

# 医院图书馆知识服务探析

徐 利

王 京

高艳霞

(西安市儿童医院 西安 710003) (西安市医学科学研究所 西安 710000) (西安市中心医院 西安 710001)

**[摘要]** 随着经济的发展和社会的进步, 知识服务越来越多地受到用户的欢迎和重视, 本文指出知识服务的内涵和特征, 分析医院图书馆开展知识服务的必要性, 实现过程中存在的问题和应采取的措施, 说明从信息服务到知识服务成为医院图书馆发展的战略选择, 是对医院图书馆的新挑战。

**[关键词]** 医院图书馆; 知识服务; 信息服务

**Discussion and Analysis on Knowledge Service in Hospital Libraries** XU Li, Xi'an Children's Hospital, Xi'an 710003, China; WANG Jing, Xi'an Medicine Research Institute, Xi'an 710000, China; GAO Yan-xia, Xi'an Central Hospital, Xi'an 710001, China

**[Abstract]** Along with the economic development and the society progress, knowledge service is more and more popular and gains much more attention than ever by users. The paper points out the connotation and features of knowledge service, analyzes the necessity of carrying out information service in hospital libraries and existing problems in realizing process, as well as the measures that should be taken. Then it clarifies that from the information service to knowledge service is a strategy choice for library future development, also a new challenge to hospital libraries.

**[Keywords]** Hospital libraries; Knowledge service; Information service

随着知识经济的发展, 知识作为社会发展和人类文明进程中至关重要的因素, 已逐渐受到人们的重视。文献是知识的载体, 所以在知识经济时代文献情报服务正面临重大转型, 即从信息服务到知识服务。数字网络环境下知识服务成为医院图书馆发展的战略选择, 是符合医务人员需要的创新服务模式, 是对医院图书馆信息服务的新挑战。

## 1 知识服务的内涵和特征

知识服务是在知识经济背景下提出的一种新观念, 是体现个性化、特色化的服务。信息服务是知

识服务的基础, 知识服务是信息服务的深化和提升<sup>[1]</sup>。知识服务最突出的特点在于能挖掘隐藏在大量显性信息中的隐形知识, 是通过对知识信息的吸收、整合、集成、创新以帮助用户解决面临的问题。具备明确和独特的知识与技能, 面向知识内容, 围绕知识增值和创新, 基于专业化、个性化和集成化从而保证图书情报服务的市场有效性和竞争力<sup>[2]</sup>。对于图书馆传统服务而言, 知识服务是一种更高层次的服务, 它把文献所含的知识通过图书馆的服务传递给读者, 从而提升图书馆的服务质量。

## 2 医院图书馆开展知识服务的必要性和可行性

### 2.1 必要性

医院图书馆是医院信息化和社会信息化的重要

**[修回日期]** 2010-01-27

**[作者简介]** 徐利, 本科, 馆员, 发表论文 5 篇。

基地。医务人员没有太多的时间查阅文献资料、处理繁杂的信息知识,对这样的用户医院图书馆不能简单地提供一般的文献信息,而是帮助他们从繁杂的信息环境中捕捉对解决临床和科研实际问题有用的信息内容,将这些信息分析、加工为相应的知识或解决方案,进而应用在临床工作实践中。医院图书馆有必要积极开展知识服务,为决策提供支持从而推动医院的医疗、教学和科研的发展,提高医院的创新力和竞争力。

## 2.2 可行性

知识服务是现代信息技术和创新性服务理念发展的必然趋势。计算机、网络技术飞速发展,各种文献检索数据库在医院图书馆已广泛应用,图书馆长期积累了印刷型文献和电子资源等丰富馆藏,其完备的数据资源所具有的高质量、高权威性为知识服务提供了坚实的保障,医院图书馆可以利用这一优势,从各种显性和隐性的信息资源中,针对人们的需求将知识提炼出来,以解决医务人员在临床和科研中的实际问题。

## 3 医院图书馆开展知识服务存在的问题

### 3.1 思想陈旧,观念老化

知识服务是用户驱动的服务,是面向知识内容解决方案的主动服务。而长期以来相当数量的图书馆特别是中小型图书馆只是处于由传统文献服务到信息服务的转变过程中,有的甚至仅有传统的借阅服务。加上管理手段的落后,限制了图书信息人员主动开发信息资源和为广大医院用户提供个性化的服务。

### 3.2 知识资源建设相对落后

由于人类知识增长的速度越来越快,对于医院图书馆的知识资源建设是一种严峻的挑战。近年来医院图书馆数字资源建设虽然初具规模,但是受到有限的资金、技术人员和空间的限制,提供的文献信息不能很好地满足医务人员全面、系统、便捷地获取知识信息的需要。

### 3.3 人员素质有待提高

知识服务对馆员知识和能力的要求较高,建立动态的高水平的知识团队是知识服务经营管理的要求<sup>[3]</sup>。然而医院图书馆员素质较低,他们大多是中途转岗的护士或行政人员,业务素质和技术水平参差不齐,且所学的知识大多已老化,远远不能满足知识服务的要求。培养具有信息技术知识和外语知识,精通一门或几门专业知识,具有知识服务意识,具有敏锐的、善于分析的头脑,能从多种角度了解用户需求,具有知识创新能力的高素质的知识馆员是实现知识服务的关键。

