

医学图书馆参考咨询服务发展历程及未来趋势

刘玉婷 黄 芳

(首都医科大学图书馆 北京 100069)

〔摘要〕 回顾医学图书馆参考咨询服务发展历程,从传统、数字、联合参考咨询模式逐渐向知识咨询、智慧参考咨询阶段迈进。随着大数据、云计算、人工智能等信息技术发展,医学图书馆参考咨询服务呈现出精准化与主动性、泛在化与多样性、智慧化与知识性趋势。

〔关键词〕 医学图书馆;参考咨询服务;发展历程;趋势

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2019.09.002

The Development History and Future Trend of Reference Service of Medical Libraries LIU Yuting, HUANG Fang, Capital Medical University Library, Beijing 100069, China

〔Abstract〕 The paper looks back at medical libraries' reference service development history heading to knowledge and smart reference mode from the traditional, digital and collaborative one and brings to a conclusion that the reference service of medical libraries is shaped into the trend of becoming precise, active, widespread, diverse, smart and full of knowledge with the development of information technologies, like big data, cloud computing and Artificial Intelligence (AI), etc.

〔Keywords〕 medical library; reference service; development history; trend

1 引言

参考咨询服务这一概念从提出至今已将近 150 年,随着信息技术的不断发展,参考咨询服务从传统、数字、联合服务模式逐渐向知识咨询、智慧参考咨询阶段迈进,服务内容层次不断深化,从面对面的简单问题解答到数字虚拟问答、学科知识服务发展到智库决策参考,服务方式由被动到主动,形式从单一到多样化。医学图书馆参考咨询服务指医

学科研机构、高校或医院图书馆面对临床医务人员、医学科研人员、医学生等专业人员以及公众的信息需求,提供医学知识信息搜集、分析、加工、组织与利用的系列咨询服务。医学图书馆开展专业化、全方位、个性化的参考咨询服务已成为其知识服务能力与价值的重要体现。

2 发展历程

2.1 传统参考咨询服务产生与发展(19 世纪末-20 世纪 80 年代)

传统参考咨询服务是指馆员通过查找文献资料解答读者问题的服务过程,包含读者到馆与馆员面对面交流或者以函件、电话等形式提出咨询问题。

〔收稿日期〕 2019-08-28

〔作者简介〕 刘玉婷,馆员,发表论文 10 篇;通讯作者:黄芳,教授。

1876 年美国伍斯特公共图书馆最早提出图书馆对获取信息的读者应给予帮助^[1]。1883 年波士顿公共图书馆首次设置参考阅览室和专职咨询参考员进行参考咨询服务。之后美国公共图书馆及各大院校图书馆逐渐开展参考咨询服务。参考咨询理论于 20 世纪 20 年代初传入中国。清华大学图书馆和国立北平图书馆先后成立了参考部和参考组。新中国成立后,党中央和人民政府为了提高人民的卫生健康水平,大力兴建了各种类型的医院,狠抓科学研究,科学研究的发展少不了图书馆的支撑。如我国最高的军事医学科研机构 1951 年建立,同时建立图书馆,成为全军医学文献信息中心。北京协和医学院图书馆 1917 年创建,中国医学科学院科学情报研究室 1958 年成立,1974 年二者合并为医学情报研究所,1993 年更名为医学信息研究所。天津市医学图书馆 1957 年正式开馆。首都医科大学本部图书馆建于 1960 年,1986 年建立情报室,1999 年成立参考咨询部。20 世纪 50~60 年代参考咨询范围不断扩大,经过几十年的发展,参考咨询服务逐渐成为我国公共图书馆和专业图书馆的重要服务方式。

20 世纪 80 年代参考咨询工作从业务到机构都进行了改革,人员配备、工作方式等方面都向专业化发展,为适应改革需要进行定题情报检索服务。这一时期出现了光盘存储介质,光盘检索方便快捷,可以回溯检索,提高定题服务效率。

