

【引文格式】温日琴. 微时代下医院图书馆参考咨询服务研究[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2016, 40(2): 42-45.

DOI: 10.3969/j.issn.2095-5707.2016.02.011

微时代下医院图书馆参考咨询服务研究

温日琴

深圳市第二人民医院图书馆, 广东 深圳 518035

摘要: 微时代具有瞬时性、流动性和扁平性等特征。在微时代背景下, 医院图书馆参考咨询服务在微服务对象、个性化微服务和数字资源推介微服务方面都发生了新的变化, 其参考咨询的主要服务方式应该是“真人书”服务及主动信息推送服务, 应建立基于云技术及社会性网络服务的学科化微服务体系。

关键词: 微时代; 参考咨询服务; 医院图书馆; 社会性网络服务

中图分类号: G252.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-5707(2016)02-0042-04

Study on Reference and Consultant Service in Hospital Libraries under the Context of Micro Age

WEN Ri-qin

(Library of Shenzhen Second People's Hospital, Shenzhen Guangdong 518035, China)

Abstract: Micro age has the features of instantaneity, mobility and flatness. Under the context of micro age, micro-service objects, individualized micro service and digital resources recommending micro service in hospital libraries have changed. The main service mode of reference and consultant should be “real-persons-as-books” service and initiative information push service. Disciplinary-tendency micro-service system should be established based on cloud technology and social network service.

Key words: micro age; reference and consultant service; hospital libraries; social network service

随着网络技术的发展, 传播媒介代表已经逐渐转向微信、微博、微电影、微书评、微阅读以及其他手机移动终端应用软件等, 文化传播特征也转变为以短小精炼为主, 这个时代被人们定义为“微时代”^[1]。在现代社会中, 微时代不仅在潜移默化中改变大众的生活方式, 思想观念、新理念、科学技术以及文化产品等也得到充分展现, 在获取和传递信息方面开创了新格局。

在医院图书馆的参考咨询服务中, 传统的模式多以图书馆为中心, 但是随着微时代的悄然来临, 国内外图书馆界也开展了基于微时代的创新, 如在提供图书馆参考咨询服务时尝试基于微信等移动终端进行推送, 该模式目前已经取得了一定的成效, 不仅打破时空界限, 而且保障了信息推送的时效性和便捷性^[2]。在微时代, 医院图书馆服务模式大都以网络技术为中心, 大力发展及开发利用现代信息

挖掘技术、信息主动推送技术及网络资源链接等网络技术迫在眉睫, 是必须掌握的网络工具。纵观图书馆的发展历程, 图书馆参考咨询服务始终走在信息服务前沿, 在基于网络微工具的参考咨询服务方面也同样体现出了乐观积极的心态, 表现出了图书馆信息素养教育先锋的风范。

1 微时代特征

1.1 瞬时性

信息在微时代的传输效率有了显著的提高, 同时传播活动体现了其瞬时性的特征, 快速的信息传播使得信息内容更具冲击力。对于信息传播者来说, 小的信息量使得传播速度加快, 信息内容得以更快速地更新, 可以在更短的时间内在便捷式通信设备上发布^[3]。以微博为例, 微博内容要求文字简短、内容精炼, 不超过 140 字, 不需要咬文嚼字, 费心编排语言, 这使得微博信息以迅猛的态势传播开来。这种短小精炼的传播特征与医学生快速阅读的需求相吻合, 获取信息的时间得到大量节省。在微时代, 信息传播的平台是开放的, 通过用户之间

作者简介: 温日琴, 馆员, 研究方向为信息服务。E-mail: wrq197004@163.com

的关注,对信息的评论和转发可以把信息快速传播,不仅可以满足医务人员的快速阅读需求,还可以提供一个展示医务人员才华的平台。

1.2 流动性

目前移动终端已经融入了相关的3G网络及通信技术,用户通过平板电脑及手机等设备,扩大了信息的发送和接收范围,时空的限制即可忽略^[4]。医务人员已普遍使用智能手机,所以完全可以把智能手机作为信息平台,医务人员通过该平台可以对电子邮件和新闻等内容进行随时浏览,通过手机报等足不出户就可以了解新闻事件、生活信息等。同时,通过手机客户端的登录可以实现与好友的信息交流及评论。所以医务人员在微时代完全打破了时空的限制,哪怕足不出户也可以进行信息交流。

1.3 扁平性

网络数字化技术环境下,微时代信息的传播者与接受者角色发生转变、交叉,甚至两者之间不再有明显的区分,其信息传播呈现分散化状态,有进一步向“无限中心化”形态发展的可能性。微时代信息传播是一种明显的网形、球状、双向形式,所有网民都可能是传播节点、发送接收信息的中心,这样信息传播活动显得特别平民化、普通化、方便化、高效化等^[5]。Web2.0物联网对网民生活各个方面影响越来越大,使得互联网生产或贡献的内容更加简便、多元化,从而提升了网民参与贡献的积极性,降低了生产内容的门槛,最终使得每一个网民均成为了一个微小且独立的信息提供商,使得互联网更加扁平、内容生产更加多元化。

