医院图书馆学科服务实践与思考

王 雪 徐 瑾

（首都医科大学宣武医院图书馆 北京 100053）

武俊伟 龙莉艳

（中国人民解放军总医院医学信息室 北京 100853）

马 路

（首都医科大学卫生管理与教育学院 北京 100069）

李燕琼

（首都医科大学宣武医院图书馆 北京 100053）

〔摘要〕 对国内医院图书馆学科服务的现状与困境进行分析，结合首都医科大学宣武医院实践经验，从审视定位、卓越服务、有效营销和战略规划 4 个方面探索医院图书馆学科服务发展路径，从而促进学科发展、辅助临床决策。

〔关键词〕 医院；图书馆；学科服务

〔中图分类号〕R－056 〔文献标识码〕A 〔DOI〕10.3969/j.issn.1673－6036.2019.07.017

Practice and Thoughts on Subject Service in Hospital Library *WANG Xue, XU Jin, Department of Library, Xuanwu Hospital, Capital Medical University, Beijing 100053, China; WU Junwei, LONG Liyan, Medical Information Section, Chinese PLA General Hospital, Beijing 100853, China; MA Lu, School of Health Administration and Education of Capital Medical University, Beijing 100069, China; LI Yanqiong, Department of Library, Xuanwu Hospital, Capital Medical University, Beijing 100053, China*

〔**Abstract**〕 The paper analyzes the status and predicament of subject service in domestic hospital library. Combining with practical experience of Xuanwu Hospital, Capital Medical University, it explores the development path of subject service in hospital library from four aspects of reviewing position, excellent service, effective marketing as well as strategic planning, thus to promote discipline development and support clinical decisions.

〔**Keywords**〕 hospitals; libraries; subject service

1 引言

2011 年澳大利亚 Mukurta 咨询公司的 Janine Schmidt 在第 77 届国际图联大会发表演讲[1]，强调图书馆的生存关键在于有效的营销以及卓越的服务。认为在瞬息万变的信息时代部分图书馆正在被商业信息机构所取代。图书馆的生存现状面临挑战，医院图书馆也不例外[2]。医改环境下学科建设需求的增加[3]，为医院图书馆的转型带来完美契机。需要从学科服务入手，重新审视现状和自我定位，认识和挖掘用户潜在需求，焕发知识与信息服务的活力，进而振兴医院图书馆。

〔收稿日期〕 2018－01－15

〔作者简介〕 王雪，在职硕士研究生；通讯作者：李燕琼，副研究馆员。

2　医院图书馆学科服务现状及问题

2.1　现状

为掌握国内医院图书馆在学科服务领域的研究现状，以“医院图书馆”、“学科服务”、“学科馆员”、“学科知识服务”等关键词在中国知网与万方数据库进行检索，截至 2018 年 12 月 2 日共检索到相关文献 684 篇。去除重复及会议征文、目录索引等无关报道后，筛选出主题相关文献 156 篇，利用 Excel、Endnote 与 Vosviwer 等工具进行分析，见图 1，图 2。

