

中美公共图书馆健康信息服务 多维比较研究*

王军

(三峡大学图书馆, 宜昌 443002)

摘要: 随着“促进健康服务业发展”国家战略的颁布和实施, 健康信息服务的重要性受到广泛关注。公共图书馆作为重要的健康信息服务主体之一, 虽然经过不断发展, 但其健康信息服务水平与国家战略要求之间的差距仍然十分显著。本文以公共图书馆健康信息服务为研究对象, 对36所美国公共图书馆、59所中国公共图书馆开展健康信息服务的现状进行梳理, 并从服务对象、基础资源、服务策略、服务主体、保障机制等维度进行比较, 旨在借鉴美国公共图书馆相对完善的健康信息服务方法和模式, 为我国公共图书馆健康信息服务的高质量发展提供科学参考, 指导国内公共图书馆积极发挥自身信息资源与知识服务优势, 为人民群众提供更加全面、可靠的康信息实现其健康生活。

关键词: 公共图书馆; 健康信息服务; 多维比较; 中国; 美国

中图分类号: G252 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2022.03.004

引文格式: 王军. 中美公共图书馆健康信息服务多维比较研究[J]. 数字图书馆论坛, 2022 (3): 32-39.

在社会创新发展的过程中, 人们对健康形成了科学的认知, 将其视为一种与社会、环境彼此和谐共处, 生理与精神良好的综合状态。基于以上科学的内涵, 我国政府制定了“健康中国”发展战略, 明确了共建共享科学发展模式, 应充分发挥社会力量, 凝聚相关主体职能为健康社会的形成提供有效推动力, 不断提升全社会健康水平。为了实现上述战略目标, 国务院专门颁布了《关于促进健康服务业发展的若干意见》^[1], 具体从医疗资源配置管理的角度出发明确城乡统筹协调的发展战略, 提高医疗服务创新发展能力, 更好地满足城乡居民差异性、多元化的服务需求, 为其健康生活提供有效保障。

随着上述国家战略目标的推进, 健康信息服务将成为重要内容之一, 而公共图书馆将成为最重要的健康信息服务主体。为了落实国家战略任务, 公共图书馆必须积极发挥自身资源与服务优势, 积极寻求社会合作机

会, 创新服务内容和形式, 为广大居民提供更加全面、可靠的健康信息, 提高其健康认知水平并培养其健康的生活理念, 掌握科学的健康运动方法以实现其健康生活^[2]。但是发展至今, 虽然公共图书馆在健康信息服务领域实现了一定创新, 但是与国家战略要求之间的差距仍然十分显著, 难以充分满足居民需求, 无法发挥其健康信息服务作用以切实有效提高公众健康水平^[3]。

相较而言, 美国的社会经济发展水平居于全球领先地位, 因此在健康信息服务领域, 其创新发展时间相对较长, 公共图书馆的服务经验相对丰富, 形成了相对成熟完善的服务模式, 因此能够为我国公共图书馆服务模式的创新提供科学参考, 有利于加快国内公共图书馆的创新发展速度, 为民众提供更加全面、科学、有效的健康信息服务。因此, 对美国经验进行研究和总结具有一定的理论价值与实践意义。

* 本研究得到2020年国家社会科学基金项目“文化自信视域下的经典阅读研究”(编号: 20BTQ009)资助。

1 研究现状及问题提出

在公众健康意识不断提升的同时,健康信息成为其关注的重点,对健康信息表现出日益迫切、多样的需求。在健康信息服务领域,公共图书馆具有显著的资源优势与职能优势,能够为民众提供所需的健康信息服务,帮助其形成健康的生活理念和生活模式^[4]。因此,公共图书馆的服务职能问题也成为国内外学者共同关注的重点,形成了日益丰富的研究成果。具体到本研究,将健康信息的内涵具体理解为日常生活中公众对健康的理解和认知,是区别于传统健康理念的一种“大健康”理念,是与公众生理健康、心理平衡有关的所有信息的集中体现,具体表现为疾病预防、科学饮食、心理调节、社会福利、人文关怀等要素。而与之相关的所有信息服务将成为健康信息服务的具体内涵,是公众实现健康生活的前提条件与基本要求^[5]。

