医院图书馆拓宽推广渠道的方式和措施

赵小璐 夏武青

(山东省千佛山医院图书馆 济南 250014)

[摘要] 阐述医院图书馆拓宽推广渠道的必要性, 介绍图书馆界发展的新趋势及网站、微博、微信平台 and 移动图书馆等推广渠道, 说明这些渠道对医院图书馆的作用。探讨如何根据自身需要选择渠道、专人负责渠道推广、平台宣传到位、做好推广内容的组织管理和突出主动服务、个性化服务等 5 个方面拓宽推广渠道的措施。

[关键词] 医院图书馆; 推广渠道; 移动图书馆; 个性化服务

[中图分类号] R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.04.018

Methods and Measures for Hospital Libraries to Expand Promotion Channels ZHAO Xiao-lu, XIA Wu-qing, Library of Shandong Qianfoshan Hospital, Jinan 250014, China

[Abstract] The paper states the necessity for hospital libraries to expand their promotion channels, introduces the new development trend of the library circle and promotion channels such as websites, micro-blogs, WeChat and mobile libraries, and explains the roles of these channels for hospital libraries. Also, it discusses how to choose a channel according to actual situations of a hospital and introduces measures for expanding the promotion channels from five aspects: special personnel in charge of channel promotion, good advertising through platforms, organization and management of promoted contents, highlighting initiative services and personalized services, etc.

[Keywords] Hospital library; Promotion channels; Mobile library; Individual service

1 引言

网络环境和各种多媒体交互方式的出现, 不断对人们获取信息的方式产生影响, 随时随地通过网络在电脑、手机终端接收信息逐渐成为主流。这不仅方便了信息接收者, 也为信息发布者提供更多的信息传播渠道并大大提高信息传播效率。目前, 很多企事业单位和组织除了通过官方网站发布信息和通知外, 还顺势推出了微博、微信平台, 甚至有些

单位开发了手机 APP, 服务渠道增加了许多, 广受好评。医院图书馆作为本单位医学信息的收集和传播地, 应该创新服务推广方式, 善于利用新媒体宣传推广自身的资源和服务, 方便用户使用资源, 从而转变用户对医院图书馆的固有看法。

2 医院图书馆拓宽推广渠道的必要性

2.1 图书馆界发展的新趋势

通过调查以及与同行交流发现, 公共图书馆和高校图书馆都已在拓宽服务渠道上有所作为, 这几年开设双微平台的公共图书馆、高校图书馆也不断增加, 而且很多走在行业发展前列的高校图书馆还推出了移动图书馆服务, 这些服务渠道的推广受到

[收稿日期] 2015-12-23

[作者简介] 赵小璐, 硕士研究生, 发表论文 2 篇; 夏武青, 研究馆员。

了用户欢迎,同行专家学者对这方面的研究也日益深入。医院图书馆与公共图书馆、高校图书馆相比发展稍慢,而且经费投入也不足。而运用网络渠道传递信息产品和服务,能大大降低图书馆的运作成本,提高收益水平^[1]。所以医院图书馆完全可以顺应行业发展新趋势,利用性价比高的推广渠道改善服务方式。

2.2 医院图书馆亟需改变

图书馆作为辅助医院临床、科研和教育的部门,仅提供简单的图书借还、期刊阅览和数据库检索远远不能满足用户的信息需求。一些医院图书馆的服务方式比较落后,等待读者上门的被动式服务早已不符合时代要求。而且搜索引擎和电子资源的推广,使得纸质资源的利用率极低,因此很多医院图书馆的馆藏不断缩减,能提供的馆藏信息服务不能满足医务人员的临床和科研需求^[2]。所以,医院图书馆亟需改变自身的服务方式,变被动服务为主动服务,了解用户的信息需求,及时推送医学相关信息并提供一些定题服务,节约医院用户搜集信息的时间,让他们改变对图书馆服务的固有观念。

3 医院图书馆拓宽推广渠道的方式

3.1 网站

网站是医院图书馆自我展示的有利窗口,是图书馆传统业务在时间和空间上的延伸和拓展,是联系图书馆和读者的纽带,它使医院图书馆真正以网络为中心,为读者提供最方便的信息服务^[3]。医院图书馆网站的意义在于让读者快捷地使用图书馆的电子资源,了解图书馆的书刊信息、讲座信息、培训信息等,并且通过参考咨询实时地与馆员交流互动,从而解决电子资源、图书馆使用方面的疑问。公共图书馆和高校图书馆建立自己的图书馆官方网站早已不是新鲜事,而且网站发展得很成熟。但是医院图书馆网站的发展参差不齐,有的医院图书馆有网站而且功能完善,有的图书馆还未建立自己的网站。医院图书馆网站是图书馆网络化推广的最基本方式,医院图书馆网站有两种模式,一种是内网

