

• 医学信息组织与利用 •

“互联网 + ” 时代医院图书馆泛在化服务探讨

沈 杰

(首都医科大学附属北京儿童医院图书馆 北京 100045)

〔摘要〕 在介绍“互联网 + ”概念及其内涵的基础上,分析“互联网 + ”时代医院图书馆泛在化服务发展的必要性及可行性,结合首都医科大学附属北京儿童医院实践,阐述医院图书馆泛在化服务的途径,对面临的问题进行探讨,进而为读者提供更专业化的医学信息服务。

〔关键词〕 “互联网 + ”; 医院图书馆; 泛在化服务

〔中图分类号〕 R - 056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10. 3969/j. issn. 1673 - 6036. 2015. 11. 014

Discussion on Ubiquitous Services of Hospital Libraries in the "Internet + " Era SHEN Jie, Library of Beijing Children's Hospital Affiliated to Capital Medical University, Beijing 100045, China

〔Abstract〕 Based on introducing the concept and connotation of "Internet + ", the paper analyzes the necessity and feasibility of developing ubiquitous services of hospital libraries in the "Internet + " era. In combination with practices of Beijing Children's Hospital, Capital Medical University, it explains ways for hospital libraries to provide ubiquitous services and discusses existing problems so as to provide readers with more professional medical information services.

〔Keywords〕 "Internet + "; Hospital library; Ubiquitous service

1 引言

“互联网 + ”是互联网发展新形态,简单说就是将互联网与传统行业相结合,促进社会经济发展,其本质内涵就是以互联网为标志的信息通信技术可以无所不在,不仅可以改造所有的产业和行业,颠覆创新的范式,而且可以改变人们的生活方式和社会管理模式。泛在化图书馆是“无所不在”的图书馆,是未来图书馆存在的重要形态和发展模

式,互联网技术的突飞猛进,为图书馆泛在化服务的发展创造了良好环境,是图书馆泛在化的基础。《全国医疗卫生服务体系规划纲要(2015 - 2020 年)》中指出,“互联网 + ”模式首次进入医疗卫生领域^[1]。医院图书馆作为医学信息资源重要的采集、加工及存储、利用的场所,利用“互联网 + 图书馆”的战略模式,使互联网时代先进的网络技术、信息通信技术及个人终端技术与医院图书馆丰富的文献信息资源相结合,探索读者服务的新途径,是信息时代泛在化图书馆发展的大势所趋^[2]。

2 “互联网 + ”时代医院图书馆泛在化服务的必要性及可行性

〔修回日期〕 2015 - 10 - 26

〔作者简介〕 沈杰,助理馆员。

2.1 必要性

2.1.1 医院图书馆规模受限 医学图书馆为专业图书馆,我国医学图书馆 90% 以上为医院图书馆,依附医院而存在,主要为本单位医疗、科研和教学服务^[3]。因此相对大型公共图书馆,医学图书馆规模小,藏书数量有限,容纳的读者数量有限。这就需要打破空间环境束缚,最大限度地满足广大读者的需要。

2.1.2 文献资源利用率相对低下 医院图书馆文献信息资源丰富,尤其是专科医院,汇集的专科文献信息资源权威性高、专业性强,参考价值大。但由于医院工作的特点,医务人员并没有充足的时间在图书馆查阅所需的文献资料,因此文献资源利用率相对较低。如何在有限的时间内方便、快捷并有针对性地获取所需信息是重中之重。

2.1.3 原有的远程访问系统已不能满足广大医务人员的需求 IP 通远程访问系统是专门为图书馆定制的、专业化的网络应用系统,主要用于馆外的读者访问图书馆的电子资源,通过 IP 通可以访问图书馆的镜像数据库、在线数据库、电子图书、电子期刊等。以首都医科大学附属北京儿童医院为例,该院于 2010 年采用了图书馆 IP 通远程访问系统,方便医务人员在图书馆外使用各种电子资源,但由于开放入口有限,只有 30 个登录入口,远远无法满足医务人员的需求。

