

“互联网 +”环境下医院图书馆服务模式

周英红 刘道践 李姣姣 王 霞

(解放军第 302 医院医学信息中心图书馆 北京 100039)

〔摘要〕 介绍“互联网 +”环境下医院图书馆的创新服务模式,一方面创新服务医务人员的模式,即面向医务人员的移动信息服务、嵌入式服务、个性化服务、碎片化服务;另一方面创新服务患者模式,包括新科技、人性化等方面。

〔关键词〕 “互联网 +”; 服务模式; 医务人员; 患者

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2017.06.017

The Hospital Library Service Mode under the "Internet +" Environment ZHOU Ying-hong, LIU Dao-jian, LI Jiao-jiao, WANG Xia, Library of Medical Information Center of 302 Hospital of PLA, Beijing 100039, China

〔Abstract〕 The paper introduces the innovative service modes of the hospital library under the "Internet +" environment, including the mode of innovative service for medical personnel on one hand, namely medical personnel oriented mobile information service, embedded service, personalized service and fragmented service and the mode of innovative service for patients on the other hand, including new technologies, humanization, etc..

〔Keywords〕 "Internet +"; Service mode; Medical personnel; Patient

1 引言

“互联网 +”时代是以数据化为特征和标志的深度信息化时代,在此环境下医学科学飞速发展,网络信息技术广泛应用,用户的需求也更加专业化和个性化。医院图书馆作为信息存储、开发和利用的中转站,信息数据化、有序化和优质化的加工厂,传统的学科服务已经无法满足用户对深层次信息的需求。传统的信息揭示、整合的规则与方法,需要随着新一代信息技术的发展而发展,以便更好地给用户高质量的信息,开创一种由线上向线下全面融合渗透的创新发展模式^[1-4]。

〔收稿日期〕 2017-03-28

〔作者简介〕 周英红,主管技师,发表论文 10 余篇。

2 创新服务医务人员模式

2.1 移动信息服务

2.1.1 WAP 网站 即手机上网,已经成为越来越多的移动一族的选择。WAP 将 Internet 的便利服务和丰富资源引入到移动电话等无线终端中,打破了计算机在地域和空间上给人们的限制。个性化聚合功能精准并即时地获取信息,从而构成一条双向的即时信息通道,有利于培养更加广大的信息受众,从而可支持更加丰富的信息表达诉求。用户通过图书馆的 WAP 网站获取资源与服务,将数据挖掘和智能推送结合在一起,自动将每天推荐人数最多且用户感兴趣领域的内容自动推送给用户,使得信息的发布者与接受者们沟通更加紧密,联系也更加稳固。

2.1.2 微博 即微型博客 (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。作为一种分享和交流平台, 其更注重时效性和随意性。图书馆微博可以向读者提供信息发布、实时资讯、讨论等服务, 馆员随时更新信息推送内容, 将与医院有关的学术交流、科研动向以及会议精神、图书馆服务动向、资源管理等第一时间提供给读者。

2.1.3 移动图书馆应用程序 随着移动智能终端的广泛应用, 移动终端正向功能增强化、多模化、定制化、平台开放化的方向发展, 手机图书馆应用程序 (Appication, APP) 客户端提供移动信息服务全面便捷, 图书馆在 APP 客户端连接数据库资源, 方便医护人员无论是开会、出差还是外地调研都可随时随地检索图书馆资源, 也可以设置子菜单, 点击此菜单就可以跳转到电子资源整合的平台进行访问 (未进行认证的用户不能实现此功能)。此外, 还包括图书咨询、数据库课件 PPT 下载、学术园地、最新资讯、学科前沿等, 图书馆员实时报道医院的最新发展, 以及通知、会议等, 同时可以实现馆藏查询、图书借阅等, 移动图书馆 APP 给医务人员带来了方便, 促进了工作进展。

2.1.4 微信公众平台 微信以信息交流为目的, 通过手机、电脑等工具, 传递语音、文字、图片、视频等资讯, 其不仅可以实现即时通讯与异步交流, 而且可以根据个人意愿对人际关系进行管理。微信平台可实现实时互动咨询, 用户只要在微信平台上留言, 微信管理人员就可以在后台看到并回复, 使得问题直接通过微信得以解答, 节省了时间。如通过图书馆咨询服务微信群, 用户可以将需求疑问、急需解决的问题或者需要查阅的文献告知图书馆, 管理人员将随时回答用户问题, 把最新消息告诉用户^[4]。通过微信平台可主动了解用户需求, 为医院医务人员推送医学类前沿资料, 如解放军 302 医院图书馆每周 1 期的传染病信息快递、每周两期的疫情速递, 提供了大量医学信息。

2.2 嵌入式服务

为进一步提升对医院科研人员文献资源的满足

率, 图书馆开通了“嵌入式实时参考咨询服务”, 即图书馆以用户需求为中心, 将学科服务主动嵌入用户工作、学习与研究中, 与用户建立紧密联系, 了解用户的实际需求, 及时推送有针对性的文献信息, 最大限度地保障用户信息需求, 该服务可以覆盖 90% 以上重点学科常用数字资源全文, 绝大部分文章可实时响应。该模式在一定程度上弥补医院现有已购资源存在的局限性, 提供更具实效性、更便捷的中外文资源服务渠道。医院图书馆员走出图书馆, 走进科室提供信息服务, 并且推广 QQ 群, 明确用户的所属科室、姓名、电话、邮箱, 用户根据自己的需求提交问题, 图书馆咨询员分门别类地推送信息, 达到信息共享, 共同讨论, 互相激发创新思路。

