

# 信息化背景下提升医院图书馆电子资源利用率的实践分析

黄馥玲

深圳市龙华区中心医院 广东深圳 518110

**摘要:**近年来,随着社会经济的迅速发展,整个医疗事业都有了长足的发展,特别是医院图书馆在不断地扩充中,为广大读者带来了更为便利的阅读环境,然而,从目前的读者使用情况来看,还没有达到预期的效果,仍然有很多问题和缺陷,严重影响了医院的整体服务质量。所以本文在信息化背景下以深圳市龙华区中心医院图书馆网站为例,就如何提升医院图书馆电子资源利用率展开分析。

**关键词:** 医院图书馆; 电子资源利用; 信息服务

## Practical analysis on improving the utilization rate of electronic resources in hospital library under information background

Fuling Huang

Shenzhen Longhua District Central Hospital, Shenzhen 518110, China

**Abstract:** In recent years, with the rapid development of social economy, the medical enterprise has made considerable development, especially in the hospital library in constant expansion, brought more convenient for the readers of reading environment, however, from the current readers use, also did not achieve the desired effect, there are still many problems and defects, serious impact on the overall service quality of hospital. Therefore, this paper analyzes how to improve the utilization rate of electronic resources of hospital library by taking the library website of Longhua District Central Hospital of Shenzhen as an example under the information background.

**Keywords:** Hospital library; Electronic resource utilization; Information service

### 引言:

在当今激烈的市场环境下,医院的综合业务水平如何,如何提升医疗机构的综合素质,已成为一个非常关键的问题。医院的图书馆以医护工作者为中心,以专业知识为基础,为医护工作者更好地进行学术研究。但是,读者对电子资源利用不充分,使其真正的价值并未得到体现。因此,本文将从读者角度出发,讨论了如何改进服务质量,从而使读者对其整体的服务质量更加满意。

### 一、医院图书馆网站的意义

医院的图书馆是医院的附属机构,它的工作是为医院的临床、教学和科研提供信息支持。医院图书馆应在建设网站的基础上,对资源进行揭示和整合,并进行网络信息的服务,满足读者需求,优化自身服务水平。医院的图书馆网站既是人们认识和理解图书馆的窗户,也

是医护人员获得文献资料的场所,也是与广大读者进行沟通的重要场所。通过网站主动将信息和服务信息开放,拓宽了读者群体,扭转了以往的消极现状。图书馆将馆内的文献资源和资料库以网页形式向广大用户展示,便于用户查阅文献,有效地提升了文献的使用效率。同时,由于站点的建设,图书馆的各类网上业务也随之产生,用户不需要到馆内,就可以向馆员提出自己的需要和对馆内提出问题和建议,以达到最好的效果<sup>[1]</sup>。

### 二、医院图书馆读者对电子资源的利用现状

目前,我国医院图书馆的读者使用状况存在着一些问题。

第一,一些领导没有认识到电子资源的重要意义,也没有考虑到它能给读者带来什么样的感受,基于这样一种认识,既会降低其应有的功能,又不能达到提升其服务水准,而且有些人在访问图书馆网站的频次和目的也

不尽相同,有的读者只是为了进行书目检索,而有的读者则是为了使用电子文献,这样一来就会削弱电子资源的使用效率。

第二,读者信息检索和利用能力较低。在医院电子图书馆里,要面向所有种类的读者,各种类型的读者都会有自己的问题和需求。读者资料的检索与利用程度,将会对电子资源的使用效果有很大的影响,因此,使用能力水平越高的人,越容易获得所需的资料,越容易获得所需的资料;然而,使用能力偏低的读者在使用过程中不能有效地获取自己需要的信息,从而无法真正利用电子资源。

第三,医院图书馆网站建设不完善。随着科技的飞速发展,各大图书馆对网络平台的建设日益关注。许多医院图书馆都在互联网上建立了自己的站点。网站的建设与设计是密不可分的,只有通过合理、实用和美观的设计,才能使馆藏资源、服务方式、服务内容和服 务水准都得到充分的体现。而不合理的设计只会增加使用者的抵触感,导致电子资源利用率下降<sup>[2]</sup>。

### 三、医院图书馆电子资源改进措施

#### 1. 丰富数字资源

要想提升医院的信息服务水平,必须积极开展内部的数字资源丰富,以龙华区中心医院图书馆网站为例,如图1所示,从资料上看,现在的电子资源使用用户越来越多,这不但证明了数字资源的重要性,也证明了数字资源是一座图书馆赖以生存的根本,在这个时候,图书馆的数字资源一定要适应时代的发展,积极丰富内容,为我们的读者们带来了更好的信息。同时,由于各种数字化资源具有差异化的特点,需要医院的管理者进行更好的利用以满足读者需求,以达到全面提升图书馆的服务水平。此外,在充实医学文献资料的同时,也要根据医护工作者的发展需要,引进更多的专业性资讯,以提高医护工作者的医疗技术水准。



