

突发公共卫生事件期间高校图书馆服务策略探讨

李雪琴 贾子文 吴悦 马佳

(山西医科大学图书馆 太原 030001)

[摘要] 以 42 所“双一流”高等院校图书馆为调查对象, 针对其在新型冠状病毒肺炎疫情期间提供服务情况进行调研及分析, 阐述服务特点, 提出突发公共卫生事件期间高校图书馆服务策略建议, 包括适应读者多元需求, 构建渐进式服务模式; 发挥图书馆职能优势, 助力公共卫生事件防控。

[关键词] 突发公共卫生事件; 新型冠状病毒肺炎; 高校图书馆; 服务策略

[中图分类号] R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2021.01.018

Discussion on the Service Strategy of University Library during Public Health Emergencies LI Xueqin, JIA Ziwen, WU Yue, MA Jia, Library of Shanxi Medical University, Taiyuan 030001, China

[Abstract] Taking 42 "double first-class" university libraries as the study objects, the service provided by university libraries during the COVID-19 epidemic is investigated and analyzed. The paper expounds the characteristics of the service, puts forward some suggestions on the service strategy of university libraries during public health emergencies, including adapting to the diverse needs of readers and constructing a progressive service mode, giving full play to the advantages of libraries to help prevent and control public health incidents.

[Keywords] public health emergency; COVID-19; university library; service strategy

1 引言

突发公共卫生事件指突然发生造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件^[1], 具有突发性、不确定性、复杂性、灾难性、负面性、影响力大等特征^[2]。2020 年 1 月我国暴发新型冠状病毒肺炎疫情(以下简称“新冠肺炎疫情”), 对社会经济、教育、文化、生活等

方面造成相当程度冲击。政府和全社会迅速做出反应, 整合资源控制疫情发展, 减少损失。高校图书馆作为学校文献信息资源中心和校园文化、社会文化建设的重要基地, 在校园和社会生活中扮演重要角色^[3], 如何提供及时、稳定、精准的服务, 协助社会和学校应对突发公共卫生事件成为图书馆界的关注重点。本文以 2020 年新冠肺炎疫情这一突发公共卫生事件为例, 对我国 42 所“双一流”高校图书馆在此期间提供服务情况进行调研, 分析其应对突发公共卫生事件的策略, 以期为今后制定实施突发公共卫生事件服务策略提供参考。

[修回日期] 2020-06-19

[作者简介] 李雪琴, 副馆长, 副研究馆员, 发表论文 16 篇, 参编著作 4 部。

2 疫情期间“双一流”高校图书馆服务内容调查

2.1 基本情况

调研对象选取我国42所“双一流”建设高校图书馆，调研内容为新冠肺炎疫情期间其服务情况，调研方式包括访问图书馆官方网站及微信公众号，浏览官方网站“通知公告”、“新闻资讯”、“资源动态”、“疫情专题服务”和公众号发布的推文及专题模块等，调研时间范围为2020年1月14日-2020年2月25日。经筛选最终得到1018条研究样本。

2.2 调研结果

42所“双一流”高校图书馆面对新冠肺炎疫情所导致的紧急闭馆、延期开馆等情况时均采取多种形式服务以满足读者需求。通过对1018条研究样本进行归类，将图书馆提供服务分为6类：资源提供、讲座培训、信息咨询、学科服务、阅读推广以及“抗疫”专题服务类，见图1。

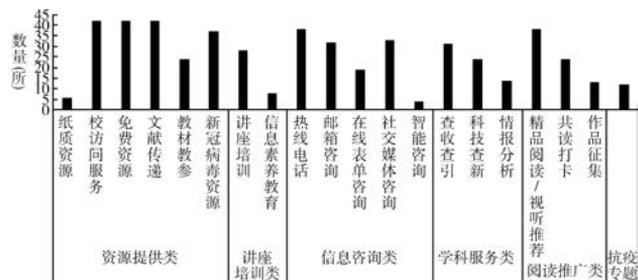


图1 新冠肺炎疫情期间“双一流”高校图书馆服务类型调查情况

2.3 结果分析

2.3.1 资源提供 资源提供是疫情期间高校图书馆服务重点，包括纸质资源和电子资源提供，见表2。其中以电子资源服务为主。电子资源服务除常规远程服务、免费资源整合、文献传递服务以满足广大读者学习和科研需求外，23所高校图书馆还通过教材教参推送服务，特别是中国人民大学、北京航空航天大学等5所高校图书馆配合学校教务处实现电子教材教参精准推送服务，为广大师生疫情期间在