2.2 可行性

2.2.1 网速的提高及现代化通信手段的发展 随着“宽带中国”战略的提出,“提高网速,降低流量资费”已提上政府日程,互联网速度的大幅提高指日可待。个人无线终端的广泛使用、移动通讯技术的不断发展,拉近了用户与知识信息的距离,为医务人员在百忙的工作中随时随地获取所需的文献信息、与科学技术的发展保持同步提供了技术方面的支撑及可行性。

2.2.2 传统出版物向数字化转型 在网络化迅速发展的今天,数字化浪潮已席卷了各行各业,越来越多的传统出版物根据读者阅读需求和技术环境的

变化加快数字化转型,与新兴媒体融合发展,使数字化出版物能够即时传播与高度共享。内容越来越丰富的数字化文献信息是互联网时代图书馆泛在化发展的坚实基础。

3 服务的途径

3.1 利用微博、微信等完善参考咨询服务

3.1.1 微博 微博即微博客 (MicroBlog) 的简称,是一种通过关注机制分享简短实时信息的广播式社交网络平台,用户可以通过 Web、WAP 以及各种客户端组建个人社区,以 140 字左右的文字更新信息,实现即时分享^[4]。医院图书馆可以通过微博发布新书新刊到馆通知、新书推荐、图书馆新闻、讲座培训通知、节假日开闭馆时间调整通知等,可根据医院科室的设置开设多个微博账户,医务人员只需关注相关专业的微博账号即可获取本专业的文献信息相关动态^[5]。手机版微博客户端的“周边”功能,可显示用户周边的餐馆酒店、旅游景点、购物场所及校园等生活设施,如果能设置“图书馆”标签,用户便可获悉周边各种类型图书馆的地理位置,应用导航规划与用户的距离及到达路径,医务工作者可利用此功能根据自己的需求选择相应类型的图书馆,寻求获得服务的最大可能性,以此扩大寻求知识的半径,拓宽知识面,开阔思路。

3.1.2 微信 微信 (WeChat) 是腾讯公司于 2011 年推出的一款为智能终端提供即时通讯服务的免费应用程序,是通过网络快速发送语音短信、视频、图片和文字,支持多人群聊的手机聊天软件,问世以来以其操作简单、交流方式多样、社交功能强大、功能便捷等特点受到用户的广泛青睐^[6]。据统计,2014 年,全球微信用户已超 11 亿。以首都医科大学附属北京儿童医院为例,该院图书馆设立了名为“医学图书馆”的公众号,将该公众号的二维码以打印的形式贴于馆内显著位置,方便读者以微信“扫一扫”的功能加以获取。公众号内设置“馆情概况”、“读者服务”、“信息速递”3 大板块。“馆情概况”主要包括图书馆简介、规章制度、开馆时间及联系方式。“读者服务”包括馆藏查询、

预约续借、无线网络、原文传递及定题服务。馆藏查询是以图片及文字的形式告知读者图书馆目前使用的书目数据检索系统的网址及使用方法。微信与微博最大的区别在于“精准”，微信可以通过点对点“对话”关系，即 P2P 的互动，提供个性化服务，预约续借、原文传递及定题服务即体现了这种互动性。馆员通过读者微信留言安排续借事宜，解答用户咨询，指导、帮助读者查找原文文献，根据用户的需求采集文献资料，根据用户的意见建议改善服务模式。“信息速递”主要发布数据库试用通知、讲座通知等，使读者在第一时间了解图书馆的相关动态^[7]。医务人员每天诊疗大量的病人，面对各种疑难杂症，通过微信求助图书馆员，医务工作者不用亲自到图书馆查阅资料，就可在任何时间、任何地点以最快的速度获得所需信息。传输的信息可以是简短的医学概念、名词术语，也可以是文献的网页链接、影像学图片，还可以是小视频，多方位全面满足医务人员需求。据悉，微信将推出“多条聊天记录可合并为一条消息转发”的新功能，若能实现此功能，馆员可根据医务人员要求将获得的各方面信息整合为图文并茂的一段消息，转发给医务人员，以方便医务工作者更全面、更迅速地理解信息^[8]。

