

医院图书馆用户培训服务分析与思考

孙 利

(佛山市妇幼保健院图书馆 佛山 528000)

〔摘要〕 对广东省 25 家三级医院图书馆开展用户培训服务情况进行调研,揭示医院图书馆当前用户培训服务现状,分析存在的问题和原因,对改善医院图书馆用户培训服务工作提出建议,包括引入慕课资源、融入微信平台、分级培训模式、重视馆员培训和院内人才挖掘等。

〔关键词〕 医院图书馆;用户培训;慕课;微信

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.12.019

Analysis and Thinking on the Training Service for Users of Hospital Libraries SUN Li, Library of Foshan Maternity and Child Health Care Hospital, Foshan 528000, China

〔Abstract〕 The paper investigates the status of training service for users of 25 tertiary hospital libraries in Guangdong, reveals the current status, analyzes the existing problems and corresponding causes, and makes suggestions on improving the training service for users of hospital libraries, such as introducing MOOC resource, integrating WeChat platform, graded training mode as well as paying attention to librarian training and hospital internal talent mining, etc.

〔Keywords〕 Hospital library; User training; MOOC; WeChat

1 引言

随着图书馆资源的日益丰富、数据挖掘的不断深化以及科研工作的深入开展,用户培训日益成为图书馆用户服务工作的一项重要内容。用户培训服务在业界有多种表达,如读者培训、信息素养教育、教育培训服务等,一般认为是图书馆为使用户掌握和利用图书馆资源、提高用户信息素养而开展的各种形式的教育培训活动^[1]。在信息技术迅速发展的今天,传统的图书馆馆藏资源结构正在经历着一场翻天覆地的变化,由传统的单一纸质馆藏转变为纸质和数字相结合的多载体形式,甚至是纯电子

资源。伴随着信息资源数量的激增及资源形式的多样化,虽然信息获取更加便利,但也面临着更大的挑战,如何在良莠不齐的信息海洋中获取高质、准确的信息资源,不仅是对用户的考验,也对图书馆的用户培训提出了更高要求。医院图书馆是医院的文献信息情报中心,承担着为科研、教学和临床研究服务的重要责任,如何在新环境下通过用户培训不断提高科研和临床工作者获取、使用信息的能力,提高图书馆的资源利用水平,是医院图书馆需要重视的工作。

本文随机抽取广东省 25 家三级医院图书馆开展用户培训服务现状调研(在调研的 25 家三级医院图书馆中,有 5 家图书馆未开展用户培训服务,故只对其中 20 家三级医院图书馆进行分析),分析医院图书馆用户培训服务存在的问题及原因,对改善医院图书馆用户培训服务工作提出建议。

〔修回日期〕 2016-08-31

〔基金项目〕 孙利,助理馆员,发表论文 2 篇。

2 医院图书馆用户培训服务现状

2.1 方式

从调研数据来看,医院图书馆的用户培训方式包括讲座、新入职员工、上机实践、网络培训等。其中讲座占据主导地位,有 17 家医院图书馆开展;其次是新入职员工培训,有 11 家医院图书馆开展;上机实践和网络培训相对较少,有 7 家医院图书馆开展,且开展网络培训主要依托医院内部的信息发布平台,在平台上放置课件、视频等,较少采用新兴媒体如微信、微博等。

2.2 内容

从调研数据来看,医院图书馆的用户培训内容主要以传统的常规类服务为主,如介绍数据库的使用方法、馆藏资源的分布和利用以及检索技巧等。此外,有 5 家医院图书馆培训内容涉及常用软件,如医务人员办公与科研中常用到的 Word、Excel、SPSS 软件等,4 家医院图书馆涉及论文的写作与发表技巧,1 家医院图书馆涉及学术不端教育。

2.3 时间安排

从调研数据来看,有 12 家医院图书馆每年有计划地组织开展培训服务,培训具有固定性、系统性;8 家医院图书馆则是随机开展,没有一定的计划安排。在培训场次方面,有 2 家医院图书馆每年在 10 次左右,少数几家为 3~5 次,多数在 2 次以下。

2.4 讲师来源

从调研数据来看,医院图书馆开展用户培训的讲师主要来自数据库商方面,以介绍数据库的使用为主要培训内容,有 11 家医院图书馆选择此项;有 7 家医院图书馆以本馆工作人员担当讲师角色,主要介绍本馆馆藏资源以及检索技巧等;此外,各有 1 家医院图书馆选择邀请本院相关专家以及外面专家担当讲师。

