

刘宇薇,任慧玲,林鑫. 基于健康信息生态系统的医学图书馆公众健康信息服务策略[J]. 中华医学图书情报杂志,2018,27(6):42-48.

DOI:10.3969/j.issn.1671-3982.2018.06.007

· 信息组织与信息服务 ·

基于健康信息生态系统的医学图书馆公众健康信息服务策略

刘宇薇,任慧玲,林鑫

[摘要]通过梳理国内现有的信息生态系统相关研究,总结了信息生态系统的一般模型。在此基础上,结合公众健康信息传播的具体领域构建了包含医学图书馆在内的公众健康信息生态系统模型,从系统观和生态观的角度分析了医学图书馆开展公众健康信息服务的必要性并提出相应的建议,以期医学图书馆开展公众健康信息服务提供参考,促进公众健康信息获取,实现公众健康信息生态平衡。

[关键词]信息生态系统;医学图书馆;公众健康信息服务;策略研究

[中图分类号]G252,R197.1

[文献标志码]A

[文章编号]1671-3982(2018)06-0042-07

Public health information ecosystem-based public health information service strategy in medical library

LIU Yu-wei, REN Hui-ling, LIN Xin

(Institute of Medical Information, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100020, China)

Corresponding author:REN Hui-ling

[Abstract] After the general models of information ecosystem were summarized according to the studies on domestic information ecosystems at present, a public health information ecosystem model (including medical library, a potential public health information provider) was developed. The necessity for medical library to provide public health information service was analyzed from the system outlook and ecological outlook respectively with suggestions put forward for medical library to carry out public health information service, promote the access to public health information, and realize the ecological balance of public health information.

[Key words] Information ecosystem; Medical library; Public health information service; Strategy study

自“健康中国”的国家战略提出以来,我国的医疗模式经历着从“以疾病治疗为中心”向“以健康为中心”的转变。健康教育与健康促进作为遏制慢性病、提升国民健康素质与期望寿命的主要策略与措施,其地位与作用得到高度重视^[1]。在健康教育与健康促进过程中,向公众提供优质的健康信息具有重要意义^[2-3]。

图书馆是提供信息服务的专业机构,也是国家信息基础设施的一部分,其基本职能之一是社会教育,而健康教育是社会教育内容的组成部分。美国博物馆和图书馆服务协会(Institute of Museum and Library Services, IMLS)通过对 1 000 ~ 1 600 名成年人进行的 5 次调查分析结果显示,不同年龄段、不同教育水平和不同种族信仰的成年人都表示,图书馆和博物馆的网上信息资源是最可信赖的信息源。医学图书馆属于专业图书馆,是开展医学信息服务的专业机构,拥有丰富的高质量医学信息资源和图书馆学、情报学、医学、药学等方面的专业人才及较先进的设备、网络化设施和成熟的技术,在医学信息的权威性、医学信息的整合和传播方面具有无可比拟的优势,为开展健康科普奠定了良好的基础^[4]。然

[作者单位]中国医学科学院医学信息研究所,北京 100020

[作者简介]刘宇薇(1993-),女,河北保定人,硕士,助理馆员,发表论文 6 篇。

[通讯作者]任慧玲(1971-),女,河南周口人,硕士,研究馆员,发表论文 78 篇,研究方向为信息资源建设。E-mail:ren.huiling@imicams.ac.cn

而,我国医学图书馆在面向社会公众开展健康信息服务方面的实践较少,目前还处于探索阶段,未形成常态化和规模化^[5]。医学图书馆作为公众健康信息的潜在提供者,其开展公众健康信息服务的活动并非独立存在,而是与其他公众健康信息来源共同参与公众健康信息的传播,并处于一定的社会环境之中,受国家政策、信息伦理、信息技术等外界信息环境因素制约。在医学图书馆开展公众健康信息服务的过程中,不可避免要与外界产生联系和交互。从国外医学图书馆开展公众健康信息服务的成功案例中可以看到,与外部机构的合作有助于医学图书馆公众健康信息服务的顺利开展。但目前国内少见从生态观和系统观的角度,将医学图书馆作为公众健康信息生态系统的组成要素之一,探讨其开展公众健康信息服务路径的相关研究。因此,本文基于信息生态系统理论,构建包含医学图书馆在内的公众健康信息生态系统模型,并在此基础上尝试探讨医学图书馆开展公众健康信息服务的可行性策略。

