

重大公共卫生事件中高职“双高”校图书馆应急服务

张巧娜, 戴莲治

(黎明职业大学 图书馆, 福建 泉州 362000)

摘要: 为全面研究高职院校图书馆在重大公共卫生事件中的应急服务能力, 完善国内高职图书馆服务体系, 采用网络调查法对 30 所高水平高职学校建设单位图书馆在新冠疫情初期开展应急服务的情况进行调研。结果发现, 高职图书馆在应急服务中存在缺乏应急服务意识, 未建立应急服务标准, 忽视应急服务成效, 缺少应急保障机制, 应急联动服务不足等问题。高职图书馆应加强应急服务意识, 协力合作推进应急服务标准建设, 总结经验, 提升应急服务成效, 多管齐下完善应急保障机制, 优化应急联动服务等。

关键词: 公共卫生安全事件; 应急服务 “双高计划” 院校; 高职图书馆

中图分类号: G 258.6

文献标识码: A

新冠疫情严重危害公众生命安全, 是全球性的重大公共卫生事件。新冠肺炎疫情的爆发及传播正在影响世界各地的图书馆, 许多图书馆不得不采取暂时闭馆或提供最低限度服务的措施, 以遏制新冠病毒传播^[1]。同样, 新冠疫情也对我国高职图书馆应对公共卫生事件的服务能力提出严峻考验, 高职图书馆不得不考虑如何在不危及图书馆用户和工作人员安全的情况下提供最佳的信息获取服务。高职院校图书馆应急服务能力已成为其服务体系建设中不可回避的问题。

“中国特色高水平高职院校和专业建设计划(简称双高计划)”中的高职学校作为我国高职院校的先进代表, 其图书馆在公共卫生事件中的应急服务水平在一定程度上代表了我国高职图书馆的最高水平。为全面考察我国高职图书馆在公共卫生事件中的应急服务能力, 并促进国内高职图书馆应急服务能力提升, 本文通过网络调查法对国内 30 家高水平高职学校建设单位图书馆的官方网站和官方微信进行调研, 统计分析相关数据, 提出国内高职图书馆在重大公共卫生事件中应急服务的现状、存在问题及应对策略, 调研时间设定为 2020 年 1 月 23 日—2020 年 4 月 15 日。

一、新冠疫情期间高职图书馆应急服务情况

新冠疫情期间, 高职“双高计划”院校图书馆响应迅速, 并积极调整服务方式以适应突发公共卫生事件情境下的读者需求, 总体应急服务情况如表 1 所示。

新冠肺炎疫情爆发的时间正好与高校图书馆寒假期间重合, 多数高职图书馆执行严格的闭馆政策, 有效规避了人群聚集性带来的疫情传播风险。截至 2020 年 4 月 15 日, 仅有浙江金融职业技术学院和常州信息职业技术学院图书馆开展纸质委托借阅服务。疫情期间, 高职“双高计划”院校图书馆将服务方式调整为以线上服务为主, 把图书馆原有学科服务、知识产权服务、查新服务、信息素养培训等业务都调整为线上咨询。本次调研中, 有 73% 的高职图书馆提供线上咨询, 60% 的高职图书馆通过增加疫期漫游账号、提供网络免费资源导航以及提供中国教育和科研计算机网联邦认证与资源共享基础设施(CARSI)服务三种方式加强了疫情期间校外电子访问服务。中国教育和科研计算机网联邦认证与资源共享基础设施服务是指高职院校图书馆加入 CARSI 联盟, 使本校师生可以将校园网中的身份扩大到在联盟进行应用, 直接访问联盟共享资源^[2]。本次调研中, 仅有黄河水利职业技术

收稿日期: 2020-12-15

作者简介: 张巧娜(1985-), 女, 馆员, 硕士, 主要从事信息资源建设和图书馆服务创新研究。

基金项目: 黎明职业大学科研团队建设项目(LMTD201913)

