

# 大数据时代医院图书馆个性化知识服务模式研究

黄馥玲

深圳市龙华区中心医院 广东深圳 518110

**摘要:**现阶段,在信息资源越来越丰富的背景下,医院图书馆也发生了时代性的变化,要想更好的满足读者的需求,充分体现自身的作用和价值,图书馆就必须顺应时代发展,相关工作人员也应保持积极的心理状态,不断优化与改进服务模式,给读者提供更加满意的服务,只有这样才可以吸引更多读者。要想建立全新的图书服务观念,就应积极转变相关工作人员自身与在平时工作中的服务模式,构建一种全新的个性化知识服务模式。

**关键词:** 医院图书馆; 个性化知识服务模式

在信息技术与大数据获得迅猛发展的形势下,数字图书馆已经广泛普及于人们的生活与学习中,人们能够利用网络随时随地的进入数字图书馆获取资料,促使资料信息的获得变得更加便捷,内容也更加丰富。目前医院图书馆的有关技术还处于持续发展的阶段,服务模式也在不断变化,面对用户不同的需求,为他们提供个性化的知识服务,已经成为了当前医院图书馆的主要内容之一,这样的服务模式改善了以往图书馆散乱、无序的管理情况,能够将读者需要的知识通过个性化的模式提供给他们。

## 一、大数据背景下医院图书馆面临的挑战

对于医院图书馆而言,因为信息环境出现了改变,因此医疗人员对其需求也出现了变化。以往获取信息资料的方式与途径都比较有限,大多数医疗人员都只能自己去到图书馆,亲自翻阅书籍或是找图书管理员进行咨询,才可以找到自己需要的信息资源。现阶段,大数据技术推动了电子信息产品的发展,信息资源也变得越来越丰富,只要有网络的地方不管是在家中还是医院,都能够利用便携的电子设施,利用数字资源进入系统从而更加便捷的获取所需的信息,加之当前人们的生活节奏不断加快,医院和患者之间的关系比较紧张,上级管理部门对医院的各种检查,促使医疗人员需要投入大量时间去缓解医患关系、医患关系;同时,医院的管理人员还要关注创造的效益,医疗人员不仅要救死扶伤,还要考虑到医院的绩效、床位周转等诸多内容,因此医疗人员可以真正到图书馆的机会逐渐减少。虽然当前网络中的信息资源十分丰富,但是医疗人员对这些资源的要求出现了显著的改变,他们希望可以获取价值性比较高的信息,碰到问题的时候希望得到有效、专业、及时的帮助和解决,而并非延时的表面引导。这些问题的出现都

给医院图书馆带来了全新的发展机遇,但是同时也是一种前所未有的挑战。在这样的背景下,图书馆中的相关工作人员必须要充分的意识到,在大数据时代下图书馆面临和自身发展面临的严峻性和迫切性,应对图书馆的个性化知识服务模式进行深入探究,通过全新的服务方式来应对大数据时代下的机遇和挑战<sup>[1]</sup>。

## 二、大数据下医院图书馆个性化知识服务的问题

### 1. 信息资源建设问题

个性化知识服务模式应建立在医院图书馆信息资源的基础上,应积极转变以往的中信息建设轻读者需求的情况,在建设信息资源的过程中应切实站在读者的需求角度上,把医院中的特色与读者所需的信息内容作为主要建设目标,充分重视信息资源的专业化、特色化和优势性,从而更好的满足读者的个性化要求。

### 2. 信息安全、知识产权问题

在网络技术飞速发展的形势下,信息资源的安全性始终都是受到人们广泛关注的问题。怎样防止读者信息数据出现丢失或是病毒危害等情况,是医院图书馆当前在建设个性化知识服务模式过程中需要关注的重点。读者的浏览记录、个人信息等,都必须要对其进行保护。同时,在我们国家对著作权和知识产权的维护力度越来越强的背景下,对个人信息资源的保护也一样必须要引起高度关注<sup>[2]</sup>。

