



# 采访新模式——网络采访

徐纲红 白筱芬

(西安理工大学, 西安 710048)

常 勇

(陕西师范大学化学与材料科学学院, 西安 710062)

〔摘 要〕 本文从几个方面论述了图书馆文献采访的新模式——网络采访, 保证了馆藏文献的完整性、系统性、及时性。

〔关键词〕 图书馆; 网络; 采访

〔Abstract〕 The paper discusses new library documents acquisition mode——network acquisition, which guarantees library collections' integrity, system and reaction in time, from several aspects.

〔Key words〕 library; network; acquisition

〔中图分类号〕 TP399 〔文献标识码〕 C 〔文章编号〕 1008-0821 (2004) 10-0149-03

文献采访是图书馆的一项基础性工作, 也是一项关键性工作。采访工作的好坏, 直接影响到图书馆的馆藏质量。网络环境给图书馆带来的影响是广泛而深刻的, 较之传统的采访模式的确是一场革命。寻求科学的采访模式是图书馆界值得探索的重要课题。

## 1 网络采访的概念

网络采访又叫联线采访、在线采访、网上采访等等。网络采访就是图书馆采访人员利用联网计算机下载、查阅、检索网上的书目文献信息, 并根据自己的需要在网上完成收集、整理、订购、支付的过程。具体讲网络采访就是图书馆采访人员在联网的电子计算机上, 根据网上书店设计的购置文献程序, 通过点击鼠标, 网上书店的文献目录、简介、内容摘要、价格或网上虚拟版文献就会出现在显示屏上, 图书馆采访人员根据实际需求任意选择, 选中所需文献后, 把文献订购单传寄给网上书店, 并把图书馆在电子银行的存款通过完全认证、数字签名之后, 划入网上书店, 图书馆就可对网上传输的虚拟文献直接下载, 网外实体文献网上书店将派人或从邮局, 或以其它运输方式把所购文献、正式发票送到图书馆。图书馆和出版商、书商的业务交流可通过电子邮件来完成。也就是说, 在 Internet 网上, 利用电子商务手段来获取文献信息的一种采购形式, 是搜集信息资料的一种新途径。

网络采访根据文献载体形态又可分为实体文献、虚拟文献。实体文献是指纸质印刷型制品如图书、期刊、图、表等, 以及磁介质、光介质制品如磁盘、磁带、录像带、光盘、缩微等具有空间物理特征的产品。虚拟文献是指正在传输的在线的电子版文献以及通过网上传输的数字化的文献信息, 如联机数据库的内容等。

## 2 网络采访的基本要求

### 2.1 基本条件

依托电子计算机和信息高速公路, 运用信息技术、电子技术、网络技术、多媒体技术、数字处理技术, 改变传统思路, 拓宽采访信息渠道、调整资源结构, 做好文献调研。对技术设备提出了新的要求, 要求有电脑, 并联接因特网。对采访人员的综合素质提出了新的要求, 要有懂得计算机技术、网络技术, 并熟悉网络采访程序, 有网络文献的遴选能力的采访人员。

### 2.2 内 容

网络采访文献, 空间大, 范围广, 不受时空限制, 内容在不断丰富。上网之后, 既可采购网上出版物, 即在线文献或称虚拟版、在线电子版, 也可以采购传统纸质型出版物、非数字化音像制品、封装型电子文献等。诸如国内高校馆际间的信息, 社会公共图书馆中的信息, 专业图书馆的信息, 还有来自于国际国内互联网、局域网的其它正式、非正式信息, 乃至本馆内传统的可用于共享的文本信息等等也在采访之列。

### 2.3 手段和方式

传统的人工检索, 加上现代的电子阅览、联网检索、数字处理存储、电子邮件、网上采购、网上下载、网络传输、网上结付、网上虚拟构建等等。除订购、交换、接受赠送等传统途径外, 还包括入网、联机使用, 租用、免费获取多种形式。对网络信息可购买数据库的许可权, 或建立导航站。

