

基于 IPA 法的医院图书馆病患读者群满意度研究^{*}

徐亚维 苏晓英 严晓波 徐俊 石芳芳 赵红梅 沈林燕

(绍兴市人民医院图书馆 绍兴 312000)

〔摘要〕 采用自制满意度调查表和 IPA 法,对绍兴市人民医院康复科和放疗科患者读者群对医院图书馆的满意度进行调查。结果显示总体重要性和满意度指标均较高,但是对个性书目的制定和健康小册子的编制表现为高重要性和低满意度,需提高图书馆员的服务能力。

〔关键词〕 医院图书馆;患者服务;满意度调查;重要性-满意度分析法

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2017.09.017

Study on the Satisfaction of Patients Readers in the Hospital Library Based on IPA Method XU Ya-wei, SU Xiao-ying, YAN Xiao-bo, XU Jun, SHI Fang-fang, ZHAO Hong-mei, SHEN Lin-yan, Shaoxing People's Hospital Library, Shaoxing 312000, China

〔Abstract〕 The paper investigates the satisfaction of patients readers from the rehabilitation department and radiology department of Shaoxing People's Hospital in the hospital library through the self-made satisfaction questionnaire and IPA method. The result shows that although the overall significance and satisfaction indexes are high, the formation of featured books and health booklets shows high significance but low satisfaction. And the service ability of librarians shall be improved.

〔Keywords〕 Hospital library; Patient services; Satisfaction survey; Importance-Performance Analysis (IPA)

1 引言

读者满意度对于图书馆的发展起着至关重要的影响。早在 1964 年 Cardozo 就在文献中提出顾客满意度或用户满意度 (Customer Satisfaction, CS) 的

理论,经济学中反映产品质量的宏观经济指标,即用户满意度指数 (Customer Satisfaction Index),是对某个时段上顾客对某产品或服务的满意描述^[1]。可用公式表示:满意度 (Y) = 感知服务质量 (W) / 预期服务质量 (N)。

图书馆为患者开展服务后,患者作为特殊读者,及时、准确地了解患者对图书馆服务的满意程度,才能真正发挥图书馆的作用,本文利用重要性-满意度分析 (Importance-Performance Analysis, IPA) 法对绍兴市人民医院图书馆患者读者群的满意度进行调查并统计分析,希望能发现问题、改进工作,为患者提供更好、更专业的服务。

〔收稿日期〕 2017-06-07

〔作者简介〕 徐亚维,硕士,馆员,发表论文 11 篇;通讯作者:苏晓英,硕士,副研究馆员,发表论文 10 篇。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医院图书馆委员会科研基金项目 (项目编号:Ytwkxym15009)。

2 对象与方法

2.1 调查对象

2.1.1 调查范围 绍兴市人民医院是集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的现代化综合性三级甲等医院，开放床位近 2 000 张，医院年门诊量 180 万余人次，年出院患者 7 万余人次。康复科床位 121 张，年收治 3 000 余人次，主要以脑梗塞、糖尿病、骨科康复患者为主，放疗科床位 52 张，年收治 2 000 余人次，均为恶性肿瘤患者。本研究选取了绍兴市人民医院康复科和放疗科住院患者为调查对象。

2.1.2 样本量的确定

采用公式 (1):
$$n = \frac{s^2}{\Delta^2} t_a^2$$

公式(1)中 n 代表必要样本容量， s^2 代表样本方差， Δ 代表最大允许误差，本公式反应必要样本容量具有以下 3 个特点：(1) 总体方差 Δ^2 或样本方差 s^2 越大，必要样本的容量 n 就越大。(2) 最大允许误差 Δ 越小，必要样本的容量 n 就越大。(3) 置信水平 $1 - \alpha$ 越高，必要样本的容量 n 就越大。本研究最小样本容量计算过程：(1) 本次抽样调查选取的置信区间为 $1 - \alpha = 95\%$ ， $\alpha = 5\%$ 。(2) 最大允许误差为 $\Delta = 5\%$ 。(3) 样本方差 $s^2 = 0.138$ 。由此得出，抽样调查所需最小样本数量为 213 份。

2.1.3 样本选取 选取 2015 年 11 月至 2016 年 10 月康复科和放疗科住院患者开展信息服务，进行满意度评估，共纳入 221 例。(1) 纳入标准：能够与研究人员良好交流，能够完成问卷的患者（可在研究人员的协助下完成）。(2) 排除标准：昏迷、意识障碍、有精神疾病及交流沟通障碍的患者。

2.2 方法

2.2.1 满意度调查表 根据患者初步需求调查分析结果，依据 IPA 法进行制定。问卷设计简明导言，问卷以自填为主，对于问卷中涉及的问题存在疑问时，由调查人员予以指导，如果被调查者存在阅读障碍，则由调查人员逐条询问，以协助填写问