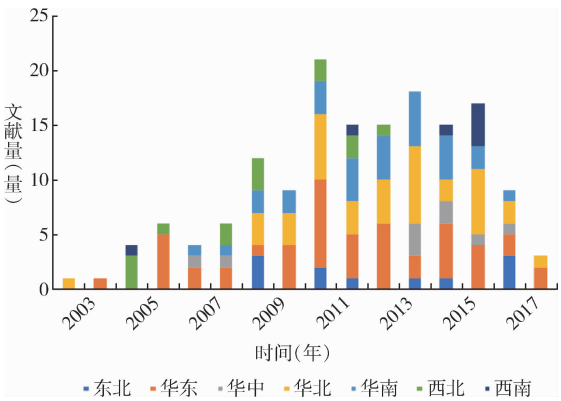

图 1　国内医院图书馆学科服务相关文献时间－地域分布

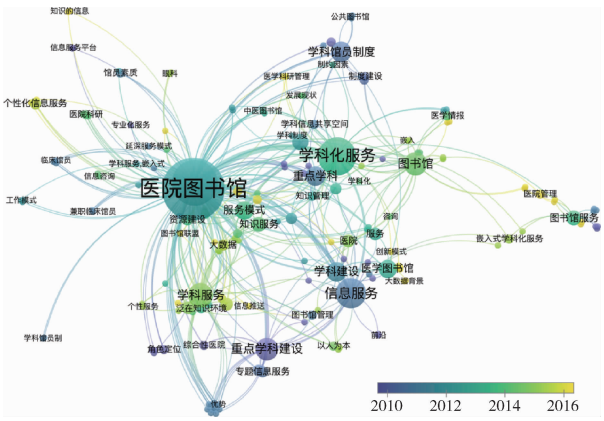

图 2　国内医院图书馆学科服务关键词共现－时间分布

从图 1 的时间趋势上看，国内医院图书馆学科服务研究自 2003 年起开展，随后呈现波动上升趋势，近两年有所下降。从地域分布来看，以山东为首的华东地区（发文占总量 30.77%）、以河北与北京为首的华北地区（占总量 24.36%）和以广东为首的华南地区（占总量 18.59%）整体发文数量较多；统计所在医疗机构，发现文献所涉及的 96 家医院中三级以上医院占总数 84.38%，发文占 84.62%，其中三甲综合医院占总数 65.63%，而发文占 68.59%。结合图 2 从文献内容分析，相关研究集中在：（1）理论研究。学科发展需求分析，学科服务模式探索，学科馆员制度与评价管理体系构建。（2）实践研究。嵌入式创新服务的实施效果，信息共享平台的创建，以学科为导向的馆藏资源建设。（3）衍生研究。循证医学、大数据云计算、精准医疗或转化医学环境下学科服务的探索。可以看出近年来多数研究停留在模式的探讨构建上，仅少量能展示实践经验或成果。相关研究多集中在华北或华南、华东沿海地区的大型综合性医院，医疗资源配置不均进一步限制该领域的发展。

2.2　困境与思考

既往研究表明[4-9]医院图书馆学科服务的开展面临着诸多困境，如人才匮乏或馆员素质欠佳、宣传力度薄弱、未融入一线、缺乏有效沟通、运行模式欠缺规范管理等问题。另从 3 个层次对困境进行溯源：（1）意识层面。上层管理部门对医院图书馆重视不够，图书馆管理者对学科服务欠缺认识思考与规划，馆员缺乏动力、惰于提高等是限制学科服务开展的主观因素。（2）行动方式。学科服务重点还仅限于如何做好“服务”，视野聚焦在已呈现的信息需求，难以抽离自身定位从医教研视角挖掘学科服务的核心价值，更难以从长远目光规划发展战略，成为制约学科服务的重要因素。（3）环境因素。医学信息教育资源分布不均[10]，毕业生其他就业方向相对宽泛[11]，使医院图书馆的人才需求难以满足，而经费、空间限制下学科资源的不足和因网络环境变化导致的沟通弱化，更加阻碍该领域的发展。

3　医院图书馆学科服务建设策略

3.1　重新审视自我，把握角色定位

3.1.1　概述　首都医科大学宣武医院作为集医、

教、研于一体的大型三甲综合医院，在神经科学与老年医学“一体两翼”的战略格局带动下，各个学科稳健发展。作为辅助学科建设的信息部门，图书馆自2014 年开展学科服务以来，切实有力地将学科服务推行至一线，目前初步显现出一定效果。近年来部分医院图书馆在大数据、新媒体等环境下寻找不同角色定位[12-13]，多以资源建设者或信息导航者等角色探讨如何开展服务。医院图书馆需要更多“进取心”，将视野从“强调为别人服务”转换到思考“学科服务能为医院图书馆赢得什么”，尝试向信息顾问、咨询专家等更高层级定位，重新审视学科服务的价值。

3.1.2 认识差距，化被动为主动 图书馆管理者需具备足够的危机意识和客观理性的认识，通过学科服务切实满足医院核心人群的信息需求，从而引起管理层重视，这对于科室至关重要。同时也应意识到差距所在，谋划科学的发展路径，通过信息资源与人力资源的完善进一步缩小服务能力与学科需求的差距，逐渐打造学科服务团队与品牌。学科馆员则应在强化危机意识、集体荣誉感的同时配合薪酬奖励等方式唤醒自我意识，充分调动主观能动性以更好地融入学科服务团队。而阶段性成功带来的正向激励作用进一步激发潜能，促使馆员不断优化能力和素养。

