

医学图书馆健康信息服务研究

苏云梅 武建光 袁永旭

(山西医科大学图书馆 太原 030001)

〔摘要〕 分析医学图书馆健康信息服务工作现状和问题, 详细阐述基于倡导促动理论的医学图书馆健康信息服务策略, 讨论健康信息服务注意事项, 以提高医学图书馆健康信息服务效能, 满足公众健康信息服务需求。

〔关键词〕 倡导促动理论; 健康信息服务; 策略

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.01.017

Study on the Health Information Service of Medical Library SU Yunmei, WU Jianguang, YUAN Yongxu, Library of Shanxi Medical University, Taiyuan 030001, China

〔Abstract〕 The paper analyzes the present situation and problems of health information service in medical library, expounds the health information service strategies of medical library based on the theory of advocacy and promotion, and discusses the matters needing attention in health information service, so as to improve the health information service efficiency of medical library and meet the needs of public health information service.

〔Keywords〕 theory of advocacy and promotion; health information service; strategy

1 引言

当前国家、社会对健康信息工作高度重视。2016 年 10 月 25 日中共中央、国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》^[1], 确立健康中国建设行动纲领, 倡导全社会参与, 实现“共建共享、全民健康”。2019 年国务院成立健康中国行动推进委员会, 同时发布《健康中国行动(2019-2030)》^[2-3], 要求政府、社会、家庭和个人行动起来, 共担健康责任, 共享健康成果。2015 年教育部修订《普通高等学校图书馆规程》, 明确规定“图书馆积极参与各种资源共建共享, 发挥信息资源和专业服务优势,

为社会服务”^[4]。医学图书馆应该充分挖掘自身服务潜能, 履行其重要社会职能, 将健康信息服务意识融入图书馆工作环节, 积极主动推动健康信息服务工作。

2 医学图书馆健康信息服务工作现状和问题

2.1 国外

2.1.1 美国 国外发达国家医学图书馆健康信息服务已较为成熟。美欧等发达国家非常重视图书馆的健康类馆藏建设, 设立有专门的健康类图书分馆, 美国现阶段健康类图书馆至少有 937 所^[5]。20 世纪 90 年代末美国图书馆界响应美国政府“健康全民”战略, 将健康信息服务作为长期性、重点性工作推进, 从健康类馆藏建设、健康参考咨询、健康培训等健康项目服务, 到识别健

〔修回日期〕 2021-05-28

〔作者简介〕 苏云梅, 硕士, 副研究馆员, 发表论文 10 余篇。

康保险、检索评价健康信息资源、健康检测等健康细节服务,全方位立体渗透。目前美国高校图书馆情报信息机构已充分确立在健康信息服务领域中的重要地位^[6-7]。

2.1.2 其他发达国家 澳大利亚、新西兰等国家医学图书馆面向社会公众开展健康公益性服务,包括公益临床决策支持、患者教育及预防医学等信息;法国巴黎第五大学医学图书馆与国家卫生部门合作,向公共卫生数据库提供数据支持^[8]。

2.2 国内

2.2.1 现状 我国医学图书馆在健康信息服务领域还处于文献倡议阶段,主要围绕小组织、小团体局部开展片段性服务,未形成自上而下的组织合力,高校图书馆的专业社会职能尚未充分挖掘,在社会公众群体中未形成健康信息服务的品牌效应,仍处于医学图书、文献借阅服务阶段。

2.2.2 问题 当前我国医学图书馆健康信息服务的根本问题是健康信息供给不足与用户日益增长的健康信息需求之间存在矛盾,具体表现为4方面:一是医学图书馆尚未充分确立在健康信息服务领域中的重要地位。二是机构业务规程尚未充分激发参与健康信息服务工作的创造性与积极性。三是资源建设结构未能充分适宜健康信息服务工作。四是人员服务水准尚未充分满足健康信息服务工作要求。

