

医院图书馆精细化信息服务探讨

冯 琦

(上海交通大学医学院附属瑞金医院 上海 200025)

〔摘要〕 分析精细化服务的含义,探讨精细化知识/信息服务的措施和途径,包括服务内容精细、服务过程个性化、服务方法人性化,指出精细化信息服务对医院图书馆员的要求。医院图书馆需要通过精细化服务,为临床医护人员提供高质量的医学信息资源,提高其信息素养和信息资源获取能力。

〔关键词〕 精细化; 信息服务; 医院图书馆

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.11.019

Discussion on Refined Information Services of Hospital Libraries FENG Qi, *Affiliated Ruijin Hospital of Shanghai Jiaotong University Medical College, Shanghai 200025, China*

〔Abstract〕 The paper analyzes the definition of refined services, discusses measures and methods of refined information services, including refined service contents, individualized service processes and humanized service methods, and proposes requirements of refined information services for hospital librarians. Hospital libraries need to use refined services to provide high-quality medical information resources for clinical medical staff and enhance their information literacy and ability of information resources acquisition.

〔Keywords〕 Refined; Information service; Hospital library

1 引言

医院图书馆是医院开展教育科学研究的重要组成部分,是培养高水平创新人才的重要场所,其根本任务是通过搜集、整理、储存、检索、研究医学信息及时为医务人员提供和传播先进的医学科学技术,提高其信息素养和信息资源获取能力,促进医院软实力不断提升。随着网络技术的进步和信息化程度的提高,医院图书馆在推进医疗、科研教学和管理等方面的功能和作用日益突出,传统的工作方法和思维方式已远远不能适应现代化图书馆的发展需要,图书馆必须寻求全新的管理思想和适应读者

需求的服务模式。精细化信息服务涵盖了图书馆业务和服务的各个环节,其不但承载了图书馆文化,也包含着图书馆对读者的各项服务承诺,强调以用户为中心,将知识/信息服务细节、过程与效果做细做精,努力实现与精细化医学相匹配的知识/信息服务。探索精细化服务的措施和途径是医院图书馆发展的必然趋势。

2 精细化服务的含义

精细化最早出现在科学管理之父——泰勒发表的精细化管理著作《科学管理原理》一书中,是发达国家的一种企业管理理念,是社会分工的精细化,以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求。精细化服务,简言之就是个性化服务,建立与众不同的服务风格,真正做到以客户为中心,提供

〔修回日期〕 2016-06-21

〔作者简介〕 冯琦,馆员,发表论文4篇。

高品质、创新式服务,其基本特征是重细节、重过程、重效果,专注做好每一件事,精益求精^[1]。这一服务理念与图书馆“用户第一”的核心思想以及满足用户需求的终极目标十分吻合。精细化服务能实现用户对图书馆重新认识,也能推进图书馆服务内容精细化、服务过程个性化、服务方式人性化,提升服务质量与效率,这正是现代医院图书馆知识/信息服务的重要标志。

3 精细化知识/信息服务的措施和途径

3.1 服务内容精细化

3.1.1 对用户需求的精细分析和认识 精细化医学强调疾病治疗应结合考虑患者基因变化、环境影响、生活方式等,基于患者遗传信息的诊断测试并结合其他分子或细胞的分析,根据每个患者的特征制订治疗方案。由于精准医学是建立在生物数据库、高通量蛋白组学、代谢组学发展的基础上以及分子诊断、成像和分析软件支持的技术上,因此对于临床工作一线的医护人员的知识重组和更新是巨大的挑战,期间需要更多的知识/信息支持。而医院图书馆正是需要通过与用户的深入沟通,对用户的需求进行精细化分析,明确需求的细节,通过馆藏文献及网上资源,挖掘、搜集国内外相关病症和课题的文献资料、情报信息,分析和筛选后定期提供给相关科室和人员。如导致某种肿瘤风险的异常基因和蛋白质、肿瘤的基因测序、分子表征等准确的诊断治疗临床标准、鉴定方法和匹配至肿瘤分子特点的治疗方法等,精准信息服务就建立在对读者需求精细解读和分析的基础之上。

3.1.2 信息泛滥引发的信息噪音的消除 数字化信息环境便捷灵活,拓展了信息获取的渠道,也扩大了知识获得的机会,但是大量冗余的信息严重干扰了人们对相关有用信息的精确选择。在大量信息中挖掘筛选出与用户需求精准匹配的有效信息,考验图书馆员的智慧、知识背景和综合素质,消除信息噪音成为当前推行精细化信息服务中重要的环节。而信息泛滥引发的信息噪音消除取决于图书馆员与用户的沟通能力、信息挖掘能力、信息判断分

析能力,消除信息噪音在把握和满足用户真实信息需求方面能起到重要作用。如癌症精准医疗需要大数据分析解码基因变异信息,图书馆员根据用户这一需求,去除信息噪音,建立针对课题特殊需要的虚拟资源集合^[2]并筛选出有价值的基因突变信息与肿瘤临床表现的相关性分析,帮助科研人员发现哪些特定药物可以用于特定的 DNA 突变组合,从而降低临床科研人员分析检索文献的时间,加快科研进度。

