

微信提升医药卫生科技项目查新咨询服务的效果

刘玉华, 杨振儒, 张秀菊, 赵晓东, 刘丹凤, 翟俊霞

(河北省医学情报研究所查新咨询室, 河北 石家庄 050071)

摘要:目的 评价微信用于提升医药卫生科技项目查新咨询服务的作用。方法 选择2020年3月~6月来本所查新机构办理地市级医学科学立项的查新用户100名,根据是否加入本所查新机构的微信管理分为微信组和对照组,每组50名。对照组进行常规管理,微信组进行微信管理,比较两组出具查新报告时间、查新知晓率、提前查新率、对查新机构的满意率、对查新人员的满意率及对查新报告的满意率。结果 对微信组出具查新报告时间短于对照组 $[(14.50 \pm 3.20)d \text{ vs } (22.40 \pm 4.60)d]$,差异有统计学意义($P < 0.05$);微信组查新知晓率、提前查新率、对查新机构的满意率和对查新人员的满意率分别为100.00%、98.00%、100.00%和100.00%,高于对照组的80.00%、72.00%、92.00%和94.00%,差异有统计学意义($P < 0.05$);微信组和对照组对查新报告的满意率分别为98.00%、96.00%,差异无统计学意义($P > 0.05$)。结论 将微信用于医药卫生科技项目查新咨询服务中,可提高查新效率,改善查新用户对其机构和查新人员的满意程度,从而提升服务效果。

关键词:科技查新;微信;信息服务;医药卫生

中图分类号:R197

文献标识码:B

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2021.08.007

文章编号:1006-1959(2021)08-0025-03

WeChat Enhances the Effectiveness of New Consulting Services for Medical and Health Technology Projects

LIU Yu-hua, YANG Zhen-ru, ZHANG Xiu-ju, ZHAO Xiao-dong, LIU Dan-feng, ZHAI Jun-xia

(The Novelty Search Consultation Office of Hebei Medical Information Research Institute, Shijiazhuang 050071, Hebei, China)

Abstract: Objective To evaluate the role of WeChat in improving the novelty search and consulting services of medical and health science and technology projects. Methods A total of 100 new search users who came to our new search institution for prefecture-level medical science project approval from March to June 2020 were selected. According to whether they joined the WeChat management of the new search institution of this institution, they were divided into a WeChat group and a control group. Each group 50 people. The control group was routinely managed, and the WeChat group was managed by WeChat. The two groups compared the time for issuing new search reports, the rate of new search awareness, the rate of early new search, the satisfaction rate of new search institutions, the satisfaction rate of new search personnel, and the new search. Reported satisfaction rate. Results The time for issuing new search reports in the WeChat group was shorter than that in the control group $[(14.50 \pm 3.20)d \text{ vs } (22.40 \pm 4.60)d]$, the difference was statistically significant ($P < 0.05$); The awareness rate of novelty retrieval, the rate of advance retrieval, the satisfaction rate of new retrieval agencies and the satisfaction rate of new retrieval personnel in the WeChat group were 100.00%, 98.00%, 100.00% and 100.00%, respectively, which were higher than those of the control group of 80.00% and 72.00%, 92.00% and 94.00%, the difference was statistically significant ($P < 0.05$); The satisfaction rates of the WeChat group and the control group for novelty search reports were 98.00% and 96.00%, respectively, the difference was not statistically significant ($P > 0.05$). Conclusion The use of WeChat in medical and health science and technology project novelty search consulting services can improve the efficiency of novelty search, improve the degree of satisfaction of novelty search users with novelty search institutions and personnel, thereby enhancing service effects.

