

李 日,高 歌,伦志军.“双一流”建设和“互联网+”背景下医院图书馆用户信息需求分析与精准信息服务[J].中华医学图书情报杂志,2019,28(4):68-72.

DOI:10.3969/j.issn.1671-3982.2019.04.012

· 医院信息管理 ·

“双一流”建设和“互联网+”背景下医院图书馆用户信息需求分析与精准信息服务

李 日,高 歌,伦志军

[摘要] 调查分析医院图书馆的用户信息需求,为实现精准信息服务提供科学参考。根据用户最常使用的数据库类型、文献类型和使用数据库资源时最常遇到的问题,分析他们希望获得的学科服务和开展的讲座培训内容等需求特征,提出医院图书馆应以用户需求出发,树立主动化、联盟化的信息服务理念,提供便捷化、精准化的医学信息资源,形成个性化、专业化的信息服务模式等建议,为医院医疗、教学、科研快速发展提供有力信息支撑。

[关键词] 信息需求;医院图书馆;信息用户

[中图分类号] G250.7;G252;R-058

[文献标志码] A

[文章编号] 1671-3982(2019)04-0068-05

Information need of and precision information service for hospital library users under the background of "world class universities and world class disciplines" construction and "Internet +"

LI Ri, GAO Ge, LUN Zhi-jun

(Library of Jilin University No.1 Hospital, Changchun 130021, Jilin Province, China)

Corresponding author: LUN Zhi-jun

[Abstract] The information need of hospital library users was analyzed in order to provide scientific reference for precision information service. The characteristics of subject service and the contents of lecture given by hospital library were analyzed according to the types of database and literature often used by the hospital library users and the problems confronted with by the hospital library users when they were using the databases with suggestions put forward for hospitals to rapidly develop their medical service, teaching and scientific research by establishing the initiative and leagued information service concept, providing the easily available precision medical information resources, forming the individual and special information service patterns.

[Key words] Information need; Hospital library; Information user

医院图书馆是医院收集、储存、传播信息资源的集中地,为医院医疗、科研、人才培养提供信息支撑,

是医院发展的不竭动力源泉^[1-2]。目前,大学附属医院图书馆的发展面临着“双一流”建设和“互联网+”时代信息海量、多样化、自由化的机遇与挑战^[3-4]。医学图书馆的服务模式迫切需要从传统服务向精准信息服务、知识服务及智慧服务转型。资源、用户、馆员是图书馆生存与发展的三大支点^[5]。以用户为核心组织资源、发展资源和创新资源是解决目前医院图书馆发展困境的一剂“良药”。本文以吉林大学第一医院图书馆用户为研究对象,通过网络问卷调查的方式,分析医院图书馆用户信息需

[作者单位] 吉林大学第一医院图书馆,吉林 长春 130021

[作者简介] 李 日(1988-),女,辽宁康平人,硕士,馆员,发文 11 篇,主编图书 1 部,研究方向为文献计量学、临床研究设计、统计分析、Meta 分析。

[通讯作者] 伦志军(1966-),男,吉林长春人,硕士,研究馆员,发表论文 61 篇,主编图书 3 部,研究方向为文献计量学、数据挖掘、专利分析。E-mail: lunzhijun66@126.com

求,旨在从用户需求出发,提供精准信息服务。

1 调查内容及方法

通过问卷星平台发放网络问卷,对吉林大学第一医院医护人员、科研人员、教师及学生等进行调查。

根据目前吉林大学第一医院的科研水平及已开展的信息服务现状设计调查问卷,问卷内容包括 3 部分:第一部分是指导语,主要向被调查者介绍问卷目的;第二部分是个人的基本信息,包括被调查者的年龄、职称、学历及职业身份等信息;第三部分是用户信息需求调查,包含 7 个多项选择题和 1 个开放性问题,主要包括用户最常使用的数据库资源、使用数据库资源时最常遇到的问题以及希望得到的信息服务等内容。预调查结果分析显示,本次调查问卷的信度系数为 0.739,说明问卷的内部一致性良好。本次调查采用非概率抽样方法,被调查者根据自己的意愿进行抽样调查。根据非概率抽样的样本量计算方法^[6-7],本次调查的最小样本含量为 150。

问卷的发放时间为 2019 年 1 月 15 日至 20 日,主要通过医院的局域网及微信公众号发放问卷,共回收问卷 381 份,其中有效问卷 378 份,有效率为 99.2%。

