

论现代信息技术环境下公共图书馆和医院图书馆的创新服务

樊颖¹ 邹彤²

1. 天津市东丽区图书馆; 2. 天津市中心妇产科医院

[摘要]大数据、物联网、传感器、人工智能为代表的现代信息技术对社会产生了极大的变革,也改变了人们获取信息,思维认知的传统方式。公共图书馆与医院图书馆作为传播知识、教育人才、服务专业学科研究的重要阵地,在数字化、虚拟化的网络环境中迎来了新的变化与挑战。要想满足现代信息技术环境下读者多层次的信息需求,必须创新服务理念与模式,拓展信息服务的功能,积极探索和创建图书馆信息服务的新路子。在大数据、算法、人工智能、5G等新技术的加持下,与时代接轨,实现图书馆信息服务多元化、个性化发展。

[关键词]现代信息环境;公共图书馆;医院图书馆;图书馆创新服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.08.023

引言

进入21世纪以来,以大数据、物联网、传感器、人工智能为代表的现代信息技术对社会产生了极大的变革,也改变了人们获取信息,思维认知的传统方式,图书馆的发展与服务模式也因此发生一系列的改变。近些年来,数字图书馆、智慧图书馆的出现为图书馆的创新服务模式提供了新的启发,新形势下,如何应对现代信息技术环境带来的机遇与挑战,以适应图书馆在信息环境下的变迁,重新构建公共图书馆与医院图书馆的竞争力与影响力显得至关重要。

一、现代信息技术环境下图书馆服务模式的变化

(一) 图书馆功能与地位的转变

图书馆主要提供书籍、文献资源的借阅服务,服务的内容与形式相对单一。图书馆的馆藏书刊也以纸质出版资料为主,数字化信息资源为补充。在现代信息技术环境下,尤其是在以web2.0为代表的用户生产内容的浪潮下,普通用户的信息检索能力大幅度提升,借助谷歌、百度、知乎等搜索引擎与知识问答平台,用户可以随时随地,更便捷地获取自己需要的信息内容。加之图书馆所提供的内容资料比较单一,难以满足读者多样化、个性化的阅读需求,图书馆的作用逐渐被边缘化,图书馆在获取知识资源过程中的地位受到互联网门户网站以及社交媒体自媒体的强烈冲击。

(二) 馆藏资源结构的变化

现代信息技术的发展促进了虚拟图书馆、线上图书馆的出现和发展,例如CMCC、MEDLINE、CBM等常用数据库以及医院自建的特色数据库。各医院图书馆可以将有限的经费用于购买本馆最常用的、有特色的医学文献,而其他的文献需求则依靠虚拟图书馆去解决。

二、现代信息技术环境对图书馆的挑战

(一) 碎片化阅读盛行,图书馆被边缘化

移动互联网的崛起养成了用户碎片化阅读的习惯,小屏的手机、平板、智能手表等移动设备让人们任意时间、任意地点接入互联网获取知识信息成了现实。碎片化阅读是指利用简短而不连续的时间阅读少量的文本内容,而且文本内容大多具有

轻娱乐的色彩。这种阅读方式不重视知识的连续性、体系化学习,妨碍了用户的深度思考,人们越来越难以接受长文本、复杂内容的连续性阅读,图书馆提供的海量优质内容资源越发得无人问津,从这个角度上讲,图书馆已经被现代信息技术环境下的大多数人所抛弃。

(二) 0A出版流行,图书馆流失大量用户

根据Dimensions的数据表明,2020年,全球发表的0A论文数量首次超过了订阅出版论文数量,毫无疑问,0A出版将成为未来主流的出版模式。互联网的发展带来了学术传播成本的下降,在0A出版模式之下,所发布的大量高质量文献资料可以供大众免费下载和浏览、无限制地传播利用。这种出版模式正带给传统图书馆以强烈的冲击,图书馆所拥有的文献资料不再成为读者获取专业知识的第一选择,他们有机会从互联网以更便捷简单的方式获取资料,导致图书馆的部分用户流失。另外由于商业文献资源的价格不断提升,图书馆有能力购买的文献资源变得越来越少。

(三) 经费有限,难以满足读者的多层次需要

由于缺乏重视,图书馆尤其是医院图书馆用于提升服务的经费投入不足,部分医院的图书馆规模与医院的经济效益不成比例。医院的规模可能很大,经济效益丰厚,但是所属图书馆的规模很小,条件设备落后。图书馆承载着服务、教育、医疗、科研的重担,难以满足一个地区或者医院各层次读者的文献需求。

(四) 服务内容单一,难以留住读者

当前图书馆的服务内容主要以纸质书刊的借阅为主,并在此基础上开展部分数字资源的阅览服务,整体的服务内容与形式比较单一,难以满足现代信息技术环境下读者多样化个性化的阅读需求。图书馆服务的内容与形式如果不能跟上时代的发展,就难以吸引读者的关注,造成大量读者用户的流失,影响图书馆服务职能的发挥。

(五) 信息安全的威胁,造成数据损失

互联网环境下的信息安全问题不容忽视,图书馆的数字资源也有遭受病毒、黑客恶意攻击的危险。一旦发生网络攻击事

件,就会给图书馆的电子信息资源带来巨大的损失。为此,图书馆应该注意加强馆内网站的信息安全建设工作。

现代信息技术在给图书馆的服务建设带来新的困境的同时也带来一些新的机遇。首先,全面互联的状态之下使得图书馆的信息服务更加通畅,同时为图书馆提供了有效的信息反馈渠道。另外,馆内文献资源的开放互联,将使用户从图书馆获取的不单单是散乱的资料,而是更为完善的知识体系,使图书馆能更有效地获取用户需求,并及时、有针对性地调整服务。

