

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

张芬芬

(邯郸市第一医院 河北 邯郸 056002)

[摘要]近年来,医学信息呈现急速增长和多元化发展的趋势,数字化信息越来越丰富,医院图书馆和众多公共图书馆一样,面临读者减少或增长缓慢的困境,且医院工作非常繁忙,医务人员信息需求的差异性也比较大,在这样的背景下,医院图书馆转变读者服务理念,致力于为全院读者提供专业化、多样化、个性化的泛在信息服务,在留住读者、吸引读者和聚集人气方面做了一些努力和探索,特别针对核心读者开展重点服务,对于不同类型的读者进行服务策略调整,促进医院科研发展,实现数量和质量同步提升。

[关键词]公立医院图书馆;核心读者;精准服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.1375

引言

医疗资源配置失衡导致医患信息不平等进而易产生医患矛盾。一方面我国公民健康素养整体水平低且缺乏系统获取医学科普教育的规范化途径,另一方面藏有丰富的科普宣传、疾病防控、疏导情绪等文献信息资源的医院图书馆平时只注重对医务人员的服务,却忽视了面向患者的信息服务,构成了患者需求与医院服务的不平衡。因此,创新开展医院图书馆的服务模式,开展患者信息服务是解决我国社会主义新时代医患矛盾的特色化渠道。

一、公立医院图书馆面向社会公众提供信息服务的必要性

首先,党的十八大以来,以习总书记为核心的党中央高度重视社会主义文化建设,多次在多种场合提出倡导全民阅读、共建书香社会,传播弘扬中国特色社会主义文化,培育践行社会主义核心价值观。开展全民阅读是建设学习型社会、培育践行社会主义核心价值观的一项重要举措,是提高我国国民综合素质的重要途径。倡导全民阅读,面向社会开放,推动全民阅读,是医院图书馆重要职责之一,是对国家政策响应的必然要求。

其次,面向社会公众提供信息服务,是医院图书馆服务创新的重要内容,是推动医院图书馆可持续发展的重要举措。医院图书馆服务对象单一,文献资源建设、智能化建设与其他类型图书馆相比存在不小的差距。面向社会开放后,读者的范围和需求发生了变化,可以倒逼医院图书馆加强文献资源和现代化建设,从而健康发展。

医院图书馆面向社会开放,是满足区域内社会读者文献信息需求多样性的保证。医院图书馆面向社会开放提供信息服务,具有促进区域资源优化、实现资源共享的现实意义。医院图书馆的性质决定其资源建设具有高度专业性,医学类文献资源收藏较为齐全,而这是除医学院校图书馆外其他类型图书馆很难比拟的。医院图书馆的文献资源可以很大程度上弥补区域内文献资源建设中的不足,为满足读者多样化文献信息需求提供资源保障。

医院图书馆面向社会开放,是构建新的医患关系、促进医患关系和谐的需要。具体而言,医院图书馆一方面要树立为患者服务的理念,改变以往封闭式管理与服务的模式,将服务领域更多地倾向患者,真正关心患者,服务于患者;一方面可以利用各类馆藏信息资源的优势,为患者提供多种不同的信息服务,缓解医患之间医疗信息的不对称性,从而提高患者对医院、医生、医疗的信任,进而增强医患之间的感情。医院图书馆如果能够本着“以人为本”和“以患者为中

心”的现代医疗服务理念,有针对性地为患者开展阅读治疗服务,将对构建新的医患关系、促进医患关系和谐发展具有积极意义。

二、精准分析核心服务对象的信息需求

(一)跨学科联合的需求

在医院临床与医技相结合的需求下,临床课题常常需要与辅助科室如影像、检验、病理和基础实验方面配合,或内外科联合、多学科联合,在课题申请时,其研究方案的创新性及其可行性更高。而部分科室间往往沟通不畅,院内有兴趣做科研的人员有组织头脑风暴的需求。