2 调查结果

2.1 调查对象基本信息

本次共有 378 人参与调查,调查对象的平均年龄为 31.45 岁,最小年龄为 21 岁,最大年龄为 65 岁。调查对象的职称以初级和中级职称为主,分别占 45.6% 和 27.2%,学生等无职称人群占 20.1%,高级职称占 8.2%。调查对象的最高学位以本科为主,其次是硕士和博士研究生。参加本次调查的人员主要为护士及医生,其次是学生、医技和行政管理人员(表 1)。本次调查对象与吉林大学第一医院的人员在年龄、职称、最高学位、职业的分布情况不存在统计学差异($P>0.05$),说明样本具有良好的代表性。

2.2 调查对象的信息需求

主要从信息服务的角度设置相关问题,旨在调查吉林大学第一医院图书馆用户的信息需求,达到为其精准信息服务的目的。

2.2.1 用户常用的数据库资源

使用频率最高的数据库资源分别为万方数据库

(75.59%)、中国知网(70.34%)和 PubMed(62.20%),其余依次是 Web of Science(24.41%)和 UpToDate(11.55%)。根据不同职业类型进行进一步分析,发现医生及学生群体最常使用的数据库资源是 PubMed、中国知网、万方数据库,护士群体最常使用的数据库资源为万方数据库、中国知网,医技及行政管理人员最常使用的数据库资源为万方数据库、PubMed。医生及护士群体选择的数据库类型明显不同,医生群体选择外文数据库居多,而护士群体以中文数据资源为主。

表 1 调查对象的基本信息

调查项	变量	人数	比例/%
职称	初级	170	45.0
	中级	103	27.2
	高级	31	8.2
	其他	74	19.6
最高学位	专科	2	0.5
	本科	198	52.4
	硕士	137	36.2
	博士	41	10.8
职业	学生	76	20.1
	医生	86	22.8
	护士	191	50.5
	医技及行政管理人员	25	6.6

2.2.2 用户常用的文献类型

本次调查的用户最常使用的文献类型依次为期刊论文(90.31%)、学位论文(48.86%)、专利文献(18.32%)、会议论文(17.28%)和图书(15.97%)。不同职业人群对文献的需求类型大体一致,都更关注期刊论文。值得注意的是,本次调查的吉林大学第一医院图书馆用户关注专利文献的占比高于会议论文,说明专利文献作为时效性好、新颖度高的文献信息,正逐步成为医院科研及医护人员关注的文献类型,也是临床医护人员注重知识产权转化的前提知识储备。

2.2.3 用户在获取文献资源时遇见的问题

本次调查的用户在获取文献资源时遇见的问题依次是无法获取全文文献、不了解数据库的检索技巧、不了解访问哪些数据库资源以及无法获取数据

库资源。医生、医技和行政管理人员群体在获取文献资源时最常遇见的问题主要是“无法获取数据库

资源”,护士和学生群体最常遇见的问题是“不了解访问哪些数据库资源”(表 2)。

表 2 不同职业人群在获取文献信息时遇见的问题

遇见的问题	学生所占比例/%	医生所占比例/%	护士所占比例/%	医技及行政人员所占比例/%
无法获取全文文献	34.2	41.4	41.9	48.0
不了解数据库的检索技巧	39.5	25.3	51.3	24.0
不了解访问哪些数据库资源	67.1	55.2	64.4	48.0
无法获取数据库资源	64.5	78.2	59.2	76.0
其他	9.2	2.3	7.3	8.0

2.2.4 用户的文献获取方式

用户文献获取的最常用方式依次为访问吉林大学订购的数据库资源(占 65.45%)、访问吉林大学第一医院订购的数据库资源(占 53.66%)、访问免费的全文网络资源(占 57.85%)、访问付费的文献获取网络资源(占 14.40%)、通过图书馆老师进行文献传递(占 10.21%)。学生群体获取文献的主要方式是访问吉林大学订购的数据库资源,护士群体获取文献的主要方式是访问吉林大学第一医院订购的数据库资源,而医生群体获取文献的主要方式是访问免费的全文网络资源。

2.2.5 解决用户文献获取困难的途径

解决本次调查用户文献获取困难的途径依次是网络搜索(占 76.44%)、请教其他同事(占 55.76%)、咨询图书馆老师(占 21.73%)。解决不同职业人群文

献获取困难的途径大体相同。

2.2.6 用户希望图书馆提供的学科服务方向

本次调查的用户在学科服务方面的需求依次为本专业的学科前沿及热点(占 70.94%)、本专业的医护人员及学生专题培训讲座(占 68.32%)、周期性本专业的文献推送(占 66.49%)和实时信息及科研设计指导(占 57.33%)。

医生、医技及行政人员群体对“周期性本专业的文献推送”学科服务的需求量最大(表 3),说明他们更关注本专业的最新文献信息,以便将最新文献知识应用到医疗、管理工作中及找寻自身的科研方向等。