1 信息生态系统的概念及构成要素分析

“信息生态系统 (Information Ecosystem)”是信息生态学的主要研究对象之一,是运用生态学和系统论的观点研究组织或个人的信息活动以及影响信息活动的环境因素的理论。国内关于信息生态系统的概念探讨形成了如下几类主流观点:信息生态系统是信息自身与生命体及其周围环境互相联系和相互作用的有机整体^[6];信息生态系统由信息、人、信息环境组成,是具有一定的自我调节能力的人工系统^[7-8];信息生态是指在特定的信息空间,信息人与信息环境之间以信息资源的传输和反馈为纽带、以信息技术为手段、以需求满足为目标而形成的一种均衡运动状态,是人类信息生态系统中人类及社会组织周围一切信息交流要素的总和^[9];信息生态系统是信息人之间、信息人与信息生态环境之间相互联系、相互作用构成的有机整体^[10],这里所说的信息人是指需要信息并参与信息活动的单个人或由多个人组成的社会组织。

关于信息生态系统的构成要素,国内学者的观点主要分为两派,分别为“三要素说”与“二要素说”。国内大批学者认为信息生态系统由信息、信息人和信息环境三要素构成^[6,11-14];娄策群打破传

统,提出了信息生态系统“二要素说”,认为信息生态系统要素只有信息人和信息生态环境两大部分,把信息作为信息生态环境的组成部分。“三要素说”与“二要素说”在本质上并无区别。“二要素说”把信息人分为信息生产者、信息传递者、信息消费者和信息监管者,用信息监管者替代了其他学者提出的信息分解者。

综上所述,笔者认为信息生态系统是在特定的信息环境中,信息人之间通过信息交流而形成的互相联系、互相影响的有机整体。关于信息生态系统的构成,本文采取了大多数学者认同的“三要素说”,认为信息生态系统由信息、信息人和信息环境三要素构成,并总结了信息生态系统的通用模型(图1)。

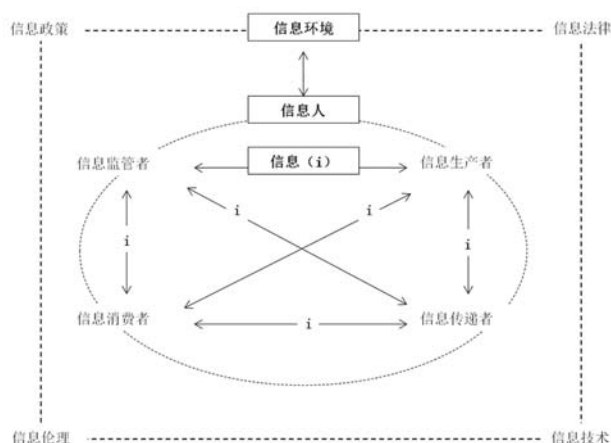


图1 信息生态系统通用模型

信息生态系统理论强调信息人的主观能动性在维持信息生态系统平衡中的重要作用,且注重系统内各要素的协调发展、互惠共生,通过整体的协作共同实现满足信息需求的系统目标。该理论能够以整体和全局的视角探讨特定领域的信息活动,且强调系统内部各要素的和谐平衡状态以满足系统内部信息需求。这与本文提出的医学图书馆开展公众健康信息服务的初衷相吻合,能够突出医学图书馆的公益性,在开展公众健康信息服务时兼顾各利益方的和谐共生与互利共赢,从而共同实现更好地满足公众健康信息需求这一目标。因此,本文引入信息生态系统理论,构建包含医学图书馆在内的公众健康信息生态系统。

