

基于信息共享空间的医院图书馆创新服务策略^{*}

许卫卫

(北京大学深圳医院 深圳 518036)

〔摘要〕 针对医院图书馆存在的馆舍空间紧张、馆员服务意识不强和信息资源不足等问题,结合信息共享空间的服务理念,提出医院图书馆的创新服务策略:以用户为中心,关注用户信息需求;支持团体协作研究,拓展信息服务内容;联合相关信息部门,优化馆员知识结构;利用信息技术,完善配套设施。

〔关键词〕 医学信息服务;医院图书馆;信息共享空间

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2015.11.016

Innovative Service Strategy for Hospital Libraries Based on Information Commons XU Wei-wei, Peking University Shenzhen Hospital, Shenzhen 518036, China

〔Abstract〕 According to problems in hospital libraries such as limited space, weak service consciousness of librarians and insufficient information resources, the paper proposes strategies of innovative services for hospital libraries based on the service concept of information commons, including user-centered, focusing on users' information requirements; supporting group collaborative study, expanding contents of information services; uniting relevant information departments, optimizing the knowledge structure of librarians; utilizing information technology and improving supporting facilities.

〔Keywords〕 Medical information service; Hospital library; Information Commons (IC)

1 引言

随着人们对医疗服务需求的日益增加,医学科学研究发展的突飞猛进,医院内部的医学信息需求也在不断增长,且日趋复杂。从医院管理的角度来看,医院的决策方式正逐渐向科学决策转变,这离不开充足而适当的医学信息支持。医院图书馆作为

一种专业性图书馆,是收集、加工、保存和传播医学情报的主要机构,也是为广大医务工作者提供信息服务、知识服务的主要场所,其发展水平和服务质量的好坏不但对医院学术发展具有很大的影响作用,而且反映出一家医院的知识涵养以及文化底蕴。然而长期以来,我国医院图书馆的建设却普遍被忽视,其发展现状不能适应当前医院改革与发展的需要。科技兴院是医院发展的必由之路,在这种状况下,医院图书馆必须创新服务模式,提高服务质量,才能更好地为医院的医疗和科研活动保驾护航。

信息共享空间 (Information Commons, IC) 是在开放获取运动的背景下产生的一种图书馆协作共

〔修回日期〕 2015-10-26

〔作者简介〕 许卫卫,硕士,馆员,发表论文4篇。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医院图书馆委员会科研项目 (项目编号:Ytwkxym15003)。

享式学习、研究环境,是一种新型的图书馆服务模式,在国内外图书馆已得到了较多的研究与实践,其理念为图书馆创新服务提供了新的机遇,对提高医院图书馆的服务能力具有较强的指导意义。本文结合 IC 的服务理念,在分析医院图书馆发展现状的基础上,探讨提高医院图书馆服务质量的思路与策略。

2 医院图书馆发展现状

2.1 馆舍空间紧张

通过对各省市医院图书馆的基本情况进行调查,结果发现,医院图书馆的馆舍面积一般都比较有限,且有逐渐缩小的趋势。以北京地区为例,1998 年 19 家医院图书馆面积总和为 8 510 平方米,到 2013 年则减少至 7 790 平方米,平均每馆约 410 平方米^[1]。现在许多医院领导为了扩大临床用房,不断压缩图书馆面积^[2]。纸本馆藏本身就占据了大部分空间,留给读者学习和交流的空间则更为紧张,这在客观上制约了多种形式信息服务的开展。

2.2 服务意识不强

医院图书馆普遍存在馆员业务素质不高、人员编制少、人员结构不合理等问题。在思想意识上,往往不能充分认识到图书馆对医院医疗、教学和科研工作的重要作用,严重缺乏危机感。相比之下,国外医院图书馆的服务能够深入临床,是临床医生不可或缺的重要助手;而我国医院图书馆的主要工作却停留在基础的书刊流通借还上,缺少深层次的医学情报服务。

2.3 信息资源不足

与高校图书馆和公共图书馆相比,医院图书馆存在信息资源不足的问题:一方面,由于图书馆不能直接创造经济效益和社会效益,多数医院管理者不肯给予应有的重视,造成经费短缺,无力采购更多的信息资源;另一方面,近年来纸本书刊和电子资源价格不断上涨,尤其是外文书刊价格昂贵,使本就不多的经费更为紧张,导致馆藏资源总量不足,难以及时更新,无法充分满足医院用户的需求。

