

# 突发公共卫生事件视阈下高职院校图书馆应急信息服务策略探析

张丽萍 刘华 沈静 潍坊职业学院 山东 潍坊 261041

**摘要：**突发公共卫生事件给图书馆常规工作带来新挑战，致使高职图书馆应急信息服务对象及服务范围发生转变。本篇文章通过网络文献及调研新冠疫情期间我国东、中、西部部分极具代表性高职院校图书馆所开展的应急信息服务情况，剖析应急信息服务实践共性，系统梳理并总结所开展的诸多应急信息服务工作，探析高职图书馆面对公共卫生事件发生应急信息服务的相关策略和实现路径。

**关键词：**高职图书馆；突发公共卫生事件；应急信息服务；服务策略

突发公共卫生事件是指突然发生，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<sup>[1]</sup>。2019年12月暴发并持续至今，蔓延全球、改变社会日常秩序的新型冠状肺炎（2019-nCoV）疫情，已被列为世界卫生组织国际关注的重大突发公共卫生事件。

作为人员和文献高度集中的高职院校图书馆信息服务在新冠肺炎疫情背景下，主阵地发生了由线下转为线上的转变。

本篇文章以突发公共卫生事件为背景，聚焦特殊时期的应急信息管理，通过网络及文献调研抗疫期间有代表性的部分高职院校图书馆应急信息服务具体做法，剖析其应急信息服务实践，总结高职院校图书馆经验，为完善应急服务提供理论支持和参考经验。

## 一、突发公共卫生事件背景下高职院校图书馆应急信息服务对象发生转变

突发公共卫生事件给高职院校图书馆的冲击体现在应急信息服务机制非常规性服务，用户是图书馆应急信息服务的对象，图书馆应急服务对象及范围发生本质转变。

### （一）服务对象转变为远程用户

疫情促使图书馆服务对象突破藩篱，印本馆藏和物理馆舍对读者而言由阵地变成抽象概念。信息化进程促使读者的信息需求发生转变，随之转变的是读者的行为方式。疫情的发生，致使读者可以借手机端、电脑端获取所需要的资源和服务这一趋势更加明显。

### （二）服务对象范围扩大

以往传统模式高校图书馆，旨在为本校的师生服务，而疫情背景下，服务对象转变为远程用户，服务对象由本

校师生扩大为本校师生+校外人群，服务内容也突破传统服务，在原有基础上追加不同类型知识服务，如各类型的读书活动或信息素养培训、各种数据库开放疫情研究相关主题内容等。

## 二、突发公共卫生事件背景下高职院校图书馆应急信息服务开展情况

分析在新冠肺炎疫情期间国内东、中、西部不同省、市36个有代表性的高职业院校图书馆官网主页及微信公众号发现，大多数高职院校图书馆开展了以下三方面应急信息服务，为特殊时期的教学科研、人才培养提供了信息支撑。

### （一）整合资源普及疫情防控知识并开展健康信息素养教育服务

针对疫情期间读者的心理、知识、科研的多重需求，多数高职院校图书馆充分发挥自身传播能力，迅速成立疫情信息搜集报道小组，充分发挥信息资源优势，优化整合网络权威资源，依托线上数字图书馆平台和海量的馆藏数字资源，宣传与普及防疫、健康、心理等信息素养知识和技能，指导公众以科学的行为和方式对待突发公共事件。

### （二）围绕抗击疫情主题开展线上各类阅读文化活动

此次疫情波及范围广、持续时间长。调查发现，绝大多数高职院校图书馆共性工作，即开展线上各类阅读文化活动。

线上阅读活动充分利用先进技术，围绕疫情主题，将其与传统阅读相结合，借助手机等移动端，依托微信、微博及相关直播平台渠道和新媒体，开展不同形式的线上全民阅读活动。线上各类阅读文化活动弥补线下闭馆阅读的缺失，增加了阅读兴趣与积极性<sup>[2]</sup>。

【作者简介】张丽萍（1979—），女，研究生，馆员，研究方向：图书情报研究。

### （三）常规服务提供不间断的发挥图书馆应有的学术支撑和智库支持作用

调研发现，95%的高职院校图书馆均采取以下灵活措施充分发挥文献信息资源优势，有效满足读者访问网络信息资源的需求，发挥图书馆应有的学术支撑作用。对数据库使用上要做到：