### 3. 用户研究的问题

要想切实加强医院图书馆的服务质量和水平,针对读者的需求和不同层次给他们提供个性化的知识服务,就必须要对目标读者需求和群体进行全面分析,这样能够促进医院图书馆更好的完成后续的发展目标。在对读者进行分析的过程中,应多方位分析他们的类型特征、分布群体、具体要求等方面,重视掌握读者的行为模式

与心理活动，从而建立更加符合个性化知识服务的氛围，促使他们进行积极的信息交流与分享。另外，了解所有不同读者群体对图书馆管理工作的建议和意见，从而精准的掌握到他们真正的信息需求，同时还应定期开展用户调研，了解他们对个性化知识服务的调整建议，以此在后续的建设工作中可以更好的满足读者对个性化知识服务的要求。

### 三、大数据下医图书馆个性化知识服务的对策

#### 1. 树立个性化服务的理念

随着大数据技术和信息技术的不断发展，读者利用互联网获取信息资源的要求逐渐增多，这就需要医院图书馆现有的工作人员、信息资源、管理服务等工作观念也要进行科学合理的改进，以此更好的顺应用户的个性化、专业化、数字化要求。在理念方面，应要求所有工作人员树立个性化知识服务的观念，在日常工作中将满足读者要求作为主要任务，紧紧围绕着这一重点进行各项服务工作，只有这样才可以会用户提供更加理想的个性化知识服务。

#### 2. 改变现有管理体制

在我国进行大数据时代的今天，人们对图书馆的个性化需求逐渐升高，过去的医院图书馆管理机制，已经无法更好的顺应大数据时代下个性化知识服务的要求，所以在业务流程方面，图书馆的管理工作核心应转移到提供个性化服务、咨询服务、使读者便捷的获取信息等方面。图书馆管理体制的革新主要是将以往的管理方式，转变为和个性化知识服务模式相符合的管理机制。比如科学合理的调整组织结构与管理体制，在日常工作中加入信息化、数字化的管理方式，培养更多的高素质人才创新服务模式等。

#### 3. 创新相关技术

医院图书馆要想建立良好的个性化知识服务模式，就必须要有大数据、互联网等技术的支持，这就要求有关行业与机构加强紧密关联，积极开展合作探究，将提升服务读者的水平作为核心，持续革新医院数字图书馆

的个性化知识服务平台的相关技术。只有技术获得了良好发展，才可以更加切实有效的实现医院图书馆个性化知识服务的顺利有序进行<sup>[3]</sup>。

#### 4. 提高工作人员素质

医院图书馆相关工作人员的专业能力和综合素质，在很大程度上决定了个性化知识服务的质量和水平，这就需要在服务中心应积极培养出更多专业素质较高，尤其是充分掌握个性化知识服务理念的管理人才。图书馆人员不但需要具备良好的服务态度与意识，树立积极正确的职业观念，还应充分掌握并熟练运用有关的咨询筛选、资料分析、信息搜索等工作的处理能力。从事咨询服务工作的人员更是应具备专业的解答能力与知识背景，只有这样才可以更好的满足个性化知识服务的要求，也可以更加有效的给读者提供个性化知识服务，更好的加强用户对医院图书馆的认可度和满意度。

### 四、结束语

大数据时代的今天，图书馆的任务已经不是简单的管理书籍，借给读者想要的书籍了。医院图书馆服务属于一种技术含量高的个性化服务，已经超过了医院能够管理范围，图书馆必须要结合自身的具体状况，全面考虑到技术、资金、资源等条件，坚持交流、协作、共享的观念，重视跨馆、跨院的合作。利用相互促进、共同协作的进行个性化知识服务。利用各种切实可行的模式培养工作人员的职业素质，促使医院图书馆的长远健康发展。

#### 参考文献：

- [1]代小勤，王乐，马桂平. 公立医院图书馆面向核心读者实施精准服务的实践与思考[J]. 中国中医药图书情报杂志，2021，45（5）：36-39.
- [2]栾小红. 数字化时代医院图书馆读者服务工作的创新与研究[J]. 兰台内外，2021，（4）：55-57.
- [3]李淑云，刘永梅，卫双囤. 议大数据环境下医院图书馆个性化知识服务模式[J]. 中国卫生产业，2019，16（29）：170-171+174.