

依托 NSTL 做好医药卫生参考咨询服务

张 玢 唐小利 许培扬

(中国医学科学院医学信息研究所 北京 100020)

〔摘要〕 医药卫生领域参考咨询服务依托 NSTL 资源、人力与技术优势, 为用户提供了更为便捷、专业的服务。从医药卫生文献检索、知识解答、信息素养教育、学科情报调研、个性化信息服务与专题信息服务等方面介绍 NSTL 医学图书馆开展参考咨询服务的实践, 探讨延伸服务内涵、提升服务能力的措施, 以期取得更好的服务效果。

〔关键词〕 国家科技图书文献中心; 参考咨询; 医药卫生领域

Doing Well in Medical and Health Reference Services Relying on NSTL ZHANG Bin, TANG Xiao-li, XU Pei-yang, *Institut of Medical Information, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100020, China*

〔Abstract〕 Reference services in medical and health fields provide more convenient and more professional services for users, relying on National Science and Technology Library (NSTL) resources, manpower and technology advantages. The paper introduces reference service experiences in NSTL medical library from the aspects of medical and health literature retrieval, knowledge answering, information literacy education, subject intelligence research, personalized information service and subject information service. It discusses tactics for extending service connotation, promoting service ability, expecting to achieve better effectiveness.

〔Keywords〕 National Science and Technology Library, Reference services, Medicine and health fields

信息是人类进步不可缺少的因素, 在推动社会技术进步与经济发展中发挥着重要的作用。2000 年 6 月 12 日, 国家科技图书文献中心 (简称 NSTL) 成立, 2000 年 12 月 26 日, 中心网络服务系统正式开通, 为全国的科技界提供了一种新型的、方便快捷的网络化文献信息服务^[1]。当时, 国内的合作网络参考咨询尚处于起步阶段, 2002 年底, NSTL 推出了网络非实时参考咨询系统“专家咨询服务”。2004 年 9 月 28 日正式开通 NSTL 实时咨询服务系统, 面向全国用户提供咨询服务^[2]。中国医学科学院/北京协和医学院医学信息研究所/图书馆是 NSTL 医学分中心, 承担为医药卫生领域事业发展

与科技创新提供文献信息服务的任务, 近年来, 在 NSTL 的支持下, 医学文献信息资源建设与服务工作稳步推进^[3]。随着 NSTL 资源不断增长, 全方位的科技信息服务体系的建立, 医药卫生领域的参考咨询服务工作也有了长足的发展。

1 NSTL 参考咨询服务特点

1.1 虚拟参考咨询服务方式适应网络环境下用户信息需求变化

网络环境下, 用户的信息需求发生了很大的变化。他们希望通过网络以十分便捷的方式获取广泛的和个性化的信息服务。图书馆传统的参考咨询服务逐渐朝突破物理空间限制的虚拟参考咨询转变, 从用户到馆的口头咨询、电话咨询、邮件咨询发展

〔收稿日期〕 2010-01-22

〔作者简介〕 张玢, 副研究馆员, 发表论文 10 余篇。

到网络参考咨询。NSTL 虚拟参考咨询利用先进的计算机技术与通讯技术,通过将多个图书馆拥有的实体文献信息资源和互联网上可获得的世界范围内的信息资源加以整合和链接,为用户提供更为丰富,更为便捷,更为有效的信息服务。全国广大用户通过 NSTL 网络信息服务系统可以免费获得非实时和实时的参考咨询服务。NSTL 参考咨询经过几年的实践,服务能力有了很大的提高,非实时咨询答复时间由原来的 3 个工作日内缩短为两个工作日内,实时咨询开放时间从每周 5 天,每天服务两小时延长至每天 6 个小时。自从 NSTL 非实时与实时咨询投入运行以来,服务人次逐渐增加,取得了良好的服务效果^[4]。

1.2 NSTL 资源共建共享机制为参考咨询服务提供信息保障

NSTL 作为综合性的科技文献信息保障机构,按照“统一采购、分布加工、联合上网、资源共享”的原则,采集、收藏和开发理、工、农、医各个学科领域的科技文献资源,学科范围涉及 100 多个学科,文献类型包括期刊、学位论文、会议论文、政府报告、专利、标准、网络版期刊全文数据库和电子图书等^[5]。NSTL 丰富的文献信息资源为咨询员开展咨询服务提供了坚实的物质保障。

1.3 参考咨询协作服务模式充分发挥了各成员单位的资源优势

NSTL 成员单位均为国家级文献信息资源与服务机构,除了拥有专业文献资源优势外,还具有学科专业信息服务人力资源优势。NSTL 的参考咨询员均来自于成员单位,专业覆盖面广泛,有多年的文献检索和参考咨询服务经验。NSTL 的协作参考咨询模式有效地进行了学科专业的互补,实现了文献资源与人力资源的有机结合^[2]。NSTL 一直注重加强参考咨询人才队伍建设,不断提高参考咨询人员的业务水平和服务质量。NSTL 每年都召开参考咨询研讨会,聘请有关专家做报告,组织咨询员进行业务交流。并且 NSTL 成员之间建立了通畅的信息交流渠道,加强了各成员单位咨询员之间的合

