

新型信息媒体技术应用于医院图书馆服务探索

季汉珍

练晓琪

周建伟

(江苏省南通市第三人民医院 南通 226006)

(南通大学附属医院图书馆 南通 226001)

(南京医科大学 南京 210029)

〔摘要〕 分析医院医务人员信息需求的特点, 综述网络博客、QQ 群共享空间、E-mail、专业论坛、VPN 和 RSS 等各种新型信息媒体技术在图书馆中的应用, 以及图书馆网站或知识服务平台对信息资源的整合管理作用, 进而为医院医务人员提供全面、互动、主动的医学信息服务, 促进提升医院医疗技术实力。

〔关键词〕 新型信息媒体技术; 医院图书馆; 服务

Exploration on Applying New Information and Media Technology in Hospital Library Services *Ji Han-zhen, the Third People's Hospital in Nantong, Jiangsu Province, Nantong 226006, China; LIAN Xiao-qi, Library of the Affiliated Hospital of Nantong University, Nantong 226001, China; ZHOU Jian-wei, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China*

〔Abstract〕 The paper analyzes the features of information needs of medical relevant professionals, summarizes a series of new information and media technologies which apply in libraries such as network blog, QQ sharing space, E-mail, forums, VPN and RSS, also summarizes the integrating management function of library website or knowledge service platform to information resources, so as to provide comprehensive, interactive and initiative medical information service for hospital medical staffs, promote the strength of hospital medical technology.

〔Keywords〕 New information and media technologies; Hospital libraries; Service

21 世纪已经进入了信息时代, 在宽带网基础上的数字化信息媒体技术是信息时代网络信息内容的一种主要的和有效的组织形式, 数字化图书馆应运而生。开发现代信息媒体技术, 实现多类型和海量文献的数字转换、存储与压缩^[1]。随着医疗事业的快速发展, 医护人员对医学信息需求增多, 医院图书馆开始打破传统管理方法发展数字图书馆, 但由于规模和资金问题, 各医院图书馆独自进行数字资

源建设, 数据库品种不全, 各馆发展不平衡, 横向联系不多^[2]。医院图书馆应及时跟踪、学习和研究新科技、新设备, 尽早引入图书馆服务工作。本文拟对图书馆网站、知识平台、网络博客、QQ 群等各种信息媒体技术在图书馆的应用进行综述。

1 医院图书馆发展现状

我国卫生资源发展极度不平衡, 位于大城市的大型综合性医院的图书馆和发达地区的医院图书馆基础建设、设备条件较好, 基本能跟上形势发展的要求, 建立电子阅览室, 配有中外文期刊全文数据库

〔收稿日期〕 2010-04-30

〔作者简介〕 季汉珍, 在职研究生, 副研究馆员, 发表论文 9 篇。

库,有的还建设了数字图书馆知识平台。但是,也有相当部分中小型医院图书馆长期处于投入少、社会化程度低的状况。主要表现在:(1)缺乏整体规划,经费投入不足。由于近些年图书、期刊价格不断上涨,超出医院经费投入比例,造成书刊入藏量的不断下降。(2)服务手段落后,有的仍停留在手工借阅阶段,只有约半数的医院图书馆配备了少量电脑,连接上了因特网,但大多数未能得到充分利用。(3)图书管理方式落后,各馆之间往往各自为政,相互封闭,不能实现资源共享。(4)被动服务,等客上门。图书馆员仅注重对“知识宝库”的保护,而对知识和信息资源的开发利用缺乏主动权和积极性^[3]。现在网络技术的发展很快,各专业图书馆或大学院校图书馆发展迅速,已经尝试利用新型媒体技术为读者实行个性化服务,医院图书馆应学习借鉴一些成功的做法,总结整合起来加以推广运用,寻求多途径信息资源共享。

2 新型信息媒体技术在图书馆服务中的应用

2.1 博客^[4]

