

医院图书馆空间再造与服务转型实践与思考^{*}

李儒银

章小童

罗志宏

(重庆医科大学附属第一医院图书馆
重庆 400016)

(南开大学商学院
天津 300071)

(重庆医科大学附属第一医院图书馆
重庆 400016)

〔摘要〕 介绍国内外图书馆空间再造与服务转型相关研究情况,以重庆医科大学附属第一医院图书馆为例,阐述图书馆空间再造及空间再造与服务转型融合路径,总结实践经验,包括注重顶层设计、夯实发展基础、优化用户体验,为相关研究提供参考。

〔关键词〕 医院图书馆;空间再造;服务转型;精准服务

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.03.018

Practice and Considerations on Space Reengineering and Service Transformation of Hospital Library LI Ruyin, Library of the First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China; ZHANG Xiaotong, Business School of Nankai University, Tianjin 300071, China; LUO Zhihong, Library of the First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China

〔Abstract〕 The paper introduces the research status of library space reengineering and service transformation at home and abroad, takes the library of the First Affiliated Hospital of Chongqing Medical University as an example, expounds the path of library space reengineering and the integration of space reengineering and service transformation, summarizes practical experience, including paying attention to top-level design, laying a solid foundation for development and optimizing user experience, and provides references for related study.

〔Keywords〕 hospital library; space reengineering; service transformation; precise service

1 引言

在数字技术、网络技术和信息技术飞速发展的今天,如何合理规划和利用图书馆空间,根据用户需求、行为特点以及新型服务理念实现空间再造,已成为新时期图书馆求生存、求发展面临的重要问题^[1]。医院图书馆作为医院文化信息服务中心,是支撑院内临床医疗、科学研究的重要部门,应与时俱进地改造空间,优化服务,满足读者需求。重庆医科大学附属第一医院图书馆(以下简称重医附一

〔修回日期〕 2022-03-03

〔作者简介〕 李儒银,硕士,助理馆员,发表论文7篇;章小童,博士研究生,发表论文20篇;通讯作者:罗志宏,研究馆员,发表论文50余篇。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医学图书馆分会一般项目“医院图书馆精准服务研究”(项目编号:YX2021Y03)。

院图书馆)在空间再造方面关注读者需求,结合自身特色在空间利用与服务转型方面进行探索并取得较好成果。本文以重医附一院图书馆为例,分析其空间再造和服务转型经验,以期为同类型图书馆空间再造与服务转型提供借鉴。

2 国内外相关研究概述

2.1 国内

国内大学图书馆空间再造与服务转型案例从实践经验和战略制定两个不同视角展开,如浙江师范大学图书馆^[2]在理念上以“发亮、发声”为突破口,在空间设计、特色馆藏建设、业务拓展实践上有“亮点”。同济大学图书馆^[3]通过制定“十三五”战略规划,确立以用户服务为导向的空间功能构建策略。还有研究^[4]从空间再造定位、体系、系统功能、特征等方面介绍沈阳师范大学图书馆如何融合新型服务。公共图书馆空间再造与服务转型研究主要阐述其如何通过改善阅览环境、空间布局,借助新兴科技促进服务融合与创新,为读者提供泛在化、体验式服务,赋予图书馆交流、创新、体验等属性和生命力,实现服务模式、内容、手段革新^[5-7]。

2.2 国外

国外相关研究对美国、日本、荷兰等国家的图书馆空间再造实践经验进行分析,如郭卫宁^[8]介绍美国北卡罗来纳州立大学亨特图书馆利用高新技术为用户打造融合可视化、沉浸式、科技感的物理空间和虚拟空间,创新用户感官、交互、情感体验。罗宏^[9]以日本大阪大学图书馆和新泻大学图书馆为研究对象,从空间、理念、功能、资源等方面对比两馆自主学习空间,分析自主学习空间对图书馆利用率、教育功能和形象塑造方面的服务成效。萨支斌^[10]以芬兰赫尔辛基 Oodi 中央图书馆为例,从用户体验角度分析其空间特点,从用户感知、文化休闲、多元体验、设计美感等角度提出对国内图书馆空间再造的启示。

2.3 小结

以上研究在总结国内外有关实践经验的同时,

对图书馆空间再造和服务转型提供了重要启示或理论指导。但已有研究较少关注医院图书馆空间再造与服务转型,特别是医院图书馆具有自身特殊性,相关研究经验并不完全适用。本文结合重医附一院图书馆空间再造和服务转型案例,总结分析其空间再造和服务转型经验,以期为医院图书馆空间再造与服务转型提供方法、路径与经验参考。