学院、顺德职业技术学院、长春汽车工业高等专科学校、宁夏职业技术学院等4家高职图书馆的CARS1服务已上线。

表1 新冠疫情中高职“双高计划”院校图书馆应急服务情况

序号	高校名称	应急服务方式									备注
		纸质 书借 阅服 务	线上 咨询	疫期校外电子访问服务			新冠肺炎专题服务				
				疫期 漫游 账号	疫期免 费网络 资源导 航	CARSI	新冠肺 炎信息 资源推 介	疫情 专题 专栏	组织 相关 活动	心理 调节 阅读 服务	
1	北京电子科技职业学院		√					√			
2	天津职业大学		√	√	√			√		√	√
3	江苏农林职业技术学院		√	√	√			√		√	
4	浙江机电职业技术学院		√	√	√			√		√	√
5	山东商业职业技术学院		√	√	√			√	√	√	√
6	黄河水利职业技术学院					√					无官网 官微
7	温州职业技术学院		√	√	√		√	√	√	√	
8	深圳职业技术学院		√	√	√		√		√	√	
9	北京工业职业技术学院		√	√	√				√	√	
10	天津医学高等专科学校		√	√	√						
11	河北工业职业技术学院										主页 更新至 2018.10
12	常州信息职业技术学院	√	√	√	√		√		√	√	
13	杭州职业技术学院		√	√	√		√	√	√		
14	辽宁省交通高等专科学校		√	√	√	调试 中	√	√	√	√	
15	浙江金融职业学院	√	√				√	√	√	√	
16	长沙民政职业技术学院									√	
17	广东轻工职业技术学院		√	√	√		√		√	√	
18	顺德职业技术学院		√	√	√	√	√		√	√	
19	重庆工业职业技术学院									√	无官微

表1(续)

		应急服务方式									
序号	高校名称	纸质 书借 阅服 务	线上 咨询	疫期校外电子访问服务			新冠肺炎专题服务				备注
				疫期 漫游 账号	疫期免 费网络 资源导 航	CARSI	新冠肺 炎信息 资源推 介	疫情 专题 专栏	组织 相关 活动	心理 调节 阅读 服务	
20	北京财贸职业学院		✓	✓	✓		✓		✓	✓	
21	山西省财政税务专科学校	—	—	—	—	—	—	—	—	—	无官微
22	内蒙古机电职业技术学院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	无官网， 官微更新至2018.9
23	长春汽车工业高等专科学校	—	—	—	—	✓	—	—	—	—	官网无法打开， 无官微
24	哈尔滨职业技术学院		✓				✓		✓		
25	福建船政交通职业学院		✓		✓		✓		✓	✓	
26	湖南铁道职业技术学院										无官微， 官网更新到2019.10
27	南宁职业技术学院		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
28	海南经贸职业技术学院		✓	✓			✓		✓		
29	昆明冶金高等专科学校		—		✓				✓	✓	
30	宁夏职业技术学院		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

疫情期间,大部分高职“双高计划”院校图书馆提供的新冠疫情专题服务主要有新冠病毒信息推介、疫期专题专栏建设、心理调节阅读推介、线上互动活动四种服务方式。

(一) 新冠病毒信息推介

新冠病毒信息推介是指高职院校图书馆向公众推送、传播有关新冠病毒的权威可靠信息与知识,及健康卫生常识等。本次调研中,有19家高职图书馆提供新冠病毒信息推介,如深圳职业技术学院图书馆推出《疫情中的信息洪流,怎样考验了你?》,南宁职业技术学院图书馆推出《南宁职业技术学院新冠肺炎疫情防控知识手册》,海南经贸职业技术学院图书馆推出《识、防、控、治电子书特辑》,常州信息职业技术学院图书馆推出毕淑敏《花冠病毒》。