3 信息共享空间与医院图书馆的契合

3.1 信息共享空间的内涵

信息共享空间兴起于 20 世纪 90 年代的美国高校,是图书馆信息服务与信息技术无缝整合的一站式创新服务模式,可以同时满足个人学习和集中式研究的需求,为学习者和研究者提供了一个富有魅力的“空间共有、资源共享、平等获取”的信息环境^[3]。IC 与机构内其他信息服务部门合作,在整合传统的流通阅览、文献检索和参考咨询等图书馆服务的基础上,提供信息素养教育、学习研究辅助、信息技术和写作指导与多媒体制作等丰富的服务,允许用户交流讨论,鼓励共享信息资源和协作创新。

IC 的理论模型具有 3 层架构,即实体层、虚拟层和支持层。实体层是用户学习、活动和交流的物理场所;虚拟层是用户学习、交流和共享的知识门户和虚拟社区;支持层是系统运行和发展的核心动力层,由信息技术、组织与管理、文化与精神 3 大核心驱动力有机融合和共同作用来支撑和驱动系统的运行与发展^[4]。随着 IC 的发展,逐渐衍生出学习共享空间、研究共享空间等新形式,有学者提出了 Commons 2.0 的概念,指出了 5 项指导原则:开放,指无拘束的空间和跨学科交流;自由,指便携式设备的无线网络接入;舒适,指空间设计注重多样化,让各种风格的学习者都感到舒适;激发灵感,指空间是功能性、复合性和创造性的统一,给人以动态和艺术的感觉;实用,指空间设计要体现教育学原理,提供实用的服务^[5]。在国内外的院校、公共、科研机构等各类型图书馆中,IC 已经成为常见的服务模式,在实践中也得到了用户的诸多好评。

3.2 医院图书馆引入 IC 服务理念的可性分析

从现有的 IC 建设实践情况来看,大多是在图书馆大楼中单独开辟出一个有限的区域,有的是一层楼,也有的只是一个阅览室,这样既方便建设,又

便于管理。而医院图书馆的馆舍面积有限、馆藏布局相对集中的特点正适合建设 IC。医院图书馆的读者群虽然是由不同专科背景的临床、科研及教学人员组成的,但是却普遍具有较好的素质,有着相近的科研环境、知识结构、心理特征、研究习惯和行为习惯,对学科知识与服务有着相对集中的需求,有能力充分利用共享空间的学习环境。

4 创新服务策略

4.1 以用户为中心,关注用户信息需求

IC 的核心理念是以用户为中心和一站式服务。然而在实际工作中,管理者遇到问题时却往往以方便管理为思考问题的出发点,很少考虑读者的需求。随着信息技术的发展和计算机应用的普及,的学习方式、信息处理和利用方式都发生了很大的改变。对计算机和网络的依赖程度越来越高,学习和研究直接基于问题、面向任务,且越来越多地采取团体协作的方式进行;信息获取的渠道不再局限于印刷型文献,而是更加倾向于数字网络资源;信息需求呈现纵深化、个性化和多样化的特点。这一切都要求图书馆必须贯彻以用户为中心的服务理念,密切关注用户的需要,优化工作流程,合理规划馆舍空间,提供方便、快捷的服务,这样才能满足用户不断增长的信息需求,赢得认可。

4.2 支持团体协作研究,拓展信息服务内容

IC 不再一律要求保持安静,而是提供多个供几人到几十人使用的协作讨论室,实现了动与静的融合。在医院图书馆同样存在这样的需求,应开辟出促进读者沟通的空间,配备投影仪、计算机、白板等设备,各类医务工作者可以在这里从事病例讨论、团体学习和科研协作等活动。图书馆员要积极拓展信息服务内容,如信息技术指导,帮助用户熟悉馆内的信息技术设备,掌握医学研究常用软件的使用方法;医学信息素养教育,培养用户的信息利用能力;写作指导,包括基本的医学科研工作方法、报告和论文的写作技巧、著录规范以及投稿时如何选择期刊等;循证医学服务,全面搜集和整理

证据源,提供证据组合,用信息计量等情报学方法对科研课题进行现状述评与前沿预测,提供信息增值产品;推送服务,及时报道到馆新书和期刊最新目录等信息。医院图书馆要实现多种功能的集成,使相关因素有机融合,才能充分传达出以用户为中心和一站式服务的核心理念。

