



面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务研究^{*}

——基于我国 137 家“双一流”大学图书馆网络平台的调查

□郭亚军 杨紫楠 杨志顺

摘要 突发公共卫生事件中如何开展应急服务是大学图书馆目前亟待解决的重要问题。由此,本研究构建了面向突发公共卫生事件的应急服务体系,基于这一体系,采用网站访问、社交媒体访问、内容分析等方式,对我国 137 家“双一流”大学图书馆进行调研,了解疫情信息发布、校外电子资源访问途径、免费电子资源整合、远程参考咨询服务、线上学科服务、“无接触”纸质文献传递等应急服务情况,提出大学图书馆提升应急服务水平的具体对策:提供应急信息服务,优化数字资源服务,完善参考咨询服务,加强教育培训服务,落实应急响应管理,实施社会救灾支援,注重可持续发展。

关键词 应急服务 大学图书馆 公共卫生事件 新冠肺炎

分类号 G252

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2020.05.002

1 引言

2020 年伊始,新型冠状病毒引发的肺炎疫情(以下简称新冠肺炎疫情)暴发并迅速蔓延全国。大学图书馆作为学校公共文化服务的重要场所,面对重大突发公共卫生事件,如何体现其应有的角色、能力和作为以及在国家应急管理体系中的独特地位,成为我国大学图书馆需要应对的新挑战。

目前,我国大学图书馆在应急保障能力方面仍然存在短板,一个重要原因是其服务规范尚未考虑应急服务,导致应急服务无章可循。因此,提升我国大学图书馆的应急保障能力,需将应急服务列入《普通高等学校图书馆规程》的修订范畴,将应急服务内容和方式方法列入图书馆服务制度中^[1]。构建大学图书馆应急服务体系也是提升应急保障能力的关键。图书馆的应急服务体系构建,区别于医疗急救、救灾抢险等一线应急服务体系,应围绕面对突发公共卫生事件如何快速提出应急预案和开展应急服务,以及发挥图书情报技术专业特长和应有的作为。

本文在已有研究成果基础上构建面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系,并据此以新

冠肺炎疫情为例考察我国“双一流”大学图书馆应急服务现状,提出完善大学图书馆应急服务的对策。

2 面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系

2.1 大学图书馆应急服务理论基础

面对各类灾害事故、社会安全、公共卫生事件的发生,不少研究者开始对突发事件下图书馆的作用进行研究。冯飞提出,图书馆在“非典”期间应通过深入人心的宣传教育和各项预防措施的落实,发挥教育培训的作用^[2];郑笑笑认为,图书馆应大力宣传有关“非典”的知识,及时向公众提供准确的信息,起到稳定人们的恐慌心理的作用^[3]。谢海华等从现实和理想的角度提出了图书馆在危机信息传播中的作用,以便更好地履行图书馆信息传播的职能^[4]。罗宾·费瑟斯通(Featherstone R)等则收集了美国国立医学图书馆(National Library of Medicine, NLM)23 位图书馆员应对不同突发灾害事件的案例,让人们了解图书馆在灾难响应中的多种作用并增强人们对图书馆参与应急管理价值的认同^[5]。王

^{*} 国家社会科学基金青年项目“大数据环境下数字出版知识服务研究”(编号:14CTQ028)的研究成果之一。

通讯作者:郭亚军,ORCID:0000-0001-8441-3328,邮箱:guoyajun0619@126.com。



有强认为,图书馆应在重大突发公共安全事件应急管理中的决策、研究、宣传等方面充分发挥支撑服务作用^[6]。弗吉尼亚·威尔逊(Wilson V)提出,图书馆的情报服务在灾后环境中的信息提供和交流促进等方面都发挥了作用^[7]。

突发事件的发生,不仅暴露各机构应急保障能力存在的短板,也反映出社会系统韧性的不足。对于图书馆而言,应急服务在应急管理中起着关键作用,它的有效开展有利于提高社会应对突发事件的综合素质,为应急管理工作奠定良好的社会基础^[8]。在图书馆的应急服务方面,杨继贤认为大学图书馆不应只追求全年为读者提供正常服务,而是在应急情况下图书馆需要关闭时仍能为读者提供必要的信息服务^[9]。里斯·扎克(Zach L)提出图书馆在自然灾害管理的紧急时刻,应该提供加工和集成的综合情报产品,为用户开展信息服务^[10]。王有强认为图书馆应该与有关机构合作,提供信息服务,参与应急管理^[11]。张倩、朱丹等通过对国外图书馆自然灾害应急管理情报服务经验的梳理与总结,认为图书馆应当将应急信息服务纳入到长期发展战略当中^[12-13]。柯平认为图书馆应急服务需要考虑应急保障机制、联动机制、信息共享机制三条机制^[14]。滕五晓提出应构建以能力提升为宗旨的图书馆应急服务,认为图书馆应急服务需转被动服务为主动服务,需要立足本职、服务社会^[15]。

建立突发公共卫生事件的应急服务体系可以使图书馆以最快的速度和最完善的举措,将突发公共卫生事件造成的影响和损失最小化,也是提升图书馆形象和服务水平的需要以及增强图书馆“免疫力”的必然要求^[16]。在构建图书馆应急服务体系方面,魏永丽等提出应建立卫生应急组织体系、制定完善卫生应急预案、强化应急队伍建设、开展卫生应急演练、建立监测预警制度、规范卫生应急信息报送及优化卫生应急处置等具体措施,以有效防控和及时应对突发公共卫生事件^[17]。杨敏等通过对大学图书馆突发事件应急预防管理的调查发现,图书馆应急体系存在内容不够全面、应急设备不够细化、应急预案不够完善等问题^[18]。曾建勋认为,建立图书馆应急服务体系,首先要构建应急服务组织系统,其次是建立馆内应急服务协同模式,最后要建立应急资源组织与服务系统^[19]。柯平将公共安全突发事件发展链条划分为事件发生前、发生中、发生后3个阶