(二) 疫期专题专栏

为满足读者快速了解新冠疫情和图书馆服务的信息需求,部分高职图书馆将相关链接收集、汇总、制作形成专题专栏,具有较高的知识揭示功能。本次调研中,仅有7家高职图书馆建设了疫期专题专栏,如温州职业技术学院图书馆设置“阅心汇‘声’援抗疫”专栏,共推出了27期作品;浙江金融职业学院图书馆《国土无双》专题推出4期文章,对钟南山、李兰娟、陈薇、张文宏等抗疫先

锋进行全方位解读;南宁职业技术学院图书馆推出“知识战‘疫’馆藏资源使用系列科普”专题,推出4期作品;辽宁省交通高等专科学校图书馆推出“博看荐读”专题。

(三) 心理调节阅读推介

心理调节阅读推介是高职图书馆在疫情期间,充分利用阅读疗法向读者推介书籍、电影、美图、音乐等阅读资料,以疏导民众的心理,缓解不必要的恐慌情绪。本次调研中,有53.3%的高职图书馆向读者提供心理调节阅读材料,如天津职业大学图书馆开展“‘阅’免费书籍,‘宅’书香生活”免费电子书推介和“宅家防疫,以‘读’攻‘毒’”纸质书推荐;深圳职业技术学院图书馆开展“趣阅读,话职业”活动以推介专业书籍;北京工业职业技术学院图书馆、浙江金融职业学院图书馆利用爱迪讲堂开展“疫情期间大学生的心理成长”讲座;北京财贸学院图书馆推介“指尖技艺——少数民族妇女手工艺与服饰展”图片阅读。

(四) 组织线上互动活动

新冠疫情期间,高职“双高计划”院校图书馆充分利用网络和各类APP(手机软件)组织读者在线开展互动活动,30家高职图书馆中有22家图书馆开展作品征集、共读打卡、朗读比赛、有奖竞答等线上活动。天津职业大学、浙江机电职业技术学院、山东商业职业技术学院、长沙民政职业技术学院等高职院校图书馆利用博看朗读APP、优谷朗读亭APP等开展“用声音战疫”“为爱助力——致敬逆行者”等朗诵作品比赛;大多数高职图书馆与超星、阿帕比等数据商合作利用云舟、考拉快考平台开展抗击疫情知识竞赛、14天听书打卡活动等;北京工业职业技术学院图书馆与北京人天书店共同开展“同心抗疫、图书馆邀你一起线上逛书展”活动;山东商业职业技术学院图书馆与爱迪科森合作开展“助力武汉,点亮爱心”祈福活动;还有一部分高职图书馆与智慧芽信息科技有限公司合作“智慧芽杯”院校专利分析大赛;浙江机电职业技术学院图书馆举办“云书摘”“云书展”“云荐购”等云系列活动;常州信息职业技术学院图书馆在腾讯会议APP开设了线上自习教室。

二、高职图书馆应急服务存在的问题

(一) 缺乏应急服务意识

高职图书馆普遍缺乏应急服务意识。一是对突发公共卫生安全事件的预估不足,未建立相应的应急预案。近几年,很多高职图书馆根据自然灾害、社会安全事件和事故灾难等灾害等级做了相关应急预案,但却鲜少针对公共卫生事件制定应急预案。此次调研的30家高职图书馆中,仅有宁夏工商职业技术学院图书馆将《疫期应急服务方案》挂在官微。二是主动开展应急服务的意识不强。调查期间,仍然有4家高职图书馆未开展任何应急服务,4家高职图书馆仅提供一种应急服务,高职图书馆主动开展应急服务的意识仍有待加强。

