

信息化时代医院图书馆精细化管理与服务质量提升探究

蒋欣

中国人民解放军海军第九七一医院

摘要:目前社会信息化建设正加速推进,在推动各个方面都取得了巨大进步的同时,也对医院图书馆的资源建设提出了更高要求。运用现代化的信息技术,加强对医院图书馆的管理与服务,是增强医院竞争能力的重要手段。尤其是在当今的信息社会,更要使医院图书馆的管理方式从过去的粗放式逐渐走向完善式。它不仅是一种信息服务,而且是一种对信息的有效利用。本文从医院图书馆管理“改善”的概念、特征入手,对信息化时代医院图书馆精细化管理的重要性进行了阐述,并从多个方面提出了信息化时代医院图书馆精细化管理与服务质量提升的对策。

关键词:信息化时代;医院图书馆;精细化管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.02.223

前言

本文将精细化管理与医院图书馆管理有机地融合在一起,这样可以帮助提升医院图书管理的效率和水平,从而达到更好的医院图书管理效果。在此基础上,本文分析了医院图书馆作为医务人员的重要组成部分,其工作内容十分繁杂,并结合实际情况提出了加强医院图书馆工作的对策。作为一种面向全院职工的综合性的阅览工作,医院图书馆精细化管理的工作是比较繁重的。在信息化的条件下,医院图书馆必须适时地对其管理制度进行变革,通过健全的管理方法来提升其服务水平,从而推动医院图书管理的发展。

一、精细化管理方式

在医院图书馆管理结构中,精细化管理是医院图书馆管理的根本目的,是医院管理策略的贯彻执行。要达到精细化管理的目的,必须在医院图书馆的每一个环节中,把精细化管理的思想引进到医院图书馆的各个岗位中去,这样才能真正地达到精细化管理的目的。医院图书馆是一个集医疗、教学、科研和管理于一体的交流和活动场所,它的作用是为医护人员提供图书、杂志、阅读和藏书等资源,与医院的发展有着直接的联系。尤其是在当今信息化的环境下,要将信息化的管理方式应用于医院的资源、秩序、服务等各个方面,使其得到更好地发展。

二、信息化时代医院图书馆精细化管理的重要性

(一) 促进医疗机构员工总体文化素质的提升

从医院图书馆自身的特点来看,它的使用对象以与医院有关的人员为主。他们每天都要面对来自图书馆的各种资料及图书的挑战,并且要持续地提升自己的专业

能力。尤其是在当今信息化的大环境下,各大医院更是顺应时代发展的潮流,实现了资源共享。通过这种方式,医院职员可以在不受限于时空的情况下,通过互联网获取所需要的信息,从而达到更高的学习效率。在医院图书馆的管理中,引入精细化管理的管理思想,组建一支以读者为核心的服务队,进而可以满足读者的阅读需要,为他们提供了目前医疗领域最全面、最优质的信息文件,这对于提升医院员工的总体文化素质起到了积极作用。

(二) 加强医院的竞争能力

总体而言,医院图书馆是医院文化建设中不可缺少的一部分,加强医院图书馆的管理与维护,将使医院图书馆在医院文化建设中获得更大的发展。医院图书馆是医院交流、探讨活动的一个主要场所,它拥有丰富的医疗资源,既可以为医院科研人员进行专业交流与训练,又可以为科研项目、临床试验等各项工作提供学术支撑,整体上提高了医院的整体实力^[1]。因此,医院图书馆应该主动地进行管理与服务的整合与提高,充分发挥医院图书馆在医学上的竞争优势,为今后医院的健康、有序发展打下良好的基础。

(三) 更有条理性的医院图书馆管理

在当今信息化社会,如何使医院图书馆更好地管理,更好地为医疗机构员工提供更好的服务,是实现其规范化、系统化发展的根本。基于这一点,对医院图书馆提出了更高的要求,医院图书管理人员要对医院图书馆管理系统、阅读服务、资源整合等方面进行更精确的管理,对现行的图书馆管理过程进行调整和优化,建立一个电子信息操作系统,从而加速医院图书馆的管理与