段,认为图书馆服务体系应该在不同阶段应急管理需求的基础上发挥不同作用^[20]。滕五晓认为应构建以读者为本的图书馆应急管理体系,提升员工的应急处置能力是应急管理体系建设中的关键^[21]。

2.2 大学图书馆应急服务体系构建

现有研究在突发公共卫生事件下的图书馆作用、应急服务和应急服务体系研究等方面都取得了一定成果,但大部分研究是关于公共图书馆的,有关大学图书馆的研究较少。而目前大学图书馆所处信息环境相比以前发生了较大改变,互联网、移动互联网的普及,社交媒体平台的广泛应用,都将让图书馆的应急服务具有更多新的特点和创新的服务方式。值得一提的是,虽然国内外图书馆在灾难管理、安全事故管理上有着较成熟的预案及理论,在预防、准备、响应、恢复方面也积累了大量实践经验^[22],但缺乏对突发公共卫生事件尤其是针对疫情方面的系统的应急方案研究。

本研究参考已有研究成果,结合当前的信息环境,构建了面对突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系(见图1)。大学图书馆在面临突发公共卫生事件时,需要重点做好以下四方面的工作。

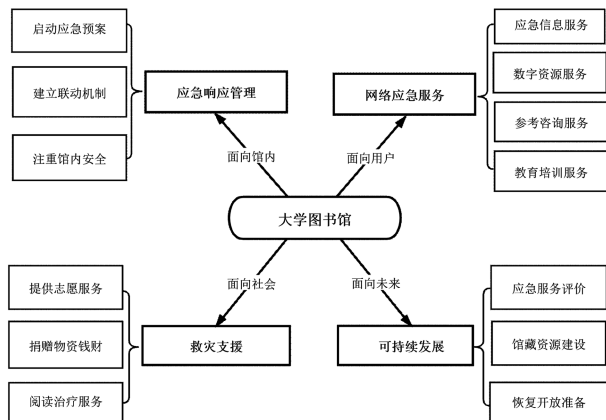


图1 面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系

(1)应急响应管理。对突发公共卫生事件快速响应并启动应急预案,组建跨部门应急工作小组,并与学校密切配合,在做好馆员人身安全防护的同时,要重视图书馆空间的环境卫生安全管理。

(2)网络应急服务。不论是否暂停到馆服务,都不停止网络服务。确保网络服务畅通,扩展校外访问途径,升级网络服务平台,面向师生用户提供应急信息服务、数字资源服务、参考咨询服务、教育培训服务等各类网络应急服务。



(3)救灾支援。图书馆可以利用自身资源开展必要的救灾支援工作,如提供志愿服务,捐赠物资钱财,以及开展阅读疗法服务等。这将有利于大学图书馆的形象塑造,增强人们对大学图书馆社会服务价值的认同。

(4)可持续发展。突发公共卫生事件终究会结束,图书馆需要面向未来做好发展规划,一方面对自身的应急服务进行评价和总结,提升应急服务水平;另一方面对突发公共卫生事件中有价值的文献信息进行收集,开展馆藏资源建设;此外,还要积极为恢复开放做好相应的准备。

需要说明的是,本研究构建的应急服务体系主要围绕大学图书馆应急服务内容和举措开展,未涉及体系的运行流程、资源调配、保障机制等方面;在应急服务内容上,侧重于网络应急服务,对常规开展的线下服务也未作论述。

3 我国大学图书馆在新冠肺炎疫情中的网络应急服务实践

面对突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系是一个系统工程,需要不断实践和完善。本研究在新冠肺炎疫情期间对137家“双一流”大学图书馆网络平台开展调查,以重点考察我国大学图书馆的网络应急服务现状。

本次调查对象选择的是2017年9月中国教育部公布的“世界一流大学和一流学科建设高校及建设学科名单”中所有大学的图书馆,首批“双一流”建设高校共计137所,其中世界一流大学建设高校42所,世界一流学科建设高校95所^[23]。这137所“双一流”大学图书馆在一定程度上代表了中国大学图书馆较高的服务水平。本研究采用网站访问、社交媒体访问和内容分析等方法来收集数据。调查时间为2020年2月12日至3月20日。

首先,笔者使用电脑访问137家大学图书馆的官方网站,以确认这些图书馆网站是否能正常运行,重点考察各大学图书馆在疫情期间是否提供网络应急服务,然后对相关情况进行记录和统计。其次,笔者使用手机访问大学图书馆的微信公众号和官方微博,以确认其是否开通,以及是否提供应急服务,搜集调查所需的各项数据。最后,对调查结果进行检查、复核,确保调查数据的准确性。

调查发现,大学图书馆在新冠肺炎疫情期间开

展的网络应急服务主要包括:疫情信息发布、校外访问电子资源途径、免费电子资源整合、远程参考咨询服务、线上学科服务、“无接触”纸质文献传递等。

3.1 疫情信息发布情况

截至2020年3月20日,在137家“双一流”大学图书馆中,有129家(94%)大学图书馆在网站发布疫情信息,128家(93%)大学图书馆通过微信公众号发布疫情信息,而通过图书馆官方微博发布疫情信息的数量较少,只有31家(23%)图书馆。