4.3 联合相关信息部门,优化馆员知识结构

医院图书馆员的业务素质问题是开展深层次信息服务的主要制约因素。在国外的高校 IC 建设中,图书馆寻求与校园内的其他信息服务部门合作,共同提供信息服务。这启示医院图书馆应该借力发展,积极与院内相关信息部门合作,整合资源。例如信息科擅长计算机技术,可直接面向读者提供信息技术服务,还可对馆员进行培训,以优化馆员的知识结构。医院图书馆员应该集图书情报知识、医学知识、计算机网络知识以及良好的外语能力于一身,不仅是信息资源的管理员,而且要更多地来充当知识导航者、信息技术专家和学科专家等角色。

4.4 利用信息技术,完善配套设施

IC 的魅力还表现在对信息技术的应用和舒适的阅读环境。医院图书馆应该实现馆内无线网络全覆盖,布设充足的网络信息点和电源,使用户在馆内能够无障碍地获取文献信息。同时,利用数字图书馆技术进行资源整合,加强数字馆藏资源的建设;利用博客、简易信息聚合、标签、维基等 Web 2.0 技术以及移动互联网技术整合社会网络功能,使图书馆员与用户及用户与用户之间形成良好的互动关系^[6],吸引用户主动参与参考咨询工作,充分发掘隐性知识,提供更高层次的虚拟咨询服务。在图书馆环境方面,应该多关注视觉上的美感,营造怡人的医学文化氛围,刺激联想,启发思维。如在家具的选择方面,保证与环境格调相协调的同时,可让款式和色彩富于多样性;在装饰造型上,要有灵动愉悦的线条,过渡平和,避免强制性引导视线的因素分散用户的注意力,有利于用户获得良好的视觉感受,缓解阅读疲劳^[3]。总之,从虚

(下转第 77 页)

4 结语

本文采用灰色理论计算出灰类决策系数、灰类决策向量,筛选出医学院校图书馆向地方医院开展智库服务的评价指标,构建了一个相对科学的评价指标体系。但是,服务的评价指标是一个动态系统,要根据需求与服务的变化,适当调整评价指标,这样才能激发馆员学习的积极性,提高医学院校图书馆智库服务的质量,完善医学院校图书馆智库服务的制度。

参考文献

- 1 石建,石苗茜,赵晔.数字资源知识整合及其发展方向研究[J].医学信息学杂志,2011,32(1):48-51.
- 2 赵婀娜.高校智库,迎来百舸争流新时代[EB/OL].

[2015-06-21]. <http://edu.people.com.cn/n/2015/0129/c1053-26469518.html>.

- 3 杨彦春.论高校图书馆学科馆员服务评价体系的构建[J].农业图书情报学刊,2011,23(2):182-186.
- 4 邓聚龙.灰色系统理论教程[M].武汉:华中科技大学出版社,1990.
- 5 化明艳,郑德俊.高校数字图书馆信息服务能力关键评价指标筛选[J].新世纪图书馆,2011(9):32-35,70.
- 6 李顺文,安琪,孙拥军.基于灰色理论的图书馆电子资源绩效评价[J].甘肃科学学报,2011,23(4):136-139.
- 7 周慧.基于灰色理论确立高校图书馆绩效考核指标[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(4):50-52.
- 8 梁孟华.图书馆知识信息服务综合评价指标体系的构建及其校验研究[J].图书情报工作,2012,56(1):73-77.

(上接第 73 页)

拟空间到实体空间,用户体验都能得到全面优化,从而提高读者满意度。

5 结语

当前信息技术飞速发展,医院内部的信息需求不断增长且日趋复杂。在这种形势下,医院图书馆的发展往往不能适应医院改革与发展的需要,甚至出现了被边缘化的趋势,传统的信息服务已远远不能满足用户需求,因此必须努力改变现有的信息服务模式。IC 的服务理念为医院图书馆提供了有益的思路,在如何提高图书馆服务质量方面,值得做出更多的探讨。

参考文献

- 1 吴晓海.北京地区医院图书馆发展趋势探讨[J].中国医院,2015,19(2):78-80.
- 2 沈汧.医院图书馆参与三级专科医院评审实践及其建议[J].医学信息学杂志,2014,35(11):83-86.
- 3 侯胜超,邹立君.医学信息共享空间的构建[J].中华医学图书情报杂志,2011,20(9):32-35.
- 4 任树怀,盛兴军.信息共享空间理论模型建构与动力机制研究[J].中国图书馆学报,2008,(4):34-40.
- 5 Bryan S. Commons2.0: Library Spaces Designed for Collaborative Learning[J]. Educause Quarterly, 2007, 40(4): 4-6.
- 6 侯胜超,邹立君.Web3.0下的未来图书馆资源建设[J].中华医学图书情报杂志,2014,23(2):49-52.