

新冠疫情下我国图书馆应急服务 调查与思考

徐晨琛

(华中师范大学图书馆, 武汉 430079)

摘要: 为了解国内图书馆在抗击新型冠状病毒肺炎期间开展应急服务的现状, 总结经验和不足, 并对后续以及未来应急服务的开展提供参考和借鉴。对国内公共图书馆、高校图书馆以及科学图书馆在新型冠状病毒肺炎疫情期间开展的服务进行调查, 并对调查结果进行梳理和归纳。面对突发公共事件, 图书馆已经参与到应急服务中, 并在资源管理、科学传播、文化教育、决策支持等方面发挥积极的作用。但从总体来看, 图书馆应急服务能力不足, 可以从建立应急管理体系, 加强应急服务团队建设, 开发和利用应急服务平台, 研究应急服务内容和形式, 收集和保存应急信息资源等方面进行努力。

关键词: 图书馆; 应急服务; 突发公共事件

中图分类号: G250

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2020.06.011

2019年底, 武汉爆发新型冠状病毒肺炎(以下简称“新冠肺炎”)。此次疫情成为国家重大突发公共卫生安全事件。面对疫情, 图书馆作为一个公益性的信息服务和传播机构, 应当积极主动参与应急管理和服务, 这是图书馆的使命和责任, 也是图书馆彰显自身价值、拓展服务范围的重要内容。在这次疫情中, 许多图书馆积极行动, 发挥其在信息资源、技术支持、人才队伍等方面的优势, 开展了相应的应急服务。为了解国内图书馆在抗击新冠肺炎疫情期间开展应急服务的现状, 总结经验和不足, 并对后续以及未来应急服务的开展提供参考, 本文进行了初步的调查和思考。

1 新冠肺炎疫情下国内图书馆应急服务现状

对国内公共图书馆、高校图书馆以及科学图书馆在新冠肺炎疫情下开展的应急服务进行调查, 通过对调查结果进行梳理和归纳, 发现图书馆参与“抗疫”应急服务主要有以下方面。

1.1 为学术研究提供服务

面对突如其来的新型冠状病毒(以下简称“新冠病毒”), 其病源、中间宿主、传播渠道、治疗方法等对于科研人员来说都是崭新的课题, 其对社会、政治、经济、文化的影响都是难以预测的。因此, 亟待科研人员去研究和探讨。作为文献保障中心的图书馆, 为学术研究和科研攻关提供全方位的资源保障服务。

(1) 整合各类学术资源并通过网络发布。通过多种渠道收集、整理各类学术资源, 并通过图书馆网站、微信、微博等平台发布。①整合各类免费开放的学术资源。如中国科学院(以下简称“中科院”)武汉文献情报中心推出“新型冠状病毒肺炎相关和综合性领域免费学术资源集合”, 将来自数据库、出版商、互联网公司网站、微信公众号、同行网站等的学术资源收集整理^[1]。②整理各类数据库和馆藏资源的校外访问方式。如VPN访问、数据库商提供的学校账号登录等方式。③建设“新冠”学术资源导航。汇总新型冠状病毒研究资源, 提供相关资源列表或者资源导航。如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, 包

括20多个数据库以及冠状病毒相关文献、健康防护策略和政策指南^[2]。④建立“新冠”专题信息服务平台。整合应急专题信息并提供在线服务。如中科院成都文献情报中心发布了《新型冠状病毒(2019-nCov)感染肺炎防控集成信息平台》。平台支持数据的自动采集和定时导入,提供浏览、检索、下载等多种功能,用户通过微信公众号互联、二维码以及URL地址等多种入口,可以随时随地获取新冠肺炎相关信息^[3]。

(2) 虚拟参考咨询和文献传递服务。通过邮件、QQ以及其他在线的同步或异步的方式,提供参考咨询、文献传递、科技查新、查收查引等服务。如湖南图书馆依托湖南省文献信息资源共建共享协作网和湖南省公共图书馆参考咨询联盟,联动全省10余个公共图书馆、高校图书馆,调配20余名咨询员,全天候免费向公众提供文献远程传递和在线咨询服^[4]。

