

新冠肺炎疫情下高职图书馆应急服务联动机制研究

王 慧

(浙江建设职业技术学院, 浙江 杭州 311200)

摘 要:在新冠肺炎疫情大规模暴发的背景下,高职图书馆的应急服务受到严峻挑战。文章通过分析高职图书馆应急服务现状,提出构建以馆员、读者群体、资源供应商、图书情报机构、政府文化部门为中心的应急服务联动机制势在必行,并以人文服务创新链、信息资源供应链、增值服务价值链、舆情信息生态链、图书馆联盟链为实现路径,从而有效应对突发性的公共安全事件。

关键词:新冠肺炎疫情;高职图书馆;应急服务;联动机制

中图分类号:G251 **文献标识码:**A **文章编号:**1007—6921(2022)06—0122—03

2020年初,新冠肺炎疫情大面积暴发,高职图书馆作为文献信息资源中心和文化服务的窗口,在这场没有硝烟的“战疫”中,如何一如既往地为广大师生提供畅通无阻的线上资源、空间、咨询等服务,是高职图书馆面临的严峻考验。一考图书馆如何兼顾正常的教学运行,满足线上教育教学中师生对教本、教参等教学资源与数字服务的需要;二考图书馆物理空间如何降低疫情传播风险以及虚拟空间建设能力的技术判断,亟须保障师生的生命健康安全和无接触式服务;三考图书馆员面对工作方式和服务需求的变化,如何快速转变服务理念、克服困难,提升自身的综合素质能力,为师生创造满意的新型服务方式也迫在眉睫。因此,新冠肺炎疫情环境下构建应急服务机制是当前高职图书馆谋求发展与变革的关键举措,提升图书馆因事而化、因时而进、因势而新的应急服务能力具有重要的现实价值。

1 高职图书馆应急服务的现状分析

1.1 服务能力有待提升

在新冠肺炎疫情的影响下,高职图书馆同样需要做到超越时空限制,实现读者在哪服务就在哪的泛在化服务,而线上服务不仅要求图书馆员需要具有扎实的专业知识,还要掌握过硬的信息检索、分析及组织的能力以及融合社交网络信息的协同过滤推荐技术。但目前在职高图书馆中,一方面,专业人才和技术人才空缺较大,无法进一步优化疫情期间线上服务的方式和效能;另一方面,较多的人员多集中在读者服务部或流通部,其工作的开展也大多停留在馆藏文献的流通与管理,导致这部分馆员在疫情期间处于一片茫然,能力难以提供所需服务的状态^[1],造成数字图书馆的服务严重弱化。

1.2 服务资源有待扩充

特殊时期大规模开展在线教学,对电子化教辅资源的依赖越发明显,但高职图书馆由于一些历史性因素,在电子化教辅资源的储备上尤为不足,导致为师生提供其所急所需的教学资源时,更多的是望“疫”兴叹。此外,新型冠状病毒相关信息、科学防疫

知识、公共卫生安全事件法规及应急预案等疫情专题资源引入较少,相关主题资源的梳理筛选与推送在时效性、系统性上也显得差强人意。加之,疫情期间师生对电子资源需求的加大,造成电子资源的检索和下载迅速增加,高职图书馆在保障电子资源校外访问渠道的畅通更显得捉襟见肘。

1.3 服务行为有待精准

疫情背景下,各大数据商纷纷免费开放数字资源以为教学和学习提供服务,但也对读者造成了困扰,师生尽管能在丰富的资源中找到满足自身需求的信息,但所花费的时间成本略高,这便削弱了图书馆服务教学科研的职能,因而图书馆有必要提升精准化服务水平,强化精细服务。疫情面前,高职图书馆也在积极探寻人性化的知识服务,但一直陷入如何构建读者行为偏好模型的困境中,未能切实针对不同专业、不同学院或不同个体的知识需求,利用大数据、社交网络等方式促进知识推荐的个性化服务,其服务行为更未能与重大公共安全突发事件下图书馆智能化、精准化发展的实际需求相匹配。