3 存在问题及原因分析

3.1 存在问题

从以上数据分析可知,目前医院图书馆的用户培训服务还存在一定不足。从方式上看,主要以传统的讲座为主,网络以及上机实践等方式较少采用,培训方式单一。一对多的集中式讲座存在培训者与被培训者之间缺乏有效交流沟通的弊端,也无法有针对性地解决被培训者的问题^[2]。没有网络和上机实践的辅助,被培训者难以实现不受时间和空间限制进行自主培训,也难以将理论和实践有机结合起来^[3]。从内容上来看,目前医院图书馆还主要停留在图书馆常规服务方面,内容的深度和广度还有待加强,如文献管理软件、信息分析工具、论文写作工具等方面的培训等^[4]。当前医患关系更加紧张,医务人员面临工作与心理的双重压力,可以结合医务人员的需求,开展有关医学人文素养、缓解心理压力等方面的培训。从时间安排上来看,应从零星、偶尔的培训逐步发展为连续的、系统的培训^[5],将用户培训服务作为重要的工作予以重视。

3.2 原因分析

(1) 馆员业务水平及服务意识较低。开展图书馆培训工作的主体是图书馆员,馆员的业务水平和服务意识是用户培训工作能否顺利开展并达到预期效果的关键。与院校图书馆及公共图书馆相比,医院图书馆员的学历、职称普遍较低,图书情报、医学信息专业出身的人员更少,培训机会也相对较少。正是由于医院图书馆员的业务水平较低,因此组织开展用户培训服务就更加困难,馆员往往只能简单胜任介绍馆藏资源分布的培训讲师,对于更深层次的用户培训工作则难以承担。而且,目前医院图书馆员的服务意识普遍较低,组织开展用户培训服务的积极性和主动性还有待加强,日常不注重收集用户的反馈信息,难以根据用户的需求持续改进用户培训工作。(2) 培训场所与经费存在困难。开展用户培训工作需要培训场地和一定的经费的支持。医院图书馆作为医院的非创收部门,往往不受重视,馆舍面积一般较小,经费也比较紧张。由于馆舍面积问题,组织讲座培训往往需要另申请场

地。此外,由于本馆工作人员难以展开深层次的用户培训工作,邀请数据库商培训讲师、相关专家讲课费往往较高。这些原因都在一定程度上打击了组织培训工作人员的积极性,给医院图书馆用户培训工作带来一定程度的阻碍。

4 改善用户培训服务的措施

4.1 引入慕课资源

慕课(MOOC)即大规模网络在线开放课程,是近年来在全球迅速发展的一种新兴的教育模式,是解决目前全球高等教育成本昂贵、教育资源分布不均、自主学习需求旺盛等问题的最佳方案^[6]。慕课资源的免费性、共享性和开放式、输出性给医院图书馆的用户培训工作带来了新机遇^[7]。慕课课程主要由知名高校讲师讲授,涉及多学科知识,医院图书馆通过挑选、组织、推荐相关课程,如检索技巧、数据挖掘、软件使用、论文写作发表、医学人文素养课程等给用户,既可以丰富用户培训内容和方式,也可以缓解医院图书馆由于馆员业务水平和培训场地及经费的问题给用户培训工作带来的困难。

4.2 融入微信平台

云技术、移动技术、社交网络、可视化、智能终端等新技术的迅猛发展,为图书馆的用户培训工作带来了更多的可能^[2]。2011 年新兴媒体微信的诞生在图书馆界掀起了一股热潮,由于微信具有不受时空限制、传播时效性强、传递方式多样化、互动性强、使用成本低廉等特点^[8],开通微信图书馆,利用微信公众平台进行图书馆服务和宣传成为众多图书馆进行服务创新的选择。将图书馆的用户培训工作融入微信平台,可以使用户根据自身素质和信息需求,自主选择培训时间和内容,掌握培训进度,激发用户学习的主动性^[9]。在培训过程中遇到问题,可以随时与馆员进行交流沟通,及时解决问题,使图书馆的用户培训工作更加灵活、更有针对性。

4.3 分级培训模式

一对多的集中培训是目前多数医院图书馆开展

用户培训服务采取的方式,这种培训方式虽然可以快速将知识传播给大量用户,比较简单省事,但是缺少与用户的交流和沟通,无法针对用户的具体需求给予指导。而采取分级培训模式,首先在各个科室设立科室图书管理员,较大科室在科室图书管理员下设置小组图书管理员,图书馆工作人员先对科室图书管理员一级进行用户培训,由于科室图书管理员相对人数较少,培训者和被培训者可以及时交流沟通,解决困惑;科室图书管理员接受培训后再对本科室人员进行培训,规模较大科室则可以先对小组图书管理员进行培训,再由小组图书管理员对小组成员进行培训。这种分级培训模式可分散培训的用户数量,每一级的培训都可以实现有效互动交流,也可以及时了解用户的信息需求。

