DOI:10.3969/j.issn.1671-3982.2013.06.010

·信息组织与信息服务·

医院图书馆服务能力建设

迟 明

[摘要]从人力资源配置、管理观念、馆藏建设、资源共建共享和职业道德等 5 个方面分析了医院图书馆服务能力的现状,从人力资源的合理配置、提高信息资源管理和服务能力等方面对如何提高医院图书馆服务能力进行了详细探讨。

[关键词]医院图书馆;图书馆服务能力;信息资源建设;人力资源配置

[中图分类号]G252;R-058 [文献标志码]A [文章编号]1671-3982(2013)06-0050-03

Training of service capability in hospital library

CHI Ming

(First Affiliated Hospital of Dalian Medical University, Dalian 116011, Liaoning Province, China)

[**Abstract**]The current situation of service capability in hospital library was analyzed from the aspects of human resource allocation, management concept, collection development, joint development and sharing of resources, and professional ethics, followed by a discussion on how to improve it from the aspects of rational resource allocation and capability training in information resource management and service.

[**Key words**] Hospital library; Service capability in library; Information resources development; Human resource allocation

http://cjml.mpla.org.cn

医院图书馆是医院临床科研教学和学科建设的重要信息资源集中地,是医务人员掌握最新医学前沿领域知识的来源之一,是医院员工继续教育和提升自身素质的重要场所。医院图书馆只有不断提高服务能力,才能在新的技术资源环境中发挥更重要的作用。

1 医院图书馆服务能力现状

1.1 馆员素质不高

近几年医院图书馆人员的学历结构明显改善,知识层次显著提高,越来越多有医学背景、懂信息资源管理的人员或掌握计算机、多媒体信息技术的人员充实到医院图书馆信息服务中,但图书馆员队伍的整体专业能力和服务能力偏低。

1.2 重技术不重视人才

许多图书馆在资金投入上仍偏重于现代技术资源和设备、馆内设置等物质资源的建设,对人员流失和人不能尽其才的现象重视不够,对人员培训、人力资本的投入严重不足,与信息技术发展对人才的要求失衡。

1.3 信息服务投入方式不同制约读者获取信息

现代医院图书馆以网络为基础,借助现代信息技术进行管理和服务,极大地拓展了读者获取信息资源的领域、范围和空间。但仍有不少医院图书馆由于人员、设备和管理的投入方式不同,导致读者获益不均,读者的信息获取受到不同程度的限制。

1.4 缺乏协调导致资源共享不畅

医院图书馆长期以来各自为政,缺乏横向交流协调协作机制。有些医院图书馆与医学院校的信息资源,但由于知识产权、经费等问题导致共享程度不深或根本没有共享。

1.5 馆员职业道德教育有待提高

医院图书馆越来越重视提高馆员的业务能力,

[作者单位]大连医科大学附属第一医院,辽宁 大连 116011

[作者简介]迟 明(1966-),女,山东青岛人,本科,副研究馆员,发表论文 20 余篇。

但对职业道德的指导不足。馆员对“读者第一,服务至上”的职业信念领会不够透彻,一些馆员敬业精神不足,缺乏工作目标和热情,工作上以自我方便为主,“方便读者”多是停留于口号和形式。

2　医院图书馆服务能力建设

2.1　加强人力资源的管理

2.1.1　确立“人本管理”理念

“人本管理”理念既是“以读者为本”,又是“以馆员为本”。它把人作为管理活动的核心、组织的重要资源,把组织内全体成员作为管理主体,充分开发和利用组织的人力资源,服务于组织内外利益相关者,从而实现组织成员个人目标的管理理论和实践活动[1]。它重视馆员的作用,尊重知识,充分调动人的主动性、创造性和积极性,使馆员处在一个相互沟通、相互信任的工作环境。它增强馆员的主人翁意识,使其充分感受到自身的价值存在,引导馆员产生积极的自主管理意识和工作效果,实现图书馆发展与馆员个人发展相一致的理想,实现图书馆留住读者、吸引读者、服务读者的目标。