3 医院图书馆空间再造实践

3.1 理念与定位

重医附一院图书馆是典型的医学专业图书馆,汇集了大量医学文献信息资源,服务于医院医疗、教学、科研和管理,是中国图书馆学会医院图书馆委员会和中国医院协会情报图书专业委员会成员馆。在综合评估当前社会环境和图书馆发展趋势基础上,吸收新理念、新元素,结合自身特点,确定空间再造理念与定位,主要体现在两方面:一是空间布局,切实考虑读者需求,遵循专业化、个性化、科学性、共享性和舒适性的原则规划空间结构和人文环境;二是空间服务,为医院医教研管提供专业文献信息服务,满足读者多元化、精准化阅读需求,持续探索新的服务方式。

3.2 空间再造与服务链接

重医附一院图书馆从阅览环境、馆藏布局、个性化阅读空间 3 个维度进行重新系统规划,充分挖掘空间资源利用潜力和优势,形成医院图书馆空间再造实施方案,为读者提供文献阅览、科学研究、交流协作等多元化和个性化信息服务。在空间再造实践中,积极策划服务转型与空间再造的融合,衍生出一系列新的服务形式和内容。馆员从被动服务变为推送服务、吸引服务,支撑医院医教研管工作。

4 医院图书馆空间再造与服务转型融合

4.1 嵌入护理科研的学科信息服务

充分整合、利用馆藏资源,针对护理团队开展多元化学科服务。近年来多次受邀参与临床科室专

科护士培训,旨在提高护理人员信息意识、检索能力和科研水平;为护理人员提供论文投稿选刊服务,鼓励护理人员积极开展科研工作,发表相关成果。积极融入患者安全团队开展专项信息服务,为其提供科学、有力的文献支撑和精准服务。此外该馆开展的西南地区“护理科研产出”继续教育项目已连续举办多年,为来自西南地区的护理骨干提供系列科研能力提升培训,成为西南地区医院护理人员继续教育优秀品牌。

4.2 融入医院学科提升工程

重医附一院图书馆作为医院信息部门、数据中心,服务于医院学科建设,参与医院学科提升工程相关工作。学科建设是医院可持续发展的基础和核心竞争力,直接影响医疗质量、科技水平、人才建设和综合实力^[11]。图书馆配合科研处完成临床科室学科建设相关文献调研、学科建设方案、评价指标调研、答辩论证等工作,在医院学科建设过程中找准定位,提供深层次、高质量的信息服务,全力支持医院学科建设。

4.3 打造阅读推广文化品牌

4.3.1 开展读书月系列活动 重医附一院图书馆作为医学专业图书馆,为进一步提高服务能力,拓展读者信息获取渠道,提高读者阅读兴趣和素养,营造良好的阅读文化氛围,每年围绕一个主题举办世界读书日活动。主动分析读者需求,开展培训讲座、书展、资源试用等活动。积极响应中国图书馆学会号召,开展同城共读、摄影作品征集等活动。帮扶定向扶贫单位,开展“书声琅琅”“万卷共知”等全民阅读活动,组织职工参加“爱心传递,图书捐赠”活动,为贫困山村赠送图书,以阅读扶民智。重医附一院图书馆作为唯一一家医院图书馆在2020年进入“全民阅读示范基地”名单。

4.3.2 创建图书馆文化标签 重医附一院图书馆为更好地服务读者、倾听读者心声不断改进服务,在馆内打造“心语·心愿”墙,增强人文关怀,展

示文化特色。在疫情防控时期,为响应中国图书馆学会倡议,做好特殊时期国家记忆保存,传承时代奉献精神,医院图书馆面向200多名一线防控医务人员征集心语心愿并在图书馆留下亲笔印记,成为医院图书馆一笔特殊的文化财富。

4.4 支撑管理与决策的情报分析服务

相较于科研服务,支撑管理与决策的情报分析服务更多体现图书馆的增值性,能够显著提高图书馆贡献度和影响力,是当前各类图书馆服务转型的重要方向之一^[12]。重医附一院图书馆在此方面进行尝试:一方面,承担医院科研年鉴、专题文献资料编撰工作;另一方面,负责全院职工科研业绩审核工作。同时配合职能部门完成指令性任务的专题性调研,为该院重要决策制定提供科学、精准的文献信息支撑服务。

4.5 整合“融媒体”服务

“互联网+”时代背景下,移动电子设备成为大众获取信息的重要途径。为提供更为便利的阅读服务,重医附一院图书馆拓展虚拟空间,借助媒体多渠道、全方位服务读者。微信文献服务群24小时接受读者文献咨询;微信公众平台开设信息传递、在线课堂、SCI专栏等栏目,提供文献信息报道和活动宣传服务。

5 经验与思考

5.1 概述

医院图书馆空间再造不仅包括空间扩建、增加硬件设备和丰富藏书资源,还应站在医疗、教学、科研和管理过程上游,重视医护人员反馈,不断调整空间布局、扩充数字资源、引进专业人才,为医护人员提供科学、专业、前沿的精准化服务,以实现服务方式和理念的转型。本文试对重医附一院图书馆空间再造与服务转型案例进行总结,见图1。