2 微时代医院图书馆参考咨询服务的新变化

2.1 微服务内容

医院的医学信息需求不断增长,医院参考咨询的服务范围在不断扩大,涉及领域也更为广泛^[6]。不仅医务工作人员在信息获取的内容和方式都有了较大的变化,同时医院图书馆在提供参考咨询服务时也逐渐向多方面扩展,包括医学情报调研、医学信息资源导航、临床决策服务及医学项目查新等。

2.2 个性化微服务

要想快速解决医务工作者现实存在的问题,必须充分利用物联网技术平台,开展数字资源嵌入式知识服务^[7]。医院图书馆员要深入到临床一线,加强与一线负责人的沟通,深入调研临床一线工作者的信息需求;开展多样化的信息服务,实现网络资源和图书馆馆藏资源的最大化利用。积极参与医

学知识创新,对医学各环节活动提供指导。目前单一的咨询模式已经逐渐转变为学科馆员嵌入式个性化微服务,可以形成互动式网络资源微服务情境,医务工作者通过手机移动终端或者计算机可以随时提交咨询申请,参考咨询馆员根据医务工作者的实际需要可及时推送原文,提供个性化微服务。

2.3 数字资源推介微服务

随着现代化信息技术的应用,应加强医院图书馆在参考咨询领域和读者间的互动活动,及时宣讲参考咨询微服务内容,组织推介互动活动。医院图书馆使用微博群、微信群等网络工具发起读者对馆藏数字资源的知识互动学习和讨论;组织微书评活动、微课程网络培训班、微博自创作品、微日志等激发读者利用馆藏资源的积极性。在医疗行业中,依托网络技术,以具备实力的大型图书馆为首,基于各个医院的特色组成信息参考咨询中心,该中心可以下设不同的专题,通过协作参考咨询的组织,使图书馆不仅向本馆和本单位的用户提供服务,而且服务对象还可以扩展到全社会甚至可以通过网络拓展至全球。

3 微时代医院图书馆参考咨询的主要服务方式

微时代背景下,基于移动终端应用软件的信息资源推动活动更符合医务工作者的参考咨询服务需求。

3.1 “真人书”服务

以真人为图书,其服务方式为阅读者和“真人书”直接进行互动式交流。医院图书馆首先结合读者的服务要求,安排组织相应的“真人书”展示活动,针对网络焦点、学科专业、社会问题等,邀请相关领域的教授、学科专家、成功人士及医学院校优秀学生等成为真人书籍,使用物联网微博、微信、医院电子显示板等微工具为信息需求者提供预约服务及现实交流等。“真人书”可以发布微信微博群消息,把学科知识、生活感想及工作经验与读者进行交流沟通、讨论分享。“真人书”微服务是一种思想与理念的传播,是一种人与人交流、谈论、得到信息资源的新参考咨询服务方式。

3.2 主动信息推送服务

在医院图书馆中,参考咨询服务的重要工作是提供学科化信息服务。在图书馆行业中,医院图书馆的学科化信息主动推送服务一直处在领军位置。

对于大多数普通用户来说,传统的广播式信息服务方式提供的是即时性消息类信息,基本能满足正常情况下的信息需求。这类信息目前多是在图书

馆的网站首页、宣传栏等发布，有一些图书馆还会有印刷版进行发布。但是这些发布方式往往会受到地点和时间的制约，很多医务工作者可能没有足够的时间对这些即时信息进行及时准确的了解。用微信、微博等网络技术和移动客户端工具对信息进行主动推送就可以解决这一问题。医院图书馆可以发送特定的信息资源，医务工作者在方便的时间就可以通过手机对信息进行查阅和学习。用户登录微信、微博对图书馆进行关注就可以及时了解这些即时信息，详细浏览讲座或活动的主要内容、举办时间等，可以按需参加有兴趣的活动。建立在微信、微博基础上的广播式主动信息推送方式主要包括通报上架新书、播出新闻、公告活动和讲座等。对于医务工作者来说，这种服务方式在提高服务效率的同时，还有效地节省了时间。

4 微时代医院图书馆参考咨询的主要服务措施

虽然参考咨询服务的数字化时间尚短，但是在微时代环境下，其迅猛的发展态势引起广泛关注，数字参考咨询服务的手段和内容都愈加多样化并深入发展。在数字参考咨询中，电子邮件、交流互动软件和相关技术提供了强大的技术支撑和创新手段，快速增长的数字化信息资源也提供了相关资源保障。在医院图书馆中，参考咨询服务是服务的核心内容所在，因此其必须与自身实际情况相结合，努力找到适合微时代环境的参考咨询服务新举措。

