

张 玢,唐小利. PDCA 循环在慢性病防控专题情报服务管理模式的构建及实施策略探讨[J]. 中华医学图书情报杂志, 2018, 27(3): 19-23.

DOI:10.3969/j.issn.1671-3982.2018.03.005

· 研究与探讨 ·

PDCA 循环在慢性病防控专题情报服务管理模式的构建及实施策略探讨

张 玢,唐小利

[摘要]介绍了 PDCA 循环慢性病防控专题情报服务管理模式的构建及其实施的关键、实施的目的、实施的保障和实施的难点。

[关键词]PDCA 循环;重大慢性非传染病;国家重点研发计划;专题情报服务

[中图分类号]G252;R197.1

[文献标志码]A

[文章编号]1671-3982(2018)03-0019-05

Establishment of special information service model for prevention and control of chronic diseases in PDCA cycle and its implementation strategies

ZHANG Bin, TANG Xiao-li

(Institute of Medical Information/Library, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100005, China)

[Abstract] Described in this paper are the establishment of special information service model for prevention and control of chronic diseases in PDCA cycle and the key, aim, support and difficulties in its implementation.

[Key words] PDCA cycle; Major chronic non-infectious diseases; National key R& D program of China; Special information service

随着我国民众生活方式和环境的改变,疾病谱发生了巨大变化,恶性肿瘤、高血压、糖尿病和心脑血管病等慢性病发病率逐年增高。2017 年 1 月,国务院印发的《中国防治慢性病中长期规划(2017-2025 年)》(以下简称“《规划》”)明确了未来 8 年慢性病防治的发展目标和工作重点,部署做好未来 5~10 年的慢性病防治工作,降低疾病负担,提高居民健康期望寿命,努力全方位、全周期保障人民健康^[1]。2016 年科技部发布的国家重点研发计划“重大慢性非传染性疾病预防研究”的项目申报指南,聚焦心脑血管疾病、恶性肿瘤、慢性阻塞性肺疾病、糖尿病和神经精神疾病等重大慢性非传染性疾病

(以下简称“重大慢性病”)领域,突出解决重大慢性病防控瓶颈问题。其基础研究、临床转化、循证评价、示范应用一体化布局,为降低医疗和社会负担、遏制重大慢性病发病率、死亡率居高不下的局面提供积极有效的科技支撑^[2]。2017 年,为更好地为国家重点研发计划专项的实施提供坚实的科技文献保障,中国医学科学院图书馆在国家科技图书文献中心(National Science and Technology Library, NSTL)资助下,为面向国家重点研发计划“重大慢性非传染性疾病预防研究”重点专项的科研管理部门和课题承担单位提供专题情报服务。

PDCA 循环是一套科学的管理方法,已经广泛应用于图书馆服务质量管理中^[3]。将其应用于国家重点研发计划“重大慢性非传染性疾病预防研究”专题情报服务管理中,形成专题情报服务管理模式,不仅可以提升服务质量,还有助于推进专题情报服务战略发展。

[基金项目]国家科技图书文献中心专项任务“面向国家重点研发计划的专题情报服务”(2017XM30)和研究成果之一

[作者单位]中国医学科学院医学信息研究所/图书馆,北京 100005

[作者简介]张 玢(1975-),女,吉林榆树人,硕士,副研究馆员。

1 PDCA 循环的基本内涵

PDCA 循环, 是 1954 年由美国管理专家戴明 (W. Edwards. Deming) 博士根据信息反馈原理提出的, 又称为“戴明环”。PDCA 循环是广泛应用于质量管理的标准化循环体系^[4], 包括计划 (Plan, P)、实施 (Do, D)、检查 (Check, C) 和处置 (Action, A) 4 个阶段, 8 个步骤, 每个步骤可采用一些改善管理质量的方法 (表 1)。

表 1 PDCA 循环内容

阶段	步 骤	常用方法
P (计划)	1 分析现状, 找出存在问题	排列图、直方图、鱼骨图
	2 分析产生问题的原因	因果图、鱼骨图
	3 找出主要因素	排列图
	4 针对主要因素制订措施计划	流程图、甘特图
D (实施)	5 执行所制订的计划和措施	
C (检查)	6 检查计划执行情况, 评估效果	排列图、直方图
A (处置)	7 总结经验巩固成绩, 制定标准	制定或修改工作规范、规章制度等
	8 把遗留问题移入下一 PDCA 循环	

