

大数据时代医院图书馆的角色转换与读者需求

高咏 尚武

(武汉大学人民医院 武汉 430060)

[摘要] 大数据时代医院读者群体获取知识的途径与方式发生很大变化,对实体图书馆文献资源和馆员的依赖度大为降低,致使医院图书馆角色发生转变,医院图书馆只有加强医学文献资源体系研究,分析读者需求,结合医院发展实际,调整定位,转换角色,才能提供更好的信息服务,提出现阶段医院图书馆满足读者信息需求的具体策略。

[关键词] 大数据; 医院图书馆; 角色转换; 用户需求

[中图分类号] R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.04.019

Role Transition of Hospital Libraries and Readers' Demands in the Age of Big Data GAO Yong, SAHNG Wu, Wuhan University Renmin Hospital, Wuhan 430060, China

[Abstract] In the age of big data, the ways and means for readers in hospitals to obtain knowledge have changed greatly and their dependence on literature resources of physical libraries and librarians has been reduced dramatically. As a result, the role of hospital libraries changes and they have to strengthen their researches on medical literature resources, analyze readers' demands, adjust their orientation and convert their role based on actual hospital development. Only in this way, can they provide better information services. Also, the paper proposes specific strategies for hospital libraries to meet readers' information demands in the current stage.

[Keywords] Big data; Hospital library; Role transition; Readers' demands

1 引言

大数据时代最明显的特征是知识越来越受重视,获取知识的途径与方式发生了很大的变化。医院广大医务人员读者群体在进行临床诊疗、教学和科学研究的过程中对实体图书馆文献资源和馆员的

依赖度越来越低,特别是经验丰富的专家学者通常有其他渠道获取信息资源^[1]。为此,医院图书馆要加强研究医学文献资源体系,分析读者需求,以创新信息服务模式为目标,调整定位,转换角色,应用大数据技术,提供更好的信息服务,逐步提升医院图书馆的核心竞争力^[2]。

2 医院图书馆的角色转换

2.1 信息资源建设者

医院图书馆可以通过馆藏文献数字化、订购数字资源和链接网络信息资源等方法不断充实馆藏。

[修回日期] 2016-03-04

[作者简介] 高咏,馆员,发表论文 20 余篇,参编专著 1 部;通讯作者:尚武,研究馆员,馆长,发表论文 70 余篇,主编专著 4 部。

文字信息可以保存为图像或文字形式;多媒体信息,须先压缩,再保存至数据库中,以节省空间;还应开发和利用检索系统,包括信息归类、关键词检索的智能化匹配等。检索多媒体信息的方法是将文字标注与声像摘要结合起来,读者先根据类目或关键词选定范围,再通过声像摘要了解内容,最后决定是否调用^[3]。

2.2 信息导航者

数字图书馆使信息工作的重点从印刷型文献转向网络信息资源。信息导航包括:(1)图书馆基本信息:向读者介绍医院图书馆基本情况、地址、服务项目、图书馆新闻、新增资源等,有利于新读者了解图书馆。(2)信息下载:医院图书馆的读者主要是医护人员,他们需要医疗、科研、教学有关信息,包括中外文医学文献和数据库等网络信息资源以及相关软件,馆员可以提供相关数据库网站链接,开辟软件下载区,提供常用的系统软件、应用软件、网络软件等供下载^[4]。(3)导读咨询:是实用且受读者欢迎的服务,可以指导读者阅读,介绍新书、推荐好书等,还能解答咨询问题。需要注意的是,医院图书馆提供导航服务,但医院读者不一定熟悉使用方法,尤其是在线检索系统。因此,馆员有必要进行主动辅导或在醒目位置张贴告示告知操作程序,说明每个服务项目的使用方法^[5]。

2.3 信息学习组织者

医院图书馆有丰富的医学信息资源馆藏,电子阅览室、数字图书馆的建立为医护人员提供了很好的继续教育平台。医院承担着医学院校学生的临床教学任务,教师在开展课堂教学和临床实习时要查找相关文献信息以充实授课内容^[6]。医学生在学习过程中遇到问题,也需要寻找答案,这些都可以到图书馆通过查找信息得到解决。为此,馆员可搜集和整理相关信息,开辟学习园地栏目,给医学生提供网上交互学习的机会,医学生可以自主学习,也可寻求教师的帮助,学习园地可以用 BBS 进行讨论;还可安排老师答疑专栏,请教师回答学习中遇到的问题;也可以将馆中的 CAI 课件、教师教案分

类呈现供使用;还可以点播教师上课实况和在线测试栏目,以帮助医学生进行预习或复习,及时了解自身的学习情况以调整学习步骤和方法^[7]。

2.4 知识创新者

(1)变文献组织为知识组织:知识组织是根据一定的原则和方法,将无序的知识信息变为有序状态的过程,其目的是便于知识的提供、利用和有效传播,这需要开发出以医学知识单元为主体的医学信息检索工具,使读者对医学知识信息的获取从文献单元层次进一步深入到对知识单元、信息单元层次的检索和利用。馆员应综合应用认识科学、思维科学、语言学、逻辑学、计算机科学、信息科学等学科的方法深入研究,从而真正达到知识组织^[8]。(2)将在文献服务上发展起来的知识性服务变为更全面的以知识为导向的知识服务:知识服务的核心是知识重组。知识重组是指二、三次文献的开发。二、三次文献的开发必须结合医院临床科研实际情况,了解科研人员需求后,有针对性地组织进行,以保证临床科研课题的研究进程,促进医院医疗和科研工作的顺利发展^[9]。