具体到公共图书馆这一特定主体,与之相关的健康信息服务研究成果也表现出不同的侧重点。整体来看,国外学者更多关注健康信息服务的具体内容与特点,将健康信息服务作为一种独立的、完整的服务内容进行研究分析;而国内学者虽然也对公共图书馆健康信息服务问题进行了研究分析,但是大多未将其作为一个独立的研究主题,更多以公共图书馆的服务职能为出发点开展系统性研究工作^[6]。也就是说,国内学者倾向于将健康信息服务界定为一种图书馆服务职能的构成要素之一。此外,国外学术界将服务资源、服务主体、服务对象作为研究重点,而服务策略则得到了国内学者的广泛关注。但是均缺乏对保障机制的研究,尚未形成科学完善的理论体系,难以为国内外实践工作提供科学的指导和有效保障。但是相对而言,国外的实践经验更加丰富,能够为国内研究与实践工作提供有价值的参考和借鉴,因此研究分析国外理论成果与实践经验将十分有意义。

基于公共图书馆这一特定主体的健康信息服务研究呈现出专门化、独立化的发展趋势,有望成为一门独立的、专业的学科体系^[7]。随着理论研究成果的不断出现,不同学者纷纷从各自角度出发研究分析了健康信息服务的内涵和意义,但是在比较研究领域有所欠缺,缺乏对不同国家之间、不同公共图书馆之间的对比分析内容,无法保证相关研究成果的全面性与准确性。在健康信息服务快速发展的同时,公共图书馆的服务职能也将随之发生变化,只有通过比较分析才能明确中外差

距,才能发挥国外经验的参考价值提高我国健康信息服务领域的理论研究水平与实践水平,为国内公共图书馆服务创新提供科学借鉴。

2 中美公共图书馆健康信息服务现状调研

本文选择中美两国若干代表性公共图书馆开展调查研究,通过访问其官方网站对健康信息服务的相关信息收集、整理和分析,确保案例分析工作的质量水平为研究工作提供充分可靠的依据。在样本选择环节,需要综合考虑财务状况、服务能力、覆盖能力、服务质量等指标,充分保证样本的典型性与代表性,以此保证研究结果的可信性与可靠性^[8]。

基于以上选择标准和研究需要,本文最终确定了36所美国公共图书馆作为研究样本,包括美国国会图书馆(Library of Congress)、美国国家医学图书馆(the United States National Library of Medicine)、纽约公共图书馆(New York Public Library)、洛杉矶公共图书馆(Los Angeles Public Library)、费城自由图书馆(Free Library of Philadelphia)、西雅图公共图书馆(the Seattle Public Library)、克利夫兰公共图书馆(Cleveland Public Library)、波士顿公共图书馆(Boston Public Library)、威尔克斯县公共图书馆(Wilkes Public Library)、费耶特维尔自由图书馆(Fayetteville Free Library)、圣马特奥县图书馆(San Mateo County Libraries)、荷马公共图书馆(Homer Public Library)、匹兹堡公共图书馆(Pittsburg Public Library)、拉斯维加斯-克拉克县图书馆(Las Vegas-Clark County Library)、芝加哥公共图书馆(Chicago Public Library)等。与其他待选样本相比,所选样本公共图书馆在资金实力方面表现出显著优势,馆藏资源相对丰富,社会影响力相对较大,服务能力相对较强,拥有规模庞大的读者用户群体,在健康信息服务领域表现出一定的优势。

具体到我国,在政府财政的支持下,公共图书馆特别是省级图书馆的资源优势比较显著,服务能力也相对较高,能够满足较大范围、较大规模的用户服务需求。在本研究中,国内研究样本选择国家图书馆、各省级(包括自治区、直辖市)图书馆、省会城市图书馆作为研究样本,共得到59个样本对象并开展调研工作。具体包括国家图书馆、山东省图书馆、济南市图书馆、河北

省图书馆、石家庄市图书馆、吉林省图书馆、长春市图书馆、黑龙江省图书馆、哈尔滨市图书馆、辽宁省图书馆、沈阳市图书馆、内蒙古自治区图书馆、呼和浩特图书馆、甘肃省图书馆、陕西省图书馆、西安图书馆、河南省图书馆、郑州图书馆、安徽省图书馆、合肥市图书馆、江苏图书馆、南京图书馆、浙江图书馆、杭州图书馆、广东省立中山图书馆、广州图书馆、江西省图书馆、南昌市图书馆、海南省图书馆、海口图书馆、广西壮族自治区图书馆、南宁市图书馆、贵州省图书馆、贵阳市图书馆、湖南图书馆、长沙图书馆、湖北省图书馆、武汉图书馆、天津图书馆、上海图书馆、重庆图书馆、首都图书馆等。然后将调研结果与美国样本调研结果进行对比分析,明确国内公共图书馆的不足。