### 3.4 网络化管理严重落后

任何医院图书馆都无法独立满足读者知识服务的需求,因此,必须依靠本地区、本系统的图书情报机构的帮助,实现馆际互借,满足读者的各种需求。但医院图书馆大多是中小型的专业图书馆,多年来普遍存在着资源重复、各自为政的问题。各馆把大量人力、物力、财力消耗在平行重复建设之中,加之缺乏计算机技术管理、维护、网络信息资源服务、网络用户技术培训人员等新型的知识服务人员,网络化管理严重落后。

### 3.5 服务手段单一

目前,医院图书馆从服务方式上说,主要的是传统的检索、借阅服务。专家参考咨询、学科馆员、门户网站、专题知识库、面向专家的推送等知识服务虽然已有开展,但没有全面普及开来。从服务内容上看,还是以文献资料和数字资源的原件提供为主,为用户提供分析加工以后的增值的知识产品还远远不够。

## 4 医院图书馆实现知识服务的策略

### 4.1 树立知识服务的理念

随着知识经济的日益崛起,知识服务需求成为医院图书馆知识管理和服务的基础<sup>[4]</sup>。网络环境下,图书馆的价值并不取决于藏书,而是取决于满

足社会对知识信息需求的程度。图书馆要生存与发展,就必须更新服务观念。确立以用户为中心的全新服务理念,做好知识服务工作。

#### 4.2 转变业务模式

图书馆要主动提供深层次高水平的知识服务,就应围绕医院的专业建设和学科建设对文献进行整理和开发,使之专业化、系统化,产生针对性和适应性更强的再生信息,实现文献的增值。根据服务对象的需求,动态收集、选择、分析和利用各种知识信息,进行深层次的整合和重组,形成符合专业建设和人才培养的知识产品,为用户提供知识服务<sup>[5]</sup>。

#### 4.3 引进新的服务方式

由于医院图书馆服务对象趋向多元化、多层次化,以及读者对获取信息及时准确和全面性的较高需求,图书馆在知识服务的具体方法上必须发生相应的变化。培训读者,对于新入院及对文献检索还没有认知的一部分医务人员进行纸介质和网络文献信息检索基本知识的培训;信息导航,对网上杂乱无序数量庞大的信息资源进行知识组合,编制学科、专业或专题网络信息检索系统,建立专业网络信息搜索引擎等信息链接引导系统,为用户提供高效便捷的信息导航服务;定题知识服务,按照用户的具体专业或课题领域组织或实施服务,对信息内容进行比较、挖掘、分析、概括、判断和推理,开发出个性化、专业化的知识,以满足用户的需要;个性化服务,对不同用户采取不同的服务策略,提供不同的服务内容;可以聘请相关的医学专家作为图书馆的联络员,由他们推荐学科专业书目,参与图书采购等一系列工作。

#### 4.4 加强人才培养,组建知识团队

图书馆的知识团队离不开知识馆员。必须加大人才队伍建设力度,积极引进复合型知识人才,并通过脱产进修、在职培训、参与学术交流和自学等方式,加强在岗人员知识服务能力的培养与提升,

组建结构合理的知识服务团队。团队成员首先要及时学习、捕捉和提供最新的数据和知识,有效开发、监控知识管理和服务,为专业团体和个人提供更为有效的知识服务;其次,知识团队的专业知识、外语水平和网络信息的处理能力等都直接影响到知识服务的质量和水平,努力学习新知识、新技术,不断提高网络和计算机应用能力是对知识团队的基本要求。

#### 4.5 加强数据库建设

图书馆的知识服务是以丰富的馆藏信息资源为基础的。加强图书馆的信息化建设,向网络化发展。具体地说,就是要增加图书馆的机读目录数据库、光盘数据库,并利用智能化手段,挖掘蕴藏在大量显性信息中的隐性知识,从全文数据库中提炼出能表达某一知识内容的“网络知识元数据库”,使藏书从印刷型转为网络型。扩大联网范围,逐步与区域网、局域网相连,通过因特网技术,实现信息的远程服务,快捷地满足读者对知识的需求。

总之,知识经济的来临,赋予了医学图书馆工作新的内涵,从过去的信息服务发展到现在的知识服务是对图书馆工作模式的一次新挑战。知识服务是新时期医学图书馆工作新的生长点,开展知识服务是社会赋予图书馆的使命,是历史发展的必然。医学图书馆员只有更新观念,立足现实,积极开展知识服务,才能担当起社会所要求的图书馆员的角色,保证医学图书馆事业的可持续发展。

#### 参考文献

- 1 李萍. 图书馆知识服务探讨 [J]. 情报探索, 2008, (5): 20-21.
- 2 吴力群. 知识运动规律与科技创新中的知识服务 [J]. 图书馆论坛, 2004, (2): 16-19.
- 3 常征. 论图书馆的信息服务和知识服务 [J]. 医学信息, 2005, (3): 229-231.
- 4 何茵. 医院图书馆的知识服务 [J]. 医学信息, 2005, (8): 932-934.
- 5 刘学良. 知识服务在高校图书馆的实际应用 [J]. 农业图书情报学刊, 2009, (9): 255-257.