2 公众健康信息生态系统模型构建

公众健康信息的传播是一项复杂的信息活动,涉及的信息主体多种多样,并受到特定社会环境因素的影响。为了便于理清公众健康信息传播活动各相关主体的角色定位及其相互关系,从而在生态系统中探讨医学图书馆可能发挥的作用,笔者根据信息生态系统理论,将参与公众健康信息活动的信息、信息人和社会环境看作一个相互关联的有机整体,构成了公众健康信息生态系统。该系统以公众为核心,以公众健康信息需求为驱动,以满足公众健康信

息需求为最终目标,各类信息人围绕这一目标开展公众健康信息活动。综上所述,笔者将公众健康信息生态系统定义为在以满足公众的健康信息需求为目标的信息活动中,相关的信息、信息人和信息环境共同构成的一个相互联系、相互协调有机整体。根据信息生态系统理论,公众健康信息生态系统由公众健康信息、公众健康信息人和公众健康信息环境三大要素构成。

公众健康信息生态系统的基本结构如图 2 所示。

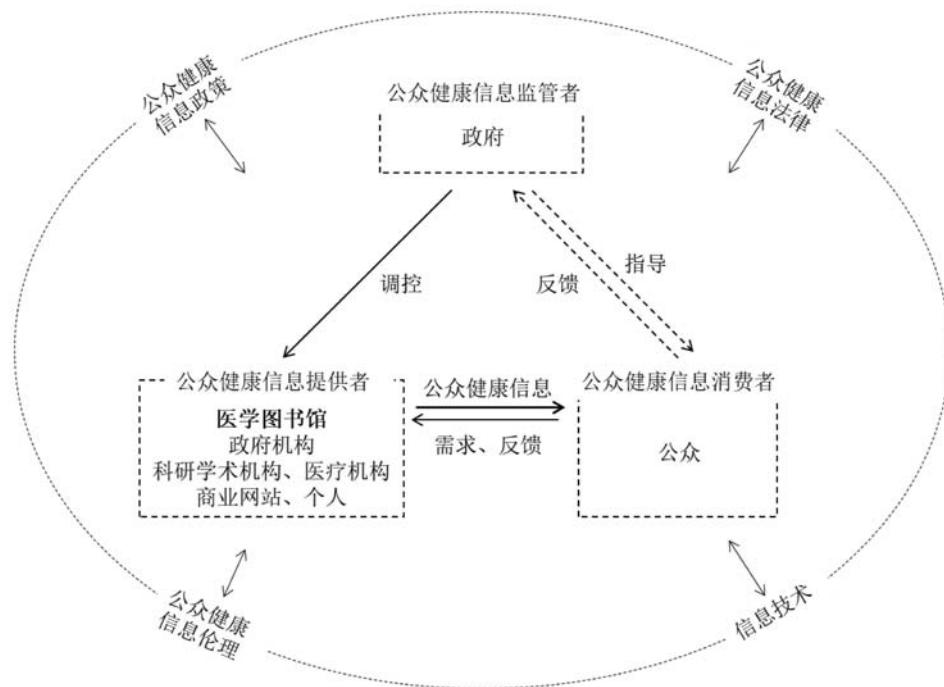


图 2 公众健康信息生态系统结构模型

2.1 信息要素——公众健康信息

公众健康信息指面向社会公众传播的健康信息,国外普遍称之为“消费者健康信息(Consumer Health Information, CHI)”,定义为“面向潜在医疗保健服务使用者的信息,主要是自我保健和预防方法信息以及适用于社区传播、使用的信息^[15]”,包括用于保持健康的信息、用于预防和管理疾病的信息以及用于其他健康保健决策的信息。公众健康信息是公众健康信息系统中流转的核心信息,是连结其他构成要素的纽带,也是公众健康信息生态系统满足