4.1 建立基于云技术的微服务体系

随着现代网络技术的快速发展，云计算技术也不断发展成熟并被很多图书馆馆员使用，这是因为云技术所呈现的服务能方便地帮助读者获得其所需的个性化、多样性的网络数字信息资源。但是医院图书馆参考咨询服务在基于云计算环境下的微服务还在尝试中，开发使用的深度及广度还有很大的困境和难题，因此医院图书馆建立基于云技术平台的服务体系是微时代环境下图书馆发展参考咨询服务迫在眉睫的新举措。

首先，寻找切合医院图书馆的云服务提供商，

多方面使用云池中系统软件及参考咨询服务网络平台，大力开发、利用和融合医院馆藏微资源，并分析、使用及整合服务中的相关数据资源等。目前，联机计算机图书馆中心能够为医院图书馆传播技术可靠的云参考咨询服务；中国高等教育文献保障系统也可以为医院图书馆提供更加合理、切合自身需求的云参考咨询服务。其次，云技术资源平台的信息存取可以为医院馆藏资源提供保障，医院图书馆参考咨询微服务依靠云技术平台云端的其他图书馆共享馆藏资源、信息服务组织资源及开放的现代物联网网络资源等。最后，微时代下医院图书馆在大力增强信息化服务的同时，还必须深度开发及广度处理云资源，并在 Web2.0 基础上提供更加富有个性化、交互性、多样性、差异化的参考咨询服务内容和处理问题的方案。

4.2 创建基于社会性网络服务的学科化服务

社会性网络服务 (social networking services, SNS) 是一种基于社会化网络的物联网信息在线服务模式。医院图书馆在 SNS 环境下不但可以整合参考咨询各种服务，还能为信息资源的传播提供工具。从用户角度分析，SNS 拥有数量庞大、地位稳固的用户群，SNS 提供给用户的交流形式是多样的，不仅延续了 QQ 软件的文字、图片、表情等交流方式，还新增了语音、视频及涂鸦等方式。医院图书馆近几年逐渐开始重视提供社会化服务，相关专家在提供社会化服务的途径方面也在进行积极的研究。通过研究发现，基于 SNS 的信息推送服务作为服务模式的一种，在社会中更适合广泛地推广使用，尤其是对医学院校或是医院图书馆而言，虽然有大量的医学信息资源，但临床一线的医疗工作者受条件制约不能亲自到馆借阅所需资料。如果在医院图书馆引入 SNS，提供参考咨询服务，该图书馆的社会化服务功能必将得到极大提高，不仅能更好地体现图书馆的服务价值，同时还有助于体现图书馆的社会地位。表 1 列出 5 家医院图书馆提供的数字参考服务方式。

表 1 国内 5 家医院图书馆提供的数字参考服务方式

机构名称	常见问题咨询 (FAQ)	电话咨询	实时咨询	表单咨询	当面咨询	咨询台	协助咨询
中国医科大学附属盛京医院图书馆	√	√	QQ	—	—	√	√
深圳市人民医院图书馆	√	√	微信	—	√	√	√
山西医科大学第一医院图书馆	√	√	QQ	√	—	—	—
南方医科大学珠江医院图书馆	√	√	微信	—	√	√	√
辽宁中医药大学附属医院图书馆	√	√	QQ	√	√	—	√

5 小结

微时代环境下参考咨询服务的数字化进程中,还有很多有待解决的问题,比如软件开发、服务评价标准、数字化的规范、协作机制的管理等,有些问题并非短时间内可以解决完成。在国内图书馆界的不懈努力之下,通过图书馆不断提升自身的网络技术平台,学习国外先进经验,我国医院图书馆最终可以向广大用户提供需要的、能体现图书馆价值和地位的数字参考咨询服务。

参考文献

- [1] 郭冬梅,王琳琳,宋欣,等.基于微信的医学图书馆参考咨询服务研究[J].农业图书情报学刊,2014,26(10):212-214.
- [2] 郑显玲,左园.微博在图书馆参考咨询服务中的应用[J].科技信息,

2012(19):245.

- [3] 梁颖.网络环境下图书馆参考咨询服务研究[J].现代情报,2006,26(5):175-176,186.
- [4] 黄莲芝.图书馆网络参考咨询与传统参考咨询比较研究[D].武汉:华中师范大学,2004.
- [5] 赖小蓉.医院图书馆参考咨询服务管理模式及实证研究[J].中国科技信息,2012(9):169.
- [6] 邓英.信息共享环境下的图书馆参考咨询服务研究[J].情报探索,2010(7):124-126.
- [7] 张楠,边丽梅.微信在图书馆信息服务中的应用探析[J].图书馆研究,2013,43(5):83-85.

(收稿日期:2015-11-12)

(修回日期:2015-11-30;编辑:魏氏)