

• 信息组织与信息服务

医院图书馆服务创新的新思考

陈 志 兴

[摘要] 分析我国医院图书馆服务创新的必要性,介绍了医院图书馆服务创新的主要内容、手段与策略,探讨了医院图书馆服务创新的理论内涵、关联、特征及实现的新途径。

[关键词] 医院图书馆;服务创新;服务手段;读者服务;策略

[中图分类号] G250.72;R-058

[文献标志码] A

[文章编号] 1671-3982(2011)03-0044-05

New ideas on service innovations in hospital libraries

CHEN Zhi-xing

(Library of Guangzhou Brain Hospital, Guangzhou 510370, Guangdong Province, China)

[Abstract] After an analysis of the necessity to innovate the service in hospital libraries and a description of the main contents, means and strategies for the service innovations in hospital libraries, the connotation, relation, features and new methods of theories on service innovations in hospital libraries were discussed.

[Key words] hospital library; service innovation; service means; reader service; strategy

迅速发展的数字信息技术、网络化技术,给图书馆传统服务带来了极大的冲击。信息形态的多样化,使坐等读者上门的传统文献服务相形见绌,数字化信息的知识挖掘和知识链接成为信息服务所面临的新挑战。日趋丰富的多元化信息资源激发了读者旺盛的求知需求和对图书馆更高的服务期望,图书馆服务从文献服务、信息服务转向知识服务,迫使图书馆必须以科学的发展观,实现自身服务的持续创新和跨越发展。读者持续、旺盛、多样性的信息需求呼唤图书情报界资源共享和联合服务机制的建立,任何单馆保障和单馆服务都将难以为继^[1]。可见,医院图书馆服务需要创新,才能在今后日益激烈的竞争中立于不败之地。

1 图书馆服务创新的概念与意义

1.1 图书馆创新

“创新”一词是 1912 年美籍奥地利学者熊·彼特在《经济发展理论》中首次提出的,指在生产体系

中引入“新的组合”。这种组合包括引进新产品,引用新技术,控制原材料的供应来源,实现新工作组织。图书馆的创新应是全方位的,它包括服务观念的创新、规章制度的创新、管理机制的创新、技术的创新、人才的创新和信息服务功能的创新。要促进服务创新,积极利用现代信息技术条件提高服务水平。要建立特色馆藏资源体系,推动馆际间的资源共享。要不断扩展服务内涵,增加信息知识服务的含量^[2]。

1.2 医院图书馆服务创新的内涵

服务创新是医院图书馆发展的动力。医院图书馆必须用新思想和新技术来改进和变革现有的服务流程及服务产品,充分发挥自身的资源优势和技术优势,重视利用现代信息技术,加强自动化、网络化建设,提高服务质量和效率,扩大服务范围,更新服务内容,增加新的服务项目。在发展创新的同时,要注重培养高素质的创新服务专业队伍,培养良好的职业道德。图书馆员首先要具有坚定的政治立场和信念,树立正确的人生观、世界观和价值观;其次要具备敬业、开拓、精益求精、谦虚谨慎的工作精神和作风;最后要具有为社会、为读

[作者单位] 广州市脑科医院图书馆, 广东 广州 510370

[作者简介] 陈志兴(1971-),男,广东从化人,本科,馆员,发表论文多篇。

者服务的强烈意识,坚持“以人为本”的指导方针,充分发挥甘为人梯的奉献精神^[3]。

1.3 图书馆服务创新的意义

21 世纪是社会生产和生活方式将发生重大变革的知识经济时代,以服务、研究、发展我国医院图书馆事业为己任的医学图书馆,也将面临一场严峻的考验。在这场改革大潮中,医院图书馆必须调整好自身的坐标,努力寻求自身的发展,找准一条适应自身繁荣发展的有效途径。为迎接新形势的挑战,医院图书馆要抓住时机,不断开拓进取,使其成为各医院的信息交流中心和科技创新、成果推广应用的大课堂^[4]。对图书馆来说,创新是前所未有的推陈出新,是不断淘汰落后、守旧的管理和服务模式,是循序渐进、持续不断地赋予新的内容。