(二) 未建立应急服务标准

新冠疫情期间,高职图书馆采取的应急服务方式各有不同,有的图书馆积极尝试开展各种新服务,整个疫期官网官微一直处于积极推送信息状态;有的图书馆闭馆后消极提供服务,整个疫期官网官微推送的信息寥寥无几;有的已经基本恢复运行,大部分则一直闭馆。这主要是由于高职图书馆面对突发公共卫生安全事件没有统一的应急服务标准。《普通高等学校图书馆规程》《中华人民共和国公共图书馆法》都没有关于应急服务具体内容的阐释。高职图书馆服务体系中没有考虑应急服务的内容、方式方法,高职图书馆在开展应急服务的实际工作中无章可循。同时,国内有关图书馆应急服务的研究仍然较为薄弱,高职图书馆应急服务缺乏科学指导,其应急服务标准亟待建立。

(三) 忽视应急服务成效

高职图书馆在应急服务中往往忽视服务成效,具体体现在三方面。一是应急服务的方式需要丰富,服务层次有待提升。调查样本中仅有顺德职业技术学院、温州职业技术学院、深圳职业技术学院、宁夏职业技术学院、山东商业职业技术学院等少数高职院校图书馆提供较为丰富的应急服务方

式,但这些图书馆的应急服务层次有待提升,尤其是需对各类服务方式的适用性和有效性进行分析。二是对疫情信息的揭示程度有待提升。调研中有63.3%的高职图书馆提供新冠疫情信息推介,但这种推介往往是简单的数据库、资源网站的罗列,对新冠疫情相关知识的梳理和揭示程度较低。三是对读者心理危机干预的程度有待提升。53.3%的高职图书馆开展心理调节阅读推介,但是很多图书馆的心理调节阅读书单仅推荐了1~2期,推出的心理调节书单也较为笼统,对读者心理危机干预的持久度不够。

(四) 缺少应急保障机制

第一,在突发重大公共卫生事件中,广大读者对数字资源的需求急剧增长,这对高职图书馆电子资源保障体系和提供方式提出较高要求。政府部门、数据商、出版商、境外图书馆等多方协同合作的应急期信息共享制度有待完善。第二,新冠疫情期间,医用口罩、手套、消毒液等应急物资紧缺,很多高职院校都发出了面向社会募捐应急物资的倡议书,高职图书馆的应急物资同样存在较大缺口。第三,高职图书馆馆员应对突发公共卫生安全事件的能力也较弱,相关实操培训亟需加强。第四,高职图书馆以往在环境卫生管理上较为简单,仅是强调整洁卫生。面对新冠肺炎等以飞沫和接触为主要传播方式的流行性疾病,高职图书馆原有环境卫生管理方式已不适用,疫期高职图书馆有关疫情防控的环境卫生管理制度有待确立。

(五) 应急联动服务不足

高职图书馆应急联动服务不足。一是高职图书馆间联动不足。多数高职图书馆在应急服务中缺少合作互动,各省、自治区、直辖市高等学校图书馆情报工作指导委员会高职分会之间的协同合作不足。二是整个图书馆界联动不足。各类型图书馆间联合、互动、合作不足,全国性的图书馆应急服务联动机制有待建立;三是与政府联动不足。公共卫生事件突发以后,政府统一指挥,高职图书馆积极配合政府执行各类防控文件,但是在主动与政府相关部门,特别是与应急管理中心、疾控中心、公安等部门配合的密切度有待提升^[3]。四是与社区联动不足。本次调研中未发现高职图书馆与所在社区相关部门合作并为社区居民提供疫情专题服务的案例。

三、高职图书馆应急服务策略

(一) 加强应急服务意识

高职图书馆应重视和加快图书馆应急服务的法制进程。高职图书馆界应联合起来,积极呼吁将应急服务列入《高校图书馆规程》^[4]修订范畴,并将公共卫生事件应急服务视为图书馆应急服务体系的重要组成部分加以考量。高职图书馆应重视和加强应急服务的制度建设,务必将应急服务内容和方式方法列入图书馆服务制度,并在执行国家有关突发公共安全卫生事件的各项管理规定的基础上,逐步建立和完善公共卫生安全事件应急预案。高职图书馆还需将具备应急服务意识提升为有主动开展应急服务的意识,这既能有效推进高职图书馆应急服务发展,也符合以人为本的服务理念。

