

# 突发公共卫生事件下医学高校图书馆应急管理 实践与思考——以福建医科大学图书馆为例

郭文昭

福建医科大学图书馆, 福建福州 350004

**[摘要]** 本文以福建医科大学图书馆为例探讨突发公共卫生事件下图书馆应急管理的实践方案, 分析突发公共卫生事件下医学高校图书馆的角色定位、服务目标及新要求, 从事前预防、事中应对、善后恢复三个方面探讨高校图书馆应对突发公共卫生事件的应急管理策略, 并介绍福建医科大学图书馆在突发公共卫生事件期间的特色工作实践, 最后从强化健康信息素养教育、完善图书馆的应急机制、加强馆员应急能力培训三个方面提出医学高校图书馆应对突发公共卫生事件的思考与建议。

**[关键词]** 高校图书馆; 突发公共卫生事件; 应急管理

**[中图分类号]** G252

**[文献标识码]** B

**[文章编号]** 1673-9701(2022)22-0081-04

## Practice and thinking of library emergency management in medical university under public health emergencies ——Taking Fujian Medical University library as an example

GUO Wenzhao

Library of Fujian Medical University, Fuzhou 350004, China

**[Abstract]** Taking Fujian Medical University library as an example, this paper discusses the practical scheme of library emergency management under public health emergencies, analyzes the role orientation, service objectives and new requirements of medical university libraries under public health emergencies, probes into the emergency management strategies of university libraries to deal with public health emergencies from three aspects: pre-prevention, in-process response and post-recovery, and introduces the characteristic working practice of Fujian Medical University library during the period of public health emergencies. Finally, this paper puts forward some suggestions on how to deal with public health emergencies in medical university library from three aspects: strengthening health information literacy education, perfecting the emergency mechanism of libraries and strengthening the training of librarians' emergency ability.

**[Key words]** University library; Public health emergency; Emergency management

突发公共卫生事件是指突然发生并造成或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及其他严重影响公众健康的事件<sup>[1]</sup>。21 世纪以来, 全球性的重大公共卫生事件频发, 从 2003 年的严重急性呼吸综合征, 到 2004 年的禽流感、2009 年的甲型 H1N1 流感、2014 年西非的埃博拉疫情及 2019 年底开始的新型冠状病毒肺炎疫情, 这些事件多为突然发生, 来势凶猛, 往往病情严重, 传播速度快, 在短时间内迅速扩大影响范围, 对国民经济、行业发展和人们生活等产生较大影响, 对教育和科研造成一定冲击。作为服务学校教学科研的学术性机构和人群聚集场所的高校图书馆, 肩负着保护读者生命安全和保障文献信息服务的重大责任。我国对图书馆的应急管理研

究始于 2003 年。2006 年, 国际图联保存保护中心编写了《国际图联灾害预防手册》, 从面对灾难、处理灾情、响应灾难及恢复正常几个方面给出了指导原则。如何汲取经验, 更积极地应对重大公共卫生事件, 更有效地推进运行图书馆的各项业务, 成为高校图书馆, 特别是医学高校图书馆关注的一个重要课题。

### 1 突发公共卫生事件下医学高校图书馆的角色定位、服务目标及新要求

#### 1.1 找准角色定位

医学高校图书馆兼具文献情报特别是医学信息情报服务的提供者、科学研究的合作者、读者安全的维护者、防控动态的监测者、健康知识的普及者几项职能, 同时承担医疗、教学、科研任务。因其

通讯作者: 郭文昭, 电子信箱: 271962755@qq.com

专业特殊性,在突发公共卫生事件下,医学高校图书馆更应挖掘自身资源和专业特征,找准角色定位,承担起应有的责任。

### 1.2 确定服务目标

医学高校图书馆的服务对象主要包括教师、学生及附属医院的医护人员。在突发公共卫生事件下,医学高校图书馆依托馆内文献信息资源,结合国内外权威网络资源及优质医学文献数据库,主要围绕防疫科普、安全维护、信息保障、教学科研工作等方面展开应急信息服务,同时还要兼顾师生、医护人员心理疏导,利用多种形式的服务手段为防控工作提供信息保障。