3 医院图书馆读者需求分析及对策

3.1 读者类型

医院图书馆属于专业图书馆,读者群体多为本院职工,在服务对象、馆藏资源、服务内容上相对稳定,重点是医院的专家、教授、护理人员、科研人员、医院管理者、进修生、实习生等。医务人员在临床工作中一切要从病人利益出发,全心全意为病人服务。这种实事求是的、严谨的工作作风以及医学专业的性质决定了他们的阅读方向有很强的专业性和稳定性^[10]。根据信息需求的不同可将读者大体分为 3 类:(1)学术研究型:多是科研人员,需要了解国内外最新的科研成果和学科动态,要求有一定的专业深度和广度,善于搜集所需文献和信息,选择信息时针对性很强,并且有很高的信息评价能力。(2)基础应用型:多具有丰富的医学知识和临床经验,他们的信息需求主要是解决临床工作

中遇到的疑难问题,查阅新的医疗方法、技术和操作技巧,更需要把握医学前沿,有很强的求知欲。他们要求专业的深度,即实用性。(3)消遣求知型:多为住院医师、进修人员、实习生等,他们缺乏临床实践经验,知识面有待拓宽,外语水平有待提高。还有一些大众读者喜欢看一些通俗医学读物。来馆没有明确的目的,阅读范围大,随意性强^[11]。

3.2 满足读者信息需求的策略

不同类型的读者有不同的信息需求,为了帮助读者尽快查到有价值的信息,馆员应该有必要的策略来满足他们的信息需求^[11]。(1)将电子资源服务作为医院图书馆服务的重要内容:医院图书馆之间并与高校图书馆建立信息资源共建共享机制,利用中外文数据库、电子图书、电子期刊,建立电子阅览室,提供原文传递、代查代检、检索培训等服务,提高读者满意度。(2)研究生和医生是医院图书馆服务的主体:他们利用医院图书馆藏资源的频率高。医院图书馆必须考虑这部分读者的特点、需求、兴趣、爱好和使用习惯,提供相应服务^[13]。(3)资源建设要突出重点:进修生和研究生是医院图书馆借阅书刊的主要人群,主要借阅中文图书。所以要加强中文书刊建设,明确馆藏重点,重点学科书刊尽量收藏全。电子资源相当重要,只是成本高,一般医院图书馆难以承受,可考虑通过原文传递或免费电子资源解决。(4)加强电子资源利用的推广、培训和指导:电子资源是医院图书馆的重要资源,医院图书馆应加强电子资源的推广、培训和指导服务,通过网站、专题讲座、专题培训和个别指导,宣传电子资源,提高读者利用电子资源的能力,及时解答读者使用中遇到的问题,传授使用技巧^[14]。

4 结语

大数据时代信息化浪潮对医院图书馆是挑战也是机遇。为了更好地完成角色转换,及时调整服务内容,提高服务质量,医院图书馆应该开设服务栏目(通常是Email和BBS形式),认真听取读者对

于馆员服务情况的反馈意见,主动征询各学科专家、教授的意见和建议;同时,充分发挥馆员的积极性,勤奋工作,努力创新,拓宽信息来源,增加服务项目,提高服务质量。只要医院图书馆及时转换自身角色,不断把握读者的信息需求,就一定能在信息化浪潮中大显身手,为广大医护人员提供更好的信息服务,为医院的发展做出应有的贡献。

参考文献

- 1 Patricia L. Thibodeau. Trends in Hospital Librarianship and Hospital Library Services: 1989 to 2006 [J]. J Med Libr Assoc, 2009, 97 (4): 273-279.
- 2 饶敏. 大数据时代综合医院图书馆学科化服务理念与模式创新 [J]. 图书馆学刊, 2015, (4): 50-53.
- 3 余春华, 尚武. 知识服务和医院图书馆发展 [J]. 医学信息学杂志, 2013, 34 (9): 74-76.
- 4 钟学燕. 从个性化需求谈高校图书馆特色化的个性信息导航服务 [J]. 科技资讯, 2014, (15): 252-253.
- 5 吴珞华, 徐波. 网络环境下医学专业图书馆参考咨询服务探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (12): 78-81.
- 6 庞兴梅, 车成君, 晁霞. 信息时代医院图书馆的作用与发展策略 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2011, 20 (1): 31-33.
- 7 肖频. 新时期医学图书馆服务创新探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (5): 69-72.
- 8 尚武, 侯胜超. 医学数字资源发展与知识组织 [J]. 医学信息学杂志, 2012, 33 (12): 61-64.
- 9 徐静, 张魁源, 张晓文. 网络环境下医院图书馆核心价值的体现—知识服务 [J]. 医学信息学杂志, 2013, (8): 68-70.
- 10 饶敏. 医院图书馆开展以学科为导向的个性化信息服务探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (4): 72-76.
- 11 徐健. 从医院图书馆读者需求谈提高服务水平 [J]. 中国管理信息化, 2012, 15 (16): 97.
- 12 Kathleen M. Turtle. A Survey of Users and Non-Users of a UK Teaching Hospital Library and Information Service [J]. Health Information and Libraries Journal, 2005, (22): 267-275.
- 13 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.
- 14 迟明. 医院图书馆服务能力建设 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2013, 22 (6): 50-52.