

医学高校图书馆发展中的泛在服务研究^{*}

李慧子

林 强

王欢欢 李会敏 宋郁铭

(河北中医学院 石家庄 050200) (河北医科大学 石家庄 050017) (河北中医学院 石家庄 050200)

〔摘要〕 阐述泛在服务内涵、医学高校图书馆泛在服务基本特征、用户需求特征与转变,介绍河北中医学院图书馆泛在服务方式,包括渗透性、延伸式服务等,指出其应用有利于图书馆提供更深层次的信息服务。

〔关键词〕 泛在服务;用户需求;用户服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2018.06.017

Study on Ubiquitous Service Existing in the Development of Medical University Library LI Hui - zi, Hebei University of Chinese Medicine, Shijiazhuang 050200, China; LIN Qiang, Hebei Medicine University, Shijiazhuang 050017, China; WANG Huan - huan, LI Hui - min, SONG Yu - ming, Hebei University of Chinese Medicine, Shijiazhuang 050200, China

〔Abstract〕 The paper expatiates on the connotation of ubiquitous service, basic features of ubiquitous service of medical university library, user demand features and transformation, introduces the ubiquitous service mode of Hebei University of Chinese Medicine Library, including permeable, extended service and so on, and points out that the application facilitates the library in providing further in - depth information service.

〔Keywords〕 Ubiquitous service; User demand; User service

1 引言

近年来互联网技术和数字信息技术发展迅速,渗入到人们的日常生活之中。网络与信息技术尤其是Wifi、4G、APP客户端等技术的普及,催生出泛在知识、泛在网络、泛在智能环境等新概念。生活环境的变化引起用户对图书馆使用习惯的变化,用户不仅希望可以依托互联网和数字信息技术多种渠道方便快捷、成本低廉地满足自身的信息需

求,还要求高校图书馆提供更加人性化和定制化的信息服务。医学高校图书馆要适应这一变化势必要突破传统图书馆服务的限制,以网络和信息技术为依托将服务延伸到用户需要的地方,发展无缝服务新模式——泛在服务。

2 泛在服务内涵与医学高校图书馆泛在服务基本特征

2.1 泛在服务内涵

泛在服务是近几年图书馆学界为适应时代需求而提出的创新性服务理念,相对于传统服务来说,其重点在于以用户为中心提供全方位、全天候的无缝服务。

〔修回日期〕 2018-03-19

〔作者简介〕 李慧子,馆员。

〔基金项目〕 2016年度河北省高等学校人文社会科学研究项目“青年基金项目”(项目编号:SQ161145)。

2.2 医学高校图书馆泛在服务基本特征

(1) 专业性。医学高校图书馆的馆藏结构与服务具有专业性和学科性的特点,其用户主要是教师、学生及临床医护人员,其信息服务的核心任务是提供以医学信息为基础、以教育娱乐为辅助的信息资源。(2) 3A 泛在性。即用户 (Anynoe) 在任何时间 (Anytime) 和任何地点 (Anywhere) 都可获得图书馆的服务。(3) 互动性。即要求图书馆与服务对象之间搭建起相互交流的平台,改变用户被动接受图书馆服务的意识,真正从用户角度出发,遵循用户需求,适应用户行为变化,对教师和学生用户以动态式、连续式、渗透式的方式推送教学、科研和休闲娱乐信息,保证随时接受用户咨询和反馈。泛在服务彻底颠覆图书馆只服务于到馆用户的服务观念,将信息资源和服务模式以动态交互的方式融入到用户的使用过程中,将服务的触角延伸到一切有用户存在的地方,真正体现图书馆的服务本质和社会使命^[1]。

3 医学高校用户需求特征与转变

3.1 概述

医学高校用户对在线信息资源的自助获取、移动式浏览、碎片化阅读、精粹信息提取、跨平台(区域、馆际间)文献信息自由获取、个性化信息需求与嵌入式信息服务需求更加强烈。用户对查找和获取信息资源的时间要求越来越高,要求随用随查,而随着信息环境的改变和和数字智能技术的发展,用户获取信息资源的渠道并不仅局限于图书馆,图书馆将不再是用户跨越信息鸿沟的唯一“桥梁”^[2]。用户认为图书馆能提供什么资源已不再重要,重要的是图书馆是否能提供无缝、高质量的信息资源。在此背景下高校图书馆正逐步顺应读者的需求,以不同方式满足读者^[3]。

3.2 渠道变化

随着大触屏智能手机和平板电脑的普及化,APP应用商店的常态化,手机上网流量费用减免以

及无线网络覆盖率的提升,高校大学生时刻使用手机,甚至教学和科研也都可以通过手机来进行。这种发展趋势推进图书馆将服务平台向移动终端转移,由于使用方便、费用低廉、设备普及、覆盖面广、不受时空限制等优势,越来越受到学生用户的青睐。