### 1.3 突发公共卫生事件下医学高校图书馆信息服务的新要求

1.3.1 确保信息服务的及时性 突发公共卫生事件具有复杂性、突发性、破坏性及关联性等特点<sup>[2]</sup>。在此类事件的暴发及防控过程中,对事件的快速响应及对相关信息的精准获取、科学判断和及时传送显得尤为重要。作为医学高校的信息服务部门,图书馆应具有敏感性,在事件发生的第一时间准确地判断学校师生及医护人员的信息需求,在保障信息资源不断供的前提下全面及时地获取抗击疫情所需要的各类数据和信息,并有针对性地推送至用户,助力教学科研和科学防控。

1.3.2 确保信息提供的准确性 突发公共卫生事件暴发初期,网络上涌现出大量疫情相关信息,如病例数量、传播途径、发病症状、预防措施、治疗方式等,各类消息来源混乱、鱼龙混杂,更有不法分子趁机恶意传播虚假信息。普通民众对此类信息难以辨别真假,如果不慎传播了不具有权威性、未经筛选的虚假信息,易造成恐慌和误导,严重的还会危及生命安全。图书馆作为信息提供部门,应做好信息获取和推送的甄别和筛选工作,确保信息来源的合法性、权威性和准确性,并及时关注、推送和宣传政府等权威部门发布的防疫信息及相关防控知识。

1.3.3 确保信息获取的便利性 在突发公共卫生事件期间,民众的出行往往受到限制,因防控需要,经常会采用居家隔离、集中隔离等措施,疫情严重的城市甚至会“封城”,给民众的信息获取带来不便。图书馆应充分考虑读者需求,拓宽服务渠道,利用多种方式,主动进行个性化的信息服务,让读者足不出户就能方便地获取自己需要的信息资源。

## 2 高校图书馆应对突发公共卫生事件的应急管理策略

应急管理是指政府及其他公共机构在突发事件

的事前预防、事发应对、事中处置和善后恢复过程中,通过建立必要的应对机制,采取一系列必要措施,应用科学、技术、规划与管理等手段,保障公众生命、健康和财产安全,促进社会和谐健康发展的有关活动<sup>[3]</sup>。高校图书馆应立足实际,制订符合本馆特色的应急管理策略。

### 2.1 事前预防:加强预防管理,完善应急预案体系

2.1.1 成立突发公共卫生事件防控工作小组 在牢固树立全员预防思想的基础上,加强专门应急队伍建设,成立由党政领导班子成员和各部门主任组成的突发公共卫生事件防控工作小组,落实责任,细化分工,将对小组成员的心理培训和应急技能培训纳入平时的业务学习中,提高小组成员的心理承受能力和应急处置能力,同时开展应急推演,保证工作小组在突发状态下能及时快速地开展应急管理工作,提供强有力的组织保障。

2.1.2 制订完善针对突发公共卫生事件的应急预案 《中华人民共和国图书馆法》指出,设立公共图书馆应当具备“安全保障设施、制度及应急预案”。对高校图书馆来说,制订完善针对突发公共卫生事件的应急预案也是必不可少的。应急预案的制订应遵循以人为本、统一领导、依法规范、协同联动、科学有效的原则,兼具整体性和全面性,内容应包括防控工作小组名单、具体分工、技术保障、启动程序等,并根据不同应急响应级别进行细分。预案制订后,应适时开展模拟应急演练,让防控工作小组成员及其他工作人员在演练和实践中熟知预案内容,并根据演练或突发事件处置过程中发现的问题进行相应的调整和完善,以保证事件突然发生时能快速有效应对。

