

预防医学图书馆个性化信息服务探讨

吴珞华

徐 波

(湖北省疾病预防控制中心 武汉 430079)

(北京市疾病预防控制中心 北京 100013)

〔摘要〕 从图书馆个性化信息服务的含义入手, 论述预防医学图书馆开展个性化信息服务的必然性, 介绍预防医学图书馆实现个性化信息服务的模式, 包括基于科技查新的个性化信息服务、基于参考咨询的垂直信息服务、基于决策的知识推荐服务、最新资料快报服务等。

〔关键词〕 预防医学; 图书馆; 个性化服务; 信息服务

Discussion on Personalized Information Services in the Preventive Medical Libraries WU Luo - hua, Hubei Center for Disease Control and Prevention, Wuhan 430079, China; XU Bo, Beijing Center for Disease Control and Prevention, Beijing 100013, China

〔Abstract〕 The paper starts from the meaning of personalized information services in libraries, discusses the inevitability of launching personalized services in the preventive medical libraries, furthermore, introduces the service modes, including personalized information service based on sci - tech novelty assessment, consulting - based vertical information service, decision - making - based knowledge referral service, and express service update on new resources

〔Keywords〕 Preventive medicine; Libraries; Personalized service; Information services

网络信息资源丰富多彩, 这使得用户置身于信息海洋之中。以用户为中心, 根据用户各种不同的个性化信息需求实现个性化信息服务, 是图书馆服务的必然趋势。近几年接连经历了非典型肺炎的暴发流行、汶川大地震、甲型流感 H1N1 的全球流行、玉树地震等突发事件, 预防医学和公共卫生信息针对性服务的重要性也日益凸显, 预防医学图书馆作为提供预防医学信息服务的主要机构, 必须增强服务意识, 向用户提供具有针对性的能满足用户个性化需要的信息和服务, 充分发挥其在预防医学和公共卫生领域的职能作用。

1 图书馆个性化信息服务的含义

个性化信息服务是基于用户的信息使用行为、习惯、偏好、特点及特定的需求, 向用户提供满足其个性化需求的信息内容和系统功能的一种服务^[1]。它是以用户为中心, 针对性、主动性、准确性、定制式、多方式、积极主动推荐用户所需信息服务内容的一种服务模式^[2-5], 可分为被动和主动的个性化信息服务。

2 预防医学图书馆开展个性化信息服务的必然性

2.1 用户需求变化要求服务个性化

预防医学图书馆所面对的用户主要是广大医学和卫生科研人员, 他们整体研究素养较高, 除了要

〔收稿日期〕 2010 - 06 - 12

〔作者简介〕 吴珞华, 本科, 馆员, 发表论文 10 余篇, 参编著作 2 部; 通讯作者: 徐波, 副研究馆员, 发表论文多篇。

求得到快、新、准的信息外, 还希望获得综合性、专业性、深层次的个性化信息服务。这种需求促使传统的大众化、浅层次、单向、被动的服务模式向积极主动的、多方式、深层次的个性化信息服务模式转化。

2.2 以用户为中心的服务理念要求服务个性化

是基于用户的信息使用行为、兴趣、研究方向等提供有针对性的个性化信息服务。在网络环境下, 信息资源呈指数增长, 用户对信息的需求进入一个激增的阶段。传统图书馆重文献收集、馆藏管理, 大众化、群体服务方式与用户日益个性化、特殊化信息需求之间的矛盾与日俱增, 促使传统的以图书馆为主导的服务向以用户为中心的个性化服务模式转化。

2.3 信息资源多元化要求服务个性化

对任何一个用户而言, 其所需要的信息往往存在于多种载体、来源于多种渠道。为了适应这种变化, 预防医学图书馆信息资源从传统的以本馆印刷型文献为主, 转向印刷型资源、电子信息资源、光盘数据库、网络资源等多元化的方向发展, 以满足用户的个性化需求, 实现服务方式的多元化和个性化。

2.4 信息环境的变化使个性化服务成为可能

新的信息技术在图书馆的运用使得传统图书馆的服务手段和功能得以拓展和增强。网络技术的发展使用户可以突破时空限制, 便捷地享受图书馆多元化的信息服务; 信息推送技术的发展使图书馆主动服务得以实现。基于知识范畴的智能检索和代理技术的应用, 加强了信息服务的针对性和专业性; 数据挖掘与知识发现使信息服务更加深入和高效。因此, 信息环境的变化不仅使个性化信息服务的实现成为可能, 而且促使其不断深化和发展。

3 预防医学图书馆个性化信息服务模式

3.1 基于科技查新的个性化信息服务

任何一个课题在开始设计、试验之前, 都需要

查阅国内外相关研究信息, 并对信息进行处理、综合分析, 以掌握课题研究的最新水平和发展方向。湖北省疾病预防控制中心作为国家一级查新定点单位, 每年都承担大量科研项目立项、成果鉴定、报奖、专利申请等查新服务工作。信息服务人员对研究课题从科研立项到成果鉴定的整个过程, 实行全程跟踪服务, 在课题研究的每个不同阶段分别提供有针对性的、不同内容与层次的信息支持, 及时了解反馈信息, 直到课题研究工作的顺利完成。

3.2 基于参考咨询的垂直信息服务

垂直信息服务是指通过提供个性化、精品化、专门化、创造性等信息内容来满足用户需求的服务模式。它是通过提供专门而深入的信息服使用户得到最大的满足。如为科研人员提供有关 SARS 等突发公共卫生事件的国内外研究现状、综述、信息分析以及该领域发展的可行性论证等。信息服务人员采取主动性的、交互性的咨询服务方式, 提供精品化的垂直信息服务, 有效地解决了用户在科研中遇到的一些疑难问题。