(3) 科研动态监测和推送服务。科研论文是重要的情报源,在重大公共安全突发事件下,科研论文在专业性、可靠性和及时性方面都优于网络科技信息,因此,重点监测来源可信度较高的科研论文,并及时将相关情报推送给用户十分重要^[5]。如南方医科大学图书馆为方便师生及时了解新冠肺炎的最新研究进展,建立了新型冠状病毒肺炎文献专区,指定专人每日在PubMed、SCI、CNKI、万方数据库和维普网等数据库进行新冠肺炎中英文文献检索汇总,并清洗、整理、统计、分析文献数据,随时搜集和展示国内外相关网站的文献信息^[6]。中科院武汉文献情报中心建设2019-nCov科研动态监测平台。每天两次向相关机构提供国内外新冠肺炎相关的科研进展,并通过平台和微信公众号等向科研人员开放提供一些重要的新冠肺炎科研动态信息^[7]。

(4) 提供分析报告等深层次情报服务。对收集的信息资源进行充分挖掘,通过分类、梳理、归纳、提炼等深层加工,形成科研成果题录、科研动态快报、科研信息分类汇编、定题报告、数据分析报告等多种形式的情报产品。如中科院武汉文献情报中心编制《国外新型冠状病毒重要科技进展情况汇编》、本院相关科研单位的研究进展日报等情报产品^[7]。重庆大学知识产权信息服务中心对重庆大学在诊断与治疗、医用呼吸防护、环境消毒与废弃物处理3个关键分支的专利信息进行全面梳理,完成《重庆大学新型冠状病毒肺炎相关专利分析报告》,助力防控新冠肺炎科技攻关^[8]。

1.2 为科学决策提供服务

面对重大突发公共事件,要求决策者快速作出准确判断和科学决策。图书馆利用其资源和团队优势,根据服务对象的需求,及时、准确、全面地搜集和报送相关信息,开展专题信息编纂、舆情监测、定题研究等工作,为决策者和相关管理部门提供相关法律法规、专家观点、事件动态、科研动态、国外经典案例和先进经验等,为科学决策提供信息支撑。如湖南图书馆全面收集和整理防疫抗疫过程中的社会动态、专家观点、国内外先进经验和经典案例,加以分析和研判,向党政机关提供舆情监测分析和决策咨询等智库服务^[4]。中科院武汉文献情报中心受湖北省办公厅和科技厅委托每日报送国内外关于新冠病毒的科学研究进展、防控措施等重要动态信息,支持湖北省疫情防控科学决策^[5]。

1.3 宣传教育和文化服务

面对重大突发公共事件,图书馆充分发挥信息检索、整合和传播的优势,针对公众的心理需求和知识信息需求,利用多种渠道、多种形式,开展宣传、教育、引导和支持工作。

(1) 传播应急科普资源。图书馆对新冠肺炎相关的科学知识、官方信息、事态动向、防疫知识、应急政策信息、社会案例、新闻报道、学术资源以及正规出版的书籍等进行收集、汇总,并通过网站、微信、微博发放应急知识手册等方式向用户传播,帮助用户获取准确、科学的应急知识。如上海市静安区图书馆APP上线新冠病毒防疫专题,通过整合相关资源以及“防疫公开课”的形式,帮助读者获取疫情最新信息以及相关防疫措施^[9]。

(2) 开展教育培训。图书馆主要从两个方面开展教育培训。①信息素养教育。通过选修课、公开课、慕课、直播课程等方式开展信息素养教育。自新冠肺炎疫情爆发以来,关于疫情各种谣言层出不穷,公众真假难辨,提升公众的信息素养是阻止谣言传播的有效途径。如许多高校图书馆开设文献信息检索与利用等课程,中科院武汉文献情报中心遴选一些重要数据库商、图书馆界同行近期和即将举办的免费直播课程,推出信息素质教育视频培训集锦^[10]。②应急专题教育。帮助公众快速掌握应急相关知识和自我保护方法,提高公众的应急反应能力。如南方医科大学图书馆在主页“健康

信息素养教育”栏目中及时增设了“COVID-19防治”专栏,将新冠肺炎治疗、预防、症状等规范化资源进行集中展示,方便读者快速了解和获取传染病防治的规范化信息,从而达到宣传与普及健康信息素养知识和技能,提升读者自我防护能力的目标^[11]。

