

教学医院“智慧图书馆”的服务模式创新 研究及满意度分析

徐瑾 王雪 李燕琼

（首都医科大学宣武医院图书馆，北京，100035）

【摘要】通过文献调研，设计并使用网上在线调查问卷对某三甲医院学生读者进行实证调研，采用统计学描述，应用构成比、频数法对调查问卷结果进行汇总分析。得到读者对图书馆的需求特征，并从完善图书馆已有职能，优化服务方式；科学智慧采购数字资源，满足读者个性化的信息需求、建立个性化地读者信息素养培训体系等方面，提出了改进医院教学图书馆服务质量的应对策略建议。

【关键词】 医院图书馆 读者需求 调查问卷

Research on service mode innovation and satisfaction analysis of "intelligent library" in teaching hospitals

Xu Jin Wangxue Li Yanqiong

Xuan wu Hospital Capital Medical University, Beijing 100035, China

Abstract This article is based on the investigation of relevant research literature, design and issue online questionnaires to conduct empirical research on student readers in a Tertiary hospital, and at the same time use SPSS software and chi-square test statistical method to process the survey results, and determine the readers of various types of readers. The characteristics of the library's needs, and from the aspects of improving the library's existing functions and optimizing service methods; actively purchasing new digital resources to meet readers' individualized information needs, and establishing a flexible and open reader information literacy training system, etc.

Key words Hospital library Reader demand Questionnaire

1 引言

教学医院图书馆的服务群体是医务工作者和医学生服务，读者服务工作是图书馆工作的重心和发展的根本。在“医改”不断深入、首都功能疏解的大背景下，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，导致了医院图书馆布局调整、功能分割、办公形式变化，使得医院图书馆面临着新的转变。如何让医务工作者和学生更好地利用图书馆资源，弥补自身在服务上的不足，发展自身学科服务等其他业务成为本研究的目的。因此，本文通过图书馆提供的读者服务及读者对服务满意度情况进行调查，深入了解读者的信息需求，找寻本馆在发展过程中医院图书馆规划与建设的方向，并提出一些优化策略，以提高读者的到馆率，发挥读书馆作为医院知识文化阵地的作用。

2 问卷设计与调查

2.1 问卷设计

本研究在与用户开放式访谈以及参考现有研究成果的基础上，设计了基于读者需求的图书馆服务满意度现状调查问卷。然后，先后邀请了图书馆工作专家、负责教学的教师、循证医学的统计学老师、临床学生进行了预调查和访谈^[1]。根据预调查的结果，我们对问卷进行了修改，确定正式的调查问卷。

2.2 调查问卷内容

由于临床学生临床工作以及课业压力比较大，为了便于读者回答，提高回收率。本次调查力求做到直观、简洁，采用单项、多项选择及少量自主填写自己的需求等三种形式^[2]。本文所设计的调查问卷内容包括三大部分，第一部分是关于被调查者的个人基本信息，如学历、身份、学科方向。第二部分是读者了解和利用图书馆情况分析。第三部分是用户体验满意度情况等方面进行设计。本次问卷分为多选题和单选题，满意度问题为用户提供了可供选择的五级选项。具体为从非常不赞同到非常赞同。本调查为小范围的调查，涉及三个年级，本科、硕博士学生。统计结果对分析图书馆读者需求的变化和特点有一定的代表性^[3]。可以为本馆增强文献资源建设和优化读者服务提供理论依据和数据支撑。问卷调查时间为 2019 年 7 月 9 日到 23 日，为期两周。问卷调查工具主要用到了目前学界普遍使用的“问卷星”网站。将问卷上传到网站后，自动生成问卷的链接网络地址，采用方便抽样的方法通过微信、QQ 等方式随机邀请了本科生、硕士在读生、博士在读生及高校教师共计 144 份，参与了调查。数据回收后，剔除同一个 IP 地址反复提交的、完成问卷时间不足 1 分钟的以及给所有

问项都打同样分值的问卷 0 份，一共获得有效问卷 144 份，后续统计以此为基础。

2.3 研究数据的采集和获取

本调查有效问卷为 144 份，其中学科方向基础医学 21.53%，临床医学 75.69%。本科在读生最多，占总体比例的 68.85%，硕士在读生占总体比例的 14.23%，博士在读生占总体比例的 2.31%，教师占总体比例的 3.85%。这与高校的实际比例情况相符合，另一方面也再次验证了本次调查问卷数据的真实性，样本更多样，更全面。本次问卷是有针对性地邀请医学生填写的，且被调查者均是主动填写问卷的，不存在被迫地消极填写情况，因此问卷的质量较高，数据较为真实，回收效果好。问卷回收后，笔者使用 SPSS 对所获数据进行了分析处理，以分析教学医院图书馆的使用现状，以及影响用户满意度的重要因素。

