联网的电子邮件服务或远程登录的方式,通常在图书馆的主页上设立参考咨询台或相应内容链接,用户通过链接将咨询问题以电子邮件的方式发送给相关咨询人员,咨询人员以电子邮件方式将答案发送给用户。随着网络环境的不断改善,图书馆远程用户逐渐增加,各图书馆利用电子邮件回答使用者的问题已日渐普及。许多图书馆信息咨询服务部门已设立电子邮件账号专门接受和回答用户提出的问题。如:北京大学图书馆、华东师范大学图书馆等。另外,还有的图书馆用 Web 表单的方式,开展网上咨询。表单包含用户和咨询问题的一些基本信息,例如用户姓名、电子邮件地址、问题的主题、具体内容等。用户按要求填定表单,具体表达自己的信息需求,然后发送给图书馆相应的咨询馆员,由他们根据表单提供的信息来为用户解答问题。目前,Web 表单方式已经成为电子邮件参考咨询服务的主流。如:浙江大学图书馆的虚拟咨询台、同济大学图书馆的书海咨询台都为用户设置了咨询表单。以目前图书馆利用电子邮件回答使用者提出的问题类型而言,大多限制以简易型或事实型的参考问题居多,例如查找书目资料、找寻某机构的地址或电话号码、解答有关图书馆馆藏和服务的问题、解答光盘和中外文网络数据库检索的问题、

* 本文系浙江省教育厅科研项目“基于网络的信息资源组织与信息服务创新”的研究成果之一。

征集读者对图书馆的建议或意见,并及时督促有关部门解决等。

(2)代查代检服务。图书馆为满足用户的个性化需求,开展代查代检服务,用户的检索申请及检索后的结果通过电子邮件传递。在被调查的50所图书馆中,已有21所图书馆开展了这项服务,占42%。如中国国家图书馆利用电子邮件开展的代查代检服务可为用户提供:①文献检索服务:针对自然科学、社会科学及人文科学各个学科、各种目的的研究课题,以描述课题的主题词、关键词作为检索入口,开展文献检索服务。检索结果提供文献的文摘,部分可提供全文。②文献收录及被引用检索服务:通过作者姓名、作者单位、期刊名称及卷期、会议名称、会议时间、会议地点、文献篇名、发表时间等途径,查找文献被世界著名检索工具(SCI、EI、ISTP等)收录及被引用的情况,并依据检索结果出具检索证明。③商业经济信息检索服务:提供国内外公司的名录、产品、经营范围、雇员人数、财政状况、销售额等信息检索服务。图书馆将检索结果包括书目资料、图表或全文等,利用电子邮件寄至使用者的电子邮件信箱。

(3)信息定题服务。信息定题服务是信息机构根据用户研究课题需要,通过对信息的收集、筛选、整理并定期或不定期地提供给用户,直至协助课题完成的一种连续性的服务。在信息网络化的大趋势下,可供搜集的信息范围空前广泛,信息资源极其充足,因而信息定题服务更具主动性、针对性和有效性。如同济大学图书馆的信息定题服务,可根据用户课题的主题制订检索策略,根据课题的学科范围选择数据库,并定期检索,将检索结果进行筛选,以电子邮件形式,每月或每季度将这些最新信息实时地传送给使用者。由于信息定题服务对图书馆资源及馆员的要求比较高,所以开展这项服务的普及率不高,在所调查的50所图书馆中,只有17所图书馆开展该项服务,占34%。

(4)文献传递服务。电子邮件作为馆际互借申请与资料到馆通知的最佳工具,可加速信息的传递与处理,例如OCLC的馆际互借子系统及美国国家医学图书馆的DOCLINE系统,就是利用电子邮件提供全国性和国际性的馆际互借服务。我国的国家科技图书文献中心的文献传递服务系统,通过电子邮件与账号管理等功能,可让使用者在查到馆藏目录或期刊目次以及各类全文数据库的检索服务后,立即通

过电子邮件订购原文,从而免去了传统馆际合作中许多烦琐的程序,同时,为保证中心的注册用户方便、可靠地利用电子邮件方式获取所订购的全文文献,中心为注册用户开设专用信箱(50M)服务项目,作为接收NSTL提供全文的E-mail地址。在被调查的50所图书馆中,有27所图书馆利用电子邮件为用户提供文献传递服务,用户可通过它申请原文,图书馆通过馆际互借或从NSTL、OCLC及国内外其他图书馆或文献信息机构获取原始文献,通过电子邮件传递给用户。