图1 丰富馆藏资源

#### 2. 提高电子资源的质量

要提高电子资源的利用率,首要的是提高电子资源的质量。只有对读者有益的高品质的电子资料,才能为广大的读者所接受。在图书馆的资源构建中,要牢记读者的需要,尽量使不同水平的用户需要得到最大程度的满足,从而使各种信息的使用效率最大化。因此,图书馆的工作人员要理解读者的需要。在日常工作中,注重从读者的角度搜集资料,与广大的读者进行联系,以多种形式的沟通,以掌握当前读者所期望的资讯<sup>[3]</sup>。

#### 3. 加强馆员素质的培养

医院图书馆应当通过不断地强化人才队伍的建设,不断地提升馆员的知识层次,不断地进行全方位、多层次的培训。图书馆工作人员要从各种途径提升自己的能力,做好全方位的工作,以提升图书馆的服务质量。医院图书馆注重对具有综合知识和信息技术的高层次人才的培养,当务之急是要尽快提升馆员的能力,并以提升医院图书馆服务质量为使命,为今后的发展奉献一分绵薄之力。

#### 4. 深化信息服务

医院作为一个为人民服务的产业,其稳定的发展离不开内部的信息资源,而服务的好坏将直接关系到医院的经济效益,因此,医院要想在市场上立足,必须要加强图书馆的信息服务。图书馆既为广大读者提供读书的空间,又充实读者心灵,发挥着至关重要的效用。随着时代的变迁,信息化已经逐渐渗透到了各行各业,人们对信息服务的重视程度也越来越高,深化信息服务可以让读者可以随时查询自己需要的资料,从而提升医院的信息服务水平。

#### 5. 加强网站建设

过去,医院图书馆的信息服务质量一直很差,其中一个主要的原因就是网站的建设,网站既可以提升读者的阅读兴趣,又是提升图书馆使用效率的关键,因此,要加强图书馆的内部资料建设,既可保证医院图书馆的可持续发展,又是必不可少的一环。近年来,随着我国社会经济的快速发展,信息系统的应用也逐步深入到各个领域,一些企业也利用高科技来强化自己的网站,目前取得了令人瞩目的成果和成效。因此,为了在激烈的市场竞争中站稳脚跟,医院图书馆必须采取行之有效的措施来提升自己的信息服务水平<sup>[4]</sup>。

##### (1) 坚持以用户为中心的原则

医院图书馆的网页面向全体医务人员,因此,网站的设计要从读者的视角出发,坚持“以人为本”的原则,让读者能够迅速、方便地获得信息。在这方面,要根据读者的实际需要,对站点的核心内容进行优化,以图书

馆的馆藏和医学文献为主要依据，并结合最新的医学新闻和它的学术网络资源，同时还要考虑到网站的操作和使用是否便捷、快速，以及能否为用户带来更好的体验。①界面简洁明了，布局合理，把读者感兴趣的重点放在显眼的地方。②有便利的站点导航系统，每个站点的链接都标识清晰，点击次数少，常见的资源可以直接访问。③设立网上读者咨询模块，让读者能够在使用过程中，得到及时的帮助和解决。④确保网站的访问量和快速访问。总之，网页的设计应该能够让读者把精力和精力放在研究、学习、查找的资讯材料上，而非搜寻的过程，龙华区中心医院图书馆网站在各方面都完成得十分优秀，如图2首页所示。



图2 首页

### (2) 坚持开放共享原则

建设医院图书馆网站目的在于展示其资源，使其更好地发挥其作用。如果一个站点没有开放，读者就无法找到自己需要的信息，就会丧失对网站的耐心和信赖，这与创建网站的初衷背道而驰。图书馆的馆藏和数据库资源要尽量向读者开放，充分利用因特网上的有用信息，以满足读者的需要。

### (3) 坚持用户参与原则

以用户为本、最大程度地满足读者，需要理解用户的需要，因此，图书馆要与读者进行有效的交流。只有让读者积极参与，倾听他们的意见和建议，才能使网站真正成为一个符合读者需要的网站。同时，在图书馆网站上设置“交互式咨询”模块，通过网站进行“同步”和“异步”咨询，使图书馆和读者之间能够进行双向沟通，既能提高服务的效率，又能保证服务的质量。

### (4) 坚持个性化服务原则

个性化是一种新的读者服务方式。医务人员的岗位、职称各不相同，其使用的目的和对文献资料的要求也不

尽相同。图书馆要在网上开展信息推送、信息导航、数字咨询等，以满足读者的个性化需要，为读者提供更具针对性、时效性和增值性的深度个性化服务。这样能够充分利用图书馆技术、人才、资源等方面的优势，满足读者的各种需要，同时也能吸引和发掘更多的潜在读者，促进图书馆的服务向个性化、主动交互式服务的方向发展<sup>[5]</sup>。

## 6. 丰富医院图书馆网站的功能设置

### (1) 信息传递功能

医院图书馆的网站最基础的职能就是信息的传递。通过对网络的访问，可以使医务人员随时掌握图书馆的动态，减少图书馆与读者的不对称性。电子公告板是最基础的信息发布方式，一般都会被放置在首页的醒目位置，让读者一目了然，最新的服务，借阅政策的调整，学术活动的通知，数据库的试用通知等等。同时，利用网络作为信息传播的主要载体，还可以在网上开辟医学新闻栏目，及时向广大医务工作者提供信息服务。