2.4 统计学方法

采用统计学描述，应用构成比、频数法对调查问卷结果进行汇总分析。其中多重响应用于多选题分析，分析多选题各项的选择比例情况等；共涉及到两个名词，分别是响应率和普及率，响应率用于对比各个选项的相对选择比例情况，普及率用于某项的选择普及情况，分析响应率情况，即多选题各选项的选择比例，重点描述比例较高项^[4]；分析普及率，即整体上看，多选题各选项占有所有选择的比例情况，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的选择比例是否具有显著性差异（ p 值小于 0.05 说明各项选择比例有明显差异，反之说明各项选择比例没有显著差异）。

3. 调查内容与结果分析

3.1 读者了解和利用图书馆情况分析

医学院校附属的教学医院图书馆服务对象主要是医务工作者和临床的学生。教学医院图书馆作为第二课堂丰富着学生们的业余文化生活，为了了解临床学生对于图书馆的利用情况和偏好，对到馆频率进行统计。如表 1 所示，由此可见，学生虽然对图书馆的需求很大，但是利用率却不高，主观能动性不强。需在图书馆服务和宣传上多下工夫，激发学生对图书馆的热情和兴趣，引导他们走进图书馆，利用图书馆文献资源。此外，如图 2 所示，我院数字图书馆受到一致好评，利用率很高。其中每天都用的读者占比达 40.97%。此外，通过结果不难发现，有需要就用的读者也占比达到 49.31%，从另一个方面也反映出，对于医院图书馆电子资源的建设迫在眉睫，数字图书馆转型也是必然的结果。

表 1 读者到馆时间和频率

分类	项目	人数	占比
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%

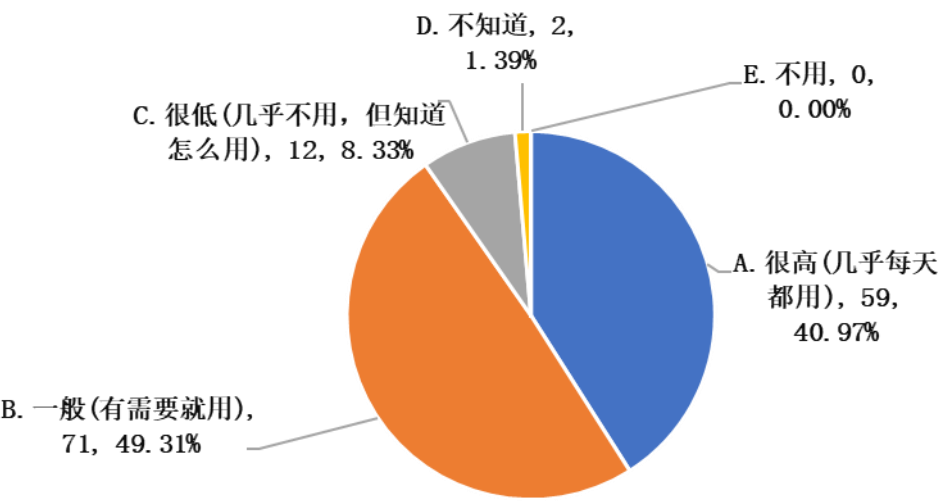


图 2 读者利用电子图书馆的时间和频率

3.2 读者对医院图书馆信息咨询服务的认知情况

从对图书馆信息咨询服务的 Usage 情况进行分析,读者对于医院图书馆开展的工作十分了解,其中对每个选项进行了针对多选题各选项选择比例分布是否均匀,使用卡方拟合优度检验进行分析。从表 2 可知,拟合优度检验呈现出显著性 ($\chi^2=15.617, p=0.029<0.05$),意味着各项的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。分析选项, A.借阅图书, B.文献代查代检, C.查重共 3 项的响应率和普及率明显较高。说明在学生读者中,对于以上三項工作需求最大。因此,图书馆员需要在图书的采购上,以及文献检索上需要加大工作力度。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的认知情况