### 2.4 依据: 网络书目

网络书目给图书馆提供了更大范围内, 快速选择文献的条件。通过网络书目采访来完成图书馆文献采购任务, 将是今后各图书馆图书采购的主要途径。网络书目的特点: ①无时滞性且安全性高; ②无地域限制; ③著录项目详细;

收稿日期: 2004-05-27

基金项目: 本文系西安理工大学科学研究基金“西安理工大学博士学科信息采集保障体系研究”项目的成果之一

作者简介: 徐纲红 (1958—), 女, 西安理工大学图书馆副研究馆员。

白筱芬 (1950—), 女, 西安理工大学图书馆副研究馆员。

常 勇 (1959—), 女, 陕西师范大学化学与材料科学学院馆员。

④可下载后为后续工作再次利用。如何利用网络书目? 第一, 直接利用出版商书目数据库。这种书目数据库以出版商内部管理和用户服务为主, 其设计观点往往与图书馆的要求有所不同, 这种方式通常需要用户根据本单位采访著录习惯进行重新编辑。第二, 图书馆自己的采访管理软件, 符合图书馆的采访著录要求, 如果图书馆采访管理软件正好与出版商的书目数据库所采取的文件传输格式相同, 则可直接进行数据转换, 既省时又便利。

### 3 网络采访的程序

网络采访的程序与方法由于网上文献供应者各家设计的软件不尽相同, 因此有的功能多、程序细, 网络采访文献的程序可分次在网上完成; 有的功能少、程序粗, 网上只能订购, 网外送货付款, 给正式发票。图书馆网络采访, 从整个过程来看, 一部分程序在网上完成, 一部分程序必须在网外进行, 如查重、专家与读者参与选书、领导审核订购图书、验收、财务报销等。

图书馆网络采访文献从网上作业来看, 在网上网外应有如下程序和方法: ①精选出服务最好、提供图书品种最多、购书条件最优惠的网上书店; ②查寻网上有关书目和文献采访的资料。主要是网上新书目、网上书目数据库、存货书目、网上图书评论、图书介绍、网上论坛、网上有关出版社、图书公司、书店等的介绍等; ③对网上图书进行选择。图书选择时, 应坚持原则, 掌握标准, 注意查重; ④发送图书订购单。图书选定后, 产生订购单, 并发送有关网上书店; ⑤催索或取消。对已订购图书, 要定期检查, 如果在预定期限内未收到网上书店订购文献, 就要在网上催促; 如果超出预先约定期限, 经催促仍不送书者, 可取消网上订单; ⑥验收与退货。订购图书到馆后, 要根据网上订购单进行验收, 如有差错或质量问题, 应即时退货。⑦网上结算, 付款方式有送书上门付款、邮寄付款或银行转账、网上支付等。⑧报销。一定要索取正式发票。

图书馆网络采访从具体操作模式讲, 程序如下: ①书商在构建的网站书目中心, 定期向用户提供新书的详尽书目数据, 推荐精品图书; ②专家根据书目中心提供的书目简介信息选择需要的图书, 然后将这些书目放入指定的图书采购篮, 即把需要的图书书目推荐给图书馆采访人员; ③图书采访人员对图书采购篮里的书目进行查重, 排除重复的书目。直接下载需要订购书目的简单 MARC 数据, 然后直接发出订单; ④在书商网站上的客户中心查询订单。可以查询已发出的各批订单, 及时得到订单到书及金额结算的相关信息。采访人员可以根据这些信息及时变更采购计划, 催询未到图书, 处理采购环节出现的问题等等。读者也可以随时通过网络获取图书信息, 向图书馆推荐好书。

## 4 网络采访的优势

### 4.1 网络书目信息资源丰富

众多的网上书店和网站都能够提供许多有用的电子书目信息, 目前网上各种书目数据库、期刊数据库, 几乎涵盖了全国 600 多家出版社的出版信息, 极大地丰富了文献采访信息来源。而且, 通过高校、科研机构、企业的网站还可采访到许多不上“三目”的学术论著、研究报告等文献。它所涵盖的范围是极其广泛的, 纸质文献与缩微、音像、光盘、电子图书等新载体文献同时进入采访视野。从

