

## • 医学信息资源管理与利用 •

# 智慧图书馆背景下医学图书馆服务重塑路径研究\*

黄 鹂 施利国

(南京鼓楼医院图书情报中心 南京 210008)

〔摘要〕 在总结现有医学图书馆服务路径的基础上,结合医学图书馆工作实践,对医学图书馆的服务重塑路径进行研究,包括信息资源、服务方式、服务对象、服务空间、服务项目和服务人员等方面,以期为医学图书馆的智慧化服务提供参考。

〔关键词〕 智慧图书馆;医学图书馆;服务;重塑;路径

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.06.018

**Study on the Remolding Path of Medical Library Service under the Background of Smart Library** HUANG Li, SHI Ligu, Library and Information Center, Nanjing Drum Tower Hospital, Nanjing 210008, China

〔Abstract〕 On the basis of summarizing the existing service path of medical library, combined with the work practice of medical library, the service remodeling path of medical library is studied. The remodeling path includes information resources, service mode, service object, service space, service items, service personnel, etc., so as to provide references for the intelligent service of medical library.

〔Keywords〕 smart library; medical library; service; remodeling; path

## 1 引言

### 1.1 研究背景

当前人工智能、5G、区块链、云计算等新技术的快速发展引领新一轮产业和技术革命,数字化、

网络化、智能化已经成为经济社会发展的大趋势,科学研究范式正在发生深刻变革。智慧地球、智慧国家、智慧城市、智慧社区、智慧校园、智慧医疗等“智慧”概念不断提出<sup>[1]</sup>。智能技术驱动图书馆智慧化发展,2010年起我国图书馆学界针对智慧图书馆建设从理论和实践等不同层面和角度开展了一系列研究,虽然学界对于智慧图书馆的内涵尚无明确定义,但是一致认为智慧图书馆建设需要智能技术支撑,实现人和物的互联互通,在“以人为本”理念下实现智慧服务的“智慧体”。2020年国家图书馆提出建设“全国智慧图书馆体系”,国家数字图书馆工程已在全国搭建起图书馆间互联互通的平台,实现资源共享。在此基础上“全国智慧图书馆体系”进一步转型升级,重组业务、整合资源,打

〔修回日期〕 2021-10-29

〔作者简介〕 黄鹂,硕士,馆员,发表论文9篇;通信作者:施利国,副编审。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医学图书馆分会2021年青年课题“以知识服务和科研管理为导向的医院机构知识库建设研究”(项目编号:YX2021Q11)。

造知识服务生态, 提供智慧服务<sup>[2]</sup>。

## 1.2 智慧医学图书馆研究概况

随着智慧时代的到来, 图书馆用户获取知识的方式和路径发生变化, 图书馆服务需要根据用户需求而调整。在智慧图书馆建设背景下, 医院图书馆开展智慧图书馆研究, 主要内容包括智慧图书馆的馆舍、技术、资源、服务以及人员培训等, 为建设智慧医学图书馆提供理论依据。以“智慧”和“图书馆”为关键词, 在中国知网、万方数据库中检索, 剔除不相关和重复文献后共得到 905 条记录。通过对主题词类别分布分析可知, 智慧图书馆研究聚焦于“图书馆服务模式-信息服务”“发展技术-大数据、云计算、互联网”“图书馆发展策略-环境-总结”3 大类别。在数字图书馆数字化、网络化的基础上, 智慧图书馆服务更注重人的感知, 具有高度感知、泛在互联、高效协同、精准服务、以人为本和创新发展等特点<sup>[3]</sup>。智慧医学图书馆研究处于起步阶段, 共检索到 16 篇文献, 对智慧医学图书馆的概念、服务、发展策略等做了初步探讨。在服务路径上, 有学者<sup>[4]</sup>提出智慧医学图书馆服务是自助借还、数字参考咨询、资源发现服务等传统基础服务的提升以及学科服务、数据管理、机构知识库等新型服务的深化。另有学者<sup>[5]</sup>提出在智能技术的帮助下, 构建医学院校图书馆智慧阅读推广模式等。上述文献未针对智慧医学图书馆服务创新路径进行深入研究。本文结合智慧图书馆特点和医学图书馆工作实践, 从智慧图书馆建设角度对医学图书馆服务重塑路径进行介绍、归纳和讨论, 以期智慧医学图书馆服务提升与发展提供参考。