### 2.2 事中应对:积极响应防控号召,调整、创新服务方式和内容

2.2.1 根据应急响应级别,快速作出应急反应 《国家突发公共卫生事件应急预案》根据突发公共卫生事件的性质、危害程度、涉及范围,对事件进行分级,并指出有关部门要按照分级响应的原则,作出相应级别的应急反应<sup>[4]</sup>。事件发生时,高校图书馆应根据风险等级和应急响应级别适时启动应急预案,采取相应的应对措施。当地区突发公共卫生事件应急响应级别较低时,图书馆可采取预防为主措施,提前做好人员配置、物资储备、技术支持等准备工作,密切关注事件发展并准备随时调整应急策略;当地区突发公共卫生事件应急响应级别为中等时,图书馆可采取监测为主的措施,根据实际情况调整馆内座位布局,减少馆内人员流动,开展入馆人员健康监测,并做好馆内的消毒和通风工作,适当减少线下服务并逐步拓宽线上服务,尽量避免人员的

面对面接触；当地区突发公共卫生事件应急响应级别较高时，图书馆作为人员流动密集场所应立即闭馆，馆内工作人员采取轮班制，以居家办公为主，暂停线下的接触式服务，尽量采取线上的信息服务，技术人员要做好设备、网络、电子资源的技术保障，以保证线上服务的顺利推进。

**2.2.2 充分利用线上资源，做好信息服务保障** 突发公共卫生事件期间，为限制病毒的传播，人与人线下的面对面交流受限，必要时还会采取停课、闭馆的强制措施，对学校的教学、科研产生较大影响。高校图书馆作为学校的文献情报中心，应做好全方位的信息服务保障，积极拓宽线上服务渠道，创新线上服务方式，满足读者对线上教学、科研、阅读、精神文化及信息服务的需求，保证校内师生线上获取图书馆资源的通畅性，同时可利用图书情报的专业优势，通过专业人员对馆内及权威机构相关文献信息资源的收集、整合、汇编，为科研人员提供所需的专题文献，积极助力疫情防控的科研攻关工作。

**2.3 善后恢复：稳妥恢复正常秩序，总结应急管理经验和成果**

突发公共卫生事件得到控制后，图书馆应逐步开放馆舍并稳步恢复正常的业务工作，但馆内的卫生防护和入馆人员健康监测仍不能放松，谨防疫情反复。对事件期间图书馆的服务成果应进行保存和巩固，有些服务内容可根据实际情况进行调整，作为可长期进行的服务项目或珍贵的历史资料保存下来。同时，图书馆总结突发公共事件期间的应急管理和服务经验，探索出更适合本馆特色的行之有效的应急管理机制，进一步提高应急管理能力。

### 3 突发公共卫生事件下福建医科大学图书馆特色工作实践

**3.1 建立图书馆应急管理制度保障，将防控工作常态化**

突发公共卫生事件期间，为确保广大读者的健康安全，有效预防和控制事件的发展，福建医科大学图书馆第一时间成立疫情防控工作小组，具体负责组织、部署、协调、落实突发公共卫生事件的防控工作，督促检查落实执行学校防控工作方案；并制订馆内防控管理规定及工作方案，严格按照规定和方案抓细抓实各项防控措施。同时，图书馆严格按照“外防输入、内防反弹”的策略，将防控工作常态化，对每一位入馆人员进行体温检测和登记，保持馆内环境卫生清洁，重新调整阅览区域座位布局，拉开读者间距，实行一人一桌，做好阅览室、自助设备的通风和消毒工作，引入自助图书杀菌机，

并在洗手间和自助区配备洗手液，避免各类病菌接触式传染和交叉感染；严格落实“一日一报”制度，做好本部门人员健康动态摸排、重点人群跟踪；调整各部门工作模式，加强舆论引导和健康科普知识宣传，切实发挥图书馆知识资源优势。