2 图书馆服务创新的必要性

知识经济时代,电子文献传递的基础设施建设问题是摆在医院图书馆面前最难解决的问题之一。从图书馆自动化网络建设的设计、局域网系统的连接件、计算机主机房的建设,文献信息资源的数字化、电子文献与多媒体服务设施的设计工作等方面来看,医院图书馆工作必须紧跟时代的步伐,紧跟科学技术的发明与发展,否则会有被社会所抛弃的危险^[5]。

2.1 医院图书馆的地位与挑战

随着信息服务日益社会化、网络化、个性化,在社会信息服务的大系统中的医院图书馆主导地位日益削弱^[6]。网络化环境下,信息的搜集、加工、处理一般都是自动化。传统图书馆的服务过程中,信息储存虽然比较全面,但获取的方式落后,多通过人工方法搜集加工整理信息,而计算机系统方式搜集速度快,信息范围广,因而受到大多数人欢迎。传统的图书馆服务方式就要针对读者的需求,迎合读者的需要进行必要的改革与创新。

2.2 读者对医院图书馆服务需求发生变化

医院图书馆要面向社会服务,要根据不同读者群(如高、中、低级职称人员)的不同需求进行咨询访问。例如医院图书馆购置相关医学普及中外文书刊,引导读者进行疾病的预防和个人保健。我馆在非典、禽流感输入和流行期间,聘请知名专家、教授组织专题讲座,收集相关信息,编辑防治专业资料发放到社区读者手中。我馆还创建或扩大病人图书馆,根据不同医学专业、不同病种,收集整理

提供相关医学科普书刊,扩大藏书范围,设立病人电子阅览室,供病人和家属上网查询相关医学信息,了解病情、配合治疗,达到早日康复。

2.2.1 读者自身素质发生变化

随着国家教育事业的发展,全民族的文化素养得到较大的提高,信息素质教育被纳入大专院校的教育大纲中。特别是当前医院图书馆的读者,大多数拥有高学历,其专业知识水平、计算机应用能力、外语能力等都很强,有一定的信息素养基础。图书馆在改进服务方式的时候,要使读者快速地获取信息,利用图书馆的资源把专业的、个性化的、有价值的信息传递到读者手中,以使其更好地利用。

2.2.2 读者工作、生活环境发生变化

医院图书馆要改变原来落后的信息获取方式,就必须进行有效的变革,给人们提供更大的方便,并制定与环境相适应的策略,建立以效率为核心的管理机制,提高服务效率,发挥自身优势,搞好馆际联合,达到相互间紧密合作和优势互补的目的,增强自我发展能力,不断提高医院图书馆信息服务工作的能力和水平^[7]。原国家主席江泽民指出:“知识经济、创新意识对于我们 21 世纪的发展至关重要”。可见,创新知识在现代生活中的必要性。医院图书馆要发展、要生存,就必须不断创新,适应现代信息社会的变革和发展。

2.2.3 信息增值服务是读者对图书馆服务的新期待

现代图书馆的核心工作之一是信息的增值服务。医院图书馆的增值服务体现在开发现有的馆藏资源,搜集归纳网络信息资源,为医护人员、病人提供参考咨询服务。同时确立人本服务的思想,为配合医院的人性化服务,图书馆要把以物为本、以馆为本的服务理念转变为以人为本的服务理念^[8]。要充分尊重读者,树立热心、细心、耐心的服务理念,直接为学科和科研课题提供信息支撑,开展学科化服务,及时提供各学科最新的期刊文献目录,以此弥补医院数据库信息滞后的缺陷。

3 医院图书馆服务创新的主要内容、手段与策略

信息技术在图书馆的全面应用极大地提高了服务的准确性和时效性。在信息技术的支持下,医院图书馆服务突破了传统的空间、时间和数量的限制,服务人员和用户的交流也变得更为具体、直接、明确。要让图书馆丰富的信息资源最大限度地发