公众健康信息消费者健康信息需求、实现系统目标的主要手段和载体,它由信息提供者产生并最终流向公众健康信息消费者。

2.2 信息人要素——公众健康信息人

公众健康信息人是参与公众健康信息活动的组织和个人。公众健康信息的生成和传播并不总是泾渭分明,而是在很大程度上具有复杂性和交叉性,因此导致现实生活中公众健康信息的生产和传递活动往往发生在同一主体身上。尤其是在目前互联网广泛普及、信息传播方式高度富集的自媒体时代,任何

个体和组织都可以成为信息的发布者。信息的传递无处不在,这也促进了信息的生产和传递同时发生的现象,使信息生产者和信息传递者之间的界限变得越来越模糊。为了尽可能符合实际情况,在公众健康信息生态系统的构建中,笔者将信息生态系统理论中原有的信息生产者和信息传递者统称为公众健康信息提供者。因此,公众健康信息生态系统的公众健康信息人主要分为公众健康信息提供者、公众健康信息消费者和公众健康信息监管者 3 类。

2.2.1 公众健康信息提供者

生产和传播公众健康信息的个人和组织统称为公众健康信息提供者,他们通过各种传播途径将健康信息提供给公众。目前我国生产和传播公众健康信息的主体主要有政府机构中的医疗卫生行政部门,医药卫生领域的科研学术机构、医疗机构,专门的商业健康网站和以个人名义开设的健康科普自媒体。此外,虽然现阶段国内医学图书馆的公众健康信息服务还处于探索阶段,但国外实践经验和国内相关研究表明,我国医学图书馆开展公众健康信息服务有望成为今后的发展趋势,因此可以将医学图书馆视为公众健康信息的潜在提供者。

2.2.2 公众健康信息消费者

公众健康信息消费者是具有公众健康信息需求的社会公众,他们在公众健康信息需求的驱动下搜寻、利用公众健康信息并做出反馈。公众健康信息消费者产生的公众健康信息需求是公众健康信息生态系统运作的驱动力,也是公众健康信息服务活动的出发点。

2.2.3 公众健康信息监管者

公众健康信息监管者是对公众健康信息活动进行监督、管理和指导的组织机构。在我国,一般由政府部门充当公众健康信息监管者角色,主要是国家卫生行政机构,包括国家卫生健康委员会和各级卫生计生委员会。公众健康信息监管者通过制定公众健康信息领域的政策、法律和规范,采取行政管理措施对公众健康信息活动进行管理和约束。

2.3 信息环境要素——公众健康信息环境

公众健康信息环境是指公众健康信息活动发生的社会环境,通过影响公众健康信息人的信息活动发挥作用。公众健康信息生态环境因素包括公众健

康信息政策、公众健康信息法律、公众健康信息伦理和信息技术 4 类。公众健康信息政策指由政府部门制定的对公众健康信息服务起保障、指导和规范作用的政策,公众健康信息法律指国家在公众健康信息传播领域制定的用于强制性规范公众健康信息提供者的健康信息服务行为的法律法规,公众健康信息政策和法律是对公众健康信息服务行为的强制性约束,是保证公众健康信息服务有序开展的基础。公众健康信息伦理则是指公众健康信息服务活动在道德层面应遵循的行为准则,其内涵包括公众健康信息的科学性、客观性和及时性。公众健康信息政策、法律和伦理 3 类信息环境因素共同作用,影响并制约着系统内的公众健康信息服务活动,保证系统内传播的公众健康信息科学、准确,促进公众健康信息生态系统健康有序发展。信息技术因素是信息环境中至关重要的一项因素,信息技术的发展影响着公众健康信息生成、组织与传播方式。目前,互联网已经成为人们获取健康信息的主要渠道^[16]。因此,公众健康信息服务提供者应该充分利用信息技术优势,积极开展互联网公众健康信息服务。