为避免人群聚集可能带来的传染风险,最大限度地保障读者生命安全,91%的图书馆网站在1月23日武汉宣布封城后的几天里发布了闭馆的紧急通知。94%的大学图书馆在网站上发布了与疫情相关的信息。部分图书馆专门在图书馆网站上开设“疫”专栏,比如中国人民大学图书馆推出的同心战“疫”专栏,包含了校外访问指南、资源使用指南、疫情免费资源、疫情重要通知以及常用服务及联系方式等^[24],保障师生在抗击疫情期间顺利使用图书馆的资源和服务。但仍有6%的图书馆网站没有发布任何关于疫情的信息,这从一定程度上说明少数图书馆对疫情应急服务的重视程度不够,图书馆网站信息有待更新。

由于微信的广泛应用,微信公众号成为很多图书馆提供信息服务的重要手段。调查显示,93%的图书馆在微信公众号上发布了疫情信息,很多图书馆相比于网站更倾向于在微信公众号上推送信息,这样可以让读者随时随地查阅相关信息。所以,笔者调查所需的各项信息更多是来自于微信公众号,但也有一小部分图书馆没有开通专门的图书馆微信公众号,而是选择将信息发布在学校公众号上。由于关注图书馆微博的读者较少,图书馆官方微博发布疫情信息的比例也最小,只有23%的图书馆在微博上转发疫情相关信息。

3.2 电子资源校外访问途径

为做好新冠肺炎疫情防控工作,各高校按照统一部署推迟了春季开学时间,图书馆在调整服务方式期间,需要确保电子资源可以正常使用。通过对“双一流”大学图书馆的网站、微信公众号、微博等提供的信息内容进行统计调查,各大学图书馆校外访问电子资源主要有基于VPN的校外访问、部分数据库开通的远程访问(Remote Access)通道、通过CARS的校外直接访问以及电子资源数据库商开



通的限时免费版电子资源和其他途径(见图2)。

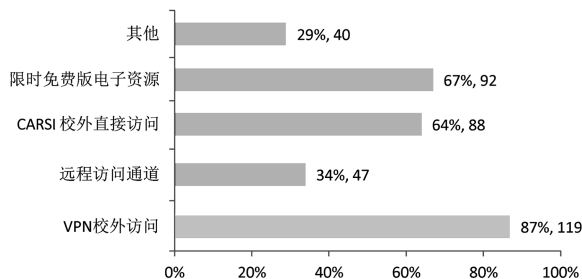


图2 “双一流”大学图书馆电子资源校外访问途径

调查发现,119家图书馆使用VPN校外访问途径,比例高达87%,读者可以通过VPN在校外访问图书馆已购买的中外文数据库资源。一般的使用方法是:首先登录该大学图书馆网站主页,点击“远程访问”;其次根据不同的操作系统选择对应的说明文档,安装插件;然后按照文档中的操作步骤进行配置,比如教职工的用户名为工号,学生用户名为学号;配置成功后双击站点名进行连接,即可远程访问图书馆电子资源。这项服务基本满足了读者在校外使用图书馆电子资源的需求,应用也最为普遍。

受疫情影响,校外远程访问图书馆电子资源的需求量和访问量激增。为保障广大师生在“停课不停学”期间顺利访问图书馆电子资源,有47家图书馆除了提供VPN登录方式外还使用了部分数据库开通的远程访问通道,占据比重较小,仅34%。比如在ScienceDirect平台上,读者经过注册账号、激活Remote Access、确认激活等简单几步,就可以顺利实现校外IP访问ScienceDirect。同一个激活后的账号还可用于登录Scopus、Reaxys、ClinicalKey等多个数据库平台,这为高校师生在校外访问学术资源提供了便利。

截至3月20日,已经有88家大学图书馆加入了CARSi(CERNET Authentication and Resource Sharing Infrastructure),CARSi是中国教育科研计算机网统一认证与资源共享基础设施。64%的大学图书馆无需VPN便可校外远程访问图书馆订购的数据库资源,其联合相关出版公司提供基于Shibboleth的校外访问途径,读者可以在任何时间、任何地点、任何网络条件下,通过学校统一认证账号访问这些数据库。CARSi目前已收录中国知网、EBSCO、Emerald、IEEE、RSC、Springer Nature等40多种电子资源,为高校师生创造了较好的网上科研学习条件。

为更好地支持社会抗“疫”工作,很多电子资源数据库商纷纷开通限时免费版,92家大学图书馆汇总了疫情防控期间各大数据库公司提供的限时免费服务占比达67%。读者可以不通过VPN,直接访问以下资源:维普中文期刊、万方数据、超星学术资源、人大复印报刊资料、国研网、Springer Nature、Wiley Online Library等。四川大学图书馆还为师生提供了9大类40多种开放获取(Open Access, OA)资源,其中包括电子期刊、电子印本、机构知识库、电子课件、慕课资源、专利信息、科研报告与统计资料、学位论文、电子图书^[25]。调查显示,117家大学图书馆推出可开放获取的国内外新型冠状病毒相关的文献资源信息,占比高达85%,比如华南理工大学图书馆联合中国图书进出口总公司和万方数据公司推出相关专栏,其中包括万方医学网、American Medical Association、Cambridge University Press、Clarivate Analytics、Elsevier、Wiley等^[26]。除此之外,还有40家大学图书馆选择其他校外访问电子资源途径,比例为29%,如EDS、CASHL文献传递、短期校外漫游、开通知网研学平台、移动图书馆APP、超星学习通等,这些访问途径都展现了大学图书馆为读者提供信息资源服务的职能。