医学图书馆参考咨询服务产生与发展过程中,服务内容包括问题解答、文献查找、对重点项目课题进行定题服务和编制专题题录、编译工作等。传统参考咨询服务是早期医学图书馆对读者服务、开发文献资源、提高文献资源利用率、发挥图书馆功能的重要手段。

2.2 数字参考咨询服务兴起与发展(20 世纪 80 年代-21 世纪初)

数字参考咨询服务(Digital Reference Service, DRS)又称电子参考咨询或虚拟参考咨询服务,是指在图书馆运用网络和计算机技术,图书馆员以数字化形式回答用户提出的问题,或者给出所提问题的参考线索的一种知识服务机制^[2]。随着计算机网

络技术发展,图书馆数字参考咨询服务萌芽并发展。1984 年美国华盛顿大学健康科学图书馆和马里兰——巴尔迪摩大学健康科学图书馆共同推出电子化参考服务,标志着图书馆数字参考咨询服务的开始^[3]。早期的数字参考咨询服务主要是图书馆通过网络表单、电子邮件、常见问题、公告板和留言簿等方式向用户提供咨询服务。1997 年美国加州大学尔湾分校图书馆利用网络会议软件首次为远程用户提供具有实时交互功能的参考咨询服务^[4]。随后国内外图书馆逐渐提供实时参考咨询服务即时回答用户提出的咨询问题。1999 年底复旦大学图书馆主页上设立了“网上咨询”栏目,整理读者常见问题;2002 年建立了虚拟参考咨询台。上海交通大学图书馆在 2001 年“985 工程”一期建设中启动了虚拟参考咨询系统项目的建设,系统包括学习中心、网上知识导航、FAQ 知识库管理、实时解答等。张春华 2003 年调查国内 107 家医学专业图书馆,有北京大学、海南医学院、首都医科大学、大连医科大学等 17 家医学图书馆开展数字参考咨询服务,主要服务方式是提供咨询员电子邮件地址、提交 Web 表单和 FAQ 模式^[5]。复旦大学图书馆医科馆和中山大学医学图书馆在医学馆中较早实现实时咨询服务^[5]。数字参考咨询服务解决时间、空间问题,使用户咨询问题不受时空限制,随时随地向馆员寻求帮助。

2.3 联合参考咨询服务蓬勃发展(21 世纪初-2010 年左右)

联合参考咨询服务是指由两个或两个以上成员馆基于联盟的运作模式开展的参考咨询服务^[6]。1997 年英国电子获取图书馆资源项目推出 Ask A Librarian 合作咨询系统,是出现最早的联合参考咨询服务模式^[7]。2000 年美国国会图书馆联合其他图书馆开展合作数字参考服务项目,2002 年美国联机图书馆中心(Online Computer Library Center, OCLC)和美国国会图书馆联合开发 Question Point,已成为全球性联合虚拟参考咨询系统。我国全国图书馆参考咨询联盟、中国高等教育文献保障系统(China Academic Library and Information System, CALIS)的联合虚拟参考咨询系统、国家科技图书文献中心