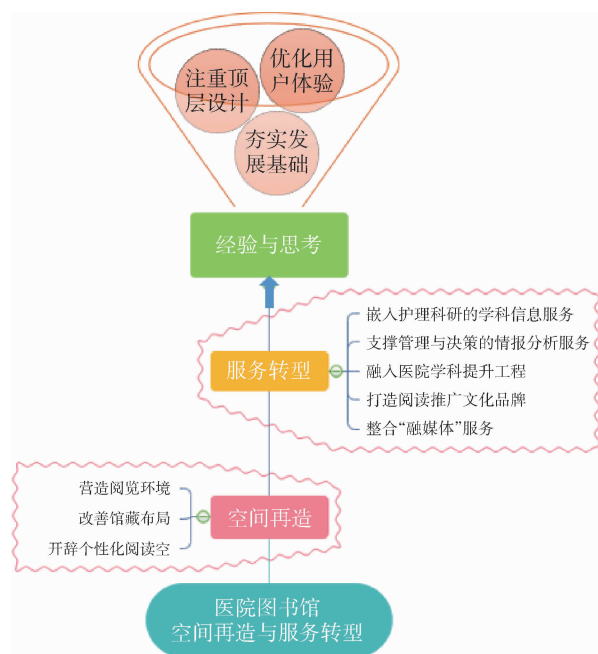


图 1 重医附一院图书馆空间再造与服务转型模式

5.2 注重顶层设计

5.2.1 明确图书馆“十四五”发展规划 重医附一院图书馆“十四五”发展规划以“围绕空间再造和服务创新，满足读者多元化、精准化的阅读需求”为中心，提出转变管理观念，由“管理读者”向“服务读者”转型。通过多途径、多层次的服务创新，在为读者打造各类空间方面进行新探索；同时坚持需求导向，提高资源建设水平，积极开展延伸服务，加强深层次服务，提升医院图书馆服务品质。

5.2.2 迎合医院“学科提升工程” 医院图书馆旨在为全院职工提供信息服务支撑。紧紧围绕医院发展规划，寻求生存与发展契机。在医院提出“九大发展工程”时，瞄准“学科提升工程”，全程参与医院学科建设，通过相关文献调研、科学数据分析，积极为管理部门提供决策支撑。

5.3 夯实发展基础

5.3.1 完善人才队伍建设 近年来重医附一院图书馆陆续引进 4 名图书情报专业技术人员，倡导馆员发挥主观能动性，从专业角度开展业务研究；深入临床科室，提供嵌入式学科服务；激励馆员参与

科研课题申报，将业务工作与学术研究相结合，以学术研究促进业务建设。同时督促馆员参加学术会议，鼓励馆员提交案例、参与大会发言。

5.3.2 合理配置馆内资源 重医附一院图书馆站在促进馆内资源可持续发展的角度优化配置馆内资源。一是重视传统纸质文献资源持续增长，订购图书、期刊；二是加强数字资源建设力度，订购全文数据库、临床数据库，共享学校 50 余种数据库，常年调研读者需求引进试用资源；三是不断开拓创新特色馆藏，在“十四五”发展规划中计划打造一个收藏建院以来该院专家学者主编图书的主题馆藏库。

5.4 优化用户体验

5.4.1 塑造第 3 空间 在后知识服务时代，图书馆可通过空间再造增强功能适用性，使图书馆成为新的功能空间^[13]。重医附一院图书馆个性化阅读空间实行一室多用，服务于该院学科专家和项目团队，塑造第 3 空间。医院图书馆会持续关注读者需求，业界新兴空间动态，实时优化馆内空间，为读者打造复合空间、功能空间、无限空间。

5.4.2 服务对象分众化 重医附一院图书馆用户群体包括临床医生、护理人员、管理人员、“一员四生”等，上述群体信息素养水平不一，图书馆在提供普适服务基础上对服务对象进行细分，提供精准化服务，既能满足读者刚性需求又能照顾柔性需求，从个性化角度提升服务品质。

6 结语

“图书馆是一个生长着的有机体”，通过对医院图书馆空间改造可以推动服务转型，进而最大限度地实现图书馆空间价值。依据服务对象确定空间管理原则，积极策划空间再造与服务转型融合方案，使得空间再造和新型服务方案相辅相成，为医院医疗、教学、科研和管理工作提供信息服务支撑。重医附一院图书馆所进行的有益探索也是精准服务的初步实践，为医院图书馆服务变革优选路径与转向模式提供参考。

(下转第 99 页)