3.3 免费电子资源整合情况

疫情防控期间,众多数据库商、出版商、互联网公司纷纷推出限时免费访问的学术资源。很多大学图书馆经过测试、确认访问成功后推出了一系列“疫时免费”资源介绍,发布在图书馆网站和微信公众号上供读者使用,调查发现主要包括多媒体学术资源、在线教育平台、电子图书等。

为方便师生在“停课不停学”阶段获得便捷的教学资源,各大学图书馆积极联系资源提供方,精心搜集整理优质电子资源。通过统计调查发现,搜集整理在线教育平台及访问方式的图书馆有47家,占比较小,占34%。教育部组织22个在线课程平台,制定了多样化在线教学解决方案,在线课程平台包括“爱课程”“学堂在线”“智慧树”“学银在线”“超星尔雅网络通识课”“人民网公开课”等。北京航空航天大学图书馆搜集并推送了在线教育平台相关信息,整理教育部组织的22个优质在线课程平台和国家教育资源公共服务平台及链接^[27],助力师生教学或自主学习。

调查显示,110家大学图书馆都提供了多媒体



学术资源,占比高达80%,内容涉及精品课程、名师讲座、学术报告、考试资源、职业培训等,帮助师生通过线上学习有条不紊地进行自我提升。多媒体学术资源包括新东方多媒体学习库、知识视界、外研社大学生在线外语学习资源、MET全民英语、超星学术视频、网上报告厅等。北京大学图书馆在微信公众号上推送了12个多媒体免费资源及访问方式^[28];浙江大学图书馆在微信公众号菜单栏“服务导航”——“微课堂”中推出“12讲专利微课堂,每天10分钟、在家学专利”等^[29],丰富读者的学习生活。

电子图书方面,有122家大学图书馆在网站或微信公众号推出电子图书免费阅读专栏占比高达89%。比如,中国图书进出口总公司携手国际知名教材出版社圣智出版集团(CENGAGE Learning),开放电子教参数据库,提供其出版的3000余种电子教材的免费访问;清华大学出版社开放个性化的高等教育知识库——“文泉学堂”;机械工业出版社的工程科技数字图书馆6000余册电子书在抗“疫”期间免费开放阅读;还有“可知”知识服务平台;电子工业出版社“悦”系列知识服务产品;超星学术资源、京东校园读书等。东南大学图书馆、中央民族大学图书馆为丰富读者在疫情时期的精神生活,精心策划推出品读经典、全民战“疫”听书读书打卡活动。郑州大学图书馆^[30]、云南大学图书馆^[31]等在微信公众号上推送“战疫主题书柜”栏目,由中国图书进出口总公司携手国内多家权威出版社推出,此书柜涵盖新型冠状病毒公共及个人防护防治、防控知识问答、心理防护疏导、防护儿童绘本、传染病防治法等诸多防控、防护主题书籍39册,助力公共及个人病毒防护安全,其中包括习近平的“书柜”、党建书柜、马克思研究书柜、中华优秀传统文化书柜、“世界好书”、祖国70周年书柜等。这些电子图书资源满足了读者阅读需求,可以帮助师生找到配合网课的教材资料。

3.4 远程参考咨询服务情况

疫情面前,图书馆虽然暂停了到馆服务,但读者在使用图书馆资源和服务过程中遇到任何问题和困境或有任何建议,都应该有机会与图书馆员取得联系。通过调查发现,图书馆提供的远程参考咨询途径主要有以下几种:邮箱咨询、QQ或QQ群咨询、微信公众号留言咨询、电话咨询以及其他方式(见图3)。

因疫情防控所需图书馆恢复开放时间推迟,闭馆期间很多大学图书馆馆员“离馆不离岗”,图书馆的参

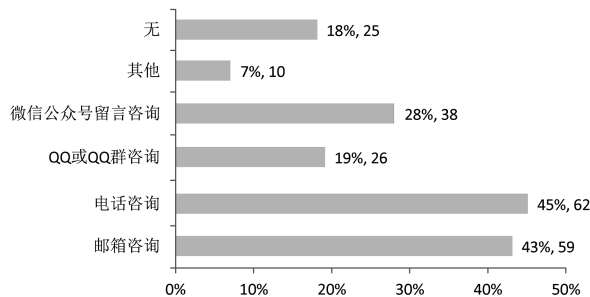


图3 “双一流”大学图书馆参考咨询服务方式

考咨询服务依然进行,更多是通过邮箱咨询和电话咨询来解决读者的问题。据调查显示,疫情期间明确在网站、微信公众号、微博等社交媒体上提供参考咨询联系方式的图书馆有112家,占全部图书馆的82%。其中,提供邮箱咨询服务的图书馆59家,占43%,如读者在电子资源使用过程中出现疑问,或者有特殊的文献需求,都可发邮件给工作人员,会尽快帮助解决相关问题;提供电话咨询服务的图书馆62家,占45%,如科技查新和查收查引等学科服务获取电子版盖章报告可拨打图书馆服务电话。

除去占比最多的邮箱和电话咨询服务以外,26家图书馆利用QQ服务读者,比重较低,只有19%,如南开大学图书馆开通了“读者咨询群”和“论文审核群”。38家(28%)大学图书馆充分利用微信公众号的功能,读者可以在微信公众号留言,提出自己需要咨询的问题,等待工作人员解答。其他咨询途径则包括:微博私信、图书馆网站上的咨询互动以及智能咨询,如南开大学图书馆提供智能咨询服务,关注“南开大学图书馆”微信公众号,直接输入问题或点击“读者服务—智能咨询”,人工客服会在固定在线时间解答^[32]。通过调查我们也发现,25家图书馆没有在疫情期间明确发布咨询渠道,比例为18%,这表明不同大学图书馆对于参考咨询服务的重视程度存在一定的差异,部分图书馆需要予以改进。