3.2 图书馆网站功能的完善及微网站、APP 的应用

网站是图书馆的门户，是读者了解图书馆基本信息及获取图书馆资源的主要渠道，其中包含图书馆介绍、中英文数据库检索、读者试用指南、培训讲座通知等。我国大部分医院为临床教学医院，除了医疗任务外，还担负着医学院校本科生、研究生及全国各地进修医师的教育和培训工作。以首都医科大学附属北京儿童医院为例，需为新生、进修医师讲解图书馆规章制度及服务流程。筹建相应的栏目将图书馆新用户培训课件嵌入网站，读者可根据自己的时间安排学习，比传统的课堂讲座式培训更加节省人力物力，节约资源，提高工作效率。微网站即 WAP 网站，是利用移动客户端浏览的简易网站^[9]。APP 是指智能手机的第 3 方应用程序。随着网络化进程的不断发

展，点的 WAP 网站和 APP，使用户在网络环境的支持下通过多种服务平台随时使用图书馆的各种资源，包括数据库检索、文献下载等，使医务工作者的碎片时间得以充分利用，以提高医务工作者和图书馆员双方的工作效率，切实达到图书馆的泛在化^[10]。

3.3 借助医院已有的网络信息系统完善用户服务

目前大部分医院的医疗及行政管理系统基本实现了办公自动化。院内的信息系统一般包括办公自动化系统、人力资源管理系统、科研管理系统、医院信息系统、电子病历系统、医学影像存储和传输系统等。院内信息系统能够为管理者提供决策参考和依据，为工作人员提供良好的办公环境和手段，实现无纸化办公，提高工作效率。以首都医科大学附属北京儿童医院为例，目前已将人力资源管理系统、科研管理系统及院内信息发布系统整合入办公自动化管理系统，各系统间随时切换，使单位内部的信息交流快捷通畅。若图书馆网站及图书管理系统软件整合入 OAS，用户只需鼠标的一键切换便可使用图书馆的各类电子资源和服务。结合使用 OAS 的“即时通讯”功能，用户与图书馆员实时交流，进行信息咨询与解答；馆员更可将用户所需的文献信息资源、图片资料发送至其 OAS 的私人邮箱，充分利用网络的优势提高双方的工作效率，增加互动性及有针对性的服务。

4 服务面临的问题及对策

4.1 互联网信息安全及日常维护

随着计算机及互联网技术的飞速发展，大众对互联网的依赖性越来越高，以网络为基础的犯罪活动也不断升级，网络安全的威胁已蔓延到生活的各个角落。计算机病毒泛滥、黑客攻击、垃圾邮件阻塞网络等均会使信息在传输过程中受阻或者受到不同程度的窃取，或被虚假的信息和计算机病毒充斥信息系统，使得系统无法正常运行，用户无法及时获取准确信息，文献信息乃至用户个人信息丢失和泄露，用户将承受个人权益及经济的巨大损失^[11]。图书馆泛在化的发展需要安全稳定的网络为基础。

为维护整个医院医疗业务的顺利进展,保障医务工作者科学研究数据的保密性及个人权益,医院网络信息管理部门应对无线网络及局域网进行科学构架,加强硬件安全管理,应用防火墙、VPN 技术、加密技术等多种方式进行网络的安全加固^[12]。网络中每台终端、服务器应定期进行操作系统维护,对重要数据进行定期备份,以保证图书馆泛在化服务的顺利进行,保障用户的需求^[13]。