学生群体对“专题培训讲座”学科服务的需求量最大,说明学生处于求知及科研的基础阶段,希望通过更多的培训提高自身的科研水平。

表 3 不同职业人群的学科服务需求

学科服务内容	学生所占比例/%	医生所占比例/%	护士所占比例/%	医技及行政人员所占比例/%
提供本专业的学科前沿及热点	71.1	66.7	73.3	81.3
周期性地对本专业的文献推送	65.8	72.4	63.4	87.5
跟踪科研项目实时进行信息及科研设计指导	64.4	64.4	52.9	50.0
为本专业的医护人员及学生提供专题讲座	76.3	60.9	70.7	56.3

2.2.7 用户希望图书馆开展的讲座培训内容

本次调查的用户希望图书馆开展的讲座包括以下培训内容,依次为论文写作(占 81.2%)、文献检索(75.7%)、论文投稿(70.2%)、统计分析(56.8%)、科研设计(49.7%)、课题申报(43.7%)和专利检索(34.6%)。学生、医生及护士群体希望图书馆开展

的讲座培训内容为“论文写作”及“文献检索”,医技及行政管理群体希望开展的培训内容为“论文写作”及“论文投稿”。

2.2.8 用户对图书馆开展的培训讲座的建议

本次调查的用户对图书馆开展讲座培训的建议首先是希望图书馆扩大培训讲座的场地,以便医护

人员能够体验更舒适、轻松的学习环境;其次是希望图书馆能将培训讲座的内容划分为初级基础班、中级提升班和高级研修班,便于不同科研水平的人群进行学习;第三是希望图书馆的培训讲座时间能够弹性调整,方便大家根据自身临床工作安排学习时间。

3 精准信息服务策略

本次调查反映了吉林大学第一医院图书馆用户的信息需求,为医院进一步开展学科信息服务,实现精准信息服务的目标提供了数据支撑。以下是针对本次问卷调查的用户需求进行医院图书馆信息服务创新的思路。

3.1 信息资源精准化、便捷化

随着互联网技术和大数据技术的飞跃发展,各类信息及数据资源正以前所未有的速度增长和累积^[7]。电子资源因其获取便捷、不占物理空间、可数字化等优势跃居为主流信息资源^[8]。同时,发达的信息技术和海量的医学数据资源给医学图书馆的传统信息服务方式带来了挑战。顺应时代发展,重组医学图书馆的信息资源、改变传统的信息获取方式成为医学图书馆生存的必要手段。

信息资源的整合应与时俱进,调整订购的数据库资源,从用户需求入手拓宽用户信息获取的广度和深度。目前,吉林大学第一医院图书馆不仅订购了传统的医学数据库资源,如 Web of Science、Scopus、Elsevier、Springer、EI、万方和中国知网等中外文数据库,还根据用户的需求订购了“大医医学搜索”等不受时间及地点限制的原文传递数据库、循证医学数据库 UpToDate 和课题辅助分析及智能投稿系统 PubMedplus。本次问卷调查结果显示,循证医学数据库得到了医务人员的广泛认可及使用。顺应“大众创业,万众创新”的时代潮流,该院还订购了 IncoPat 专利文献检索及分析数据库,通过专利分析数据库的检索培训,激发了医务人员专利创新的热情,提高了医务人员专利转化的意识。本次调查中,专利文献的需求仅次于期刊和学位论文,专利文献作为承载着最新及实用技术信息的文献正逐步被医务人员认可并使用^[9]。此外,随着 4G 网络的逐步普及,读者的信息获取方式也发生了变化,如手机、平板电脑等移动终端成为了读者获取信息的主

要方式^[10-11]。目前,吉林大学第一医院订购了“掌上大医”、CNKI“全球学术快报”等手机应用 APP,便于读者利用零散时间进行阅读学习。

3.2 信息服务方式个性化、专业化

随着“双一流”建设战略的落实,学科建设成为高校及各大附属医院的工作重点^[12],给医院图书馆信息服务方式的转变带来了机遇和挑战。图书馆应充分利用互联网技术,以用户为核心创新服务内容、方式。大学附属医院是集医疗、教学、科研为一体的研究机构,用户的类型呈现多样化特点^[13],包括业务型用户、研究型用户、学习型用户等。在学科服务方面应根据用户的类型深入一线开展个性化、专业性、具体化学科服务。

嵌入科室,融入一线。业务型用户主要包括一线医生、护士、医技等直接从事医疗工作的人员,他们更关注本专业的最新诊断技术及治疗方法。在对业务型用户提供学科服务时应融入临床一线,从专科需求出发,针对用户所在学科需求“提供本专业的学科前沿及热点”。“周期性地对本专业的最新文献推送”是图书馆的主要信息服务方式,目前吉林大学第一医院图书馆主办的《现代医院参考信息简报·学科版》通过整理最前沿的专科医学信息,每两周向本院医务人员进行信息推送。此外,根据临床科室的需求,图书馆分别在儿科、脑外科、骨科、胃肠外科及检验科等科室开展文献检索、统计分析及专利检索等专题讲座,让临床医务人员体验到了“足不出科享服务”。