(5)电子邮件通告服务。读者只要加入图书馆提供的电子邮件通告服务,图书馆便会全面、快速地将图书馆购买的新书新刊、电子资源、最新服务项目和公共信息等送至使用者的电子邮件信箱,使读者及时了解本专业的电子资源和相关服务,更好地为教学科研服务。如武汉大学图书馆的电子邮件通告服务系统,可以为读者提供多方面的服务^[5]。例如,向读者发送图书馆新到的与其专业、研究方向及兴趣相关的新书、新刊的最新卷次及其索书号和馆藏地;发送的时间按学科划分:文科、医科类一个月一次,理工科类半个月一次。不定期向读者发送介绍图书馆电子资源的相关信息;根据读者的学科等情况来提供比较详细的电子资源相关信息,内容包括:数据库动态、数据库说明、相关数据库简介、最新信息、订购信息、培训信息、试用数据库反馈信息等;向读者介绍图书馆新开展的服务项目的内容、方式;通报图书馆开展的培训、讲座、最新服务项目、假期开放时间等。由业务办公室负责不定期向用户发送。该项服务主动性强,适应了用户的个性化需求,但目前开展该项服务的图书馆还很少,在所调查的图书馆中,只有4所图书馆开展此类服务,占8%。

2 利用电子邮件开展信息服务的优势分析

(1)突破了时空的限制。电子邮件在图书馆的应用改善了图书馆信息服务的方式,电子邮件没有时间限制,可随时随地使用。它是一种异步通信,实行“存贮转发式”服务,可以进行非实时通信。利用电子邮件开展信息服务,延伸了图书馆服务的范围,让使用者无论身在何时、何处,都能通过网络提出参考问题或申请馆际互借、获取原始文献等。

(2)提高了信息传递的速度。电子邮件的传递速度极快,它可在瞬间发送至对方的邮件服务器,即使是特快专递也望尘莫及,极大地提高了信息服务的

效率。

(3)促进了服务方式的转变。由过去参考馆员在咨询台等候读者提出问题,然后给予解答的被动式服务转变为在网络环境下进行新型的“当地服务”。参考馆员可以就某一个读者提出的问题或某一需求,通过网络联系的方式,为用户解疑释难。图书馆还可充分发挥馆藏的优势,主动对相关的网上资源进行搜集、整理,加工成二、三次文献,便于读者使用。而且还可以在網上开展专题服务、定题服务、课题查新、成果查新等服务。这种多层次、多形式的服务,代表了今后信息服务的发展方向。

(4)适应了用户个性化的需要。通过电子邮件可以根据不同的读者群提供不同的服务。根据用户的需求,定期以传递期刊目次和研究主题相关资料,并且允许用户通过电子邮件订购全文文献,满足用户个性化需求。

(5)扩大了信息服务的对象。网络的应用使得用户的概念不再局限于传统意义上的具体某个到图书馆的读者。借助于网络技术,图书馆的信息服务是完全开放性的,可以满足其他各种不同层次、各行各业用户的信息需要。

(6)保留了信息服务档案。电子邮件信息服务具有记录保留功能,可再以各种形式编辑与重新利用。利用电子邮件提供信息服务,使用者可以将整个服务过程记录打印或保存电子文件,馆员也可保留该记录作为下次回答类似问题的参考或是作为统计分析之用途。

3 图书馆利用电子邮件开展信息服务的局限性

(1)网络基础设施及社会环境对信息服务的制约。中国互联网络信息中心2004年1月15日发布的第13次中国互联网络发展状况统计报告显示,我国目前上网的计算机约3089万台,上网用户人数约7950万人,用户主要分布在北京(5.0%)、上海(5.4%)、广东(12.0%)、江苏(7.7%)、浙江(5.7%)等经济发达地区。家庭电脑的普及率较低,上网的计算机数量有限。所以,在我国利用电子邮件开展信息服务会面临较大阻碍。一般来说,各大学图书馆的网络基础设施较完善,用户较容易接受和利用这一服务,而公共图书馆的用户,使用这一服务的还不普遍。

(2)用户与馆员间信息交流效果受到一定的限制。从理论上讲,传统图书馆面对面服务,信息交流

的效果是最好的,用户用自然语言和馆员交流,可以充分表达其信息需求。而电子邮件信息服务所提供的是人机交流模式。那些缺乏专指或需要进行反复磋商的宽泛咨询请求,更适合于传统的口头交流方式^[6]。

(3)尽管电子邮件信息服务前景美妙,但这种服务仍处在发展阶段,使用起来还存在着诸多不便,如全文数据库开发商为了保护自己的利益,开发出品种繁多的全文浏览器,图书馆员将检索到的全文资料传递到用户手中后,用户常常因缺乏相应的软件而无法打开文件,这种情况还出现在一些图片、视听文献、多媒体课件的传递中。另一个问题是大多数用户的免费邮箱容量较小,而有的全文资料文件比较大,用户邮箱没有足够的容量接收馆员的咨询结果,使电子邮件信息服务出现不尽人意之处。

4 几点思考

(1)加强图书馆电子邮件信息服务的宣传与推广。图书馆应加强宣传,让使用者知道该项服务。图书馆除利用传统方法来推广这项服务,最重要的是要充分利用图书馆网站宣传自己的服务,用图书馆的联机目录、网站首页、留言簿、电子论坛以及校园内的电子邮件系统等宣传该服务的重要性。为了方便读者使用该项服务,为用户提供的电子邮件信箱的名称最好能意义明显且简单易记,如:reference, e-reference, library, libref, request等^[7]。

