

湖南省医学科技信息需求与信息服务对策研究

彭曼华

(湖南省医学信息研究所 长沙 410008)

〔摘要〕 采用分层抽样调查法,以访谈和发放问卷的方式,对湖南省各级医疗卫生机构医学科技信息需求情况进行调查,指出当前医学信息用户需求的新特点和信息服务机构存在的问题,并针对性地提出改变信息服务方式、加强信息服务深度、建立专家保障系统、搭建资源共享与服务平台等对策。

〔关键词〕 信息服务;信息组织与管理;用户组织;需求估价;问卷调查

Research on Medical Sci - tech Information Demand and Infromation Service Strategies in Hunan Province PENG Man - hua, Hunan Medical Information Institut, Changsha 410008, China

〔Abstract〕 The paper adopts stratified sampling survey method, investigates medical sci - tech information demands among medical agencies in various levels in Hunan province through interview and questionnaire. It points out the new characteristics of medical information users' demands and existing problems existed in information service agencies, puts forward countermeasures accordingly including changing service mode, strengthening service profundity, establishing experts indemnification system and structuring a platform for resource sharing and service, etc.

〔Keywords〕 Information services; Information organization and management; Consumer organization; Demands assessment; Questionnaires

科技发展日新月异,科技进步和创新日益成为增强国家综合实力的主要途径和方式。医学科技创新是医疗卫生机构的核心竞争力,是实现可持续发展的动力^[1]。在医药卫生科技创新体系中医学信息服务是不可缺少的重要组成部分,它在引导医药卫生科技创新、促进成果转化中发挥着重要作用^[2],各级卫生主管部门对此非常重视。为了深入了解湖南省医药卫生科技用户的信息需求,掌握科技创新形势下湖南省各医疗卫生机构信息需求的现状,以便更好地制定信息服务的对策,更深层次地、有效

地开展信息服务,于2008年12月到2009年1月对全省各医疗卫生机构进行医学科技信息需求调查,通过对调查结果的分析,提出了有效开展医学科技信息服务的对策^[3]。

1 调查对象与方法

本次调查采用分层调查法,调查对象主要来自本省市地区各级医疗卫生机构。从职业来看,调查对象包括卫生行政机关工作人员、医疗卫生机构行政管理人员、医学科研管理人员、医务人员、护理人员、图书资料管理人员、信息管理人员。在年龄、教育程度、职称以及学科领域各个方面均有覆盖,且具有一定的代表性。基本上能反映湖南省医

〔修回日期〕 2010 - 02 - 26

〔作者简介〕 彭曼华,副研究馆员,发表论文20余篇,参编著作1部。

药卫生科技信息需求的现状。调查以访谈和发放调查问卷（分一般用户和行政管理部门两套问卷）两种方式进行^[4]。调查问卷自行编制，具有实用性和灵活性的特点。调查内容包括信息需求的意识等 21 个条目^[5]。

2 调查结果

2.1 用户信息需求意识

半数以上的用户均有较强烈的信息需求意识。

2.2 利用信息目的

对于医疗卫生单位的用户而言，利用信息主要目的有积累和更新知识、撰写论文、医疗工作、科研、业务管理等方面的需要，而对卫生行政管理机构，则是了解本专业的动态、卫生行政决策、卫生事业发展战略研究、预测性研究和工作中应急处理方案的需要，其中最为重要的是积累和更新知识和了解本专业的动态。

2.3 可以获取文献资源的类型

依据载体类型，获取电子文献资源比纸质文献更为容易；依据文献资源的种类，一般医学用户可以获取到期刊、会议资料、文摘、图书、内部资料、政策法规、年鉴、成果公报、标准和专利文献。

2.4 需要文献资源的语种、类型

语种局限于中文和英文，对电子文献资源的需求大于纸质文献资源，需求最多的文献资源类型有期刊、文摘、会议资料等，而标准、专利等需求相对较少，对期刊全文数据库、期刊题录文摘数据库等电子文献资源均有不同程度的需求，且对外文全文库的需求大于题录库。

2.5 主要阅读的文献资源的类型

中华医学会系列杂志、中国医学文摘、国外医学系列杂志、学报类杂志、图书、教材、各省市级医学刊物、会议资料、外文期刊、博硕士学位论文

和内部资料等文献资源，其中阅读最多是中华医学会系列杂志。

2.6 获取信息的方式

通过单位订阅、个人订阅、学术会议、网络、同事同行交流、请教专家、国外同行、省内其它图书馆、本市外单位图书馆、外省市图书馆等方式来获取信息，其中最主要的获取方式是单位订阅。