## 2 智慧图书馆背景下医学图书馆服务重塑路径

### 2.1 概述

服务理念发展带动智慧图书馆服务模式发展, 数字技术创新为服务创新提供新的可能。在智慧图书馆建设背景下, 医学图书馆服务重塑不仅需要结合新技术开展服务技术数字化升级, 还需要坚持“以人为本”原则, 根据用户需求提供多元化、人

性化、智能化的服务模式。有学者提出图书馆服务转型方向可以是更人性化的“智能+”服务模式。本文对未来医学图书馆服务重塑路径进行探讨, 见图 1。

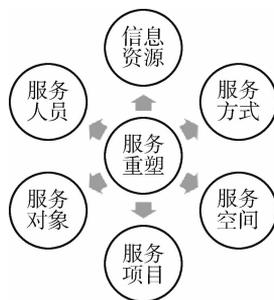


图 1 智慧图书馆背景下医学图书馆服务重塑路径

### 2.2 信息资源建设

资源建设是医学图书馆服务的基础, 是图书馆工作的基本支撑。医学图书馆资源丰富, 不仅有专业的医学数据库, 还有医学特色馆藏资源。信息资源包括各类专业数据库、互联网资源、社交媒体资源等。南京鼓楼医院和数据库公司合作, 基于已有电子资源建设南京鼓楼医院智慧云图书馆, 以网站和手机 APP 形式呈现, 结合用户实际需求提供各类信息资源。同时为了满足个人、学科和医院综合发展需求, 图书馆和科技处合作, 通过数据库公司抓取、过滤数据, 收录全院论文, 建立南京鼓楼医院机构知识库, 提供科室及个人成果分析、知识图谱分析等。通过云图书馆、机构知识库、移动服务端、手机 APP, 建立全面、系统、特色且多样化的馆藏文献资源网络, 可通过电脑、手机等终端提供馆藏文献资源服务, 基本满足读者的中外文文献信息资源需求。

### 2.3 服务方式

移动技术、智能设备的发展为医学图书馆服务提供了丰富的渠道, 与用户保持零距离互动连接。国家图书馆等综合性大型图书馆通过微信公众号、微博、抖音、今日头条、小红书等新媒体与读者共享信息, 建立新型社交化连接方式, 为医学图书馆创新服务方式提供参考。医学图书馆专业性较强, 应通过多种公共传播方式最大程度地开发利用医学

信息资源,为公众服务,提高医学图书馆、医院的社会影响力。2013年8月创建的“南京鼓楼医院图书馆”微信公众号,目前拥有用户6600余人,通过发布各类消息建立与读者在线互动的平台。图书馆和数据库公司合作,依托于其数据库资源建立了人工智能文献保障微信群,1天内组建4个人工智能文献保障群,有2000人入群。因为医护人员白天工作紧张,夜晚、周末对文献需求更大,人工智能文献保障微信群通过人工+人工智能方式24小时不间断地提供文献查询服务,开展包括中外学术期刊论文、图书、学位论文、会议论文、电子教材、教科书等文献即时传递服务。读者在群里提供文献题名、PubMed唯一标识码(PubMed Unique Identifier, PMID)、数字对象唯一标识符(Digital Object Unique Identifier, DOI)等信息,查询结果会在10秒内返回,速度快、效率高。