3.1.3 把握角色定位，挖掘核心价值，化服务为合作 多年前来自美国俄亥俄州立大学图书馆的副教授 Sarah Anne Murphy 提出“将图书馆员重新定义为信息顾问”的观点，认为该定位的转变可以为图书馆带来新动力[14]。在飞速发展的信息环境与适者生存的淘汰法则下，如何保留竞争优势是图书馆员必须面对的问题。需要重新认识学科服务的核心价值——即智慧所衍生的知识产品[15]，它在推动学科建设的同时更实现图书馆的自我价值。因此医院图书馆应摆脱固有思维框架，反复提升才智和打磨能力，将“遍地撒网”的部署方式改为直击要害、“快而准、实而深”的学科服务策略，为医教研提供更专业、更具价值的意见。学科馆员从信息服务者走向信息顾问、信息咨询师，逐渐与临床科研建立更加紧密的合作关系。自开展学科服务以来始终坚持为临床科研提供卓越学科服务，凭借不断精进的学科知识和日积月累的实战经验打造出一支高水平的学科服务团队，包含管理者 1 名、学科馆员 2 名。至今已为 500 以上人次制定学科服务方案，以信息顾问或咨询专家的身份与神内、神外等重点科室与团队建立良好的合作关系。

3.2 追求卓越服务，挖掘潜在需求

3.2.1 着力打造团队，奠定服务基石 学科馆员制度的成功实施，关键在于拥有一批高素质的专门人才，学科馆员素质的高低决定着服务水平的高低[16]。宣武医院图书馆先后引入医学情报、生物学专业人员，以人才驱动科室团队探索学科服务路径，逐渐摆脱“文献储藏室”的固有印象，向深层次信息服务方向转型。同时，配合搭建人才培养平台、明确权责分配、完善薪酬奖励等管理制度，充分激发馆员主观能动性、提升服务质量，以此推动服务团队迅速成长。实践中发现，“临床科研专家 + 方法学家”的组合能充分激发各方优势，加速科研成果产出；而某些研究领域，如系统综述与 Meta 分析，对信息检索的要求更加严苛。对此及时把握机遇，通过信息学家的身份入驻各研究小组，完整参与研究方案设计、可行性分析、策略制定、文献筛选数据提取和文章撰写等流程，顺利完成有关颅内动脉狭窄的血管内治疗、非甾体药物治疗前列腺癌、手术治疗交界性卵巢肿瘤、液体导向目标管理等课题研究。在此过程中学科馆员得到更有针对性的强化训练，而学科服务团队也逐渐获得好口碑。

3.2.2 灵活转换视角，深挖服务需求 学科馆员应该以医生和科研人员的视角审视学科服务问题，将图书馆的目标与用户的需求对接[8]。为扩展学科服务的深度与广度，结合分层式服务模式，灵活转化视角，以科研、医护、教学及行政人员的迫切需要为切入点完善学科服务，尝试挖掘更多隐性的合作机遇。（1）针对科研人员。除将定题检索、课题查新、投稿分析、论文润色等常规服务融合入科研流程以外，以信息顾问身份在多个重点科研团队、学科论坛中提供专业意见。在深入理解科研思维、切实掌握核心需求的基础上，将合作撰写 SCI 论文、SCI 论文查重投稿、专利查

新、文献和试验数据的挖掘分析、PROSPERO 注册登记、COCHRANE 信息检索策略制定等项目纳入定制服务范围中。（2）针对医务人员。以提升信息素养、推广医学信息资源为目标，为医护工作者提供高质量循证检索服务，坚持以医护真实案例为素材开展针对临床问题、以医护人员为视角的精品系列课程。（3）教学方面。长期为研究生开展检索应用课程，参与教育处牵头的全科医生培训课题并完成前期信息搜集工作，同时以特邀讲师身份加入高校流行病循证课程组为师生讲解循证检索知识。（4）行政管理人员。为医务处、人事处等行政部门在人才引进、奖项评定、整合科技成果等方面提供查收查新、情报挖掘、学科动态分析等服务，通过创建机构知识库来系统整理科研数据，进一步为管理层提供有力的信息支撑。