登录网站,这种网站依托医院内网,在内网建立图书馆链接图标或文字,用户只能在医院内网进入图书馆网站。另一种模式是外网登录网站,这种医院图书馆网站有自己的顶级域名,用户通过搜索引擎就能搜索到网站^[4]。两种模式各有优缺点,各图书馆可根据自身的情况进行选择。

3.2 微博、微信

2009年微博在中国悄然兴起,随后很多公众人物在微博与大众互动,掀起了微博注册的热潮,陆续也有图书馆将其用来发布信息,进行参考咨询服务,实现馆员读者互动。由此,图书馆信息服务的时效性、互动性、影响力都得以大大提升^[5]。高校图书馆微博起步较早,已开通微博账号的高校图书馆数目可观,并且管理也趋于成熟,以新浪微博为例,截至2015年12月17日,清华大学图书馆粉丝数已达4.8万。相比之下,医院图书馆开设微博的账号很少,搜索出来的医院图书馆微博账号屈指可数,只有北京医院图书馆发展较好,粉丝数达到5000多人。微信自2011年推出以来,用户使用数量与日俱增,微信平台除了可以方便个人交流分享信息以外,还存在很多公众号,这些公众号大多是一些企业、组织等为了互动营销所建立的,通过公众号发布相关信息并提供一些便利的服务,不仅拉近了与用户的距离,更重要的是可实现某些在线服务,节约用户时间。基于微信的流行和种种优势,图书馆界很多同仁纷纷试水推出自己的公众号,不断摸索改进并取得了不错的效果,但是仅部分图书馆的微信公众号集成了书目检索、借阅信息查询、电子资源导航的功能,其余图书馆的微信公众号仅限于不定期地推送本馆新闻动态,互动性不强。医院图书馆开通公众号的并不是很多,但是仍有不少医院图书馆借着微信的东风推出了微信公众号,像武汉协和和医院图书馆、宣武医院图书馆等,在微信公众号上发表有关电子资源信息、医学前沿、图书馆新书通报、讲座培训等,也可直接为关注者答疑解惑。

3.3 移动图书馆

中国互联网信息中心(CNNIC)发布的第36

次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2015年6月,我国网民规模已达6.68亿,我国手机网民规模达5.94亿。随着手机终端的大屏化和手机应用体验的不断提升,手机作为网民主要上网终端的趋势进一步明显^[6]。在这个移动互联网大背景下,移动图书馆这个新兴事物进入图书馆界的视野,移动图书馆针对手机、PAD等应用终端实现了基于WAP方式的馆藏资源检索、预约借书、到期提醒、续借等传统的OPAC服务,更重要的是还能实现学术资源的一站式检索和随时随地的浏览、阅读^[7]。医院图书馆引入移动图书馆的方式很有必要,因为医院图书馆针对的读者是工作繁忙的医务工作者,他们往往很少有时间到图书馆实地借阅图书或通过计算机查阅文献资源,所以充分利用碎片化时间访问图书馆资源既有必要,也是现实解决方案。通过移动图书馆,医生只要在手机上下载相应的客户端,就可以不受时间和空间限制浏览图书馆资源和检索信息。

4 医院图书馆多渠道推广的措施

4.1 根据自身需要选择推广渠道

上述几种推广渠道可以酌情选择使用。因为每个图书馆自身条件不同,经费数目、人员数量等都会影响推广渠道的选择。对于条件较好发展较快的医院图书馆完全可以选择多样化的推广渠道,突出重点推广渠道,其他推广渠道配合使用;对于经费有限的医院图书馆可以选择性价比较高的推广渠道,比如微博、微信平台,减少费用支出;对于人员偏少的医院图书馆可以主推某一种推广渠道,以减少人员投入并减轻推广负责人的工作负荷。

4.2 由专人负责渠道的推广工作

多渠道推广对于医院图书馆的宣传有重要作用,所以一定要选择好负责人专门从事这项工作。负责人应具备现代信息意识、能熟练掌握和运用信息技术、网络通信技术^[8]。因此,一方面要注重对现有图书馆人员的培养,不断提高他们的信息素养。另一方面可根据自身的条件选择一人或多人负

责,负责人除了有一定的计算机基础,熟悉医院图书馆的资源,并且最好对新生事物充满兴趣。

4.3 各个平台宣传到位

拥有众多推广渠道之后,要让使用者知晓就必须做好平台的宣传。具体的宣传方式可以是在医院网站发通知,也可在图书馆网站、微博、微信这几个平台间添加超链接,互相宣传。可借助一些医院办公OA系统、QQ群、微信群等呼吁大家关注医院图书馆的这些新平台。此外,日常为读者服务的过程中主动推荐这些新渠道,将这些渠道的功能介绍融入到信息检索培训中,读者自然会使用起来。

4.4 做好推广内容的组织管理

吸引用户持续使用医院图书馆各个平台的方法就是做好推广内容,做到定时跟新、内容充实而不枯燥。必须具备有关医院图书馆的馆情馆讯、服务、电子资源的介绍等基本信息,在此基础上可增添一些医学前沿信息,这就要求内容发布者多关注医学方面的信息发布平台。还要注重对检索知识和科研写作知识的科普宣传,上传相关课件或发布相关文章。此外,推广内容除了文字性的,还可添加图片、视频等内容,将图书馆的馆貌或图书馆举办的讲座、活动等发布到平台上。