(3) 开展文化活动。通过阅读活动、知识竞赛、在线游戏、征文等文化活动,传播防疫知识,丰富疫情期间公众的精神文化生活,让大家“宅”有所获,减轻心理压力。如黄山市图书馆以开展新冠肺炎防疫知识竞赛的方式,为广大读者普及防疫知识^[12]。华中师范大学图书馆开展战“疫”征文、“以读攻毒 宅有所获”阅读活动,旨在引导师生展现抗“疫”时期的精神面貌,引领阅读经典,宅有所获^[13]。湖北省图书馆走进方舱医院,建设方舱书屋,并针对疫情特别推出“方舱数字文化之窗”,包括海量资源和丰富的读书活动、文博展览、在线游戏、群众艺术普及教程等数字资源^[14]。

2 图书馆开展应急服务的总结

2.1 图书馆开展应急服务的内容

面对突发公共事件,图书馆开展应急服务主要有6种。①资源管理。收集、加工、保存相关文献资源,提供文献获取方式。②信息传播。提供和传播正确、权威的信息和知识。③教育培训。通过专题宣传教育和信息素养培训,提高公众获取信息、甄别信息、利用信息的能力。④学术支持。整合学术信息,监测科研动态,发布分析报告,开展学科咨询,助力科研攻关。⑤决策支持。配合政府相关工作,提供分析报告、决策咨询等智库服务。⑥信息社区建设。向相关人员捐赠书籍,以及开展信息共享、文化活动等社区服务^[15]。

2.2 图书馆开展应急服务的模式

(1) 以“线上”为主的服务模式。疫情发生以后,图书馆的许多业务和服务并没有停止,而是以网络、电话等“线上”方式开展。借阅服务方面,如电子书服务、听书服务、送书上门、流动书车服务等;咨询服务方面,如开设24小时实时参考咨询、联合数字参考咨询、电话咨询、文献传递等;教育培训方面,如网络直播授课、在线讲座、网络展览等。

(2) 主动和被动相结合的服务模式。主动服务是

图书馆利用自身优势主动发现用户的需求并提供的服务,如向公众传播应急知识、向科研人员推送科研动态等。被动服务是用户提出明确需求,图书馆有针对性地开展服务,如根据科研需求提供定题服务,根据决策需求提供情报产品等信息咨询活动。面对突发公共事件,图书馆可以将主动服务和被动服务相结合,有针对性地将传统的被动服务化为主动服务,从而提高服务有效性。

(3) 协同和共享服务模式。通过馆内协作、馆际协作,以及与政府部门、社区、媒体、数据库商等协作的方式,来提供服务。充分利用图书馆联盟的优势,统一指导,分工合作,资源共享,优势互补,提高应急服务的水平和服务范围。

2.3 图书馆参与应急服务存在的问题

在重大突发公共事件中,图书馆虽然没有缺席,但从总体来看,还存在5方面的问题。①应急反应能力不足。突发事件发生以后,图书馆虽然采取了相应的行动,但由于缺乏相应的应急预案,反应速度较慢,反应能力不足,显得较为被动。总体来看,只有部分图书馆有所行动,图书馆界尚未形成参与应急服务的整体氛围,许多图书馆不知道该如何应对。②资源整合深度不够。应急信息资源数量庞大,零散无序,且信息质量参差不齐。大多数图书馆对于应急信息的整合是简单地将相关信息收集起来,以资源列表或者分类导航的形式提供给用户,缺乏深度整合,且存在重复性建设,持续维护能力不足等问题,许多网页链接已经无法打开,无法充分满足用户的需求。③服务深度和精度不足。以扩大资源服务范围,开展线上服务等图书馆常规服务的拓展为主,由于缺乏相关的研究和经验,导致精准服务、深度服务、创新服务不够。④危机教育比较薄弱。由于自身缺乏危机意识,图书馆危机教育十分薄弱。⑤技术支撑不够。基于移动技术、新媒体的应急服务产品已初见成效,但开发应用的领域十分有限。

3 图书馆开展应急服务的建议

面对新冠肺炎疫情,图书馆在国家应急管理服务体系中体现了独特地位和作用,积累了宝贵的经验,然而也暴露出在管理和服务等方面的一系列问题。在社会突发公共事件中,本文认为图书馆可以从以下5个方面