3.2.3 精选学科资源，优化服务保障 在有限空间与经费限制下，结合学科方向不断优化，多次对馆藏资源进行调整：如削减纸本刊物，增加网络资源预算；在联合采购基础上，围绕神经科等优势学科自主订购影像病理多媒体数据库、循证医学临床决策及肿瘤智能诊断数据库；尽力满足医务工作者的院外文献需求，另行购置外文求助平台。

3.3 开展有效营销，提升服务体验

某些已设立学科馆员岗位的图书馆反映，学科服务很难得到用户的接受和认可[16]，缺少宣传推广，医院图书馆难以被多数用户认知。以营销为导向创建多渠道连接方式是图书馆所必须考虑的问题[17]。在沟通渠道上通过 OA、QQ、微信等平台将服务融入即时参考咨询中；在运营范围上，多次深入临床医技科室宣传最新学科资源，同时引荐统计师、数据分析师等专家组建科研团队；在宣传策略上，致力于推广特色知识型服务，在优化服务体验的同时充分展现学科服务实力。任何正式或非正式的需求疑问均被视为潜在的合作机会。为把握机会，摒弃物理空间限制以寻求最佳路径方式，快速、灵活而精准地将服务提供、呈现给读者用户，在交流中捕捉潜在需求以促进合作持续运行。

3.4 战略规划布局，绘制发展版图

从纵向（个体）、横向（多馆联合）、内容形式 3 个发展方向进行战略规划。（1）纵向。医院图书馆应始终把握、紧跟医院学科建设方向。在学科引导下经历由“点”到“线”的过程，从“精进服务团队实力”发展到“涉足多个临床科研团队”。未来计划拓展更多领域，将“线”推至“面”甚至是“体”的层面，在现有基础上“联合多科室、多学科交叉合作”以“促进医院科研水平、带动图书馆多向发展”。（2）横向。在高校联盟方面，参与到首医图书馆的学科资源共建当中，合作完成高校学科态势分析工作，未来将根据双方共同发展方向逐渐推进相关课题研究。与兄弟院馆联盟，如与儿童医院、天坛医院等多家医院图书馆共同申报儿科资源共建项目，以期进一步提升学科与图书馆的整体实力。（3）内容形式。随时代发展持续演变，新兴技术将不断改变学科服务的内容方式。始终坚持以发展眼光看待学科服务的走向，目前处在完善既有需求服务的阶段，未来将通过文本挖掘结合大数据、机器学习等技术完成对海量文献或病历信息的处理分析，开展基于知识发现的学科咨询与战略决策服务，从等待需求的“服务者”转为预测需求的“信息战略家”。

4 结语

美国 Overton Brooks VA 医学中心馆长 Mary Virginia Taylor 认为：“医院图书馆员必须对角色定位与所持能力进行重新定义，在完善医学知识和提升数据能力的基础上成为信息学家或与临床医师的结合体，以便更好地支持临床决策”[18]。医院图书馆的学科服务，不论演化为何种形式，其本质都是通过促进学科发展完成自我蜕变，在辅助临床决策的同时开展基于医学信息的研究，从主动服务入手，向合作共赢目标努力。

参考文献

1 Schmidt J. Effective Marketing of Libraries in a Never – better World Even if ever – was That Way [EB/OL]. [2018 – 12 – 17]. https://www.ifla.org/past – wlic/2011/