挥作用,并有针对性地满足用户的信息需求,医院图书馆必须改变传统的“坐”、“等”、“靠”的被动服务方式,充分挖掘潜力,开展服务创新,主动为读者提供服务,为图书馆赢得更大的发展空间^[9]。

3.1 医院图书馆服务创新的主要内容

随着网络技术和数字技术的发展,传统图书馆的服务内容发生了很大变化。医院图书馆需要不断地拓展服务的内容,充分利用信息技术所带来的高效和便捷,使任何用户可以在网络条件下不受时空的限制、方便高效地利用图书馆提供的文献服务、信息服务和知识服务。医院图书馆服务创新的主要内容包括服务观念创新、管理创新、技术创新、人才创新、服务方法创新等。

3.1.1 服务观念创新

有学者指出:“如果说,一个世纪前,我们图书馆以馆藏多少为荣的话,今天,图书馆馆藏的多少和馆舍的大小已不再是形成竞争的优势,只有出色的服务才是各图书馆的区别所在”。医院图书馆正在从以往的“以书为本”逐渐向“以人为本”、人性化的服务理念转化。它要求医院图书馆必须改变传统的以收藏、流通为主线的“以书为本”的服务模式,树立“以人为本”的新思路^[10]。在工作中真正实现“以书为中心”向“以人为中心”的转变,并使“以人为本”的思想体现在图书馆工作的各个方面。要恪守“读者至上、服务第一”的原则,要明确读者为主体、图书馆为客体的关系,使医院图书馆的社会价值从满足读者需求中体现出来。

3.1.2 管理创新

树立“以读者为中心”的理念。医院图书馆要转变服务观念,不断产生适应领先时代发展的新思路、新观念,并将这些思想具体落实到图书馆服务工作中^[11]。管理创新应本着对读者负责的态度规划,充分发挥广大图书馆员的工作积极性、创造性、主动性。图书馆管理模式创新就是要以新的思维、新的观念去经营图书馆。医院图书馆的管理创新是要了解并掌握读者的信息需求,以读者的需求为导向进行文献信息服务的深化^[12]。通过现代化的有效手段对文献信息进行加工、整理,形成有价值的文献信息并向读者提供该领域最新的、具有前沿性的知识和信息。

3.1.3 技术创新

技术创新是医院图书馆服务的保障,在信息

化、网络化环境下的医院图书馆,技术的创新和应用程度将决定图书馆现代化的发展水平,也是医院图书馆自动化建设的基本保障。新技术的应用将使特色文献资源转变为数字化信息资源,建成为全社会提供即时信息服务的统一、有序、高效、开放的公共平台与通往知识世界的社会界面^[13]。技术创新领域中还有一种集成化技术创新,图书馆的资源建设要从以“占有信息资源为中心”转移到以“集成信息资源”为中心,充分发挥其在文献信息加工和整合方面独特的专业优势,构建统一的检索平台,或进行科学分类和排序,建立资源导航系统,以实现不同类型、不同功能系统间的开放集成存取服务^[14]。

3.1.4 人才创新

知识更新是医院图书馆员的基本要素及职业需求。信息时代给图书馆的业务工作提出了更新、更高的要求。掌握专业基础理论知识,经常进行操作技能方面的训练是做好图书馆工作的前提条件。医院图书馆员应有针对性地学习有关医学及相关学科理论知识。当前图书馆的资源共享、联机检索、文献加工的规范化、标准化甚至国际化都离不开外语,因此广大馆员必须提高外语水平,不断提高接受外界信息的速度。这势必加快信息的交流,促进馆员的发展。为确保医院图书馆自身的生存和发展,只有不断进行服务创新,才能实现管理上的科学化、制度化、规范化,从而跟上时代步伐,医院图书馆才有希望向前发展^[15]。