## 2.4 服务空间

智慧时代的图书馆实体空间和虚拟空间正在发生变革。空间形态建设已成为图书馆改造自身服务的重要内容。图书馆要适应新的时代要求、与时俱进,更多地思考图书馆空间的社会需求,进行服务融合,进而真正实现图书馆的社会价值<sup>[6]</sup>。有学者<sup>[7]</sup>提出要实现空间再造,建立虚实融合共生的文化共享空间。目前公共图书馆已经开始相关尝试,创客空间、科技空间、文化空间等新概念涌现。如浙江大学图书馆建设协同式学习环境,构建以读者为中心,促进学习、协作和研究的全新服务模式,建设新型信息共享空间(Information Commons, IC)<sup>[8]</sup>。图书馆空间再造与服务效能的提升密切相关。借助便利的网络条件及丰富的馆藏资源,图书馆服务突破时间、空间限制实现线上+线下的空间重塑。在提供传统线下服务的同时开展一系列线上讲座培训、在线直播开课、云直播等形式的线上服务,助力医学图书馆成为智慧型文化共享空间。南京鼓楼医院“智慧云图书馆”不受医院局域网限制,在院外也可通过手机和电脑登录图书馆,读者通过线上平台可无障碍访问图书馆各类资源。

## 2.5 服务项目

服务项目是医学图书馆软实力的象征。既往研究主要着眼于用户群体服务,较少研究以用户需求为主的个性化服务。在信息时代,需要从海量数据中准确筛选所需资源,这对读者检索能力和图书馆服务能力提出新要求。服务项目重塑应该坚持“以人为本”原则,在分析用户大数据以及开展用户需求调研的基础上,把握用户实际需求,结合自身特色开设个性化服务项目,实现服务重塑。南京鼓楼医院图书馆策划专题,通过网站、微信群等方式进行信息推送。为满足科研人员的科研需求,医院开设科研门诊,科研部医学统计专业工作人员根据读者需求和研究内容为其提供医学统计服务,图书馆为读者提供智慧的学科情报服务,贯穿整个科研活动。随着图书馆事业发展,医学图书馆应重塑服务项目,见表1。

表1 医学图书馆服务项目重塑

服务项目	项目内容
科技查新服务	成果鉴定、科研立项、奖项申报等科研活动查新
知识交流服务	提供讨论场所,各学科人员参与开展学术沙龙交流讨论
嵌入式咨询服务	根据用户需求提供即时、有效的信息服务
文献定题推送服务	文献数据分析、定制推送用户需要的特定数据
讲座培训服务	数据库使用、检索技能等讲座培训

## 2.6 服务对象

患者在就医过程中,受自身知识水平和信息获取渠道的影响较难辨别虚假信息,其对疾病的了解不足和医学背景的欠缺容易导致医患矛盾,影响治疗和康复。医学图书馆专业性较强,服务对象主要是本单位医护人员和医药卫生管理人员。要充分发挥医学图书馆的专业价值、利用好专业资源,在此基础上扩展服务对象,面向患者提供科学普及和健康咨询服务<sup>[9]</sup>。不仅能拓宽服务领域、提高服务质量,还能促进医患关系和谐、提升患者满意度。国外已有患者图书馆概念,新加坡、日本、英国等已

开始相关尝试。其普遍认为阅读在患者康复过程中发挥重要作用,可成为医疗辅助。最初患者图书馆的主要功能是安慰和鼓励患者,提供书籍借阅服务。在信息化时代背景下患者图书馆开始提供医疗信息检索、疾病咨询、患者沙龙等服务内容,已成为集教育、文化、医疗信息服务为一体的综合性知识机构<sup>[10]</sup>。国内虽然未建立类似机构,但医院已认识到患者科普教育的重要性,医学图书馆针对患者需求,借助医院平台,通过多种方式为患者提供服务,如医院微信公众号知识科普、视频宣教、孕妇学校等,满足公众医药卫生需求,真正实现图书馆文化宣传阵地功能,提升医学图书馆的社会影响力。

