

医院图书馆的个性化信息服务

李 军¹,李明珍²

(1.大连市妇产医院图书馆,辽宁大连,116033;2.大连理工大学图书馆,辽宁大连,116024)

摘 要:阐述了图书馆个性化信息服务的内涵,探讨了医院图书馆提供个性化服务中存在问题,提出了搞好个性化服务的具体措施。

关键词:医院图书馆;个性化信息服务;推送服务

中图分类号:G258.5

文献标识码:A

在以人为本、张扬个性的现代信息社会,个性化更是备受人们的关注和青睐。尤其是计算机技术和网络技术的飞速发展,对读者而言,在网络中检索信息,数量已不是问题,问题是检索得到的信息是否是读者所需要的。简而言之,“多”已经不是读者所要的,读者所要的是“精”,即符合自己个性化的东西。自1997年美国图书馆界提出个性化信息服务以来,其一直是近几年来图书馆工作人员探讨的问题。

1 图书馆个性化信息服务的内涵

所谓个性化信息服务就是根据客户的特征,提供具有针对性的内容或系统服务。个性化信息服务通过收集和分析新用户的信息兴趣和行为,从而实现主动推荐的目的。个性化信息服务既是一种个性化服务,又是一种信息服务。它首先应该是能够满足用户的个体信息需求的一种服务,即根据用户提出的明确要求提供信息服务,或通过对用户个性、使用习惯的分析而主动地组织信息资源,创建个性化的信息环境,向用户提供其可能需要的信息服务。其次,个性化信息服务还应该是一种培养个性、引导需求的服务,这样可以帮助个体培养个性、发现个性,引导信息需求,促进社会的多样化和多元化发展。

图书馆的个性化信息服务主要包括3方面的内容:一是服务时空的个性化,在用户希望的时间和希望的地点得到服务;二是服务方式的个性化,能根据用户个人爱好或特点来提供更具特色的服务;三是服务内容

使他们充分掌握数字资源的使用方法和获取数字资源的方式和程序。加强对读者文献检索课教学和实际操作能力的培养。对那些年龄偏大、计算机能力不强的用户,更应登门服务,通过现场讲解和指导,帮助查找所需文献信息,扩大数字资源的影响。举办讲座、演示以及报道利用数字资源取得成果等方式,有目的地引导用户去利用数字资源。

3.5 对图书馆员实行科学化与规范化管理

科学管理在图书馆的建设和发展中起着举足轻重的作用,没有科学管理就不可能规范图书馆的各项工作。图书馆要不断加强自身建设,重视图书馆员的知识更新和提高,培养一支既熟悉基本业务又具有计算机应用技能,既了解各种形态信息资源又具有较强的用户服务意识的专业人才队伍,促进数字资源的开发和利用,推动图书馆数字化发展进程。总之,通过科学化、规范化的管理,提高馆员的各项素质并使服务观念深入馆员心中。充分发挥高校图书馆信息资源中心的作用,围绕数字信息资

源的个性化,图书馆的服务不再是千篇一律,而是各取所需、各得其所。

2 个性化信息服务的具体实现

2.1 个性化信息服务的基础

每个医院都有自己的专业特色名牌效应,医院图书馆应根据本院的专业特色建立馆藏。如综合性医院虽然门类齐全,各医学专业领域都有涉及,但常在某几个医学领域上有较高的声誉和水平,图书馆可以围绕重点学科领域搜集文献;专科医院专业集中,可以在自己的学科领域内选择文献。医院图书馆也可以围绕几个主题收藏,集中资金在世界范围内购买最新出版物,包括电子出版物,尽可能把这个主题资料搜集齐全,保证拥有一定数量的外文资料。连续出版物在时间上要有连续性,有一定的时间跨度,这样可以集中精力保证建立比较完整的文献资料,形成一定的优势,在一定范围内建立“专卖店”。