2.3 个性化服务

为提高图书馆的服务标准, 通过图书馆 WiFi 读者可以下载所需资料, 馆员在图书馆内随时解答用户急需解决的问题。根据医院的性质采取不同的特色服务模式, 根据医务人员的临床、教学科研和管理需要, 图书馆专业人员搜集提供最新信息, 形成定期服务报道, 便于用户随时跟踪本研究领域或者本行业的最新发展动态。医务人员可委托图书馆专业人员对课题进行专题查新服务, 为使查新取得最佳效果, 用户与查新人员密切配合, 详细介绍待查新课题的技术背景, 与查新人员进行充分交流, 提供查新委托书, 图书馆员经过专业检索做出专门的查新报告, 通过 QQ 邮箱、微信等方式传到委托人手中, 既提高效率, 也缩短时间。

2.4 碎片化时间服务

现代社会工作生活节奏较快, 时间由整体化向碎片化转化。碎片化时间指的是人们等电梯、公交车、地铁和乘车时等一些分散性的时间。这些零碎的时间被重聚之后将产生较大效果。开展邮箱服务, 医务人员将想要查的文献通过邮箱说明个人需求, 图书馆在第一时间解答需求, 帮助工作人员在碎片化的时间内完成工作任务^[5]。将对医务人员的文献检索培训课程经过加工制作在 YY 课堂播放,

提高医务人员在零碎的时间内获取检索的方法手段, 查阅电子信息资源^[6]。

3 创新服务患者模式^[7-9]

3.1 应用新科技服务患者, 减少医患纠纷

移动阅读是图书馆开展服务的新领域, 是以图书馆为核心向以用户为核心的服务模式转变的重要标志和具体延伸。根据患者挂号的病种, 在挂号单上扫描二维码即可进入该病的专科特区, 只要下载医院手机 APP 即可看到、听到该病种的小常识以及食疗的方法、注意事项, 还可进入健康大讲堂等。图书馆员根据不同的病种实时更新内容, 探索有声读物借阅新模式, 老年患者戴上耳机收听包括评书、相声、戏曲、小说、老电影、童话故事、养生保健等节目, 患者就会安静地等待就诊, 减少医患纠纷, 减轻患者等待的焦躁心情, 创造良好的氛围, 实现高效高质量的医疗。

3.2 人性化服务患者, 提高患者就医素养

国家一直在提倡全民读书, 阅读提升正能量。对于复诊以及住院患者, 图书馆员根据患者的身份、素养以及年龄不同提供不同的读物信息, 指导等待就医区域的患者阅读相关读物, 如病种类、小说类、文艺类、新闻类、数据查询类等, 缓解患者就医时紧张的心情, 构建和谐的就医环境, 提高患者的就医素养, 有的患者还可以在等待时间内完成一些工作任务。

4 提升馆员信息素养

“互联网+”时代给医学图书馆带来机遇的同时也带来了挑战, 新技术的开发与运用、数据的处理都是医院图书馆员所要面对的重要问题, 如何不断提升馆员的信息素养, 为用户提供更高效的服务是馆员面临的首要问题。医院图书馆必须加强用户需求的研究, 除了不断更新馆藏资源外, 更要实时

推送加工和整理信息。图书馆员要具备独立获取信息的能力, 关注医学领域的发展动态及最新成果, 随时吸纳新的信息, 更新自身知识结构; 具备信息的利用能力, 需要对各种网络信息进行分析、筛选、鉴别、分类、归纳、整理, 对无序的信息资源进行组织加工使之有序化, 为用户提供全方位的、灵活的服务工作。馆员只有不断提高自身综合技能和整体素养, 才能更好地为读者服务。

5 结语

在“互联网+”时代, 医院图书馆服务医院和患者的模式将会随着信息化技术发展而不断创新, 不仅提高医务人员的整体素质, 提升医院服务患者的知名度, 同时也提高患者就医的整体素质。

参考文献

- 1 鄢小燕, 郭斐. “互联网+”时代下图书馆服务的创新探索及分析 [J/OL]. [2017-01-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/31.1108.G2.20161117.1437.020.html>.
- 2 刘洵, 金席卷. “互联网+图书馆”信息生态位竞争力研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2016, (11): 54-56.
- 3 王兰伟. “互联网+图书馆”转型建设机制与方法探索 [J]. 新世纪图书馆, 2016, (8): 47-49.
- 4 Kiran K, Diljit S. Modeling Web-based Library Service Quality [J]. Library & Information Science Research, 2012, 2 (5): 184-196.
- 5 匡奕森. 高校图书馆“互联网+阅读推广”模式的探索 [J]. 内蒙古科技与经济, 2016, (11): 159-161.
- 6 Balog A. Testing a Multidimensional and Hierarchical Quality Assessment Model for Digital Libraries [J]. Studies in Informatics and Control, 2011, 20 (3): 233-246.
- 7 张瑶. 掌上图书馆的可用性研究 [J]. 科技情报开发与经济, 2014, 24 (8): 158-159.
- 8 江东红. 3G 时代的掌上图书馆探讨 [J]. 河北科技图苑, 2012, 25 (5): 80-81.
- 9 江波, 覃燕梅. 掌上图书馆、手机图书馆与移动图书馆比较分析 [J]. 图书馆论坛, 2012, 32 (1): 69-71.