Key words: Science and technology novelty search; WeChat; Information service; Medicine and health

医药卫生科技项目查新咨询服务为医学科研立项和成果鉴定提供了信息支撑,可促进我国医药卫生科技创新,其客观性和公正性也得到了国家科技管理部门、评审专家和科研工作者的充分肯定。党的十八大以来和十九大均提出了“健康中国”的建设目标,在国家大力鼓励医药卫生科技创新的大环境下,医药卫生科技查新咨询服务项目的数量和创新程度逐年递增。查新咨询服务作为服务产业的一部分,为贯彻落实《国务院关于加快科技服务业发展的若干意见》的精神^[1],提升医药卫生科技项目查新咨询服务的效果成为医学信息工作者亟需解决的问题。服务模式的创新可推动医药卫生科技查新咨询服务的发展^[2-4],微信可以同时为一个和多个用户搭建一

个沟通、交流的互动平台,而且不受时间和地域的限制,可发送文字、图片和链接信息,使信息交流的方式更加丰富,信息形式更加多样。目前微信已经用于众多行业的管理中,且获得了良好的效果^[5,6]。本所查新机构将微信用于医药卫生科技项目查新咨询服务中,与查新用户建立微信联系,进一步提升了服务效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择2020年3月~6月于河北省医学情报研究所办理地市级医学科学研究立项的查新用户100名作为研究对象,均来自河北省各地市三级医院,职称最低为中级,性别不限,年龄40~49岁,学历本科或硕士。根据是否加入本所查新机构的微信管理将研究对象分为微信组和对照组,每组50名。两组查新用户的属地分布、职称、性别、年龄和学历比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性,见表1。

基金项目:河北省卫生健康委科研基金项目(编号:20180928)

作者简介:刘玉华(1972.9-),女,河北沧州人,硕士,副编审,主要从事医学信息学研究

通讯作者:翟俊霞(1970.5-),女,河北石家庄人,硕士,研究馆员,硕士生导师,主要从事图书管理和医学信息学研究

表 1 两组查新用户一般资料比较 ($n, \bar{x} \pm s$)

组别	<i>n</i>	属地(石家庄市/其他)	职称(中级/高级)	性别(男/女)	年龄(岁)	学历(本科/研究生)
对照组	50	34/16	26/24	30/20	37.54±8.36	21/29
微信组	50	30/20	25/25	28/22	35.67±7.38	23/27
统计值		$\chi^2=1.325$	$\chi^2=2.892$	$\chi^2=3.808$	$t=1.534$	$\chi^2=0.456$
<i>P</i>		0.750	0.250	0.250	0.129	0.975

1.2 方法

1.2.1 微信组 采用微信管理,包括建立医学查新咨询服务微信管理群和查新人员的个人微信。医学查新咨询服务微信管理群:本所查新机构由科室主任指导,创建微信群,本科室全体人员实名制参与,采用 PPT、图片、Word 文件和链接的形式在群内发布相关信息。推送内容:①查新的常规知识普及;办理立项查新的流程、查新咨询委托单文件和需要提交的材料;②科研管理部门发布的课题立项文件的转发:每年科研管理部门发布的课题立项文件的时间基本相同,文件发布后是查新高高峰期,在文件发布前提前提醒查新用户来办理,避免查新高高峰期,文件下发后第一时间将文件转发到群里,让查新用户及时了解文件内容和精神,另外也可提醒查新用户准备申报课题需要提交的其他文件;③及时解答查新用户提出的问题;④收集查新用户对于查新有关的意见和建议。查新人员与查新用户的个人微信:交流内容:①查新人员通过朋友圈发送查新用户关注的共性问题、办理时间及流程,科研管理部门发布的课题立项文件,提醒查新用户提前办理查新的有关内容;②查新人员向查新用户核实委托单一般资料有疑问的信息;③向查新用户请教课题有关的知识背景、关键词和创新点;④查新人员及时向查新用户反馈查新结果;⑤查新用户向查新人员及时了解查新过程中的疑问及查新进展。