3.1.5 服务方法创新

首先要为读者开展定题信息服务。医院图书馆要以读者为服务中心,图书馆员时刻都要为读者着想,保证读者的信息需求能在图书馆中得到满足。其次,要为读者提供个性化的信息服务。个性化信息服务就是根据读者的知识结构、信息需求、行为方式和心理倾向等,有的放矢地为读者营造符合其个性需求的信息服务环境,为其提供定向的信息与服务。如为使医院的重点学科在临床、科研、教学中真正起到带头作用,要从馆员中抽出专人深入到各重点科室,负责相关领域的信息需求调研,跟踪信息资源的选择、检索、咨询等方面的工作,以准确掌握医疗科研人员需求的第一手资料,并采用 E-mail, MSN, QQ 等现代通信技术手段,提高信息沟通的时效性,及时改变服务方式和内容,使医院重

点学科科研工作的效率进一步得到提高,促进医院学科建设的迅速发展^[16]。总之,个性化信息服务能够实现按读者需求提供其所需的信息服务。

3.2 医院图书馆服务创新的手段

传统图书馆是借助卡片目录和书本式目录向读者揭示馆藏,通过流通、阅览、复印和咨询等被动服务模式提供信息服务。知识经济时代,医院图书馆的信息交流可借助电子邮件、网上借阅、远程会诊、多媒体教学等多种方式实现,沟通反馈及时,读者范围扩大。现代化的医院图书馆彻底摒弃了“以书为中心”的管理模式,建立了一种动态的管理机制,使管理保持高度的灵活性,逐步实现动态管理,向信息基地转变。在此过程中医院图书馆要不断探索信息资源管理与开发的最佳模式,在实践中不断探索与发展。

3.2.1 实现资源共享

由于各医院拨给图书馆的建设经费有限,因此很多医院图书馆资源严重缺乏,致使科研人员的信息需求得不到满足。对于医院图书馆来说,资源共享建设十分重要。在我国,仅期刊资源每年增长率就达到 5% - 7%,发表论文增长率为 8% - 9%^[17]。面对浩如烟海的文献信息资源和复杂多变的信息需求,任何图书馆不可能单凭自己的力量满足读者的不同信息需求。网络环境下,医院图书馆应加强馆际分工合作,整合信息资源,实现信息资源共享,以协议方式确立各馆在资源链中所处的位置,明确各自的馆藏特色及在资源共享中所应承担的义务和责任,建立起新的文献资源保障格局^[18],从而避免重复建设造成资金和人力的浪费,满足网络环境下读者多元化的文献信息需求。

3.2.2 建立网络服务系统

省级大型医院图书馆作为“全国文化信息资源共享工程”的省级中心,要建设本省医院图书馆网络服务系统,基层和小型图书馆要充分利用“公共医院图书馆联合参考咨询网”,改变服务模式,创新服务,使图书馆与医院相对同步发展^[19]。积极开展参考咨询的网上协调协作,实现区域性文献信息资源共建共享,发挥省级大型馆在全省信息资源建设和利用的最大效用。

3.2.3 加快馆藏资源数字化建设和服务

基层图书馆要进一步对馆藏文献进行深度开发,建立具有特色的区域性文献信息资源数据库,

做到用最少的资金建设最有效的信息资源,并重点抓好古籍数字化建设,实现“馆藏文献数字化”。在数字化服务中,可通过因特网为读者提供网上导航、网上读书、书目检索和网上外借预约等,为读者提供视盘、录像、录音带、唱片等视听服务,进一步提高读者的手机短信服务质量和范围等。