(二) 推进应急服务标准建设

高职图书馆应以制订“十四五”发展规划为契机,全面推进应急服务标准化建设。首先,高职图书馆应将应急服务列入“十四五”图书馆服务的重要事项,并在图书馆年报中体现应急服务基本情况^[3],在中长期规划与目标管理的框架下促进应急服务标准化建设。其次,各地高等学校图书馆情报工作指导委员会高职分会应注重“高职图书馆抗击疫情服务情况调研报告”的收集与汇总,共享调研结果,协助全国图书馆标准化技术委员会尽快制定《图书馆应急服务规范》和有关公共卫生安全突发事件的图书馆应急服务专门指南,并及时跟进全国图书馆标准化技术委员会相关标准,同步出台《高职图书馆应急服务工作指导意见》。最后,教育部图书馆情报工作委员会高职高专分会应积极组织科研中坚力量开展高职图书馆应急服务标准的学术研究,促进学术界推出高水平的研究成果,用以指导高职图书馆应急服务标准化建设。

(三) 提升应急服务成效

首先,高职图书馆应认真总结新冠疫情期间国内外图书馆在应急服务上的实践经验,吸取先进经验,优化应急服务,提升服务成效。纽约大学图书馆馆员罗伯茨建立了一个关于2019新型冠状病毒的学术导航指南,该指南包括2019新型冠状病毒实时动态数据图、世卫组织与新英格兰医学杂志等十余个权威组织与期刊的有关新冠肺炎的信息及研究成果、文献等,并为大学周边社区提供了纽约大学和附近地区医院医护人员信息^[5]。这份综合指南权威且详细,不仅对新冠肺炎的揭示程度较高,而且对大学社区居民具有较高的实用价值,值得国内高职图书馆参考学习。

除了借鉴其他馆的经验,高职图书馆还要对本馆在疫期开展的服务进行适用性和有效性分析,了解所开展应急服务方式的受众面、推广成效与用户反馈情况,根据实证数据调整优化应急服务方式。值得一提的是,高职图书馆要尤为注重读者的灾难心理调适,这对图书馆有效开展各种应急服务都具有事半功倍的效果。因此,高职图书馆可以投入更多的人力精力持续开展心理调节阅读推介工作,充分利用灾难心理学知识对读者疫情心理危机进行分阶段、分层次、持续性的干预。

(四) 完善应急保障机制

在突发公共卫生事件中,高职图书馆应急保障机制的构建包括应急期信息共享、应急物资配备、应急人员培训以及应急环境卫生管理等。

在应急信息共享方面,高职图书馆应呼吁教育部、文旅部、科技部等继续在促进信息共享方面发挥更大的作用,同时积极联合政府其他相关部门、其他类型图书馆、数据商、出版商、境外图书馆等多方开展协同合作,构建一个全方位、多层次的应急信息资源保障体系。中国教育和科研计算机网联邦认证与资源共享基础设施(CARSI)于2019年5月正式成为国际身份联盟组织(eduGAIN)的会员,这为高校图书馆开展国际化的信息资源共享奠定了基础,目前在CARSI注册上线的国内高校达到348个^[2],高职图书馆应积极争取加入CARSI。

在应急物质配备方面,高职图书馆应注重医疗保障物资的配备。高职图书馆可与本校或周边医院、心理工作室及药店建立日常合作关系,以便在突发公共卫生事件中第一时间获得医院和心理工作室的帮助,保障医用口罩、手套、消毒液等医疗物资供给,如美国皮马县公共图书馆与当地公共卫生部门建立了合作关系,在图书馆中安置了一名公共卫生护士(PHN),PHN提供帮助顾客申请医疗保险、进行身体评估、提供急救及接种流感疫苗等服务^[6]。