卷。问卷分两部分：(1) 患者一般情况（性别、年龄、受教育程度、职业以及疾病诊断等），疾病诊断在调查完毕后，由调查人员（医护人员）补充完成。(2) 住院期间患者对图书馆服务满意度及各项指标的重要性评价，包括图书馆提供阅读服务、图书馆送书籍入病房、图书馆制定个性书目等 10 个指标。问卷问题设定为封闭式问答，采用李克特量表法 (Likert Scale)^[11]，将患者认为图书馆服务相关影响因子重要性分成 5 级别，分别是“非常重要、重要、一般、不重要、非常不重要”，将患者对与图书馆服务相关影响因子的满意度分成 5 级“非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意”，每个级别按 5、4、3、2、1 赋值。

2.2.2 满意度评价 采用 IPA 法评价图书馆开展患者服务的满意度。IPA 法步骤分 5 步：第 1 步，确定所要考核的观测指标和考核分值范围。第 2 步，分别确立各观测指标的重要性 (I) 及其满意度 (P) 的分值，重要性是使用者对服务的属性的重视程度；满意度是使用者对服务实际表现的测度。第 3 步，分别求出观测指标重要性及其满意度各自总的平均数，并且找出以上两个平均数在 IPA 图中的确切交叉点，x 轴代表的是重要性轴，y 轴代表的是满意度轴。第 4 步，分别将各观测指标，根据其重要性和满意度的实际得分，逐一地定位在 4 个象限相应的位置。第 5 步，对 4 个象限的观测指标分别进行解释，见图 1。

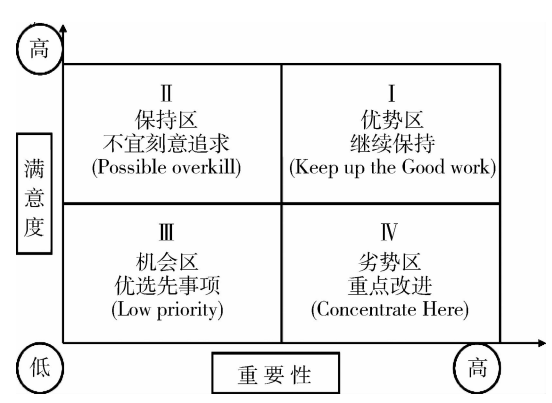


图 1 IPA 模型分区

I 区为优势区：表现为高重要性高满意度，需要继续保持的要素；II 区为保持区：表现为低重要性高满意度，供给过度的因素，暂时也无需优先发

展；Ⅲ区为机会区：表现为低重要性低满意度，无需优先发展的因素；Ⅳ区为劣势区：表现为高重要性低满意度，需要予以改进的要素。

3 结果

3.1 满意度调查对象一般特征

2015 年 11 月至 2016 年 10 月期间，图书馆共对 221 例患者提供信息服务并进行满意度调查，回收有效问卷 220 份，见表 1。

表 1 满意度调查对象一般特征分布

因素		总例数 <i>N</i> (%)
性别	男	151(68.6)
	女	69(31.4)
年龄	30 岁以下	8(3.6)
	30~49 岁	30(13.6)
	50~69 岁	92(41.8)
	70 岁及以上	90(40.9)
受教育程度	小学及以下	107(48.6)
	初中	60(27.3)
	高中	33(15.0)
	本科及以上	20(9.1)
职业	农民	100(45.5)
	商业、服务人员、文员	21(9.6)
	公务员及事业单位	6(2.8)
	离退休人员	58(26.4)
	其他(学生、工人、自由职业者)	35(15.9)
科室	康复科	185(84.1)
	放疗科	35(15.9)

3.2 IPA 分析法

用 x 轴表示指标的重要性，用 y 轴表示相应指标的满意度，构成一个二维平面的 IPA 矩阵图，利用计算得到的指标重要性均值（4.28）和满意度均值（4.80），重要性分值与满意度分值的垂直交叉点定位在（4.28，4.80），基于垂直交叉点将二维矩阵图划分为 4 个区，见表 2、图 2。

表 2 图书馆服务各评价指标重要性与满意度比较分析

序号	项目	重要性	满意度	差值 P-I
		(I) 均值	(P) 均值	
1	图书馆为您提供阅读服务	4.39	4.82	0.43
2	图书馆送书籍入病房	4.14	4.84	0.7
3	图书馆为您制定个性书目	4.33	4.74	0.41
4	图书馆/报刊架的杂志报刊更新速度	4.08	4.67	0.59
5	科室提供自编健康教育小册子	4.30	4.74	0.44
6	图书馆的开放时间	4.15	4.77	0.62
7	图书馆的借阅制度	4.22	4.82	0.6
8	图书馆的阅读环境	4.31	4.90	0.59
9	图书馆员的服务态度	4.50	4.92	0.42
10	图书馆员的解答咨询能力	4.38	4.82	0.44
	均值	4.28	4.80	0.52

