

网络环境下医学图书馆个性化信息服务

张静海

(中国医科大学附属盛京医院 沈阳 110004)

〔摘要〕 阐明医学图书馆实施个性化信息服务的重要意义, 探讨网络环境下医学图书馆个性化信息服务的内容、特点和服务方式的新变化, 分析实施个性化信息服务的相关制约因素, 并提出推进个性化信息服务的具体策略。

〔关键词〕 网络; 医学图书馆; 个性化; 信息服务

Personalized Information Service in Medical Libraries under Network Environment ZHANG Jing - hai, the Shengjing Hospital of China Medical University, Shenyang 110004, China

〔Abstract〕 The paper expounds the significance of implementing personalized information services in medical libraries, discusses the contents, characteristics and new changes in the modes of personalized information services in medical libraries under network environment, then analyzes the related restriction factors in implementing personalized information services and proposes the concrete tactics for advancing personalized information services.

〔Keywords〕 Network; Medical libraries; Personalization; Information service

21 世纪医学科学向纵深发展的同时呈现与其它学科与技术交叉渗透的趋势, 医学用户的信息需求相应呈现出多元化和个性化的特点。随着社会信息化程度的加快, 医学用户对个性化信息服务的需求越来越大, 对信息需求的精确度越来越高。网络环境下, 如何利用科技发展的成果, 采用现代服务手段和技术, 为用户提供高质量、深层次的个性化信息服务, 是医学图书馆提高信息服务质量、深化信息服务工作的追求目标。

1 个性化信息服务含义、内容、作用及特点

1.1 个性化信息服务的含义

所谓个性化信息服务就是借助计算机、网络技

术, 建立一定的信息服务环境, 根据用户提出的明确要求, 或基于用户的专业、偏好、使用习惯等个人特征, 通过用户定制、系统推荐和推送功能, 主动向用户提供独特的信息和针对性的服务, 是一种“以用户为中心”的服务模式^[1]。个性化信息服务体现了对用户的人性化、知识化关怀, 强调信息服务的针对性、连续性和专业性^[2], 其实质是根据用户需求, 因人而异地提供独特的信息产品和针对性服务, 正确引导和有效地满足用户需求。

1.2 个性化信息服务的内容

个性化信息服务是相对于图书馆群体服务而言的, 是传统图书馆定题服务、重点读者服务在网络环境下的深化, 它是图书馆信息服务向纵深发展的方向和重要内容。目前在学术界引起广泛关注的是网络信息个性化定制服务的手段和内容及其他增值服务, 也就是信息服务机构从各种渠道收集信息、

〔修回日期〕 2010 - 02 - 24

〔作者简介〕 张静海, 馆员, 发表论文 17 篇。

数据,制定统一标准格式,建立数据库,通过网络对用户提供服务,如数据库服务、搜索引擎服务、资源导航服务、信息推送服务等。

1.3 个性化信息服务的作用

个性化信息服务是适应用户多样化需求的重要手段,也是图书馆应对信息资源多样化的重要措施。医学图书馆实施个性化信息服务,对提高信息服务质量、提升服务水平、发掘服务潜力、改善服务环境、培养学科馆员、树立图书馆形象等方面均具有重要意义。为医学用户提供高质量的信息服 务是医学图书馆永恒的主题,个性化信息服务是实现这一目标的具体体现和重要环节,也是评价图书馆信息服务质量的重要指标。衡量一个图书馆服务水平的高低,不只是看其拥有多少现代化的设备、电子资源、高水平的学科馆员,更主要的是看其利用了多少资源,满足了多少用户的信息需求,解决 了多少用户的疑难问题。个性化信息服务实施的过程既是图书馆员有针对性地满足用户个性化文献需求的过程,也是图书馆提高信息服务工作整体水平、增强综合实力、为其可持续性发展奠定基础的过程。个性化信息服务的实施,为医学图书馆信息服务提供了广阔的发展空间。

1.4 个性化信息服务的特点

1.4.1 适时收集信息 医学图书馆在开展个性化信息服务时应建立丰富的与信息用户沟通的渠道,从而适时进行信息用户需求的收集,有计划地进行广泛的信息用户调查,得出具体的用户信息服务利用和反馈方面的统计和分析结果,并设计出有针对性的管理与发展措施^[3]。根据定制的信息服 务计划,适时收集,适时传递。

1.4.2 互动式交流 个性化信息服务是一种互动式的服 务,在实际检索过程中,信息服务人员同课题研究人员要不断进行信息交流,在交流中挖掘用户的真正需求,以其需求作为信息挖掘的尺度,尽量保证查全和查准率,针对用户的特殊需求快速地做出反应,满足用户个性化信息需求。

1.4.3 深层次挖掘 个性化信息服务是一种深层次的服务,在个性化推送服务、个性化信息检索、个性化资源导航等服务中,都要求图书馆员采用先进的服务手段和技术,充分利用光盘、数据库等电子资源和网络资源,在信息服务的

内容上、质量上下功夫,注重对原始信息进行深层次分析,经过筛选、整理、加工和归纳,将最新的情报信息以二、三次文献的形式提供给用户。发挥专业优势,挖掘、分析、研究医学专业数据库的功能和特点,为用户提供具有专业特色的、适用的搜索引擎和搜索方法,指导用户高效地获取所需信息。