3.5 线上学科服务情况

通过对疫情期间图书馆提供学科服务的调查统计,有70家(51%)图书馆提供线上学科服务,在疫情期间提供科技查新、查收查引、文献传递、成果证明以及知识产权服务等业务,全面执行线上服务模式,读者可以通过电话、邮箱等联系方式进行委托。

通过调查发现,中国农业大学图书馆为需要进行科技查新和查收查引的老师提供电子版盖章报告^[33];湖南大学图书馆为读者提供湖南省图书馆联



合在线咨询、湖南省高校数字图书馆、CALIS、CASHL等文献传递平台的文献传递在线提交请求方式及具体流程^[34];清华大学图书馆在微信公众号发布了疫情防控期间图书馆接收博士后出站报告、学生毕业论文等工作说明,针对博士后出站报告的提交工作与学生毕业论文的电子版审核工作,采取预约制办理^[35]。但在疫情期间有67家(49%)图书馆没有在图书馆网站、微信公众号、微博上发布有关学科服务的说明,这表明疫情期间一些图书馆的学科服务工作做得还不够完善。

3.6 “无接触”纸质文献传递服务情况

为做好疫情防控工作,大学图书馆普遍闭馆并暂停还书业务。据统计,125家大学图书馆发布了闭馆期间外借图书不计算逾期费用的说明,占比高达91%,这解除了广大读者的顾虑。

调查发现,疫情期间仍提供馆藏纸质文献的大学图书馆只有16家,占比12%。为减少传染风险,图书馆采取“非接触”文献传递,使馆员与读者保持一定距离。如同济大学德文图书馆的纸本借阅服务,图书馆书库、阅览室关闭,读者急需借阅纸质图书,可进行在线借阅,读者线上提交《同济大学德文图书馆在线借阅服务申请表》,工作人员找到馆藏图书,根据申请表中的借阅信息,在图书馆集成管理系统中直接进行借阅操作,操作完成后,借阅图书将置于中德大楼一楼德文图书馆保安处统一进行登记领取^[36]。北京大学图书馆为满足疫情期间在校师生的借阅需求,开辟“送书到楼”服务项目,师生可以通过图书上门服务系统在线提交借阅请求,图书馆组织馆员把书送到学生宿舍楼、实验楼、办公楼等处^[37]。提供纸质文献服务的图书馆数量虽然不多,但可以极大地帮助到急需纸质文献的读者。

4 大学图书馆应急服务提升对策

结合本研究所构建的面对突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务体系与新冠肺炎疫情期间我国137家“双一流”大学图书馆的网络应急服务实践,建议我国大学图书馆重点从以下几个方面提升应急服务水平。

4.1 提供应急信息服务

调查显示,94%的大学图书馆在网站上发布了新冠肺炎疫情相关信息,部分图书馆在网站上设立专门的疫情专栏,为读者提供应急信息服务指引。

但应急信息服务不单是发布疫情信息,还包括信息咨询、信息分析、信息资源推送和信息素养教育等方面,如郑州大学图书馆在微信公众号提供疫情信息答疑服务,开设免费的“新冠肺炎疫情问答库”,通过高校智能客服在线自动解答师生提出的疫情相关问题^[38],缓解读者焦虑。但调查发现,仍有相当一部分图书馆信息服务意识相对淡薄,未开展任何应急信息服务,因此我国大学图书馆构建网络应急服务平台还需进一步提高信息服务意识和相关知识。

针对突发公共卫生事件,大学图书馆除在网站上提供信息服务外,还应充分开展微信公众号等社交媒体的创新服务,如及时推送《图书馆网络服务指南》、校外访问图书馆数字资源和中外文电子书资源、文献传递、中国知网校外访问全新认证方式、常用数据库推介和信息素养教育等信息。此外,可以开设专门的抗“疫”专栏,如识别虚假消息缓解读者紧张情绪;推荐经典名著、电影,既能缓解焦躁也能充实读者精神生活;举办读书听书打卡、有奖征文等活动;提供疫情信息在线答疑等各类信息服务。

4.2 优化数字资源服务

此次新冠肺炎疫情期间,正值大学毕业生撰写论文之际,为保证读者能够在校外正常使用电子资源,图书馆需全面优化电子资源校外访问系统,为读者工作、学习、生活提供多样化的信息保障。据调查显示,87%的大学图书馆提供校外VPN登录方式,同时有越来越多的学校加入了CARS4,截至3月20日,已有64%的图书馆可以通过CARS4在校外直接访问,还有更多大学图书馆也在调试当中,这说明疫情期间各大学图书馆高度重视数字资源服务。

优化数字资源服务主要包括:各图书馆及时编制和发布《图书馆网络服务指南》,为师生方便、快捷使用图书馆网络服务和各类数字资源提供指引;在已有教材教参选荐平台的基础上,收集整理本学期开设的部分课程教材电子版,与教务处等合作开展线上电子教材服务;与数据库供应商协商合作,争取特殊时期的优惠政策,增加数据库终端访问账号数量;整合各类数字资源,保障疫情防控阶段对学校整体教学科研的资源支撑,健全线上数字资源获取方式等。此外,突发公共卫生事件期间,图书馆要统筹做好教学科研工作安排,大力加强在线教学组织与管理,强化教师在线教学培训,扎实做好线上教学工作,做到“停课不停教,不停学”,让读者“宅”在家中