线教学提供资源支持。37所高校图书馆整合新冠病毒相关资源，为公众、医疗工作者和研究人员等提供科学认知、有效防护和学术研究支持。

表1 疫情期间“双一流”高校图书馆资源提供服务详情

服务类型	提供该服务图书馆数量(所)	百分比(%)
纸质资源	6	14.3
提供服务		
本馆电子	42	100
资源校外	36	85.7
访问服务	42	100
免费网络	42	100
电子资源	42	100
整合服务	42	100
文献传递	29	69
服务	42	100
教材教参	5	11.9
服务	6	14.3
	23	54.8
新冠病毒	37	88.1
相关资源		
整合服务		

2.3.2 讲座培训、信息咨询和学科服务 高校图书馆日常基本服务，在疫情期间多采用线上方式以满足广大读者日常信息需求。部分图书馆克服空间限制，通过微信公众号推文、线上平台、视频录制、网络直播、慕课等形式开展信息主题特色讲座、培训和课程，主题包括信息素养教育、特殊技能培训 and 通识课程等，见表2。

表2 疫情期间“双一流”高校图书馆特色讲座培训开展形式

开展形式	案例
图文推送	北京大学图书馆利用微信公众号推出“一小时讲座线上推文精简版”
线上平台	天津大学利用超星学习通和QQ群开展通识教育课程教学；四川大学图书馆利用QQ群课堂进行“信息检索与利用”线上教学
视频录制	浙江大学图书馆以小视频形式推出“12讲专利微课堂”；西安交通大学图书馆通过短视频、动画推出信息素养视频教程

续表 2

网络直播	厦门大学图书馆“i 学堂”以网络直播形式延续信息素养教育；山东大学图书馆“众创营”以线上讲座形式为读者提供职前培训；四川大学图书馆采用直播平台进行“一小时讲座”线上讲座直播；西安交通大学图书馆通过直播平台对学员班级开展针对性信息素养在线培训
慕课 (MOOC)	国防科技大学通过“雨课堂”实现“信息检索”课程在线教学

续表 3

共读打卡	20	北京师范大学图书馆 21 天读书战“疫”专题活动；南开大学图书馆“以读攻毒”共读活动；华东师范大学图书馆“丽娃共读”活动；东南大学图书馆书香东南之读书战“疫”活动；东北大学图书馆“好书共读”活动
作品征集	13	华中科技大学图书馆“微书评征集”；上海交通大学图书馆“诗歌壮志 共抗疫情”诗词作品征集活动；四川大学图书馆“读书声中战疫情”书评征集活动；郑州大学图书馆“书愈我心 影伴我行”征文；云南大学图书馆同心战“疫”，为爱告白朗诵作品征集

2.3.3 阅读推广 疫情期间高校图书馆为保障读者阅读需求、提高阅读兴趣，促进广大师生参与阅读活动，主要通过线上服务平台推广本馆及网络优质数字资源，利用作品征集形式与读者保持良好互动，保证图书馆阅读活动顺利开展，为居家读者提供丰富精神食粮和强大精神动力，见表 3。

表 3 疫情期间“双一流”高校图书馆阅读推广方式

推广方式	图书馆数量 (所)	案例
精品阅读 视听推荐	38	中山大学图书馆“e 读经典”书目推荐；天津大学图书馆音乐推荐；山东大学纪录片推荐；武汉大学图书馆“一期一书”有声阅读推荐；南京大学图书馆经典电影推荐

2.3.4 “防疫”专题服务 部分图书馆将疫情期间提供的相关服务系统、集中地展示给读者。根据发布平台可分为：官方微信公众号和官方网站专题服务，前者多以自定义菜单形式展现在公众号首页 1 级类目或 2 级类目中，后者多以浮动窗口或者专栏形式在图书馆官网中展现。根据专题发布内容可分为通知公告、资源和综合发布专题。设置“防疫”专题服务可方便读者在疫情期间快速、高效地利用图书馆服务，为打赢疫情攻坚战提供信息支持^[4-9]。

表 5 “双一流”高校图书馆“防疫”专题服务情况

发布平台	高校名称	专题名称	专题内容
官方微信公众号	北京大学 南开大学	创新服务、共克时艰战“疫”书柜	防疫期间创新服务、电子资源、讲座指南 嵌入中华主题书柜，在疫情期间整合并免费开放防疫必读、科普绘本、心理健康、人文社科等精选好书
	华东师范大学	同上	同上
	华南理工大学	同上	同上
	东南大学	读书战“疫”	加入书香东南战“疫”圈子，共同打卡交流
	中央民族大学	国民战“疫”	防疫期间重要通知、资源、阅读服务整合
官方网站	中国人民大学	众志成城、齐心协力、同心战“疫”专栏	防疫期间资源与服务指南
	清华大学	共战疫情	疫情防控期间图书馆资源服务指南
	北京航空航天大学	北航云图书馆	资源集中推送和远程访问
	复旦大学	疫期研学：预防传染 健康校园	疫情期间图书馆通知公告整合
	山东大学	知识战“疫”不孤“读”	疫情期间通知公告、在线资源、信息服务、咨询服务等综合整合平台
	重庆大学	疫情期间数据库访问通道	疫情期间数据库临时访问方式整合列表