(二)护理人员的需求

医院护理人才特别是高学历、高层次护理人才在患者康复研究、护理流程优化等方面有很高的课题申报积极性。但是与临床医生和科研经验丰富的研究生相比,在科研经历和课题设计的专业性上仍存在较大差距,常常没有独立承担科研课题的经历,且护理人员的信息能力相对弱,因此需要医院图书馆馆员的更多帮助。

(三)管理人员的需求

医院管理人员对政策性文件资源掌握多,但科研类信息资源的利用率远低于医护人员,鼓励管理人才申报课题是为了培养科研兴趣,营造科研氛围,获取先进的医院管理理念和方法,提高个人管理水平,做到科学决策,也为提高中标高级别会发展类课题的概率,提升医院科技创新实力。

三、公立医院图书管理出现的不足

(一)重视程度有待提升

医院积极响应新医改的号召,大力推进医疗服务工作,医院的管理效率与服务质量得到明显提高,满足了群众对医疗服务的要求,和谐了医患之间的关系。然而医院在重视管理,相对地忽略了医院图书管理的创新与改革,重视程度较差。由于医院的医务人员都是经过长时间的专业化培训才走进工作岗位,使得部分医院领导认为医务人员专业技术水平较高,也就不需要加大图书管理的力度,甚至部分医院没有建立图书馆,也就无从谈起图书管理工作,即使医院设立图书馆,也存在医院重视程度不够,图书管理效率与质量不高,馆藏图书更新较慢,图书陈旧,馆藏资源无法满足现阶段医务人员的学习要求,导致馆藏资源利用率较低。

(二)信息共享不足

大部分医院已经完成了全面的信息化建设,并且信息化还在不断地完善建设之中。从医院本身来讲,信息化程度的提高,可极大提升医院的运行效率,保证医院信息流的安全、准确、及时传输,对医院运营与管理有着积极的影响。

然而有的医院信息化程度较差,信息化建设与发展滞后,部分科室之间信息流传递不畅,影响到科室的运行效率,进而拉低了医院整体的运行水平。其中在医院内部资料上表现尤为明显,医院为了确保内部文件资料的绝对安全,使用了高级别的保密管理,使得其中具有医学参考价值的文件资料,仅可供管理层查阅,降低了文件资料的利用价值,并形成对个体成长的一定阻碍。

(三) 受到传统图书管理模式的掣肘

医疗技术的提升是医院落实管理的重点工作内容,进而使医院不断加大优秀医务人员的引进力度,及医疗器械上的资金投入,以全面提高医院的综合实力。然而由于医院对图书管理的重视程度不够,使得医院图书管理各项工作没有得到明显的改善,再加上纸质图书容易损坏,保管成本较高,以及图书需要分类有序管理,使图书管理人员需要花费较多的工作时间与精力去整理和查找图书位置,影响到图书的管理效率,即使医院图书实现了信息化管理,但是医院传统的图书管理模式对图书借阅的影响仍然颇深,使得管理成本没有得到有效地降低。

四、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

(一) 嵌入课题申报全流程

在申报课题准备阶段,馆员提供查新预检,强调查全率。一般院级课题不需要正规查新报告,但需要文献检索支撑,课题有无新颖性和创造性,决定其能不能申报成功。检索结果留存,一是为课题专家评审时参考,二是为课题申报成功后定题跟踪服务。课题研究阶段,分类整理每年中标的项目,了解其主要研究内容、特点、创新点、关键技术、性能指标、周期(研究起止时间)等,馆员需要随时了解相关课题进展,捕捉与课题相关的最新资讯,强调准确性和时效性。从课题申报到中期考核及结题和学术交流,直至发表文章、申报科技成果奖项或申请专利等,都离不开文献支撑。本馆参与到课题的全过程,提供新知识专题检索、科研课题追踪、学术前沿动态及最新外文全文文献等深入服务,定期提供题录服务,根据需要也可以提供全文,提升院级课题的完成质量。