2.1.1 书目导读和在线荐购图书博客 图书馆利用博客可以向读者介绍到馆的新书,将推荐的书目清单在博客上发布,并且不断更新。可将书目按内容进行分类提供给用户,尤其是医院图书馆可为某些有特殊需要的医学科室或专业提供专门的书目博客链接,设立留言和电子函件以便及时了解用户的需要。

2.1.2 咨询导航博客 它是专为上网者提供各种咨询及引导读者上网寻找所需网络资源的博客网站,是在梳理、过滤网上信息的基础上,建立起实用、方便的网上索引系统。将网上重点学科信息挖掘、解构成若干信素后,进行重新组合,形成重点学科某一专题的信息,其信息专深度很大,属于研究型信息重组范畴,是重点学科信息重组库的发展方向。查询重点学科信息库,既省时省力,又节约上网费用,比分散的网络信息更具专业性、易用性、准确性、时效性和经济性^[5]。

2.1.3 读者教育与培训博客 图书馆把检索课件放在博客上,向新读者开展遵守图书馆规章制度、利用图书馆的培训,对读者进行文献信息检索方法的培训,指导读者如何阅读等。

2.1.4 网络资源共享博客 充当网络资源导航员和知识过滤器,向读者推荐互联网上的优秀免费资源和共享资源,引导读者上网寻找所需网络资源。

2.1.5 学术专业博客 医学专业博客要以图书馆为主,不断地征询各医学专业的学者、专家、教授等权威人士的意见和建议,以争取他们的帮助,让他们自觉自愿地把最新的观点、方法、成果等上传到网上,协同构建专业博客,保证博客网站的质量,使上网的读者能从图书馆的专业博客上了解该医学领域最核心的问题、最新的趋势和发展、读到最好的文章^[6]。

2.1.6 组织疑难病例讨论 由医生在自己的博客上发布讨论病例资料。参与者上网阅读或下载,思考后写在自己的博客之中,让所有的参与者分享。因网络的快捷性、普遍性,在医院内外都可以访问。让数量无限的医学人员能够参与到群体学习和交流过程中^[7]。

2.2 QQ^[8]

2.2.1 图书馆与读者沟通 图书馆和读者之间可以很方便地利用 QQ 或 QQ 邮箱进行各种关于文献信息的交流,比起用电话沟通的方式而言,QQ 可以提供留言功能,如果对方不在线,仍然可以通过留言方式来传递信息,只要等 QQ 用户上线后,就可以看到相关的留言信息,这是普通电话做不到的。

2.2.2 利用 QQ 群进行咨询服务 日常工作中,图书馆工作人员经常会面对读者的各种咨询,有时候同一个问题针对不同的读者可能要做无数次相同的解答,通过建立图书馆工作“QQ 群”的方式,则可以有效地解决这个问题。“QQ 群”提供了一种群体交流的模式,读者提出的问题,可能是群里的其他读者以前问过的,或者其它读者知道答案,那么读者互相就可以解答问题,如果读者都不清楚,最后由管理员来解答。即时了解读者意见和需求是做好图书馆服务工作的重要举措,许多图书馆都设有

意见箱和意见反馈电话,但相比而言,如果通过建立意见反馈专用 QQ 的方式进行沟通,则更方便、更及时,更容易为学生读者所接受,效果也可能会更好。另外一些关于图书馆的公共消息也可以通过“QQ 群”即时地发布出去。

2.2.3 数字文献传递 文件传递也是 QQ 软件的重要功能,除了常规的数字文本以外,图片、数字化的音视频资料、软件等等都可以通过 QQ 传递给有需求的读者。甚至可以通过共享的方式,提供给多个读者自由下载。可以即时便捷地沟通信息,打破了地域限制,即便读者在国外也可以很快地收到所需信息,并且不用承担额外的费用,彻底改变了传统的通过邮寄进行的文献交流方式,这在过去是不可想像的^[9-10]。

2.3 E-mail

2.3.1 馆长信箱 这是目前 E-mail 在图书馆中的最普遍的应用。将馆长信箱公布于众,便于所有读者直接向馆长反映意见和建议,避免了中间渠道,提高了办事效率,更是民主性、自由性的表现。

