

教学医院智慧图书馆服务模式创新及满意度分析*

徐 瑾 王 雪 李燕琼

(首都医科大学宣武医院 北京 100035)

〔摘要〕 采用在线问卷调查形式,针对读者对教学医院图书馆了解及利用情况、用户体验及满意度进行调查分析,为进一步提升图书馆服务水平提出建议,包括营造舒适的馆舍环境和学术氛围,增强馆藏资源丰富性和易获取性,提高馆员专业素质等。

〔关键词〕 医院图书馆;读者需求;调查问卷

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.09.018

Service Mode Innovation and Satisfaction Analysis of Smart Library in Teaching Hospital XU Jin, WANG Xue, LI Yanqiong, Xuanwu Hospital Capital Medical University, Beijing 100035, China

〔Abstract〕 The readers' understanding and usage situation, users' experience and satisfaction of teaching hospital library are investigated and analyzed by adopting online questionnaire survey. In order to further improve the service level of the library, suggestions are put forward, including creating a comfortable library environment and academic atmosphere, enhancing the richness and accessibility of library resources, improving the professional quality of librarians, etc.

〔Keywords〕 hospital library; reader demand; questionnaire

1 引言

读者服务是图书馆工作的重心和发展的根本。教学医院图书馆服务群体除医务工作者外医学生占很大比例。在医改不断深入大背景下,由于政策因素变化、医疗模式转变、网络借阅、电子资源广泛

使用等原因,医院图书馆布局调整、功能分割、办公形式发生变化,面临着新的挑战。如何使医务工作者和学生更好地利用图书馆资源、发展图书馆学科服务等成为亟待解决的课题。本研究分别从服务提供方(即医学图书馆)、服务接收方(即读者)两个角度对读者服务及服务满意度进行深入挖掘,分析信息需求,同时通过梳理首都医科大学宣武医院图书馆发展脉络,探讨医院图书馆规划与建设方向,发挥图书馆作为医院知识文化阵地的作用。

2 资料与方法

2.1 问卷设计

研究人员在充分查阅及参考以往研究的基础

〔修回日期〕 2020-06-16

〔作者简介〕 徐瑾,硕士,中级职称,发表论文 11 篇;通讯作者:李燕琼,副高级职称。

〔基金项目〕 北京市医院管理局儿科协同发展中心项目“北京市医院管理局儿科学科协同发展中心文献信息资源共建共享模式研究”(项目编号: XTCX201811)。

上,针对预期解决问题,面向部分使用过本院图书馆数据库和系统的读者进行开放式访谈。根据访谈结果设计预调查问卷,邀请图书馆工作专家、授课教师、循证医学统计学教师、临床学生等作为调查对象代表进行预调查与访谈^[1],再次对问卷进行修改,确定正式调查问卷。

2.2 调查内容

为便于读者回答,提高回收率,调查表采用单项、多项选择及少量自主填写3种形式^[2],力求直观、简洁。问卷调查由基本信息、利用及了解情况、用户体验及满意度3部分组成,其中基本信息包括被调查人基础信息,如职业、学历及研究的学科方向等;第2部分主要是读者了解和利用图书馆资源情况;第3部分是用户体验满意度。为便于统计,提供由非常不满意到非常满意等5个级别的选项。统计结果对分析图书馆读者需求变化和特点有一定代表性^[3]。本次调查采用“问卷星”,2019年7月9-23日期间以方便抽样的方法随机邀请本科生、硕士和博士在读生及教师。问卷共发放144份,回收144份。剔除相同IP地址、完成问卷时间不足1分钟及所有选项分值相同的问卷0份,共获得有效问卷144份。

2.3 数据采集与获取

本次调查144份有效问卷中,基础医学占21.53%,临床医学占75.69%。本科在读生比例最高,占68.85%,硕士在读生14.23%,博士在读生2.31%,教师3.85%。与高校人员实际构成比例相符合,从另一方面验证了数据真实性。调查对象均为主动填写,回收问卷质量高,数据真实。

2.4 统计学方法

使用SPSS软件对数据进行分析处理。通过多重响应法分析多选题各项选择比例情况等。利用响应率计算、对比各选项相对选择比例情况,重点描述比例较高项^[4];普及率用于某项选择普及情况,整体分析多选题各选项占有所有选择的比例,重点分析选择比例较高项。同时可结合卡方拟合优度检验分析各