追踪科研,量体裁衣。研究型用户主要包括由学科带头人、教授和科研人员组成的科研团队。本次调查发现,根据“课题组的研究方向,实时进行文献推送及科研设计指导”是研究型用户最高效的学科服务方式。管理决策者也同样属于研究型用户,吉林大学第一医院图书馆主办的《现代医院参考信息简报·管理版》通过收集国内外医院及科研院所的最新管理办法及理念,通过“学科建设”、“科研教学”、“政策解读”、“管理制度”、“医疗信息化”、“同行进展”和“科技前沿”七大板块,为管理决策者提供医院管理方面的信息服务。

夯实基础,不断提高。学习型用户包括在校的本科生、研究生及新入职的医护人员等。这类群体

的科研能力及文献知识素养较低,需要从基础知识学习入手,“提供专题培训讲座”是为此类用户提供学科服务的最佳手段。目前吉林大学第一医院图书馆每周开展关于文献检索、论文写作、专利检索、论文投稿、课题申报、统计分析和科研设计等主题的培训讲座,每年培训人次可达 1 000 人次左右。此外,根据用户对图书馆培训讲座提出的弹性调整时间的建议,吉林大学第一医院图书馆的工作人员将每周的讲座培训进行网络直播,便于用户在不同地点进行培训学习。图书馆的工作人员还整理了培训讲座的主题内容,将回播内容发布至图书馆的写作交流群,方便用户反复观看学习。

3.3 信息服务理念主动化、联盟化

资源、用户、馆员是图书馆生存与发展的三大支 点,图书馆工作人员的工作理念和能力是决定信息服务质量和效率的关键。图书馆工作人员应提高自身的服务意识,做到“以用户为核心,积极主动提供服务”,不断提高自身的业务水平,提供高质量的信息 服务、知识服务、智慧服务。此外,“一己之力难以擎天”,各图书馆间要加强合作,可以根据地域、学科等特点形成图书馆联盟,取长补短,资源共享。

4 结语

在“双一流”建设和“互联网+”背景下,医院图书馆的服务内容及服务方式的改革和创新势在必行。医院图书馆应以用户需求出发,树立主动化、联盟化的信息服务理念,提供人性化、精准化医院信息资源,形成个性化、专业化的信息服务模式,为医院学科建设、人才培养、提升医疗水平和服务质量提供有力的信息支撑。

【参考文献】

- [1] 刘 薇. 医学高校图书馆嵌入式学科服务调查研究[J]. 情报探索, 2018(1): 110-116.
- [2] 于景红, 张 雯. 数字化医院图书馆的服务与发展[J]. 中国卫生标准管理, 2018, 9(7): 3-5.
- [3] 杨 颖, 许 丹, 郭继军. “双一流”背景下医学高校图书馆嵌入式学科服务研究[J]. 数字图书馆论坛, 2018(12): 62-66.
- [4] 席玉爱, 陈泽宇. “互联网+”时代医院图书馆发展方向探讨[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2018, 42(5): 55-58.
- [5] 刘 方, 翁东风. 新建本科院校图书馆知识服务模式探究: 以徐州工程学院图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践, 2015(9): 76-78.
- [6] 肖海燕. 非概率抽样样本容量的确定问题[J]. 山西大同大学学报: 自然科学版, 2018, 34(1): 29-31.
- [7] 白 蓓, 蒲剑, 李 音, 等. 大型综合性医院学科信息需求及学科信息服务策略[J]. 中华医学图书情报杂志, 2018, 27(9): 54-59.
- [8] 梅 梅. 高校图书馆电子资源建设现状与发展构思[J]. 教育教学论坛, 2018(52): 62-63.
- [9] 孙小宇. 浅谈专利文献的特点及其翻译方法[J]. 大学英语: 学术版, 2015, 12(2): 205-208.
- [10] 刘红晓. 新媒体时代阅读方式的转变探索[J]. 传播力研究, 2018, 2(16): 101, 103.
- [11] 贺燕芝. 新媒体时代大众阅读模式与图书馆工作的方式转变[J]. 新媒体研究, 2017, 3(6): 113-114.
- [12] 李 爽, 李洪伟. “双一流”背景下高校图书馆学科知识服务策略探析[J]. 经济师, 2019(3): 261, 263.
- [13] 李 力. 医学图书馆嵌入式学科服务的案例分析与启示: 以约翰·霍普金斯大学 Welch 医学图书馆为例[J]. 图书馆学研究, 2013(17): 95-98.

[收稿日期: 2019-03-25]

[本文编辑: 孙伟娟]