3.3 医院图书馆服务创新的策略

创新是医院图书馆发展的必由之路,医院图书馆是创新体系的重要构成部分,称得上是自主创新的“幕后英雄”。国家图书馆的孙承鉴先生就说过:“对于那些希望不断创新的机构而言,为他们的研究人员提供高水平的信息服务,帮助他们了解和把握全球科学研究的过去、现在和未来是非常重要的^[20]。”但更多的图书馆人是不愿意被边缘化的,那么,服务创新就是生存与发展的必然之选。江泽民同志曾说过:“创新是一个民族进步的灵魂,是国家兴旺发达的不竭动力”^[21]。从这个意义上讲,创新也是医院图书馆生存与发展的灵魂,是图书馆实现可持续发展的动力。

3.3.1 提高馆员服务水平

医院图书馆每项工作,归根结底都是为了满足读者需要,具有良好的服务态度是吸引更多读者的要素之一。图书馆员要靠平时细致入微的观察、深入的研究和点滴的积累,除了被动地满足读者的需要之外,还要求图书馆员能够研究读者的需要,并根据需要为读者提供个性化的服务。要把心态摆正,思想上和行动上切实把服务读者放在第一位,要坚持与人为善,热心助人。从人性的角度来说,文明礼貌、热情和蔼的服务语言,会使读者感到无比亲切,使工作人员与读者的距离更近了,感情更融洽了,关系更密切了^[22]。为方便读者采取知识导航式的服务及丰富深入的参考咨询服务,还可以采取网上服务,使读者在网上可以了解自己借了哪些书,了解图书馆的馆藏图书,或可以通过发电子邮件,将图书信息告诉读者。

3.3.2 提高图书馆服务的知名度

随着市场经济的深入发展,图书馆已经不是唯一的信息流通机构,各种民间组织及个人也加入到图书、音像等资料的收集、传播的行列,分担了图书馆在读者服务方面的职能。他们利用自己地理位置方便、借阅手续简便、文献和资料更新速度快,与社会结合紧密的优势迅速发展,大有与图书馆一争

高下的架式。因此医院图书馆必须像企业一样,将营销观念运用到图书馆服务的各个方面。利用促销技巧宣传其馆藏与服务,在服务中引进市场营销的理念是改进图书馆管理、提高服务水平的必然要求。图书馆要想在社会中有广泛的知名度,必须得到同行的认可,具有较高的学术成就,通过学术成果扩大专业领域的影响。图书馆的学术成果指的是由该馆全体员工在学术上取得的成就^[23]。医院图书馆不仅是服务机构,同时也应成为科学研究机构,通过科研成果的应用、转化,扩大本馆在图书馆界的影响。

4 结语

服务创新是图书馆发展的不竭动力,是图书馆的核心价值观。医院图书馆在服务观念、服务方式和服务手段上要不断努力创新,才能充分利用文献信息资源和专业技术人才的优势,更好地为临床一线和科研服务,实现医院图书馆的可持续发展^[24]。随着全球知识经济时代的到来,人们的生活方式将发生重大改变,作为教育、研究、发展我国卫生事业的医院图书馆,必须在改革中调整好自身的坐标,找准一条适应自身繁荣发展的有效途径,才能在今后日益激烈的竞争中寻找出路。

【参考文献】

- [1] 舒莉.论高校图书馆服务创新的全面协同[J].图书馆工作与研究,2008(12):76-78.
- [2] 安俐颖.医院图书馆的用户服务[J].中华医学图书情报杂志,2008,17(6):53-56.
- [3] 傅瑞菁.新环境下图书馆服务的创新[J].图书馆论丛,2007(3):40-42.