在确定研究样本的基础上,本文具体以服务对象、服务资源、服务策略、服务主体、保障机制等为指标,对样本图书馆开展全面系统的调查研究工作,对各图

书馆的发展现状特别是健康信息服务现状进行分析和了解。调查研究以各图书馆的官方网站为主要对象,调研时间选择2021年7—10月,尽可能保证调研内容的全面性与调研结果的准确性。

3 中美公共图书馆健康信息服务比较分析

3.1 健康信息服务对象比较

从服务对象来看,社会公众为公共图书馆开展健康信息服务的具体对象。客观而言,社会公众表现出显著的个体差异,而不同的年龄、职业以及生活现状将对应各自不同的健康信息服务需求,这就要求公共图书馆的健康信息服务具备多样性特征^[9]。对中美公共图书馆健康信息服务对象案例比较如表1所示。

表1 中美公共图书馆健康信息服务对象案例比较

服务对象	美国公共图书馆服务案例	中国公共图书馆服务案例
儿童	路易斯安那州卡都教区图书馆: 故事教育	陕西省图书馆: 小儿常见病的防治与用药指南
	费耶特维尔免费图书馆: 冥想入门课程服务	广州图书馆: 儿童流感的规范化诊疗策略讲座
	克利夫兰公共图书馆: 健康生活方式培训	浙江省图书馆: 宝宝健康成长讲座
青少年	费耶特维尔免费图书馆: 减压式手工制作活动	杭州图书馆: 春季小儿生长名中医系列讲座
	波士顿公共图书馆: 健康资源导航、健康信息专题讲座	-
	拉斯维加斯-克拉克县图书馆: 提供健康信息资源及活动项目	-
成年人	美国国家医学图书馆: 太极、冥想、瑜伽等健身活动及心理健康研讨会	四川省图书馆: 女性常见病的预防
	纽约公共图书馆: 在线健康信息教学	陕西省图书馆: 漫话女性健康
	哈福德县公共图书馆: 建立癌症治疗康复网站	合肥市图书馆: 如何孕育健康宝宝
	威尔克斯县公共图书馆: 健康午餐系列会议	黑龙江省图书馆: 盲人中医按摩知识讲座
	费城图书馆: 社区健康博览会	兰州市图书馆: 盲人中医按摩知识讲座
老年人	美国国家医学图书馆: 健康素养讲座	合肥市图书馆: 预防老年痴呆中医保健专题讲座
	威尔克斯县公共图书馆: 在社区开展慢性病自我管理研讨会	湖南图书馆: 老年人的心理健康与保健知识讲座
	费城免费公共图书馆: 举办健康信息数据库检索、网站使用培训	

注: “-”表示无此项; 案例来自于各公共图书馆官方网站

(1) 健康信息服务对象分类比较。由调研结果可知,目前我国公共图书馆在开展健康信息服务时存在服务对象模糊失衡的问题。相较而言,美国公共图书馆大多形成了科学合理的服务对象分类标准和分类结果,能够针对不同类型的用户提供针对性、个性化的健康信息服务,充分保证了信息服务质量,而我国公共图书馆则因分类不明确影响了服务质量。在用户分类方面,美国

公共图书馆大多以年龄等为分类标准对目标用户群体进行科学划分和细化,满足不同用户群体的信息服务需求,以此保证服务资源的利用水平和服务便捷性。

(2) 健康信息服务对象重点群体比较。青少年、老年人、弱势群体是当前美国公共图书馆重点服务对象,而女性、儿童则是国内图书馆关注的重点。上述重点服务对象的差异也表明了两国公共图书馆服务理念