2.2.3 原因分析 导致问题的根本原因可以从健康信息需求和供给两方面来分析。随着文化水平的提升,公众对医疗康复、预防保健等健康信息需求大幅增加,网络信息真伪难辨,公众急切需要具有权威性的社会公益机构提供优质、高效的健康信息服务。由于医学图书馆的机构归属属性,公众服务意识不强、能力不足,其服务对象仍聚焦在校师生,服务内容主要为做好校内文献保障和图书文化活动,资源结构取决于学校学科建设结构,侧重内、外、妇、儿科属资源建设,健康宣传、疾病预防、健康管理等系统健康馆藏建设较薄弱,无法满足健康信息服务工作对图书馆资源建设结构要求。医学图书馆馆员由于缺乏健康信息服务专业培训,

其辨别健康信息真伪的能力尚待提高,健康资源检索、评估等健康信息专业服务的可信性、专业性、权威性有待提升。

3 医学图书馆健康信息服务策略探索

3.1 理论模型

3.1.1 内涵倡导促动理论 21世纪初产生的新理论,在西方国家已经形成完整体系,在解决控烟等社会性问题中得到成功应用。倡导促动本质上是提出呼吁并促进行动,通过大力呼吁将公众注意力吸引到一个重要的问题上,最终推动问题解决。其由多个具体行动构成一个连续的综合行动,最终实现长期目标。

3.1.2 要素 倡导促动包括4个相互关联的要素,即倡议→联盟→宣传→行动,可以称之为倡导促动的4阶段模式,即PCPA(Proposition→Coalition→Publicity→Action)模式:“倡议”指提出议题;“联盟”包括联盟的建立和运作;“宣传”指公开意图,涉及信息研制和传递等;“行动”包括为达到倡导目标而进行的游说和鼓动等^[9-12]。

3.1.3 应用情况 倡导促动理论在公众控烟教育方面应用效果显著。学生群体测试实验结果表明,倡导促动控烟教育能够有效提升和改善医学生的控烟相关认知、控烟态度,进而改变其行为^[13]。倡导促动理论在儿童健康领域也取得良好成效。19世纪Spence运用该理论推动了有关药品包装新法规的实施,防止儿童因误服药物导致中毒,保护儿童生命安全^[14]。

3.1.4 健康信息服务领域应用 医学图书馆健康信息服务是一项复杂社会性工作,可以尝试转化应用倡导促动理论。针对健康信息服务工作问题,采用PCPA理论模型开展工作,4要素前后关联、互相融合,具体转化为服务倡议、服务联盟、服务宣传、服务行动,构建基于PCPA健康信息服务模型,见图1。PCPA四位一体服务策略中服务倡议、服务联盟是开展健康信息服务工作的基础与保障,将医学图书馆的人员、文献数据等资源进行整合。服务宣传、服务行动是服务的具体动员执行环节,两个