2.2 用户信息需求的分析

对图书馆工作而言,服务的重点是工作在第一线的科研教学人员和中高层管理人员。在信息环境中,这部分用户的信息需求呈现出广泛、大量、高层次、高品位的特点,从内容到形式的多样性,使得用户不仅需要书刊文献方面的信息,更需要信息服务部门对知识和信息进行二次开发、精炼后的信息,这种信息服务有着明确的针对性,满足用户对某一问题、某一知识单元的特殊要求,也就是个性化、专门化的特点。

源开展工作。

参考文献

- [1] 彭丽喃,李三衡.论当代大学生信息素养教育[J].情报科学,2005(5):682-685.
- [2] 雷敏霞.转型期大学生的信息素养教育[J].图书馆理论与实践,2005(6):83-85.
- [3] 陈晓光,许昉.网络环境下大学生信息素养教育当议[J].上海高校图书馆情报工作研究,2005(2):37-38.

(责任编辑:刘翠玲)

第一作者简介:刘 颖,女,1973年11月生,1997年毕业于辽宁师范大学,馆员,大连职业技术学院图书馆,辽宁省大连市甘井子区夏泊路100号,116035.

Talking about How to Increase the Utilization Ratio of Digital Resource of University Library

LIU Ying

ABSTRACT: According to the utilization of literature resource of library, this paper advances some paths for increasing the utilization ratio of digital resource of university library.

KEY WORDS: library; digital resource; information literacy; higher vocational education

2.3 个性化信息的提取

(1)信息垂直门户服务。垂直门户是通过汇聚网上某一特定专题信息资源,并对其进行挖掘及深加工,以满足用户专深的专业信息需求。垂直门户的特点体现在对网上的信息资源按专题进行收集、鉴别、过滤、评价与整合,提供目录式索引和源站点地址,并由专业搜索引擎。垂直门户不同于综合性门户的大而全,而在于特定领域的信息内容的精而深,如中国医药信息网等。

(2)数据挖掘服务。数据挖掘是从众多的数据库中获取人们感兴趣的指示,这些指示通常是隐含的、潜在的、尚未被发现的。个性化服务的数据挖掘是从数字图书馆大型数据库、数据仓库和浩如烟海的网络信息空间中发现、提取隐藏在其中的知识信息,目的是帮助用户寻找数据库间潜在的关联,发现被忽略的要素,为预测趋势和决策行为提供更多的知识信息支撑。

2.4 信息推送服务

信息推送服务是运用推送技术,按照用户的需求,定期将有关信息传送给用户的一种个性化服务方式。它是一种深层次的、主动性的服务方式。它不仅能根据用户的特性为用户提供具有针对性的信息,还能通过对用户专业特征、研究兴趣的智能分析,主动地向用户推荐其可能需要的信息。信息推送服务先由用户向系统输入自己的信息需求,再由系统在在网上进行针对性的搜索,然后将命中的有关信息定期推送到用户主机上。信息推送服务的优势是:当用户一次性输入请求后,就能通过电子邮件、“频道”推送、预留网页、手机等多种途径,定期地、源源不断地接收到最新的信息。

3 个性化信息服务存在的问题

3.1 技术问题

通过智能代理技术生成相对完整的方案知识的方法和技术还不成熟,人类大脑融合信息、激活知识的机理还没有被人们掌握,信息融合技术、信息识别方法等还不成熟,智能代理技术等还不能普遍应用,所以图书馆全面开展个性化服务任重道远。另外,由于各数据库之间缺乏链接,且内容分散,极易因只是关联程度低、检索范围局限而导致大量重要信息和相关知识的漏检。更重要的是题录型数据库和全文数据库之间缺少链接,用户经常陷入虽有信息线索,但无法获得全文的尴尬境地,这与当今知识经济时代一日千里的发展和人们对知识服务的迫切要求极不相符。

