

COVID - 19 疫情背景下医学院校图书馆信息服务调查与分析

吕文娟 程艾军

(首都医科大学图书馆 北京 100069)

[摘要] 从地理位置、开闭馆情况、流通服务、信息资源服务方式、读者服务方式、线上信息素养教育等方面对全国 16 所医学院校图书馆开展信息服务情况进行调研, 结合相关研究文献分析疫情防控期间医学院校图书馆开展服务现状, 针对存在的问题提出相应建议。

[关键词] 医学院校图书馆; 信息服务; COVID - 19; 电子资源; 校外访问

[中图分类号] R - 056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2021.02.018

Investigation and Analysis of Information Service in Libraries of Medical Colleges and Universities in the Context of COVID - 19

Epidemic LV Wenjuan, CHENG Aijun, Capital Medical University Library, Beijing 100069, China

[Abstract] From the aspects of geographical location, open and close situation, circulation service, information resource service mode, reader service mode, online information literacy education and others, the paper investigates the information service carried out by the libraries of 16 medical colleges and universities in China, combined with relevant study literature, it analyzes the current situation of the service carried out by the libraries of medical colleges and universities during the epidemic prevention and control, and puts forward corresponding suggestions for the existing problems.

[Keywords] libraries of medical colleges and universities; information service; COVID - 19; electronic resources; off - campus access

1 引言

2020 年 2 月 11 日世界卫生组织将新型冠状病毒肺炎命名为 Coronavirus Disease (COVID - 19)^[1]。受疫情影响我国教育部下发通知要求全国大中小学延期开学。为了响应党中央、国务院号召及各级部门工作部署, 做好疫情防控期间“停课不停教,

停课不停学”的文献保障工作^[2-3], 各高校图书馆通过主页、微信公众平台等媒介发布线上服务通知。医学院校图书馆发挥医学专业信息优势为读者提供准确、及时的信息服

2 调查分析

2.1 调查对象与方法

调查对象为全国范围内随机抽取的 16 所本科院校医学院校图书馆, 包括中国医学科学院/北京协和医学院、北京大学医学部、首都医科大学、上海交通大学医学部、复旦大学上海医学院、同济大学医学院、中山大学中山医学院、广州医科大学、浙江

[修回日期] 2020 - 07 - 09

[作者简介] 吕文娟, 硕士, 馆员, 发表论文 6 篇, 参编论著 2 部; 通讯作者: 程艾军, 硕士, 副教授, 发表论文 20 余篇。

大学医学院、中南大学湘雅医学院、华中科技大学同济医学院、南京医科大学、重庆医科大学、天津医科大学、山西医科大学、安徽医科大学。调查截止时间为2020年4月20日,调查方式为浏览16所医学院校图书馆官网公布的信息、搜索“院校名称+图书馆”或“院校简称+图书馆”进行公众号关

注并收集信息、打电话或发送电子邮件咨询等。

2.2 基本情况

分别对医学院校图书馆所在地、流通服务、信息资源服务以及原文传递、查收查新等读者服务情况进行调查,见表1。

表1 16所医学院校图书馆信息服务调查基本情况

序号	高校名称	所在地	流通服务	信息资源服务	读者服务
1	中国医学科学院/北京协和医学院	北京	暂停	网址免费	电话、电子邮箱
2	北京大学医学部	北京	暂停	虚拟专用网络	图书馆主页、电子邮箱
3	首都医科大学	北京	暂停	校外远程访问系统、虚拟专用网络	图书馆主页、电话、电子邮箱
4	上海交通大学医学部	上海	2020年2月14日起预约借书不还书	虚拟专用网络	2020年2月24日起恢复网络查新查引委托
5	复旦大学上海医学院	上海	暂停	CARSI校外访问方式(全校师生均可用)、虚拟专用网络(教师可用)	电子邮箱
6	同济大学医学院	上海	暂停	CARSI校外访问方式(全校师生均可用)、虚拟专用网络(教师可用)	电子邮箱
7	中山大学中山医学院	广州	暂停	虚拟专用网络	图书馆主页、QQ、电子邮箱
8	广州医科大学	广州	2020年3月18日起预约借书不还书	虚拟专用网络	图书馆主页、QQ群
9	浙江大学医学院	杭州	2020年3月23日起预约借还书	CARSI校外访问方式	CASHL系统免费
10	中南大学湘雅医学院	长沙	2020年3月13日起预约借书不还书	虚拟专用网络、校外远程访问系统	电子邮箱、电话
11	华中科技大学同济医学院	武汉	暂停	虚拟专用网络	图书馆主页、电子邮箱、查重暂停
12	南京医科大学	南京	2020年4月13日起预约借还书	虚拟专用网络、QQ群	电子邮箱
13	重庆医科大学	重庆	暂停	CARSI校外访问方式(全校师生均可用)、虚拟专用网络(教师可用)	QQ、电子邮箱
14	天津医科大学	天津	2020年2月13日起预约借书不还书	虚拟专用网络	电话、电子邮箱
15	山西医科大学	晋中	2020年4月10日起预约借书无接触还书	校外远程访问系统、虚拟专用网络	热线服务台、微信群、QQ群
16	安徽医科大学	合肥	2020年4月16日开馆	虚拟专用网络	电话、网络

