

医院图书馆信息服务模式实证研究

范宜峰

金文忠

(上海交通大学医学院附属第九人民医院图书馆
上海 200011)

(上海交通大学医学院附属第九人民医院信息中心
上海 200011)

〔摘要〕 介绍基于微信群的图书馆信息服务优势, 以上海交通大学医学院附属第九人民医院基于微信群的信息咨询服务实践为例, 分析用户信息服务利用程度及满意度, 提出建议, 包括加大宣传力度以吸引潜在用户、锁定用户偏好以实现精准推送等。

〔关键词〕 医院图书馆; 信息服务; 微信群

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.02.016

An Empirical Study on the Information Service Mode of Hospital Libraries FAN Yifeng, Library of Shanghai Ninth People's Hospital, Shanghai Jiao Tong University School of Medicine, Shanghai 200011, China; JIN Wenzhong, Information Center, Shanghai Ninth People's Hospital, Shanghai Jiao Tong University School of Medicine, Shanghai 200011, China

〔Abstract〕 The paper introduces the advantages of library information service based on WeChat group, taking the practice of information consultation service based on WeChat group in Shanghai Ninth People's Hospital, Shanghai Jiao Tong University School of Medicine as an example, it analyzes the utilization degree and satisfaction degree of user information services, and puts forward suggestions, including strengthening publicity to attract potential users, locking user preferences to achieve accurate push, etc.

〔Keywords〕 hospital library; information service; WeChat group

1 引言

图书馆是公众获取信息的重要渠道, 也是读者实现信息共享的资源中心。医院图书馆是一种特殊类型的图书馆, 为医疗专业技术人员、相关医务工作者等特定人群提供专业化信息服务。其读者规模相对较小但专业化程度及对知识服务的要求更高。在信息化时代, 电子信息服务代替传统纸质服务已

是大势所趋。如何充分拓宽信息传播渠道, 发挥图书馆信息服务优势, 是本阶段医院图书馆发展的重点。

2 基于微信群的图书馆信息服务优势

2.1 传统图书馆信息服务受阻

互联网实现了去中心化、扁平化的信息传播, 任何人在任何地点、任何时间都可以上传、下载所需信息。互联网也促进了“碎片化阅读”发展, 公众倾向于借助网络媒体快速获取信息, 传统纸质化阅读逐步被多屏移动阅读取代^[1]。传统图书馆信息咨询方式相对单一, 不能及时满足读者信

〔修回日期〕 2021-09-28

〔作者简介〕 范宜峰, 馆员, 发表论文 6 篇; 通讯作者: 金文忠, 高级工程师。

息需求。

2.2 微信群信息服务优势

网络信息受众群体规模较大,手机阅读已成趋势^[2]。作为新兴的即时通讯工具,微信集通讯、社交、资讯等多种功能于一体,具有传播时效性强、信息影响范围广、内容形式多样、受众精准度高等优势^[3]。微信阅读创新了可移动化阅读模式,可以使用户充分利用碎片化时间^[4]。微信群使交流语境更逼真、信息互动更频繁,有助于图书馆开展阅读推广活动^[5]。微信增强了图书馆信息传播与阅读服务的互动性,可有效提升图书馆服务效能^[6]。

2.3 微信群信息服务的可行性

微信兼具功能性与信息性,已成为国内主流综合性图书馆开展线上信息服务的平台之一,大部分省级及以上公共图书馆均开通微信公众号或服务号^[7]。部分图书馆开始尝试利用微信群进行图书推广。例如齐鲁医院图书馆通过建立读者交流群,传播医学情报信息、发布各类培训讲座等通知公告^[8]。西安财经大学、长沙理工大学等高校图书馆通过增设微信群,以“人工+人工智能助手”为主要模式,提供 24 小时实时在线文献检索服务,实现以学术期刊、学位论文、会议论文为主的学术文献传递^[9]。

3 基于微信群的医院图书馆信息服务利用程度及满意度

3.1 信息服务与文献传递服务

上海交通大学医学院附属第九人民医院图书馆为充分发挥信息咨询服务的针对性及有效性,尝试订购人工智能文献助手并通过微信群传递读者所需文献资料,见图 1。基于微信群的图书馆信息服务模式延续了传统咨询服务的优势,通过扩大线上信息服务渠道,方便馆员进行一对一信息推送。读者可以在短时间有针对性地获取所需信息,通过提供所需文献标题、PMID 号、DOI 号等提出文献需求。馆员通常在 10 秒内进行回复,1~3 分钟即可提供

全文链接或是 PDF 格式全文。读者可以在微信群里留言提供图书书名、ISBN 号、出版商等信息,由馆员进行电子书籍传递服务;或是提供中英文关键词由馆员代查相关文献资料。

