

网络环境下对临床医生的个性化信息服务

崔延华

韩进军

(滨州医学院附属医院 滨州 256603)

(滨州医学院图书馆 滨州 256603)

〔摘要〕 论述在网络环境下图书馆为临床医生开展个性化信息服务的必要性和可行性, 介绍开展个性化信息服务的前期准备工作和具体的服务模式; 同时对应注意的问题进行探讨。

〔关键词〕 医学院校; 图书馆; 临床医生; 个性化信息服务

Personalized Information Services for Clinicians Under Network Environment CUI Yan-hua, The Affiliated Hospital of Binzhou Medical College, Binzhou 256603, China; HAN Jin-jun, Library of Binzhou Medical College, Binzhou 256603, China

〔Abstract〕 The paper discusses the necessity and feasibility of launching personalized services for clinicians under network environment, introduces its preparatory work and concrete modes of this service, meanwhile, probes the problems that should be noted to.

〔Keywords〕 Medical colleges and universities; Libraries; Clinicians; Personalized information services

随着网络和数字图书馆技术的飞速发展, 图书馆进入了一个全新的网络环境, 用户的信息需求也日趋多元化和个性化, 图书馆要提供更具特色的个性化信息服务, 满足临床医生日益增长的个性化需要。个性化信息服务是指根据用户提出的要求, 或通过对用户个性、习惯的分析而主动向用户提供可能需要的信息服务, 也是培养个性, 引导需求的服务。个性化信息服务有多种方式, 如信息推送服务、页面定制服务、信息专题门户服务等等。

1 为临床医生开展个性化信息服务的必要性与可行性

1.1 帮助临床医生查找文献资料, 提高医疗水平

很多临床医生具有临床医生和教师双重身份, 使他们没有充足的时间到图书馆查阅文献资料, 更没有时间及时了解国内外医学领域的最新科研动

态。开展个性化信息服务, 不仅使图书馆逐步实现“为人找书”和“为书找人”的目标, 而且, 节省临床医生查阅文献的时间, 有助于临床医生提高其医疗水平, 使读者服务工作由被动变主动。在网络环境下, 图书馆可根据医院医疗科室的特点, 将符合临床医生要求的信息资源主动推送给他们, 主动提供并集中最接近其个性特征的各种信息资源。这样不仅可以排除大量垃圾信息的干扰, 解决疑难问题, 而且节约宝贵的时间和精力, 对其提高医疗及科学研究水平都是十分必要的。

1.2 改善高校图书馆服务质量和资源使用效益

个性化信息服务不仅可以为读者提供简化的、直接的用户界面及专深的信息内容, 而且可以改善用户的信息检索环境。同时, 对于进一步提高图书馆工作人员的业务水平, 也起到了积极的促进作用。其次开展个性化信息服务也是高校图书馆了解临床医生信息需求和资源使用情况的窗口, 通过信息反馈可以了解临床医生在学习、科研期间的某些

〔收稿日期〕 2010-05-14

〔作者简介〕 崔延华, 馆员, 发表论文 5 篇。

规律,及时发现他们信息需求的变化,改进图书馆的服务,从而提高馆藏信息资源的使用效益。

1.3 为临床医生开展个性化信息服务的可行性

当前,无论是在技术设备、电子文献、网络数据库等方面,还是在人力资源、系统集成、文化底蕴方面,高校图书馆的资源优势都是任何其它类型信息部门和信息机构所无法比拟的。为临床医生提供个性化信息服务,既可发挥高校图书馆的技术优势、人才优势、资源优势,又可满足临床医生对图书馆的信息需求,提高临床医生对图书馆的忠诚度和满意度,这也是优化高校图书馆资源配置的有效手段之一。

2 为临床医生开展个性化信息服务的前期工作

2.1 建立读者信息数据库

开展个性化信息服务,首先必须要了解其服务对象的具体个性。(1)图书馆通过校园网和宣传栏,将要开展个性化信息服务的内容、方法以及联系方式告诉广大临床医生,让他们明白什么是个性化信息服务。(2)图书馆派专人到各临床教研室采集临床医生的个人信息,包括:姓名、性别、年龄、职称、专业、承担的研究课题、阅读偏好、E-mail 地址等等。读者信息采集、核实建库后,读者可登录系统进行修改。(3)图书馆要对读者的个人信息保密不得随意泄露。

2.2 搜集整合文献资源,自建信息资源库

建立信息资源库,这是图书馆开展个性化信息服务的基础。图书馆制作的个性化信息资源,必须是对馆藏文献资源、网络资源进行深度加工、精细处理,经过知识整合和重组后产生的差异化的信息资源,即能满足读者求“深”、求“精”的信息资源。(1)为使临床医生及时了解国内外医学领域的最新科研动态,图书馆情报咨询部不仅要定期从互联网中搜集、下载整理与医学有关的最新科研信息,而且还要从《科技新书目》、《上海新书目》等

常见书目中收集医学方面将要出版的新书目录,并按照《中图法》编制适合临床医生查阅的医学书目,并将制作好的医学信息和书目信息,按类存放在自建数据库中。图书馆可将读者反馈的书目信息作为订购图书的重要依据。(2)每年图书馆情报咨询部应根据临床医生科研课题立项的情况,组织专人分析和研究,然后围绕这些课题,利用丰富的馆藏文献资源、网络资源以及馆员扎实的驾驭信息资源的思想和方法,提供个体读者从其他途径无法直接获取的信息产品。这种信息对该课题进行全面跟踪、深刻揭示和系统展示,这样的信息极具个性又为读者乐于接受。制作出来的所有信息产品都存入自建信息资源库,按其个性或拟定目标读者个性分门别类地存放,并且不断更新和补充,力争做大、做全。另外还要建立面向读者开放的信息产品目录和索引。