3.2 安全和隐私问题

安全与隐私保护是个性化信息服务中非常重要的内容。信息系统由于其开放性,易受到计算机病毒和黑客攻击,造成系统被破坏,信息被窃取、篡改、删除等一系列后果,严重的会造成系统的瘫痪。为加强系统和信息安全,必须利用安全认证技术、数据加密存储与传输技术、网络安全技术来保证个性化服务系统的稳定性和安全性;同时制定完善的隐私保护政策,提供隐私政策公示,提供设定用户隐私公开程度的工具,运用保证隐私不外泄的保护技术。此外,也要注意所提供的个性化服务真正符合用户的需求,不能强行向用户推送用户不需要的信息。

3.3 知识产权的保护

图书馆开展个性化信息服务,不可避免地要涉及网络信息资源和电子资源。由于目前我国对网络知识产权的法律保护还不完善,版权争议

和著作权侵犯问题可能会影响个性化信息服务的实施进程。因此,我们要尽快完善知识产权在网络时代的运用,尊重资源的知识产权,研究知识产权中的合理使用条款,将各类文化、科技的成果及时地传播给用户,实现资源共享。

3.4 图书馆员的素质问题

数字图书馆的个性化服务特点对图书馆员的综合素质提出了更高的要求。馆员的综合素质包括观念、知识和技能。在观念方面,关键是提高个性化服务思想认识。在服务意识形态上从强调读者“了解图书馆、熟悉图书馆、利用图书馆、热爱图书馆”转化为图书馆员“了解读者、熟悉读者、服务读者、热爱读者”。服务方式由被动转为主动,变“人找信息”为“信息找人”。图书馆的信息服务人员需要具备图书馆情报学、网络技术及相关文献分析的基本知识和工作经验,还要同时了解基层读者对信息的个性需求,了解学科发展动态;要尽可能地保持与用户的沟通,了解不同用户的需求与期望,拉近与用户之间的距离,尊重用户的愿望,满足用户的需求。日前,馆员的素质与其所肩负的任务相距较远,馆员素质的偏低也是影响个性化信息服务开展的重要因素。

4 结语

作为现代图书馆的一个重要服务手段,个性化信息服务无疑是未来图书馆信息服务的发展趋势,个性化服务充分体现了以人为本的服务理念。随着计算机和网络通信技术的飞速发展,人类社会进入全球信息化的网络时代,用户的知识信息需求也日趋多元化和个性化,其个性行为也更为突出。个性化服务已远远突破了提供、整理信息的层面,关注的焦点在于个性化解决方案,其最终目标就是通过服务致力于支持用户利用信息、提炼知识、解决问题乃至知识创新。因此,跟踪、关注国内外数字图书馆用户服务的发展动态和前沿问题,及时开发研究和应用个性化信息服务的各项功能,是摆在我国图书馆界的一项重要任务。

参考文献

- [1] 张树民,冷伏海.Web环境下个性化信息的获取和个性化服务的实现[J].中国图书馆学报,2007(4):77-81.
- [2] 李文英.医院图书馆个性化信息服务初探[J].图书馆论坛,2006(1):178-179.
- [3] 习万球.图书馆个性化服务模式研究[J].图书馆论坛,2006(6):198-201.
- [4] 董敏红,张毅.图书馆开展个性化信息服务的探讨[J].科技情报开发与经济,2006,16(1):17-18.
- [5] 乔秀玲.网络环境下的图书馆个性化信息服务刍议[J].图书馆学刊,2007(1):94-95.
- [6] 李明珍,曲长生.论大学生信息素质教育与创新能力的培养[J].现代情报,2007(3):197-199.
- [7] 浦晓昊.网络环境下图书馆个性化信息服务的思考[J].现代情报,2006(11):6-13.

(责任编辑:戚米莎)

第一作者简介:李 军,女,1966年11月生,2000年毕业于辽宁师范大学信息管理专业,馆员,大连市妇产医院图书馆,辽宁省大连市沙河口区敦煌路1号,116033.

The Individualized Information Service of the Hospital Library

LI Jun, LI Ming-zhen

ABSTRACT: This paper expounds the connotations of library's individualized information service, and probes into the problems existing in providing the individualized information service, and puts forward some concrete measures for doing well the individualized information service.

KEY WORDS: hospital library; individualized information service; push service