印刷品到电子出版物, 从通俗读物到学术性著作无所不包。目前, 采访人员可先选择知名网上书店: 查找网上新书。

### 4.2 文献内容信息较为全面精确

文献网上书店的每种图书一般来说除了附有书名、作者/译者、出版社、ISBN 号、页数、价格、内容摘要或简介等一般的图书信息外, 甚至还有封面照片、述评或读者留言等和可靠的分类主题检索途径。如亚马逊网上书店、中国的龙源网上书店等都还设有图书销售排行榜、最新图书介绍、图书推荐、畅销图书、书评、读者论坛、意见反馈、相关出版社链接等栏目。再如“新书联机系统 (NTO)”, 除提供完整书目信息外, 还提供新书的目次表和很有价值的新书出版信息说明文字, 使采访人员更容易断定适合图书馆藏书的题材, 满足用户需求。

### 4.3 计算机自动检索查重方便有效

图书馆计算机网络化后, 采访人员可以通过计算机进行各种各样的图书检索查重。从广度和深度上看, 计算机检索扩大了检索点, 不但可从书刊名、著者、分类等角度查重, 还可以从主题词、ISBN 号、美国国会图书馆编目号、丛书、出版社和出版年等多途径检索查重, 以确定一种图书有无预订。从效率上看, 利用 ISBN 号的惟一性可以进行批量检索, 这种检索对采访人员进行图书订购决策有很大的帮助, 极大地提高了图书检索查重的效率, 大大节省采访人员的时间。如人天书店可以根据用户的需求将发送书目按中图法 22 大类排序, 或者按出版社排序。用户收到后可按书名、著者、关键词、ISBN 号等, 选订后即可从网上通过 Email 发出。用户还可以采用截词法或布尔逻辑运算符来连接或排除, 能充分发挥计算机的优势, 使采购工作获得最佳最理想的效果。

### 4.4 网上书目数据标准、规范

因为采用 WWW 技术, 建立标准的 Browser 界面, 实现操作方式标准化, 特别是 Webserver 提供标准的通信界面与信息格式, 使采访工作更加现代化和标准化。文献信息资源共建、共享的前提就是上网的文献信息格式要规范、标准, 符合国家的有关规定, 为别人所解读、所接受。目前从网上获取的书目文献信息都是根据 CNMARC 制定的, 有些甚至就是国家权威机构编制的, 如“中国在版图书编目” (CIP) 以及国家图书馆编制的“中文图书预编书书目数据库”等, 为“采编阅流藏”一体化提供了基本条件。

### 4.5 网络采访周期短

传统采访通过书目报订购时, 订购文献周期长, 从发订单到验收一般都要近 1 年的时间。读者与发行商之间、发行商与出版商之间信息传递不畅通, 节奏迟缓, 许多热点图书到馆时已成为昨日黄花。另外环节多、相关单位效率低也是一个主要原因。网络采访从下载书目信息到签到验收过程就要简便迅速的多, 一般为 3~4 个月, 比传统订购节省了一半的时间。网络采购不再以传统的书店、书商、出版发行部门为主要对象, 而是面向信息社会直接采集信息, 文献出版周期及途中转运时间将大大缩短。

### 4.6 网络采访不受时空限制

采访人员 24 小时内任何时间都可以在网上工作, 将家中的计算机登录到图书馆的网页, 轻点鼠标即可将办公室



的工作在家中完成。在上网前这是无论如何也办不到的。网络采访节省工作时间,提高了工作效率。采访人员将网上收集到的书目信息转入本馆的系统中,查重、选订、发送,处理1 000条数据仅需1天的时间。而处理印刷型书目时,1份500条数据的书目报起码要用去2天时间,其中查重、输入要占去大部分时间。从网上获取书目数据,只需点击几下鼠标即可完成全过程,省去了原来的人工录入工作,既节省了劳动时间,又减轻了劳动强度,同时还提高了工作效率。