2.3 楼宇关闭、预约借书

根据上级疫情防控精神和学校整体部署要求,从2020年1月底开始各高校图书馆关闭楼宇,暂停期间所有外借图书均不计入逾期。随着国内疫情得到有效控制,上海交通大学医学部、天津医科大学、浙江大学医学部、南京医科大学、广州医科大学、中南大学湘雅医学院、山西医科大学和安徽医科大学8所高校陆续开始提供预约借书服务。流程如下:读者将图书信息(书名、作者、索书号)以及读者信息(姓名、学号/工号、手机号)发送至图书馆邮箱,邮件主题标明“预约借书+姓名+学号/工号”;图书馆工作人员收到邮件后将可外借图书取出并记录到相应读者账号上;工作人员邮件或电话通知读者取书时间、地点。图书馆在门卫处设置临时取书点。读者凭本人“一卡通”领取预借图书并通过电子邮件通知图书馆工作人员^[4]。以上流程在满足读者文献借阅需求的同时保证了疫情期间“零接触”原则的执行。

2.4 信息资源服务方式

2.4.1 虚拟专用网络(Virtual Private Network, VPN)技术 随着网络技术成熟发展,越来越多高校利用VPN进行移动办公和电子资源检索,16所高校图书馆均充分利用了VPN技术。因为VPN系统与高校门户系统实现集成,校内门户系统用户可利用“一卡通”用户名结合密码使用VPN系统,无需申请新账户^[5]。登录成功后在“资源组列表”中即可看到可用电子资源、文献资源,为读者居家学习和科研提供便捷通道。

2.4.2 校外远程访问系统 浙江大学医学院、首都医科大学和山西医科大学使用了校外远程访问系统——易瑞授权访问系统^[6],通过对读者和资源的灵活授权实现图书馆电子资源的馆(校)外远程授权访问^[7]。校外远程访问系统支持在iOS、Android等系统移动终端上对校内资源进行访问。

2.4.3 CARS I 校外访问方式 通过安装配置和部署有关系统,使图书馆多个中外数据库资源实现了基于中国教育科研计算机网统一认证与资源共享基础设施(CERNET Authentication and Resource Sha-

ring Infrastructure, CARS I)的校外访问新方式^[8]。只需在指定页面使用学校统一身份账号登录认证后即可访问相应数据库资源,如中国知网、万方、EBSCO、Emerald等。截至2020年4月18日已开通29类数据库访问,后续还将持续增加。在调查的16所高校图书馆中,复旦大学上海医学院、浙江大学医学院、重庆医科大学和同济大学医学院使用了CARS I 校外访问方式。

2.4.4 免费开放学术资源 在COVID-19疫情防控关键时期国内外数据库商、出版社、学术资源发行机构推出免费开放服务。调查的16所高校大都建立了信息资源服务QQ群或者微信群,为师生读者获取文献资源答疑解惑。同时通过图书馆主页、微信公众号发布和推荐各大免费开放资源平台。以山西医科大学图书馆为例,2020年2月5日其在图书馆主页“新闻公告”中发布题为“‘疫’期限时免费访问的电子资源集锦”,其中涵盖了116项提供免费访问的数据库商与内容链接供师生读者选择^[9],满足师生居家防疫期间科研和学习需求。

2.5 读者服务方式多样化

调查的16所医学院校图书馆均利用图书馆主页、QQ、电子邮箱、微信、电话等各类沟通渠道开展查收查引、查新、论文查重、研究支持等读者服务工作。上海交通大学医学部、首都医科大学、北京大学医学部、浙江大学医学院、安徽医科大学图书馆在疫情期间坚持提供科技查新、查收查引等服务。广州医科大学图书馆建立QQ群提供读者服务,山西医科大学图书馆创建名为“隔离不隔爱·山医图热线服务台”的微信群和QQ群用于提供文献获取、文献传递、学科服务、信息咨询等读者服务。重庆医科大学图书馆在主页发布“抗击疫情传播,图书馆人在行动”主题系列通知62条^[10],为读者获取信息提供有力保障。上海交通大学医学部提供查新及《科学引文索引》(Science Citation Index, SCI)检索“零接触”服务——读者在家中通过网络完成委托、付费后纸质报告以快递形式寄送^[11]。