的区别。与我国相比,美国公共图书馆的服务范围更广,关注患者群体与老年人用户的同时,兼顾残疾人、儿童、青少年、慢性病患者等特殊群体的服务需求。以老年人这一特殊群体为例,美国公共图书馆所提供的健康信息服务更多侧重帕金森这一常见老年性疾病,以预防、护理为主要内容;针对青少年则开展了帮助青少年获取健康信息和减压。而国内图书馆以不同患者的疾病信息需求为出发点,过度关注患者、儿童、女性信息服务需求,尚未充分重视老年人等信息弱势群体的服务需求。

3.2 健康信息资源比较

在现代信息传播领域,公共图书馆是最重要的服务主体,因此在信息资源方面表现出显著的优势。健康信息资源作为健康信息服务的基础,对健康信息服务的顺利开展和服务质量起到关键作用。中美图书馆信息服务资源案例比较如下。

(1) 健康信息资源总量比较。依托自身信息化优势,美国公共图书馆拥有内容更加丰富、规模更加庞大的信息资源,这就为其数字化健康信息服务工作的开展奠定了良好基础。这种优势具体表现在两方面。一是健康信息数据库建设方面取得了巨大成就,目前已经形成79个大型健康信息数据库,分别侧重不同的领域,如美国国会图书馆的健康信息资源导航^[10]、圣保罗公共图书馆“健康与医学”专栏^[11]、萨尼贝尔公共图书馆的医学专题数据库^[12]等。与之相比,我国健康信息数据库的数量仅有7个,如武汉图书馆的武图社科讲坛健康生活专题视频库^[13]、广东省立中山图书馆的健康有约系列讲座视频库^[14]等,无论是资源数量还是资源质量均有所落后。二是信息资源的共享利用程度有所不同。美国拥有相对丰富的健康信息资源,公益性资源的比例相对较高,如马萨诸塞州图书馆的消费者健康信息专题^[15];而国内公共图书馆不仅在健康信息数字资源的规模上有所欠缺,公益性资源的数量更是有所不足。

(2) 健康信息资源重点建设类型比较。数字化资源是美国图书馆重点建设对象,且区域发展较为平衡。而我国在数字化信息资源的建设工作中则表现出显著的区域性差异。除公共图书馆以外,美国的政府、医疗机构、专业医学部门都十分注重健康信息网站建设工作,积极推进健康网站的建设发展,形成多种不同的门户网站与信息数据库,积极满足不同群体的信息服

务需求,并逐渐构成起完善数据库系统,为不同用户提供多元化的健康信息服务,充分保证数字化、网络化健康信息的数量和质量。如美国医学图书馆开发的MedlinePlus,就是美国医学图书馆、公共图书馆与政府合作建设的成功案例^[16]。

与之相比,国内图书馆在健康信息网站的建设方面缺乏积极性,无法保证健康信息整合的效率和质量。导致上述问题的主要原因在于:我国互联网的快速发展诞生了许多健康类门户网站,在缺乏引导和监管的情况下,各门户网站的建设发展质量有所不同,加之公共图书馆缺乏必要的鉴别能力,难以保证健康信息网站的科学发展水平。但依托于自身特殊的资源优势,国内公共图书馆能针对特定的服务对象提供一定的健康信息服务。如天津图书馆根据地方特色优势,在梳理中医文化的基础上建设中医经验方与健康数据库^[17]。

3.3 健康信息服务策略比较

服务策略具体包含服务方式、服务内容等内涵,因此服务方式的创新水平和受欢迎程度将成为关注重点。调查发现中美公共图书馆健康信息服务策略具体表现如表2。

表2 中美公共图书馆健康信息服务策略比较

	信息 导航	信息 咨询	素养 培训	保健 课程	健康 活动	医疗 辅助
美国公共图书馆	√	√	√	√	√	√
中国公共图书馆	√	√	√	×	×	×

注:“√”表示图书馆存在此类服务策略的案例,“×”表示不存在

(1) 健康信息服务方式比较。由相关调研结果可知,在信息服务模式方面,美国公共图书馆的多样性优势更加显著。以基本服务、拓展服务等不同类型健康信息服务为例,美国公共图书馆具备更加突出的服务能力。

在基本信息服务方面,两国图书馆均提供信息导航服务、信息咨询服务以及素养培训服务,但是美国公共图书馆实现了健康信息资源的科学整合与有效利用,以服务专栏的形式开展更加高水平、高质量的信息导航服务。如美国费城图书馆多层级健康信息服务专栏导航,进一步提升了导航服务的效率和水平^[18]。而国内图书馆普遍缺乏服务专栏,存在导航信息有限、服务能力不足