全国中医药院校大学生程序设计竞赛、中国“互联网+”大学生创新创业大赛、全国大学生数学建模竞赛、“蓝桥杯”全国软件和信息技术专业人才大赛等，大大提高学生综合素质。

5 结语

医学高校信息管理与信息系统专业是医学信息人才培养的主要阵地，但目前仍存在知识体系不完善、实践与创新能力不足等问题。广西中医药大学信息管理与信息系统专业开展“三进两融合”教学改革，将“三进”梯度渐进模式贯穿实践教学全程，将信息技术与医学、管理学知识进行深度融合，校企协同育人，取得了较好效果。

参考文献

- 1 《中国继续医学教育》编辑部. 医药卫生中长期人才发展规划（2011—2020 年）[J]. 中国继续医学教育, 2011, 3 (2): 1-7.
- 2 张光亮, 李金刚. 我国医疗卫生行业信息化发展现状[J]. 医学信息, 2020, 33 (8): 61-63.

- 3 陆维嘉, 唐颖. 江苏省某大学附属医院医学信息学专业项目化教学模式探索 [J]. 医学与社会, 2019, 32 (3): 128-130.
- 4 吴雅琴, 王呼生, 王晓东. 创新驱动发展战略背景下医学信息管理与信息系统专业转型研究 [J]. 医学信息学杂志, 2019, 40 (1): 85-88.
- 5 韦懿容, 黄莹莹, 陈燕超, 等. 广西医科大学信息管理与信息系统专业现状分析 [J]. 广西医科大学学报, 2020, 37 (9): 1726-1730.
- 6 刘广, 燕燕, 王甜宇, 等. 中医药院校信息管理与信息系统专业实践教学改革与研究 [J]. 医学信息学杂志, 2016, 37 (7): 88-90.
- 7 杨枢, 陈兴智. 医学院校信息管理与信息系统专业课程体系构建——以蚌埠医学院为例 [J]. 包头医学院学报, 2017, 33 (6): 110-112.
- 8 陈春林, 梁洁, 苏理玲. 医学院校信息管理类专业实践教学体系的构建 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2016, 25 (7): 69-72.
- 9 叶明全, 尹荣章, 刘冬, 等. 医学高校信息管理与信息系统专业综合改革与实践 [J]. 滁州学院学报, 2016, 18 (5): 103-106, 109.

(上接第 91 页)

参考文献

- 1 张真, 孟连生. 网络环境下艺术院校图书馆空间再造——以中国美术学院图书馆为例 [J]. 图书情报工作, 2019, 63 (11): 73-79.
- 2 胡益芳. 发亮、发声：引导大学图书馆发展的新理念——以浙江师范大学图书馆的探索为例 [J]. 大学图书馆学报, 2015, 33 (1): 51-54, 42.
- 3 史艳芬, 徐咏华, 刘玉红. 图书馆空间布局与功能维度的战略规划研究——以同济大学图书馆为例 [J]. 图书情报工作, 2017, 61 (6): 61-66.
- 4 王宇, 王磊. 大学图书馆空间再造与服务转型——以沈阳师范大学图书馆为例 [J]. 大学图书馆学报, 2019, 37 (4): 61-70.
- 5 师丽梅, 洪光宗, 吴志敏, 等. 城市图书馆公共文化空间建设与服务新走向——以深圳地区公共图书馆为例 [J]. 图书馆, 2017 (5): 97-101, 105.
- 6 杨绎, 金奇文. 公共图书馆创客空间发展模式研究——

- 基于上海图书馆的实践 [J]. 情报探索, 2017 (2): 114-117.
- 7 王筱雯, 王天泥. 公共文化服务视域下公共图书馆空间再造的实践与思考——以辽宁省图书馆新馆为例 [J]. 图书馆, 2017 (4): 40-43, 64.
- 8 郭卫宁. 大学图书馆空间革命——美国北卡罗莱纳州立大学亨特图书馆见闻启示录 [J]. 图书馆学研究, 2016 (19): 92-96, 101.
- 9 罗宏. 日本大学图书馆自主学习空间事例研究 [J]. 新世纪图书馆, 2018 (10): 79-82.
- 10 萨支斌. 赫尔辛基 Oodi 中央图书馆空间再造及启示 [J]. 图书馆工作与研究, 2020 (3): 62-67.
- 11 赵亮, 金昌晓, 乔杰. 大型公立医院学科建设发展战略探索与思考 [J]. 中国医院管理, 2013, 33 (11): 44-46.
- 12 潘卫, 杨眉, 董珏. 支撑高校管理与决策的产品化情报服务 [J]. 大学图书馆学报, 2016, 34 (6): 43-50.
- 13 柯平, 邹金汇. 后知识服务时代的图书馆转型 [J]. 中国图书馆学报, 2019, 45 (1): 4-17.