1.4 服务联盟有待加强

在开放共享的新环境下,高校图书馆的个体服务能力已经远远不能满足各类服务主体的需求,为实现区域内图书馆事业的稳定持续发展,高校图书馆也走上了整体协调、共建共享的道路,形成基于协同理论的高校图书馆联盟服务体系^[2]。尽管有些高职图书馆也参与到了联盟组织中,但与公共图书馆、其他高校图书馆、图书馆学会等单位的社会化联动服务则不够明显,其互动仅停留在表面的资源共享,并未看到更多的应用,彼此间真正意义上的交流和互动屈指可数,以联盟或组织的形式存在,但其联动效果欠佳,更谈不上为应急预案响应机制的制定提供借鉴指导了。

1.5 服务机制有待完善

面对疫情的严峻形势,高职图书馆相继发布闭馆通知,取消到馆借阅服务、举办展览、培训、讲座等多样性活动^[3],头痛医头、脚痛医脚的被动局面较为明

收稿日期:2021-03-31

基金项目:浙江省图书情报工作委员会2020年科研项目——重大公共安全事件下高职图书馆应急服务联动机制研究(项目编号:2020TKT019)。

作者简介:王慧(1993—),女,安徽六安人,助理馆员,研究方向:学科服务。

显。通过调查发现,高职图书馆比较重视日常馆内工作的平稳有序开展,在重大公共安全突发事件面前则显得经验不足,导致高职图书馆在疫情防控中思维混乱、惊慌失措,要么陷入黔驴技穷之境,要么出现亦步亦趋、盲目出击等不成熟的做法。这主要还是因为长期以来,高职图书馆现有的法规制度只是针对日常馆内事务管理、各类自然灾害、防损防盗等方面,而对突发公共卫生安全事件的处理与问题的解决缺少一定的顶层设计和制度的规划^[4]。

2 高职图书馆应急服务联动机制构建

在疫情防控的形势下,高职图书馆充分认识到人、机、环境等因素的影响,理清各个环节的构成要素及相互之间的联动关系,通过搭建馆员、读者、资源服务商、图书情报机构、政府文化部门间的平台,形成应急服务联动机制(见图1)。在相互协作的过程中实现联动,促进图书馆在人力资源、读者服务、信息生态、区域联盟等深层次的战略发展。



2.1 馆员学习共同体

专业馆员队伍不仅是图书馆提高服务能力、创新服务模式的前提和基础,更是图书馆实现信息传递、阅读引领、线上培训及移动互联网服务等云端服务的有力保障。疫情期间,高职图书馆在关闭馆舍的情况下,拟提高服务效能,必须全力夯实线上资源和技术保障,为师生线上教学科研保驾护航,这其中离不开馆员工作合力的凝聚和业务优势的发挥,因此,高职图书馆需要打造一支精干高效、服务优良的人才队伍,加强图书馆在疫情防控中与馆员的关联,如开展应急培训、制定应急决策、提供应急服务等,同心协力共同面对挑战。

2.2 读者情感共同体

由于疫情的影响割裂了图书馆与读者传统的服 务关系,大部分高职图书馆均是基于自身的数字资源,提供线上服务,难以与师生进行接触式交流,并且采集读者意见和需求的渠道单一,距离的间隔也使图书馆的服务无法及时精准地满足读者多样性的需求。对此必须突破到馆服务限制,主动走到用户身边,以用户为导向为不同群体提供个性化的读者服务,主动分析用户的实际需求,能想用户之所想,急用户之所急,对读者行为进行发现、分析和衔接,形成用户无论在哪都可以享受到图书馆的服务,这

才是高职图书馆疫情之下重点探索和追寻的目标。

2.3 资源服务共同体

数据库供应商、教材出版商、图书采购商、技术服务商等作为图书馆的上游企业^[5],均以网络化、信息化、市场化的方式运作,并与图书馆的数据库购买、图书采购、平台自建等业务相互关联,同时作为图书馆下游的读者群体,也更加青睐于网络化、便捷式的信息获取方式,如数字产品、电子教材的提供、图书线上采购等,促使“服务商—图书馆—读者”形成资源与服务精准对接的生态圈。因此,高职图书馆也必须携手资源供应商加大对数字资源的重组和优化,并加强数字资源的推广和宣传,立足资源共建共享的长远发展,形成优质资源“引进来,走出去”的良好局面。