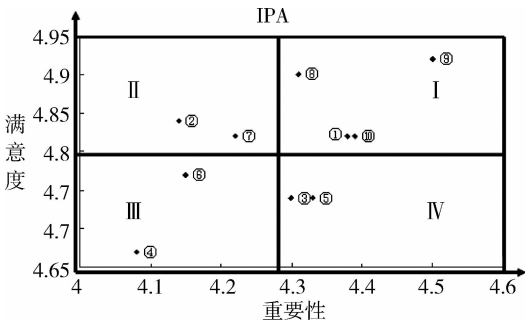


图 2 IPA 分析

注：①图书馆为您提供阅读服务；②图书馆送书籍入病房；③图书馆为您制定个性书目；④图书馆/报刊架的杂志报刊更新速度；⑤科室提供自编健康教育小册子；⑥图书馆的开放时间；⑦图书馆的借阅制度；⑧图书馆的阅读环境；⑨图书馆员的服务态度；⑩图书馆员的解答咨询能力。

I 区为优势区（继续努力）：表现为高重要性高满意度，需要继续保持的要素，主要包括 Q1（图书馆为您提供阅读服务）、Q8（图书馆的阅读环境）、Q9（图书馆员的服务态度）和 Q10（图书馆员的解答咨询能力）。II 区为保持区（不要花过多精力）：表现为低重要性高满意度，供给过度的因素，暂时也无需优先发展，包括 Q2（图书馆送书籍入病房）和 Q7（图书馆的借阅制度）。III 区为机

会区：表现为低重要性低满意度，无需优先发展的因素，包括 Q4（图书馆/报刊架的杂志报刊更新速度）和 Q6（图书馆的开放时间）；Ⅳ区为劣势区：表现为高重要性低满意度，需要予以改进的要素，包括 Q3（图书馆为您制定个性书目）和 Q5（科室提供自编健康教育小册子）。

4 讨论

4.1 IPA 法概述

满意度的评价方法很多，但相比而言 IPA 法能很好地融合重要性和满意度两个属性，简洁、明了地在众多条件或因素中快速寻找到问题的症结，凸显核心资源的价值，通过这个很简单的矩阵分析，直观地展示出了绍兴市人民医院图书馆在服务中存在的优势及不足。IPA 法是一种偏于定性研究的诊断模型。最早由 Martilla 和 James 在 1977 年提出，来源于市场组合理论，首次将该方法运用于对汽车行业的顾客满意度的测评^[2]。后来因为 IPA 法简单实用，故被迅速推广应用于旅游、教育、服务质量等方面的研究之中。Chu 和 Chui 于 2000 年在研究酒店管理曾使用 IPA 法来制订营销战略^[3]。而在国内最早有关 IPA 法的文献是由黄宗成 2002 年对台湾中高龄族群长住型旅馆的经营与管理进行研究^[4]。综合来看，在研究文献的时间方面，有实际参考意义的研究文献大多在 20 世纪后；从研究内容来看，涉及形象感知、满意度调查等多个方面，覆盖很多相关专业。

4.2 研究结果分析

本研究结果显示患者的重要性（I）均值和满意度（P）均值都在 4.0 以上，说明图书馆服务的重要性和满意度较好。患者作为特殊读者群，相比普通读者更注重个性化服务^[5-8]。Ⅰ区的指标有 Q1、Q8、Q9 和 Q10，表明患者对图书馆服务的这 4 项指标的高满意度和高重要性，属需要继续保持的要素。图书馆的发展思路：在保持现有水平的基础上，再接再厉，继续改善提高，争取更优，而且通过学科馆员的模式，使图书馆员的解答咨询能力更