(2)提高图书馆工作人员的服务技能。利用电子邮件开展图书馆信息服务,使图书馆工作人员由被动的信息提供者转变成主动地将信息提供给用户,并且能满足用户各种个性化的要求。因此,图书馆员应加强相关知识与技能的培养,要广泛收集、阅读、积累有关信息资源方面的资料,不断学习提高信息网络理论水平,提高信息资源利用的实际技能。还要加强专业培训或在职培训,了解用户利用信息的行为,全面提高用户服务的技能。

(3)加强电子邮件信息服务的规划与评估。图书馆在利用电子邮件提供信息服务前,应有完整妥善的规划。除了依据图书馆信息资源的特性加以计划,还应包括图书馆参考服务的目标、服务对象、服务项目、服务深度、回答问题的类型、电子信箱的设置、如何处理超越参考服务范围的问题、如何处理不是参考问题的问题、如何处理常见的问题、是否保留

资料以便进行后续的分析等。还应注重电子邮件信息服务的评估,如何通过分析服务记录,根据部分用户的信息反馈评估这项服务。

(4) 提供更具人性化的电子邮件信息服务界面。为了鼓励用户用电子邮件方式与图书馆馆员联系,越来越多的图书馆在其网站上使用超文本标记语言创建各种表格,方便用户利用这些表格发送自己的问题。这些表格为用户提供了更具人性化的信息服务界面,使用户的表述能恰如其分,从而提高信息服务的效果。

(5) 进一步拓展电子邮件信息服务的范围。例如,可利用现代科技来扩大图书馆用户教育的途径,如将图书馆手册、读者通讯、馆讯、各种数据库的检索手册、用户教育方面的资料或讲义等印刷型资料转换成数字形式,利用电子邮件寄给需要的使用者,指导读者如何查找信息、检索数据库或查询联机公共目录、使用网络信息资源、选择与评估信息以及使用信息等。还可以通过电子邮件进行合作数字化参考服务,对某些疑难问题可通过电子邮件请教同行,以求得帮助。

参考文献

- 1 Ellen H. Howard, Terry Ann Jankowski. Reference Service via Electronic Mail. Bulletin of the Medical Library Association, 1986(1):41
- 2 Frieda O. Weise, Marilyn Borgendale. EARS: Electronic Access to Reference Service. Bulletin of the Medical Library Association, 1986(4):300-304.
- 3 Ann Bristow. Academic Reference Service Over E-mail. College & Research Libraries News, 1992(10):631
- 4 Lara Bushallow-Wilbur, Gemma DeVinney, Fritz Whitcomb. Electronic Mail Reference Service: a Study. RQ 1996(3):361
- 5 HYPER LINK. <http://202.114.65.36/maileserves/index.asp>
- 6 孙继亮,张福学.图书馆 E-mail 参考服务探讨.大学图书馆学报,2000(3)
- 7 周玉陶.电子邮件在图书馆参考咨询服务中的应用.图书馆建设,2003(3)

王云娣 浙江师范大学图书馆信息技术部主任,副研究馆员。通讯地址:金华,浙江师范大学图书馆。邮编 321004。

(来稿时间:2004-02-12)

全国图书馆学期刊优秀编辑、 老编辑表彰暨经验交流会召开

2004年8月19—21日,中国图书馆学会在甘肃省敦煌市召开了全国图书馆学期刊优秀编辑、老编辑表彰暨经验交流会。中国图书馆学会副理事长徐引麓,甘肃省图书馆学会副会长兼秘书长、省图书馆馆长郭向东,敦煌市文化局副局长杨苗出席会议并致辞。图书馆学期刊编辑出版专业委员会主任李万健主持了会议。

徐引麓副理事长代表中国图书馆学会宣读了“中国图书馆学会关于表彰优秀编辑和老编辑的决定”,宣读了受表彰的优秀编辑、老编辑名单。24名图书馆学期刊优秀编辑

和16名在图书馆学期刊编辑岗位上辛勤工作了15年以上的老编辑受到表彰。会上,6名受表彰的优秀编辑和老编辑代表做了大会发言,介绍了各自的先进事迹和编辑经验,受到50余名与会代表的高度评价和热烈欢迎。全体与会代表还分组做了办刊经验交流和业务难点研讨。会议始终洋溢着热烈的气氛。大家一致认为,目前我国图书馆学研究正处于繁荣时期,在此时举行本专业期刊编辑表彰和经验交流活动有益于提高编辑队伍素质和期刊质量,有益于进一步促进我国图书馆学研究和图书馆事业的繁荣发展。

(徐 苇)

全国图书馆学期刊优秀编辑名单

李性忠 刘 芳 夏侯炳 陆继玲 于建文 王秋林 徐向东 杨岭雪 周坚宇 孟广均 龚永年
唐 岚 何朝晖 毕红秋 敬 卿 李福贵 计思成 王丽英 王 孝 王宗义 徐 苇 乔 方
杨艳平 周黎明

全国图书馆学期刊受表彰老编辑名单

李 皓 杨 华 王秋林 李春源 王陆军 高炳礼 肖熙道 龚永年 毕红秋 韩淑举 杨慧漪
韩继章 方子丽 李金荣 勾学海 杨元生