

## • 医学信息组织与利用 •

# 医院图书馆嵌入式学科服务模式探析

张 玲

(山东省临沂市沂水中心医院图书馆 临沂 276400)

[摘要] 嵌入式服务是医院图书馆学科服务的新方向,对医院图书馆的发展有着重要意义。介绍嵌入式服务理念、模式和对馆员的需求,阐述医院图书馆嵌入式服务的途径,包括嵌入参考咨询、嵌入临床疾病诊治、嵌入临床课题研究、嵌入临床教学,分析存在的问题和对策。

[关键词] 医院图书馆;嵌入式服务;学科服务;嵌入式馆员

[中图分类号] R-056 [文献标识码] A [DOI] 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.07.018

**Analysis of Embedded Subject Service Modes in Hospital Libraries** ZHANG Ling, Library of Yishui Central Hospital, Linyi 276400, China

[Abstract] Embedded services represent the new direction of subject services in hospital libraries and have great significance in the development of hospital libraries. The paper introduces the concept and modes of embedded services and the requirements for librarians, describes the embedded service modes of hospital libraries, including embedded reference consulting, embedded clinical diagnosis and treatment of diseases, embedded clinical topic researches and embedded clinical teaching, and analyzes existing problems and countermeasures.

[Keywords] Hospital libraries; Embedded service; Subject service; Embedded librarian

## 1 引言

随着网络技术的发展,各种知名网站、各类数据库的大量涌现,用户查阅信息的渠道越来越广,利用网上各种搜索引擎、各类数据库的检索工具,查检信息的速度也更加快捷。医院图书馆传统的学科服务,已经无法满足用户对深层信息的需求,要想更好地为用户服务,就必须创新学科服务理念,提升学科服务水平,挖掘更多的学科服务渠道,以

便更好地给用户提供更高层次的信息服务,这样才能真正吸引用户。近年来,国内外图书馆界的学者们围绕图书馆嵌入式服务的理念、特点、模式展开了一系列研究和探索,经过理论和实践上的反复分析与验证,嵌入式服务已被认定为图书馆界学科服务发展的新方向。

## 2 嵌入式服务

### 2.1 理念

嵌入式服务的雏形很早就在国外图书馆研究领域出现。1971年美国学者莱姆伯率先提出临床医学图书馆员的概念,界定临床医学图书馆员主要服务内涵,即经常参与临床查房,及时获取相关医学知

[收稿日期] 2016-03-10

[作者简介] 张玲,研究馆员,馆长,发表论文10余篇,参编著作2部。

识情况,从而能更快地了解临床方面的各种特殊问题,更精准地为临床医生提供相关疾病的高质量情报服务<sup>[1]</sup>。1993年Davenport和Prusak在“Blow Up the Corporate Library”的文章中,提出图书馆员要走出图书馆,主动参与到用户环境中,评价用户需求并为用户提供情报服务。这标志着图书馆嵌入式服务理念的形成<sup>[2]</sup>。国内图书馆领域关于嵌入式服务的研究和实践,是近几年才兴起的,相关研究成果大多以学术论文为主,对嵌入式服务的研究大多与学科服务相结合<sup>[3]</sup>。

## 2.2 模式

嵌入式服务就是图书馆员以用户需求为中心,将图书馆的学科服务主动嵌入用户工作、学习与研究的环境之中,与用户建立紧密联系,了解用户的实际需求,根据用户不同需求,及时推送有针对性的文献信息,最大限度地保障用户的信息需求,为用户工作、学习与研究提供全方位的信息支持和帮助<sup>[4]</sup>。David Shumaker将嵌入式馆员看作是用户群体的一员,可以随时随地为用户提供研究指导,将图书馆开展嵌入式服务归纳为3种模式,即物理嵌入(Physical embedding)、组织嵌入(Organizational embedding)、虚拟嵌入(Virtual embedding)<sup>[5]</sup>。中国科学院国家科学图书馆初景利认为,嵌入式学科服务主要有8种模式:目标嵌入、流程嵌入、功能嵌入、系统嵌入、能力嵌入、时空嵌入、情感嵌入、协同嵌入<sup>[6]</sup>。

## 2.3 馆员

嵌入式馆员的提法起源于20年前“嵌入式记者”的概念。2004年Kearley和Phillips首次提出嵌入式馆员一词<sup>[7]</sup>。嵌入式馆员是指图书馆员融入用户工作过程和环境,为其提供有针对性的信息服务和知识服务,使其工作能够顺利进行<sup>[8]</sup>。嵌入式馆员要主动融入为用户解决处理问题的实际过程和工作环境当中,将图书馆的学科服务扩展到用户所有的活动空间,利用图书馆内外的各种信息资源和工具,为用户提供即时、有效、有深度的信息服务。提供给用户的信息资源要围绕用户需求整合馆