3.3 基于决策的个性化知识推荐服务

利用数据挖掘、知识发现等技术, 对有用的各种显性或隐性信息资源再进行深层次的分析与挖掘, 经过信息重组、集成、创新所产生的符合用户需求的知识产品, 为用户找到问题解决方案而提供增值服务^[6]。预防医学信息资源是预防医学工作者进行卫生防病、科学研究、继续教育和知识更新的重要支柱^[7]。开展针对性的预防医学情报研究, 及时了解最新的疾病流行动向、研究进展及新的病种变化的信息, 通过深入调研, 准确掌握某一阶段情报需求的特点, 开展决策情报、战略情报研究, 为重大疾病的防控提供决策服务, 为社会的可持续发展服务。

3.4 个性化最新资料快报服务

个性化最新资料快报服务就是“数字图书馆根据一定的机制, 动态收集用户信息行为, 并建立用户信息需求模型, 通过元搜索引擎检索网络各种资

源,然后通过一定的信息过滤方式,将符合用户兴趣的本馆最新资料定期提供给用户的一种主动服务方式”^[8]。如湖北省疾控中心积极关注预防医学研究热点和国家、专业人员、民众关心的重大公共卫生问题,依托网络有针对性地搜集、整理相关信息,形成多个专题资讯,及时向主要服务对象和广大受众传递。定期编印《疾病控制时报》发送给相关职能部门和有关专业人员,为他们提供最新的疾病预防控制信息;有些专题则直接发布在单位网站上,实现信息向广大受众的主动传播^[6]。根据工作职责和科研任务,有目的地组织信息资源,并通过局域网将其传递给各个处、所、室,为他们定期提供最新的医药卫生政策、科研动态和专题信息资料,开展多源个性化服务,为卫生行政部门决策提供参考和信息支撑。

3.5 基于数据挖掘的个性化信息服务

利用信息收集工具对用户个人资料的分析与挖掘,如访问过的网站、浏览过的网页、访问时间等,找出用户的信息消费习惯或消费需求、网络活动踪迹,通过对用户特征、兴趣的智能分析,主动向用户推荐符合其需求的个性化信息和服务,开发潜在用户群。

3.6 基于 E-mail 的定题推送服务

定题服务作为传统图书馆个性服务的典型方式,曾在联系重点用户与特定信息资源之间发挥了重要作用。利用预防医学图书馆的数据资源建立公共卫生事件专题数据库,根据特定用户的具体需求,将一些无序的、零散的预防医学信息组织、加工,使其成为有序、可用的深层次信息,不定期地提供给特定用户;及时搜集世界卫生组织、世界各国及地区的有关传染性疾病的有关信息资料,与所在地疾病控制中心建立定期交换信息制度^[9],建立网上定制服务,通过 E-mail 传递、网上推送服务等满足用户需求。

3.7 信息呼叫中心服务^[10]

呼叫中心服务是一种集电话、电子邮件、聊

天、视频、计算机等通讯、办公于一体,专门提供一对一用户个性化服务的交互式系统^[11]。用户可通过电话接入、传真接入或访问网站等方式进入图书馆信息呼叫中心系统,在系统自动语音导航或信息人员的帮助下访问系统的数据库,获取各种咨询信息或完成相应的事务处理。

在网络化、信息化时代,用户的信息需求呈现多样化,预防医学信息工作者在服务理念和服务方式上要不断创新,满足用户动态变化的个性需求,提高信息服务质量和资源的使用效益,以实现网络环境图书馆信息服务功能的全新拓展,使服务方式和服务内容更具社会性、针对性和超前性,增强预防医学图书馆的核心竞争力。

参考文献

- 1 何王利芳. 高校数字图书馆个性化信息服务研究 [J]. 情报杂志, 2006, (10): 136 - 138.
- 2 郭晶. 国内高校图书馆网上咨询服务现状与分析 [J]. 图书馆杂志, 2002, 21 (9): 55 - 57.
- 3 马文峰. 数字图书馆个性化信息服务的探索 [J]. 图书馆杂志, 2003, 22 (5): 30 - 32.
- 4 陈雅, 郑建明. 论网络环境下的信息个性化服务 [J]. 新世纪图书馆, 2003, (1): 10 - 13.
- 5 张冬梅. 个性化信息服务: 数字图书馆的必由之路 [J]. 湘潭大学社会科学学报, 2003, 27 (2): 155 - 157.
- 6 梁建文. 浅议知识管理时代公安院校图书馆知识服务创新 [J]. 科技情报开发与经济, 2006, (22): 3 - 6.
- 7 张殊荣, 罗颖. 试论预防医学专业图书馆的建设 [J]. 中国职业医学, 2006, 33 (1): 72 - 73.
- 8 郭家义. 个性化最新资料快报服务系统相关问题研究 [J]. 现代图书情报技术, 2003, (3): 64 - 66, 75.
- 9 刘鸣, 任继兰. 信息时代预防医学图书馆工作的职能变化与创新 [J]. 预防医学文献信息, 2003, 9 (4): 502, 512.
- 10 郭海明, 刘桂珍. 网络环境下的信息服务 [J]. 中国信息导报, 2004, (8): 20 - 23.
- 11 朱小玲, 何剑锋. 现代图书馆的个性化信息服务模式探讨 [J]. 图书馆杂志, 2002, 21 (12): 27 - 28.