等问题,缺乏健康信息的科学整合与利用。

在培训服务方面,美国已经形成相对成熟完善的培训体系,能够从不同层面、不同角度出发,通过不同的培训形式满足不同群体的服务需求,充分保证了培训效果。但我国公共图书馆大多选择专题讲座这一相对传统的方式开展培训工作。

在信息咨询服务方面,中美两国公共图书馆都缺乏充分重视。调研发现美国有少数公共图书馆设置了健康馆员这个专门的岗位开展咨询服务,而国内公共图书馆则尚未设置这一岗位,难以保证健康信息咨询服务的专业性。此外,我国公共图书馆在服务模式上存在形式单一、内容陈旧等问题。调查发现仅有广东省立中山图书馆少儿馆设立了专门少儿健康问题咨询栏目,有针对性地解答少儿健康咨询^[19]。

(2) 健康信息服务内容比较。具体到信息服务的内容方面,中国、美国公共图书馆并无显著区别。由现有的资料可知,目前我国公共图书馆在开展健康信息服务时大多侧重疾病药物、保健疗养、心理健康等领域,偶尔兼顾危险应急方面的内容;而美国方面则额外将公共卫生医疗作为服务内容,使得其服务内容的内涵略微丰富,如对美国新颁布医疗法案的解读,以及对医疗保险的选择建议^[20]等。

3.4 健康信息服务主体的比较

服务主体即服务提供者。对于健康信息服务而言,服务主体需要具备相应的专业知识和能力,能够充分保证健康信息服务的质量水平。中美公共图书馆信息服务主体案例比较如下。

(1) 健康信息服务主体合作模式比较。外部合作是两国公共图书馆共同关注的重点环节。由调查结果可知,美国公共图书馆的外部合作主要包含单主体、双主体等不同的合作模式,这在我国同样适用。但是在具体实践过程中,两国在具体合作方式和内容方面表现出一定的差异。以单主体合作模式为例,国内公共图书馆大多选择邀请专家的方式为用户提供专题讲座服务,提高用户对相关知识的认知水平和实践能力。例如:湖南图书馆与马王堆医院专家合作推出健康养生系列讲座^[21],郑州图书馆与郑州市文化广电和旅游局组织开展中国优秀传统文化之中医系列讲座^[22];而美国公共图书馆所邀请的专家学者不会局限于医疗卫生领域,不少专家都来自健身保健领域,因此讲座的内容更加丰富,形式

也更加多样化,如费耶特维尔公共图书馆与高校教师合作为用户提供冥想入门课程等服务^[23]。而具体到双主体合作模式,美国的参与主体类型更加丰富,合作方式也更加灵活,特别是在馆际合作领域表现出显著优势。如美国国家医学图书馆与各个公共图书馆、国家医学图书馆联盟(the United States National Network of Libraries of Medicine)合作一些外展项目,与研究者合作编制健康信息参考书目^[24],这是显著区别于我国的地方。除上述合作模式以外,两国公共图书馆在开展多主体合作时并无显著区别,在方式、内容等方面表现出显著的相似性特征。

(2) 健康信息服务重点合作伙伴比较。在合作伙伴选择环节,两国公共图书馆表现出显著区别。具体来讲,美国公共图书馆倾向于选择其他图书馆或健康领域的企业组织,如美国国家医学图书馆与多个公共图书馆保持长期稳定的健康信息服务合作^[25]。而公立性质的医疗卫生服务组织则是我国公共图书馆的首选合作对象,讲师主要来自当地三甲医院甚至外地三甲医院的专业医疗人员,就其从业领域对相关健康信息进行讲解,以此满足用户的信息需求。如湖南图书馆携手长沙眼科医疗卫生机构举办《认识干眼》等专题讲座^[26]。