2.6 疫情防控知识宣传普及工作

医学院校具有较强医学专业性^[12],在COVID-19

疫情防控期间医学院校图书馆充分体现医学学科特色,做好疫情防控知识宣传普及工作。中国医学科学院/北京协和医学院图书馆建立新型冠状病毒肺炎防控综合知识平台,整合并免费开放查阅国内外权威机构发布的新冠肺炎相关资讯、学术论文、专业指南等,满足用户对相关知识一站式获取需求。安徽医科大学图书馆通过主页、微信公众号推出“新型冠状病毒免费开放资源汇总”和“科学战‘疫’——海外‘冠状病毒’开放资源汇总”等在线资源^[13]。北京大学医学图书馆推出“新型冠状病毒肺炎研究资源专栏”为专业人士和公众提供专业信息、诊断治疗和药物研发最新资讯。中南大学湘雅医学院图书馆发布中南大学出版社紧急出版的电子书《新型冠状病毒感染的肺炎防控知识100问》和《新型冠状病毒肺炎大众防护与心理疏导》,通过读书活动帮助读者疏导心理,缓解不必要的恐慌情绪。

2.7 读者线上信息素养教育

2.7.1 在线课程 按照“停课不停教、停课不停学”原则,为完成相应教育教学任务提供保障,首都医科大学图书馆通过 Blackboard (BB) 网络平台开设“医学信息检索”在线课程,授课内容包括教学幻灯片、慕课视频资源,学生完成网络自学,建立班级QQ群,任课老师远程答疑,通过BB网络教学平台在线考试^[14-15]进行考核。安徽医科大学图书馆为本科生开展网络教学,通过移动办公平台钉钉、云视频会议协作工具 zoom 等授课,利用微信群为学生答疑解惑,最大程度保证在线教学质量和学生学习效果。

2.7.2 在线讲座、培训及防疫知识平台 广州医科大学图书馆通过微信公众平台开展“online 一小时”系列讲座,定期开设数据资源检索与利用线上培训,让读者掌握更多数据资源信息以及操作指南,为师生读者教学、科研提供支撑。中国医学科学院/北京协和医学院图书馆建立了新型冠状病毒肺炎防控综合知识平台并免费开放。

3 开馆准备工作与部分图书馆开馆后情况

3.1 开馆前准备工作

南京医科大学图书馆制定了《南京医科大学图书馆疫情防控期间运行方案》,在消毒清洁通风、入馆检测、借阅咨询、图书灭菌、公共区域劝巡等方面管控闭环清晰、服务流程简约,确保开馆安全有序^[16]。根据山西省教育厅和学校关于做好疫情防控条件下部分学生返校教职工返岗的要求,山西医科大学图书馆制定了《2020年春季开馆服务指南》并在图书馆主页公布图书馆开放方案。外借图书在各地流转,存在污染风险,为避免因图书流通造成病毒交叉感染,各图书馆提前部署图书消毒工作,如安徽医科大学图书馆新增设自助图书杀菌机。今后纸质图书馆流通前后的杀菌消毒程序应成为常态并在各图书馆推广。

3.2 开馆后基本情况

浙江大学图书馆和山西医科大学图书馆对当日归还图书集中存放、统一消毒。馆内不开放阅读区,提供无接触还书服务。南京医科大学图书馆开馆后运行有序,1周内接待读者3878人次。浙江大学图书馆自2020年4月13日开始有限开放,为控制在馆人数采取预约入馆制,提供网上和现场预约两种方式,在闭馆后进行馆舍空间消毒和归还图书消毒。

4 问题

4.1 电子资源存在问题

调查发现部分图书馆存在电子图书种类不充足、电子资源访问性差等问题。传统电子资源校外访问方式VPN和CARS认证存在网络不稳定、登录错误等问题^[17]。首都医科大学和山西医科大学图书馆采用的易瑞授权访问系统则存在账号不普及、需要读者申请的问题。另外部分电子数据库存在搜索操作复杂、资源分类不合理、版面设计混乱、资源不易查找等问题,给读者带来不便^[18]。

4.2 沟通方式不便捷

调查发现部分医学院校图书馆微信公众号信息

推送频率较低, 信息推送不及时甚至长时间不更新, 容易造成读者流失, 不利于图书馆信息服务发展^[19]。个别图书馆只在网站首页公布电子邮箱地址与办公电话, 无法及时联系到工作人员, 难以保证实时、便捷沟通。部分图书馆网站只在早 8 点至晚 6 点对外网开放, 给读者带来不便。