3.3 时间延长

医学高校教师和学生因为课程专业性强并且涉及临床教学和实习,教学、科研和学习压力较一般综合类高校更大,教师和学生用户对于文献资料的检索与查阅具有突发性、紧迫性和时空不确定性特点。而传统图书馆服务受物理空间限制,时间受开闭馆限制,不能保证随时满足用户需求,所以用户对图书馆能够全天候提供网上咨询和检索服务具有一定的迫切性。

3.4 情感增加

作为医学生繁重的学习与实验课程使其希望进行一些互动性、创造性、娱乐性强的文化休闲活动,他们不仅将图书馆看作是读书看报、借书还书的地方,而是一个开放且具有可塑性的共享文化空间,具有一定的情感依赖。医学高校图书馆需要吸引更多的读者到馆里来,避免学生经常出入网吧这类的休闲活动场所,使学生可以在图书馆里释放学习、生活和情感的压力,获得积极的休闲和娱乐,努力将图书馆建设成为学生的“第2起居室”或“每个人的俱乐部”^[4]。

4 河北中医学院图书馆泛在服务方式

4.1 渗透性服务

医学高校图书馆要扩展用户获取信息资源渠道的泛在性,将信息服务渗透到日常生活中的装置或设备中,以手机、iPad等手持移动终端查阅图书馆资源为主要实现方式的移动图书馆或数字图书馆是现代图书馆适应时代需求的主流服务模式。河北中医学院图书馆业务主要集中在杏苑校区,该校区师生共7777人。为更好地服务教师和学生用户,图书馆于2016年开辟泛在服务领域,分别是泛在微

讲堂大屏触控机和超星移动图书馆。泛在微讲堂大屏触控机是针对海量资源内容进行深度挖掘和全新科学整合,在资源形式上以微课为载体的移动服务平台,用户可通过大屏触控机二维码扫描直接下载微课到手机端,帮助读者在非图书馆实体形式下的跨时空再学习。借助超星移动图书馆整合借阅服务、文献资源等业务,为读者提供 24 小时约 2 000 本电子书自助借阅服务和免费移动阅读,每月保持 100 册图书的更新^[5]。读者可以通过手持移动终端设备了解个人借阅情况,实现馆藏借阅服务移动化。通过利用图书馆 QQ 咨询群、网页推广等线上形式将最便利、最快捷的泛在服务模式对广大师生读者进行推广;线下通过培训讲座、宣传海报、现场宣讲、有奖问答等形式对师生进行客户端服务推广,受到广大师生的欢迎,很大程度上解决师生利用图书馆资源的时空限制问题,弥补纸质文献资源利用局限性,大大提高资源利用率。2016-2017 年实体图书馆与在线文献资源访问量统计,见表 1。可以看出 2016 年图书馆泛在服务终端访问总量是实体图书馆访问量的 15.7 倍,2017 年图书馆泛在服务终端访问总量是实体图书馆访问量的 15.1 倍。泛在服务终端的引入极大提高师生对图书馆的使用率,寒暑假期间师生到馆率几乎为 0,但泛在服务终端访问量却保持平稳状态,师生离校期间也可以随时随地使用图书馆信息资源。

表 1 2016-2017 年实体图书馆
与在线文献资源访问量统计(人次)

年度	实体图书馆	泛在微讲堂	超星阅读发现系统
	访问量	访问量	访问量
2016	132 078	32 677	2 046 421
2017	153 413	37 712	2 280 044

4.2 延伸式服务

医学高校图书馆由传统的、封闭的、被动的服务转变为开放性互动服务,不再仅限于提供校内的文献存取和检索,而是扩张范围,将图书馆泛在服务延伸到用户的工作、学习、日常生活以及娱乐休闲活动之中,激发用户创作灵感,促进知识创造和创新。图书馆于 2017 年设立专项工作小组策划与

设计活动流程,设置专项经费,采取线上线下两种宣传活动,与本市图书供应商知行天下和新华书店联合开展“你读书我买单”的阅读推广活动。活动规定本校学生凭学生证可在书店里随意挑选两本非本馆馆藏的书(内容不限),书店做好登记,学生可免费借书,在规定借阅时间内归还即可。活动中图书馆按照读者需求共采购 662 本书,这种现场采书的活动受到很多学生的欢迎。此活动目标是通过推广纸质图书阅读,拉近图书馆与读者的距离,进一步了解读者的信息需求。

