

• 医学信息资源管理与利用 •

基于社交网络服务的医学图书馆健康信息服务模式构建^{*}

贾子文 李雪琴

(山西医科大学图书馆 太原 030001)

〔摘要〕 介绍医学图书馆健康信息服务现有模式, 分析医学图书馆基于社交网络服务提供健康信息服务的必要性和可行性, 构建包含服务主体、对象、内容、渠道 4 个关键要素的基于社交网络服务的医学图书馆健康信息服务模式, 以为医学图书馆健康信息服务提供理论创新和实践指导。

〔关键词〕 医学图书馆; 健康信息服务; 社交网络服务

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2021.07.015

Building of Health Information Service Mode in Medical Library Based on Social Networking Services JIA Ziwen, LI Xueqin, Library of Shanxi Medical University, Taiyuan 030001, China

〔Abstract〕 The paper introduces the existing mode of health information service in medical library, analyzes the necessity and feasibility of providing health information service in medical library based on Social Networking Services (SNS), builds the health information service mode in medical library based on SNS, which includes four key elements: service subject, object, content and channel, so as to provide theoretical innovation and practical guidance for health information service in medical library.

〔Keywords〕 medical library; health information service; Social Networking Services (SNS)

1 引言

随着经济发展和生活节奏加快, 公众对健康信息需求不断增强, 《2018 年度中国网民科普需求搜索行为报告》显示“健康与医疗”占全年搜索份额

的 66.83%^[1]。医学图书馆作为开展社会教育和服务的公益性机构, 拥有高质量的健康信息资源、专业的信息服务人才、成熟的现代化技术和良好的社会号召力, 开展健康信息服务具有独特优势。然而我国医学图书馆对健康信息服务的意识不够强, 公众鲜少知晓利用医学图书馆获取健康信息, 医学图书馆亟待形成常态化和规模化健康信息服务模式。健康信息服务离不开服务平台, 社交网络服务 (Social Networking Services, SNS) 作为一种新型线上媒体平台, 具有公开、互动、社群化等特点, 改变了传统一对多的信息服务模式, 使公众更加便利、低成本地获取所需信息。本文基于 SNS 平台构建医学图书馆健康信息服务模式, 以为医学图书馆健康

〔收稿日期〕 2020-08-17

〔作者简介〕 贾子文, 馆员, 发表论文 3 篇。

〔基金项目〕 CALIS 全国医学文献信息中心 2019 年科研基金项目“基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务模式研究” (项目编号: CALIS-2019-02-010)。

信息服务提供理论创新和实践指导。

2 医学图书馆健康信息服务现有模式

2.1 概述

医学图书馆开展健康信息服务由来已久，20 世纪 60 年代美国创建全美医学图书馆联盟，旨在使

公众更方便地获取健康信息^[2]。在我国该项服务起步相对较晚，大多是在公共图书馆开展，医学图书馆开展健康信息服务尚处于起步阶段。目前医学图书馆健康信息服务模式主要分为 4 种：资源提供服务、信息咨询服务、课程培训服务、健康疗愈服务，见表 1。

表 1 医学图书馆健康信息服务现有模式

服务模式	服务方式	案例	特点
资源提供服务模式	原创科普	MedlinePlus 消费者健康信息网站 ^[3] ；中国公众健康网	可实现资源共享，适用于规模较大的医学图书馆
	资源整合	美国国家医学图书馆健康信息数据库；俄亥俄州立大学图书馆健康信息网站整合	
信息咨询服务模式	信息咨询	范德堡大学生物医学图书馆患者信息咨询服务 ^[4]	提供个性化健康信息服务，适用于科研型医学图书馆
课程培训服务模式	教育课程	梅奥公众健康图书馆"提升癌症患者生活质量"教育课程	深化医学图书馆健康教育职能，提高公众健康信息素养
	讲座培训	美国华盛顿大学纳德贝克尔医学图书馆消除癌症不公平培训服务；海南医学院图书馆流动服务站 ^[5]	
健康疗愈服务模式	阅读疗法	女王伊丽莎白二世医院图书馆阅读疗法；泰山医学院阅读疗法	直接干预公众健康状况，对馆员知识结构和医学素养要求较高