环节相辅相成，展开相应服务行动同时向公众宣传医学图书馆可以提供专业权威的健康信息服务，通过 PCPA 服务策略满足公众健康信息服务需求，提

高医学图书馆健康信息服务效能，提升公众健康风险认知水平与健康行为自律程度，从而促进健康知识传播与健康文化形成。

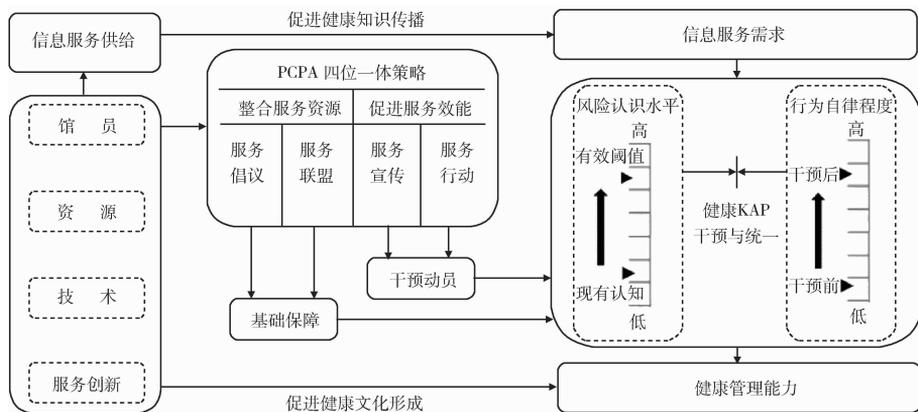


图 1 PCPA 四位一体健康信息服务模型

3.2 服务策略

3.2.1 发起倡议 “倡议”是某一团体组织或个人就某项重要性的社会问题向有关组织或个人以书面或活动等多途径形式发出呼吁、提出建议，发起做某事的行动^[5]。从使命感与拓展新服务生长点两方面出发，医学图书馆要抓住发展契机，紧跟国家战略步伐，多途径、多渠道发起健康信息服务倡议。倡议内容在保证表达准确的基础上还需要与各方相关人士进行深入探讨，精心组织，形成成熟、精炼的倡议观点，倡议观点用简短、凝练的标识、口号表达行动寓意，概括大众关切事件的关键所在，采用电子屏、条幅等适当形式发布，可以对社会人群产生号召作用，倡议内容是否引人注目、触动内心是倡议取得成效的关键。对于健康信息服务工作而言，需要自上而下与自下而上双通道倡议。自上而下的倡议从管理层内进行，倡议政府行政机构指导开展健康信息服务工作，将健康信息服务工作组织写入图书馆业务规程。包括健康类馆藏建设、馆员健康信息服务培训、健康服务平台搭建、健康参考咨询、健康阅读推广、健康信息检索、健康信息评估等健康信息服务内容。自下而上的倡议在服务对象社会人群中进行，倡导公众通过正规渠道获取健康信息，增强健康认知水平，改善健康态度与行为。

3.2.2 建立服务联盟 若干图书情报机构围绕国家战略目标，以向公众提供健康信息服务为宗旨，创建图书馆健康信息服务联盟。设置完整的组织结构，共同遵守约定协议，确定服务规章，统筹安排服务项目。构建服务联盟的目的在于拓展图书馆服务生长点，完成其社会服务职责与使命。服务联盟要突出医学图书馆的引领与带头作用，凝聚其他高校图书馆、公共图书馆等各级各类图书馆机构，包括分散在各地的农村书屋，确立图书馆在健康信息服务领域的引领地位，整合相关人力资源与信息资源，提升服务知名度与影响度。此外积极吸纳社会各界参与，建立深度广泛的合作关系，与各级医院、疾控中心、学校、社区、社会志愿者团体、志愿者个人及社会高知名度人士等开展密切合作，实现多方参与，积极寻求资金支持，在健康信息获取、健康信息传播、健康现状调研、健康危险评估、健康行为干预、健康行为管理、健康素养促进等方面向用户提供及时、准确、全方位的健康信息服务。

3.2.3 开展宣传 宣传与行动关联密切，医学图书馆展开行动提升健康信息服务水准的同时伴随着不断深入宣传。宣传是倡导促动中的重要环节，主要承担内容信息研制和传递任务。倡导促动者将医学图书馆在健康信息服务中的重要性传递出去，树立具有专业性、权威性、多样性、个性化与适应性

的服务形象。培养公众图书馆健康信息获取习惯，医学图书馆前期需要做大量宣传工作，宣传内容在逻辑上要具有一定说服力，树立专业权威性，全方位倡导宣传医学图书馆在健康信息服务中发挥的强大作用，向公众宣传内容可包括：图书馆健康馆藏优势、人才队伍水平、医学图书馆健康资源评估科学性和权威性、智慧医学图书馆服务能力、健康信息服务内容等。宣传过程融合传统与互联宣传手段，线上与线下同步推进，扩大宣传覆盖面，特别加强对图书馆公众号、官网平台等的宣传。宣传时结合公众关注的热点问题以加强宣传效果，提升公众对图书馆的信任度。