2.1.2　建设合理的人力资源结构

医院图书馆要培养和引进具有情报分析能力、生物医学背景、计算机管理知识和图书馆管理以及信息资源管理能力的馆员,以便能够及时、准确地为读者提供知识服务。具备一定的人文修养、沟通能力的知识型医学图书情报专业人才,才能为医院发展提供信息来源和决策支撑。近 10 年,大连医科大学附属第一医院(简称该院)图书馆在医院的支持下,不断引进复合型专业人才,逐步拓展图书馆的服务空间和服务方式,为医院管理者制定政策和方针提供科学依据,为临床科研教学和学科建设提供最新的医学信息,深受医护人员和管理人员的欢迎。

2.1.3　加大继续教育力度,实现公平竞争

医院图书馆应根据馆员的兴趣、能力、知识层次和结构,加强继续教育,为馆员创造获知本行业最新理论和动态的机会,不断更新其知识结构,培养和造就医院图书馆的复合型人才;将“人本管理”与现代医院图书馆制度相结合,形成有效的激励机制、竞争机制、约束机制和保障机制,进行精细的规范化管理;营造“公正平等、自由竞争、合理流动”的管理环境,充分体现“能力为本”原则;实行规范的岗位聘任制,让每位馆员都有事业心、责任心和紧迫感,进而实现岗位目标,强化团队凝聚力,提高服务质量,满足读者需求[2]。

2.2　提高信息资源管理和服务能力

2.2.1　建立临床专家、学科与专科信息知识库

隐性知识是医疗机构临床工作中最具价值的知识形态,决定临床工作质量和知识创新能力。建立信息知识库,将每个临床人员的专业特长、工作经历、科研和论文等基本信息,各学科与专科的检查、治疗和会诊的规范和制度,科室学术活动、新技术新项目等收集整理,建立内部知识管理交流平台,方便员工便捷查询共享,提升医院员工内在软实力,提高医院凝聚力[3]。

2.2.2　建立特色学科数据库

学科建设是医院建设的重点,重点学科带头人对该学科领域的信息需求量大且专深,建立可满足学科和专家信息需求的特色数据库。数据库创建方式可采用图书馆与学科和医学专家共同参与、合作创建的模。我馆利用包括 400 余名专家在内的信息数据库,通过电话、邮件、QQ、BBS 等方式为学科带头人和专家定期、准确地推送信息资源,使专家和学科带头人能够顺利而高质量地完成科研和学科建设任务[4]。

2.2.3　加强临床学科馆员建设

临床学科馆员应参与临床医学研究和实践的各环节,了解和掌握临床医务人员的临床经验、诊疗能力和技巧等,总结临床隐性知识,利用知识管理的方法,将个人经验、技术技巧和最佳证据整合,变隐性知识为显性知识,以点带面,提升医院整体医疗科研教学质量;与临床医务人员建立密切联系,了解医务人员特别是重点学科和学科带头人的信息需求,主动展开全方位信息服务,充分发挥图书馆的科研支持功能[5]。

2.2.4　开展个性化信息服务

随着数字图书馆的快速发展,图书馆根据用户的信息使用行为、习惯特点及特殊要求,提供个性化信息服务已成为提升图书馆服务层次的有效手段[6]。我馆提供的“我的图书馆”(my library)个性化功能,根据读者学科及科研项目,建立专题网页进行学科导航服务,提供个性化数字资源,用户可随时获取所需的信息资源。

http://qikan.cqvip.com

2.2.5 加强医院图书馆网站建设

我馆网页通过分类、组织、顺序化管理及展示,有效整合了医院实体馆藏资源和数字资源以及互联网相关学科资源。如将 Clinical Key Elsevier、Ovid、Springer、Blackwell、Nature、ScienceDirect 等数字资源与 PubMed 整合链接,构建快捷检索平台,用户既可以有针对性地选择和查找相关信息资源,又可以了解图书馆的服务。借助网站开展网络咨询服务,读者在任何时间、任何地点都可通过邮箱咨询,并很快获取结果和答复[7]。

2.2.6 建立资源共享机制

加强区域内医学信息资源的共建、共享。根据医学专业特点,我馆与国家科技图书文献中心、解放军医学图书馆、北大医学图书馆、复旦大学图书馆等建立了馆际资源互借、文献传递等合作关系,互相协作,共享资源,拓宽学科服务范围,满足读者信息需求。我馆建立了院内信息化管理平台和学科服务信息平台[8],医院员工可通过院内网随时检索,进行讨论和交流,实现了信息互补与共享。

3 结语

网络环境下医院图书馆要不断更新管理和服务观念,根据医院发展和用户信息需求,加强医院图书馆信息资源建设和管理,使信息服务向多元化转变,利用馆内人力资源知识结构的多元化和知识层次的深度扩张,提升医院图书馆信息服务质量,促进医院图书馆可持续发展。

【参考文献】

[1] 王卫文. 引入人本管理理念,加强对医院图书馆的管理[J]. 医学信息,2011, 24(9):28-30.