**3.2 加强数字资源保障，助力师生教学科研**

突发公共卫生事件期间，高校师生的科研、教学高度依赖网络和数字资源。为保证网络的稳定和数字资源的充足，福建医科大学图书馆结合实际工作情况，及时整合资源，拓宽服务渠道，利用多种方式，助力师生教学科研。图书馆充分利用微信公众号作为主要发布平台，推出公众号“防疫在线”专栏，及时为师生读者推送防疫知识、专家解读等相关资讯，除加强宣传、推送已购数据库外，还收集整理疫情期间各数字资源提供商和出版商向公众限时免费开放的文献资源电子资源，发布“FULink 分享 | 疫时免费数据库宅家学习有门路”、“抗疫宅在家，学习不打烊——EBSCO 喊你上课啦~”等推文；为保证师生在校外也可以畅享图书馆电子资源，精心制作整理远程访问图书馆电子资源操作指南，发布“图书馆电子资源远程访问攻略”，并在线回复师生远程访问图书馆数字资源的疑问，保障数字资源访问渠道的畅通与高效；在网站主页增设“防疫在线”专栏，收集和整理国内外疫情防控科技情报和信息并适时更新，下设专题研究文献、战疫书柜、心理疏导集锦、防疫科普视频、专题学习攻略及线上服务指南等 6 个版块。同时，福建医科大学图书馆积极开展文献速递和在线咨询咨询服务，畅通参考咨询、科技查新、论文查收查引等服务渠道，让读者在家也能享受到图书馆的学科服务；为更好地帮助读者使用数据库，积极开展线上信息素养培训，如“ESI 数据库讲座”“文献调研与检索结果分析讲座”“爱思唯尔-福建医科大学读者线上交流会”等。

**3.3 创新服务方式，引领“书香”抗疫**

(1) 宣传防控科普知识，发挥图书馆宣教职能。作为医学院校图书馆，有责任也有义务向大家宣传防控科普知识，减轻大家的焦虑，避免不必要的恐慌。福建医科大学图书馆以图书馆网站、微信公众号及学校办公信息系统为平台，编辑各种防疫科普知识推文，解答人们的困惑。如整理发布 SCI 源病毒相关文献资源、转发世界卫生组织官方发布的关于病毒的传言和事实、编制防控知识小卡片、向师生推荐关于病毒、疾病的相关图书及与超星一起开展病毒防控常识在线知识问答等活动。

(2) 以“读”攻毒，发挥心理疏导功能。为避免长时间居家隔离使人陷入烦躁、焦虑、悲伤、抑

郁等负面情绪中,图书馆积极使用阅读疗法调适读者心理,推出宅家阅读攻略,以“病毒、疾病与人类”和“解读情绪放松心情”为专题,线上推荐疫情相关书籍、克服心理焦虑的书籍等,并附上免费获取链接,供广大医护人员员工阅读,起到疏导师生心理、缓解不良情绪、保障线上教学顺利进行的作用,以“读”攻毒,共同战“疫”。

#### 3.4 多举措并行,做好服务保障工作

突发公共卫生事件期间正值学生的毕业季,为保证毕业生的论文提交和离校手续正常进行,不受疫情影响,图书馆调整毕业生论文提交程序,做好论文线上提交的审核工作;针对一些毕业生不能到校归还图书的情况,图书馆推出“毕业生快递到付免邮还书”活动,并在行政楼、学生生活区等地方增设捐还书一体箱。此外,图书馆还特地制作毕业拍照打卡的小道具,放置在图书馆圆盘中让毕业生留影留念,推出毕业生毕业留言活动,希望在特殊时期能为毕业生增加一点温暖、减少一点遗憾。