2.7 查找信息的途径

通过期刊目录、网络、论文参考文献、文摘题录类刊物、工具书、光盘数据库、委托代理等途径查找文献信息，其中最主要途径是期刊目录和网络。

2.8 获取信息的难易程度

49% 的用户获取信息不难，12% 的用户获取信息很容易，约有 7% 的用户获取信息较难。

2.9 难以获取信息的原因

个人订阅有限、单位馆藏有限、有线索但查不到原文、检索工具不全、没时间查、经费不足、缺乏线索和不会使用检索工具，其中最主要的原因是个人订阅有限和单位馆藏有限。

2.10 运用电子文献资源的种类

用户不同程度地运用《CHKD 期刊全文数据库》、CBMdisc、《万方期刊全文数据库》等电子文献资源。

2.11 运用纸质文献资源的类型

用户不同程度地运用期刊、图书、文摘、会议资料、年鉴、政策法规、内部资料、成果公报、标准、专利等纸质文献，其中多数用户运用期刊、图书纸质文献资源。

2.12 所需信息服务的类型

对课题查新、医药动态信息及本专业研究动态与进展、本专业定题文献题录目录汇编、定题检

索、卫生行政决策信息等信息服务均有不同程度的需求,特别是对课题查新、医药动态信息、本专业研究动态与进展等信息服务的需求较大。此外还需要医学论文翻译、课题标书设计、定期发布医学热点、最新进展、获奖成果、科技政策等方面的医学科技信息^[6]。

2.13 对外文文献的利用情况

约 54% 的用户偶尔查阅外文文献,30% 的用户经常查阅外文文献,不足 20% 的用户从不查阅。

2.14 利用网络查阅信息的情况

经常上网的用户约占 70%,约 30% 的用户偶尔上网。

2.15 对目前医药信息服务方式的满意度

约 70% 以上的用户认为应改变目前的服务方式,只有约 30% 的用户认为不用改变或无所谓。

2.16 关于信息服务的收费问题

46% 的用户认为信息服务的收费应视情况而定,如全文收费、文摘免费,44% 的用户认为不应该收费,只有 10% 的用户认为应该收费。

3 目前信息服务存在的问题

3.1 信息用户对信息服务的要求不断提高

网络环境和创新形势下,信息用户需求呈现新的特点给信息服务机构提出更高的目标和要求^[7,8]。调查结果显示,通过网络查询信息已成为用户获取信息的主要途径。随着信息技术和网络的发展,众多的用户可以直接从网络获取所需信息,很多用户不再满足于信息服务机构所提供的一般性的单一的文献信息服务或是文献资料的简单堆积和罗列,而要求他们对文献资源进行集中组织和二次开发,提炼出有针对性、有深度、新颖及时的信息,并通过网络提供服务。信息服务要与用户职业、工作性质各方面相适应,其形式和内容要随用户需求的变化而变化。

3.2 具体问题

目前的信息服 务仍存在以下几个方面的问题:服务方式单一、被动。原有的信息服务只停留在以查新检索、简单的文献信息提供等被动服务模式的基础之上,缺乏高层次的信息重组及主动式的信息服 务。高层次复合型的信息人员匮乏。现有专职查新人员虽从事查新检索工作多年,经验丰富,但是由于知识老化,知识结构较单一,已不适应当前信息服务的需求,而具备较高的外语水平、知识挖掘和组织能力、信息综合分析能力的高层次的复合型信息人才极为匮乏。外文文献资源严重不足。目前仅有网络免费的生物医学书目文摘型的 PubMed 数据库,尚无其他纸质和电子的外文文献;已构建的“医学科技文献资源共享与服务平台”的资源群有待进一步扩充和完善。

4 提升信息服务水平的对策

4.1 改变信息服务方式

变被动、单一为主动、多样化的服务方式,以用户需求为导向,建立用户信息库。在完成查新报告之后,信息人员对用户研究方向、学科、专业、当前研究项目等进行认真分析和总结,建立相应的“湖南省医学用户信息库”,针对各信息用户的学科、专业、专题或研究主攻方向,通过信息挖掘形成符合用户需要的知识并主动推送。及时采集与用户研究相关的文献信息及国内外最新研究动态,主动提供给用户,为重点项目和重点学科进行定题检索以及为教学科研提供决策参考服务,或按学科进行电子资源的整合与链接,定期在网上发布新的动态信息。从而赢得用户的信任与支持,进而打造自己的服务品牌。