服务方式的改革。从某种意义上讲，通过加强管理与服务，可以发挥医院图书的作用，加速信息的整合，构建一个更加完善的医院图书馆的管理系统，以一种更加规范、系统的管理方式，为广大的医疗机构员工提供优质的服务。



三、在信息化条件下，医院图书馆的精细管理和服 务状况

(一) 在医疗资源管理方面，没有进行系统整合

在医院图书馆中，信息整合是医院图书馆工作的重中之重。为了更好地为医院提供更好的服务，必须加强对信息资源的整合，使其成为一种新型的信息资源^[2]。但在实际操作中，图书馆的图书资源还没有形成系统性的体系，其现状是：(1) 图书馆的图书资源没有自己的特点，与医院自身的优势不符。使其不能满足现代医学事业发展的需要，不能满足广大医疗员工的需要；

(2) 医院图书馆的电子图书资源缺少整体性，传统的图书资源比较庞大，而与之相关联的电子图书的数目比较稀少，造成了图书的阅读方式比较单一，不能很好地满足有关医务人员对图书的多样化需求，对图书的使用产生了一定的影响；同时，大部分医院图书馆对已有的文献信息没有进行有效的整合，尤其是对文献信息的共享不够重视和及时，制约着医院图书馆的发展。

(二) 管理模式不理想

大部分医院图书馆因管理状况不佳，服务水平较低，不能及时、高效地满足医疗机构员工的阅读需要，给医疗机构员工带来很大的不便。这也是图书馆人文关怀的缺失。但在现实工作中，大部分医院图书馆由于过分注重资源的利用，而忽略了医疗机构员工的阅读需要，造成了资源的利用和医疗机构员工的服务之间的差

距。另外，在图书馆的基础设施和阅读环境上也存在着经费不足的问题。这影响了医疗机构员工对图书馆的好感。

(三) 医院图书馆的信息技术应用还不够成熟

在医院图书馆工作中，信息化应用是一种有效的、稳定的、可持续的发展方式。但在实践中，图书管理人员并未充分认识到信息化的重要性，如电子图书、网上交互式平台等信息化基础设施的构建还不完善^[3]。在某种程度上，图书馆管理人员信息技术的缺乏对医院图书馆的发展造成了一定的影响，也没有对医院图书馆的管理模式改进进行有效的推动，从而限制了医院图书馆的服务质量。

四、在信息化时代下，加强医院图书馆的管理和提高服务水平的有关对策



(一) 转变传统的管理观念，健全医院图书馆管理制度

医院图书馆要转变传统的管理思想，建立精细化管理理念，健全管理制度，推动精细化管理的深入开展。医院图书馆要加大宣传力度，精细化管理与服务，明确每个员工的职责，提升员工的医疗水平，保证员工的医疗工作能力，具体操作如下：首先，科学、系统、规范地管理医院图书馆，把国家政策和有关的法律法规融入医院精细化管理系统的建设中，依法依规地做好管理工作。二是按照国家的相关要求，对图书馆的精细化管理规范进行修订，对图书馆的功能定位、服务定位、借阅条件、当前的阅读状况及发展方向进行重新定位。可以参考《图书馆管理系统》《图书借阅制度》《图书馆员职责》《电子信息资料库管理制度》等。三是对医院图书馆的管理体系进行健全，从人员、资源、整体环境等方面对其进行全面的管理，提高图书馆的工作质量，并对工作人员的责任作出规定，以保证体系的有效执行；最后，对医院图书馆管理者进行全面的宣导与培训，并对其培训结果进行考核^[4]。将医院图书馆管理工