122 – schmidt – en. pdf.
2 孙蕾，谢志耘，李晓霞. 泛在信息环境下医院图书馆的生存与发展之路［J］. 图书情报工作，2016，60（S2）：4 – 8.
3 李倩倩. 医院学科评估指标体系构建研究［D］. 青岛：青岛大学，2018.
4 李燕琼. 北京地区医院图书馆建设存在问题与对策［J］. 中华医院管理杂志，2005，21（4）：262 – 265.
5 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.
6 张玲. 医院图书馆嵌入式学科服务模式探析［J］. 医学信息学杂志，2016，37（7）：78 – 81.
7 田杰，罗志宏. 医院图书馆嵌入护理科研的学科化服务实践及模式［J］. 中华医学图书情报杂志，2015，24（3）：65 – 67，78.
8 井深. 肿瘤医院图书馆开展学科服务的难点与对策［J］. 中华医学图书情报杂志，2014，23（9）：35 – 37.
9 尚文玲，李莎莎，康小梅，等. 学科馆员嵌入医院科研学科化服务研究［J］. 中国医院，2013，17（5）：79 – 80.
10 于微微，李继宏，丁亮波. 医学信息类专业教育现状分析［J］. 卫生职业教育，2017，35（23）：5 – 7.
11 钟秀梅，崔雷，范雅丹. 从我国医药企业医学信息专员职位看我国医学信息学教育现状［J］. 中华医学图书情报杂志，2015，24（1）：6 – 10.
12 陈云香，李向森，杨华. 新媒体时代医院图书馆的信息服务研究［J］. 中国医院，2018，22（11）：72 – 75.
13 朱韶华. 精准医疗背景下的精准化学科服务［J］. 医学信息学杂志，2016，37（2）：71 – 73，89.
14 Murphy SA. The Librarian as Information Consultant：transforming reference for the information age［M］. The USA：American Library Association，2016.
15 孙彤. 以知识的信息（KBI）为视角论医院图书馆精准化学科服务［J］. 图书馆工作与研究，2016，1（9）：120 – 124.
16 安源. 国内学科馆员研究十余年发展回顾与展望［J］. 图书馆，2014（1）：64 – 68.
17 Delawska EB，Grinstead C，Martin HJ. Developing a Marketing Orientation in Hospital Library Services：a case report［J］. Medical Reference Services Quarterly，2015，34（4）：481 – 489.
18 Taylor MV. Impressions of an Old Master：hospital libraries and librarians，1970 – 2014［J］. Medical Reference Services Quarterly，2015，34（1）：104 – 112.

（上接第 76 页）

参考文献

1 Niederdeppe J，Hornik R C，Kelly B J，et al. Examining the Dimensions of Cancer – related Information Seeking and Scanning Behavior［J］. Health Communication，2007，22（2）：153 – 167.
2 Lambert S D，Loiselle C G. Health Information Seeking Behavior［J］. Qualitative Health Research，2007，17（8）：1006 – 1019.
3 王美凤. 健康信息获取行为量表的汉化及其在糖尿病患者中的应用研究［D］. 天津：天津医科大学，2017.
4 陈伟伟，高润霖，刘力生，等.《中国心血管病报告 2015》概要［J］. 中国循环杂志，2016，31（6）：521 – 528.
5 王卓群，杨静，赵艳芳. 2010 年中国西部地区成人高血压流行现状分析［J］. 中国预防医学杂志，2014，15（3）：241 – 244.
6 Dankasa J. The Effects of Cultural，Geographical and Religious Factors on Information Seeking：a contextual study［J］. International Journal of Information Science & Management，2016，15（1）：127 – 147.
7 Kroeze W，Werkman A，Brug J. A Systematic Review of Randomized Trials on the Effectiveness of Computer – tailored Education on Physical Activity and Aietary Behaviors［J］. Annals of Behavioral Medicine，2006，31（3）：205 – 223.
8 王美凤，张清. 糖尿病患者健康信息获取行为量表的汉化及信效度检验［J］. 中华护理杂志，2016，51（11）：1385 – 1389.
9 聂雪琼，李英华，李莉，等. 中国居民健康信息素养水平及其影响因素［J］. 中国健康教育，2015，31（2）：120 – 124.
10 韦雪侠，赵文龙，张世强，等. 泛在网络环境下的高血压健康信息网络关注度时空分布特征研究［J］. 医学信息学杂志，2016，37（5）：10 – 13.
11 李月琳，蔡文娟. 国外健康信息搜寻行为研究综述［J］. 图书情报工作，2012，56（19）：128 – 132.
12 张卓，张海明，尹爱田，等. 基于 Anderson 模型的山东省农村高血压患者预防保健和卫生服务利用的影响因素分析［J］. 医学与社会，2018，31（10）：1 – 4.
13 李一喆，吴丹. 国外老年人信息行为研究综述［J］. 新世纪图书馆，2014（9）：92 – 95.
14 韩圣龙，魏琴，张艺山，等. 贵州省城乡数字鸿沟及其对城市化进程影响研究［J］. 图书情报工作，2017，61（16）：90 – 97.