PDCA 的 4 个阶段是相对的, 周而复始地进行, 每循环一次, 就解决一部分问题, 取得一部分成果, 服务质量呈阶梯式上升^[5]。PDCA 循环使工作步骤更加条理化、系统化和科学化, 是质量保证体系运转的基本方式。

2 构建 PDCA 循环专题情报服务模式

图书馆的专题情报服务包括完成专题领域信息采集、筛选和分析等^[6]。面向国家重点研发计划“重大慢性非传染性疾病防控研究”专题情报服务的目标是为重点研发计划项目提供重大慢性病相关的动态快报和学术产出计量报告, 跟踪科研进展, 将情报服务融入重点研发计划重点专项实施的全过程, 使研发人员和管理人员能及时、快速、准确地获取“重大慢性非传染性疾病防控研究”的前沿与动态信息。构建 PDCA 循环专题情报服务模式是按 PDCA 循环方式开展面向重点研发计划专题情报服务工作 (图 1)。

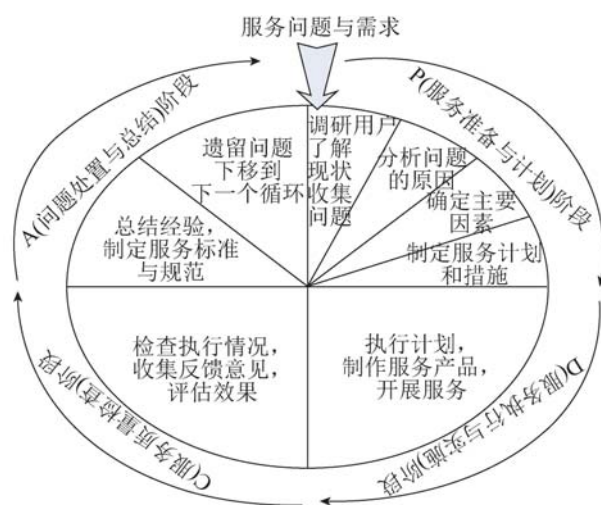


图 1 PDCA 循环专题情报服务模式

2.1 服务准备与计划 (P 阶段)

在计划阶段, 要制定服务目标及服务计划, 确定达到目标的具体措施和方法, 包括问题调研、原因分析、确定要因和制定计划 4 个步骤^[7]。

2.1.1 服务需求与问题调研

专题情报服务人员首先应全面调查与分析服务需求与问题, 了解“重大慢性非传染性疾病防控研究”重点研发计划专项的基本情况、课题资助等方面。

通过对公示的立项名单的关键词分析, 发现重点专项主要涉及冠心病、肿瘤、糖尿病等研究领域。此外, 服务人员采用研讨会、实地走访等方式了解重大慢性病防控专项立项课题组和管理人员的信息需求, 以及管理者对专项实施监督评估工作的需求特点, 掌握专题情报服务需求的动态, 为开展专题情报服务做好充分准备。通过网络调研的方法了解慢性病信息资源情况以及对科研用户需求的满足情况。

2.1.2 找出并分析产生问题的原因

情报服务人员要全面分析面向重点研发计划专题情报服务的现状, 找出存在的主要问题, 利用鱼骨图 (图 2) 从外部环境、用户要求、内部资源及服务人员等方面分析原因。