3 服务特点分析

3.1 常规服务正常开展

新冠肺炎疫情期间，为避免人员聚集可能带来的

交叉感染风险，高校图书馆纷纷采取紧急闭馆、延时开馆、暂停楼内服务等应急措施，秉承“闭馆不闭网络，服务不打烊”服务原则及时调整和创新常规服务方式，积极利用新媒体开展线上服务，保证各项基本服务正常有序开展。包括：利用线上资源和线上

平台保障读者文献信息需求;做好嵌入式教材教参文献服务,为学院线上教学正常开展提供支持;通过多种渠道提供参考咨询服务;提供线上科技查新、查收查引、知识产权信息、情报分析等学科服务;保证日常基本信息素养教育,包括普及数据库利用知识、信息检索技巧等;开展各类阅读推广服务。

3.2 应急信息服务有序推进

图书馆作为高校文献信息情报中心,疫情期间创新工作方式,积极有序推进各类应急信息服务。包括:整合并提供新冠病毒相关研究信息,如兰州大学图书馆汇总“新型冠状病毒”免费学术资源、进行冠状病毒研究回顾;健康信息推送及教育,如中山大学图书馆开设“新冠专题——指南与方案、病例报告、中医药专辑”;开展疫情防治活动,如上海交通大学图书馆开展“新型冠状病毒科普知识竞答”;优质防疫主题阅读资源推荐,如南开大学图书馆官方微信公众号开设战“疫”主题书柜,整合并免费开放防疫必读、科普绘本、心理健康、人文社科等精选好书。

3.3 阅读战“疫”服务及时跟进

图书馆作为高校校园文化建设的重要基地,在面对突如其来的新冠肺炎疫情,发挥精神文化建设职能,开展多种形式的阅读推广服务,帮助全校师生认识病毒、缓解恐惧心理、增强战胜疫情决心。在195条阅读推广活动信息中,有51条以阅读战“疫”为主题,包括:专题推荐,如天津大学图书馆针对疫情期间特殊社会和心理环境,推出瘟疫、理性思维、心理学3个专题书单,从了解瘟疫、分辨谣言、舒缓情绪3方面帮助读者理性科学地对待疫情;作品征集,如上海交通大学图书馆开展“诗歌壮志 共抗疫情”诗词作品征集活动;共读打卡、知识竞赛等其他形式,如北京师范大学图书馆开展21天读书战“疫”专题活动。

4 突发公共卫生事件期间高校图书馆服务策略启示

4.1 适应读者多元需求,构建渐进式服务模式

突发公共卫生事件期间读者对高校图书馆的需

求主要分为3个层次:基本教学与研究、卫生事件情报和精神文化需求。高校图书馆可构建以研学资源服务为基础、以应急信息服务为牵引、以文化休闲服务为辅助的渐进式服务模式,以适应读者在公共卫生事件期间的多元需求。通过多种渠道提供有力的资源保障和咨询、培训服务,满足读者线上教学和科研需求是首要工作;汇总及整合事件最新进展、防护知识和学术产出,以满足读者情报需求是重点工作;开展各类文化休闲服务以满足读者精神文化需求、消除读者恐惧,引导读者理性应对卫生事件是图书馆人文关怀和社会责任感的体现。

4.2 发挥图书馆职能优势,助力公共卫生事件防控

高校图书馆的主要职能包括信息服务、教育和文化休闲职能。突发公共卫生事件发生时图书馆应在保证读者安全基础上充分发挥其职能优势,助力公共卫生事件防控。首先充分发挥信息服务职能,利用丰富的信息资源、专业的信息馆员和敏锐的信息敏感度提供及时、有效、精准的信息支持;其次充分发挥教育职能,主动跟进事件发展态势、影响程度,收集、组织、鉴别并向全体读者科普防护、防治和防控知识,引导读者科学获取真实信息,避免恐慌,加强心理和生理防护,积极传递正能量;最后充分发挥文化休闲职能,通过丰富精神文化产品、创新文化服务模式、保持与读者良性互动等方式引导和满足读者特定时期的精神文化需求,缓解焦虑和恐惧心理,为公共卫生事件防控增添精神动力。