4.3 环境消杀后缺乏检测评估

调查的 16 所医学院校图书馆中大部分配备了图书消毒机、消杀用品、红外测温仪、智能监测检测系统和相关药品。部分图书馆在开馆前进行环境消杀, 但并未进行专业检测评估。处于疫情高风险地区的高校图书馆更应该重视做好开馆前准备工作。

5 思考与建议

5.1 读者服务细致化

疫情期间各高校在提供信息服务过程中尚存在问题。如读者通过 VPN 远程访问数据库资源时, 部分数据库显示 IP 地址不在该数据库允许范围内。对此图书馆应该及时与数据库商、学校网络中心沟通和联系, 同时安排专人每天测试各数据库远程访问是否通畅正常, 尽早发现、解决问题。此外针对学生反映的图书超期、毕业论文提交与审核问题, 应在公众号或者网站首页醒目处进行重点提示。

5.2 广泛收集读者意见

由于疫情期间无法正常开馆, 图书馆提供在线咨询服务尤其重要。首都医科大学图书馆引进“TQ 在线咨询系统”, 馆员可随时登录, 读者可通过微信公众号、图书馆网站首页等快速与在线馆员取得联系^[20]。通过该系统收集读者意见和建议, 为图书馆查新、查重及查引等服务开展提供沟通窗口和渠道。此以还应通过发布调查问卷等形式广泛收集读者意见和建议, 以促进图书馆更广泛深入地开展服务。

5.3 优化服务方式

为读者找回个人账号、密码等需要管理员在图书馆局域网内登录自动化系统客户端才能完成, 但

在疫情期间由馆员定期进校进行批量操作存在风险^[21]。对此可将传统“用户名+密码”登录方式改为“手机号+验证码”方式, 或者提示读者无法按时续借的所有图书一律不会按照延期处理, 疫情期间预约的图书在正式开馆后将第一时间提供给读者。图书馆各部门通力合作, 及时解决读者问题, 提高用户满意度, 一切以读者为中心, “想读者之所想, 急读者之所急”应该是任何时期图书馆开展服务工作的宗旨。

6 结语

医学院校图书馆信息服务职能的发挥直接影响高校教学和科研发展速度^[22], 在 COVID-19 疫情背景下, 大多数图书馆应急反应迅速, 展现了高校图书馆人才队伍的信息素养和突发事件应对能力, 同时凸显了数字化时代图书馆服务转型的紧迫性, 暴露出的问题将为应对类似危机提供宝贵参考经验。医学院校图书馆应结合医学特点, 充分借鉴学习兄弟院校图书馆特色服务经验, 倾听读者意见, 拓展服务领域, 根据本校专业特色开展多样化的线上服务和移动服务, 加强文献资源保障能力建设, 做好线上线下一体化服务, 充分利用多媒体手段开展用户交互服务, 进一步彰显图书馆的价值, 为医疗事业发展贡献力量。

参考文献

- 1 World Health Organization. WHO Director – General’s Remarks at the Media Briefing on 2019 – nCoV on 11 February 2020 [EB/OL]. [2020 – 02 – 12]. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-generals-remarks-at-the-media-briefing-on-2019-ncov-on-11-february-2020>.
- 2 教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室. 关于在疫情防控期间做好普通高等学校在线教学组织与管理工作的指导意见 (教高厅 [2020] 2 号) [EB/OL]. [2020 – 02 – 04]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/content_5474733.htm.
- 3 教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室. 关于疫情防控期间以信息化支持教育工作的通知 (教技厅函 [2020] 7 号) [EB/OL]. [2020 – 02