2.4 信息交流共同体

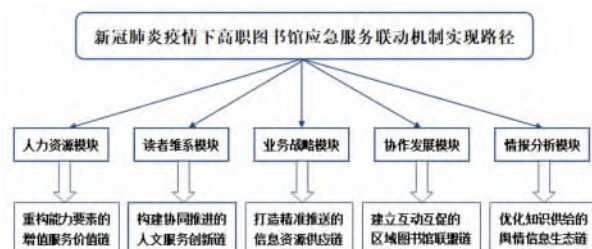
疫情面前,孤军奋战终究不是最可取的应对方式,精诚合作才是共度时艰的最佳选择。校内外的图书情报联盟机构是网络数字时代图书馆加强合作与交互的最具活力和可行性的方式之一。高职图书馆一方面需要加强与校内教务处、信息技术中心、各院系的交流与合作,助推“延期开学,如期开课”教学工作的进行;另一方面需要积极开展与图书馆学会、兄弟院校图书馆、科研单位等图书情报机构的通力合作,以资源整合、跨区展览、开发特色服务等形式集聚社会各界力量共同促进疫情“预警—反应—消退”时期的信息互通与共享。

2.5 文化发展共同体

客观直面网络舆情冲击,积极有效处置各类舆情事件,是政府文化部门有力有序做好疫情舆情危机预防的重要职责。高职图书馆与政府文化部门建立良好的合作模式更是提升其疫情期间服务影响力的重要方式。高职图书馆实时追踪文化单位、科研机构等政府部门出台的应急方案和管理办法,有利于协助政府理性引导舆情发展。相反,高职图书馆也可以获悉大众的舆论导向,对舆情信息进行深度加工与分析,对舆情变化情况进行预测与评估,提供信息情报分析,为政府提供决策参考,并形成特色服务品牌。

3 高职图书馆应急服务联动机制实现路径

应急服务联动机制是信息畅通、反应迅速、协调有序、运转高效的应急工作格局,从人力资源、读者维系、业务战略、协作发展、情报分析的角度出发,促进各要素间的联动,充分落实“五位一体”的应急服务机制(见图2),推进图书馆的服务创新与跨界融合。



3.1 重构能力要素的增值服务价值链

面对疫情,高职图书馆既要及时参与新冠肺炎疫情防控,又要加强馆员队伍的精细化管理,积极开展应急培训与演练,提高馆员的危机意识和应急反

应能力。从短期来说,除请奔赴一线的医护人员、相关权威医疗专家对馆员进行防疫举措、注意事项、消毒方法的专业培训外,还可以加强统筹,紧贴实战要求,确定演练目标、演练流程、演练要求及人员分工、场地选取等要素,开展应急演练。从长期来说,高职院校应契合时代发展要求,打造一支具有专业性和技能性的馆员队伍,加强馆员的知识能力培训和新型职业能力培训,形成一套完备的能力提升与教育发展的培训体系,利用网络技术构建线上线下双线学习窗口,创建分门别类的培训课程,提升馆员知识发现与管理的能力,进一步加强馆员队伍建设,提高疫情期间图书馆的服务质量。

3.2 构建协同推进的人文服务创新链

无论是新冠肺炎疫情的突发性和严重性,还是其持续性及不确定性,都给读者的身心带来了不同程度的紧张和焦虑。高职院校在满足读者多样化的资源需求外,更应深入读者的精神世界,正确地科普心理援助知识,帮助读者以积极心态应对疫情,是图书馆在特殊时期维系读者群体的重要保障。通过微信新媒体平台及图书馆官网新增“COVID-19 防疫”知识专栏,及时上传中央、教育部、省委和学校关于疫情防控的文件,推送系列“防疫知识”的文章以及慰藉心灵的美文,不仅向读者普及疫情防控知识、防控要求及注意事项,还引导积极的社会情绪,消除读者的恐慌心理,帮助广大读者坚定抗击疫情的信心。高职院校除为读者提供新冠肺炎治疗、预防、症状等规范化知识外,还应通过微信、QQ、微博等平台面向读者开展甄别和防范假新闻的公益性教育,包括针对读者开展系统性的新媒体素养教育,持续提升读者对假新闻的免疫能力。