## 2.7 服务人员

图书馆员是图书馆的灵魂,是智慧图书馆“智慧体”中流通的“血液”,馆员能力在一定程度上影响图书馆服务水平。图书馆只有充分调动馆员积极性,提供专业化培训以发挥个人特长,才能在智慧图书馆建设中应对考验。智慧馆员包括复合型馆员、研究型馆员、技术型馆员、业务型馆员和服务型馆员等多种类型<sup>[11]</sup>。医学图书馆一般规模较小、人数较少且专业性较强,对馆员要求较高,既需要其了解图书馆专业理论和检索知识,还需要其具有基本医学知识储备。因此馆员需要持续学习新的理论和专业技能,不断提升自身能力和水平。应在人员分配上做到合理分配、优化结构、知人善任,以实现图书馆可持续发展。例如南京鼓楼医院图书馆申请加入南京大学图书馆二级查新点,协助南京大学图书馆开展医学查新工作,重视年轻人专业技能培训,积极参加国内相关医学信息学、图书馆学专业会议和科技查新专业知识培训班等,同时结合本馆课题查新服务,定期邀请相关专家进行查新讲座,提升馆员的信息服务能力,培养智慧化学科服务馆员。

## 3 结语

服务是图书馆的基本宗旨与核心价值观,是贯

穿图书馆发展的主线。智慧图书馆背景下的医学图书馆服务路径重塑面临一系列挑战。因为医学图书馆专业性较强,需要馆员和临床医务人员开展跨学科合作研究,对馆员的能力要求较高,此外还需要学习国内外图书馆代表性案例和先进经验,对智能技术在智慧医学图书馆服务中的应用进行研究,完善智慧医学图书馆服务的相关机制。未来以用户需求为导向,依托先进技术服务理念,智慧医学图书馆应该具备自身特色,深入探索发展新路径,不断创新以满足医院科研及文化发展需要,发挥价值,提高专业地位,为医院发展和图书馆事业的发展贡献力量。

## 参考文献

- 1 新华网. 智慧社会,迎接美好生活 [EB/OL]. [2021-06-23]. [http://www.xinhuanet.com/tech/2017-12/11/c\\_1122087900.htm](http://www.xinhuanet.com/tech/2017-12/11/c_1122087900.htm).
- 2 饶权. 全国智慧图书馆体系:开启图书馆智慧化转型新篇章 [J]. 中国图书馆学报, 2021 (1): 4-14.
- 3 段美珍,初景利,张冬荣,等. 智慧图书馆的内涵特点及其认知模型研究 [J]. 图书情报工作, 2021 (12): 57-64.
- 4 陈玲,任淑敏. 从服务视角看智慧医学图书馆建设 [J]. 医学信息学杂志, 2017, 38 (1): 79-82.
- 5 刘丹,任淑敏. 智慧服务视角下医学院校图书馆阅读推广模式 [J]. 医学信息学杂志, 2020, 41 (8): 81-84.
- 6 中国图书馆学会.“图书馆空间建设与阅读推广服务”主题论坛 [EB/OL]. [2021-06-23]. <http://www.lsc.org.cn/contents/1432/13968.html>.
- 7 卫军英,刘晶. 时代对公共图书馆服务重塑的启示 [J]. 图书馆杂志, 2017, 37 (1): 27-32.
- 8 搜狐网. 浙江大学:探索图书馆多元化空间建设|优秀案例 [EB/OL]. [2021-06-23]. [https://www.sohu.com/a/255066869\\_278960](https://www.sohu.com/a/255066869_278960).
- 9 刘洋,刘树春. 突发公共卫生事件中教学医院图书馆的职能发挥 [J]. 图书馆学刊, 2021 (1): 6-9.
- 10 崔健. 日本患者图书馆概述 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2015 (5): 18-22.
- 11 王家玲. 基于智慧要素视角的智慧图书馆构建 [J]. 图书馆工作与研究, 2017 (7): 41-44.