4.3 特色化馆藏

医学高校图书馆所提供的泛在服务可以充分整合校内各部门资源,使碎片化信息资源不再是信息孤岛、相互隔离的状态,而是成为由一系列相互牵连的概念所构成的流动的知识纽带——每份文献中的每个关键词都会以标签的形式与其他关键词进行耦合、串接、引用、注释,被融汇到比以往更深的知识空间结构中。基于学校专业设置与学科建设等医学专业特色,图书馆于 2014 年开始进行本校特色化馆藏建设,特色化馆藏由 3 部分组成:(1)由二级学院及教师根据自身专业和学院建设需求自主采购图书。送至图书馆采编部进行编目加工并收入到图书馆馆藏中,形成具有医学专业特色的学院科研文献库。(2)本校师生撰写的学术著作、学位论文、教材、教学参考书以及校史等特色文献形成具有本校特色的科研成果库。(3)全省乃至全国有影响力的专家学者、国医大师捐赠的书籍和书稿。这些资料具有权威性和系统性,对医学传承有很高的研究价值,形成具有地域特色的捐赠书库。这 3 部分特色化馆藏形成多层次、立体式的多元化核心馆藏体系,有利于医学教师和学生根据专业特色和学科聚类来开展知识联想、开发与挖掘,也有利于图书馆提供更深层次的特色化服务。

5 结语

随着人工智能技术的发展,泛在服务势必将图
(下转第 87 页)

预期教学目标,所以医学信息专业发展与建设应当深化教育教学改革,坚持以教师为主体,灵活运用各种教学方法与手段,如探究式、问题式、实训、案例教学等。着重发挥学生创新性,促进学生提高实践能力。改革要紧跟医学信息工程专业特点与各学科性质、特点以及教学目标,通过实践逐步完善^[9]。在深化教育教学改革的同时也应对当前完成的教学任务进行积极评价,逐步完善教学质量评价体系,及时了解学生对于医学信息工程专业课程设计以及教学等方面的反馈建议,提高教学质量。

6 结语

随着我国“互联网+”战略启动,各行业深度融合的信息化发展都迎来新的挑战,对于医疗卫生信息领域人才的培养又提出新的要求,在保证医药卫生信息领域稳步发展的同时,医药卫生信息化专业人才在数量及质量上都需要进一步提升。医学信息工程作为医学领域内的新兴学科,对于培养医药卫生信息化人才具有重要意义,国家应加强对全国医药信息工程专业的建设,以此推进我国医学信息专业技术的大力发展。

参考文献

- 1 尹梓名,郑建立. 医学信息工程专业发展及课程设置探讨 [J]. 教育教学论坛, 2017, 12 (26): 214 - 215.
- 2 卢耀勤,马雪娇,刘涛. 医学信息工程在公共卫生领域中的研究现状 [J]. 职业与健康, 2017, 33 (5): 702 - 705, 712.
- 3 吴军,潘志方. 医学院校医学信息专业现状与发展研究 [J]. 医学信息学杂志, 2017, 38 (1): 83 - 85, 89.
- 4 马凯,刘伟,张红伟,等. 医学信息工程专业现状分析及人才培养对策 [J]. 医学信息学杂志, 2016, 37 (10): 87 - 90.
- 5 马凯,刘伟,张红伟,等. 医学信息实践创新平台研究与构建 [J]. 西北医学教育, 2016, 24 (4): 535 - 538.
- 6 马凯,刘伟,张红伟,等. 医学信息工程专业创新人才培养方案研究 [J]. 福建电脑, 2016, 32 (7): 59 - 60, 139.
- 7 王能河,阮若林,彭微. 医学信息工程专业教育发展战略探究 [J]. 黑龙江教育 (高教研究与评估), 2016, (7): 11 - 13.
- 8 陈娜,王赫楠,燕燕,等. 医学信息工程专业课程设置探讨 [J]. 科教文汇 (上旬刊), 2014, (10): 79 - 80, 134.
- 9 张曙光,顾怀敏,徐旭东. 医学信息工程技术人员队伍建设存在问题及对策 [J]. 医学研究生学报, 2010, 23 (12): 1295 - 1298.

(上接第 79 页)

图书馆的每项业务与读者需求紧密联系。每位读者是一个独立的服务个体,而泛在化的服务理念与方式会将图书馆的服务模块都串联在一起,是图书馆未来发展的趋势,对人类社会的发展将产生深远影响。

参考文献

- 1 李易宁. 图书馆在泛在知识环境中的角色研究 [J]. 图书馆学研究, 2013, 11 (22): 15 - 20, 8.

- 2 朱洁. 浅谈图书馆用户服务的泛在化 [J]. 高校图书馆工作, 2010, 30 (3): 77 - 78, 87.
- 3 肖玥,蒋楠. 泛在图书馆读者需求调查分析——以南京地区高校图书馆为例 [J]. 图书馆学研究, 2013, 8 (16): 66 - 72.
- 4 李慧子. 公共图书馆发展中的非传统性因素研究 [D]. 保定: 河北大学, 2013.
- 5 超星图书馆数字体验区,助力建成现代新型图书馆 [EB/OL]. [2017 - 09 - 18]. http://www.sohu.com/a/192336533_100001823/2017-09-15.