3 个性化信息服务的实现

3.1 信息定制推送服务模式

图书馆开展读者个性化信息服务的主要方式,约占个性化服务方式的 70% 左右,非常适合于医学院校图书馆。具体程序如下:(1)情报咨询部门应将临床医生咨询(电话咨询)的问题,认真记录、归类、分析和研究,然后分工到人,责任到人,做到查新、查准、查全,要求馆员不仅具备熟练的检索技术,而且还要熟练掌握本校的专业结构和本馆的知识资源结构。(2)馆员接到任务后,首先要对自己负责的读者进行全面的了解,主动与其联系,利用各数据库进行查询,将制作的信息产品进行推送,然后通过 E-mail 和电话反复交流并结合反馈意见,提供令读者最满意的信息。馆内查询不到的信息资料可通过馆际代查代检的方式获取。(3)将服务过程详细地存档,这样一方面可以如实记录读者的个性需求;另一方面,方便图书馆以后进行相关专题的服务,也为编制专题目录或索引等提供素材。还要对读者进行跟踪服务,不断关注和继续搜索与该课题相关的动态,更新档案,直至读者主动提出终止服务。服务流程,见图 1。

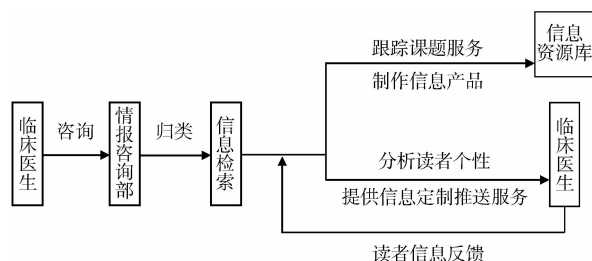


图1 信息定制推送服务流程

3.2 信息找人推送服务模式

信息找人服务是一种主动出击,是面向未来的服务战略。图书馆可以根据临床医生对医学信息需求的特点,对信息内容进行精处理、深加工,事先制作临床各专业的信息产品,并及时地将这种信息产品推送出去。具体程序如下:(1)将其制作的国内外医学信息和医学书目信息,按照临床医学的分类通过电子信箱定期发送给临床各个科室的医生,让他们足不出户就可在第一时间内了解本专业国内外医学科研动态和医学新书目。(2)每年情报咨询部要对学校立项的课题进行分析研究,组织专人,按类实行承包责任制。馆员接受任务后,利用各数据库及网络信息,各自制作符合课题需要的信息资源库,并编制目录和索引。(3)在掌握各立项课题人员的基础上,锁定一个或几个目标读者,利用电子邮件,由馆员(制作者)将自己的信息产品,推荐给可能有需要的读者。主动与目标读者联系,推荐信息资源,争取达成服务意向。(4)根据读者对信息内容的要求和特殊个性,适当修改并优化信息资源,力争让读者满意。分析该读者对信息提供方式的要求和具体个性,改进提供信息的方法。接下来的程序是信息定制推送服务模式之(3)。服务流程,见图2。

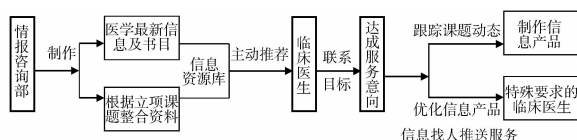


图2 信息找人推送服务流程

4 个性化信息服务应注意的问题

4.1 课题查询要专人负责制

一旦某个馆员受理了某项信息查询服务,就要对该项服务从头到尾负责到底。包括分析读者提问、读者个性、搜集信息资源、加工信息资源、提供信息服务、与读者反复交流互动、进行跟踪服务等全过程,直到读者终止该项服务为止。

4.2 馆员的服务价值要得到体现

开展个性化信息服务的效益是不可回避的,图书馆工作人员制作信息产品的成本效益和图书馆员进行信息服务的个人价值,可从中得以体现。一方面,可收取一定的经济报酬。为每项课题所制作的信息产品都要进行成本核算,在参考地方情报部门查新收费标准的基础上,制定自己的收费标准并向读者公开,临床科研项目按一定比例从科研经费中扣除,没有科研项目的照价收费。另一方面,可采取课题挂名的方式。图书馆员作为课题研究的资料员和咨询员,其本身就是课题参与者的角色。采取课题挂名的方式,有利于图书馆员评职称和晋级,这也是对图书馆员劳动付出的肯定,这样能够充分体现图书馆员的劳动价值。

4.3 知识产权要得到保护

图书馆员制作的信息产品,在耗费大量人力、物力的同时也凝聚着馆员的辛勤劳动和智慧,应视为具有独创性,受到著作权法保护的作品,任何读者在传播时,必须征得图书馆同意,并按规定支付报酬,否则视为侵权追究其法律责任。

参考文献

- 王延东. 医学图书馆信息资源个性化服务模式探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2007, (5): 472-474.
- 张永军. 图书馆信息资源数字化建设中知识产权保护问题探究 [J]. 现代情报, 2006, (9): 77.
- 李奉民. 论网络环境下高校图书馆个性化定制服务 [J]. 现代情报, 2004, (2): 73.