2.3.2 图书借阅流通及催还 利用 E-mail 通知预约图书的读者及时来馆借阅,将超期或已经超期的违规读者及时还书,提高文献利用率,同时还可以减少图书的丢失、损坏。既满足了读者的需求,又加快了图书流通速度,提高了图书馆的服务质量。

2.3.3 书刊采购工作 通过 E-mail,馆员可以方便地与医院各临床科室沟通,了解图书需求情况,以便收集专业图书、文献采购信息。同时,还可以通过 E-mail 与各书商进行交流,大大提高采购工作的质量和效率。

2.3.4 参考咨询工作 读者在检索中遇到任何问题可发信询问或提出代查代检要求,另外可利用电子邮件跟踪重点科研课题进展,及时传送相关最新资料。

2.3.5 发布通知 利用 E-mail 发布新书目导读,进行用户教育、信息检索培训课件、数据库试用通知等推送。

2.3.6 馆际互借及信息交流 省内各医院图书馆、医学院图书馆馆员或数据库服务商可通过 E-

mail 建立常规联系,同行进行业务学术交流并实现馆际之间文献互借传递。对医院职工及在外进修、上学深造的医务人员进行电子邮件存档管理,建立一个电子邮件群,使每个参加电子邮件讨论组(Mailing list)的成员对某一研讨课题的见解和观点都能及时发送到每一个成员的信箱内,促进信息的交流和传播。而其附带的文件功能可以方便地传递文档、图表,转发功能则可以进行多方信息交流^[11-14]。

2.4 手机^[15]

2.4.1 手机短信服务 短信功能是手机的特有功能,平台上群发给读者的通知和通告以及一些即时信息能及时到达任何一位读者的手机上。此外图书馆通过提供手机短信服务使读者可以随时随地接收图书馆发来的新书信息公告、讲座信息、图书逾期、预约通知、账户款项提醒、违规提醒、预借提醒、课题跟踪或者个性化定制的书籍信息等,体现出图书馆的服务由被动向主动转变^[16]。

2.4.2 手机下载阅读 手机阅读是以手机为终端,通过移动通信网络访问、接收、下载所需信息,并在手机上浏览、收看(听)的阅读活动。手机阅读是网络阅读的延伸,是数字阅读的重要组成部分。基于手机彩信功能的移动阅读,使读者从时间和空间的限制中脱离出来,利用手机和移动网络连接图书馆的电子资源服务器,对存储的电子图书、电子期刊及视频、音频等多媒体电子资源进行在线阅读。手机在线阅读功能不仅能提高馆藏电子资源的利用率,还能节省读者去图书馆的大量时间和精力从事学习和研究工作,从而间接地提高了工作效率^[17-18]。

2.4.3 信息互动服务 现在的手机都具备网络登录功能,可以进行网上咨询和交流,读者一方面可以通过手机发送 E-mail 与外界进行交流,另一方面可以通过手机发送信息到图书馆开辟的网上论坛、微博,表达观点,参与话题讨论,开展书评,还可以通过 QQ 实时交流方式与其他读者或图书馆工作人员沟通,必要时可以直接通话。图书馆馆员利用这一形式了解读者思想状况和需求信息,征求

读者的意见和建议,提供有针对性的个性化信息服务,实现合理的信息资源建设和以用户为中心的信息服务目标^[19]。

2.5 RSS 及 VPN 技术

2.5.1 RSS 技术 聚合内容 (Really Simple Syndication, RSS),是一种在线内容共享的简易方式,是目前使用最广泛的 XML 应用。信息聚合和信息推送是 RSS 的两大基本功能,它能够把预定的信息(包括标题、提要和内容)按照用户的要求送到用户的桌面,这样用户就不必频繁登录每个网站查看自己需要的内容了^[20]。目前,图书馆基于 RSS 技术提供的主要服务有:(1) 最新信息发布,主要包括图书馆新闻动态、最新图书、数据库信息、讲座、培训通知等;(2) 网络资源整合,主要是博客、新闻动态等的整合;(3) 学科导航 RSS 服务,对网络上支持 RSS Feed 输出的许多免费学术站点资源进行整理、筛选和归类,向用户提供“Internet 学科导航系统”的 RSS 定制服务,可使用户及时了解最新信息,方便用户的学习和研究;(4) 个性化服务、书目预约、书目借还提醒等。此外还有书目推荐、参考咨询等。利用 RSS 技术,图书馆能更好地做到服务的主动性和个性化,也可以实现全开放、全方位的信息服务。RSS 在图书馆的应用能给读者带来更多的便捷,更多的信息服务。也为图书馆的发展带来新的机遇^[21-24]。

