

公共图书馆健康信息服务模式研究^{*}

孙一凡¹ 袁永旭^{1,2} 殷彩明¹ 王 涟¹

(¹ 山西医科大学管理学院 太原 030001 ² 山西医科大学图书馆 太原 030001)

〔摘要〕 目的/意义 探究公共图书馆健康信息服务模式提升策略, 实现用户从被动健康向主动健康转变。方法/过程 结合用户健康信息行为、期望现状以及健康信息关注程度等影响因素, 运用 5W1H 分析法, 构建公共图书馆健康信息服务模式。结果/结论 从“主体”“内容”“对象”“方式”“场所”5 方面构建公共图书馆健康信息服务模式。

〔关键词〕 5W1H; 公共图书馆; 健康信息服务

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2024.07.016

Study on the Health Information Service Mode of Public Libraries

SUN Yifan¹, YUAN Yongxu^{1,2}, YIN Caiming¹, WANG Lian¹

¹School of Management, Shanxi Medical University, Taiyuan 030001, China; ²Library of Shanxi Medical University, Taiyuan 030001, China

〔Abstract〕 **Purpose/significance** To explore strategies for improving the health information service mode of public libraries, so as to realize the transformation of users from passive health to active health. **Method/Process** According to the influence factors such as user's health information behavior, expected status and health information concern degree, the public library health information service mode is constructed by using 5W1H analysis method. **Result/Conclusion** The health information service mode of public library is constructed from 5 aspects: "subject" "content" "object" "method" and "place".

〔Keywords〕 5W1H; public libraries; health information service

1 引言

随着生活水平的提高以及健康教育和促进的普及, 公众主动维护与促进自身健康的意识不断增强, 健康需求不断升级, 主动健康理念在此背

景下应运而生^[1]。不同于被动健康, 主动健康更注重个体主观能动性, 是具有系统性、理论性的中国方案^[2]。《“健康中国 2030”规划纲要》强调要提升人民健康水平。健康信息是提高健康水平的主要途径, 公众通过获取有效的健康信息降低疾病死亡率, 并增强疾病治疗效果。提升公众健康信息素养水平被许多国家视为重要目标, 各国人民对于维持与促进健康的期望也更加强烈。公共图书馆承载着为公众和科学研究服务的双重使命, 对于建立公共文化服务体系也有不容忽视的作用, 对国家的可持续发展尤为关键^[3]。因此, 本研究采取问卷调查法研究分析当前公共图书馆

〔修回日期〕 2024-04-29

〔作者简介〕 孙一凡, 硕士研究生; 通信作者: 袁永旭, 副教授, 硕士生导师。

〔基金项目〕 国家社会科学基金一般项目 (项目编号: 18BGL244)。

用户的健康信息服务行为现状及影响因素等，选用5W1H分析法^[4]构建公共图书馆健康信息服务模式，以期为广大公共图书馆进行健康信息服务提供实践经验和理论依据，提高公共图书馆开展健康信息服务工作的质量。

2 图书馆用户健康信息行为调查研究

2.1 调查对象

以山西省公共图书馆用户为调查对象，通过线下线上相结合的方式采集数据。线下于2023年9—10月抽样调查，在太原市、晋中市实地走访调研3家公共图书馆，向馆内用户发放问卷；线上通过图书馆读者微信群、QQ群等渠道向用户发放问卷。总计发放问卷625份，回收612份，有效问卷总计600份，有效回收率为96%，满足调研要求。

2.2 研究方法

2.2.1 调查问卷 参照“公众对于公共图书馆开展健康信息服务的调查”问卷^[5]以及健康信息服务方式等相关理论，结合调查实际需要编制“公共图书馆用户健康信息服务需求调查问卷”，经过预调查和专家咨询，确定最终问卷。问卷包括3部分：一是个人信息，包括性别、年龄、学历、身体状况；二是用户健康信息服务行为现状，包括用户健康信息服务获取动机、途径等；三是用户对公共图书馆健康信息服务期望的内容、方式等。

2.2.2 统计学方法 采用SPSS 26.0软件进行统计学分析，对基本情况描述性分析，采用多重响应分析，对用户健康信息获取动机、途径，健康信息服务期望内容、方式进行频率的统计性描述，结合卡方拟合优度检验，确保分析结果具有显著差异性，采用二元logistic回归分析影响用户健康信息关注程度的因素，检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2.3 结果分析