项目	人数	占比	普及率	响应率
----	----	----	-----	-----

A.借阅图书	107	74.31%	80.00%	15.81%
B.文献代查代检	91	63.19%	76.00%	15.02%
C.查重	116	80.56%	84.00%	16.60%
D.文章查收录	94	65.28%	66.00%	13.04%
E.文章查引用	99	68.75%	62.00%	12.25%
F.查新	64	44.44%	56.00%	11.07%
H.预约讲座	61	42.36%	46.00%	9.09%
I. 学科分析	47	32.64%	36.00%	7.11%

3.3 读者对医院图书馆馆舍环境和学术氛围

分析影响读者对图书馆资源的利用发现，从表 3 可知，拟合优度检验呈现出显著性 (chi=14.805, p=0.011<0.05)，意味着各项的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。分析选项 D.开馆时间, F.居住地离馆距离共 2 项的响应率和普及率明显较高。说明在图书馆日常服务中需要为读者考虑，延长开馆时间以及提供环境上的方便，提高读者单次来馆需要解决问题的效率，降低时间成本，从而提高读者的到馆率。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)，分析选项，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，院外访问登录不上共 3 项的响应率和普及率明显较高。说明在建设电子资源的同时，需要加大宣传力度，以及保证网络的通畅。

表 3 影响读者对图书馆资源使用的原因

分类	项目	人数	占比	普及率	响应率
图书馆	A.图书种类	58	40.28%	40.00%	16.26%
	B.阅览环境	79	54.86%	46.00%	18.70%
	C.馆内设施	74	51.39%	40.00%	16.26%
	D.开馆时间	96	66.67%	52.00%	21.14%
	E.服务态度	17	11.81%	12.00%	4.88%
	F.居住地离馆距离	77	53.47%	56.00%	22.76%
电子资源	A.不清楚图书馆的资源和服务	68	47.22%	54.00%	16.26%
	B.不太会利用数据库等电子资源、	99	68.75%	58.00%	18.70%

bmr.202003.00057V1

缺乏检索技巧				
C.网络不给力，院外访问登录不上	87	60.42%	58.00%	16.26%
D.在图书馆网站找信息不方便	42	29.17%	14.00%	21.14%
E.服务态度不好	6	4.17%	6.00%	4.88%
F.其他	12	8.33%	8.00%	22.76%