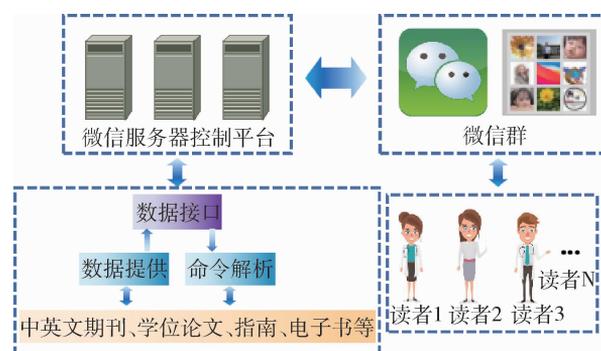


图 1 基于微信群的医院图书馆信息服务技术原理

3.2 信息服务利用程度分析

2020 年 12 月 1 日 - 2021 年 4 月 30 日共有 797 名院内员工通过微信群获取文献资料。根据统计口腔科下载文献总量排名第 1, 在排名前 10 的科室中, 与口腔科相关的科室占 3 位。口腔科是该院优势专科, 为更好地了解国内外学科动态、技术新进展, 需要持续关注最新中外文文献资料。骨科以及血液科工作人员对于外文文献的需求度也较高, 是中文文献需求量的近 2 倍, 通过追踪国际学术发展前沿可以获得最新医疗资讯。

3.3 信息服务满意度调查分析

3.3.1 用户画像 为了解基于微信群的图书馆信息服务是否能被广泛接受, 通过问卷调查方式对用户满意度进行初步统计, 共回收 315 份有效问卷。从科室分布来看, 使用微信群获取信息服务的用户多为临床科室医生或相关医务人员, 此外还包括保障处、财务部门、门急诊管理处等行政后勤科室职工。临床医生对于文献服务利用程度较高, 在医院工作的非医学专业人员对于文献需求量相对较少。从职称分布来看, 初级职称占比达 53.33%。相较于较高级职称的职工, 初级职称职工有更多升职、发文章的需求和压力, 该类用户对于科学文献的需求度及利用程度均较高。从学历分布看, 硕士

及博士对于国内外文献的需求量较大,使用微信群频率较高。从职业分布来看,医生是使用微信群获取实时信息的主要人群,其次是医技人员。医生和医技人员是医院发展的中坚力量,需要通过不断学习丰富自身知识储备,更好地为患者服务。

3.3.2 用户行为偏好 教学及研究是绝大多数用户产生文献需求的主导因素,占比84.76%。自我提升也是主要原因之一,占比62.22%。也有用户提出在科研材料整理、留档时需要查阅文献资料。关于利用微信群获取文献资料的频率,31.75%的用户每天使用微信群获取信息服务,该类用户对于文献资料需求强度较高且数量较大,是微信群文献传递的主要活跃用户。23.49%的用户在某一时间段内会较为集中地使用微信群获取资料,用户充分利用碎片化时间发送信息需求,由于个人空闲时间不固定,对文献的需求频次难以量化统计。1.9%的用户每月仅利用1~2次微信群获取信息服务,其信息需求度较低且不是微信群活跃用户。根据用户需要的文献类型分类统计,中外文期刊文献需求量最大,对外文期刊的需求量达93.02%,对图书资料的需求度相对较低。根据315名用户平均每年发表论文数量统计,80.63%的用户平均每年产出1~3篇文献,少数用户年均文献产量较高。15.24%的用户暂时未有文献发表。可见利用微信群获取信息服务的大部分用户均发表过学术论文,且平均每年有稳定的学术产出。

3.3.3 用户满意度 56.51%的用户认为通过微信群得到的信息100%符合个人信息需求;40.95%的用户认为得到的信息基本准确且准确率在90%以上,2.22%的用户认为信息准确率为85%,有1名用户认为信息回复准确率为80%。以用户是否支持继续订购人工智能文献助手服务为统计指标判断用户是否愿意继续使用基于微信群的信息服务,所有用户均支持继续使用微信群以获取文献资料,其中89.21%的用户表示强烈支持。

4 讨论

4.1 加大宣传力度,吸引潜在用户

不同职工存在不同程度的信息需求。虽然在试

用期内已有797名职工尝试使用微信群,且用户使用信息服务的活跃度及稳定性均较高,但仍远低于全院职工总数。从用户对于该线上信息服务的满意程度判断,通过人工智能文献助手获得文献资料可以较好地满足用户信息需求,基于微信群的信息服务是有效且可靠的。在下一阶段中,可以“免费、实时、专业化、准确率高”为目标在院内职工群体中进行推广,吸引有信息服务需求的用户。医院图书馆不仅能提供专业的中英文期刊文献,也能提供专业的医学书籍、可靠的健康资讯,对于不具备医学专业知识的院内职工,是可靠的获取医学资讯的平台。一旦存在健康信息需求,该类职工将会成为线上信息服务的活跃用户。