3.2.4 展开行动 健康信息服务包括确定样本、样本调研、样本统计、馆藏分析、服务提供、服务评价与推广6项行动。调研总体为图书馆服务辐射区人群，选择一定容量可反映总体分布的样本数量，针对不同用户的健康信息需求设定调研主题，如调研儿童早期健康及营养膳食情况、妇女常见病早诊预防状况、老年常见病健康指导及防治管理情况等，及时整理回收有效问卷，对回收样本资料进行定性、定量统计分析及相关性检验，最终得到总体人群需求分析，对现有馆藏进行信息分析，确保现有资源得到充分利用及后续经费的合理配置。服务是6项行动的核心所在，应根据总体人群需求分析有针对性地开展服务，具体包括健康馆藏建设、参考咨询、健康活动、空间提供4个方面。(1) 馆藏建设。分购买和自建两种途径，购买各类健康专题资源，如医学百科全书、参考书、医学词典等健康工具参考资源；自制地方病特色数据库及地方健康信息数据库。(2) 参考咨询。通过线上和线下两种途径向大众提供咨询服务，线上主要有简易信息聚合、信息导航、健康资源链接、在线咨询及检索指南等方式，线下主要有展览指示、个性化定制服务等^[14-15]。(3) 健康活动。分馆内和馆外活动两种模式，馆内活动主要有健康信息大讲堂及健康行为实训两项内容，馆外活动主要包括健康知识宣讲、健康主题阅读推广。馆外活动需要进入村镇、走进社区，提升活动执行力与影响力。(4) 健康空间提供。可以反向打通公众健康信息需求思想壁

垒，使公众逐渐形成向图书馆获取健康信息的意识。服务评价与服务推广是行动的一项重要内容，一项服务项目完成或服务一段时间之后，服务对象做服务效果评价，参考评价结果及时调整完善服务方式与内容并将服务成果进行共享推广，使健康信息服务形成一个遵循供需关系的完整闭环体系，见图2。