3 基于公众健康信息生态系统的医学图书馆公众健康信息服务策略

对公众健康信息生态系统的构建及其构成要素的分析发现,医学图书馆的公众健康信息服务作为公众健康信息生态系统的一部分,与系统中其他构成要素存在着密切的联系。目前我国医学图书馆作为公众健康信息的潜在提供者,应积极采取合作策略,与其他公众健康信息主体协作互补、互利共赢,以共同促进公众健康信息生态系统的和谐发展。据此,笔者提出以下建议,以期为我国医学图书馆开展公众健康信息服务提供参考。

3.1 积极响应国家政策,争取国家支持

3.1.1 加大公众健康信息的供给

医学图书馆应抓住“健康中国 2030”的政策机遇期,积极响应国家促进公众健康信息供给的系列政策,向社会公众开放现有的健康教育馆藏资源,并继续整合来自政府和学术机构等权威的公众健康信息,为公众提供全面、便捷的健康信息获取途径。

3.1.2 辅助监管者开展网络公众健康信息评价与监管

首先,医学图书馆可利用其医学信息评价的专业优势,制定网络公众健康信息服务质量的评价体系,为健康网站、APP、自媒体平台等互联网公众健康信息平台的质量评价提供依据,帮助健康信息监管者和公众识别优质的网络公众健康信息源;其次,医学图书馆可利用其专业的舆情监测与信息评价能力,协助健康信息监管者开展公众健康信息的舆情收集、分析和虚假不良健康信息的研判。在辅助政府机构进行舆情监测方面,医学图书馆可以利用其情报分析优势,对开展健康传播的报纸、刊物、网络等各种媒体中的健康信息内容进行集中的收集、整理、加工和分析,并形成媒体健康信息传播动态的舆情分析报告,为监管部门提供决策支持。

3.1.3 争取国家经费支持

医学图书馆应积极促成国家相关部门建立相关机制,在国家层面明确医学图书馆开展公众健康信息服务的职责并在制度上给予保障。如借鉴美国国立卫生研究院为美国国立医学图书馆建立用于消费者健康信息传播与健康素养提升的专项经费资助,促进建立以国家级医学图书馆为中心的健康医学图书馆联盟,对国家资助的健康科普专项经费进行管理,并对各地区成员馆的公众健康信息服务活动进行统一组织和规划,实现同行协助交流以及用户的广泛覆盖。

3.2 充分开展外部合作

医学图书馆除了依靠自身力量进行公众健康信息资源建设、开展线上线下相结合的多种公众健康信息服务外,还应该积极寻求与其他机构的协同合作,从而实现对公众健康信息需求的深度获取,提供贴近公众生活的健康信息服务,提高公众健康信息服务的可及性,获取外界力量的广泛支持等。医学图书馆开展公众健康信息服务的合作对象包括医疗保健机构、公共图书馆和社区组织等。

3.2.1 与医疗保健系统合作

与医疗保健系统合作,为患者及其家属提供健康教育信息服务。医学图书馆积极与医院、诊所、社区卫生服务中心等医疗保健服务机构合作,共同为公众提供健康信息服务。各类医疗机构是患者的聚集地,也是公众各类特定健康信息需求集中体现的场所,便于按照科室类别向患者及其家属提供针对

性的健康信息服务。通过与医疗保健系统合作,医学图书馆员能帮助在医疗机构接受医疗保健服务的患者获取与自身所患疾病密切相关的信息,促进患者理解自身面临的医疗状况和医疗决策,从而提升患者的健康素养和就医体验,缓解患者消极情绪,改善健康结局和降低医疗成本。目前我国的健康促进医院试点项目为医院图书馆开展患者健康教育提供了机遇,在健康促进医院试点项目中,医院图书馆可以充分发挥自身优势,在构建健康促进型医院中发挥作用。