虽然企业组织也是我国公共图书馆的合作对象之一,但是企业类型显著区别于美国。后者以各类健康领域的服务型组织为主,而我国则倾向于选择传播领域的企业组织,借助其信息传播的功能作用开展健康信息服务工作,在确保信息传播效率和质量的基础上实现相对较好的信息传播效果和服务效果。但是对于美国公共图书馆而言,在合作对象选择方面多选择健康领域的经营组织,以各类健康服务组织、养老服务组织、保险公司等为典型代表。之所以选择以上合作对象,主要在于美国公共图书馆本身具备相对成熟、完善的信息传播网络,能够充分满足自身宣传需求。由相关调研结果可知,美国公共图书馆都拥有专门的社交媒体平台,能发挥平台的信息传播功能作用,实现健康信息的同步更新与广泛传播。但是国内公共图书馆受限于自身信息化、网络化发展水平,普遍缺乏完善、可靠的在线传媒平台,仅能借助微博、微信等第三方应用开展有限的信息传播活动,无法保证信息传播的质量和效果,这就导致自身缺乏充分可靠的宣传工具。

此外,在健康信息来源方面美国公共图书馆的优势更加显著,不仅能从政府、医疗部门获得所需信息,也能够从社会组织、企业中获得特定信息,充分保证了自

身健康信息的充足性和丰富性，更好地满足了公众的信息服务需求。

3.5 健康信息服务保障机制比较

健康信息服务保障机制主要包括组织管理机制、健康伦理机制、人才培养机制、评估反馈机制，是公共图书馆健康信息服务高质量发展的保证。调查发现中美公共图书馆健康信息服务保障机制的具体表现见表3。

表3 中美公共图书馆健康信息服务保障机制比较

	组织管理机制	健康伦理机制	人才培养机制	评估反馈机制
美国公共图书馆	√	√	√	√
中国公共图书馆	√	×	×	×

注：“√”表示图书馆存在符合此类机制的案例；“×”表示不存在

具体到保障机制方面，两国公共图书馆均存在不同程度的问题，都没有形成健全完善的保障体系。对比而言，美国在保障机制方面表现出一定的领先优势，其研究成果与实践经验具有一定的参考价值。关于组织管理问题，美国公共图书馆已经从发展战略的角度出发对健康信息服务的保障问题进行了科学规划；关于健康伦理问题，一些公共图书馆也通过免责声明、保密声明等措施进行保障和支持；关于人才培养问题，则以健康馆员这个专门的岗位承担相应的职能作用；关于评估反馈问题，则发挥行业协会的监督职能，配合各类评奖活动提高社会各界对图书馆健康信息服务的关注度，形成先进榜样为其他图书馆的服务创新提供科学借鉴。与之相比，国内公共图书馆在保障领域的建设工作存在比较显著的滞后性、落后性问题，仅有为数不多的图书馆开展了一定程度的尝试，制订了工作计划，但并未形成相对完善、有效的保障机制，因此无法为具体工作的开展提供有力支持。

4 美国公共图书馆健康信息服务对我国的启示

由上文研究分析结果可知，与美国先进的公共图书馆相比，国内公共图书馆在健康信息服务领域呈现出比较显著的落后问题，难以实现科学有效的健康信息

服务，在服务主体、服务对象、服务资源、服务保障等环节都表现出比较突出的问题。而上述问题的根源则来自于历史遗留问题，是特殊国情下的产物，因此在具体解决方面将面临巨大困难，相关创新工作无法短时间内取得突破性的进展，因此也无法在短期内显著提升健康信息服务水平。针对上述现实问题，本研究尝试探寻一种符合国情现实的、相对缓和且有效的创新策略，旨在一定程度克服相关问题，为图书馆健康信息服务的创新发展提供相对有价值的意见和建议，以此提升健康信息服务水平，为广大公众提供更高水平的健康信息服务。

4.1 重视需求调研，细化服务对象群体

对于公共图书馆而言，最基本、最关键的职能任务是为公众提供所需的信息服务。具体到健康信息服务领域，公众需求也将成为相关服务的起点，而满足差异性、多样性的服务需求也将成为其工作目标。整体来看，我国与美国的公共图书馆在用户群体划分方面存在显著差异。美国一般以年龄为基准对服务群体进行科学细分，并针对其服务需求提供个性化、准确的健康信息服务，以此保证良好的服务质量。这种科学的用户分类理念对于我国相关工作而言表现出显著的参考和借鉴价值，有利于图书馆用户群体分类工作的发展进步。在具体工作中，不能片面局限于美国经验，而是需要与中国国情进行科学结合，在实践、总结的过程中不断完善，逐步提升用户分类工作的科学水平。各公共图书馆需要以自身服务理念、资源禀赋为出发点选择适合自己的用户分类方法，在对用户群体进行科学分类的基础上分析其服务需求，在此基础上制定差异性的服务策略，在充分保证信息资源利用水平的前提下高效、高质量地开展专业健康信息服务工作，以此保证服务质量。