也能度过一个丰富充实的特殊假期。

4.3 完善参考咨询服务

暂停开放期间,图书馆既要积极稳妥做好防控工作,也应坚持以师生为中心,开展战“疫”应急服务。建立健全参考咨询服务平台,这样读者在使用图书馆资源和服务过程中遇到任何问题或困境,都可以第一时间咨询图书馆员。各大学图书馆对于网络参考咨询服务普遍是重视的,82%的大学图书馆在网站和微信公众号上提供了联系途径,就充分反映了这一点,但只有51%的图书馆提供线上学科服务,表明疫情期间部分图书馆学科服务方面做得不够好,需要改进。

突发公共卫生事件期间,大学图书馆可组建图书馆咨询服务群,各业务部门骨干馆员参加,及时解答读者在图书馆网站留言板、微信公众号、读者交流QQ群提出的各类问题,第一时间解决广大读者使用图书馆中遇到的困难;图书馆还应与校内相关单位和有关数据库商积极沟通,全力确保师生校外访问图书馆数字资源24小时不断线,服务不掉线,在线提供文献传递;图书馆可以通过在线服务以及证明材料无接触送达服务,提供师生科研论文和学术成果的查收查引报告,全力保障师生在项目申报、评奖评优和职称评定等工作中的检索需求,满足广大师生科研工作的需要。

4.4 加强教育培训服务

疫情期间,信息污染、信息谣言持续不断,导致公众焦虑和恐慌,大学图书馆可向师生提供教育培训服务。教育培训服务包括各类网络课程、公益讲座、线上主题展览、应急科普知识宣传活动和信息素养教育等。例如,浙江大学图书馆为帮助读者提升自身信息素养,推送“求真一小时”系列讲座,讲座采用录播视频和在线直播的方式进行,内容涵盖网络资源、实用工具、信息检索、专利有约等专题^[39]。武汉理工大学图书馆在微信公众号平台推送“权威辟谣”等栏目,提升读者信息素养和信息甄别能力,这在一定程度上起到了阻止谣言传播的作用。

突发公共卫生事件中的教育培训服务方面,大学图书馆可提供医学、医疗药品等多方面的公益讲座,向读者普及相关防控知识,帮助其树立防控意识;也可举办知识竞答活动,这是开展疫情防控科普宣传、提高公众科学素养的有效方式;同时,开展应急科普知识宣传活动也有利于提高应急安全教育普

及率。此外,图书馆还需加强应急服务馆员培训等方面的工作,提升馆员应急服务能力,使其可以做好相应的参考咨询服务和学科服务等有针对性的用户服务工作。

4.5 落实应急响应管理

许多大学图书馆管理制度只针对日常业务,并不适用于疫情这一特殊时期,而此时馆内安全管理工作尤为重要。为严防疫情在馆区传播和蔓延,图书馆在加强内部防护措施上,需着重注意各馆舍的卫生管理。如浙江大学图书馆暂停开放期间,每日两次对馆舍进行整体卫生消毒,到岗值班馆员入馆均进行登记,物业保洁人员每天对阅览空间、卫生间、电梯轿厢、垃圾桶、风机房过滤网等公共区域及设备设施消毒,详细记录每个点位的消毒情况,包括日期、地点、消毒时间和消毒人员,确保消毒工作责任到人^[40]。

面对公共卫生突发事件,图书馆首先应启动应急预案并确保立即响应;其次应建立联动机制,一是馆内联动,改变平常各部门线性工作模式,暂停部分业务和岗位,集中力量,形成跨部门的应急服务团队,强化馆领导值班、日服务报告、周服务报告和应急处置机制^[41];二是图书馆与学校联动,图书馆需与学校密切配合,尤其是针对网络教学方面;三是图书馆与学术组织联动,协同共进,实现情报资料与科研成果的积累,从整体上提高应急服务的能力和水平;同时为避免长时间闭馆导致设施设备损坏,需开展定期清理维护工作。

4.6 实施社会救灾支援

新冠肺炎疫情暴发后,中国图书馆学会发起“同舟共济、执手迎春”抗“疫”行动,得到中国各类型图书馆的响应,很多大学图书馆参与其中,并捐钱捐物。比如,武汉大学图书馆整理出馆藏图书供隔离区医护人员和隔离患者阅读,为一线工作人员和隔离患者提供爱心支持^[42]。武汉理工大学图书馆为汉方舱医院建设了“读书驿站”,营造阅读氛围,提升医生、病人的阅读体验^[43]。

面对突发公共卫生事件,大学图书馆可以积极提供志愿者服务,投入社区防控一线;捐赠图书,为防控一线工作人员开设阅读场所;开展阅读疗法服务,利用书籍为公共安全突发事件造成的身心健康受害者进行心理疏导和辅助康复治疗^[44]。提供爱心支持和志愿者服务工作会更有利于图书馆形象塑



造,提升人们对图书馆应急服务价值的认同。

4.7 注重可持续发展

疫情期间及疫情过后,大学图书馆要深化忧患意识,其中应急评价工作是关键一环,图书馆需要对疫情期间的应急管理过程中所暴露的短板进行评价总结,查漏补缺,对优秀的大学图书馆应急管理案例进行分析学习。每一次重大突发公共安全事件的发生,都有大量事前、事中和事后的信息整理、研究和发布,图书馆可以发挥文献搜集职能,在重大突发公共安全事件全生命周期中,做好信息的收集、整理、发布、存储、分析等相关工作^[45],将事件中的文献资料和应急评价收集存档,形成相关数据库和专门的应急管理经验、培训素材。