着手开展应急服务。

3.1 建立健全图书馆应急管理体系

把应急管理纳入图书馆管理体系,建立健全应对突发事件的工作体系,包括应急管理领导和人员的安排、应急管理部门或岗位的设立、应急管理制度的建设、应急预案的编制、应急服务制度的建设、应急资源的建设等方面。形成具有可操作性的应急工作体系,当面对突发事件时,能快速响应,有章可循,从容面对。

3.2 加强应急服务团队建设

专业、高效的应急工作团队是开展应急服务的关键。首先,要注重馆员危机教育。做到居安思危,在平时通过主题讲座、危机演习、专题展览等方式开展危机教育,使图书馆馆员具有危机意识和一定的应急知识,确保在危机发生时能够及时响应和处置。其次,注重馆员业务能力提升。在面对突发公共事件时,馆员敏锐的信息嗅觉、高效的信息处理和专业的信息分析能力,都是提升图书馆应急服务的关键。因此,图书馆要加强馆员业务培训力度,着力提高馆员的专业素养和业务技能。最后,在发生突发公共事件时,图书馆能够根据应急预案,迅速反应并形成指挥有力、配置合理、人员精干的应急服务团队,将应急管理和服务落到实处。如中科院武汉文献情报中心在疫情发生后,迅速组织了以中心主任为组长,以生物安全战略情报团队为基础,跨部门协作的新型冠状病毒科技进展监测和情报调研攻关组开展工作^[7]。

3.3 开发和利用应急服务平台

面对重大突发公共事件,借助信息化的工具和平台,可以有效提高图书馆的工作和服务效率。从馆员工作角度来说,借助信息化工具,可以实现各种信息的有效采集和深度加工,提高在应急环境下的工作效率。这就要求图书馆在平时注重信息化平台的建设,如资源采集、监测和管理平台、馆员协同工作平台、馆员交流平台等。从用户服务的角度来说,通过智能化、个性化的应急服务平台和产品,图书馆能够更好地满足用户的应急信息需求。如中科院武汉文献情报中心建立信息监测、发布和交流平台。推出2019-nCov科研动态监测平

台、2019-nCov科研论文检索平台和信息交流平台,支撑相关工作快速响应与发布^[7]。中科院成都文献情报中心发布了《新型冠状病毒(2019-nCov)感染肺炎防控集成信息平台》,平台支持数据的自动采集和定时导入,在结合人工审查和筛选后,及时将最新的信息集成发布展现^[3]。

3.4 研究应急服务内容和形式

应急信息服务相比于平时的信息服务,具有独特性,它贯穿于整个突发事件的应急管理过程中,其应急需求随着突发事件的演化而波动,应急服务对象广泛而分散,对应急服务人员、服务内容、服务模式都有较高的要求。一方面,图书馆要建立健全应急服务的规章制度,明确应急服务内容和方式,对重大突发公共事件下图书馆可以开展哪些服务以及如何开展服务等作出规定。另一方面,要提高服务的精度和深度。这就要求图书馆充分了解突发事件不同阶段、不同读者对象的应急信息需求,结合自身优势,精准施策,将工作做深入、做细致。如对于学术研究的支撑服务,除了最基础学术资源的整合外,图书馆可以通过精雕细刻,进行更深层次地整理、分析和挖掘,形成最新科研成果题录、科研快报、重要内容摘编、重要数据分析等多种情报分析产品^[5],提高服务的精度和深度。

3.5 收集和保存应急信息资源

应急信息资源是图书馆开展应急服务的基础。从用户需求的角度来看,应急信息资源包括在整个突发事件前、中、后每个阶段所需要的各种应急信息资源^[16]。如公共突发事件发生前的危机预防阶段,侧重于危机意识培养和经典资源的积累。图书馆可以通过收集整理各类突发事件科普知识、各国危机处理案例、先进经验等,编制各类应急知识宣传手册、安全教育手册,建设危机案例数据库等方式进行资源建设和服务。突发事件发生以后,关于事件的相关事实、数据、文献资源等都要注重及时收集、整理、保存,为相关研究保持资料。还要注重文献收集的时效性,有些资料可能随着突发事件的结束而消失。如面对新冠肺炎疫情,图书馆要及时收集社会各界抗疫的相关图书、报纸、期刊、内部出版物、会刊(会议资料)、剧本、笔记、手稿、书信、图片、照片、书画作品、音乐艺术作品、音像制品等。突发