4.2 结合数字技术，增加健康信息资源的采集和组织

目前，国内公共图书馆在数字化、信息化方面存在发展滞后的问题，无法保证数字信息服务质量。与美国公共图书馆相比，国内公共图书馆在数字资源的数量、质量等方面均有所欠缺，尚未形成完善、丰富的数据库，也缺乏健全、可靠的网络服务平台，难以发挥现代

信息技术、网络技术的优势作用为用户提供高效、便捷的数字化、信息化健康服务。若想解决上述问题,各图书馆必须重点加强数字资源建设工作,充分保证数字资源的资金供给,制订科学的建设计划。与此同时,需要积极引进第三方力量,发挥后者的资源优势和专业技术优势,充分保证数字资源库等信息化平台的建设水平,构建起良好的合作关系与资源共享机制,为数字健康信息服务的良好开展提供有力支持。在具体工作中,图书馆不仅需要充分发挥自身馆藏资源优势,也需要发挥政府、医疗机构等主体的职能作用,积极引入互联网平台实现数据信息交互与共享,以最小的成本在最短的时间里实现最好的建设效果,确保信息资源的整合效果,提高数字信息服务水平。

4.3 加强社会合作,丰富健康信息服务内容与方式

针对中美公共图书馆在健康信息服务领域的现实差距,国内图书馆必须加强服务创新,与社会力量形成良好的合作关系,充分发挥健康企业、医疗机构、科研院所等合作对象的优势作用,以此提升健康信息服务综合水平。在合作方式选择上,可参考美国先进经验,加强与其他图书馆、健康企业等外部机构的合作工作,在良好交流互动的基础上实现协同效应,丰富健康信息服务内容并提升服务质量,为用户提供更加全面、更加丰富的健康信息服务。同时,公共图书馆将同时表现出建设者、组织者、传播者等多重职能身份,因此对其管理服务提出了较高要求,客观推动其在服务方式、内容等领域的创新发展。具体到服务内容,需要进一步扩大服务范围,扩大健康信息服务的受众面,让更多的用户体验到高品质的健康信息服务,更好地满足其服务需求。具体到服务方式,则应当秉持创新发展理念,不断丰富服务形式,为用户创造更好的服务体验。这就需要在导航服务、宣传推广服务、专业服务等领域实现创新和发展,克服传统服务模式的限制和制约,实现美国先进经验与中国国情的科学结合,进一步丰富和完善服务方式。

4.4 巩固制度基础,完善健康信息服务保障机制

若想保证健康信息服务质量和效果,必须确保保

障机制的完善性与可靠性,能够为各项工作的顺利开展提供有力支持和有效保障。对于国内公共图书馆而言,必须重点做好以下工作:一是建立健全科学的组织管理制度,明确自身职责任务,制定健康信息服务实施的年度工作计划和长期科学发展战略,为各项工作的高质量开展提供科学依据;二是完善健康伦理机制,明确免责声明和保密声明,尽可能降低法律风险、制度风险,确保各项工作的稳定开展;三是加强人才培养工作,对外招聘具有专业背景的高素质人才,对内开展健康信息素养培训,不断提高健康馆员的专业能力和服务能力;四是健全考核激励制度,建立公共图书馆健康信息服务的考核与评估标准,推动健康信息服务工作的高质量发展,不断提升健康信息服务水平。