项选择比例是否具有显著性差异($P < 0.05$)。

3 结果与分析

3.1 读者了解和利用图书馆情况

分析读者到馆频率及时间,有利于了解临床学生、医务工作者对图书馆利用情况和偏好,见表1。144名调查对象中仅有20.83%对图书馆利用率较高,近40%调查对象几乎不去。由此可见读者虽然对图书馆需求很大,但是利用率却不高,主观能动性不强。在数字图书馆使用方面,40.97%读者每天使用,根据需要使用的读者占49.31%,见图1。反映出数字图书馆转型是必然结果。

表1 读者到馆时间和频率

分类	项目	人数	百分比(%)
频率	A. 很高(有时间就去)	30	20.83
	B. 一般(有需要就去)	59	40.97
	C. 很低(几乎不去)	55	38.19
到馆时间	A. 早上(7:00-9:00)	37	25.69
	B. 中午(11:00-14:00)	26	18.06
	C. 晚上(8:00-10:00)	81	56.25

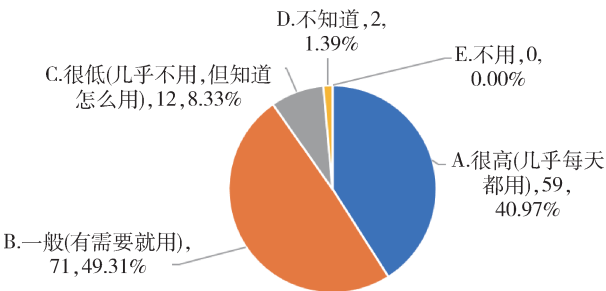


图1 读者利用电子图书馆时间和频率

3.2 读者对医院图书馆信息咨询服务认知情况

对图书馆信息咨询服务认知情况进行分析,见表2。使用卡方拟合优度检验分析多选题各选项选择比例分布是否均匀,拟合优度检验呈现出显著性($\chi^2 = 15.617, p = 0.029 < 0.05$),各项选择比例具有明显差异性,可通过响应率或普及率具体对比差异性。选项“A. 借阅图书”、“B. 文献代查代检”、

“C. 查重”3 项响应率和普及率明显较高，说明学生读者对其需求量最大。图书馆应在图书采购、文献检索等方面加大工作力度。合理整合文献信息资源结构，使馆藏建设更加合理。

表 2 读者对医院图书馆信息咨询服务认知情况

项目	人数	百分比 (%)	普及率 (%)	响应率 (%)
A. 借阅图书	107	74. 31	80	15. 81
B. 文献代查代检	91	63. 19	76	15. 02
C. 查重	116	80. 56	84	16. 60
D. 文章查收录	94	65. 28	66	13. 04
E. 文章查引用	99	68. 75	62	12. 25
F. 查新	64	44. 44	56	11. 07
H. 预约讲座	61	42. 36	46	9. 09
I. 学科分析	47	32. 64	36	7. 11

3. 3 影响读者对图书馆资源使用因素

分析影响读者对图书馆资源利用因素，见表 3。拟合优度检验呈现出显著性 (chi = 14. 805，P = 0. 011 < 0. 05)，各项选择比例具有明显差异性，可通过响应率或普及率具体对比差异性。选项 “D. 开馆时间”、“F. 居住地离馆距离” 响应率明显较高。说明可通过适当延长开馆时间以及提供环境上的便利来吸引读者来馆。对电子资源分析拟合优度检验呈现出显著性 (chi = 51. 606，P = 0. 000 < 0. 05)，选项 “A. 不清楚图书馆的资源和服务”、“B. 不太会利用数据库等电子资源、缺乏检索技巧”、“C. 网络不给力，院外访问登录不上” 3 项响应率明显较高。说明在建设电子资源的同时应考虑资源服务宣传力度，普及利用方式以及保证网络通畅度等。

表 3 影响读者对医院图书馆资源使用原因

分类	项目	人数	百分比 (%)	普及率 (%)	响应率 (%)
图书馆	A. 图书种类	58	40. 28	40	16. 26
	B. 阅览环境	79	54. 86	46	18. 70
	C. 馆内设施	74	51. 39	40	16. 26
	D. 开馆时间	96	66. 67	52	21. 14
	E. 服务态度	17	11. 81	12	4. 88
	F. 居住地离馆距离	77	53. 47	56	22. 76
电子资源	A. 不清楚图书馆的资源和服务	68	47. 22	54	16. 26
	B. 不太会利用数据库等电子资源、缺乏检索技巧	99	68. 75	58	18. 70
	C. 网络不给力，院外访问登录不上	87	60. 42	58	16. 26
	D. 在图书馆网站找信息不方便	42	29. 17	14	21. 14
	E. 服务态度不好	6	4. 17	6	4. 88
	F. 其他	12	8. 33	8	22. 76