4.4 重视馆员培训和院内人才挖掘

培训师是用户培训工作的重要组成部分。目前医院图书馆用户培训师主要来自数据库商和本馆工作人员,没有充分重视本院相关人才的挖掘,且由于馆员业务素质问题,培训内容层次也比较低。提高图书馆的用户培训质量既要重视馆员的培训,也要重视本院相关人才的挖掘。首先,馆员必须重视自身业务素质的提高,积极参加业务培训,不断提升信息检索和分析能力,优化自身知识结构,拓宽知识面,掌握新兴技术的应用。其次,馆员应提高服务意识,充分认识用户培训工作在图书馆价值彰显方面的作用,积极主动收集用户需求信息和反馈意见,不断改进服务工作。此外,医院汇集医学、统计、计算机、经济、管理、心理等多学科人才,更有科研方面的专家,图书馆应充分利用院内人才资源,邀请本院相关专家担任培训师,丰富用户培训内容。

5 结语

用户培训服务是提升用户信息素养的重要手段,关系着图书馆资源能否得到有效利用,也是图书馆价值体现的重要部分,无论何时图书馆都应重

(下转第 93 页)

高,反之则会使其降低。(2) 增强大学生自我效能感的途径。从自我效能感的形成途径看,要增强医学生个人知识管理的自我效能感,一方面要让学生通过知识管理体验到专业学习、实践、人际交往等方面更多的成功;另一方面对于典型的成功的个人知识管理案例,要加强宣传,让学生多多接触,纷纷效仿;此外要与学生多交流多沟通,通过教师、朋友、家人的鼓励促进学生自我效能感提升。

6 结语

个人知识管理是大学生管理好个人知识,有效利用个人知识的科学方法,有效的个人知识管理有利于提高大学生的创新能力。在增进健康、提升生活质量的美好前景下,医学生需要对个人知识进行

有效的管理,不断提高个人知识管理的能力,更好地适应社会需求。

参考文献

- 1 岳亚平. 教师个人知识管理策略的形成与发展 [D]. 南京: 南京师范大学, 2007.
- 2 袁书卷. 意识心理学的探索 [M]. 成都: 西南交通大学出版社, 2014.
- 3 简传红, 任玉珑, 罗艳蓓. 组织文化知识管理战略与创新方式选择的关系研究 [J]. 管理世界, 2012, (2): 181-182.
- 4 杨志萍, 杜瑾, 李红培. 个人知识管理工具综述 [J]. 知识管理论坛, 2013, (3): 9-15.
- 5 高申春. 自我效能理论评述 [J]. 心理发展与教育, 2000, 16 (1): 60-63.

(上接第 85 页)

视用户培训工作。技术日新月异, 环境不断变化, 图书馆的用户培训服务也应不断顺应潮流, 不断创新, 克服困难, 充分发挥图书馆的价值和作用。

参考文献

- 1 湛佑祥. 医学图书馆学 [M]. 北京: 人民军医出版社, 2009.
- 2 邓玉, 张靖. 高校图书馆用户培训工作的创新——基于中国科学院大学图书馆的调研分析 [J]. 图书馆杂志, 2015, 34 (1): 60-65.
- 3 杨小凤. 高校图书馆用户培训服务的调查分析 [J]. 晋图学刊, 2011, (1): 60-63.
- 4 王晶静, 周爱莲. 图书馆用户培训效果分析与思考 - 以

国家农业图书馆为例 [J]. 图书馆学刊, 2015, (10): 5-8.

- 5 徐晓. 启发自助式图书馆用户培训的模式 [J]. 图书馆学刊, 2013, 35 (10): 93-95.
- 6 潘燕桃, 廖昀赟. 大学生信息素养教育的“慕课”化趋势 [J]. 大学图书馆学报, 2014, 32 (4): 21-27.
- 7 陆波. MOOC 环境下的图书馆角色定位与服务创新 [J]. 图书与情报, 2014, (2): 123-126.
- 8 沈艳. 微信在高职院校图书馆用户教育培训中的应用探析 [J]. 金田, 2014, (12): 436.
- 9 潘燕桃, 道焰. 图书馆用户网络自主培训系统构建策略研究 [J]. 图书馆论坛, 2014, 34 (2): 51-58, 50.

《医学信息学杂志》版权声明

(1) 作者所投稿件无“抄袭”、“剽窃”、“一稿两投或多投”等学术不端行为, 对于署名无异议, 不涉及保密与知识产权的侵权等问题, 文责自负。对于因上述问题引起的一切法律纠纷, 完全由全体署名作者负责, 无需编辑部承担连带责任。(2) 来稿刊用后, 该稿包括印刷出版和电子出版在内的出版权、复制权、发行权、汇编权、翻译权及信息网络传播权已经转让给《医学信息学杂志》编辑部。除以纸载体形式出版外, 本刊有权以光盘、网络期刊等其他方式刊登文稿, 本刊已加入万方数据“数字化期刊群”、重庆维普“中文科技期刊数据库”、清华同方“中国期刊全文数据库”、中国阅读网。(3) 作者著作权使用费与本刊稿酬一次性给付, 不再另行发放。作者如不同意文章入编, 投稿时敬请说明。

《医学信息学杂志》编辑部