2.2 资源提供

指医学图书馆直接向公众提供健康信息资源，包括原创科普和资源整合两种典型服务方式，前者是指医学图书馆独立或联合其他医疗卫生服务机构，通过创立原创性质的网站、APP 或小程序等方式为公众提供健康信息服务，后者是指医学图书馆独立或联合其他医疗卫生服务机构通过整合书目、数据库或网络资源为公众提供健康信息服务。该服务模式可以面向公众直接提供权威、最新的健康信息资源，实现健康信息资源全社会共享，适用于资源丰富、人力财力充足、规模较大的医学图书馆。

2.3 信息咨询服务

医学图书馆以公众健康信息需求为导向，以其专业知识、经验技能和科学方法为依托，为公众客观地提供可选择的方案，帮助公众直接解决其健康

问题的一种知识型服务模式。该服务模式可向公众直接提供个性化、实用性、知识型的健康信息服务，是根据公众个性化需求形成的高价值信息服务。但是对健康馆员专业性要求较高，适用于专业性强的科研型医学图书馆。

2.4 课程培训服务

指医学图书馆根据公众需求，通过整合优化本馆和外界资源，开设系列健康课程或培训活动的服务模式。该服务模式深化了医学图书馆社会教育和健康指导的功能，对提高公众健康信息素养、指导公众自主决策提供有效途径。

2.5 阅读疗愈服务

指医学图书馆以本馆文献资源为依托，通过选择文献和指导阅读的方式为公众提供保健、养护身心、辅助治疗疾病等服务^[6]。该服务模式通过对公

众健康状况的直接干预，维护公众健康，能充分发挥医学图书馆专业优势，是提高图书馆健康服务能力和社会影响力的重要手段，但是对图书馆员知识结构和医学素养要求较高，主要适用于医院和医学院校图书馆。

3 基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务必要性和可行性

3.1 必要性

现有医学图书馆健康信息服务模式多以图书馆资源为中心，大多采用点对点或点对面的传统服务方式，缺乏信息交流和共享。SNS 则以用户为中心，注重交流性、共享性和互动性，其简单的多媒体形式表达为公众主动提出需求提供了便利，使公众与医学图书馆的交流和互动更加顺畅；匿名性打消了公众对于个人隐私的顾虑，能够更准确、客观地描述自身健康问题；低准入门槛，打破服务主体和对象间的时空距离，保证所有公众都能方便、及时、高效地获取、分享和传播权威健康信息。

3.2 可行性

从图书馆角度考虑，国外图书馆普遍将 SNS 应用在各项服务中并取得良好效果，为医学图书馆利用 SNS 开展健康信息服务提供宝贵经验；从用户角度考虑，SNS 已经成为亿万公众获取信息的重要渠

道，数量庞大的用户群体为医学图书馆提供健康信息服务提供基础条件；从技术角度考虑，SNS 平台准入门槛普遍较低且大部分都提供开源软件，通过深入合作可构建完善的基础设施应用；从效用角度考虑，SNS 对用户与医学图书馆、用户与用户之间的沟通起到有效正向作用，具有不可估量的潜在价值。

4 基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务要素

4.1 服务主体

传统的医学图书馆健康信息服务模式中，医学图书馆是唯一服务主体，医学图书馆依托馆内健康信息资源和馆员经验、知识和技能为用户提供服务，服务对象被动地接受健康信息，而基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务模式能够使外部专业力量以及服务对象更多地参与其中，见表 2。医学图书馆作为服务核心主体，是健康信息服务的首要输出方，可发挥健康信息资源提供、健康信息素养教育、健康信息咨询服务、平台信息发布监管等作用^[7]；外部专业力量包括各类健康信息服务专业机构和个人，作为服务的重要补充，可积极探索与医学图书馆良性合作服务模式，实现可持续发展；服务对象作为服务的能动主体，可充分利用 SNS 交流分享功能，参与到健康信息服务中，从而提升健康信息服务质量和效率。