1.2.2 对照组 常规管理,采用电话咨询或来查新机构办理业务时现场进行上述问题的交流或咨询。

1.3 观察指标 比较两组出具查新报告时间、查新知晓率、提前查新率、对查新机构的满意率、对查新人员的满意率及对查新报告的满意率。出具查新报告时间:自订立查新合同到查新报告完成的时间;查新知晓率:记录知晓科研需要作查新的查新用户数量,计算查新知晓率;提前查新率:记录在科研管理部门发布课题立项文件前来办理的查新用户数量,计算提前查新率;对查新机构的满意率:从查新机构的形象(包括查新用户以后会主动申请查新服务和对科研是否有帮助)和环境(包括网络环境和服务时间)2个方面进行评价;对查新人员的满意率:从态度、沟通效果和是否满足个性化需要方面进行评价;对查新报告的满意率:从查新报告的准确性、全面性和客观性方面进行评定^[7]。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 17.0 统计学软件进行数据分析,计量资料用($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较采用成组 *t* 检验;计数资料用[n(%)]表示,比较采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

对照组和微信组出具查新报告时间分别为(22.43±4.66)d 和 (14.57±3.25)d,微信组短于对照组,差异有统计学意义($t=3.782, P=0.005$)。与对照组比较,微信组查新知晓率、提前查新率、对查新机构的满意率和对查新人员的满意率均较高,差异有统计学意义($P < 0.05$);两组对查新报告的满意率比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),见表 2。

表 2 两组查新用户各指标比较[n(%)]

组别	<i>n</i>	查新知晓率	提前查新率	对查新机构的满意率	对查新人员的满意率	对查新报告的满意率
对照组	50	40(80.00)	36(72.00)	46(92.00)	47(94.00)	48(96.00)
微信组	50	50(100.00)	49(98.00)	50(100.00)	50(100.00)	49(98.00)
χ^2		12.513	29.896	20.018	5.093	2.726
<i>P</i>		0.025	0.005	0.010	0.025	0.100

3 讨论

本所查新机构 2017 年、2018 年和 2019 年的查新课题总量均达到 2000 多项,与前几年相比^[8],查新课题总量显著升高,且呈逐年递增的趋势,其中 2019 年已经接近 2500 项。有研究表明,广西医学科学信息研究所 2013 年和 2014 年查新课题总量突破了 1900 项^[9],表明查新机构查新课题总量均有逐年递增的趋势,另外近几年课题的内容复杂,系列

研究的查新课题百分比增加,大课题、系列研究课题的创新点多,查新人员的工作量大,部分系列研究课题的创新多达 10~20 个,其工作量可能与 3~4 个单一课题的查新工作量相当。因此,在查新人员固定的情况下,为保证医药卫生科技项目查新咨询服务的效果,利用高科技手段提高查新咨询服务的效果势在必行。

每年 4~6 月份为查新业务为高峰期,高峰期的

出现是由于该段时间为地市级科研计划立项申报时间段。科研管理部门要求提交查新报告的时间一般不超过一个半月,有些查新用户忙于临床工作,甚至忽略了科研管理部门发布的提交查新报告的信息,在规定截止时间的前才来办理查新业务,导致查新高峰弊端显现,短期内堆积大量的查新课题,而有限的查新人员为完成任务,不得利用业余时间加班,导致超负荷工作,即使加班,出具查新报告的时间也明显延长。查新咨询工作是一项细致、严谨的信息加工工作,尽管有专业对口的查新人员来完成,且努力提高医药卫生查新人员医学背景知识,但是也需要时间熟悉专业知识,如果时间不允许,熟悉专业知识的时间就会明显缩短,导致对专业知识的熟悉程度不够深,严重影响查新报告的质量。另外一方面也降低了对查新用户的服务效果,且超负荷工作不利于查新人员的身体健康,尤其是对眼睛和颈椎易造成伤害^[10]。由于地市级立项期间为查新高高峰期,因此本研究选择办理地市级医学科学立项的查新用户作为研究对象,来评价微信用于提升医药卫生科技项目查新咨询服务的效果。

属地省会城市、中级职称、年富力强和具有硕士学历的医学科研工作者科研意识强,另外不同性别对微信的关注度不同,三级医院的科研力量强,也会影响查新用户的科研意识,因此本研究选择来自三级医院的查新用户,分析两组查新用户对于医药卫生科技项目查新咨询服务效果的评价,可客观地反映微信的应用效果。