上一层楼，使图书馆的患者服务成为本院人文服务的一道靓丽风景。Ⅱ区的指标有 Q2 和 Q7，表明患者对图书馆服务的这 2 项指标高满意度和低重要性，属供给过度的因素，不宜刻意追求。今后发展思路：暂时无需优先发展，适当降低在这两方面所需的人、财、物的投入。虽然我院图书馆位于门诊楼，与住院大楼相通，但患者作为特殊的读者，因疾病原因，不能随意离床或走出病房，故而对图书馆的借阅制度和包括落在Ⅲ区图书馆的开放时间觉得并不重要。Ⅲ区的指标有 Q4 和 Q6，表明患者对图书馆服务的这 2 项指标低满意度和低重要性，属无需优先发展的因素。今后发展思路：适当提高对上述指标的重视程度，争取在这两个方面的服务更加完善，结合网络化和数字化模式，使书刊的更新速度不因人员限制而滞后，做到无缝衔接。Ⅳ区的指标有 Q3 和 Q5，表明患者对图书馆服务的这 2 项指标低满意度和高重要性，属重点改进因素，是目前图书馆开展患者服务中亟需解决的问题。临床医学提倡精准化治疗，故而健康教育也要知己知彼。本次研究，在患者服务前做了需求调查，根据需求调查结果，由主治医师为患者制订个性书目，有针对性的为患者提供信息服务。因人而异，因病而异，临床医护是最了解自己患者的情况的，有针对性地编制一些健康小册子，对患者有的放矢，对图书馆是个开源节流的途径。今后发展思路：着力解决这两个方面的问题，让更多的医务人员参与患者健康教育，制订个性书目，鼓励医务人员自编健康教育小册子，为患者的健康，为医院的健康教育添砖加瓦。本研究结果表明，患者对图书馆开展信息服务的总体满意度较好，但是对个性书目的制订和健康小册子的编制表现为高重要性和低满意度，急需提高图书馆员的服务能力和鼓励更多的医务人员参与。

5 结语

提高读者满意度，实现读者满意度战略，是一项长期不懈的工作，利用 IPA 法全面分析图书馆服务项目的优劣，分清主次，抓住重点，积极改进，

使图书馆服务读者的能力得到全面提升。近年来,计算机、互联网和移动网络的飞速发展,大数据的时代已到来,医院图书馆也开始由传统型图书馆向混合型、数字型及移动型图书馆发展。随着手机、iPad 和个人电脑的普及,使患者足不出户就可以轻松访问医院图书馆数字资源,查阅信息、观看视频、听书、讲座等,更好地解决图书馆纸质资源的匮乏、书刊的丢失和污染,以及因患者老龄化而使阅读受限的问题。同时借助公共图书馆微信公众号以及在医院门诊大厅患者及家属流动较大的地方放置电子书借阅机等方式,服务范围不断扩大,使全院患者享有图书馆服务的设想成为可能。

参考文献

- 1 Richard N. Cardozo. Customer Satisfaction: laboratoryStudy and marketing action [J]. Proceedings, EducatorsConference, A-merican marketing association, 1964, (2): 244-249.
- 2 John A Martilla, John C James. Importance - performance

Analysis [J]. Journal of Marketing, 1977, 41 (1): 15.

- 3 Chu R K S, Chui T. An Importance - performance Analysis of Hotel Selection Factors in The Hong Kong Hotel Industry: a comparison of business and leisure travelers [J]. Tourism Management, 2000, (21): 363-377.
- 4 黄宗成, 翁廷硕, 曾湘桦, 等. 中高龄族群长住型旅馆经营管理之探究——以 IPA 及其应用为例 [J]. 第二外国语学院学报, 2002, (1): 58-71.
- 5 李晓霞, 任成梅, 熊晓玲, 等. 基于 IPA 分析法的某医院图书馆满意度研究 [J]. 中国医院统计, 2013, 20 (2): 88-91.
- 6 王映. 基于 IPA 模型的图书馆读者满意度测评 [J]. 晋图学刊, 2013, (2-3): 57-60.
- 7 王培林. 图书情报机构隐性知识互动研究引入 IPA 理念的可行性分析 [J]. 图书馆杂志, 2016, (6): 17-23.
- 8 郭云鹏, 徐宝祥. 基于重要 - 满意象限法的高校图书馆服务质量评价 [J]. 情报科学, 2014, 32 (12): 93-97, 104.

《医学信息学杂志》版权声明

(1) 作者所投稿件无“抄袭”、“剽窃”、“一稿两投或多投”等学术不端行为,对于署名无异议,不涉及保密与知识产权的侵权等问题,文责自负。对于因上述问题引起的一切法律纠纷,完全由全体署名作者负责,无需编辑部承担连带责任。(2) 来稿刊用后,该稿包括印刷出版和电子出版在内的出版权、复制权、发行权、汇编权、翻译权及信息网络传播权已经转让给《医学信息学杂志》编辑部。除以纸载体形式出版外,本刊有权以光盘、网络期刊等其他方式刊登文稿,本刊已加入万方数据“数字化期刊群”、重庆维普“中文科技期刊数据库”、清华同方“中国期刊全文数据库”、中邮阅读网。(3) 作者著作权使用费与本刊稿酬一次性给付,不再另行发放。作者如不同意文章入编,投稿时敬请说明。

《医学信息学杂志》编辑部