(National Science and Technology Library, NSTL) 参考咨询系统、北京地区高校图书馆文献资源保障体系 (Beijing Academic Library&Information System, BALIS) 联合信息咨询中心等逐步发展。联合参考咨询系统一般包含实时、表单、专家咨询及知识库等功能,同时随着新社交媒体的出现,也有 QQ 咨询、微博、微信等形式。这一阶段医学图书馆参与联合参考咨询系统并在其中发挥重要作用。如北京大学医学图书馆依托北京大学图书馆参加全球性的数字参考咨询合作系统 Question Point;首都医科大学图书馆与首都师范大学带领北京市属高校图书馆开展北京高校网络图书馆虚拟参考咨询系统项目,整合北京地区 30 多家市属高校成员馆的文献信息与人力资源,为成员馆提供具有视频功能、可同步浏览的网络合作化实时参考咨询服务,实现信息资源的共建共享;另外首都医科大学图书馆是 BALIS 联合信息咨询中心的副主任委员馆,在北京市所有高校图书馆的联合咨询、知识产权培训、科技查新、论文收录引用、情报分析、学科服务等方面发挥重要作用。这一阶段许多医学高校图书馆联合其附属医院图书馆建立资源共建共享体系,如上海交通大学医学院图书馆资源共建共享联盟、复旦大学医学图书馆资源共建共享联盟、首都医科大学文献资源共建共享保障体系等,各联盟促进医学资源共建共享,提高医院图书馆员的业务水平,同时也推动各医学高校图书馆与附属医院图书馆参考咨询服务的深度合作。医学图书馆参与联合数字参考咨询服务实现多组织、多成员的横向及纵向合作,使成员之间共享信息资源,共同解决用户问题,提高服务效率,解决资源、人手不足等问题。

2.4 知识咨询服务与智慧参考咨询服务演化阶段 (2010 年左右至今)

2.4.1 知识咨询服务 在新信息技术背景下图书馆参考咨询服务理念和服务能力的提升,是一种深层次信息服务。主要是指参考咨询馆员根据用户信息需求及所要解决问题,利用图书馆丰富的各类信息资源和自身专业素养,通过研究分析信息资源中显性、隐性知识,提炼用户需要的知识单元,解决

用户问题的信息服务方式。知识咨询服务提供用户问题的解决方案,是参考咨询服务的进阶发展。2000 年张晓林提出新世纪图书情报工作的生长点是知识服务^[8]。2009 年 Series Solution 发布第 1 个网络资源发现系统 Summon,引起广泛关注,数据驱动的知识服务理念在图书馆界兴起^[9]。各图书馆依托 Summon、Primo、EDS 等资源发现系统构建全时空、多维度的知识服务模式。知识咨询服务嵌入教学科研一线,为细分用户提供知识化、学科化、专业化、个性化的知识服务。上海图书馆推出的网上联合知识导航以资深馆员和行业专家为咨询员,实现各种类型图书馆资源与服务的优势互补。上海交通大学医学图书馆学科馆员提供专业化的学科信息服务,每个学科馆员个人页面列有领域学术新闻、新书推荐、常用数据库、服务项目以及情报产品,可以在线或电话咨询。中国医学科学院医学信息研究所/图书馆下设医学信息资源与知识服务中心,信息咨询包含专题信息定制推送、学科化、循证医学信息服务等形式,其新药创制重点领域信息门户、重大传染病防治重点领域信息门户根据不同领域用户需求提供一站式知识服务。军事医学科学院图书馆知识服务包括学科服务、科技查新、专题服务平台等内容,知识资源包含数据库、馆藏纸本、资源获取帮助、富媒体及百科知识。首都医科大学图书馆建立机构知识库长期保存学校知识资产,为学校发展、科学研究、决策管理提供数据支撑与智力支持。

2.4.2 智慧参考咨询服务 随着人工智能、大数据等信息技术的发展,图书馆传统服务走向智慧服务,参考咨询服务逐渐演化为智慧参考咨询服务,可为用户智能提供准确、可靠、实时的信息资源,提供类似人类智慧的决策参考分析、问题解决方案。智慧参考咨询服务主要体现在智能参考咨询系统和智库咨询服务上。(1) 智能参考咨询系统。主要包括知识库问题自动解答和机器人咨询员自动回复。2010 年清华大学图书馆推出实时智能聊天机器人“小图”,提供参考咨询、图书搜索、自我学习等多种服务^[10]。上海交通大学图书馆推出基于 MSN 的智能聊天机器人^[11]。2017 年复旦大学图书馆医科馆新馆正式使用,机器人复小白长期驻守回