第一，保障原有数据库的正常使用。

第二，积极联系数据商，及时引进数据库。

第三，对校外访问账号采取特殊管理措施，简化读者申请新账号流程<sup>[3]</sup>。参考咨询与决策信息服务采用新模式，利用各种渠道方式确保信息服务不打烊。

### 三、突发公共卫生事件背景下高职院校图书馆应急信息服务相关策略

#### （一）树立应急管理系统思维及理念并建立健全应急信息预案和服务机制

教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》（2015）明确要求，“应重视图书馆公共安全管理，制订突发事件应急预案”。

作为特殊的专业服务行业，图书馆要居危思安，树立应急信息管理系统思维及安全理念，构建应急信息服务组织系统。立足图书馆服务理论和政策，认真分析本馆、本地实际情况，结合高职院校图书馆内在属性，通过资源、业务、人力三个方面，建立健全应急信息预案，形成具有本地特色、适合本馆的应急信息服务制度。

#### （二）加强应急信息队伍专业化并全面适应应急管理需求

面对新冠肺炎疫情，图书馆应急服务明晰任务定位，构建合理的组织体系及其职责，以及响应和保障体系。

从组织形式上注重完善馆领导、部门主任和馆员三级值班值守制度<sup>[4]</sup>；

从工作范围上，依据应急信息需要和馆员学科专长，强化自身能力的同时，宣传疫情防控的科学知识，做好馆内馆外、线上线下的宣传引导工作以明确核心工作范畴。

核准任务发展需求，有效组织应急信息团队，优化应急信息工作流程。做到责任落实、执行有力、应对高效。

#### （三）充分应用信息服务技术不断提升远程服务保障能力

经过国内部分高职院校调查分析表明，不断提升远程服务保障能力，首先必须立足确保远程访问方式和大规模的访问承载量。

充分利用先进技术，如大数据、云计算技术及先进平台、信息基础设施、数字资源开发等方面加大软硬件投入。访问方式应由现在的单个远程服务系统向采用多种远程服务方式共存的模式过渡。

也可以通过如代理服务器、反向代理技术、基于Github建立的WAYFless词条、MyLOFT远程访问工具等拓展电子资源访问渠道<sup>[5]</sup>。

#### （四）进多元服务方式来加大应急信息服务资源深度及服务延伸

根据防控“少聚集”的要求，充分使用通信技术和移动终端及云技术，推进多元服务方式，利用电子数据资源实现“云使用”和参考咨询的“云办公”，实施“线上服务不打烊”的应急服务策略。特殊时期助力教学科研、人才培养及学校电子资源的获取。

一是通过手机客户端登录访问及登录学校VPN系统。

二是培养主动超前的服务意识、建立专题数据库、密切相关单位的沟通联系，加强与图书馆行业内外的组织的协作，开辟校外访问资源新途径，增加远程访问站点。加强区域合作，开通区域资源文献传递系统，实现文献资源获取及共享。

三是图书馆可参考咨询等部门开设远程服务，正常受理咨询、查重重新申请等日常业务。

#### （五）提升馆员信息素养并在专业化的基础上加强卫生和安全心理等理念整体融合

基于突发公共卫生事视阈，特殊时期图书馆参考服务功能最大化呈现，即馆员最关键的任务是保障读者及时获取和利用权威的、准确、有效的信息。

反思此次疫情带来的冲击，图书馆平时应以注重提升馆员信息素养为己任，在专业化素质培养与应急信息服务预案培训的基础上加强心理、卫生、安全等综合理念融合。

日常应启动开展应急服务培训与定期演练。举行不同情境、不同规模、不同类型的应急演练，组织馆员学习与剖析已有案例，重点学习公共安全知识、阅读疗法等应急信息服务知识，熟悉应急信息服务流程，提升馆员应急服务能力。

#### 参考文献

- [1] 刘滢.为防治“非典”竖起法律屏障——解读《突发公共卫生事件应急条例》[J].现代预防医学,2003(5):613-616.
- [2] 李永浩,孙秩楠,唐小利.突发公共卫生事件中图书馆应急信息服务的应对思考[J].数字图书馆论坛,2020(10):3-10.
- [3] 张杰龙,董瑜伽,李玲.新冠疫情下图书馆应急服务的挑战与思考[J].数字图书馆论坛,2020(10):25-31.
- [4] 姜晓曦.新冠肺炎疫情背景下公共图书馆应急信息服务的策略[J].图书馆学刊,2020(11):12-17.
- [5] 王伟.图书馆应急信息服务对策研究——以重大突发公共卫生事件“新冠肺炎”为例[J].图书馆学刊,2020(11):24-27. 