3. 4 读者对医院图书馆服务满意度

将满意度按照 1 – 5 分进行打分，1 为最不满意，5 为非常满意。图书馆在服务上基本能令读者满意，见图 2。反馈速度还有一定改进空间。可以从培训专业馆员、明确岗位职责、精确了解读者需求等方面努力。

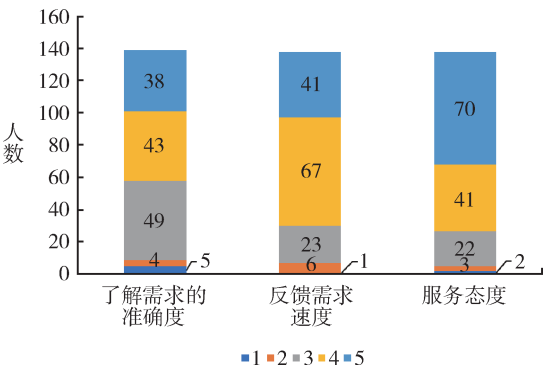


图 2 读者对医院图书馆服务满意度分布

3.5 读者对医院图书馆服务需求

越来越多的读者不再需要送书上门服务,延长开馆时间成为最大需求,占 58.33%。针对延长开馆时间进行调查,发现希望闭馆时间延长至晚 10 点占总人数的一半以上,高达 52.08%。医务工作者与临床学生往往要在完成工作后开展科研工作,对此医学图书馆可调整开馆时间,满足其学习需求。个性化读者服务在需求方面排在第 2 位,可能与读者研究学科方向不同有关,图书馆在工作中应充分考虑需求多样性,更好地帮助其在科研和学习中快速成长。

4 改进措施

4.1 营造舒适的馆舍环境和学术氛围

学术氛围是决定图书馆品质的重要因素。为提升智慧图书馆服务品质及馆员工作效率,营造适宜的藏书环境,方便读者快速获取所需文献资源,后续可引进排架机器人等规范排架。馆舍空间不仅要满足读者实质需求,更应满足其精神需求,体现出图书馆人文价值。可以增添一些名人名言、装饰画、绿植或装饰物等提升人文价值。为减少读者到馆时间成本,设立密码柜,方便读者物品存放。增设有声、电子阅读室或个人阅读空间等,使读者在休息的同时获取知识。此外还可增设咖啡或饮料食品的自助贩售机等满足读者对于环境的需求。

4.2 增强馆藏资源丰富性和易获取性

向数字化转型是图书馆发展的大趋势,打造智慧型图书馆根本在于挖掘智慧型电子资源。作为教学型医院图书馆,需要结合医院学科建设和发展方向,符合读者实际需求,建设科学合理的馆藏体系。采购图书时可借助多种平台,如微信公众号、微信投票小程序等向读者公开征订,可邀请学科带头人、专家参与线上投票等,既节省时间又方便统计。此外应走进临床科室、教学年级,或使用微信公众号进行相关培训和宣传,利用各种电子传播平台,制作简短培训视频进一步推广。积极推行个性

化、数字化图书馆,提供虚拟专用网等远程服务,方便读者不进入图书馆也可以依托新媒体利用图书馆资源。利用移动终端进行信息检索及原文传递等服务,随时通过微信、QQ 群等沟通软件加强与读者交流与沟通^[5]。新媒体时代在线课程逐渐成为医学图书馆自我推广的新趋势。可根据不同医务人员群体设计更加有针对性的内容,医务人员可自由选择课程内容、时间,使图书馆资源得到更充分的利用。依托互联网平台,增加与读者互动,精准了解读者需求,有利于打造智慧型图书馆。

4.3 提升馆员专业素质,提高读者培训质量

教学医院图书馆资源利用程度,除与资源管理、开放、宣传有关外,读者获取信息和利用资源能力也很重要。目前很多医学生表示对数字化图书馆资源不熟悉,大部分学生没有经过数字化资源使用方面的培训,对中图分类法、医学 MeSH 词汇不了解,信息素养不高。图书馆可在学期初对新生进行系统讲座或开展信息素养培训,邀请数字化图书馆方面专家来校讲座,学生参加培训或讲座可纳入学分考核中,从而鼓励学生使用图书馆信息资源。此外应提高馆员综合素质。除在医学专业学会参加专业培训外,还应与情报学专家以及高校和公共图书馆专家多交流,从而丰富专业领域知识,做好人才梯队培养,培养复合型人才。设置学科、数据馆员,做好图书馆精细化管理,及时、高效、准确地处理读者问题。