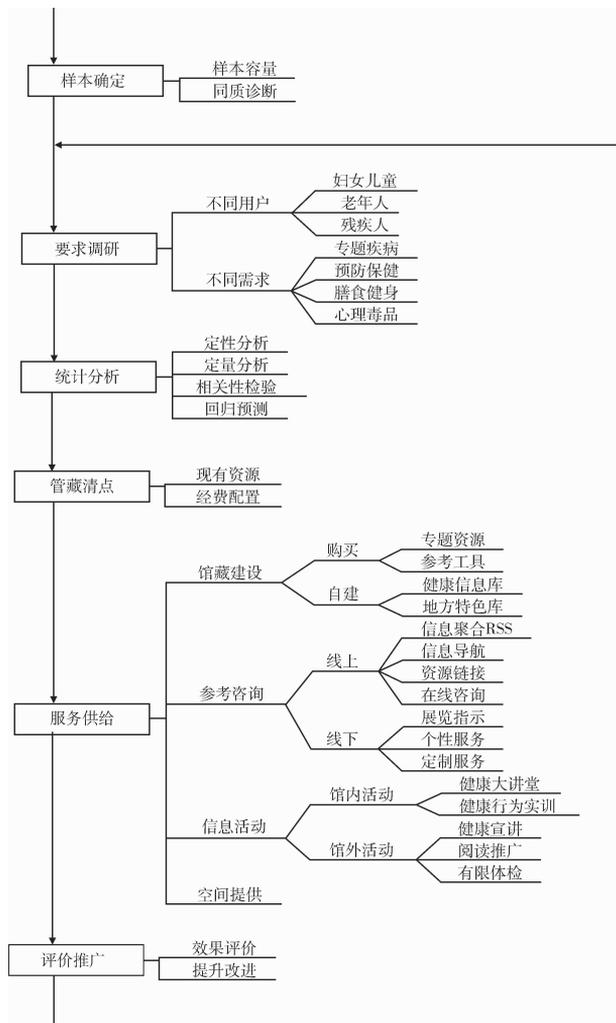


图2 健康信息服务闭环体系

4 健康信息服务应注意的问题

4.1 同一性倡导

在健康信息服务中，倡导人员与倡导对象的根本利益是一致的，旨在贯彻健康中国战略，利用专业、行业优势向社会公众提供健康信息教育、健康

信息传播、健康行为管理促进、健康信息素养促进等全方位服务,从而优化健康信息服务,增强公众健康风险认知意识,引导公众形成自主自律的健康行为模式。因此在自上而下或自下而上的倡导促进过程中需要采取以理服人、以情动人的方式,耐心沟通、反复对话,建议推动国家、政府机构开展健康信息服务指导工作,制定健康信息服务规程,倡导公众通过图书馆等正规渠道获取、吸收、利用健康信息服务。

4.2 伦理性准则

健康信息服务属于医学伦理学的实践应用分支,医学图书馆开展健康信息服务应该严格遵循医学伦理学准则、编制伦理服务细则指导馆员健康信息工作。伦理服务细则中注意声明馆员为健康信息服务人员而非医疗专业人员;规范服务对象个人信息隐私保护;严禁公司及个人在服务平台投放产品广告;禁止推荐医疗专业人员及机构;禁止解读医疗信息诊断;规定供给健康信息均注明来源出处等。

5 结语

基于健康中国发展战略背景,医学图书馆应抓住机遇,拓展服务领域,积极开展健康信息服务,促进健康知识有效传播,提高公众健康风险认知,推动公众健康行为科学管理,实现公众健康知、信、行的干预与统一,实现公众健康信息高效服务目标,促进全社会健康文化形成与发展。

参考文献

- 1 中共中央 国务院. “健康中国 2030”规划纲要 [EB/OL]. [2021-03-20]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-10/25/content_5124174.htm.
- 2 国务院办公厅. 国务院办公厅关于成立健康中国行动推

- 进委员会的通知 [EB/OL]. [2021-03-20]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-07/15/content_5409494.htm.
- 3 国务院. 国务院关于实施健康中国行动的意见 [EB/OL]. [2021-03-20]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-07/15/content_5409492.htm.
- 4 中华人民共和国教育部. 普通高等学校图书馆规程 [EB/OL]. [2021-03-20]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- 5 杨廷忠. 控烟理论与实施 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2010.
- 6 邓胜利, 付少雄. 美国图书馆的健康信息服务实践及启示 [J]. 图书馆杂志, 2018, 37 (11): 76-82.
- 7 贺华. 美国图书馆提供健康信息服务的实践与启示 [J]. 图书馆学研究, 2018 (22): 70-76.
- 8 吕茜倩, 张沁兰. “健康中国”战略下医学院校图书馆辐射作用研究 [J]. 医学信息学杂志, 2020, 41 (2): 76-80.
- 9 谈大军. 美国公共图书馆健康信息服务调查与分析 [J]. 图书馆论坛, 2019, 39 (2): 127-134.
- 10 Thomas G R, Kaiser B L. Proceedings of Advancing the Science of Community Engaged Research (CEnR): Innovative and Effective Methods of Stakeholder Engagement in Translational Research: abstracts [J]. BMC Proceedings, 2019, 13 (3): 1-16.
- 11 Shin Peter, Sharac Jessica, Jacobs Feygele. Provision of Telemedicine Services by Community Health Centers [J]. Online Journal of Public Health Informatics, 2014 (2): e185.
- 12 曹锦丹, 兰雪, 邹男男. 健康风险认知与信息交互行为关联模型研究 [J]. 图书情报工作, 2019 (3): 1-7.
- 13 曹楠. 倡导促进理论在高职医学生控烟健康教育中的作用 [J]. 卫生职业教育, 2020, 38 (14): 55-56.
- 14 周欢. 儿童健康倡导促进的研究进展 [J]. 中国健康教育, 2015, 31 (4): 402-403, 407.
- 15 邓胜利, 付少雄. 公众健康信息素养促进中的图书馆参与: 驱动因素、国外实践及思考 [J]. 图书情报知识, 2018 (2): 5-13.