5 结语

新冠肺炎疫情期间高校图书馆为确保读者和馆员健康均采取暂停开放的应急措施,但闭馆不等于停止服务,在保障基本文献信息和培训教育服务基础上,高校图书馆还提供了多种形式的个性化服务。疫情过后图书馆要不断总结现有服务经验,思考公共卫生事件发生时服务策略,巩固图书馆在高校人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新中的重要地位。

参考文献

- 1 中华人民共和国中央人民政府.突发公共卫生事件应急(下转第92页)

《科学》评出2020年10大突破

2020年12月17日美国《科学》杂志公布了其评选出的2020年10大科学突破，其中新冠疫苗的研发居于榜首，另外9项研究则囊括艾滋病、室温超导、CRISPR治疗遗传性疾病、全球变暖等多个领域。

(1) 新冠疫苗点亮希望之光。

2020年1月12日中国科学家向世界公布了新冠病毒的基因组，为全世界科学家寻找应对和治愈新冠肺炎疫情奠定基础。截至2020年12月10日全球有162种候选疫苗正处于研发阶段，其中52种候选疫苗已经进行临床试验，有些疫苗已经公布了3期临床试验的结果。

(2) CRISPR首次成功治愈两种遗传性血液病。

2012年颠覆性的基因编辑工具CRISPR横空出世。2020年这一“基因魔剪”再次向世界展示了其“魔力”：首次成功治愈β地中海贫血和镰刀型细胞贫血症这两种遗传性血液病。

(3) 科学家反对种族偏见，支持多样性。反对种族偏见的抗议在美国愈演愈烈，科研人员也参与其中。2020年6月10日全球有5000多名科学家罢工，声援在美国发生的抗议活动。

(4) 全球变暖趋势日益明晰。

来自世界气候研究计划署的25名科学家将气候敏感区间缩小到2.6~3.9摄氏度之间。几乎确认气候变暖会淹没沿海城市、加剧极端热浪。

(5) 发现快速射电暴起源。

中外科学家结合多个卫星及地面望远镜获得数据认为，银河系内的一颗磁星SGR 1935+2154是2020年观测到的一个快速射电暴的起源。

(6) 世界上最古老的狩猎场景面世。

澳大利亚科学家报告了一幅在印度尼西亚发现的洞穴艺术画作，其至少可追溯至4.4万年以前，是迄今已知的最早狩猎场景。

(7) AI首次精准预测蛋白质三维结构。

谷歌旗下的“深度思维”公司宣布，其新一代AlphaFold人工智能系统精确预测了蛋白质的三维结构，准确性可与冷冻电子显微镜、X射线晶体学等实验技术相媲美。

(8) “精英控制员”控制艾滋病病毒。

一项针对64名HIV“特殊患者”进行的研究表明，在没有使用抗逆转录病毒药物的情况下其体内的病毒载量仍然非常低，这揭示了病毒在整合到基因组中位置的重要性。

(9) 首个室温超导体面世。

美国科学家在最新研究中可以实现零电阻的温度提高到15摄氏度，这一发现促进了室温超导体的研究工作，这类材料可以带来重大技术变革并节约大量能源。

(10) 鸟类聪明程度超出人类想象。

一项研究表明鸟类大脑的一部分类似于人类大脑皮层；另一项研究表明，小嘴乌鸦的意识比研究人员想象得还要高，而且其或许能有意识地进行思考。

(摘编自新华网)

(上接第88页)

- 条例 [EB/OL]. [2020-03-28]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2008-03/28/content_6399.htm.
- 王斌会. 新媒体时代突发公共事件中出版企业社会责任与社会效益契合探析 [J]. 科技与出版, 2020, 39(3): 96-98.
 - 教育部高等学校图书情报工作委员会. 普通高等学校图书馆规程 [EB/OL]. [2015-12-31]. <http://www.scal.edu.cn/gczn/sygc>.
 - 中国人民大学图书馆. 众志成城、齐心协力、同心战“疫”专栏 [EB/OL]. [2020-03-02]. <http://www.lib.ruc.edu.cn/>.
 - 清华大学图书馆. 共战疫情 [EB/OL]. [2020-03-02]. <http://lib.tsinghua.edu.cn/dra/>.
 - 北京航空航天大学图书馆. 北航云图书馆 [EB/OL]. [2020-03-02]. <https://lib.buaa.edu.cn/>.
 - 复旦大学图书馆. 疫期研学: 预防传染, 健康校园 [EB/OL]. [2020-03-02]. <http://www.library.fudan.edu.cn/>.
 - 山东大学图书馆. 知识战“疫”不孤“读” [EB/OL]. [2020-03-02]. <http://www.lib.sdu.edu.cn/index.html>.
 - 重庆大学图书馆. 疫情期间数据库访问通道 [EB/OL]. [2020-03-02]. <http://lib.cqu.edu.cn/>.