2.1.3 找出主要原因

逐个分析国家重点研发计划专题情报服务存在问题的原因, 找出最主要的影响因素, 如专题情报服务人员或服务领域的专业知识不足、服务能力欠缺,

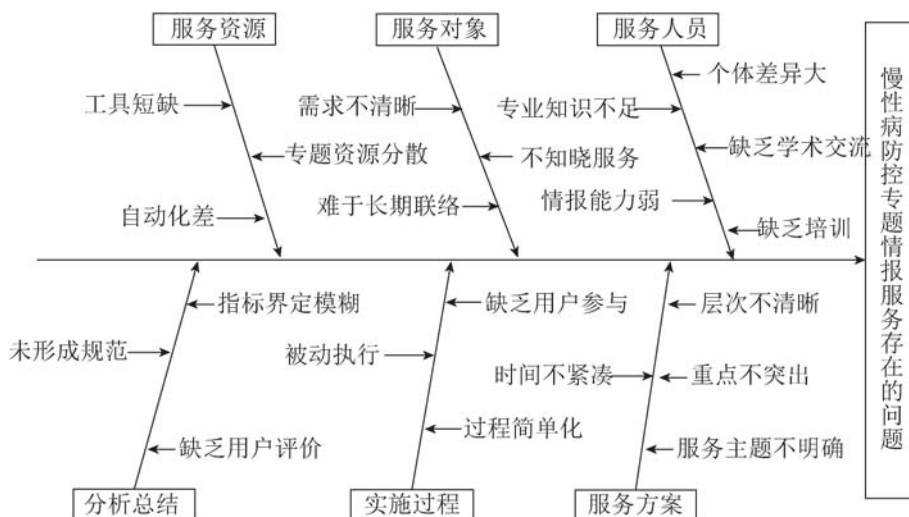


图 2 国家重点研发计划专题情报服务存在问题鱼骨图

重点研发计划课题组对图书馆提供的情报服务不了解,以及慢性病相关资源分散需要进行整理等。

2.1.4 制定服务工作计划

这一阶段是开展专项情报服务的重要环节,可组成有科研人员参与的专题情报服务团队,制定专题情报服务流程(图 3),并策划服务产品,确定质量政策、质量目标等。在整理现有的慢性病防控文献

信息资源基础上,根据重点研发计划项目科研人员和管理者的领域主题要求,提供科研绩效评估、学科发展战略规划、研究态势分析报告、知识产权分析、科研优先资助领域分析等服务。利用统计图表、调查表等进行服务需求的统计分析,利用流程图辅助进行任务分配与职责分工。成立相关服务质量管理(服务规范)小组,为解决专题情报服务出现的难题做准备。

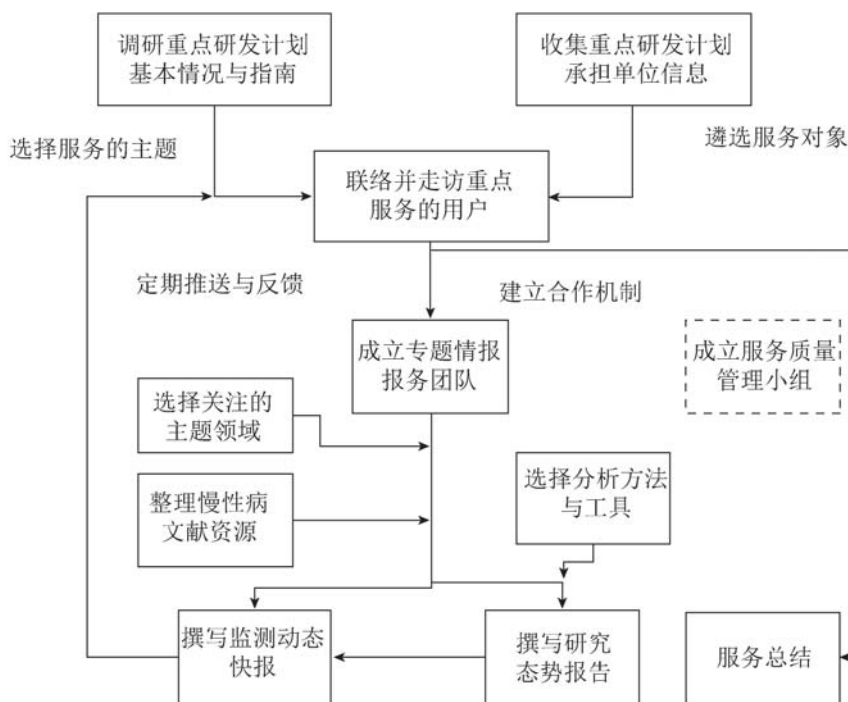


图 3 国家重点研发计划专题情报服务流程

2.2 服务计划执行与实施(D 阶段)

在执行阶段,要实施上一阶段所规定的内容。如根据质量标准撰写服务产品的动态与研究态势,以及计划执行前的人员培训。此阶段是专题情报服务按照既定方针和规定程序开展工作的阶段,涉及服务模式的选择、服务内容的确定、服务方式的组成等。具体内容包括定期跟踪国内外和重大慢性病防控相关的政策规划、优先领域、科研进展、前沿关键技术等信息,策划并撰写重大慢性病防控主题相关的动态快报,及时报道该领域的最新成果,定期向重大慢性病防控科研管理、公共卫生、基础研究、临床医疗与药物研发领域的课题组与科研人员推送,促进用户医学科技创新。

2.3 服务效果与质量检查(C 阶段)