#### 4.7 为编目工作打下了良好基础

以前采访人员只是负责购置文献,买到馆就算完成任务,分类、编目人员要去查重、分类、著录。实行网上采访,书到的同时标准MARC也随即转入,再也不用重新分类、编目,只需简单加工、加上本馆标识即可投入使用。这些都是传统采访工作所无法提供的。

#### 4.8 网络采访使补缺工作更加省时、省力

补充缺藏图书对每个采访人员来说都是件棘手的事,特别是多卷册书、上下册图书、不定期连续出版物、文集、合集等,只能依靠信函、电话与发行商、出版商联系,或者参加书展时补充,既费时又费力,效果并不理想。网络采访只需进入网上书店进行补缺,大多数问题都可迎刃而解。

#### 4.9 反馈信息渠道畅通

与传统印刷型书目采购方式相比较,网络采访具有如下几个特点:一方面,采访人员通过电子邮件直接与书商、出版社等信息源打交道,索取订单、目录或即时订购,或通过Gopher、WAIS、WWW等工具了解新书信息,更加主动积极地加强与信息源的业务联系,获取新出版物的准确而最新的信息;另一方面,通过电子公告(BBS)和网络新闻(News)进行服务,将获取的信息以各种载体形式面对用户。用户将在通信网络的各个站点或自己家中阅读这些信息,并可通过客户机/服务器的架构,访问采访部门的网络站点,进行对话,信息反馈。这样,改变了过去采访人员静态接受信息,被动为用户服务的局面,有利于采访人员和用户建立良好的界面关系。此外,由于Web技术的交互性,采访人员还可以很方便地将一些意见、建议、要求甚至投诉信息,通过网络发送至书商、出版社等信息源。

网上信息传递快,信息量大,内容繁多,通过网上采访,可大大缩短图书从采访到入藏的周期,可及时了解各专业的最新科研动态、了解学科发展的趋势,从而更好地发挥高校图书馆的情报职能和教育职能。网络采购直接与信息源打交道,可获得优惠价,节约资金,特别是对外文书刊采购而言。这对购书经费严重不足的图书馆言,具有一定现实意义。

### 5 网络采访的困难及问题

网络文献采访,表面上看简单、方便,且省时省力,但在实际操作过程中,采访人员常常会遇到很多困难和值得注意的问题。

#### 5.1 查询及数据传输的标准问题

各种数据库的查询界面不同,操作方式也各不相同。这里面还有一个数据传输格式和标准问题。各馆在选择书

目数据时,一定要注意标准化问题,要了解书目数据的著录格式是否标准,依据何种分类法著录,可否下载转换到本馆的系统中使用。这些技术问题都必须经过下载运行测试,以免造成不必要的浪费。这就好象从事图书馆自动化人员都知道机读编目格式(MARC)的重要性,主要原因在于有此文件格式的标准以后,各种图书馆的书目数据就可以顺利转换,否则就需重新输入数据。这就要求采访人员在使用不同的书目数据时,最好要求出版商提供相同的文件传递格式标准,这样,就能节省在系统操作方面的人力和时间。

#### 5.2 订单的再次确认

在网上进行文献采访,出版商往往要求用户在网上对订单再次确认,因此,采访人员需要谨慎核查、确认。此外,还需要注意出版商是否可以接受订单确认后的取消。

#### 5.3 付款

网络购物通常利用信用卡付款,外国很多图书馆都申请了团体信用卡,但在国内限于有关政策法规,很少有图书馆能直接向国外的出版商订书,一般只能将订单交由外文书店、中图公司、教图公司等涉外机构办理,然后支付人民币,这种方式极大地降低了图书馆文献采访的选择余地 and 时效。