2.3.1 基本情况 600名被调查者中，男女比

例大致相等；年龄主要集中在31~65岁，有较强的判断力，调查结果可靠；整体受教育程度较高；身体状况为偶尔不适的人占比较大，见表1。

表1 用户基本情况

项目	类别	数量（人）	占比（%）
性别	男	298	49.7
	女	302	50.3
年龄	<18岁	64	10.7
	18~30岁	166	27.7
	31~65岁	215	35.8
	>65岁	155	25.8
学历	中专及以下	211	35.2
	高中或大专	163	27.2
	本科	151	25.2
	硕士及以上	75	12.5
身体状况	非常好	192	32.0
	偶尔不适	227	37.8
	经常不舒服	170	28.3
	长期患病	11	1.8

2.3.2 健康信息行为现状 对被调查用户的健康信息行为分别进行多重响应分析，结合卡方拟合优度检验。对人数加权处理，经检验， $P=0.000<0.05$ ，说明用户的健康信息获取动机、途径均具有显著差异性，见表2。学习知识、保健养生，自我诊治，选择具体的就诊医生、医院是用户健康信息获取的主要动机。微博、微信等社交媒体以及搜索引擎具有用户群体广、接收信息迅速等特点，是用户较常使用的健康信息获取途径；由于传统媒体具有操作简便、对年龄包容度高等特点，也有部分用户仍然主要选择广播、电视等传统媒体，见表3。

表2 健康信息行为现状卡方拟合优度检验

项目	卡方值	自由度	渐进显著性
健康信息获取动机	352.779 ^a	5	0.000
健康信息获取途径	721.688 ^a	10	0.000

注：^a表示显著性水平。

表3 健康信息行为现状多重响应分析

项目	选项	响应个案 (例)	占比 (%)
动机	学习知识、保健养生	409	68.2
	自我诊治	331	55.2
	选择具体的就诊医生、医院	265	44.2
	掌握疾病的分布及传播状况	132	22.0
	习惯性了解健康类信息	136	22.7
	了解医保等政策资讯	94	15.7
途径	医学网站	77	12.8
	搜索引擎	276	46.0
	健康类 App	227	37.8
	微博、微信等社交媒体	388	64.7
	广播、电视等传统媒体	255	42.5
	图书馆	56	9.3
	健康类讲座	70	11.7
	健康类期刊或报纸	38	6.3
	医学书籍	113	18.8
	医务工作者	239	39.8
	家人、朋友	234	39.0

2.3.3 健康信息服务期望 对被调查用户期望图书馆开设的健康信息服务内容、方式分别进行多重响应分析,结合卡方拟合优度检验。对人数加权处理,经检验, $P=0.000<0.05$,说明用户对于健康信息服务期望的内容、方式均具有显著差异性,见表4。用户的健康信息期望内容涉及范围较广,如营养与饮食、基本技能、疾病预防及治疗内容,表明用户更注重直观实际的、有利于自身健康需求的信息。因此,在设置健康信息内容时,应多选择相应方面的内容。健康书籍等借阅,介绍本地医生、医院资源,健康类讲座是用户主要期望的健康信息服务方式,见表5。用户对图书馆健康信息服务具有较高期望。

表4 健康信息服务期望卡方拟合优度检验

项目	卡方值	自由度	渐进显著性
健康信息服务内容	362.073 ^a	7	0.000
健康信息服务方式	400.717 ^a	10	0.000

注:^a表示显著性水平。

表5 健康信息服务期望多重响应分析

项目	选项	响应个案 (例)	占比 (%)
内容	疾病预防及治疗	356	59.3
	基本技能(如心肺复苏等)	365	60.8
	营养与饮食	392	65.3
	医院、医生信息	215	35.8
	心理健康	250	41.7
	医学常识	172	28.7
	特殊人群健康信息	117	19.5
	医保等法规政策	109	18.2
	健康杂志、书籍等借阅	297	49.5
	健康类讲座	251	41.8
方式	介绍本地医生、医院资源	292	48.7
	推荐相关医学网站	99	16.5
	视频宣传	202	33.7
	传染病、急救等健康教育	138	23.0
	义诊、体检服务	213	35.5
	健康信息移动端推送	153	25.5
	建立相关健康信息数据库	56	9.3
	建立用户个人健康信息系统	73	12.2
	设置专门馆员进行健康咨询服务	142	23.7

2.3.4 影响用户健康信息关注程度的二分类 logistic 回归分析 用户健康信息关注程度反映其对接触健康信息的主动、积极程度。以健康信息关注程度为因变量,将“否”定义为低频关注,赋值为0;将“是”定义为高频关注,赋值为1。以调查对象的性别、年龄、学历、身体状况、对公共图书馆健康信息服务的使用情况、对公共图书馆开设健康信息服务的重视程度为自变量,采取直接进入法筛选自变量,进行二分类 logistic 回归分析,检验水准为0.05,将自变量分别设置哑变量,分别以男性、小于18岁、中专及以下、非常好、从未用过、不必要为参照。回归分析结果,见表6,学历、身体状况和对公共图书馆健康信息服务的使用情况3个变量对用户健康信息关注程度的影响差异有统计学意义($P<0.05$)。