### (2) 资源检索功能

医院图书馆的主要职能是资源检索，它包含了文献目录的查询和电子信息的获取，以龙华区中心医院图书馆网站文献检索服务为例，如图3所示。目前，大部分医院图书馆均采用了电子图书管理系统，实现了对纸质图书的自动管理，读者可以利用OPAC进行电子图书的查阅和借阅，从而达到网上预约和续借的目的。除了图书馆的文献，读者还可以查询各个联合的目录查询系统，并在图书馆之间进行相互借用，以达到资源的共享。数据库是为图书馆提供信息服务的基础。在医院图书馆的电子资源中，一般以医学文献和医学文献为主要内容，同时也有电子图书、影像、医学图谱等多媒体资料。但是，由于资金短缺，医院图书馆采购电子资源十分有限，特别是外文文献费用高昂。医院图书馆要结合自己的专业特色，选择适合自己的电子文献。同时，要尽量做到资源共享，以弥补现有资源的不足。



图3 文献检索服务



### (3) 咨询互动功能

医院图书馆的网上咨询与交互作用是传统的咨询活动的延伸。该网站的设立,为读者提供多种形式的咨询服务。读者在使用时所遇到的许多问题都能得到FAQ的帮助。同时,图书馆还可以在网站上设置留言板和问卷,让读者可以在线提出自己的要求、建议或意见,从而推动图书馆工作的改善与提高,增强图书馆的服务功能。同时,还可以在網上设立BBS论坛,为读者提供解答、征询意见、传递文献、专题讨论等服务,实现与读者的双向沟通,拓展了咨询的广度和深度。

### (4) 网络导航功能

在这个资讯大爆炸的年代,知识的更新是非常迅速的,图书馆的资源有限,根本无法满足所有人的需要,而网络可以解决这个问题。而在网络上,大量的、杂乱无章、良莠不齐的信息,往往使读者不知所措。通过在图书馆网站上开设信息导航栏目,把有用资源清楚、有序地向读者展示,方便读者快速、方便地获得所需信息。网络导航的应用加速了图书馆的信息资源共享。

### (5) 教育培训功能

图书馆是医院的附属机构,它应该具有教育和训练的职能,它应该在软件和硬件上支持和支持临床教学,让老师和学生可以通过图书馆学习、获取信息、治疗和医疗服务。除了“面对面”的教学和训练之外,图书馆还可以利用医院图书馆的网站,作为教学和训练的重要平台,除了可以查阅文献的期刊、循证医学数据库,还可以为医护人员和学员提供多种多媒体资料,例如:医学图谱、医学影像、英语教学等。同时,在网站上还应该设立一个专门的下载区域,为读者提供有关医疗文献的课件、视频和各种中外文期刊的使用技巧,以帮助读者快速地了解这些资料的获取方式,并掌握相关的检索方法,从而有效地利用这些资料,从而提高图书馆的信息服务质量和工作效率<sup>[6]</sup>。

### (6) 统计分析功能

在医院图书馆工作中,统计分析是一个非常关键的环节,而建立了一个网站,可以方便地进行数据统计分

析。一般的商务数据库都有自己的统计功能,因此,图书馆可以很容易地了解到各图书馆乃至各期刊的查询和下载,并对读者的需要进行分析和研究,以便制定相应的采购政策,以减少资源的闲置和浪费,提高资源的利用率。此外,在建立图书馆网站时,应该建立一个统计的功能,对自己的网页点击进行统计,点击次数越多,就代表该网页所提供的服务更具吸引力。针对读者反映不足的问题,提出了解决问题的对策,并提出了相应的对策。

## 四、结束语

因此,医院图书馆要在激烈的市场竞争中占有一席之地,必须从丰富的数字资源和有效的措施来深化企业内部的信息服务,最关键的是加强内部网站的建设,扩大信息服务的覆盖面,向龙华区中心医院图书馆网站学习,只有通过这种方式,医院图书馆才能更好地为医务人员提供更加专业的医疗信息服务,使医务人员的专业能力得到进一步的提高,进而达到医院的长期发展与进步。

## 参考文献:

- [1]顾春耘.医院图书馆读者对电子资源的利用及改进信息服务的措施研究[J].科技资讯,2016,14(36):24+26.
- [2]田新玉,徐锐,宋涯含,殷蜀梅,王玉华.医院图书馆读者对电子资源的利用及改进信息服务的措施[J].中华医学图书情报杂志,2014,23(12):52-54.
- [3]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,2013,17(04):72-74.
- [4]李燕琼.医院图书馆电子资源利用和服务的现状——基于宣武医院图书馆读者调查实证研究[J].中国医院,2009,13(01):67-70.
- [5]笑梅,王玲,魏虹,魏任展,周跃卿,田彦琴.医院图书馆读者调查需求实证分析[J].医学信息,2008(08):1313-1316.
- [6]张素芬,李后卿,裴新宇.网络环境下医院图书馆读者需求与读者服务[J].实用预防医学,2003(04):613-614.