答读者的各种提问。智能咨询机器人以全天候、快速响应的服务方式在很大程度上改善参考咨询服务效果^[17]。北京高校网络图书馆虚拟参考咨询服务的 TQ 系统可以嵌入微信或移动图书馆,实现访客学生分流、身份识别、一对一接入功能。(2) 智库。又称为思想库,是指独立于政府机构之外,不以营利为目的研究咨询机构。2014 年我国教育部印发《中国特色新型高校智库建设推进计划》,这一计划推动高校图书馆开展智库咨询服务工作。智库咨询服务是深度的咨询服务,具有专业化、知识性、前瞻性特点。医学图书馆可以通过创新咨询服务模式,如学科领域态势分析、研究进展、学科评价、政策研究等方式参与新型智库建设。中国医学科学院医学信息研究所/图书馆承担国家医学图书馆、医学信息、卫生政策及情报研究等方面职能,为医药卫生事业发展提供决策参考支撑,发挥着医学智库功能。北京大学医学图书馆提供学科竞争力分析、双一流学科评价,为学校学科建设与发展提供参考。首都医科大学图书馆提供基本科学指标数据库(Essential Science Indicators, ESI)学科分析、医学领域学科分析报告,参与生命科学领域前沿跟踪研究课题,分析脑科学的研究前沿和发展态势,为政策决策部门提供参考。南京医科大学、大连医科大学图书馆等机构围绕学校的学科发展与一流学科建设,跟踪分析学科发展态势为学科规划、绩效评估、大学排名、人才引进等提供支持服务,为有需求的学院提供个性化的学科分析服务,包括竞争力分析、跟踪学科研究热点等,为优化学科布局、提升学科潜力提供策略支持。智库咨询服务模式对图书馆提出更高要求,是医学图书馆知识服务、决策参考咨询能力的体现。

3 未来趋势

3.1 概述

随着网络信息环境和新时代用户需求的变化,图书馆参考咨询服务内容和方式都发生重大变革。医学图书馆参考咨询服务正在向知识咨询、智慧参考咨询服务方向转化。随着大数据、人工智能、虚拟现实等技术发展与完善,医学图书馆参考咨询服

务呈现精准化与主动性、泛在化与多样性、智慧化与知识性的趋势。

3.2 精准化与主动性

参考咨询精准服务是依据用户个性化需求,采用科学方法,分析用户行为特征,为用户提供解决问题所需的知识或方案^[13]。医学图书馆未来的参考咨询服务基于临床医师、科研人员、学校师生的大数据用户画像,在充分了解需求基础上提供精准化服务,主动和用户联系,推送高质量知识资源,提供问题的参考解决方案。精准化的医学知识咨询,面向公众普及健康信息知识、提供健康咨询个性化服务、提升公众健康信息素养;面向领域专家、临床医生提供医学信息知识及医学问题解决方案参考;面向特殊人群提供个性化健康信息咨询。

3.3 泛在化与多样性

在泛在信息环境下医学参考咨询服务将以用户为中心,融入临床一线,嵌入教学、科研、学习,提供个性化、泛在化的医学知识服务。移动互联网、人工智能技术发展使得医学图书馆参考咨询服务可以不受时空限制,通过多样的服务方式、多层次的服务内容满足各类型用户咨询需求,最终实现任何时间、地点获取全方位的医学信息帮助。参考咨询服务内容、用户、方式等都更加多样,内容不仅包含传统信息资源还包含事实数据、医学知识、操作指南等。服务用户不再局限于科研人员、医生与学生,深入到更广泛的公众,医院图书馆应用学科资源、事实型数据库进行患者教育,提升患者健康素养,自主使用资源学习疾病防治知识。服务方式不仅包括嵌入各种应用平台,做到无缝连接,也有馆员实际嵌入到医院、科室服务用户解决问题,做到宣传推广。