表 6 影响用户健康信息关注程度的二分类 logistic 回归分析

影响因素	分组	B	标准误	Waldχ ²	P	优势比	优势比 95% 置信区间	
							下限	上限
性别（参照男性）	女	0.056	0.250	0.051	0.822	1.058	0.649	1.725
年龄（参照 <18 岁）	18 ~ 30 岁	-0.874	0.484	3.264	0.071	0.417	0.162	1.077
	31 ~ 65 岁	0.550	0.428	1.653	0.199	1.733	0.750	4.005
	>65 岁	0.648	0.600	1.166	0.280	1.911	0.590	6.190
学历（参照中专及以下）	高中或大专	0.413	0.384	1.155	0.283	1.511	0.712	3.207
	本科	1.400	0.443	9.969	0.002	4.055	1.700	9.668
	硕士及以上	0.015	0.635	0.001	0.981	1.015	0.292	3.524
身体状况（参照非常好）	偶尔不适	0.139	0.294	0.224	0.636	1.149	0.646	2.044
	经常不舒服	4.024	0.502	64.246	0.000	55.910	20.902	149.553
	长期患病	3.422	0.870	15.456	0.000	30.640	5.563	168.752
使用情况（参照从未用过）	偶尔使用	0.861	0.286	9.055	0.003	2.365	1.350	4.144
	经常使用	1.631	0.804	4.117	0.042	5.108	1.057	24.684
重视程度（参照不必要）	不清楚	-0.522	0.800	0.426	0.514	0.593	0.124	2.845
	有必要	1.349	0.756	3.182	0.074	3.854	0.875	16.969

3 基于 5W1H 的公共图书馆健康信息服务模式构建

3.1 公共图书馆健康信息服务特点

一是具有区域、集群优势，我国公共图书馆已经实现县级以上地区全面覆盖，有利于为各区域用户提供更简便、高效、可靠的健康信息服务。此外，公共图书馆通过与其他类型图书馆（如高校、医疗机构等）合作^[6]，可实现优势资源整合、经验交流共享。二是服务对象全面化，公共图书馆对所有用户提供平等开放的服务^[7]。三是具备资源优势，公共图书馆拥有大量纸质和电子文献资源，以及可定期开展健康信息服务的独立场所，具备充足的客户服务及活动经验，为开展健康信息服务工作提供稳定保障。

3.2 公共图书馆开展健康信息服务模式要素

一是健康信息服务动机（why）。明确用户使用健康信息服务的动机是公共图书馆健康信息服务工作开展的基础。可通过调研将图书馆健康信息服务工作与用户显性需求（如学习知识、保健养生、自我诊治、选择具体就诊医生、医院等）精准对接，提高健康信息服务质量。二是健康信息服务时机

（when）。针对用户较多使用社交媒体、搜索引擎、广播电视等移动化、碎片化健康信息的情况，公共图书馆应结合社会热点健康事件，传播推广相应健康知识；同时，在重要时间节点，如世界健康日等，推送相关健康信息，顺应用户阅读习惯。三是健康信息服务对象（who）。公共图书馆健康信息服务的主要用户群体包括中年人、老年人，儿童、青少年等群体也占相当比例，应改变以往偏重服务老年用户群体的观念，为各类用户提供符合其需求的健康信息服务。四是健康信息服务内容（what）。首先，进一步扩充资源的深度与广度，在已有医学常识、心理健康、政策法规等方面资源的基础上，补充大多数用户期望获取的营养与饮食、基本技能、疾病预防及治疗等资源。其次，收集并及时更新丰富的在线资源，通过电话、电子邮箱等方式，定期向用户提供健康信息资源。最后，针对不同用户的主动健康需求，提供个性化服务，实现精准化管理^[8]。例如针对老年用户举办免费健康类讲座，针对残障人士、儿童等特定用户提供相关健康信息咨询服务等，便于其获得有针对性的健康信息。五是健康信息服务场所（where）。结合不同群体特点，提供阅览室、书房等公共设施，如为视障人士配备无障碍听书馆、为中老年人提供适合阅读的阅览专区等，创设便于用户查询借阅的环境；合理运