### 4 医学高校图书馆应对突发公共卫生事件的思考与建议

#### 4.1 强化健康信息素养教育

健康信息素养,即意识到健康信息需求,确认可能的信息源并运用其检索有关信息,评价信息质量及具体情境下的适用性,分析、理解并使用信息做出合理健康决策的一系列能力<sup>[5]</sup>。在突发公共卫生事件下,应急服务的有效开展很大程度上受到公众健康信息素养水平的影响。如今,世界范围内的突发公共卫生事件仍存在不断反复和不确定性。很多高校仍然采取封闭式管理,这也限制了学生获取外部信息的渠道。如果学生对信息的识别能力不足,易引起焦虑和恐慌。医学类高校图书馆作为健康、医学信息流通枢纽,应充分践行“以文化人、以文育人”的宗旨,利用自身丰富的文献信息资源及独特的专业优势,通过多种途径和手段开展健康素养教育,提高师生读者的健康信息素养水平。

#### 4.2 进一步完善图书馆的应急机制

完善的应急机制是提高突发公共卫生事件应对能力最有效的途径之一。由于突发公共卫生事件的突发性和反复性,建立适应学校、医院发展、适应教学科研及应对突发公共卫生事件的应急服务保障机制就显得尤为重要。医学高校图书馆应在找准自身定位和用户需求的基础上,健全组织机构、人员配备,完善突发公共卫生事件下的应急预案、管理规定、工作方案等,建立起一套完备的应急服务保障机制,并定期开展应急预案演练,熟悉实际操作

流程,评估实践效果。

#### 4.3 加强馆员应急能力培训

专业、有序的人才队伍对图书馆参与应急管理、提供应急信息服务而言具有十分重要的作用<sup>[6]</sup>。突发公共卫生事件频发的时代,中国和世界的教育方式发生变革,线上线下新型教育教学模式正在兴起<sup>[7]</sup>,高校图书馆有新的定位和任务,也对馆员的能力提出新的要求。医学类高校图书馆应在原有业务培训的基础上,把馆员的应急能力培训纳入常规继续教育范畴,加强馆员应对突发公共卫生事件的能力,包括熟练掌握应急预案、学习各类传染疾病防护知识、提高多渠道信息获取、多维度信息分析、多元化信息产品供给能力等,培养一支强大的、多元化的员工队伍,为医学高校图书馆应对突发公共安全事件提供人力资源的保障。

### 5 结语

突发重大公共卫生事件对高校的教学和科研带来冲击,也对图书馆的运行方式、管理模式带来巨大挑战。作为医学高校图书馆,要不断总结现有服务经验,思考公共卫生事件发生时的服务策略,充分发掘自身的资源优势和专业优势,创新服务方式,在保障师生健康安全的同时最大限度地做好各类特色信息服务,提升各类突发公共卫生事件的应急管理能力和服务水平。

#### [参考文献]

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 突发公共卫生事件应急条例[EB/OL]. (2020-12-26) [2022-05-24]. [http://www.gov.cn/zhengce/2020-12/26/content\\_5574586.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2020-12/26/content_5574586.htm).
- [2] 任越,夏嘉宝. 社会突发事件中档案机构职责分析——以新冠肺炎疫情防控工作为例[J]. 山西档案, 2020(3): 15-21.
- [3] 刘素清,陈建龙. 高校图书馆面对突发公共事件的应急管理与服务研究[J]. 图书馆理论与实践, 2020(6): 23-28, 38.
- [4] 新华社. 国家突发公共卫生事件应急预案[EB/OL]. (2006-02-226) [2022-04-20]. [http://www.gov.cn/yjgl/2006-02/26/content\\_211654.htm](http://www.gov.cn/yjgl/2006-02/26/content_211654.htm).
- [5] 成佳,石艳霞,王浩. 健康信息素养内涵探析[J]. 医学信息学杂志, 2019, 40(3): 62-65, 74.
- [6] 张靖. 美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示[J]. 图书情报工作, 2016, 60(7): 72-77.
- [7] 钱丹丹,许孝君. 后疫情时代医学信息素养教育“双线混融”教学模式应用探索[J]. 情报科学, 2021, 39(12): 133-138.

(收稿日期: 2022-02-23)

(修回日期: 2022-05-06)