#### 5.4 网上文献资源的评价

网络文献资源虽然丰富,但由于品质参差不齐、特性庞杂,在使用中并不象预期中的理想和实用,这一问题同样属于网络文献采访的重要项目,当前缺乏一些可为采访提供参考文献评价信息,影响了网上采访的质量保障。网上文献采访是图书馆采访受到现代信息技术重大影响而诞生的新概念,它堪称一次质变,同时应该认识到,技术的网络化、现代化只是推动和促进采访工作的高质、高效地开展,而真正能够决定采访工作性质的首要因素仍是图书馆的服务性质,即读者的需求。

#### 5.5 网上文献选择

选择网上文献时,要注意以下问题:一是传统文献转换成数字文献的,如果图书馆已购有传统文献,则对是否重购数字型文献要慎重处理;二是对同一内容的文献,如果同时出版有纸质印刷版、电子版和网上虚拟版时,要根据实际需要、价格和阅读习惯等,选择读者使用频率高的版本。无论是哪一种文献资源,都要重视文献自身的知识性、适用性和政治性,在入藏时,要遵循整体性原则、发展性原则和特色化原则。

#### 5.6 研究网上书店的情况

了解网上书店的历史、现状、内容、信誉度等,掌握网上书店的大致状况。其次,根据本馆的采购计划,选定适当的网上书店。第三,研究网上书目,对文献进行选择。在进行网络采访时要根据各馆的图书采访方针、原则,到网上浏览或下载网上书店的书目,了解书店的规模、学科范围、新颖性情况,所提供图书的出版社类型,权威程度、根据这些情况来判断书店的性质,属于综合性的书店,还是属于只收某一学科的专业性书店,或者是专收其中某几类学科的兼容型的书店,采访人员可根据各馆的性质和馆藏结构格局来决定选择什么类型的书店。(下转第153页)



纷繁复杂的文献海洋中查找适用的情报资料,势必带来很大的困难要花费大量的宝贵时间。SDI工作能使科研人员从搜集、查找文献资料的繁重劳动中解脱出来,迅速地得到得心应手的资料,把更多的精力投入到课题的研究上。进而加速科研进程,提高科研效益。

#### 4.2 SDI是攻克课题难关的秘密武器

苏联著名情报学家米哈依洛夫在《科学交流与情报学》一书中指出:“在所有的情报服务方式中,值得特别阐述的是定题服务。它不仅能保证有效地满足科学家和专家各自的情报需要,同时也是研究这些需要的强有力的手段。”任何一项科研项目都离不开对前人和他人研究成果的借鉴和汲取,文献情报工作者为科研工作系统、全面地占有这些文献、吸收这些成果、借鉴他人的方法创造了条件。当研究者们遇到棘手的难题时,解决这些难题或需要一种有效的方法,或需要开启思维的“钥匙”,或需要专家学者指点迷津……,所有这些都离不开对古今中外文明成果的借鉴。尤其在计算机检索日臻完善的今天,SDI在这方面的作用就更不能低估。

### 5 怎样作好SDI工作

为进一步推动SDI工作的深入和发展,笔者作如下探讨:笔者认为,要做好SDI工作,除客观条件如:先进的设备,丰富的数据库资源、电子资源等条件外,情报人员主观上必须做到以下四点:

#### 5.1 爱岗敬业,甘当“红烛”

SDI工作本身是一项非常繁琐、细致且专业性很强的服务工作。SDI工作人员要本着一切为了读者,全心全意为教学和科研服务的宗旨,想用户之所想,急用户之所急,只要是用户需要的,不管事情的大小、繁简、难易,都要热情、认真去做,保质、保量地完成,要有奉献精神。

#### 5.2 钻研业务,不断提高专业知识和检索技巧

SDI工作人员在具有一定的学科知识和计算机知识的基础上,应利用一切可以利用的时间自学,同时还要善于向读者和用户学习,并主动争取他们的帮助,不断丰富自己,完善自己,这样在实际工作中才会事半功倍,充分发