4.2 培训专职人员,提供专业服务

图书馆专职馆员通常为图书馆学、情报学专业毕业生,对于文献检索、数据分析等技能掌握较好。馆员需要对医学相关知识有一定了解才能更好地为医生、医技人员提供信息服务。由于线上信息服务与传统图书馆文献传递服务存在区别,需要对年纪较大或对互联网技术不熟悉的馆员进行课程培训以提高其专业技能。基于微信群的图书馆信息服务是对传统图书馆信息服务的拓展,服务范围延伸意味着需要更多专职馆员。因此在下一阶段推广信息服务的同时需要扩大人员队伍,培养一批具备一定医学、管理学等学科知识背景的专业馆员,为读者提供专业化信息服务。

4.3 锁定用户偏好,实现精准推送

从用户画像以及用户对于信息的偏好可以发现,不同职称、学历的读者对于信息的需求强度存在差异。在后续工作中,通过分析用户对于不同类型信息的偏好程度,可以按职称或学历分别建立微信群,如建立面向大专护士的信息服务群。在该群中增加对文献检索、论文写作等知识的分享,通过基础知识培训使用户初步了解并掌握科学论文写作流程。此外在微信群中发布信息需求通常存在信息较多、馆员回复不及时或是漏看信息的情况。对此将进一步分析用户发送信息需求时间段,在高峰时

增加馆员,在信息需求量较少的时段实行轮流值班。完善精准推送服务,在提供全文链接的同时将PDF文件直接发送至用户个人邮箱,或是同时提供PDF、CAJ等多种格式的文件,供用户选择。

4.4 重视版权问题,规范文献传递

借助微信群开展文献传递服务具有便捷性及服务精准性的特点,但同时存在一定的版权风险。由于微信的开放性,任何人都能通过扫码等方式入群,群内传递的文献、图书等资料可能会被盗用或用于商业营利。在后续工作中需重点对文献资料进行版权保护,规范文献传递流程。首先,加入微信群的新成员需要经过群管理员审核确认,所有群成员实行实名制,将昵称改为“科室+姓名”。其次,在群公告中强调传递的文献资源仅供教学和科研使用,不得用于商业用途或是其他非法营利,对于不遵守群公告的成员,进行警告、罚款或踢出该群。最后,在微信群中传递的资料需通过添加水印、文件加密、限制访问次数等方式进行版权保护,任何成员不能随意转发资料。

4.5 借助微信平台,丰富服务类型

现阶段本院仅以微信群作为拓展线上图书馆信息服务的主要平台,且仍处于试用期。在后续服务中,将开展微信公众号、订阅号等服务,同时将读者范围由院内职工逐步扩展至患者、患者家属等存在健康信息需求的大众群体。面向院内职工,主要提供专业的文献资料、查新报告等,推送检索排行较为靠前的中外文期刊文献、指南等信息,以便职工更好地掌握学术动态。面向院外读者,尝试开通微信订阅号,每日推送健康小短文、科普知识等相关健康资讯,由专业医生审核后实时推送。充分发挥医院图书馆优势,提高医院社会影响力。

5 结语

实证研究发现,微信群对于发展、优化医院图书馆信息服务存在积极作用,能在节约用户时间的同时,简化文献传递流程。但同时基于微信群的医院图书馆信息服务也存在不足,科学文献版权问题、信息服务推广、馆员专业信息素养等问题都是后续工作中需要重点关注、解决的问题。充分合理利用微信群,有助于医院图书馆进一步做好文献传递、健康信息传播等服务。

参考文献

- 1 刘杨,吴玉莹.基于微信公众号的科普信息移动化传播策略研究——以“我是科学家 iScientist”为例[J].新闻爱好者,2021(4):45-48.
- 2 中国网信网.第47次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].[2021-08-29].http://www.cac.gov.cn/2021-02/03/c_1613923423079314.
- 3 朱琳峰,李楠.学术期刊内容精准推送服务研究及单刊实践[J].编辑学报,2021,33(2):193-196.
- 4 郭学文,许萌.微信阅读的三维透视:内容,行为,控制[J].传媒,2021(4):64-66.
- 5 段琼慧.论高校图书馆阅读推广线上平台的选择[J].内蒙古科技与经济,2021(10):146-147.
- 6 熊太纯,王晓刚.新媒体情境下公共图书馆互动阅读服务研究[J].新世纪图书馆,2021(2):56-61.
- 7 王丽丽,于纯良,张晓青.我国省级以上公共图书馆移动服务发展现状调查研究[J].图书馆学研究,2019(15):14-21.
- 8 李沁蓉.医院图书馆的微信服务实践研究[J].办公室业务,2019(1):171-172.
- 9 李研文.浅谈图书馆的网上服务与移动网络平台创新[J].河南图书馆学刊,2018,38(9):57-59.