此外,图书馆需全力做好疫情防控后的开馆准备工作,图书馆部门人员主动联系学校防控工作领导小组,积极协调后勤管理处,确保按时开馆。各大学图书馆可根据场馆面积明确限制人数,以读者的需求为考虑,分步、分区、分时段开放馆内区域,实施座位定点;做好防控工作,提前准备红外线体温检测卡、消毒洗手液等防疫物资,做好回流书籍、设施设备的消毒,确保开馆后各项服务工作正常开展。

5 结语

大学图书馆在做好应急响应管理的同时,需要为师生用户提供应急信息服务、数字资源服务、参考咨询服务、教育培训服务等网络应急服务,实施力所能及的社会救灾援助,同时开展应急服务评价和馆藏资源建设,做好恢复开放准备工作。根据对我国137家“双一流”大学图书馆网络平台的调查,新冠肺炎疫情期间我国大学图书馆普遍响应及时,91%的图书馆网站在2020年1月23日武汉宣布封城后及时发布闭馆紧急通知,并有93%的大学图书馆通过网站和微信公众号发布与疫情相关的信息,部分图书馆专门开设战“疫”专栏,为读者提供疫情信息以及疫情期间图书馆资源与服务使用指南。各大学图书馆基本都提供了电子资源校外访问途径,其中以VPN、CARSI、限时免费版电子资源为主。图书馆还整合多媒体学术资源、在线教育平台、电子图书等电子资源,为师生线上教学和阅读提供支持。82%的大学图书馆提供远程参考咨询服务,51%的图书馆提供线上学科服务,12%的图书馆提供“无接触”纸质文献传递服务。一些图书馆在馆内安全管

理和社会救灾援助方面也作出了有益的尝试。经历了新冠肺炎疫情的考验,总结相关经验教训,实践并完善面对突发公共卫生事件的应急服务体系,我国大学图书馆应急服务水平将有明显的提升。

需要说明的是,此次调查时间为2020年2月12日到3月20日,正值疫情期间,由于图书馆网站和社交媒体的更新速度较快,其应急服务状态处于动态变化的过程中,在此之后应该还有不少图书馆采取了一些好的服务方式,而本研究难以全面覆盖。此外,此次新冠疫情是重大突发公共卫生事件,体现了大学图书馆非常规状态下的应急服务水平,主要体现在线上服务方面,常规突发卫生事件的应急服务一般仍然还会保留线下服务,本研究对线下服务未作深入分析。本文此次主要针对疫情期间大学图书馆的应急服务开展研究,疫情后时代的大学图书馆服务与管理,也是值得进一步研究的课题。

参考文献

- 1 柯平.公共安全突发事件中图书馆应急服务机制刍议[J].图书馆杂志,2020,39(3):1-3.
- 2 冯飞.加强宣传教育 确保思想稳定——谈“非典时期”图书馆工作[J].图书馆研究与工作,2003(3):26-27.
- 3 郑笑笑.试论社会突发事件中公共图书馆职能的发挥[J].图书与情报,2005(4):43-46.
- 4 谢海华,曾湘琼.试论图书馆在危机信息传播中的作用[J].图书馆建设,2006(3):100-102.
- 5 Featherstone R, Lyon B, Ruffin A. Library roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine[J]. Journal of the medical library association, 2008, 96(4):343-350.
- 6 魏大威,廖永霞,柯平,等.重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J].图书馆杂志,2020,39(3):4-18.
- 7 Wilson V. Public libraries can play an important role in the aftermath of a natural disaster[J]. Evidence Based Library & Information Practice, 2010, 5(3):59-61.
- 8 张靖,陈朝晖.图书馆参与应急科学传播服务的现状与思考[J].图书馆建设,2014(6):58-62.
- 9 杨继贤.从非典型肺炎事件看图书馆的危机管理和服务工作:香港岭南大学图书馆的经验[J].图书情报工作,2003(9):11-13.
- 10 Zach L. What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis[J]. Science & Technology Libraries, 2011, 30(4):404-413.
- 11 同6.
- 12 张靖.美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示[J].图书情报工作,2016,60(7):72-77.
- 13 宋丹,高峰.美国自然灾害应急管理情报服务案例分析及其启示[J].图书情报工作,2012,56(20):79-84.
- 14 同1.
- 15 同6.
- 16 唐鹏宇.我国图书馆界关于突发公共卫生事件的研究述评[J].图书馆研究与工作,2020(4):5-9.
- 17 魏永丽,韦汉萍,罗燕萍.图书馆突发公共卫生事件应急机制构