作。此外,参考咨询服务帮助完善 NSTL 系统功能,提高 NSTL 资源利用率。NSTL 参考咨询在帮助用户解决问题的同时,会发现资源建设和系统开发存在的遗漏和问题,及时反馈, NSTL 网络服务系统得以更加完美。

2 医药卫生领域参考咨询服务实践

2.1 医药卫生文献检索

NSTL 参考咨询给用户打开了很好的服务窗口。目前 NSTL 系统为全国科技用户提供了一条很好的获取文献资料的途径。用户获取文献时难免会产生各种各样的问题,例如,文献检索的方法、全文接收的过程中遇到问题等等。参考咨询职责之一就是帮助用户获取其所需的文献资料,解决其在文献检索与利用过程中遇到的问题与障碍。咨询员一方面向用户传授获取文献的方法,另一面利用 NSTL 及其成员单位的信息资源为用户提供所需的文献或获取线索。对于全国用户来说,除了热线电话外,通过网络参考咨询反映问题也十分方便快捷。

2.2 医药卫生知识解答

在 NSTL 参考咨询实践过程中,咨询员会遇到一些有关寻医问药的问题。一方面咨询员会结合医药卫生专业知识背景,检索浏览相关文献,从中筛选出可靠的信息,为用户解答相关问题。另一方面,会提醒及时到医院就诊,由临床医师根据病人的实际情况,确定诊疗方案。咨询员以科学严谨的态度,谨慎地给予咨询答复,保障其提供的医药卫生知识是真实有效的。这类咨询对咨询员提出更高的要求,咨询员只有不断充实学识,才能达到“快、准、全、专、深、新”的水平。

2.3 用户信息素养教育

信息素养是指人能够判断确定何时需要信息,并且能够对信息进行检索、评价和有效利用的能力。它正在成为应对全球信息化应具备的一种基本能力,是信息时代的一种生存技能。那些懂得如何获得知识的信息素养人是国家最有价值的资源^[6]。

国外开展了信息素养教育的全民行动,国内的信息素养教育也在逐渐普及。在 NSTL 参考咨询服务过程中,大多数咨询员都在履行着普及与推广文献检索方法这一职责,向用户介绍自己学习和有效获取知识的方法,推荐文献信息资源。NSTL 医学图书馆自 1985 年以来承担着北京协和医学院本科生、研究生和成人教育的文献检索教学任务,2002 年以来多次针对 NSTL 用户开展信息获取与利用技能培训活动。2004 年在 NSTL 资助下,制作多媒体课件宣传推广 NSTL 网络服务系统,从 2006 年起多次深入到科研院所、医药企业开展 NSTL 宣传培训。无论是面对面的教育培训方式,还是在线学习方式,学员都感觉收获很大。

2.4 学科情报调研

情报调研是根据特定任务的要求,在广泛收集文献和实地现场考察的基础上,对收集来的资料进行分析对比,推理判断,综合,逻辑思维,掌握内部变化的规律以及与周围事物的联系,了解它的过去,现状和预测未来发展的趋势,或提出解决问题的建议和措施等。学科情报调研是目前国内外图书馆开展学科化服务的一项重要内容。NSTL 医学图书馆 2007 年开始开展了学科化知识模式与学科馆员制度的理论与实践研究。并且根据医学科研用户需求,调研学科专业范围,了解国内外研究动态、学术水平、科研队伍及科研进展,进行总结归纳,分析学科发展趋势,发现研究前沿,评价其学术影响力,为医疗卫生决策提供参考。

2.5 个性化文献信息服务

个性化信息服务是根据用户的知识结构、信息需求、行为方式和心理倾向等,有的放矢地为具体用户创造符合个性需求的信息环境,为其提供定向化的信息服务,并帮助用户建立个人信息系统。个性化信息服务是以用户为中心的主动服务^[7]。在了解用户的基础上,最大限度地满足用户个性化的信息需求。NSTL 医学图书馆近年来针对院士和长江学者等重点用户,根据用户要求,从网上大量的信息中筛选出符合条件的信息,并以全

文、摘要、主题词、标题等不同级别呈现给用户,并且帮助用户把已经下载的信息分门别类地组织起来,从海量的数据中挖掘有效的信息进行针对性的服务,以满足重点用户群的特定检索要求。例如,帮助院士建立个人的论文库、追踪引证文献、了解其学术影响力、分析其关注学科的研究热点与学科前沿等。