[2] 林少晖. 试论网络环境下医院图书馆管理创新[J]. 医学信息学杂志,2008,29(5):59-61.

[3] 李树松,于微微,胡西厚. 医院知识管理背景下的医院图书馆建设[J]. 中华医学图书情报杂志,2011,20(12):37-39.

[4] 迟 明. 医院图书馆学科馆员在医院学科建设中的职能作用[J]. 中华医学图书情报杂志,2012,21(7):13-15.

[5] 王菊明. 学科馆员的学科化服务策略[J]. 中华医学图书情报杂志,2012,21(10):40-42,48.

[6] 程 杰. 医院图书馆读者需求调查[J]. 中华医学图书情报杂志,2011,20(11):30-31.

[7] 梁晓婷,李智华,李 荣. 医院图书馆信息资源管理[J]. 中国病案,2011,12(8):41-42.

[8] 薛晓芳,陈 锐,何 玮,等. 解放军医学图书馆的学科化服务[J]. 中华医学图书情报杂志,2012,21(4):9-11,15.

[收稿日期:2013-02-07]

[本文编辑:刘桂玲]

(上接第 49 页)

学科馆员自我管理的过程,是智慧和品德的修养过程,是不断超越自我的过程。学科馆员要根据自己的情况,将自我反思、自我学习、自我协调综合运用于修炼实践,逐步提升自己的自我管理能力。学科馆员是图书馆最核心、最重要的团队;学科服务是全馆服务体系中的一部分,也是全馆最关键、最有价值的服务[9]。学科服务任重道远,自我管理也不会一蹴而就。学科馆员要有"雄关漫道坚如铁,而今迈步从头越"的豪迈气概,寻求自我突破、自我发展,在转型过程中始终保持活力,在推动学科服务可持续发展和图书馆向知识服务转型中,实现自我价值和社会价值。

【参考文献】

[1] 国家图书馆研究院. 国内外图书馆学理论研究与实践进展(2009-2010)[M]. 北京:国家图书馆出版社,201156.

[2] 初景利. 试论新一代学科馆员的角色定位[J]. 图书馆理论与实践,2007(3):1-3.

[3] 初景利,张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作,2008,52(2): 6-10,68.

[4] 赵树宜. 推动图书馆向知识服务转型:2012 学科馆员服务学术研讨会综述[J]. 图书情报工作,2012,56(9):145-147.

[5] 郭海龙. 自我管理视野中的人的现代化[J]. 重庆社会科学,2006(1):105-107.

[6] 孟广均. 国外图书馆学情报学最新理论与实践研究[M]. 北京:科学出版社,2009:353.

[7] 初景利. 学科馆员对嵌入式学科服务的认知与解析[J]. 图书情报研究,2012(3):1-8,33.

[8] 范爱红, Schmidle J. D. 学科服务发展趋势与学科馆员新角色:康奈尔范例研究[J]. 图书情报工作,2012,56(5):15-20.

[9] 彼得· 圣吉. 第五项修炼:学习型组织的艺术与实践[M]. 张成林,译. 北京:中信出版社,2009:15.

[10] Toward 2015:Cornell University Library Strategic Plan,2011-2015[EB/OL]. [2012-11-25]. http: //www. Library. cornell. edu/sites/default/files/CUL-Strategic-Plan-2011-2015(renumbered)-1. pdf.

[11] 初景利. 我国图书馆学科服务的难点与突破[J]. 中华医学图书情报杂志,2012,21(4):1-4.

[12] 吴礼民. 中国管理理论与实践问题研究[M]. 北京:经济管理出版社,2011: 358.

[收稿日期:2012-12-20]

[本文编辑:刘 伟]

http://cjml.mlpl.org.cn