参考文献

- [1] 国务院关于促进健康服务业发展的若干意见 [EB/OL]. (2013-10-18). [2022-02-01]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2013-10/18/content_6067.htm.
- [2] 谈大军. 公共图书馆在国家健康战略中的角色定位 [J]. 图书馆论坛, 2020, 40 (11): 146-154.
- [3] 周向华. 公共图书馆在健康中国战略实施中的角色与行动 [J]. 图书馆, 2020 (7): 33-37.
- [4] 徐中阳, 石艳霞, 尚珊. “健康中国”背景下的图书馆健康信息服务研究综述 [J]. 图书馆, 2020 (7): 38-44.
- [5] 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.
- [6] 庞春梅, 严则金. 广度+深度: 健康信息服务供给的优化路径——基于国内外公共图书馆的多案例分析 [J]. 情报科学, 2021, 39 (6): 42-48.
- [7] 刘聪. 公共图书馆健康服务框架研究——基于国内外健康服务实践的分析 [J]. 图书与情报, 2020 (4): 92-100.
- [8] 魏银珍, 宋秀芬, 邓仲华, 等. 公共图书馆用户健康信息获取意愿影响因素研究 [J]. 图书馆理论与实践, 2021 (3): 109-116.
- [9] 王猛, 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.
- [10] Library of Congress [EB/OL]. [2022-02-01]. <https://www.loc.gov/>.
- [11] Saint Paul Public Library. Health & Medicine [EB/OL]. [2022-02-01]. <https://spl.org/resources/health-medicine/>.
- [12] Sanibel Public Library [EB/OL]. [2022-02-01]. <https://sanlib.org/resources/>.

- [13] 李静霞, 路锦怡. 应对新冠肺炎疫情的公共图书馆实践与思考——以武汉图书馆为例[J]. 图书与情报, 2020(2): 28-32.
- [14] 中图讲座健康有约第72期: 便秘和失眠的防治与治疗[EB/OL]. [2022-02-01]. <http://lecture.zslib.com.cn/Home/Content/s/738>.
- [15] Libraries Mandatory Safety Standards[EB/OL]. [2022-02-01]. <https://www.mass.gov/orgs/executive-office-of-health-and-human-services>.
- [16] 雷楚越, 谈大军. 美国国立医学图书馆健康信息服务案例分析[J]. 图书馆杂志, 2018, 37(1): 101-107.
- [17] 中医经验方与健康数据库[EB/OL]. [2022-02-01]. <http://192.168.112.76:8080/>.
- [18] Free Library of Philadelphia[EB/OL]. [2022-02-01]. <https://libwww.freelibrary.org/programs/>.
- [19] 健康快车[EB/OL]. [2022-02-01]. <http://seb.zslib.com.cn/list.php?id=4#>.
- [21] 湘图讲坛: 保健养生专题[EB/OL]. [2022-02-01]. <http://www.library.hn.cn/dzfw/xtjt/>.
- [22] 郑州图书馆“天中讲坛”中医系列公益讲座走进城市书房[EB/OL]. [2022-02-01]. <http://wgl.zhengzhou.gov.cn/lyxx/4975995.jhtml>.
- [23] Fayetteville Free Library[EB/OL]. [2022-02-01]. <https://onlibfml.evanced.info/signup/>.
- [24] 赵栋祥. 《美国国家医学图书馆战略规划: 2017—2027》的解读与启示[J]. 图书情报工作, 2019, 63(5): 138-146.
- [25] 刘冰, 晁世育, 王晋明. 面向突发公共卫生事件的专业图书馆应急信息服务体系——美国国家医学图书馆的案例研究[J]. 国家图书馆学刊, 2020, 29(5): 77-90.
- [26] 长沙爱尔眼科医院联合湖南省图书馆开展眼健康讲座[EB/OL]. [2022-02-01]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1694917035339543918&wfr=spider&for=pc>.

作者简介

王军, 男, 1973年生, 副研究馆员, 研究方向: 图书馆阅读推广、智慧图书馆建设, E-mail: 3231194013@qq.com。

Multidimensional Comparison of Health Information Services between Chinese and American Public Libraries

WANG Jun

(Three Gorges University Library, Yichang 443002, P. R. China)

Abstract: Based on the national strategic goal of promoting the development of health service industry, the importance of health information service has attracted extensive attention. As one of the important health information service subjects, although the public library has developed continuously, the gap between its health information service level and the national strategic requirements is still very significant. Taking the health information service of public libraries as the research object, this paper combs the current situation of health information service in 36 American public libraries and 59 Chinese public libraries, and compares it from the dimensions of service object, basic resources, service strategy, service subject and guarantee mechanism, in order to learn from the relatively perfect health information service methods and models of American public libraries. It provides scientific reference for the high-quality development of health information service of public libraries in China, guides domestic public libraries to give full play to their own resources and service advantages, provides more comprehensive and reliable health information for the masses, and realizes their healthy life.

Keywords: Public Library; Health Information Services; Multidimensional Comparison; China; U.S.A

(收稿日期: 2022-02-21)