挥信息导航员的作用,保证SDI工作的顺利进行。

笔者在对“日光温室番茄长季节高产优质栽培基础理论及配套技术与示范”课题开展的SDI服务过程中,委托单位只提供了:长季节栽培、高产、示范、番茄、优质、日光温室等6个检索词。笔者根据自己的经验及反复阅读技术报告最终又增加了膨化鸡粪、稻草、筋腐果、畸形果、钾营养、测土施肥、平衡施肥、蔗糖运转、葡聚六糖、二氧化碳浓度等10个检索词,从而大大提高了检索速度和检索质量。

#### 5.3 变被动为主动

在实际工作中SDI工作人员要增强主动服务意识,改变以往坐等科研人员上门求助的服务观念。经常与一线教学科研人员加强联系,密切配合,共同研究,同步发展。所以,只有深入课题,了解课题,才能掌握SDI的主动权。

为了作好SDI工作,笔者在本馆的图书馆网页上发布信息,免费的不定期的向科研人员反馈文献信息。

#### 5.4 加强用户培训

SDI工作绝大部分是通过计算机网络进行的,如果科研人员不能熟练地使用计算机及网络。就难以开展这项工作,因此加强科研人员上网、用网及检索技能的培训是十分必要的。SDI工作人员要不定期地开展免费用户培训。

当今社会的SDI工作以现代化技术为手段,面向教师及科研人员提供高质量、高水平、全新的技术服务,它大大提高了高校图书馆开展信息服务的能力和管理水平,使图书馆的功能得以进一步深化。

### 参 考 文 献

- [1] 方仿. 积极开展高校文献信息定题服务[J]. 河北师范大学学报, 2000, 23, (3).
- [2] 吴慰慈. 定题服务简说[J]. 图书馆工作与研究, 1990, (3).
- [3] 梁桂芝. 浅谈定题情报服务[J]. 黑龙江教育学院学报, 1995, (1).
- [4] 方仿. 积极开展高校文献信息定题服务[J]. 河北师范大学学报, 2000, 23, (3).
- [2] 张晓东, 李淑华. 论网络采访与网上参考咨询[J]. 图书馆工作与研究, 2001, (5): 53—54.
- [3] 韩冬丽. 谈谈高校外文图书采访改革[J]. 江西图书馆学刊, 2003, (2): 21—22.
- [4] 史宁, 师忠凯. 浅议新世纪图书馆的网上文献采访[J]. 大学图书馆学报, 2001, (3): 30—32.
- [5] 汤剑文. 高校图书馆图书采访的新模式[J]. 前沿, 2003, (7): 136—138.
- [6] 黄宗忠. 网上书店与图书馆文献采访的未来[J]. 图书馆, 2000, (5): 21—24, 45.
- [7] 詹德潘. 电子商务的发展及其在图书采访中的应用[J]. 嘉应大学学报(社会科学版), 1998, (4): 101—103.
- [8] 张晓东. 网络书目与网上文献采访——在德国一所研究图书馆的进修心得[J]. 四川图书馆学报, 2000, (5): 37—40.

(上接第151页)

网上购书仍处于起步时期,有待进一步完善,各馆应根据网上书店的信誉并结合本馆的特点制定切实可行的采购方案。

实现网络采购,一方面能保证数字化文献的收藏,为数字图书馆建设提供大量文献信息资源,另一方面也保证印刷文献收藏渠道的畅通,遵循了数字化文献和印刷型文献并重的策略,是图书馆文献收藏的最佳手段。总之,在当前网络书业环境下,图书馆的文献收藏工作应采用网络采购手段,做到数字化文献和印刷型文献相互存在、相互补充,只有这样才能保证从前工作的延续和未来工作的拓展。促进了图书馆文献采访工作的现代化;保证了馆藏文献的完整性、系统性、及时性。

### 参 考 文 献

- [1] 胡修琦. 网络采访的理论与实践[J]. 图书馆建设,