事件结束后,应急处置中形成的知识和经验,也要保存到应急文献资源体系中。

参考文献

- [1] 学习传播中心. 新型冠状病毒肺炎相关和综合性领域免费学术资源集合 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.whlib.ac.cn/ver/hm/xinwzx/tzgg/news1/202002/t20200208_5497822.html.
- [2] 北京大学医学图书馆. 北京大学医学图书馆“2019新型冠状病毒肺炎专栏”发布 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://lib.bjmu.edu.cn/portal/view.do>.
- [3] 中国科学院成都文献情报中心. 新冠肺炎疫情防控集成信息平台V3.0上线服务 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.clas.cas.cn/xwzx2016/ttxw2016/202002/t20200224_5504665.html.
- [4] 湖南省图书馆. 湖南图书馆参考咨询服务全面助力科学抗疫 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.nlc.cn/newtsgj/yjdt/2020n/2y/202003/t20200306_190222.htm.
- [5] 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 (3): 11-12.
- [6] 南方医科大学图书馆. 新型冠状病毒肺炎文献专区 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://lib.smu.edu.cn/Article/Detail/1452>.
- [7] 中国科学院武汉文献情报中心. 中国科学院武汉文献情报中心多措并举防控新型冠状病毒引起的肺炎疫情 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.whlib.ac.cn/ver/hm/xinwzx/tpxw/202002/t20200207_5497787.html.
- [8] 重庆市高校图工委. 重庆市高校图书馆抗击新冠肺炎疫情服务调研报告 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003060342>.
- [9] 静安区图书馆. 静安区图书馆APP上线新冠病毒防疫专题, 与您共战疫情 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.shjinganlib.net/News_Detailed.aspx?ColumnNameEn=NOTICE&id=7386.
- [10] 邵荣. 2020年2—3月份信息素质教育视频培训集锦 [EB/OL]. [2020-03-06]. http://www.whlib.cas.cn/ver/hm/xinwzx/fwdt/202002/t20200228_5506915.html.
- [11] 南方医科大学图书馆. 健康信息素养教育COVID-19防治 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://lib.smu.edu.cn/article/index/168>.
- [12] 李晓洁. 市图书馆举办新冠肺炎防疫知识竞答 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://www.huangshan.gov.cn/About/show/2680940.html>.
- [13] 华中师范大学图书馆. [疫情防控] 图书馆: 夯实电子资源保障服务 助力师生宅家教学科研 [EB/OL]. [2020-03-06]. <http://lib.ccnu.edu.cn/info/1073/4614.htm>.
- [14] 澎湃新闻·澎湃号·政务. 湖北省图书馆高效“组合拳”出击新冠肺炎疫情阻击战 [EB/OL]. [2020-03-06]. https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_6176191.
- [15] 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.
- [16] 肖花, 曾云华. 基于用户需求的图书馆应急信息资源整合服务研究 [J]. 大学图书馆学报, 2017, 35 (4): 19-22.

作者简介

徐晨琛, 女, 1986年生, 硕士, 馆员, 研究方向: 图书馆信息服务、知识服务、信息素养教育, E-mail: xcc@mail.ccnu.edu.cn。

Investigation and Reflection on Emergency Services in Domestic Libraries in the Fight Against COVID-19

XU ChenChen

(Central China Normal University, Wuhan 430079, China)

Abstract: In order to understand the current situation of library emergency services in the fight against COVID-19, summarize experiences and shortcomings, and provide reference for future emergency services. This paper searches the services of the public libraries, university libraries and science libraries in domestic under the epidemic situation, and summarize the search results. In the face of public health emergencies, the library has been involved in emergency services, and has played a positive role in resource management, scientific communication, cultural education, decision-making support, and achieved some results. But on the whole, the emergency service capacity of library is insufficient. It is suggested that efforts should be made to establish emergency management system, strengthen the construction of emergency service team, develop and use emergency service platform, study the content and form of emergency service, and collect and save emergency resources.

Keywords: Library; Emergency Service; Public Emergency

(收稿日期: 2020-04-12)