

新媒体在医院图书馆服务推广中的应用

李晓婧

(山东大学齐鲁医院图书馆 济南 250012)

[摘要] 分析新媒体对医院图书馆服务的影响,以山东大学齐鲁医院图书馆为例,从引进多项医学数据库资源、创建图书馆网站、经营自媒体等方面详细阐述新媒体在其服务推广中的应用,提出新媒体时代医院图书馆发展建议,包括提高数字化、网络化水平,提供个性化服务等。

[关键词] 医院图书馆;新媒体;服务推广

[中图分类号] R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.04.018

Application of New Media in the Promotion of Hospital Library Service Li Xiaojing, Qilu Hospital of Shandong University Library, Jinan 250012, China

[Abstract] The paper analyzes the influence of new media on hospital library service. Taking the library of Qilu Hospital of Shandong University as an example, it expounds the application of new media in the service promotion in detail from the aspects including the introduction of a number of medical database resources, the establishment of library website and the operation of we-media, etc., and puts forward some suggestions on the development of hospital library in the new media era, including improving the level of digitalization and networking, providing personalized services, etc.

[Keywords] hospital library; new media; service promotion

1 引言

近年来综合性医院学科建设和科研工作快速发展,医院图书馆承担着为临床、教学、科研等工作收集、存储、加工、传递信息的重要职能。与此同时,随着网络技术的革新新媒体应运而生,逐渐改变人们生活方式,如何利用新媒体在服务推广中满足个性化、即时性、多元化的用户需求,成为医院图书馆目前工作的重中之重。

2 新媒体对医院图书馆服务的影响

2.1 新媒体和 Web 2.0 时代

2.1.1 新媒体 新媒体发端可以追溯到 20 世纪 90 年代,相较于纸类印刷媒体、广播、电视等传统媒体,新媒体具有数字化、互动性、超文本、虚拟性等特点^[1]。本质上新媒体是数字技术在信息传播中进化出的新模式和新形态,具体泛指利用电脑及网路等新技术构建的新型传播站点^[2]。在此基础上新媒体产业类型不断扩大,出现电玩、搜索引擎、网络拍卖、综合性购物网站等产业^[1]。

2.1.2 Web 2.0 时代 伴随着网络技术的革新,互联网已步入 Web 2.0 阶段,甚至出现 Web 3.0 的趋势。相对于 Web 1.0 时代多以网站形式向用户提

[修回日期] 2019-12-04

[作者简介] 李晓婧,硕士。

供单向的只读信息（如最初的雅虎网站），如今更加成熟的网络环境构建于知识系统之上，以内容为核心，重视人与人之间的信息交换和协同合作，以用户为中心^[3]。其典型代表有社交网站、微博、网络应用程序等。主流观点将 Web 2.0 定义为一场信息通讯技术引发的信息革命，预示着未来知识社会的新局面^[4]。总体来说 Web 2.0 时代媒体开始变革，新媒体应运而生，二者相辅相成，正改变着人们生活，影响着生活习惯和学习方式^[5]。

2.2 医院图书馆面临的新挑战

2.2.1 图书馆职能转变 图书馆作为文化产业的重要分支之一，是人类智慧的宝库，在人类文明发展及历史存留中具有显著作用^[6]。现代图书馆不再是传统意义上仅具有收藏书籍和各种出版物的单一功能，而是在保存纸质图书的基础上将地图、印刷物、档案、艺术作品保存在 CD、录像带、DVD 等各种载体上^[6]。此外图书馆还通过访问只读光盘驱动器（Compact Disc Read - Only Memory, CD - ROM）、订购数据库和利用互联网来提供服务^[6]。医学图书馆除承担作为图书馆的本职工作外还承担医院图书情报的主体工作，为临床、教学、科研等工作收集、存储、加工、传递信息^[7]。

2.2.2 面临的问题 随着新媒体技术改革推进，医院图书馆在应对现代医学飞速发展和医学研究不断深入面临两大问题：一是如何利用计算机和通讯技术为医务工作者提供更全面、便捷、即时的信息服务；二是怎样紧跟社会发展，从单一收藏印刷文献向多媒体收藏形式转变，同时增加电子文献比例。

2.3 新媒体对用户习惯的改变

2.3.1 知识获取方式多元化 计算机技术革新使网络 and 手机等设备迅速普及，人们获取知识的方式呈现出多元化的趋势。联机计算机图书馆中心（Online Computer Library Center, OCLC）“图书馆和信息资源认知”报告显示美国用户在搜索引擎、图书馆、网上图书馆、书店和网上书店几个选项中对搜索引擎最为熟悉，而对于网上图书馆的态度则相

对冷淡^[8]。这一数据对于医院图书馆具有参考价值。首先是新媒体对用户生活方式的改变，相当一部分人在获取信息时选择新媒体；其次是医院图书馆还处于推广阶段。值得注意的是，对于医务工作者来说，网上搜索引擎在精确度和省时度方面远远落后于专业医学网络图书馆。