3.1.3 有效信息的整合 图书馆数字资源数量增加迅速,但由于这些资源分属于不同数据商和系统平台,收录的期刊、学科内容交叉重复,检索的界面和方法也存在差异,因此读者需要用不同的检索软件在不同的网络环境和系统平台间来回切换。对不同系统平台获取的相关信息,包括视频、文字、图片等异质信息进行整合,形成界面友好、可视性强、内容精确的信息产品是图书馆精准化信息服务产品不可忽视的部分。未经精心整合的信息产品极易为用户所忽视或成为新的视觉负担,影响用户对信息的接受和有效利用。图书馆通过搭建信息交流平台,可以促进科研医护人员间的学术和经验交流,使其临床思维得到扩展。

3.2 服务过程个性化

用户信息需求的不同阶段呈现不同的特质,根据需求阶段的不同特质,提供符合该阶段的个性化信息服务是精细化信息服务不可忽视的手段。过于超前或滞后的信息增加了信息噪音的可能性。如在生物样本库建库阶段需要的是样本库的建库标准化信息,建库中需要生物样本处理、保存、维护方法,在样本库运行中需要更多的关于样本库信息化管理规范等信息。服务过程的个性化只有在与用户进行有效沟通,服务过程始终不断贴合用户需求,深刻理解用户工作背景、关注点、国内外进展并嵌入用户实际工作进程中才能实现^[3]。

3.3 服务方式人性化

3.3.1 便于碎片化时间的利用 现代社会节奏快,医院图书馆用户需要关注的医教研内容和事务

不断增加,使得用户的时间由整体化向碎片化转化。同时随着手机、平板电脑等各种移动通讯工具的普及,沟通的便捷性使得利用碎片化时间的趋势越来越明显,移动阅读方式也越来越受到读者推崇^[4]。人们接受知识和信息的方式也随之发生了变化。精细化信息服务需要与时俱进,将精细化服务的产品通过可移动阅读的方式向读者提供,如微信、微博、QQ、E-mail、APP 等,为精细化服务开辟新的渠道。为了方便那些工作繁忙无暇来馆的专家、学科带头人,图书馆利用虚拟专用网络,方便专家学者在外出开会、研究时,能随时安全访问到医院图书馆电子信息资源。打破了院内局域网的局限性,实现图书馆资源远程共享,也提升了医院图书馆精细化信息服务的能力^[5]。

为了更好地掌握读者的阅读习惯,以利于碎片化时间的利用,笔者曾在 2016 年 3 月以无记名方式向本院医护研管理人员及研究生、见习生进行了问卷调查,见表 1。结果显示,86.2% 的用户希望选择移动设备,82.7% 的用户希望通过微信、微博、QQ、邮件等获得信息产品。由此可见,便于碎片化时间利用的信息产品更符合现代社会的阅读习惯。

表 1 医院图书馆读者阅读习惯调查

希望获取信息或信息产品的方式	问卷人数	百分比 (%)
传统纸质版信息产品	134	43
通过院外或院内网络查询	203	65
通过移动设备如平板电脑或手机	269	86.2
通过微信、微博、QQ、邮箱等推送信息产品	258	82.7

3.3.2 与用户交互式沟通渠道的建立 由于精细化服务过程中需要不断修正服务策略,因此与用户建立交互式的沟通渠道是必不可少的。除了充分利用微信、微博、QQ、邮件等现代化的便捷联络方式外,在整体性的策略下,可设立专人与用户建立“一对一”的个性化交流,与用户建立紧密的联络关系,高效地提供其最需要的信息或信息产品,从而达到最佳的服务效果,提升用户的满意度和精细化信息服务的效果与效率。如上海交通大学医学院附属瑞金医院在 2015 年 10 月开通了公众微信账号,

将图书馆的最新动态、新书推荐、电子数据库、馆藏资源等信息推送到微信客户端与读者共享,整合信息资源,建立链接,设置“统计源期刊及核心期刊”、“最新医学科研动态”等信息资源导航,设专人对医护及科研人员进行实时信息咨询服务。通过订阅微信公众号,临床医护人员在诊疗时遇到疑难病例,科研人员在撰写论文和课题研究中遇到问题,甚至一些病患在治疗时需要了解医疗知识等都能通过微信进行咨询。馆员在收到请求后,迅速进行资源检索,在第一时间通过语音、文字、截图、视频等组合实时反馈信息,提高了读者参与和利用图书馆资源的积极性。