3.2.2 与公共图书馆合作

加拿大学者研究发现,公共图书馆有 6% ~ 20% 的文献请求与健康话题相关^[17]。与医学图书馆相比,公共图书馆更加贴近社区居民,具备面向多样化的用户群体提供健康信息服务的优势,其中可能包含较大比例的低健康素养人群。医学图书馆可以与公共图书馆开展合作,利用公共图书馆的馆舍空间设置健康书报亭,配备上网终端,推广权威的健康信息服务平台和工具,并设置健康馆员帮助公共图书馆员和公众查询健康信息。医学图书馆员还可以与公共图书馆员合作为所在社区的居民定期提供健康信息素养培训,包括培训社区居民如何寻找和评价网络健康信息的准确性、及时性和权威性,向公众推荐权威、优质的网络健康信息资源。

在与公共图书馆的合作中,医学图书馆员可以发挥以下两方面的作用:一是利用专业知识培训公共图书馆员进行纸质医学健康馆藏建设,医学图书馆员根据公共图书馆反馈的用户健康信息需求对公共图书馆的健康资源建设进行指导,帮助公共图书馆建立内容合适的健康馆藏;二是培训公共图书馆员帮助公众获取网络健康资源的技巧和知识,包括如何获取权威的纸质和网络健康信息资源,如何正确使用专业的医学数据库,如何分析和处理公众的健康信息咨询。

3.2.3 与基层社区组织合作

医学图书馆可以与社区服务中心、社区(村)图书室、文娱活动中心等基层社区组织合作,共同为所在社区的居民提供健康信息服务。在与基层社区组织的合作中,可以选定社区组织工作人员或志愿者轮流担任“社区健康信息联络员”,与所在社区最近

的医学图书馆的健康馆员进行定向联系,建立“健康馆员-社区健康信息联络员”的合作模式。在这一合作模式中,社区健康信息联络员负责收集社区居民的健康信息需求,并定期向健康馆员汇报;健康馆员根据社区健康信息需求量身定制健康信息资源提供和健康信息素养培训服务,在社区健康信息联络员的协助下为社区居民提供服务。通过与基层社区组织的合作,医学图书馆员能够方便地获取公众的健康信息需求,并根据社区居民的健康信息需求特点定制健康信息服务。

3.3 充分利用互联网途径开展公众健康信息服务

3.3.1 提供数字馆藏在线开放阅览服务

医学图书馆可以面向公众提供馆藏电子书在线借阅服务。医学图书馆的电子书馆藏中包含有部分基础性的医学电子书,较为符合大众的阅读理解水平,如公共卫生、护理学、心理学、灾害急救、中医保健类图书等。馆员将适合公众阅读的馆藏电子书遴选出来,面向社会公众提供馆藏电子书在线阅览服务。

3.3.2 建立公众健康信息网站

将异构的公众健康信息资源进行整合和统一的组织揭示,为公众提供“一站式”的健康信息网站服务,方便公众浏览和查找健康信息内容。网站的资源组织形式可以参照美国国立医学图书馆的 Medline Plus 网站、我国北京协和医学院医学信息研究所/图书馆建立的“中国公众健康网”,利用主题目录的形式提供丰富的外部权威信息资源网站链接,并从疾病分类、症状分类、药物分类、检查分类、健康养生话题、人体系统和部位、用户浏览热词等多种角度提供健康知识的导航与检索服务。

3.3.3 开发移动化、社交化健康信息服务平台和工具

充分利用移动 APP 和社交媒体便捷、灵活、交互性强的信息传播优势,开发基于移动设备和社交媒体的信息服务平台和工具,满足公众随时随地获取健康信息的需求。如建立微信、微博公众平台宣传推送本馆健康信息资源,提供健康信息在线咨询服务;开发手机 APP 等移动端健康信息服务工具;开发公众健康素养电子游戏,将健康素养关键知识嵌入游戏环节中,寓教于乐,将基本的健康素养知识以公众乐于接受的形式传递给公众,尤其是青少

年群体。

3.3.4 开展线上健康信息素养教育课程

通过录制健康信息素养培训视频、开展社交媒体平台直播和开设 MOOC 课程等方式,向公众传授识别和获取优质健康信息的方法和技能,介绍可靠的健康信息资源,提升公众的健康素养水平。