三、现代信息技术环境下公共图书馆的创新服务途径

(一) 借力用户生产,丰富图书馆内容建设

伴随着web2.0概念的兴起,用户生产内容开始在各大互联网平台广泛应用。如百度百科、知乎问答等内容生产平台,均是用户参与内容建设的典型案例。通过调动广泛的用户力量进行生产创造,不仅能够有效减少内容研发与创作的成本,还能极大的扩展内容来源,带来更加丰富多样的知识内容,从而满足读者的多样化的阅读需求,提高读者的对内容的满意程度。

现代信息技术环境下,读者的信息获取方式以及认知方式也发生了转变,人们越来越依赖于社交媒体、自媒体等新兴媒体获取信息,分享观点,微博、微信、抖音逐渐成为人们寻求信息的主要渠道。在图书馆特色资源的建设过程中,用户的主动生产与内容贡献能够赋予图书馆更多独特鲜活的内容,也能加强读者与图书馆之间的良性互动。例如有公共图书馆举办的寻找城市记忆活动,就是依赖读者用户的主动贡献,在广大读者对图书馆资源的分享过程中开展活动。

(二) 利用专业技术解决资源整合难题

新技术环境下带来的服务困境可以用技术加以解决。图书馆可以充分利用馆内的资源技术优势,引进并用好各类计算机、大数据等技术技能型人才,利用新兴技术服务于图书馆服务能力的提升,对知识资源进行集中统一的整合规划,利用专业软件优势解决图书馆的资源整合难题,收集用户阅览反馈意见,根据这些意见进行针对性调整,最终提升读者的阅读体验。另一方面加大对大数据技术的运用力度,通过对大数据技术的运用,做好用户购买行为以及阅读行为等数据收集,展开智慧图书馆服务建设,确保读者需求可以得到精准化服务,进而保证读者满意程度。

四、现代信息技术环境下医院图书馆的创新服务途径

(一) 合理利用现有经费

提高医院图书馆内文献资源的利用率至关重要,医院图书馆的服务建设应有所侧重,特别重视院长、重点科室专家、学科带头人的服务工作,首先收集并且满足这一群体的文献需求,深入了解这些重点人物的专业研究方向,提高文献资源的利用率,把图书馆有限的经费资源花在刀刃上。资源购入之后也通知相关专家及时利用,充分发挥文献资源的价值,让医院

图书馆资源成为提升医院诊疗水平的重要工具。

(二) 大力开展馆际互借、文献传递服务

开展馆际之间的资源互借和文献传递服务是提高图书馆文献保障率的重要手段。对于规模较小,条件相对落后的医院图书馆而言,可以与国内外大型医院图书馆或者上级医院图书馆建立馆际互借关系、实现资源共通。

(三) 拓展服务内容,提供信息整理服务

互联网时代带来了信息大爆炸,但是信息质量鱼龙混杂,真正优质专业的知识信息变得更加难以追寻。为此医院图书馆应该了解到读者在寻求优质信息过程中的苦难,创新服务的内容与形式,提供专业化、系统化的信息整理服务。如医院图书馆工作人员应及时关注国内外的医疗研究动态,关注医疗相关的政策变动、技术突破、医疗协会相关的活动动态,利用大数据等新兴技术对所获取的信息资源进行统一整理,再根据不同的读者群体,依据不同的文献阅读需求,有针对性、精准化地提供信息资源。

(四) 建设特色馆藏,突出自身特色

图书馆特色馆藏在医院的建设可以选择从三个角度入手,分别是整合公开文献,整理收藏本院刊物,对经典刊物进行整合收藏。其中收集公开文献资料时应当注意避免忽略在电子期刊中注册之后能够使用和获取的数据库资料,以及医学文献相关的搜索引擎。在医院,图书馆馆藏实力相较于地方较弱,但医院可以通过进行针对性有选择地进行文献选择和收藏,凸显自身优势,对于职工发表的书籍刊物也进行展览和馆藏,形成自身特色。医院图书馆在建设和管理中,还应当紧密贴合受众对象的阅读需求,完善自身的服务,将读者树立为工作核心,尽全力为读者提供科研和临床工作结合的精准信息投放。

结束语

现代信息技术环境给公共图书馆和医院图书馆带来了既带来了许多挑战,也带了一些新的发展机遇,医院图书馆必须审时度势,顺应时代变化,改变服务理念,不断更新服务模式,借鉴国内外成功经验,接续探索和创新,提供广泛而深层次又极具个性化的信息化服务,只有获取广大读者的广泛认可和支持,公共图书馆和医院图书馆才能不断巩固自身地位,走上良性发展的轨道,更好为读者服务,在竞争中立于不败之地。

参考文献

- [1] 金国辉. 新信息环境下公共图书馆特色资源建设[J]. 图书馆, 2019, 10: 96-99.
- [2] 陈卓. 信息时代公共图书馆文化管理策略探讨[J]. 中外企业家, 2020, 02: 140.
- [3] 桑吉草. 新信息环境下公共图书馆特色资源建设分析[J]. 传媒论坛, 2020, 306: 118.