2.3.2 结合新媒体特点提高服务水平 目前医院图书馆应积极转型，紧跟科技潮流与趋势，做好服务推广工作。具体来说，应围绕医院重点学科建设，开展定题检索、知识服务等工作，为医护人员提供定期相关培训等。新媒体时代数字化特点为读者提供多种形式的阅读方式，如视频、音频、文字、图片等，使读者根据需求选择合适方式，更快获取知识。此外新媒体具有个性化提供信息的特点，用户可根据需求搜索特定知识区。医院图书馆应利用新媒体特点，为医务工作者提供省时、省力、快捷、有针对性的服务，为医院学科建设和临床教学科研工作提供信息资源保障。

3 新媒体在医院图书馆服务推广中的应用

3.1 引进多项医学数据库资源

山东大学齐鲁医院图书馆（以下简称齐鲁医院图书馆）隶属于山东大学齐鲁医院，近年来不断整合各类资源，利用新媒体完善图书馆各类服务，向用户提供个性化服务，逐渐形成数字与纸质资源双保障的模式。临床医务人员对资源要求在于“新”和“快”。截至 2019 年 9 月齐鲁医院图书馆引进数 10 个中外文医学数据库，包括 Clinical Key、Springer、OVID、中国知网、万方医学网等。全院职工随时随地可以利用这些数据库查找、下载医学资源。数据库分类上有中文和英文，资源文件类型上有文本、视频、音频、图片等，文献种类上有世界知名医学期刊，也有各类学术论文，部分数据库还匹配了移动端应用程序，真正体现出新媒体优势，节约医务工作者时间，为临床科研人员提供强大的文献支持。

3.2 创建图书馆网站

官方网站收集各类信息，为用户提供便利获取

知识和相关资讯的平台。2017年齐鲁医院图书馆正式开通官方网站、云图书馆。网站不仅提供多个数据库访问地址和详细介绍,还整合资源公告、本馆动态等版块,及时向用户提供资源更新和活动资讯。此外读者可通过网站查询、借阅馆内纸质资源,也可下载诸如数据库讲座课件之类的文件。建立官方网站旨在实现服务的专业化、规范化,也是顺应新媒体发展趋势的举措。构建专业的图书馆网站是实现个性化服务的有效途径之一。用户只要搜索与图书馆相关问题都可从中找到需求的答案,真正为医学教育科研搭建强大的科研基础平台。

3.3 经营自媒体

利用自媒体向读者提供即时、多样化信息。2017年齐鲁医院图书馆创建微信公众号,每周发表约2~4篇文章,旨在为用户提供一个移动信息服务平台。截至2019年9月30日公众号共发表149篇原创文章,类型多样,除齐鲁医院发表论文分析报告、资源使用慕课、医学期刊推荐、数据库开通介绍等信息外,还包括生活资讯、社科书推荐、图书馆互动游戏等内容,满足不同用户需求。此外用户可以利用微信公众号自定义菜单功能阅读图书馆简介和了解各个数据库详情,还能以科室或个人名义预约参加讲座活动。目前微信公众号有约3000名关注者。

3.4 建立微信读者交流群

利用自媒体为临床科研人员提供便捷、全面的咨询服务,实现即时性、个性化。临床医务人员普遍工作忙碌,缺乏检索培训,为此2017年齐鲁医院图书馆建立3个微信读者交流群,工作人员全天候实时关注群内动态,为读者推送医学资源、宣传讲座活动、即时解疑答惑,同时满足医院内部科研人员相互交流的需求,优化科研氛围。截至2019年9月30日3个群参与人数共1238人。

3.5 引进电子书免费借阅机

为满足医院职工个性化、多样化需求引进免费电子书借阅机,弥补社科类图书的缺失。电子书借

阅机是一台高约2米、宽约1米的立式触屏图书阅读机器,内含3000多册中外文电子图书、报纸和期刊。用户在手机上下载借阅机应用程序,通过点击触摸屏、扫描二维码实现免费借书。其引进增加医院图书馆数字资源的数量和涵盖领域,服务不同需求的各类用户,一定意义上提高服务质量,有利于吸引更多用户,从而渗透网上图书馆使用模式,进一步改变用户阅读习惯,促进医院图书馆转型。

4 新媒体时代医院图书馆发展建议

4.1 提高数字化、网络化水平

为满足医院学科建设和科研发展需求,适应医学文献高速更新率,图书馆应使文献资源结构更加合理化。以增加数字资源数量的方式,引进电子数据库,从根本上解决文献更新慢、资源不足、借阅过程费时费力的问题,有助于满足院内职工对文献数量、质量、获取便捷程度等方面的需求,充分提高文献利用率。

4.2 提供个性化服务

临床医务人员工作繁忙、节奏快、强度大。医院图书馆作为文献资源、知识服务的提供方,应根据服务对象工作特点,满足其个性化需求。新媒体在电脑和移动端的新技术有助于满足不同用户在时间、空间、学科、内容方面的差异化需求,增加数字资源类别和获取方式,提高用户对各类文献和知识服务的利用率。医院图书馆可利用微信等自媒体平台为医务人员提供一对一的解疑答惑服务,通过图书馆网站提供情报知识、文献服务等咨询以供其选择学习。