3.3.5 提供在线健康信息参考咨询服务

一是解答健康信息问题。在图书馆官网设置健康信息咨询互动功能模块,由健康馆员为公众提供在线的健康信息检索、咨询服务。需要注意的是,健康信息咨询并非直接向公众提供健康诊断和治疗意见,而是为公众提供与其自身健康问题相关的信息资源。二是提供优质健康网站导航服务。医学图书馆员可以定期对互联网上的各类健康信息源进行质量评价,将遴选出的优质健康信息网站按照所涉及的健康主题进行组织,并形成网址资源导航,帮助公众获取高质量的互联网健康信息。网址导航目录的分类方式可以参考美国医学图书馆协会的做法,依据健康信息网站所包含的健康信息内容主题将其分为一般性健康主题、癌症主题、糖尿病主题、眼部疾病主题、心脏病主题、艾滋病主题、中风主题等^[18]。三是提供健康类书刊在线推介服务。医学图书馆组织具有医学背景的馆员,对正式出版的健康类书籍和刊物进行遴选与评价,选择适合公众阅读的健康书籍和刊物撰写书评和推荐理由,并汇编成健康读物推介目录,通过医学图书馆的官方网站面向社会公众发布,帮助公众选择自己所需的健康类出版物。

【参考文献】

- [1] 李晋芬,任学锋. 中国健康教育与健康促进的挑战机遇与展望[J]. 中国预防医学杂志, 2018(2): 156-158.
- [2] Dancy N C, Dutcher G A. HIV/AIDS information outreach: a community-based approach[J]. Journal of the Medical Library Association Jmla, 2007, 95(3): 323-329.
- [3] Committee on Health Literacy, Board on Neuroscience and Behavioral Health. Health literacy: a prescription to end confusion[EB/OL]. [2018-01-22]. http://www.nap.edu/openbook.php?record_id=10883.
- [4] 叶静. 关于图书馆开展公众健康教育的思考[J]. 中国管理信息化, 2016, 19(14): 192-193.
- [5] 李尧. 医学图书馆面向公众健康的延伸服务模式研究[D].

北京:北京协和医学院,2016.

- [6] 李美娣. 信息生态系统的剖析[J]. 情报杂志,1998,17(4):3-5.
- [7] 靖继鹏. 信息生态理论研究发展前瞻[J]. 图书情报工作,2009,53(4):5-7.
- [8] 王东艳,侯延香. 信息生态失衡的根源及其对策分析[J]. 情报科学,2003,21(6):572-575.
- [9] 罗义成. 和谐信息生态探析[J]. 情报科学,2006,24(7):1069-1072.
- [10] 娄策群,徐黎思. 信息服务生态链功效的影响因素及提升策略[J]. 图书情报工作,2011,55(4):19-23.
- [11] 陈 曙. 信息生态的失调与平衡[J]. 情报资料工作,1995(4):11-14.
- [12] 薛纪珊. 信息生态与信息开发[J]. 学会,2001(12):53-54.
- [13] 田春虎. 信息生态问题初探[J]. 情报杂志,2005,24(2):90-92.
- [14] 应金萍,冯建新. 加强信息伦理建设 促进信息生态平衡[J].

浙江工商职业技术学院学报,2004,3(3):30-32.

- [15] NCBI. Consumer Health Information[EB/OL]. [2018-04-21]. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/?term=consumer+health+information>.
- [16] 周晓英,蔡文娟. 大学生网络健康信息搜寻行为模式及影响因素[J]. 情报资料工作,2014(4):50-55.
- [17] Borman C B, McKenzie, P J. Trying to help without getting in their faces: public library staff descriptions of providing consumer health information [J]. Reference & User Services, Quarterly, 2005,45(2):140-146.
- [18] CAPHIS at MLA. MLA top health websites [EB/OL]. [2018-04-02]. <http://www.mlanet.org/p/cm/ld/fid=397>.

[收稿日期:2018-04-30]

[本文编辑:黄思敏]