- 15]. http://www.jyb.cn/rmtzcg/xwy/wzxw/202002/t20200215_295801.html.
- 4 天津医科大学图书馆. 小图荐书及图书馆预借图书服务 [EB/OL]. [2020-04-20]. <http://lib.tmu.edu.cn/2020/0211/c135a48338/page.htm>.
 - 5 季汉珍, 练晓琪, 周建伟. 新型信息媒体技术应用于医院图书馆服务探索 [J]. 医学信息学杂志, 2010, 31 (10): 35-39.
 - 6 北京英富森信息技术有限公司. AUTH-IFC 易瑞授权访问系统 [EB/OL]. [2020-04-20]. <http://www.infcn.com.cn/IRAS/586.jhtml>.
 - 7 吕文娟. 医学院校图书馆校外远程访问系统应用实践 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (8): 73-76, 88.
 - 8 林伟明. 基于 JasigCAS 实现图书馆统一身份认证——以深圳大学图书馆为例 [J]. 现代情报, 2012, 32 (9): 134-138, 142.
 - 9 山西医科大学图书馆. “疫” 期限时免费访问的电子资源集锦 [EB/OL]. [2020-04-20]. <http://www.sxmu.edu.cn/lib/xwgg.htm>.
 - 10 重庆医科大学图书馆. 抗击疫情传播, 图书馆人在行动 [EB/OL]. [2020-04-20]. <https://lib.cqmu.edu.cn/gongkangyqing/gongkangyqing/>.
 - 11 上海交通大学医学院图书馆. 新冠肺炎疫情防控期间图书馆文献服务 (查新、SCI) 读者指南 [EB/OL]. [2020-04-20]. <https://www.shsmu.edu.cn/lib/info/1018/3472.htm>.
 - 12 孙雅欣, 王国军, 李瑞秋. MOOC 环境下医学院校图书馆信息资源建设 [J]. 医学信息学杂志, 2016, 37 (10): 80-82, 86.
 - 13 朱爱瑜. 宅家战“疫” 服务助力——安徽省高校图书馆抗击新型冠状病毒肺炎疫情影响服务情况调研报告 [J]. 大学图书馆情报学刊, 2020, 38 (2): 8-10.
 - 14 程艾军, 薛云, 吴春光. 基于微信公众号的“医学文献检索”小课设计与实现 [J]. 医学信息学杂志, 2019, 40 (7): 90-94.
 - 15 梅雪芳, 朱妍昕, 曹洪欣. 医学信息检索与利用在线慕课平台系统设计与实现 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (10): 90-94.
 - 16 南京医科大学图书馆. 南京医科大学图书馆疫情防控期间运行方案 [EB/OL]. [2020-04-08]. <http://lib.njmu.edu.cn/do/bencandy.php?fid=29&id=1290>.
 - 17 党李成, 许璐, 朱国辉. 基于智能手机的 SSL VPN 虚拟通道技术在传染病疫情网络直报工作中的应用 [J]. 医学信息学杂志, 2017, 38 (5): 25-28.
 - 18 李宁, 马路. 国内外高校图书馆电子资源服务策略研究 [J]. 医学信息学杂志, 2014, 35 (2): 71-74.
 - 19 张璐平, 刘岱. 西南地区医学院校图书馆微信公众平台服务调查与分析 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (11): 77-81.
 - 20 首都医科大学图书馆. TQ 在线咨询系统 [EB/OL]. [2020-04-05]. <http://lib.ccmu.edu.cn/>.
 - 21 吕文娟, 龚佳剑. 医学院校图书馆 OPAC 图书智能推荐系统分析与设计 [J]. 医学信息学杂志, 2015, 36 (9): 69-73.
 - 22 彭晓红. 医学院校图书馆个性化信息服务创新平台研发与应用 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (9): 74-78.

(上接第 79 页)

间通过短信通知患者, 患者可通过短信链接或扫描二维码获取其报告及所有 DICOM 影像。提升医院现代化管理水平, 提高服务效率, 优化就诊流程, 提升患者就医满意度。影像数据实现云存储, 可满足存储快速扩容、高可用性、高安全性需求, 实现全院真正的无胶片化, 优化资源配置, 降低服务成本。

参考文献

- 1 国务院办公厅. 国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见 [EB/OL]. [2018-04-28]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-04/28/content_5286645.htm.
- 2 李先锋, 王晨亮, 许健, 等. 医院影像云存储的探索及应用 [J]. 中国医疗设备, 2018, 33 (3): 151-153.
- 3 沈伟富, 徐旭, 何炜, 等. 云影像技术应用与思考 [J]. 医学信息学杂志, 2018, 39 (3): 36-40.
- 4 马如慧. 互联网云平台影像存储与传输系统在区域医疗中的应用 [J]. 医学信息学杂志 2017, 38 (5): 21-24.
- 5 沈明辉, 杨娟, 万绍平, 等. 医学影像服务云建设构想 [J]. 医学信息学杂志 2018, 39 (10): 44-19.
- 6 肖美华, 李伟, 李娅楠, 等. 基于云 PACS 系统的 DICOM 协议安全通信框架 [J]. 计算机工程与应用, 2018, 54 (7): 107-113.
- 7 金峰. 区域 PACS 的设计与应用 [J]. 中国数字医学, 2018, 13 (1): 112-114.
- 8 毕佳敏. 浅谈电信天翼影像云平台的设计与应用 [J]. 计算机时代, 2019 (3): 12-15.