作者的专业素质、服务水平、业务水平等进行评价,并制定出一套可信的监督体系及奖罚体系。根据图书馆员工的具体状况,参照医院的制度,对员工进行监督,奖励和惩罚。

(二)突出服务质量的思想,以“人”为本,为读者提供优质的信息服务,是医院图书馆工作的首要任务。

医院图书馆要突出以读者为中心的服务思想,来满足读者的阅读需要,具体工作包括:一是换位思考,从读者的视角来考虑问题,把读者放在第一位,为他们创造一个更好、更舒服的阅读环境,并为他们提供详尽的解读服务。二是对图书馆资源、阅览设备和基础设施进行及时的升级,并在此基础上加强图书馆的日常管理,为图书馆的读者提供个性化的服务。建立个体化的阅读方式,对图书馆的阅读关系管理(CRM)体系进行持续改进,对读者的阅读偏好、专业阅读方向、平衡度以及阅读类型进行详尽的记录^[5]。三是按照读者的阅读喜好对医院图书馆信息进行更新,以达到对馆藏信息的个性化,使馆藏信息更好地为读者服务;营造一种和谐,轻松的阅读氛围。医院图书馆可以通过定期开展图书文化交流活动,增强图书馆的文化氛围,从而更好地利用读者的作用,提升读者的医疗质量。

(三)发挥信息技术优势推进医院图书馆精细化管理工作

随着信息化程度的提高,其在各行各业中的应用也越来越多。要想提高医院图书馆的信息化水平,就必须要将信息技术运用到实际工作中去,这样就可以更好地提高医院图书馆的管理与服务水平。在此基础上,本文提出了加强医院图书馆信息化工作的建议:在资源查询、检索等方面,通过多种途径,实现对文献的检索,达到资源共享、信息共享的目的。使医院图书馆中的图像资源得到最大的使用。同时,完善基于网络的信息源共享模式。比如图书馆的官方网站,微博,微信公众号等等,使读者能更好地阅读,并为他们提供一个好的交流方式,比如,利用微信平台,实现图书共享、信息传递和读者服务。另外,通过微信公众号,可以将图书馆的最新消息及时传递给读者,使他们能够更好地利用自己的零散阅读时间。同时成立信息技术部门,以掌握信息技术的发展动态,及时更新图书馆信息系统。

(四)加速发展数字图书馆

1.为了强化医院图书馆的信息化辅助力量,使其朝着网络化的方向发展,必须在技术上增加投资,并增加相关的技术人才,使其参与到图书馆的网络化信息体系中。在此基础上,利用网络资源共享、导航检索、信息归集整合等方式,为广大用户提供更加优质的服务。同时,在资源检索和信息咨询方面,还需要进一步加强其功能建设。针对读者的需要,为其提供更为完备的文献参考服务,使图书馆的资源价值最大化。

2.医院图书馆可以搭建一个与读者沟通的学习平台,为他们提供一个相互了解、相互交流的平台。比如,现在比较普遍的就是微信公众号和网上图书馆。这一切都是以读者的学习需要为基础,为读者提供了一个方便读者的阅读平台。就拿微信公众号来说,医院可以建立自己的图书馆微信公众号,并在里面设置读者服务、信息共享等功能,读者可以通过它来浏览医院的图书信息状况,来获得与医疗图书有关的信息。另外,还可以在医院的图书馆微信公众号上进行专题管理,每日公布部分书籍,使广大患者能够得到及时的读书、学习资料。

五、结语

综上所述,在信息时代下通过实施精细化管理,可以使医院图书馆更好地进行管理,从而更好地为读者提供优质的服务。图书馆管理人员应充分认识到精细化管理在医院图书馆工作中的重要性,并将其作为一项主要工作来完成,使其达到数字化、信息化的目的,从而有效地提升医院图书馆工作的水平、丰富医疗机构的医疗信息、为医院的可持续发展奠定基础。

参考文献

- [1]修小新.基于知识管理背景的医院图书馆管理创新思考[J].兰台内外,2022,(1).
- [2]张楷.信息化时代医院图书馆精细化管理研究[J].环渤海经济瞭望,2021(11):108-110.
- [3]王宏.信息化时代医院图书馆精细化管理与服务质量提升[J].中国卫生产业,2019,16(14):180-182.
- [4]张玲玲.医院图书馆精细化管理研究[J].办公室业务,2019(05):170.
- [5]韩红卫.信息化时代医院图书馆精细化管理与服务质量提升[J].河南图书馆学刊,2017,37(05):92-94.