3.4 智慧化与知识性

基于需求、知识、智慧是新型图书馆的基本特征。新型图书馆所开展的工作包括学科服务、知识咨询、情报分析研究、数据管理和服务以及智慧服务^[14]。图书馆开展的参考咨询服务也更趋于智慧化和知识性。2017 年第 6 次全国公共图书馆评估工作

将智能数字参考咨询作为加分项纳入评估定级标准,对参考咨询业务提出新方向。医学图书馆参考咨询服务智慧化表现在集成应用群体智慧,服务更加智能。医学图书馆参考咨询服务的知识性表现在服务内容基于语义的知识提取、关联、分析、利用,形成可用的知识,医学事实型数据库与医院信息系统(Hospital Information System, HIS)自动对接,提供医学信息知识、深度分析服务、行业态势分析报告,对各层次需求提供智能支撑^[15]。

4 结语

回顾参考咨询服务工作的每一次发展变化,都是由技术与理论的推动促使实践的变革,互联网技术的发展使传统参考咨询服务走向数字参考咨询、联合参考咨询;新技术系统使参考咨询服务走向知识服务;智能技术与智库理论的发展推动其正在走向智慧咨询服务。传统的医学图书馆咨询服务系统、馆员、组织管理机制都在面临很大挑战,这就需要智慧图书馆培养医学智慧馆员,提升医学专业知识、智慧服务能力,打造智慧信息化服务平台,探索新型组织管理机制,不断探索创新服务模式,以适应未来发展。

参考文献

- 1 范铮. 美国大学图书馆的读者教育 [J]. 大学图书馆学报, 1983, 1 (10): 37-44.
- 2 曾伟忠, 马松庭. 图书馆数字参考咨询服务的发展历程及趋势 [J]. 科技情报开发与经济, 2004, 14 (1): 14-15.

- 3 袁红军. 中美公共图书馆数字参考咨询服务比较分析 [J]. 现代情报, 2017, 37 (10): 87-92.
- 4 简丽. 美国加州大学尔湾分校图书馆数字参考咨询服务及其启示 [J]. 高校图书馆工作, 2012, 32 (2): 82-84.
- 5 张春华. 医学图书馆数字参考咨询系统的研究与设计 [D]. 北京: 中国人民解放军军事医学科学院, 2005.
- 6 祁克军. 国内外图书馆联合数字参考咨询服务研究综述 [J]. 农业图书情报学刊, 2018, 30 (8): 147-151.
- 7 吴东阳. 网站自助式服务是数字参考咨询的未来发展模式之一 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2010, 19 (3): 32-34.
- 8 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点 [J]. 中国图书馆学报, 2000, 26 (5): 30-35.
- 9 窦天芳, 姜爱蓉. 资源发现系统功能分析及应用前景. 图书情报工作, 2012, 56 (7): 38-43.
- 10 姚飞, 纪磊, 张成昱, 等. 实时虚拟参考咨询服务新尝试——清华大学图书馆智能聊天机器人 [J]. 现代图书情报技术, 2011 (4): 77-81.
- 11 陈雨祺. 机器人技术在图书馆智能化 IM 咨询中的应用研究. 河北科技图苑, 2016, 29 (1): 67-69.
- 12 朱娜娜, 景东, 张智钧. 面向图书馆数字参考咨询的人机对话模型 [J]. 图书情报工作, 2019, 63 (6): 5-11.
- 13 李继萍. 高校图书馆参考咨询精准服务探析 [J]. 山西能源学院学报, 2018, 31 (2): 144-146.
- 14 初景利, 唐果媛. 图书馆与智库 [J]. 图书情报工作, 2018, 62 (1): 46-53.
- 15 张晓林. 颠覆性变革与后图书馆时代——推动知识服务的供给侧结构性改革 [J]. 中国图书馆学报, 2018, 44 (1): 4-16.

提供丰富的医学资讯
专业的医学科普



拿起手机扫码关注
中国医学科学院医学信息研究所