2.6 专题医学信息服务

专题信息服务主要面向重点项目和重大任务,根据用户特定需求,采用定向、定题、定制等多种形式,对各种权威信息源进行深度挖掘和有效集成,采用目录通报、资料汇编、专题译文集、专题全文数据库等多种方式,主动、连续、长期地为用户提供针对性强、专业对口、技术含量高、使用价值突出的文献资料。NSTL 医学图书馆迅速应对近年出现的突发公共卫生事件,例如,2003 年 SARS 爆发、2006 年禽流感、2008 年手足口病、2008 年汶川地震和 2009 年甲型 H1N1 流感疫情,从 NSTL 内外的信息源中筛选出有价值的信息,编制防治动态信息,建设相关的门户网站,主动地为全国用户提供高质量的文献资料。此外,针对医药企业用户的需要,为其查询产品、成果与专利的研究与市场情况,为企业提提供用药不良反应文献检索等。

3 医药卫生领域参考咨询服务展望

3.1 提高主动服务意识,以用户为中心开展服务工作

网络环境下数字图书馆的文献信息服务已不再是传统地被动服务,逐渐向以满足用户特定需求为根本目的的知识化服务转变。图书馆服务人员应提高主动服务意识,树立“以用户为中心”的服务理念。积极地与医疗卫生科研工作者保持联系,及时了解并满足其信息需求,逐步转变科研人员对信息服务的观念。在与科研用户交流沟通过程中,逐步积累服务经验。加强用户研究,开展个性化服务。用户信息需求无论在数量上还是内容上都存在着较大的差异,只有在深入分析用户需求的基础上,充

分考虑用户的信息获取习惯,更新服务理念,调整服务策略,创新服务模式和深化服务内容,才能有的放矢地开展有针对性的服务,用户个性化信息需求才能得到有效满足。

3.2 加强信息素养教育,发展有特色的信息培训服务

NSTL 作为国家资助的公益性信息服务机构,不仅要“授之以鱼”,更要“授之以渔”,在提高公民信息能力以及信息道德方面发挥作用。实践证明用户信息素养是文献信息服务机构扬长避短、充分发挥自身优势的最佳着力点和突破点。结合信息素养教育开展 NSTL 宣传培训,提高 NSTL 用户的信息获取与应用能力,掌握在信息社会终身学习的技能。通过宣传推广与专题讲座的形式开展对用户的信息素养能力培训,除介绍本馆资源和 NSTL 资源外,更需要注意通过宣传培训提高用户获取、评价与利用各类信息的能力,增强合理使用信息和保护信息安全的意识。

3.3 加强信息分析研究,提供深层次知识服务

知识服务是对信息资源的深层次开发和利用。以信息的搜寻、组织分析和重组为基础,根据用户具体需要,融入用户解决问题的整个过程,有效支持用户知识运用和知识创新的服务。医药卫生领域学科发展迅速,知识更新快,传统的信息服务只是通过信息搜索、组织、传送,把素材化的材料直接提供给用户,已经不能满足用户的需要。需要对信息内容进行分析和提炼,为用户的决策提供解决方案,要依据用户的信息需求,对知识信息进行筛选、整合,重组成符合用户需求的知识,提高知识服务的动态性和实效性。知识服务更注重文献的深层次开发,需要应用现代的信息分析方法对现成的文献进行加工,形成新的、独特的知识和能力,对信息进行加工形成新的具有独特价值的信息产品。

3.4 提升咨询服务能力,培养高素质业务人才

借助 NSTL 网络信息服务系统为用户提供快捷、全面、个性化参考咨询服务项目。使各项服务贯穿科研全过程,包括开题与项目申请、项目查新、课题进程、结题、专利申报、项目评审、论文发表等。服务内容不再局限于文献本身,还包括提供相关科研进展、学术机构名录、课件及专业软件等。通过继续教育或培训研讨的形式加强对参考咨询人员能力建设。不仅要加强培养信息资源组织能力、信息服务拓展能力、信息工具使用能力,更要加强其与用户沟通能力、服务策划能力以及联系协调能力。要求参考咨询人员分析用户信息需求的心理,熟练掌握各种数据库及网络信息的检索技能,要有较高的外语水平,不断拓宽知识面。只有这样,才能胜任咨询服务工作,提高咨询服务水平。

参考文献

- 1 袁海波,孟连生.网络环境下信息资源共建共享的实践——兼述国家科技图书文献中心的建设与发展 [J].情报学报,2002,21(1):57-62.
- 2 顾德南,孟连生,蔡志勇,等.试论网络实时参考咨询服务——兼述 NSTL 实时参考咨询系统的建设与服务 [J].图书情报工作,2005,49(7):97-100.
- 3 阮学平,蔡汾岚,王兆令,等.以 NSTL 网络服务系统为依托开展医学数字化文献服务 [J].医学情报工作,2005,26(3):202-203.
- 4 顾德南. NSTL 数字化参考咨询服务初探 [J].图书情报工作,2004,48(1):19-22.
- 5 孟连生.坚持改革创新打造中国科技文献信息保障系统——简述国家科技图书文献中心最新进展 [J].中国科技资源导刊,2009,41(2):72-78.
- 6 龙凤姣.信息素养教育概念及其形态的历史演变 [J].情报探索,2009,(4):23-25.
- 7 胡晶晶,郑志蕴.基于 RSS 的个性化信息服务研究 [J].计算机应用与软件,2009,26(5):40-42.