内外一切可以利用的各种信息资源,更好地深入到用户需求的内容之中,提供基于知识单元的学科服务,充分发挥嵌入式馆员的功能与价值<sup>[9]</sup>。

## 3 医院图书馆嵌入式服务的途径

### 3.1 嵌入参考咨询服务

医院图书馆参考咨询员应走出图书馆,主动深入到用户科室为其提供信息服务。还可嵌入式推广参考咨询服务,如在图书馆主页嵌入参考咨询员的QQ、微信等联系方式,参考咨询员还可以建立QQ群、微信群和品管圈等,明确用户的所属科室、学科范围、信息环境等属性,便于参考咨询员将相关用户有序地组织起来,分门别类为用户快速、灵活地整合和提供参考咨询服务。在群里推送信息不但可以达到信息共享的目的,还可以为用户搭建空间相关知识交流的平台,共同探讨问题,寻找解决方案,形成参考咨询员与用户互动互助的良好氛围,用户有了学科馆员的参与和指导,可以激发出更好的创新思路 and 方向。

### 3.2 嵌入临床疾病诊治

医院图书馆应将具有丰富临床知识和检索技巧的图书馆员,嵌入临床一线科室,和临床科室建立密切的合作关系,定期与医务人员沟通,定期参与临床查房、专家会诊、讨论病例等工作,更准确地了解临床医务人员对疾病诊治信息的需求,进行相关信息的搜集、筛选,归纳整理出符合临床诊疗需求的文献信息,在第一时间提供给临床科室,确保患者能够得到及时的诊治,为患者提供更完善的医疗安全保障。

### 3.3 嵌入临床课题研究

嵌入临床课题研究是医院图书馆员主动参与临床课题研究组,融入课题研究的整个过程中。馆员定期跟踪课题研究的选题、申报、研究、成果鉴定、论文发表、社会影响等各个环节的进展,与课题组的成员达成合作共识,探索分析课题研究的创新点,挖掘课题研究的学术需求,制定相关的检索

策略,利用馆员擅长的专业技能提供点对点的信息服务。图书馆员提供国内外相关领域的研究进展、课题研究背景等信息,定期或不定期将同行的最新研究成果与学术动态信息,整理成文献报告提供给课题组参考。对国内外同行研究相同课题的实力、趋势、产出、市场竞争力等各方面情报,进行综合分析评价。在图书馆员的嵌入帮助下,用户可以减轻课题和工作上的压力,迅速找到最快捷的有效方法进行临床课题研究。

### 3.4 嵌入临床教学

图书馆员还可以以助教、联合指导员的身份,嵌入临床教学的活动过程中。主动参与临床教学课程和临床查房带教活动,根据教师的课程制定教学内容,在临床教学过程中提供最佳备课内容及参考资料。对学生进行基本的信息素养培训,其中包括快速掌握信息检索,信息发掘利用,信息收集整理,数据库检索时的不同侧重点,了解医院图书馆的馆藏资源和功能模块,掌握馆内外数据库的使用等。同时,临床教学不能只停留在临床一线,课后知识巩固和学术研究等还需要网络教学平台的支持。临床教学过程中,有了图书馆员的参与,教师教学的内容会更加丰富专业,学生也取得更加理想的学习效果<sup>[10]</sup>。

## 4 存在问题及对策

### 4.1 综合素质要求

医院图书馆嵌入式服务与传统的学科服务有所不同,对嵌入式馆员的服务水平要求更高。嵌入式馆员需要有丰富良好的医学知识、熟练的计算机操作技能、外语知识、过硬的图书馆专业技能等,此外,还要有敏锐捕捉信息的思维能力、热情主动的服务态度、与用户密切合作的沟通能力等综合素养。作为嵌入式馆员只有不断提高自身综合技能和整体素养,才能更好地为用户提供嵌入式学科服务。

### 4.2 服务主动性

如果嵌入式馆员缺乏主动性服务,医院图书馆

开展嵌入式服务等于是没有根基的空中楼阁。嵌入式馆员首先要改变固有的传统学科服务理念,确立嵌入式学科服务的新理念,改变以图书馆为中心,坐等用户上门的被动服务模式,树立走出图书馆,以用户需求为中心,融入用户环境的主动服务模式。其次要制定嵌入式馆员管理制度,制度的健全也是嵌入式馆员主动服务的良好体现。只有调动起嵌入式馆员的主动性,医院图书馆嵌入式服务才能更好地发展。