表 2 医学图书馆健康信息服务主体

服务主体类型	角色	职能
医学图书馆	核心输出	健康信息提供、整合、评价；健康信息素养教育；健康信息咨询；信息发布及用户互动信息监管等
外部专业力量	重要补充	健康信息提供；健康信息素养教育及咨询；服务平台提供等
服务对象	能动主体	健康信息内容生成、分享、交流、反馈等

4.2 服务对象

医学图书馆通过 SNS 提供健康信息服务的对象分为显在及潜在 SNS 用户，见表 3。显在对象是指现有的医学图书馆健康信息服务用户，是医学图书馆扩大服务范围的基石，对服务可持续发展具有重

大影响；潜在用户指还没有接触医学图书馆健康信息服务但有健康信息需求的全部用户，是医学图书馆扩大健康信息服务范围的重点挖掘对象。发展潜在和稳定显在对象对于医学图书馆健康信息服务发展具有同等重要作用。

表 3 医学图书馆健康信息服务对象

服务对象类型	接收服务的方式	特点
显在对象	获取医学图书馆直接提供的健康信息	健康信息的接受者及传播分享者
潜在对象	获取其他 SNS 用户分享的健康信息	可转换为显在用户

4.3 服务内容

公众对于健康信息的需求主要包括 4 个方面，这 4 个方面相应构成医学图书馆健康信息服务 4 个类型^[8]，见表 4。SNS 开放性使对同一健康信息感兴趣的公众能迅速获取特定问题的全部信息；SNS 多媒体性使医学图书馆通过文字、图片、视频等方式将枯燥且专业的医学健康信息通俗易懂地展现给公众；SNS 互动性使医学图书馆可快速获取公众对健康信息内容的需求，根据不同需求个性化推送专题健康信息；SNS 可获取性使公众可利用碎片化时间获取、传播、共享健康信息内容，避免因时间问题而导致的信息共享受阻。

表 4 健康信息服务内容分类

类型	内容
可靠信息获取	饮食营养、运动保健、心理健康等与健康相关的信息获取
行为决策参考	用户在进行健康状况干预行为前，所需要的专业性健康信息服务参考
健康素养教育	健康信息查找、获取、判断和评估等能力培训
卫生事件追踪	公共卫生事件中最新、最准确的报道、报告、评估、培训、预防和治疗等信息追踪

4.4 服务渠道

医学图书馆健康信息服务渠道包含可利用的所有 SNS 平台，大体可分为 4 类：即时交流平台、话题讨论平台、直播互动平台、在线咨询平台，见表 5。提供健康知识推送、书籍/网站/专业数据库等推荐、参考咨询、合作问答、健康知识讲座和培训、互助小组讨论等多种健康信息服务方式。不同类型 SNS 平台，功能和特点均不相同，医学图书馆可根据提供健康信息服务特点选择一种或多种 SNS 平台进行服务。

表 5 SNS 健康信息服务方式

渠道分类	服务方式	举例
即时交流平台	参考咨询、健康知识推送、通知公告、书籍/网站/专业数据库等推荐	微信、QQ、微博
话题讨论平台	通知公告、互助小组讨论、书籍/网站/专业数据库等推荐	贴吧、豆瓣、知乎
直播互动平台	通知公告、健康知识讲座和培训、书籍/网站/专业数据库等推荐	医狮直播、医学 V 直播
在线咨询平台	参考咨询、健康知识推送、通知公告、合作问答、书籍/网站/专业数据库等推荐	丁香医生、微医

5 基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务模式构建

综合考虑以上 4 个要素及其在 SNS 中的特点，构建基于 SNS 的医学图书馆健康服务模式，见图 1。该模式保证了服务主体与服务对象间信息的顺畅交换，实现服务定制化和精准性，满足公众个性化健

康信息需求。SNS 作为医学图书馆和用户之间的连接桥梁，可以将从用户群体中挖掘的健康信息需求反馈给医学图书馆，同时将医学图书馆提供的健康信息资源和服务提供给用户，实现医学图书馆和用户之间的信息匹配和实时交流。同时有相同需求的用户之间可通过 SNS 实现匹配，不断交换和共享健康信息，实现实时互动，迅速获取特定问题的全部信息。