在服务质量检查阶段,主要是对照计划要求检查、验证执行的效果,及时纠正执行过程中发现的问题。并根据改进计划的要求,检查、验证实际执行的效果,看是否达到预期要求,在专项情报服务中主要体现在对每次服务进行记录、统计并分析,找出问题以待解决。在 PDCA 循环专题情报服务模式中,通过剖析典型专题情报服务案例,利用量化数据对专题情报服务的各环节与结果逐项对照分析,跟踪结果,积极开展全程跟踪服务,通过跟踪该研究领域的最新成果,定期提供面向重大慢性病防控等专题领域的情报跟踪和态势分析,定期推送情报服务产品,帮助科技工作者快速全面地了解相关领域的研究进展,及时收集反馈意见,评估服务效果与质量。

2.4 服务问题处理与总结(A 阶段)

在服务问题处理与总结阶段,主要是分析、总结、处理检查阶段发现的各种问题及成功的经验。此阶段既是旧循环的结束,又是新循环的开始,可以最大限度地提高服务质量。这一阶段包括两个步骤。

2.4.1 总结经验,建立服务标准

对成功的经验要及时表扬,巩固取得的成果,把成功的经验尽可能纳入标准,进行标准化。经过对服务效果与质量的检查,专题情报服务管理小组可以及时发现用户满意度高、完成质量和效率都高的服务方法,加以总结并进行相关培训,提高服务组的整体工作质量,同时制定相应的服务规范,形成服务产品模板。

2.4.2 将遗留问题移到下一个循环

专题情报服务管理小组要及时梳理服务记录并将服务成果归档,发现不足,以推进专题情报服务工作。服务人员及时对服务中产生的问题进行反馈,同时找出失败的原因并进行总结,重新修正工作方式和思路。如情报服务人员在服务过程中发现提供的前沿信息不够精准,可在下一循环加强服务人员的信息分析技术与能力的培训。如果发现与服务对象的交流不够,则可在下一循环根据实际需要加强与用户的联系沟通等。如此周而复始,专题情报服务工作的质量将会越来越好,用户的满意度也会越来越高。

3 PDCA 循环模式的实施策略

3.1 实施 PDCA 循环模式的关键在于对情报服务需求的深入分析

大数据时代,满足读者需求,提供专题情报分析与预测服务已成为图书馆未来的一大发展趋势^[8]。PDCA 循环的第一个步骤是以满足服务需求为前提对问题的全面调研^[9]。当前我国重大慢性病防控工作还面临许多问题,其中之一就是需要加强对医学科技创新的信息支撑,有效控制慢性病的流行^[10]。图书馆等情报机构拥有丰富的文献信息资源,在科技文献保障、科研动态跟踪、文献情报分析等方面具有优势^[11],应该根据重点研发计划专项的要求,通过整合各类与慢性病防控相关的信息资源,提供精准的主题情报服务。信息工作者广泛收集整理国际慢性病防控领域科研成果,有效提炼情报资源精华,及时发送给慢性病防控领域的科研人员与管理人员,使其发挥促进重大慢性病防控专项科技创新的作用。在实行 PDCA 循环专题情报信息模式时,要特别加强对用户服务需求的分析工作,嵌入科研课题组的活动中,通过广泛宣传增强用户利用服务的意识,增进服务人员与用户双方的互动交流,提升专题情报服务满意率。

3.2 实施 PDCA 循环模式的目的是促进服务向标准化发展

提高服务质量是图书馆情报服务发展对策之一^[12]。标准化是质量管理的重要手段之一,许多图书馆已获得了 ISO9000 质量管理和质量保证标准的认证^[13]。服务标准化的理念和体系对提高服务管

理质量和读者满意率起着一定的推动作用。通过构建 PDCA 专题情报服务模式,形成有效的专题情报服务的系列标准,积极向专题情报服务标准化方向发展。由于目前专题情报服务人员所拥有的知识结构、信息素养与重点研发计划科技创新团队的服务需求未能同步,存在差异。因此纳入有关标准、制度和规定时有必要参考成功的经验和总结失败的教训,制定出更有效的专题情报服务工作标准规范。优化服务模式、服务过程,构建服务过程的标准化保障机制对促进专题情报信息的有效服务具有重要意义。应以国家重点研发计划“重大慢性病防控”科技创新团队的信息需求和成效激励为出发点,建立系列服务标准,面向科技创新团队提供标准化情报服务。