4.2 图书馆新型专业人才

馆员的知识和能力是图书馆能否提供优质服务的关键。互联网信息时代的不断发展,使复合型馆员的作用日益重要。医院图书馆员面对的是专业知识性极强的医务工作者,因此,除了要掌握图书情报学专业理论及技能外,还应具备全面的医学基础理论知识,才能更好地理解用户提出的专业文献方面的问题,更快、更准确地地在包罗万象的医学信息资源中获取更多有价值的专业文献资料,通过处理、加工,准确有效地提供给用户。医院图书馆员还应掌握一定的网络技术及计算机操作维护技能,解答及解决用户关于网络、计算机及用户终端软硬件技术方面的咨询及问题,如微博、微信客户端使用中出现的問題,图书馆网站各项具体功能的操作方法及馆内计算机出现问题的处理等;若条件允许图书馆最好能配备网络计算机专业技术人员,负责馆内计算机、WIFI 设备的日常管理与维护,做好数据备份工作。

5 结语

在以数据化为特征和标志的深度信息化时代,医院图书馆面临前所未有的机遇与挑战。医院图书馆不仅要与互联网做加法,加快向复合型图书馆转型,还要发扬互联网精神,借鉴互联网的优势解决自身短板,充分利用互联网通信技术层面的支持不断扩大自身服务的半径,寻求医院图书馆自身服务方式的不断创新与转化,满足医务工作者各层面的

需求,更好地体现图书馆以读者为本的工作理念,使“互联网+图书馆”实现“1+1>2”的战略,让医院图书馆无所不在,成为医院工作环境中不可或缺的公共空间之一^[14]。

参考文献

- 1 搜狗百科. 互联网+ [EB/OL]. [2015-5-25]. http://baike.sogou.com/v76281348.htm?s_p=SST%E4%BA%92%E8%81%94%E7%BD%91%2B.
- 2 吴庆珍. 实现图书馆服务泛在化的创新服务模式 [EB/OL]. [2014-05-28]. <http://wenku.baidu.com/view/4c2b6d5a3b3567ec102d8a6d.html>.
- 3 陈界,冯泽伦,崔清发. 医学图书馆发展的特点 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2006, 15 (5): 31-33.
- 4 搜狗百科. 微博 [EB/OL]. [2014-12-25]. <http://www.sogou.com/sie?hdq=AQxRG&query=%CE%A2%B2%A9&p=99350103&oq=&ri=-2>.
- 5 钟方虎,贺青,于丽,等. 微博在医学图书馆中的应用 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2012, 21 (3): 31-32.
- 6 360.doc 个人图书馆. 微博与微信的区别 [EB/OL]. [2014-04-09]. http://www.360doc.com/content/13/0409/22/5633732_277254163.shtml.
- 7 朱晓蕾. 微信在医学图书馆中的应用 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (2): 79-82.
- 8 环球网科技. 微信内测版曝光: 一大波新功能 [EB/OL]. [2015-05-07]. <http://tech.huanqiu.com/news/2015-05/6375059.html>.
- 9 黄卓,雷笑瑜,朱子昱. 医院微信公众平台运营存在的问题及改进建议 [J]. 现代医院管理, 2015, 13 (2): 77-79.
- 10 朱学梅. 网络环境下的高校图书馆嵌入式用户教育 [J]. 中国中医药图书情报杂志, 2015, 39 (3): 18-20.
- 11 doc in 豆丁. 网络安全 [EB/OL]. [2014-02-18]. <http://www.docin.com/p-8252557.html>.
- 12 吴英弘. 医院网络安全现状分析及研究 [J]. 网络安全技术与应用, 2015, (1): 122-124.
- 13 朱弋,张卫东. 数字化医院的网络安全问题 [J]. 医疗设备信息, 2006, 21 (9): 55-56.
- 14 中国经济网. 用“互联网+”和“图书馆+”成就全民阅读 [EB/OL]. [2015-04-24]. http://www.ce.cn/culture/gd/201504/24/t20150424_5201181.shtml.