- 建探索[J].图书情报工作,2015,59(S1):1-2,8.
- 18 杨敏,刘咏梅,谢笑.大学图书馆突发事件应急管理研究——基于 WSR 方法论[J].图书馆工作与研究,2019(10):11-17,48.
- 19 曾建勋.推进图书馆应急服务体系建设[J].数字图书馆论坛,2020(3):1.
- 20 柯平,包鑫.公共图书馆在应对公共安全突发事件中的地位和作用[J].图书馆论坛,2020,40(4):109-112,150.
- 21 同 6.
- 22 潘梅.图书馆危机管理若干问题探讨[D].北京:北京大学,2007.
- 23 教育部 财政部 国家发展改革委关于公布世界一流大学和一流学科建设高校及建设学科名单的通知[EB/OL].[2020-02-14].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A22/moe_843/201709/t20170921_314942.html.
- 24 中国人民大学图书馆.同心战“疫”|资源与服务指南[EB/OL].[2020-02-14].<http://www.lib.ruc.edu.cn/node/298.jsp>.
- 25 四川大学图书馆.抗“疫”利器之免费资源和 OA 资源:四川大学图书馆战“疫”服务在行动[EB/OL].[2020-02-14].<https://mp.weixin.qq.com/s/P2AGXxk3XyWha-T24Ybi1A>.
- 26 华东理工大学图书馆.不出门,涨知识!(六)国内外新型冠状病毒的开放获取学术资源汇总[EB/OL].[2020-02-14].https://mp.weixin.qq.com/s/hA0bGfAzUc_nooAMQIDQqQ.
- 27 北京航空航天大学图书馆.图书馆电子资源使用帮助续三:在线教育平台[EB/OL].[2020-02-17].<https://lib.buaa.edu.cn/newsinfo?cid=18&pid=46&id=20301>.
- 28 北京大学图书馆.居家抗疫,免费资源新体验之多媒体资源[EB/OL].[2020-02-17].<https://www.lib.pku.edu.cn/portal/cn/news/0000002117>.
- 29 浙江大学图书馆.每天十分钟,在线学专利![EB/OL].[2020-02-18].<https://mp.weixin.qq.com/s/tv2PemFwX4L7Ef7OmQZIIQ>.
- 30 郑州大学图书馆.关于中国主题书柜开放通知.[EB/OL].[2020-02-18].<https://mp.weixin.qq.com/s/VQxR4nHGD01TUpUDMw4-A>.
- 31 云南大学图书馆.“战疫”主题书柜[EB/OL].[2020-02-18].<https://mp.weixin.qq.com/s/jlbcSrsHf-ZtjgYUiQe8nw>.
- 32 南开大学图书馆.疫情防控期间图书馆读者服务指南[EB/OL].[2020-02-20].<http://www.lib.nankai.edu.cn/2020/0216/c11989a265098/page.htm>.
- 33 中国农业大学图书馆.疫情防控期间工作方案[EB/OL].[2020-02-20].<http://www.lib.cau.edu.cn/readnews.php?id=773>.
- 34 湖南大学图书馆.抗击疫情|图书馆服务小问答[EB/OL].[2020-02-20].<https://mp.weixin.qq.com/s/GhjnqxszDpVPuH1O9UQPvg>.
- 35 清华大学图书馆.疫情防控期间图书馆接受博士后出站报告、学生毕业论文等工作说明[EB/OL].[2020-02-20].<https://mp.weixin.qq.com/s/gsc0BN9lIF4vLjCiWegTGQ>.
- 36 同济大学图书馆.同济大学德文图书馆在线借阅服务开通[EB/OL].[2020-02-29].<https://www.lib.tongji.edu.cn/index.php?classid=11979&newsid=30759&t=show>.
- 37 北京大学图书馆.疫情无情,图书传情:欢迎使用“送书到楼”服务[EB/OL].[2020-02-20].https://mp.weixin.qq.com/s/eKnyg_-RJRCl6sJc-It-A.
- 38 郑州大学图书馆.疫情信息、在线答疑[EB/OL].[2020-02-20].https://mp.weixin.qq.com/s/MHUS_8pF_Mfhoontekc-qGw.
- 39 浙江大学图书馆.抗“疫”不停学,“求真一小时”!信息素养讲座将与您线上相约[EB/OL].[2020-03-10].<https://mp.weixin.qq.com/s/dkojOIviuFLCeQVndOM8qw>.
- 40 浙江大学图书馆.我们在行动!图书馆全面组织实施疫情防控工作![EB/OL].[2020-02-20].https://mp.weixin.qq.com/s/YVwyF5pr_9VHHiZu4-s3fg.
- 41 同 1.
- 42 武汉大学图书馆.有书不惧隔离,方舱阅读抗疫——武汉大学图书馆捐赠刊物近万册助力抗疫[EB/OL].[2020-02-21].https://mp.weixin.qq.com/s/1YxJI8bqRg_BZ9xLapZ4Gw.
- 43 武汉理工大学图书馆.汉汽方舱:用书香温暖你的心[EB/OL].[2020-03-01].<https://mp.weixin.qq.com/s/2ca7yZOmZ8P842wyi6C7Jw>.
- 44 同 20.
- 45 同 6.
- 作者单位:郑州航空工业管理学院信息管理学院,河南郑州,450046
- 收稿日期:2020年3月29日
- 修回日期:2020年5月5日
- (责任编辑:支娟)

Research on Academic Libraries Emergency Services for Public Health Emergencies

—A Survey on the Library Portals of 137 “Double First-class” Academic Libraries in China

Guo Yajun Yang Zinan Yang Zhishun

Abstract: How to carry out emergency services in public health emergencies is an important issue that academic libraries need to solve urgently. Therefore, this research constructs an emergency service system for public health emergencies. Based on this system, this article summarized the situation through surveys on 137 “Double First-class” academic libraries in China by means of website visit, social media visit and content analysis on aspects of COVID-19 information release, off-campus access to electronic resources, open access electronic resource integration, remote reference services, online subject services, and non-contact paper document delivery services of these libraries. And then it proposes specific countermeasures for academic libraries to improve the level of emergency services, such as providing emergency information services, optimizing digital resource services, improving reference service, strengthening education and training services, implementing emergency response management, carrying out social disaster relief support, and attaching importance to sustainable development.

Keywords: Emergency Services; Academic Libraries; Public Health Emergencies; COVID-19