用网络平台，如在微博、微信等平台开设账号，设相应专栏发布健康信息资源，方便用户随时随地阅读；联合当地广播、电视台等机构，利用传统媒体传播健康信息，提升图书馆资源传播效率。六是健康信息服务方式（how）。一是基于馆藏资源，增加数字化文献资源比重，并将已有数据库中资源按疾病类型、服务对象整合，建设健康信息专题数据库。二是合理运用网络推广平台，如短视频 App、微博、微信等，提供具有针对性、趣味性的健康信息服务。三是加强与不同机构组织的跨界合作，拓宽健康信息服务渠道，如与运动、营养等协会联合开展健康活动，定期举办健康类讲座；与医学院校、医院等的医生志愿者团队合作，为用户介绍本地医疗资源、提供免费健康咨询服务。

3.3 公共图书馆健康信息服务工作模式

基于 5W1H 理论总结分析主动健康理念下公共图书馆健康信息服务模式要素；进行模式构建^[9]，见图 1。将健康信息服务模式的组成要素拆解为健康信息服务主体、健康信息服务内容、健康信息服务对象、健康信息服务方式和健康信息服务场所 5 个部分。其中，健康信息服务主体为中心要素；健康信息服务内容取决于健康信息服务主体的活动结果；健康信息服务对象为健康信息服务内容的接收者；健康信息服务方式用来提供各类技术支撑，是技能要素；健康信息服务场所是进行健康信息服务的基础要素。各要素之间相互配合、协调响应，促进健康信息服务工作的持续顺利进行。

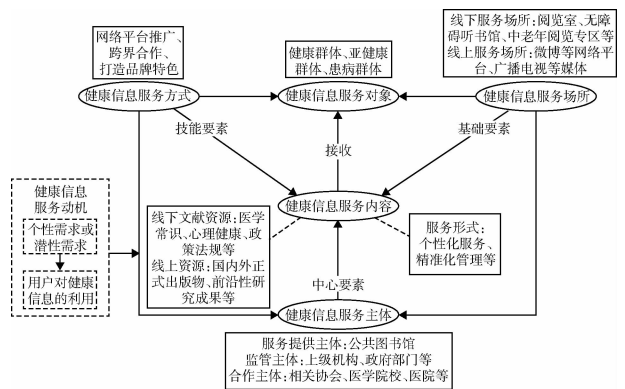


图 1 公共图书馆健康信息服务模式构建

4 结语

公共图书馆提供高质量健康信息服务工作有助于顺应公众的主动健康理念，助力实现健康中国建设^[10]。本研究通过调研山西省公共图书馆健康信息服务现状，结合 5W1H 分析法，构建公共图书馆健康信息服务模式。下一步将扩大研究样本，涵盖其他地区的公共图书馆，进一步完善调研工作。

作者贡献：孙一凡负责研究设计、实验设计与实施、数据分析、论文初稿撰写；袁永旭负责提供指导、数据整理；殷彩明负责研究资料收集；王涟负责提供指导、论文审核与修订。

利益声明：所有作者均声明不存在利益冲突。

参考文献

- 1 叶恬恬, 赵允伍, 王晓松, 等. 基于“主动健康”理念的社区慢性病管理模式研究 [J]. 卫生经济研究, 2021, 38 (8): 45–48.
- 2 李文翠, 章鹰, 曾子莹, 等. 基于内容分析法和 5W1H 分析法的主动健康内涵探析 [J]. 现代医院, 2023, 23 (5): 667–670.
- 3 崔庆林. 面向全民的健康信息素养教育：公共图书馆大有可为 [J]. 图书馆杂志, 2021, 40 (5): 104–109.
- 4 杨智勇, 贺奕静. 基于 5W1H 分析法的数字档案馆智慧服务研究 [J]. 档案与建设, 2020 (12): 27–32.
- 5 陈鸽. 安徽省公共图书馆健康信息服务调查与研究 [D]. 合肥：安徽大学, 2021.
- 6 王锰, 李曦喆, 陈雅. 图书馆健康信息服务用户忠诚度的多重动因及其效应研究 [J]. 图书馆建设, 2021 (2): 118–127.
- 7 毛春霞. 高校图书馆健康信息服务的思考 [J]. 泰州职业技术学院学报, 2021, 21 (2): 25–27.
- 8 李欣雨, 岳子琦. 关于公共图书馆开展健康信息服务的思考——以昆明市为例 [J]. 办公室业务, 2021 (5): 114–115.
- 9 刘贺, 王丽丽. 基于 5W1H 分析法的医院图书馆阅读推广模式构建 [J]. 医学信息学杂志, 2023, 44 (8): 97–101.
- 10 刘珏, 李蔚东, 么鸿雁, 等. 主动健康研究进展与展望 [J]. 中国预防医学杂志, 2023, 24 (7): 750–752.