2.5.2 VPN 技术 虚拟专用网 (Virtual Private Network, VPN),是一种通过对网络数据进行封包和加密,在公网中建立私有专用网的数据通讯技术,通过私有隧道在公共数据网上仿真一条点到点的专线。它兼备了公网的便捷和专用网的安全,是介于公众网和专用网之间的一种网络。具有降低成本、易于扩展、保证安全等优点。由于图书馆所购买的镜像数据库仅限于局域网内使用,读者在家无法直接利用图书馆数据库资源,利用 VPN 技术,能突破地域限制,有效地实现从 Internet 远程访问图书馆的电子资源^[25-26]。这为同一所高校各校区间或医学院所属各附属医院间实现信息资源共享提供了技术保障。

3 图书馆网站或知识服务平台对信息资源的整合管理作用

信息资源整合就是依据一定的需要,对分散无序、相对独立的信息对象进行类聚、融合和重组,使其重新组织为一个新的有机整体,形成一个效能更好、效率更高的信息资源整体。建立图书馆网站或知识服务平台,将图书馆所有电子信息资源整合纳入了同一界面,读者只要记住一个网址,就能方便快速准确地获取信息,真正实现了一站式的服务^[24]。图书馆对数字资源进行整合的重点,呈现出以下发展趋势:一是在资源整合的内容上,除了对以因特网上可以获取的公共资源为主体的外部资源进行整合外,还应将本地馆藏资源(包括馆藏 OPAC 书目数据库、全文数据库和特色资源库等)集成到信息门户中,与网络学术资源一起构成一个完整的学科资源体系,实现两种资源在统一界面上的无缝存取;二是在资源整合方式上,应以知识组织体系(领域本体、知识库、概念图、主题图),对资源进行基于知识的整合,由信息门户向知识门户演化。通过学科信息门户,数字图书馆可以根据学科研究和教学的需要,集成整合学科领域的核心和相关学术资源,为专业用户提供一个有效利用领域学术资源与服务的入口,从而为手机图书馆提供数字资源利用的支撑平台^[27-28]。医院图书馆要实现优质服务,就必须走知识服务之路,构建知识服务平台,更好地为医、教、研服务。

4 结语

笔者认为现在新型信息媒体技术发展快而呈现多样性,其分别在图书馆中有不同程度的应用,如何系统整合这些新型信息媒体技术于图书馆知识服务平台中,为读者更好地提供丰富且特色化、个性化的服务值得大家进一步探究。医院图书馆目前处于相对信息资源与技术落后的状况,从业馆员要尽快学习掌握这些技术,有主动服务意识,充分利用免费网络博客、QQ、E-mail 及手机短信开展互动

性服务, 收集读者意见和建议, 争取领导支持构建本馆的数字图书馆知识服务平台。积极利用 QQ 群、电子邮件组、博客论坛、RSS 和 VPN 技术等建立起院内外读者群、各医院图书馆馆员间的信息共享交流圈, 同时跟医院所属医学院校、地区性公共图书馆和情报研究机构建立积极的互借合作关系, 使临床医务人员能及时获取世界最前沿的医学创新技术和循证医疗信息。在新的发展机会和挑战并存的情况下, 相信图书馆员凭借其组织、加工和管理信息资源的特长, 凭借新技术和创新思想, 将会为医护读者提供更加专业的、高层次的知识服务, 提升医院图书馆在现代信息化医院建设中的作用。