3.4 精细化信息服务对图书馆员综合素质提出的要求

精准医学环境下的图书馆精细化信息服务,对图书馆员提出了更高的要求,由于精准医学更多地涉及生物遗传学、生物样本数据库、高通量蛋白组学、代谢组学、基因组测序信息、基因变异、基因分型等,对于医院图书馆员不但是全新的理念与知识,同时对原有知识背景与知识结构也构成巨大的挑战。更新原有的知识结构、对新兴学科知识的补短板行动是目前精准医学环境下医院图书馆员首先要树立的目标,对相关信息的敏感性、捕捉能力,对所获信息的判断、挖掘、分析、整合能力直接关系到精细化信息服务的开展与服务质量。与用户的沟通技巧与方式,积极主动知晓用户的需求中的细节也成为精细化信息服务效果与质量的影响因素,对现代化信息通讯工具的掌握与熟练运用成为基本技能。在开展精细化信息服务的过程中只有不断学习,优化知识结构,提高整体综合素质,才能将精细化信息服务落实到实际工作中。

4 结语

医院图书馆精细化信息服务是将“用户至上”的理念用于实践,在精准医学环境下医院图书馆开展精细化信息服务需要的是医院图书馆员们的自信、自强与不断努力。借助现代网络技术为用户提

(下转第 88 页)

证的公众账号拥有更多的特权,更容易被用户搜索,获得用户的信任。

3.3.2 积极策划互动活动,以提高用户活跃度和互动量 用户对平台的服务内容、服务方式、平台功能建设等提出建议和意见,可获赠多借一本书的权限。在管理制度上,图书馆微信公众平台应作为常规工作安排专人及时回复用户咨询,以保证公众账号的有效运营。

3.3.3 学习其他平台经验 完善监督管理机制和奖金分配制度,提高工作人员积极性。定期派馆员到一些综合性强、技术先进、管理规范图书馆进修。向已经建立微信平台的同行取经,掌握平台实用技能。如利用微信宝进行图文设计,使用易企秀制作视频进行馆情介绍,通过腾讯上传视频,好书推荐链接豆瓣书评和简介;链接智能机器人系统建立 FAQ 常见问题库,实现 24 小时一对多服务。安装微信手机助手,避免问题回复的滞后。

3.4 减少劣势,迎接挑战

3.4.1 充分挖掘和利用网络信息资源 对网络上的开放期刊、数据库、图书设置专门的链接,搜集免费的信息,克服资金不足带来的资源短缺尴尬。在读者培训方面,利用网上优质免费的慕课平台资源,对读者进行信息素养教育。

3.4.2 建立类似研究之门 (RESEARCH GATE) 的互动平台 鼓励不同领域的用户分享其研究成果,促进跨界合作,建立医护技药、临床各科、研究生、实习生的交流平台。可以设计上传和下载两

个模块。上传模块允许医院用户和学科馆员上传信息资源与他人共享,下载模块允许医院用户下载信息资源,实现互惠互利。

3.4.3 突出差异性,将推送重点放在职工保健上 主要是针对临床常见职业病推送预防保健知识、心理健康知识和讲座。

4 结语

中医院图书馆微信公众平台的建设任重道远,首先,需要不断提升服务的品质,丰富内容,增强平台影响力,避免沦为形象工程;其次,应注重合理地提供服务,避免服务不当造成读者流失。平台为图书馆员展示自身的职业实力提供了绝佳的舞台,要想获得读者的认可和美誉,需要图书馆人的努力奋斗和悉心经营^[5]。

参考文献

- 1 刘培波. 泛在知识环境下医院图书馆管理服务创新化研究 [D]. 济南: 山东大学, 2014.
- 2 周秀梅, 田莉. 基于微信公众平台的图书馆信息服务营销 [J]. 图书馆工作与研究, 2014, (3): 36-39.
- 3 王丽萍. 研究型图书馆学科服务可持续发展策略 [J]. 情报科学, 2015, (4): 98-103.
- 4 张闪闪. 数字环境下科学专业图书馆的 SWOT 分析与发展策略 [J]. 图书馆理论与实践, 2015, (6): 87-90.
- 5 杜辉, 刘晓, 袁百成. 基于微信公众平台的高校图书馆学科服务创新 [J]. 图书情报工作, 2015, (6): 41-45.

(上接第 84 页)

供更有价值、时效性和针对性的个性化服务,既能充分利用医院图书馆专业技术人才和文献资源优势,又能以多种不同形式满足临床用户对图书馆的信息需求,从而更好地为临床一线和科研服务,为医院的持续发展提供高质量的文献信息。

参考文献

- 1 周晓丽, 熊欣欣, 杨蓉. 打造精细化服务品牌的探索与实践 [J]. 图书馆学刊, 2013, (10): 72-75.

- 2 王庆玲. 医院图书馆为临床科研服务的现状、问题与对策 [J]. 医学信息学杂志, 2013, 34 (7): 81-83.
- 3 陈晶. 网络环境下医院科研人员信息查询行为及图书馆个性化服务研究术 [J]. 医学信息学杂志, 2013, 34 (8): 63-67.
- 4 赵琴, 安萌萌, 侯沛蕾, 等. 移动阅读习惯及其影响因素分析 [J]. 图书馆学刊, 2013, (7): 132-135.
- 5 张园. 广东省人民医院图书馆读者服务调查与分析 [J]. 中国医院, 2014, (4): 72-74.