4.4 适当调整开馆时长

通过调查问卷了解到读者对于延长开馆时间的需求。教学医院图书馆工作既要体现人文关怀,发扬人文精神^[6],又要尽可能满足读者多样化的信息需求。为改善读者体验,使读者在业余时间能够学习或开展科研工作,可根据读者工作时间灵活调整开馆时长。

5 结语

图书馆应积极利用各种新媒体手段打造智慧型
(下转第 93 页)

手段, 积极调动学生主观能动性, 引导学生积极参加各类创新创业比赛, 培养学生思考与实践能力。教育教学发展改革要紧密围绕医学信息工程专业特点与人才特性, 结合课程性质与特点, 实现人才培养预期目标。同时高校要紧跟教育发展改革步伐, 对专业人才培养进行评价, 建立教学质量评价体系, 积极听取学生对于专业课程设计与教学安排等方面的反馈, 形成教学良性互动。

6 结语

医学信息工程专业人才无法适应当前医疗卫生事业发展需求, 医疗卫生领域信息化人才的数量、质量都有待进一步提升。高校是医学信息工程专业人才培养的基地, 应改革创新教育理念、教学方式, 以适应信息化时代背景下人才培养需求; 政府应重视并全面加强医学信息工程专业建设, 加大资金、政策支持力度, 助力提升专业人才培养质量, 为推动我国医学信息专业技术发展提供重要战略支撑。

参考文献

- 1 杨福华, 崔茂应, 陈迪, 等. 中医药院校医学信息工程

专业发展现状与就业方向研究 [J]. 医学信息学杂志, 2019, 40 (5): 85-89.

- 2 顾金媛, 张鸿来. 医学信息工程专业“双融合”应用型人才模式探析 [J]. 中国新通信, 2019, 21 (8): 157.
- 3 谢小芳, 李洪进, 尚志会, 等. 智慧医疗背景下医学信息工程专业人才培养的改革 [J]. 电脑知识与技术, 2018, 14 (25): 150-151.
- 4 张兰华, 韩忠东, 马华, 等. 医学信息工程专业创新人才培养方案设计 [J]. 科技创新导报, 2018, 15 (25): 209-210.
- 5 车志远, 王启帆, 刘雅芳, 等. 医学信息工程专业发展现状与对策研究 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (6): 84-87.
- 6 王健庆. 医学信息人才培养模式研究 [J]. 中国信息技术教育, 2017 (6): 97-99.
- 7 吴军, 潘志方. 医学院校医学信息专业现状与发展研究 [J]. 医学信息学杂志, 2017, 38 (1): 83-85, 89.
- 8 马凯, 刘伟, 张红伟, 等. 医学信息工程专业现状分析及人才培养对策 [J]. 医学信息学杂志, 2016, 37 (10): 87-90.
- 9 孟群. 人才队伍建设: 实施“互联网+”医疗健康行动计划的挑战 [J]. 中国卫生信息管理杂志, 2015, 12 (3): 231.

(上接第 89 页)

图书馆。不断创新信息服务模式, 引入新型管理技术和方法, 优化到馆服务流程, 提升服务效率, 在医学、教育、科学研究方面加大投入。利用新媒体建立更多的读者群, 积极推广图书馆信息资源, 提高服务质量, 为医院和医学生以及医务人员提供个性化的信息服务, 提升医务工作者信息素养。

参考文献

- 1 金小璞, 朱玉, 徐芳. 基于用户体验的数字图书馆网站现状调查与分析 [J]. 现代情报, 2018, 38 (11): 72-78.
- 2 张园. 广东省人民医院图书馆读者服务调查与分析

[J]. 中国医院, 2013, 17 (4): 72-74.

- 3 夏烨. 把握读者需求 优化读者服务——以铁岭师范高等专科学校图书馆为例 [J]. 图书馆学刊, 2015, 37 (9): 110-112.
- 4 张贤荣. 师范生信息科技课程教学技能现状调查与培养策略研究 [D]. 上海: 上海师范大学, 2018.
- 5 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.
- 6 何成竹. 不同读者群体对图书馆期刊服务质量评价比较研究——以陆军军医大学在校师生为例 [J]. 情报探索, 2018 (3): 6.