- [4] 杜云祥,张晓梅,王国庆,等.生物医学文献数字化建设的研究[J].中华医学图书情报杂志,2005,14(3):21-24.
- [5] 林祖藻.图书馆电子信息工程基础设施建设[M].杭州:浙江大学出版社,2004:序言.
- [6] 陈锐.浅议图书馆信息服务的创新[J].中华医学图书情报杂志,2008,17(1):16-19.
- [7] 阮丽.医院图书馆创新信息服务工作的思考[J].中华医学图书情报杂志,2009,18(5):19-20.
- [8] 李燕.医院图书馆服务的改进与创新[J].解放军医院管理杂志,2006,13(2):164.
- [9] 李璐璐.基于RSS技术的图书馆信息服务创新研究[J].图书馆,2009(1):18-20.
- [10] 肖永红.新形势下如何做好医院图书馆的服务工作[J].中国医学创新,2010,7(6):175-176.
- [11] 何茵.医院图书馆信息服务的创新和发展[J].中医药管理杂志,2007,15(6):448-449.
- [12] 马婷玉.创新服务模式吸引更多读者[J].当代医学:学术版,2008(142):17.
- [13] 孙明玉.医院图书馆核心服务对象的个性化服务[J].中华医学图书情报杂志,2009,18(1):47-48.
- [14] 张召琪,张会田.图书馆服务的创新与发展[J].中国信息导报,2006(3):18-21.
- [15] 黄海群.浅谈医院图书馆服务创新[J].现代医院,2005,5(9):146-147.
- [16] 金海娇.论现代医院图书馆服务的创新[J].现代医院,2009,9(2):134-135.
- [17] 李浩.国家图书馆、上海图书馆、南京图书馆比较研究;以南京图书馆为例谈谈省级公共图书馆的服务创新[J].四川图书馆学报,2009(2):35-39.
- [18] 陈延顺.网络环境下医学文献资源的共建共享[J].中华医学图书情报杂志,2002,11(5):14-15.
- [19] 赵蕾,林贇,郭中晓,等.四川省各级医院图书馆现状调查分析与对策[J].中国卫生事业管理,2010(4):284-287.
- [20] 吴雯娜,张翼燕,杨玉慧,等.图书馆服务创新的实践与探索[J].中国信息导报,2006(9):25-28.
- [21] 刘志勇.试论新形势下的图书馆服务创新[J].图书情报通讯,2009(1):31-33.
- [22] 陈传夫,吴钢.图书馆业态的变化与发展趋势[J].中国图书馆学报,2007,33(3):25-28.
- [23] 孙素娟.知识经济时代对医院图书馆事业发展的启示[J].中华医学图书情报杂志,2002,11(4):23-24.
- [24] 孙颖.论网络环境下高校图书馆服务内容与创新[J].河南图书馆学刊,2008,28(5):84-86.

[收稿日期:2010-10-12]

[本文编辑:杜云祥]

(上接第 17 页)

只有这样,图书馆学术研究才有现实意义。目前在图书馆学术研究的选题和内容上,一定程度地存在着重复、雷同、滞后的问题,这必然会影响到研究成果的实际效用,使研究成果难以应用于实际^[4]。

3.3 跟踪图书馆学术研究的动态

学术研究是在借鉴别人研究基础上发展研究和创新,因此搞好学术研究必须及时了解和掌握有关图书与情报学的学术研究信息,尤其是前沿的发展动态,才能使学术研究更具有吸引力和生命力。

4 结语

学术研究与服务工作的和谐发展是高校图书馆事业的重要基石。培养一支学术研究与服务工作皆优的馆员队伍,是高校图书馆事业持续稳健发展的

需要,也是使其充满生机和活力的关键因素。图书馆原有的管理理念与服务模式已不适应新的信息环境,高校图书馆要想更好地生存与发展,必须扬弃传统的管理理念和服务方式。重视研究新情况新问题,推进服务,以学术研究促进服务,以服务带动研究。

【参考文献】

- [1] 康保国,韩起来.关于高校图书馆开展学术研究的若干思考[J].运城学院学报,2007,25(2):74-75.
- [2] 龙世谱.高校图书馆要加强学术研究工作[J].农业图书情报学刊,2005,17(4):14-18.
- [3] 卞福荃.中小型院校图书馆学术研究工作思考[J].图书馆工作与研究,2006(2):11-14.
- [4] 邹萌生.图书馆界学术研究问题之我见[J].图书馆论坛,2007,27(6):118-120.

[收稿日期:2010-11-03]

[本文编辑:刘娜]