本研究显示,与对照组比较,微信组出具查新报告时间短,对查新机构的满意率和对查新人员的满意率均较高,提示将微信用于医药卫生科技项目查新咨询服务中可缩短出具查新报告的时间,提高查新用户对于查新机构的满意率和对查新人员的满意率。另外,本研究发现,两组查新用户对于查新报告的满意率基本一致,分析原因为查新人员的认真工作有效保证了查新报告的质量。

在微信群及通过微信朋友圈通过普及查新有关知识,发布立项查新时间,提醒查新用户提前查新,使查新用户了解查新高高峰期,避免查新冲突,一方面减轻了查新人员单位时间的工作量,提高了服务效果,另一方面也提高了查新用户办理查新的效率。查新人员与查新用户之间通过个人微信及时沟通和交流查新有关事宜,提高了工作透明度,也拉近了查新机构与查新用户之间的距离,提高了查新机构的品牌形象,提高了查新用户对于查新机构及查新人员的满意度,改善了服务效果^[11,12]。本研究结果表明,

微信组查新知晓率和提前查新率均高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$),提示本所查新机构的微信管理对提升服务效果起到了明显的促进作用。

医药卫生科技项目查新咨询服务的查新用户来源广泛,主要包括临床工作者、科研院所的科研工作者、医学院校的教师和医药企业的科研工作者,在完成报告的过程中始终贯穿与查新用户的交互,查机用户对查新的认知程度、对查新员的配合程度影响查新的效率,也影响查新报告的质量。因此,在科技查新服务中查新用户的角色至关重要。本所查新机构将进一步扩大医学查新咨询服务微信管理的规模,将全省查新用户尽可能的纳入微信管理,以进一步提升本所医学查新咨询服务的效果。

综上所述,将微信用于医药卫生科技项目查新咨询服务,可提高查新效率,提升查新用户对于查新机构和查新人员的满意率,从而提升服务效果,增强了医药卫生科技项目查新咨询服务机构的关注度,也提升了医学信息服务的形象,值得查新咨询服务部门借鉴。

参考文献:

- [1] 国务院. 国务院关于加强科技服务业发展的若干意见[EB/OL]. [2014-10-09]. http://www.gov.cn/jzhqgc/content/2014-10/28/content_9173.htm
- [2] 刘琳,张秀菊,狄岩,等. 互联网时代医药卫生科技查新服务模式创新研究[J]. 河北医药, 2018, 40(8): 1256-1259.
- [3] 何玮,王新玲,郑斐,等. 科技查新的困境与出路[J]. 中华医学图书情报杂志, 2017, 26(2): 71-74.
- [4] 王欣,刘小溪,刘夏,等. 新形势下“科技查新+”服务模式探讨[J]. 现代情报, 2017, 37(12): 79-83.
- [5] 刘薇. 基于微信公众平台的“985”高校图书馆移动服务调查与分析[J]. 情报探索, 2020(4): 94-102.
- [6] 朱成琳,王辉,谢鑫鑫,等. 微信群用于住院药房管理效果评价[J]. 中国药业, 2020, 29(6): 87-90.
- [7] 李广利,孔素然. 基于结构方程模型的科技查新用户满意度指标体系构建[J]. 情报探索, 2015(2): 31-33, 39.
- [8] 杨振儒,刘波,翟俊霞,等. 河北省 2005-2007 年医药卫生科技项目查新分析[J]. 医学信息学杂志, 2009(3): 45-48.
- [9] 骆丽琳,王红宇,冯玉雄,等. 广西医药卫生科研项目查新统计分析[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2020, 17(2): 242-247.
- [10] 任珩,王晓媛,王君兰,等. 我国科技查新机构的发展态势及转型思考[J]. 情报理论与实践, 2019, 42(6): 65-70.
- [11] 代霄燕. 科技查新创新发展对策研究[J]. 图书馆工作与研究, 2018(9): 70-73.
- [12] 何明举. 大数据时代下科技查新推动科研创新研究[J]. 现代情报, 2016, 36(8): 109-112.

收稿日期: 2020-11-06; 修回日期: 2020-12-08

编辑/成森