参考文献

- 1 颜佳宁. 信息媒体技术与高校数字图书馆建设 [J]. 浙江传媒学院学报, 2009, 16 (4): 89-90.
- 2 王红玲. 网络环境与图书馆信息资源整合利用研究 [EB/OL]. [2010-01-05]. <http://www.xj71.com/?action=viewnews-itemid-115024>.
- 3 余春华. 网络环境下医院图书馆的发展方向 [J]. 网络与信息, 2008, (7): 79.
- 4 Judith J. Kammerer. Incorporating a Hybrid Blog for the Medical Library into a Hospital Intranet Web Site [J]. The Reference Librarian, 2008, 49 (1): 21-34.
- 5 刘宏. 浅谈博客在图书馆中的应用 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2010, 19 (1): 50-51.
- 6 陈小玲. 图书馆利用博客开展人性化服务的探讨 [J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19 (9): 17-18.
- 7 覃美青. 博客 (Blog) 在医学教学中应用初探 [J]. 临床医学工程, 2009, (1): 111.
- 8 王宁宁. 图书馆 QQ 群咨询服务研究 [J]. 现代情报, 2009, 29 (1): 174-177.
- 9 刘汝建, 曾艳. 一种读者喜爱的实时在线咨询服务——QQ 在北京师范大学珠海分校图书馆实时在线咨询服务的实践 [J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19 (18): 25-27.
- 10 杨泽洲. 即时通讯软件在大学图书馆中的应用 [J]. 电脑知识与技术, 2007, (8): 369-370.
- 11 郭华. 网络环境下电子邮件在图书馆工作中的应用 [J]. 长春师范学院学报, 2007, 26 (4): 167-169.
- 12 电子邮件的特点 [EB/OL]. [2010-01-05] <http://edu.cnele.com/commerce/200605/2334.html>.
- 13 张桂清. E-mail 在现代图书馆的应用研究 [J]. 科技情报开发与经济, 2006, 16 (22): 25-26.
- 14 张小琼. E-mail 与 BBS 以及 Blog 在图书馆中的应用 [J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18 (18): 27-29.
- 15 任敏. 手机阅读及其对图书馆服务的影响与拓展 [J]. 湛江师范学院学报 2009, 30 (2): 139-141.
- 16 姜光远, 李菲. 基于第五媒体的手机图书馆服务研究 [J]. 情报科学, 2008, 26 (6): 900-903.
- 17 郎庆华. 泛在网络下手机图书馆信息服务的目标及实施策略 [J]. 现代情报, 2009, 29 (8): 109-111.
- 18 茆意宏. 论高校图书馆手机阅读服务 [J]. 情报科学, 2008, 26 (12): 1861-1864.
- 19 王欢. 关于图书馆发展 3G 手机服务的探讨 [J]. 农业图书情报学刊, 2009, 2 (16): 45-48.
- 20 Johnson SM, Osmond A, Holz RJ. Developing a Current Awareness Service Using Really Simple Syndication (RSS) [J]. Med Libr Assoc, 2009, 97 (1): 52-54.
- 21 郭利伟. 基于 RSS 技术的现代图书馆知识服务 [J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18 (15): 19-21.
- 22 董伟. RSS 在图书馆应用实例分析 [J]. 图书情报工作, 2009, 53 (9): 82-85.
- 23 王静. 医师如何利用图书馆信息资源 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2009, 18 (5): 41-43.
- 24 霍金荣, 邵荣. RSS 在获取网络医学信息资源中的应用 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2010, 19 (1): 47-49.
- 25 蒋鸿标. 利用 SoftEtherVPN 技术实现校外访问图书馆电子资源 [J]. 情报探索, 2009, (8): 88-89.
- 26 刘渝. VPN 技术在数字图书馆中的应用 [J]. 现代情报, 2009, 29 (9): 88-90.
- 27 尚武. 医院图书馆知识服务平台的构建 [J]. 医院管理论坛, 2008, 25 (2): 59-61.
- 28 金松根, 王琳琳. 高校信息共享空间建设模式的思考 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2010, 19 (2): 39