3.4 读者对医院图书馆服务的满意度

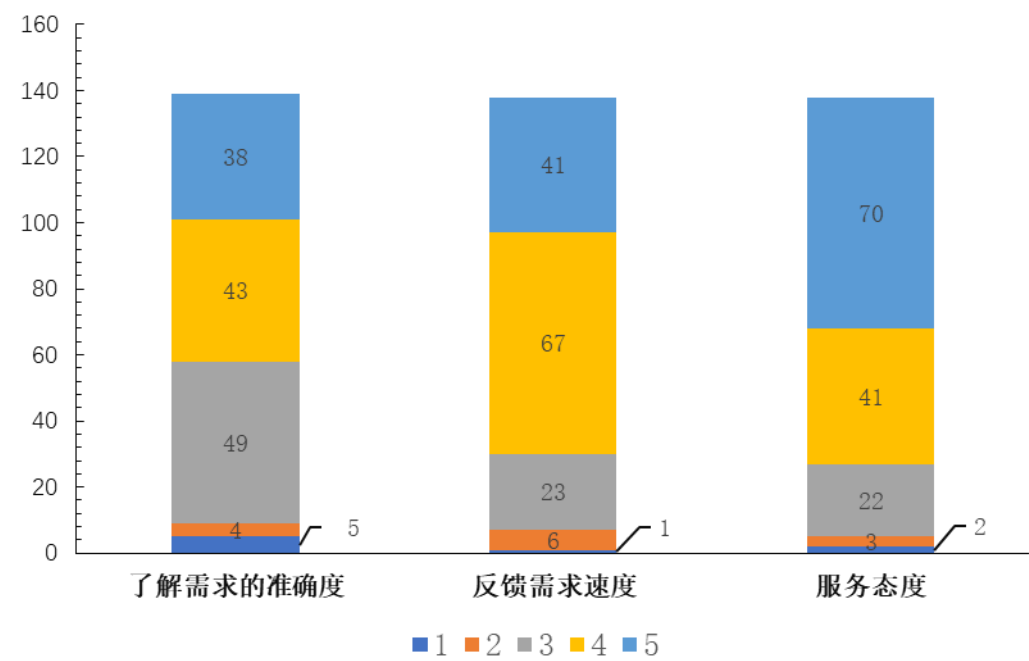


图3 读者对医院图书馆服务的满意度分布

通过对图书馆服务的满意度调查可知，将满意度按照 1-5 进行打分，1 为最不满意，5 为非常满意。我院图书馆在服务上基本上能达到读者满意，如图 3。但是通过数据分析不难发现，反馈需求的速度还是有进步的空间。提升图书馆馆员反馈需求的响应速度，需要从培训专业的馆员，一岗一职，做好精细化管理。此外，也需要提升了解读者需求的准确度，做好提升准确度的方法需要加强业务学习，提升馆员培训品质。

3.5 读者对医院图书馆服务的需求

bmr.202003.00057V1

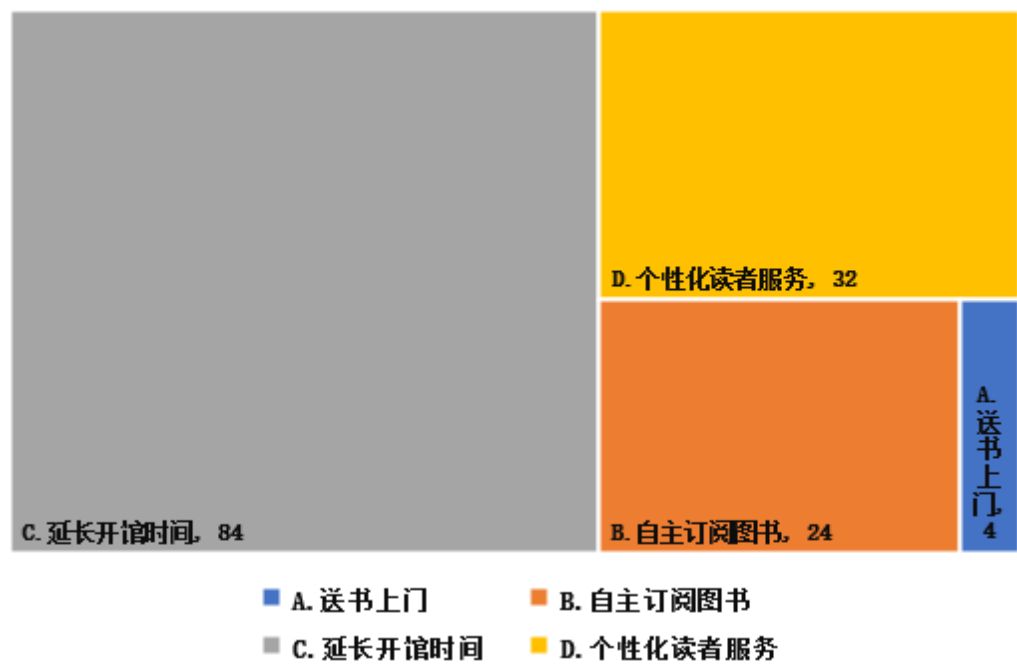


图 4 读者对医院图书馆服务的需求

对读者的服务需求进行调查，发现越来越多的读者已经不需要送书上门的服务。而延长开馆时间则成为了最大的需求，该需求已经达到 58.33%。对延长开馆时间进行调研，发现需要开到晚九点的问卷有 15 人，占比 10.42%，而到晚十点的 75 人，占比 52.08%。这也给图书馆工作一个启示，临床的学生需要在正常的工作后才能学习，因此可以为其调整开馆时间满足学习的需求。其次，第二位的需求为个性化读者服务，因为读者的学科不同，对于图书馆资源需求不同，在今后的工作中应到考虑如果拓展业务，提供多种服务方式，给学生提供个性化服务，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

图书馆学术氛围是读者最为关注的，也是图书馆评价中越来越受到重视的因素。在图书馆馆舍内，读者除获取知识外，还追求在优雅舒适的环境，和能够愉悦身心的场所获取知识。营造安静的阅读氛围，规范排架，后续可引进排架机器人等规范排架。营造适宜的藏书环境，方便读者快速地获取所需文献资源。馆舍空间不仅要满足读者的实质需求，更应满足其精神需求，使图书馆的人文价值持续显现。所以后续可以为馆舍增添一些名人名言、装饰画，绿植或者装饰物等提升人文价值。