4.2 加强信息服务的深度

当前的信息服务不能只停留在简单文献信息的提供上,而应该提供知识化的信息。信息服务机构应将目标集中到特定的用户群,利用专业技术优势开展服务,通过专业化来提高服务的深度和质量。

特定用户的个性化需求往往对某方面要求很高,这就要求信息服务要追求专业的深度,更好地明确信息服务的定位。信息服务人员与用户之间建立即时互动的沟通关系,以便及时掌握用户的需求,从而迅速、准确地提供有效的信息。

4.3 建立有效的专家保障系统,在用户与专家之间搭建沟通的桥梁

建立《湖南省医药卫生专家信息数据库》,召集有意向参与信息咨询活动各学科分支的资深专家,聘用其为医学信息咨询专家。医学信息咨询专家是一门学科的学术带头人,信息人员主动定期或不定期收集医学信息咨询专家有关其学科领域的专题报告、信息或综述并发布;医学信息咨询专家及时总结并主动提供相关学科领域的最新研究动态给信息人员,再由信息人员予以发布;信息用户通过“湖南省医学科技文献资源共享与服务平台”的在线参考咨询功能,由医学信息咨询专家实时解答问题,从而使信息用户与专家之间实时互动地讨论与交流^[9]。

4.4 搭建医学科技文献资源共享与服务平台

创建以 UNIRMS 为技术支撑的集特色数据库加工、资源整合、统一检索等功能于一体的医药科技信息服务网络平台(即“湖南省医学科技文献资源共享与服务平台”)。平台整合了国内外权威医学核心期刊、博硕士学位论文、专业学术会议论文、国家级科研成果等医学文献信息资源群,并具备统一检索功能。在门户首页进行医学动态新闻和活动公告的定期发布;此外,平台还具备在线(虚拟)参考咨询、信息定制与传递推送及科技查新等功能。

4.5 加强信息服务人员队伍建设及其素质培养

信息服务人员应掌握信息服务专业知识和信息技术,充分了解网络信息和网站特色,掌握网络环境下的检索技能,对网络信息进行有效的加工;应具备医学专业知识和评价能力,能从大量同类资源中查找和选择出相关资源并对其进行辨识;应具有一定应变能力,能充分了解用户的信息需求,为用

户提供在线咨询服务;应具有较高的外语水平。此外还要求信息服务人员具备良好的职业道德和爱岗敬业的精神,工作态度认真端正,不断提高服务效率和服务质量^[10]。

4.6 建立更完善的信息资源保障系统

自建《湖南省科研立项与成果鉴定查新项目数据库》等特色数据库,订购开放式的《生物医学核心期刊全文数据库》、《博硕士学位论文全文数据库》、《重要报纸全文数据库》等中文电子资源以及开放式的外文生物医学期刊全文数据库,并将上述资源整合到资源平台,以进一步补充和完善平台的信息资源群,以确保信息服务的文献支撑。

以上对策的实施可在一定程度上解决信息服务中存在的问题,提高信息服务质量,从而更好地发挥医学信息在临床、科研、管理、决策中的重要作用。

参考文献

- 1 吕晓萍. 信息化与科学创新的关系 [J]. 情报科学, 2008, 26 (2): 197-201.
- 2 郑利荣. 科技创新形势下医学信息服务的改变 [J]. 医学信息, 2008, 21 (8): 1310-1312.
- 3 吴谦. 网络环境下高校图书馆用户信息需求与服务对策 [J]. 科技情报开发与经济, 2007, 17 (23): 84-85.
- 4 贾艳, 张晋新. 医药卫生类信息需求及用户信息行为特征 [J]. 医学信息, 2007, 20 (9): 1602-1606.
- 5 吴鹭萍, 曾莉莉, 朱道清, 等. 厦门市医药卫生人员信息需求调查 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2004, 13 (2): 42-45.
- 6 罗敏. 高校数字图书馆个性化信息服务的新探索 [J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19 (22): 29-31.
- 7 刘昆雄, 王秀丽. 创新型国家建设中的知识信息服务转型研究 [J]. 情报理论与实践, 2009, 32 (9): 36-52.
- 8 周玉芝. 网络信息环境下的用户信息获取及信息服务方向 [J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18 (5): 9-11.
- 9 郭庆文. 学科专家: 知识经济时代参考咨询服务的新角色 [J]. 情报理论与实践, 2009, 32 (2): 51-54.
- 10 张丽萍, 田军. 图书馆用户信息需求的选择——数字参考咨询服务 [J]. 现代情报, 2009, 29 (8): 153-156.