2 个性化信息服务实施中存在的问题

2.1 技术、设施相对落后

个性化信息服务是建立在信息技术和网络技术基础上的服务。随着计算机技术、现代通信技术和网络技术的发展,医学图书馆信息服务的方式、内容和手段等均发生了根本性的转变。计算机化、信息化、数字化已成为医学图书馆的发展方向。医学图书馆普遍加快了自动化、网络化建设的进程,现代化的设施在不断完善,自动化程度在不断提高,很多图书馆设立了电子阅览室,开通了局域网,这些都为个性化信息服务提供了良好的技术保障。但目前还有部分医学图书馆现代化设施比较落后,信息技术也相对滞后,直接导致了个性化信息服务发展的不均衡状态。

2.2 可利用的资源有限

由于我国的个性化信息服务起步较晚,目前可利用的医学信息资源有限,再加上医学图书馆经费限制等其他因素,在一定程度上制约了个性化信息服 务的发展。

2.3 馆员素质有待提高

在个性化服务实施的诸多因素中,人员因素是最重要的因素。无论多么先进的设备、完善的系统和丰富的资源,都是由图书馆员来利用,图书馆的潜在资源要转换为用户可利用的信息与知识,最终是通过馆员的信息服 务来实现。如果馆员的知识水平、业务技能和职业素养达不到现代化医学图书馆发展的要求,现代化的图书馆系统就不能正常建立和运行,现代设备和资源也不能合理利用,个性化信息服 务也只能是空谈。目前医学图书馆馆员的情报分析与处理能力参差不齐,部分馆员的知识结构

和水平与信息服务的要求不相适应,综合素质有待于提高。

2.4 用户服务深度不够

“以用户为中心”是个性化服务的本质特点。以用户为中心包含两层含义:一是以用户需求为导向设计和安排服务功能与设施;二是创建符合个性化需求的信息环境,为其提供定向的预定信息与服务,并帮助建立个人信息系统^[4]。目前医学图书馆个性化信息服务项目还很局限,服务的深度也远远不够,许多服务不尽如人意,低水平重复。

3 推进个性化信息服务的策略

3.1 加快现代化建设进程

随着信息技术和网络技术的广泛应用,基于各种平台、异构方式的信息资源数据库和网络资源相继问世,数字化信息资源成为图书馆馆藏资源的主体,为实现资源共享提供了保障^[5]。医学图书馆要做好个性化信息服务,就要加快现代化建设的进程,提高自动化程度,加大对自动化、网络化软硬件设施的投入,配备相应的配套设施,提升数据网络传输能力,使信息服务更高效、更快捷、更方便、更准确。

3.2 扩充信息资源

丰富的资源优势是个性化信息服务实施的前提和基础。在数字化时代,图书馆的馆藏信息资源,从某种意义上说就是数据库资源^[6]。医学图书馆要根据重点学科建设和科研发展的需要,建立自己的馆藏特色数据库,要提高数字资源收藏、转化、处理、发布的能力,加大馆藏资源数字转化力度,根据医学用户的个性化需求,适时引进权威性和时效性强、具有专业特色的中、外文数据库,在购进纸本图书、期刊的同时,增加电子版书刊的购入,不断扩大电子资源,以突破馆藏文献的局限,最大限度地实现网络资源共享。

3.3 提高馆员素质

图书馆员应不断充实自我,不断学习新知识和

新技能,全面提高综合素质和服务水平,培养自身的信息素养,提高情报分析和处理能力,提高对信息进行深度加工和数据挖掘的能力,用情报人员特有的业务专长和对信息特有的敏感来弥补用户在情报检索知识和技能的不足。

3.4 增加服务项目

以中国医科大学附属盛京医院图书馆为例,继开展了期刊数据库检索、网上全文提供、课题查新、论文收录及被引查询、网上自助借书、专家推荐购书、电子阅览室上网等服务后,根据用户的特殊需求,增加了如下服务项目。

3.4.1 定期信息推送 按照用户的信息定制要求、检索信息时的个人偏好、特定检索记录等主动传递用户感兴趣的信息资源,真正实现了信息推送服务的个性化。图书馆员综合用户所研究的方向、学科、专业、当前研究项目等进行认真分析和总结,掌握其研究进程,根据科研人员文献检索的内容以及其研究领域科研的动向,定期推送与用户研究有关的最新信息。

3.4.2 重点课题信息跟踪 医学研究的所有阶段和步骤都离不开文献信息的支持,课题研究人员能否取得重大科研成果,很大程度上取决于占有信息资料的质量。重点课题信息跟踪不但为课题选题、立项提供依据,而且根据课题进展情况,动态地提供全程信息跟踪服务,制定相应的个性化信息服务计划,在资料的收集、处理、贮存、检索和传递等环节上实施分阶段、有步骤、高效率、多途径的服务。并自始至终地深入到研究人员之中,及时了解反馈信息,跟踪课题的现状,明确现存问题、课题研究的具体成果和预期结果、课题服务安排进度等。随时提供国内外的最新信息、动态,制作专题索引和文摘,分阶段提供专题综述、图书评述等,在必要的时候要调整个性化信息服务计划,直到课题研究工作顺利地完成。

3.4.3 国外期刊代理投稿 向国外高水平的专业期刊投稿是医学用户的一项重要需求。代理投稿服务是一种全程服务,即从接受用户的论文开始直至论文发表,其中经过了稿件翻译、选刊、投稿、审稿跟踪、读者信息反馈、修改稿投送等一系列的环节。要提高论文的投中率,首先要选择好期刊:即由图书馆员对外国期刊的栏目特点、投稿程序、论文要求、发文周期、影响因子、作者分布等诸多情况进行分析,并通过查新判断用户论文的水平和新颖性,选出适合论文发表的期刊。

(下转第 70 页)