### 4.3 与用户互动

嵌入式馆员与用户互动与否,主要体现在与用户沟通上,在嵌入服务过程中,用户不愿提出真正的信息需求,往往只提供一个很广泛的信息范围,造成嵌入式馆员在收集和整理文献信息时,浪费了大量时间和精力,导致嵌入式馆员对课题进展把握不够精准。嵌入式馆员虽然主动为用户推送所需信息,但在用户眼中嵌入式馆员依然是“外人”,有的用户怕泄露课题研究内容,还有的用户认为嵌入式馆员即便具有课题背景,也不可能提供深层次的信息。加强与决策层和相关科室的沟通与理解,努力使用户认识到嵌入式学科服务的必要性,建立与用户长效的互动合作机制,良好的互动合作机制是医院图书馆嵌入式学科服务顺利开展的基础。

### 4.4 深度信息服务

医院图书馆嵌入式服务强调嵌入式馆员要主动融入到用户工作环境中,通过与用户的互动交流了解用户的需求,并且通过与用户的密切合作,随时随地解决用户工作中遇到的问题。图书馆由于决策层支持度、人员缺乏、挖掘深层信息不够、嵌入式学科服务的认可度不足等诸多原因,造成嵌入式馆员学科服务的深度,很难达到用户的需求。只有加强决策层的支持度,配备整体素养高的馆员,努力争取用户对嵌入式学科服务的认可,嵌入式馆员才能融入用户工作环境,为用户提供精准的信息。服务。

## 5 结语

目前许多图书馆嵌入式服务只是在探索和试验

阶段,还存在诸多问题,嵌入式馆员嵌入用户环境的深度服务,也不是一朝一夕能够完成的,必须长期不断地积累更多的经验,总结发现的难点问题加以解决,及时改进嵌入式服务模式,才能逐步渗透和完善嵌入式服务,更深入地融入用户需求与工作环境中,为不同层次、类型的用户提供多层次的信息服务,在探索和实践过程中体现出嵌入式馆员自身的创造性和知识潜能。

### 参考文献

- 1 吴延辉. 新世纪临床医学图书馆员发展方向 [J]. 医学信息学杂志, 2009, 30 (12): 86-88.
- 2 谭丹丹, 刘金涛. 对学科化服务背景下嵌入式图书馆服务的思考: 定位、关键步骤及挑战 [J]. 图书馆杂志, 2012, 31 (2): 51-55.
- 3 罗亚泓. 国内外嵌入式图书馆服务研究及主要观点

- [J]. 图书情报工作, 2014, 58 (6): 123-128.
- 4 程容溪. 医院图书馆嵌入式服务探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2013, 34 (10): 71-74.
- 5 周晓杰, 刘海听, 张春杨. 我国图书馆嵌入式服务研究述评 [J]. 图书馆学研究, 2012, (12): 19-22.
- 6 初景利. 学科馆员对嵌入式学科服务的认知与解析 [J]. 图书情报研究, 2012, 5 (3): 1-8.
- 7 林燕. 嵌入式馆员——图书馆用户服务新理念 [J]. 图书馆学研究 (理论版), 2010, (1): 71-74.
- 8 初景利, 孔青青, 栾冠楠. 嵌入式学科服务研究进展 [J]. 图书情报工作, 2013, 57 (22): 11-17.
- 9 姚敏, 王璇, 尹智, 等. 新时代图书馆员角色定位及重塑 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (2): 75-78.
- 10 黄岩. 泛在知识环境下医院图书馆嵌入式学科服务 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2013, 22 (5): 25-27.

(上接第 69 页)

- 18 Sudhof L, Amoroso C, Barebwanuwe P, et al. Local Use of Geographic Information Systems to Improve Data Utilisation and Health Services: mapping caesarean section coverage in rural Rwanda [J]. Tropical Medicine & International Health, 2013, 18 (1): 18-26.
- 19 Angier H, Likumahuwa S, Finnegan S. Using Geographic Information Systems (GIS) to Identify Communities in Need of Health Insurance Outreach: an OCHIN Practice-based Research Network (PBRN) report [J]. Journal of the American Board of Family Medicine, 2014, 27 (6): 804-810.
- 20 Fortney JC, Kaufman CE, Pollio DE, et al. Geographical Access and the Substitution of Traditional Healing for Bio-

- medical Services in 2 American Indian Tribes [J]. Medical Care, 2012, 50 (10): 877-884.
- 21 Ross JM, Cattamanchi A, Miller CR, et al. Investigating Barriers to Tuberculosis Evaluation in Uganda Using Geographic Information Systems [J]. American Journal of Tropical Medicine and Hygiene, 2015, 93 (4): 733-738.
- 22 Brawner BM, Reason JL, Goodman BA, et al. Multilevel Drivers of Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome Among Black Philadelphians Exploration Using Community Ethnography and Geographic Information Systems [J]. Nursing Research, 2015, 64 (2): 100-110.

欢迎订阅 欢迎赐稿