4.3 转变服务理念,加强交流

医院图书馆应改变“守在馆内、等用户上门”的工作思路,主动推送资源,加强医院图书馆与用户、用户与用户之间的交流。对于终身学习的医务工作者,为其搭建实时更新、便捷分享与获取知识的网络社区十分重要,可利用微信等新媒体手段构建信息交换平台为读者服务。

5 结语

新媒体时代是借助各种现代信息技术进行有效传播和交流的时代,数字化资源作为一种新的信息资源,具有数量大、更新快、读取方便、价格低廉等特点^[9]。医院图书馆是医院的情报中心,随着新媒体的渗透开始转型,传统的服务模式已不能满足用户需求。如何紧跟医院学科建设和科研发展,为其提供专业支持成为新的挑战。医院图书馆应积极利用新媒体技术,提高数字化、网络化服务水平,提供个性化服务,利用自媒体打造移动信息服务平台,做到线上线下活动齐发展。在技术转型的特殊时期,应以新媒体思维审视自身,及时做出战略调整,学习先进服务经验^[9],为临床一线提供最全面、最前沿、最个性化的服务,助力我国医学科研发展。

参考文献

- 1 Martin Lister. *New Media: a critical introduction* [M].

Abingdon: 劳特利奇出版社, 2003: 13-44.

- 2 程式嘉. 到底什么是新媒体? [EB/OL]. [2019-03-06]. <http://www.economic-news.tw/2017/02/LIVE-house-New-Media.html?m=1>.
- 3 Tim O'Reilly. *Web 2.0 Compact Definition: try again* [EB/OL]. [2019-12-10]. <http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>.
- 4 移动政务实验室. 知识社会与创新2.0 第二届中国移动政务研讨会 [EB/OL]. [2019-11-23]. <http://www.mgov.cn/seminar/>.
- 5 维基百科. Web 2.0 [EB/OL]. [2018-02-26]. https://zh.m.wikipedia.org/wiki/Web_2.0.
- 6 维基百科. 图书馆 [EB/OL]. [2018-02-26]. <https://zh.m.wikipedia.org/wiki/图书馆>.
- 7 于似月. 试谈医院图书馆的功能和作用 [J]. 医学信息, 2016, 29 (26): 17-18.
- 8 张文彦. 新媒体在图书馆服务推广中的应用 [J]. 图书馆杂志, 2007 (6): 19-21, 29.
- 9 申艳妮, 黄志中, 严青利. 浅谈新媒体时代医院图书馆的发展现状与发展策略 [J]. 西南国防医药, 2011, 21 (5): 553-555.

(上接第 82 页)

参考文献

- 1 许敬丽. 基于 EndNote 建立骨质疏松中医调护专题文献库的构想 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (1): 37-40.
- 2 中国疾病预防控制中心. 国家卫生健康委发布中国骨质疏松症流行病学调查结果 [EB/OL]. [2019-07-17]. http://www.chinacdc.cn/gsywswxx_9498/crbs/201812/t20181217_198289.html.
- 3 姚志洪. 医疗卫生信息化 10 大视点 [J]. 医学信息学杂志, 2013, 34 (1): 2-9.
- 4 申刚磊, 丁胜, 张芳芳, 等. 基于微信公众平台的移动互联网医院建设与实践 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (9): 41-44.
- 5 游利. 骨质疏松症的现状、筛查和预防 [J]. 中国全科医学, 2016, 19 (14): 1616-1619.
- 6 李为, 沈丽宁, 兰富强, 等. 基于医学生学习倦怠改善视角的学习型 APP 设计与开发 [J]. 医学与社会, 2017, 30 (7): 55-57.

- 7 龚建程, 汤呈宣, 林爱菊, 等. 骨科就诊骨质疏松症患者特征及分析 [J]. 浙江中西医结合杂志, 2016, 26 (11): 1040-1042.
- 8 刘玲, 马倩, 孙凤. 新疆某骨科专科医院骨科医生情绪劳动及职业倦怠现状调查及相关分析 [J]. 系统医学, 2018, 3 (17): 40-42.
- 9 游利. 骨质疏松症社区诊疗管理模式的探索 [J]. 上海预防医学, 2017, 29 (12): 917-921.
- 10 张晶晶, 程潇. 移动医疗 APP 发展现状、问题及趋势研究 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (10): 2-6.
- 11 疾病预防控制中心. 国家卫生计生委办公厅关于同步启动全民健康生活方式第二阶段行动的通知 (国卫办疾控函 [2017] 495 号) [EB/OL]. [2019-07-17]. <http://www.nhc.gov.cn/cms-search/xxgk/getManuscriptXxgk.htm?id=d29a5d7913374b9d82514184d461eb15>.
- 12 吴萍, 李文华, 陈文斌, 等. 家庭医生在防治骨质疏松症中的作用 [J]. 中国骨质疏松杂志, 2017, 23 (10): 1330-1333.