3.3 打造精准推送的信息资源供应链

疫情环境下,中国知网、海研全球科研项目数据库等平台纷纷开放免费资源使用窗口,面对诸多资源的涌现,师生一时之间难以去芜存菁。对此,图书馆一方面需要加强与数据供应商、教材出版商的合作,扩充自身数字资源储备,并对已购的各类资源进行加工与重组,健全数字资源馆藏体系,便于读者一次性获取利用资源。另一方面,可以利用微信、QQ、钉钉等各种社交媒体平台,常态化开展读者需求调研,把握读者日常的信息行为,综合行为标签、兴趣标签、专业标签等类别,及时对各类需求分类梳理,分析读者的信息需求,制作图书馆的用户画像,有针对性地调整读者服务内容和方式,并根据图书馆用户信息行为的变化而不断优化用户画像,让读者从被动接受者转变为信息服务供给的主动参与者,从而达到读者服务供需相对平衡。对于各大平台的免费资源,及时做好分类剔除、整理汇总工作,最终将处理过的数据和资源推送给读者,便于师生对资源的精准获取。

3.4 建立互动互促的区域图书馆联盟链

疫情期间,基于各方协作,实现信息资源共知、共建、共享,是疫情背景下实现跨时空学习的重要创新方式。一方面,以本馆丰富的文献资源为基础,除依托 CALIS 和 ZADL 数字联盟外,还可以通过联盟机构的互通互联,构建专业特色资源的学习平台,促进优质资源的获取和共享,并根据机构联盟的固

有属性,携手为师生提供身心健康、疾病预防等方面的知识推荐。另一方面,实时掌握相关权威网站的疫情信息发布动态,对获取后的信息及时进行筛选和加工,并将整理过的信息发布到部门网站、微信公众号上,供师生可以随时随地掌握疫情动向,并根据重点信息内容,制定应急服务的规章制度、开展应急服务的专业培训、完善图书馆间的信息资源,并将取得的经验和资源在联盟体系内共享,从而进一步提升高职院校的应急服务和管理水平。

3.5 优化知识供给的舆情信息生态链

面对新时代网络信息技术的广泛渗透与应用,高职院校利用新技术开展舆情信息服务,改变服务的被动局面。舆情初期,图书馆可以购买商业舆情监测系统,助力舆情预警,根据师生对新闻媒体以及馆内文献资源的浏览情况,观察师生所关注的媒体信息或文献资源是否向疫情话题倾斜,初步预判舆情走向。舆情中期,对于浮出水面的舆情言论,给予关注,并搭建与师生沟通交流的平台,随时了解到师生的心理诉求或情感导向,并通过内容分析法或词频分析法总结出舆论导向的制高点,形成分析报告,发送给政府相关部门,为政府引导舆情发展提供借鉴。舆情后期,基于舆情发展的过程,通过现象分析,挖掘出背后所反映的社会问题,形成动态预警方案,有的放矢地开展疫情下舆情处理工作,进行相应的应急管理。

此次新冠肺炎疫情突发事件不仅是对社会层面的严峻考验,对高职院校而言,更是一次应对公共安全突发事件能力的深度考核,高职院校尽管在服务能力、服务资源、服务行为、服务联盟、服务机制方面表现的参差不齐^[6],但针对重大公共安全事件发生的应急服务体系也在进一步完善。在信息化快速发展的环境下,高职院校应充分履行自身职责,通过增强馆员学习、增进读者情感、优化资源服务、促进信息交互、推进舆情治理等途径,并与馆员、读者、资源服务商、图书情报机构、政府文化部门协同推进新冠肺炎疫情下图书馆各项工作的有序开展,以积极乐观的心态应对各种挑战,并将挑战视为图书馆特色工作的开展,促进图书馆事业向新动态、新方向、新主力的势头发展。

[参考文献]

- [1] 蔡迎春,穆卫国,段晓林,等. 高校图书馆应急服务的实践与思考——以上海师范大学图书馆为例[J]. 高校图书馆工作, 2020, 40(3): 62—66.
- [2] 王南. 基于协同理论的高校图书馆联盟服务体系构建研究[J]. 图书馆学刊, 2020, 42(10): 11—14.
- [3] 朱蓓. 突发公共卫生事件中图书馆应急服务的探讨[J]. 图书情报导刊, 2020, 5(6): 1—6.
- [4] 高峰. 基于疫情环境下图书馆应急服务的冷思考[J]. 图书馆学刊, 2020, 42(6): 9—12.
- [5] 胡方丹. 我国学术信息资源产业发展策略研究[D]. 南昌:南昌航空大学, 2017.
- [6] 陈晨艳. 省级公共图书馆新冠疫情应急服务调查与思考[J]. 图书馆学刊, 2020, 42(12): 13—19.