

医院图书馆开展延伸服务的实践

孙 利 谢 峻 钟晓燕

(佛山市妇幼保健院图书馆 佛山 528000)

〔摘要〕 介绍医院图书馆延伸服务的概念、重要意义以及佛山市妇幼保健院图书馆的实践, 包括空间延伸服务、患者信息服务以及科研辅助服务, 以期为同行图书馆提供借鉴, 推动图书馆服务的可持续发展。

〔关键词〕 医院图书馆; 延伸服务; 移动信息服务; 患者信息服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.02.017

Practice of Extended Services Provided by Hospital Libraries SUN Li, XIE Jun, ZHONG Xiao-yan, Foshan Maternity and Child Healthcare Hospital, Foshan 528000, China

〔Abstract〕 The paper introduces the concept and significance of extended services provided by hospital libraries, as well as the practice of the library in Foshan Maternity and Child healthcare Hospital, including the space extension service, information service for patients and ancillary service for scientific researches. It aims to provide reference for peer libraries and promote the sustainable development of library services.

〔Keywords〕 Hospital library; Outreach service; Mobile information service; Information service to patients

1 引言

进入网络信息时代, 人们获取信息资源变得更加便利, 获取信息的方式与渠道更加多元化, 以往图书馆占有大量信息资源的绝对优势地位已不复存在。早在 20 世纪 70 年代, 美国著名图书馆学家兰开斯特就提出“图书馆消亡论”, 预言“在下一个 20 年 (1980-2000 年), 现在的图书馆可能完全消失”^[1]。数字图书馆的出现, 更让部分学者坚信传统物理形态的图书馆终将被数字图书馆所取代。然而传统物理形态的图书馆在消亡论的阴影下并没有消亡, 图书馆学者在严峻环境的考验下, 积极探索图书馆的出路, 坚持与时俱进, 引进新技术, 让图

书馆成为技术发展的受益者、引领者。延伸服务即是图书馆人正在努力探索的方式之一。

2 延伸服务概念

国内图书馆界提出延伸服务这一概念始于 1998 年, 此后国内图书馆界多次围绕这一主题展开了研讨, 但是迄今为止, 业界并未对这一概念的定义达成共识^[2]。从研究情况来看, 目前业界大部分学者把图书馆的延伸服务分为广义的延伸服务和狭义的延伸服务。广义的延伸服务可以看作是图书馆原有服务基础上开展的所有新型服务的总称^[3], 包括时间延伸、空间延伸、内容延伸等多方面^[4]。狭义上的延伸服务往往指空间上的延伸, 打破传统服务局限于建筑的限制, 扩大服务覆盖面。本文采用广义上的图书馆延伸服务。

〔修回日期〕 2015-11-13

〔作者简介〕 孙利, 助理馆员, 发表论 1 篇。

3 医院图书馆开展延伸服务的意义

3.1 提升图书馆服务水平, 提高资源利用率

图书馆在医院发展中的重要地位不言而喻, 中国医学科学院/北京协和医学院引以为傲的“协和三宝”中, 图书馆即是其中一宝。然而现实情况中, 医院图书馆的发展并不理想。大部分医院甚至已经形成这样一种恶性循环: 领导不重视——图书馆消极服务——资源利用率低——价值难以实现——领导不重视。打破这一恶性循环的关键就在于图书馆的服务。医务人员是图书馆重要的服务对象, 医务人员的职业性质决定了其需要终身学习、不断更新所学知识。但其工作比较繁忙, 很难抽出时间到图书馆, 这就造成资源利用率比较低, 图书馆的价值难以发挥。如果图书馆依然按照传统的服务方式, 将很难走出上述恶性循环。开展延伸服务, 走出传统图书馆的服务模式, 打破物理形态限制, 让医务人员能够更加便利地使用图书馆资源, 提高资源的利用率, 是医院图书馆走出困境的关键一步。

3.2 加强医院人文关怀

以人为本, 为患者提供人性化的服务, 对营造和谐的医患关系、提高患者对医院服务的满意度、提高医院竞争力、树立医院品牌具有重要的意义。医院的人文关怀一方面体现在对患者身体的关怀, 另一方面体现在对患者的心理关怀。伴随身体的病痛, 病人的心理往往会出现焦虑、恐惧。在这种情况下, 患者极度需要了解相关疾病信息, 图书馆对患者提供信息服务, 可以让患者清楚了解疾病, 消除医患两者信息不对称造成的矛盾^[5-6]。同时, 阅读疗法还可以缓解患者的焦虑心理, 安抚患者情绪。图书馆学家王波对阅读疗法研究颇深, 他指出阅读疗法自发生之时就具有治疗的功能, 阅读过程可以带来共鸣、净化、平衡、暗示、领悟等各种复杂的心理活动, 起到调节情绪、锻炼器官机能的作用, 从而收到保健祛病的效果^[7]。如果图书馆可以将服务对象延伸到患者身上, 对提升医院人文关怀将具有重大意义。