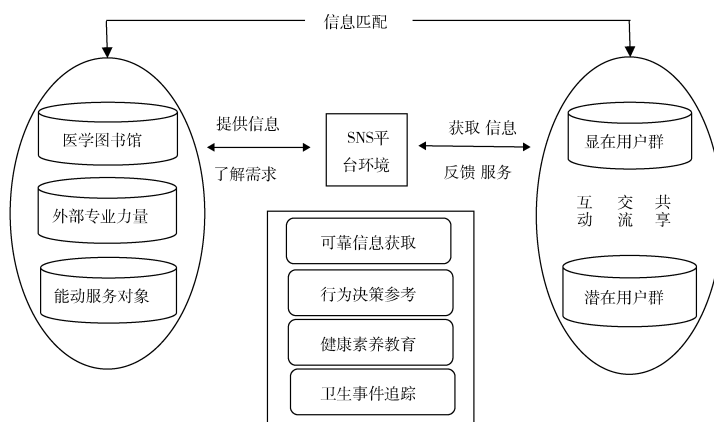


图 1 基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务模式

6 结语

SNS 用户量大, 发展空间大, 且能够满足公众普遍化和个性化需求, 但是在政策和资金支持、资源质量、规范体系、用户群体信息素质等方面存在一定障碍。因此基于 SNS 的医学图书馆健康信息服务模式需要得到全社会的支持和医学图书馆及主管部门的重视, 通过树立健康的 SNS 服务观念, 加强健康信息资源整合、管理健康信息交流和传播、监督健康信息服务质量, 使医学图书馆借助 SNS 更好地为社会和公众服务, 取得更加广泛和深度的社会和经济效益。

参考文献

- 1 中国科学技术协会. 2018 年中国网民科普需求搜索行为报告年报 [EB/OL]. [2018 - 10 - 22]. http://www.cast.org.cn/art/2018/10/22/art_337_47194.html.
- 2 周晓英. 健康服务: 开启公共图书馆服务的新领域

- [J]. 中国图书馆学报, 2019, 45 (4): 61 - 71.
- 3 MedlinePlus. Learn about MedlinePlus [EB/OL]. [2019 - 12 - 30]. <https://medlineplus.gov/about/general/about-medlineplus>.
- 4 Xie B, Bugg J M. Public Library Computer Training for Older Adults to Access High - Quality Internet Health Information [J]. Library & Information Science Research, 2009, 31 (3): 155 - 162.
- 5 马琳. 我国中医医院图书馆面向公众开展健康信息服务新模式 [J]. 图书馆研究, 2018, 48 (3): 9 - 13.
- 6 叶丹. 公共图书馆阅读疗愈创新服务研究 [J]. 图书馆建设, 2017 (7): 72 - 75.
- 7 任煦, 石艳霞. 基于社会化媒体的公共图书馆健康信息服务模式研究 [J]. 图书馆学刊, 2019, 41 (2): 66 - 70, 78.
- 8 Love C B, Arnesen S J, Phillips S J. Ebola Outbreak Response: the role of information resources and the National Library of Medicine [J]. Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 2015, 9 (1): 1 - 4.

关于《医学信息学杂志》启用 “科技期刊学术不端文献检测系统”的启事

为了提高编辑部对于学术不端文献的辨别能力, 端正学风, 维护作者权益, 《医学信息学杂志》已正式启用“科技期刊学术不端文献检测系统”, 对来稿进行逐篇检查。该系统以《中国学术文献网络出版总库》为全文比对数据库, 可检测抄袭与剽窃、伪造、篡改、不当署名、一稿多投等学术不端文献。如查出作者所投稿件存在上述学术不端行为, 本刊将立即做退稿处理并予以警告。希望广大作者在论文撰写中保持严谨、谨慎、端正的态度, 自觉抵制任何有损学术声誉的行为。

《医学信息学杂志》编辑部