而为了减少读者到馆的时间成本，可以设立密码柜，每日进行消毒。因此，方便学生或医务人员物品的存放。增设有声阅读室、电子阅读室或增设个人阅读空间等来保证读者可以

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保证读者的对于环境的需求。

4.2 增强馆藏资源的丰富性和易获性

目前，图书馆正向着数字化转型，如何打造“智慧型”图书馆。很大程度上取决于如何挖掘智慧型的“电子资源”。作为教学型医院图书馆需要结合医院的学科建设和发展方向，建设科学合理的馆藏体系。在采购图书时可借助多种平台，例如微信公众号、微信投票小程序等方式向读者开放公开征订。同时，还可以邀请学科带头人、专家参与投票等线上方式，既节省了时间又方便统计。从而，推进智慧图书馆的建设。而对于数字资源的建设，除了邀请专家讨论的方法，还应该走进各个科室、年级进行培训和推广。或使用微信公众号的方式进行培训。利用好各种电子传播平台，制作简短的视频和培训进行推广使用。

积极推广个人数字化图书馆，提供虚拟专用网等远程服务，尤其是学生、初级职称的医务工作者，方便读者不进入图书馆也可以依托新媒体利用图书馆的资源。满足读者用手机浏览图书馆资源，进行信息检索及原文传递等需求，提供适应移动终端的电子图书服务，并随时通过微信平台或者 QQ 群回答读者的疑问，加强读者交流与沟通^[5]。

新媒体时代为读者培训开辟了广阔的空间，图书馆可通过微信、Bibli 网站、甚至是网易课程等平台推广在线课程，根据不同的医务人员群体有针对性地设计培训内容，医务人员可自己选择培训内容、时间，使图书馆培训能得到更为广泛的利用。因为加强了和读者的互动，精准地了解了读者需求，从而有利于打造“智慧型图书馆”。

4.3 提升馆员专业素质，做好读者培训，准确及时处理读者反馈

教学医院图书馆资源的资源利用主要取决于读者对资源的利用。除了与图书馆本身资源管理与开放有关之外，读者利用资源的能力也占很重要的地位。目前，很多医学生表示对数字化图书馆资源部熟悉，学生很大一部分没有经过数字化资源使用方面的培训，表现在对于中图分类法、医学 MeSH 词汇的不了解，信息素养不高。不会专业的文献查阅，图书馆可以在学期初对新生进行系统讲座或培训，邀请数字化图书馆方面的专家来校进行讲座，学生参加培训或讲座可以纳入到学分考核中，从而提高了学生的积极性，也提升了数字化图书馆资源的利用。

另一方面，还需要提高馆员的综合素质。除了在医学专业学会参加专业培训外，还应当走出去和情报学专家以及高校和公共图书馆的专家多进行交流。从而丰富专业领域知识。做好人才的梯队培养，培养复合型人才。设置如学科馆员、数据馆员做好图书馆的精细化管理。从而能够及时、高效、准确地处理读者问题。

4.5 根据读者需求，适当调整开馆时长

通过调查问卷地方式，图书馆更好地了解到了读者对于开馆时间的需求。教学医院图书馆工作时既要体现人文关怀，发扬人文精神^[6]，又要针对读者信息需求的多样化，医院图书馆为提高读者体验，使得他们在课余之后能够进行放松地学习或者开展科研工作。图书馆每周开放 45 小时延长到每周 65 个小时，工作日均开放时间超过 12 小时，应根据读者需要，适当整开馆时长，最大程度满足读者需求。

5 结论

综上所述，使用调查问卷对读者需求的教学医院图书馆读者服务调查与分析后，得到在当前医学图书馆发展的转折下，图书馆要紧跟医改后对医院的发展要求，积极利用各种新媒体手段，打造智慧型图书馆。医院图书馆到馆率并非考察图书馆工作绩效的唯一指标，本馆使用调查问卷手段把智慧图书馆彻底做扎实，在方便读者借阅和查询文献的同时，帮助医院解决科研空间不足等大问题。在今后建设中，不断创新信息服务方式方法，优化服务流程，提升服务效率，最大限度地在医学、教育、科学研究的方面加大投入；利用新媒体构建起更多的读者群，积极推广图书馆信息资源，加大移动资源服务及高质量的培训服务，为医院和医学生以及医务人员提供最好的信息服务。

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(04):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(09):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