4 佛山市妇幼保健院图书馆开展延伸服务的实践

4.1 空间延伸服务

4.1.1 移动信息服务 移动互联网以及移动终端的迅速发展, 使人们获取信息更加方便。开展移动信息服务可以满足用户随时随地利用图书馆的资源的需求, 图书馆的信息服务不再受时间空间等因素的限制。(1) 开通移动图书馆服务。移动图书馆最初被称作汽车图书馆或流动图书馆, 伴随移动无线通讯技术及接入技术的成熟, 移动图书馆的概念也发生了变化, 现在一般指用户通过手持移动设备(PDA、手机等) 随时随地接收图书馆信息服务的一种方式^[8]。目前我国有条件的高校图书馆和公共图书馆几乎都开展了移动图书馆服务, 医院图书馆则比较罕见。佛山市妇幼保健院图书馆于2015年5月开通了移动图书馆服务, 用户可以通过Web和客户端两种方式访问移动图书馆, 查询书目、查看新书通报、个人借阅信息、续借图书、荐购图书等。(2) 开通微信公众平台。微信公众平台是腾讯公司在微信的基础上增加的功能模块, 可以为个人、媒体、企业和组织提供信息传播、业务组织和管理以及移动应用入口等服务。2015年佛山市妇幼保健院开通了企业注册号, 电子资源均接入平台, 用户不仅可以在微信平台利用上述移动图书馆的服务, 还可以在移动终端浏览电子图书、下载学术论文, 随时与图书馆员进行交流与沟通。

4.1.2 医院特色总分馆制 总分馆制是一种比较科学的图书馆建馆方式, 在总馆之外设立分馆可以扩大服务覆盖面, 有效发挥服务辐射作用^[9]。大型公共图书馆和高校图书馆较多采用总分馆建馆模式, 医院图书馆由于面积、藏书量、用户数量规模的限制, 较少采用这种模式。佛山市妇幼保健院图书馆仿照总分馆制, 探索了具有医院特色的总分馆模式, 即在重点临床科室建立子藏书库, 收藏图书多为科室常用的专业书籍, 方便科室医务人员随时查阅。科室藏书库的书目由科室医务人员确定, 图书馆采购、编目、加工之后, 交给科室图书管理员, 科室图书管理员从科室

医务人员中选出,负责图书的流通工作,图书馆定期对科室图书管理员进行培训。目前佛山市妇幼保健院已在妇科、产科、儿科、新生儿、病理 5 个重点科室建立了子藏书库,受到了医务人员的广泛好评,大大提高图书的利用率。

4.2 患者信息服务

早在 20 世纪 90 年代,国内的学者就对医院图书馆患者服务进行了探索,但是由于馆舍面积小、图书管理人员少、藏书量小、交叉感染等诸多因素的制约^[10],能为患者提供信息服务的国内医院图书馆少之又少。佛山市妇幼保健院图书馆馆舍仅 200 平方米,馆内藏书多为医学专业书籍,科普类书籍较少。受这些因素的影响,图书馆开展患者信息服务比较困难。在这种情况下,一方面将阅览室对患者开放,另一方面积极寻求与公共图书馆合作,在医院门诊部、住院部开设馆外患者阅览服务点,为患者及家属提供科普类的医学书刊,缓解图书馆对患者开放的压力。截至 2015 年 7 月,佛山市妇幼保健院在院内已开设馆外患者阅览点 14 处,患者在医院内部各个阅览点可以很方便地获取信息服务。馆外阅览点的建立解决了因馆舍面积小、藏书量不足而无法为患者提供信息服务的困难,既提高了医院的人文关怀形象,又提高了公共图书馆的资源利用率,实现互赢共利。

4.3 科研辅助服务

医疗、教学与科研是医院的基本功能,科研水平的高低是医院综合实力强弱的表现。医院图书馆在提供基本信息服务的基础上,应充分发挥主动性,助力医院科研发展。佛山市妇幼保健院图书馆从 3 个方面进行努力,首先是定题检索服务,为重点临床科室的科研项目提供持续的文献服务。其次是期刊目录推送以及文献传递服务,针对性地为各科提供其专业领域的重点学术期刊的最新目录,如果用户需要某篇文

章,图书馆可以为其提供文献传递服务。开展此服务旨在为用户提供最新的学术期刊信息,消除电子资源滞后带来的影响。第三提供科研方面的咨询服务,如文后参考文献著录问题,期刊的等级查询等,帮助解决用户发表科研论文中遇到的小问题。

5 结语

图书馆延伸服务的研究前景尚很广阔,“互联网+”背景下,充分利用先进信息技术,扩大服务覆盖范围,深入挖掘资源,为用户提供更有价值的信息服务,这对于图书馆的发展具有重要的意义。佛山市妇幼保健院图书馆开展延伸服务已经取得了初步的成效,但是还有一定的不足,未来还将继续探索。

参考文献

- 1 Lancaster F W. Libraries and Librarians in an Age of Electronics [M]. Arlington: Informaton Resource Press, 1982.
- 2 潘燕桃. 公共图书馆延伸服务实践与展望 [J]. 图书馆工作与研究, 2011, (5): 19-23.
- 3 肖永英, 孙晓凤. 美国高校图书馆延伸服务及其对我国的借鉴意义 [J]. 大学图书馆学报, 2013, 31 (1): 15-20.
- 4 吴汉华. 图书馆延伸服务的含义与边界 [J]. 大学图书馆学报, 2010, 28 (6): 21-26.
- 5 何美琦. 医院图书馆为患者服务探析 [J]. 医学信息学杂志, 2013, (11): 81-84.
- 6 张艳芬, 高小莹, 池云芳, 等. 肿瘤医院图书馆向患者及家属提供信息服务探析 [J]. 医学信息学杂志, 2012, (4): 84-86.
- 7 王波, 傅新. 阅读疗法原理 [J]. 图书馆, 2003, (3): 1-12.
- 8 施国洪, 夏前龙. 移动图书馆研究回顾与展望 [J]. 中国图书馆学报, 2014, 40 (2): 78-91.
- 9 凡莉. 探索总分馆制办馆模式 延伸图书馆的公共服务——以荆门市图书馆为例 [J]. 江苏图书馆学报, 2011, (4): 75-76.
- 10 陈小忠, 武咏斐, 尹东宁, 等. 医院图书馆为病人服务探讨 [J]. 图书馆论坛, 2011, 31, (4): 141-143.