在应急人员培训方面,高职图书馆可以增加自身投入开展应急人员培训,也可以与各个高校开展应急联合培训,如江苏高校疫情防控培训平台由东南大学、南京医科大学、南京中医药大学、南京大学等十几所高校共同建设,共同开发突发公共卫生安全事件应急处置机制、法律法规、疫情防控实操等方面的微课,对江苏省高校师生开展疫情防控培训。

在应急环境卫生管理方面,高职图书馆可以建立环境卫生网格化管理制度,馆长统揽全局,明确、压实每名馆员、物业管理人员的环境卫生管理责任,每日做好开窗通风、环境消毒和纸质图书及电子设备杀菌、消毒、除尘工作。应急环境卫生管理对高职图书馆的卫生管理设施设备提出较高要求,高职图书馆应注重日常消杀设备的采购和馆舍窗户、气窗及人工通风设备的设计。

(五) 系统思维优化应急联动服务

在突发公共卫生安全事件中,政府和社区是与高职图书馆子系统密切相关的两个系统,高职图书馆应辅助以上两个核心系统做好疫情防控工作,如充分利用自身在信息收集、组织、再加工、存储及利用方面的优势配合应急管理中心、疾控中心、公安等部门做好疫情数据管理服务;再如利用自身馆藏资源和教育功能配合社区做好疫情宣传教育服务。各省、自治区、直辖市高等学校图书馆情报工作指导委员会高职分会应加强疫情防控的统筹协调能力,联合本地区或跨地区高职图书馆开展专业性的信息咨询、大范围的疫情教育、多角度的防控培训、多层次的心理辅导等应急联动服务;教育部高等学校图书馆情报工作指导委员会高职分会要积极呼吁建立全国性的图书馆应急服务联动机制,并与全国各类图书馆开展多级联动应急服务。

参考文献

- [1] e线图情. 新冠肺炎疫情与全球图书馆界: IFLA 主席、秘书长发声[EB/OL]. (2020-04-08) [2020-04-15]. https://mp.weixin.qq.com/s/Oc0KzyB_XX3qYslDnonKOQ.
- [2] 北京大学计算中心. 教育网联邦认证与资源共享基础设施[EB/OL]. (2019-01-11) [2020-03-06]. https://www.carsi.edu.cn/index_zh.htm.
- [3] 柯平. 公共安全突发事件中图书馆应急服务机制刍议[EB/OL]. (2020-02-28) [2020-03-02]. <https://mp.weixin.qq.com/s/ufgzN5cnbzOAsCqeSzJWRw>.
- [4] 教育部. 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. (2015-12-31) [2020-02-29]. <http://www.scal.edu.cn/gczn/sygc>.
- [5] 傅平. 美国的图书馆如何应对突然爆发的新型冠状病毒的[EB/OL]. (2020-02-28) [2020-03-02]. https://mp.weixin.qq.com/s/GQkwS_NpuiM9dCLk0yAIDA.
- [6] DIXON J. D. Measles on main street ,USA: How public health events affect public library policy [D]. North Carolina: University of North Carolina 2016.

Emergency Service of “Double High” College Library in Major Public Health Events

ZHANG Qiaona , DAI Lianzhi

(Library of Liming Vocational University , Quanzhou 362000 , China)

Abstract: In order to comprehensively study the emergency service ability of vocational college libraries in major public health events and improve its service system , this paper used an online survey to investigate the emergency service of 30 High-level vocational college libraries during the early stage of the COVID-19 epidemic for a comprehensive analysis. It was found such problems exist as the lack of emergency service awareness , the lack of emergency service standards , the neglect of emergency service effectiveness , the lack of emergency guarantee systems , and the lack of emergency linkage service. Five strategies were put forward: strengthening the emergency service awareness , working together to promote the construction of emergency service standards , summing up experience to improve the effectiveness of emergency services , improving the emergency guarantee systems in a multi way , and optimizing emergency linkage service by systematic thinking.

Key words: public health events; emergency services “Double High” college; vocational college libraries

(责任编辑: 东红 英文审校: 杨秋娜)