(二) 开展检索技能培训

医学科学发展迅速,数字资源具有泛在性及易获取性,但也存在良莠不齐、重复冗长。走访交流中发现,部分受访读者对本馆订购的数据库还比较陌生,不同数据库之间产品开发存在交叉重复问题,库与库之间相对独立,内容较为庞杂,对一站式服务不熟悉,搜集起来难度较大。本馆定期进行培训,除了进行临床各科学习日培训外,还利用医院课题申报动员会,给有需要的读者开展信息检索技能培训和数据库资源介绍,包括获取最新医学信息、搜集网络数据、信息获取、检索技能等相关培训。随着本馆开展更多的读者信息检索技能培训和采购越来越多的数据库资源,馆员转换思路,按需服务,借助多样化培训,“授之以渔”,帮助核心读者提高文献检索能力和期刊评价水平。

(三) 提供多样化推送途径

飞速发展的现代信息技术与泛在图书馆理念相结合,使读者已经可以在任何时间地点随意获取馆藏所有的数字资源和获得图书馆信息服务。通过医院办公自动化系统、微信、

医院外网首页、电话、QQ、邮件、简易信息聚合(RSS)及馆际互借等多样化的方式实现泛在服务,了解读者需求,及时将搜集到的与课题相关的国内外文献资料、最新医学情报信息、馆藏信息或相关书目信息推送给课题负责人,同时将最新的数据库信息、规范指南、随书光盘等视听资源置于图书馆主页上,方便读者查询阅读。为了更符合年轻读者移动化阅读需求,本馆建立了图书馆微信公众号,设置“主页”“联系我们”“讲座预约”“馆内信息检索”等丰富的功能模块,帮助本馆实现实时交流和沟通,大大提升了图书馆的服务能力和质量。

(四) 优化重点工作

通过查阅大量实用案例并咨询其他医院图书馆,就本馆目前状况,为大型课题和基础研究课题提供全面的学科化服务能力有限,现有的服务并不能惠及所有读者的要求,只能优先重点,首选偏重临床的院级课题开展服务较为务实。医院图书馆不能仅提供一般的信息资源,而要整体融合到科研人员的工作流程中,开展定题检索、课题查新、信息编译和分析研究及最新文献报道等信息服务工作,在选题立项、知识发现、论文发表、学术交流、科研评价全过程中做好保障工作。

(五) 把握服务细节

信息服务质量与馆员沟通能力、专业素养等密切相关,图书馆及时了解医院的科研强势科室,将其作为服务重点,再将图书馆人员进行分工,定点跟踪服务,并请专业医护人员对图书馆人员进行医护专业培训,以提高服务的专业性和准确性。馆员与课题负责人有效沟通,建立密切联系,深入理解用户的研究内容,做到积极沟通,主动了解课题负责人的科研动态,把握好不同课题重点工作内容,对不同阶段的知识与信息需求详尽了解,才能提供精准的信息。根据不同类型读者制定不同的服务策略,提供国内外最新信息、最新动态和分析服务,提升服务的准确性和实效性。

结束语

本馆针对医院的核心读者,发挥自身优势,开展嵌入式院级科研课题精准化个性化服务,取得了一定的成效,得到了医护管理人员的好评。医疗行业属于信息密集型行业,医院图书馆作为医院信息提供和保障部门,必须加快学科化服务的进一步发展,为医院的学科建设提供信息服务支撑。

参考文献

- [1] 牛勇,刘瑞琨.基于“以本为本”的高校图书馆服务创新研究[J].图书与情报,2020(2):124-127,139.
- [2] 张鹏俊,苗苗,张会方,等.关于三级医院院级课题的管理与思考[J].中华医学科研管理杂志,2017,30(2):94-97.
- [3] 徐荣,马路.医院图书馆学科化服务现状分析及改进措施[J].中华医学图书情报杂志,2016,25(7):59-63.
- [4] 顾艳琼,周倩,王光花,等.专科医院院级课题管理现状、问题与科研管理创新思路探讨[J].中华医学科研管理杂志,2017,30(1):35-37,51.
- [5] 马桂平.泛在知识环境下医院图书馆泛在服务探讨[J].现代医院,2013,13(12):138-141.
- [6] 陈小忠,陈春英,尹东宁,等.深化与创新医院图书馆个性化服务探讨[J].中国医院,2018,22(8):79-80.