3.3 实施 PDCA 循环模式的保障在于加强情报服务人员培训

提高专题情报服务水平和服务质量是借鉴 PDCA 循环法科学管理服务质量的核心目的。面向重点研发计划的专题情报服务是以丰富的信息资源为基础、以现代信息处理技术为依托,由情报服务人员为科技创新团队提供的知识服务。信息化时代,慢性病信息传播的速度快、范围广、内容丰富、共享性强,使知识获取的途径、速度都达到了前所未有的程度^[14]。专题情报服务的实施需要加强服务人员的培训,一方面服务质量管理组要定期组织服务团队的交流培训活动,有针对性地结合工作任务开展慢性病专业知识、资源检索与利用技能、专利论文挖掘分析技术等内容的学术培训活动;另一方面,服务人员需要参加慢性病领域重要的学术研讨会,开展慢性病领域文献信息资源,特别是临床指南、系统综述、临床试验等的收集整理^[15],及时把握学科发展与科研需求,为专题情报服务提供质量保障。

3.4 实施 PDCA 循环模式的难点在于量化评估

情报分析服务是一种创新的知识服务,是图书馆信息服务发展的必然趋势。不少有条件的图书馆已开始为社会或学校提供高层次的情报分析服务,但是专论情报服务质量评价研究的论文较少^[16]。由于许多专题情报服务的具体工作难以量化,所以其工作质量评估以定性为主,即以评语鉴定为主,出现的一些量化数据也主要体现在数量统计上。通过

PDCA 服务模式量化服务效果,开展量化评估,有利于促进专题情报服务工作整体发展,满足用户的服务需求。在 PDCA 专题情报服务模式中,服务质量管理小组通过对每一类或每一次专题情报服务分析研究,并对其进行工作质量评估,能进一步丰富和改进服务管理及服务方式,从而提高专题情报服务质量。

【参考文献】

- [1] 图解:国务院办公厅关于印发中国防治慢性病中长期规划(2017-2025 年)的通知[EB/OL]. [2018-02-03]. http://www.gov.cn/xinwen/2017-02/14/content_5167961.htm.
- [2] 王一然,王奇金. 慢性病防治的重点和难点:《中国防治慢性病中长期规划(2017-2025 年)》解读[J]. 第二军医大学学报, 2017, 38(7): 828-831.
- [3] 李晓青. 谈以 PDCA 循环为视角的图书馆服务质量管理[J]. 图书馆工作与研究, 2012(5): 45-48.
- [4] Johnson CN. The benefits of PDCA: Use this cycle for continual process improvement[J]. Quality Progress, 2002, 35(5): 120.
- [5] 刘新燕,赵晓晔. 基于 PDCA 循环的图书馆绩效考核研究[J]. 图书情报工作, 2011, 55(S2): 80-82.
- [6] Cox AM, Corral S. Evolving academic library specialties[J]. Journal of the American Society for Information Science & Technology, 2013, 64(8): 1526-1542.
- [7] 周立飞. 基于 PDCA 循环理论构建参考咨询服务模式[J]. 图书馆工作与研究, 2008(4): 54-56.
- [8] 袁红军. 大数据思维下的图书馆参考咨询服务创新[J]. 中华医学图书情报杂志, 2016, 25(2): 40-42.
- [9] Matsuo M, Nakahara J. The effects of the PDCA cycle and OJT on workplace learning[J]. International Journal of Human Resource Management, 2013, 24(1/2): 195-207.
- [10] 任彦孔,倪啸尘,彭浩. 加强慢性病防控工作刻不容缓[J]. 中国卫生经济, 2012, 31(8): 45-46.
- [11] 李彦芝,王媛. 基于服务模式创新的嵌入科研课题组的服务方式研究[J]. 现代情报, 2012, 32(6): 98-100.
- [12] 王建涛. ISO9000:2000 与图书馆质量管理的原则[J]. 图书情报工作, 2004, 48(10): 107-111.
- [13] 黄秀满. 大数据环境下的图书馆竞争情报服务发展对策研究[J]. 图书与情报, 2016(1): 80-84.
- [14] 吴涛,詹思延,李立明,等. 慢性病预防与控制相关网上资源[J]. 中国慢性病预防与控制, 2001, 9(5): 236-238.
- [15] 刘鸿燕,万艳丽,于凡,等. 临床指南知识表达模型研究现状分析[J]. 中华医学图书情报杂志, 2017, 26(5): 1-7.
- [16] 张爱优. 国内图书馆情报分析服务研究的量化分析与研究建议[J]. 新世纪图书馆, 2017(5): 93-96.

[收稿日期:2018-01-27]

[本文编辑:黄思敏]