4.5 突出主动服务、个性化服务

在新媒体环境下,被动地发布信息而不关注读者需求是行不通的,主动服务、个性化服务已成大势。一方面,将线上宣传和线下活动充分结合起来是一种较好的实现方式,比如“微信、微博转发送小礼品”、“在线意见征集”、“分享读书心得、科研经验”等,吸引用户参与其中,可扩大图书馆影响力。另一方面,以用户为中心,根据专业用户的兴趣、科室、专长等方面定制专属信息和推送特定的信息已无技术障碍。用户访问图书馆网页、微信、移动图书馆的过程中留下了线索,这些线索帮助图书馆提取用户的专业、性别、年龄等个人信息,还可获取用户的借阅及检索记录等信息。应用大数据分析技术,分析出用户对信息资源的需求,在新媒

介应用平台上为用户提供个性化、专业化、学科化的信息推送服务^[9]。

5 结语

阮冈纳赞说过“图书馆是个生长着的有机体”^[10]，图书馆网站、微博微信平台、移动图书馆的出现为医院图书馆的发展带来了生机，使医院图书馆可以借助这些渠道拓宽自身的服务，但同时也应意识到渠道的增加对医院图书馆的服务提出了更高的要求，不仅要求图书馆统筹规划、合理选择渠道、配备推广人员，还要求馆员顺应时代发展学习新知识、新技能，提高服务意识，利用各种新媒体渠道主动推广图书馆资源，提供高质量、个性化的服务。

参考文献

- 1 张利, 王桂枝, 杨春华. 论医学图书馆服务营销之渠道建设 [J]. 科技信息, 2010, (9): 24, 9.
- 2 李静丽, 沈小尉, 孙竞瀚, 等. 现代信息技术环境下我

国医院图书馆信息服务模式 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2014, 23 (4): 39-41.

- 3 杨涌, 尚武. 谈医院图书馆网站建设 [J]. 医学信息, 2004, 17 (12): 839-840.
- 4 饶敏. 医院图书馆网站建设探讨 [J]. 医学信息, 2005, 18 (10): 1313-1315.
- 5 黄淑敏. 图书馆微博使用特征及发展策略研究 [J]. 大学图书馆学报, 2012, 30 (1): 78-83.
- 6 姜海峰. 移动图书馆的兴起和解决方案 [J]. 大学图书馆学报, 2010, 28 (6): 12-15.
- 7 中国互联网络信息中心. 第36次中国互联网络发展状况统计报告 [EB/OL]. [2015-07-22]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxzbg/hlwtjbg/201507/t20150722_52624.htm.
- 8 陈怡. 医院图书馆网站建设与提高数字资源利用率的措施 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2011, 20 (10): 50-52.
- 9 张玲. 新媒体技术环境下图书馆宣传推广策略 [J]. 图书情报工作, 2015, 59 (1): 78-81.
- 10 阮冈纳赞. 图书馆学五定律 [M]. 北京: 书目文献出版社, 1988.

(上接 65 页)

据患者提供的基本身份信息，与系统中相似的信息进行匹配，如果根据身份信息加权计算后，找到相似度极高，达到合并阈值的记录，则调用主索引合并服务，将患者信息与匹配信息进行合并，将匹配信息的 ID 标识作为患者的 ID 标识。

4 结语

通过 EMPI 系统的建立，可有效地解决患者多个身份的问题，让每个患者在医疗机构中都有唯一的身份标识，可保证患者在信息系统中医疗信息的连续性。同时 EMPI 的建立，在各信息系统孤立的患者身份间搭起一座信息桥梁，使各信息系统间的患者信息交互变得通畅，为实现医疗信息共享迈出

坚实的一步。

参考文献

- 1 陈祁, 徐金建, 沈韬. MPI 信息模型与跨域 MPI 协同的讨论 [J]. 中国医院, 2006, 10 (8): 2-5.
- 2 李湘平, 张春晓, 兰平, 等. 区域性医疗信息共享平台构建 [J]. 医学信息学杂志, 2012, 33 (5): 17-19.
- 3 朱大荣, 钮罗涌. 面向集团医院的区域患者主索引 EMPI 实现 [J]. 计算机系统应用, 2012, 21 (7): 123-126.
- 4 王晔, 徐俊. 实现 IHE PIX 核心匹配算法的关键技术 [J]. 中国数字医学, 2009, 4 (12): 57-60.
- 5 夏国春. 医疗机构患者主索引 EMPI 构建方案探讨 [J]. 软件产业与工程, 2013, 21 (3): 34-37.
- 6 李腾, 郭文明. 基于 IHE PIX 的区域医疗交叉索引算法研究 [J]. 医疗卫生装备, 2011, 32 (3): 58-60.