

突发公共卫生事件环境下高校图书馆读者服务对策

田苗¹ 马国芳² 刘海燕¹ 闫宇¹ 任丽光¹

(1. 邯郸市图书馆 河北 邯郸 056008;

2. 邯郸市赵王陵文物管理处 河北 邯郸 056008)

[摘要]以疫情为代表的突发公共卫生事件对高校图书馆开展读者服务造成很大的障碍。调查发现,虽然疫情对被迫在家的高校师生获取文献信息资源造成很大阻碍,但广大师生对信息资源的需求并不会因此减少,图书馆必须积极进行调整,以满足高校师生疫情期间的信息需求。

[关键词] 公共卫生事件; 高校图书馆; 读者服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.08.1157

一、学校突发公共卫生事件的特殊表现

学校突发公共卫生事件除表现出一般突发公共卫生事件的突发性、严重性和群体性等特点外,其某些特点比一般突发公共卫生事件更加严重,导致事件的处理更加困难。

(一) 更加难以提前防范

校园内学生聚居生活,人员密度大,尤其是一些大中专院校,几乎学生的全部活动时间都在学校,但学生多缺乏防范突发事件的意识。据调查显示,只有38%的学生能够较准确的认知突发公共卫生事件,约10%的学生认为它是指自然灾害和意外事故等严重损害公众健康的事件。

(二) 事件原因或源头更难查找

校园内学生的活动多是交叉进行的,比如多个班级轮流在一个教室上课,很多学生同时在操场进行身体锻炼,学生之间的行为方式和生活习惯都会相互影响,这种交叉性大大增加了突发公共卫生事件发生后,救护人员和安保部门对事件原因或源头的查找难度,同时增加了事件发生后的控制难度。

二、学校突发公共卫生事件应急处理现状及效果

(一) 应急处理现状

学校是比较特殊的公共场所,是突发公共卫生事件的高发场所。根据国家《突发公共卫生事件应急条例》的要求和出于对生命财产安全的保护,各级学校普遍都建立起了应对突发公共卫生事件的相关制度,以便在事件发生时能够应对。目前我国学校突发公共卫生事件应对现状如下:

1. 消极预防。目前我国校园管理层普遍还没有正确形成突发事件应急处理意识,缺乏专门应对突发公共卫生事件的专业人员,对于事件的预防普遍不够重视,即使有专人负责,也存在责任分配不到位现象,反应迟缓。这种消极预防的思想,大大提高了突发公共卫生事件的发生率,也为事件发生后的处理埋下了消极因素。

2. 信息不畅。学校应对突发公共卫生事件时,更多关注事件直接受害人的情况,对于事件的进展和所采取应对措施的公告严重滞后,这种信息不畅容易使周围人产生易信谣言和恐慌情绪,这种情绪如果不能很好的控制,将产生不良后果。重视信息的公开、公布,让周围人能够尽早了解实情,有利于减少对事态的控制,也便于采取正确、高效的应对措施。

(二) 处理效果

由于我国学校在应对突发公共卫生事件上存在很多问题,导致在应急处理时往往出现隐瞒事情真相、迟报事件,使得事件处理的效果受到严重影响,基本上都是在事件发生后疲于应付,应急处理机制无法起到相应的快速反应和积极处理事件的作用。

三、突发公共卫生事件环境下图书馆读者服务对策

今年发生的疫情是近年来少有的大面积突发公共卫生事件,对我国的经济社会活动产生了重要的影响,也直接影响了高校正常的教学科研秩序。高校图书馆是高校的信息资源中心,承担着向校内广大师生提供学习和科学研究信息资源的任务。突发公共卫生事件给图书馆的正常读者服务工作造成了严重的阻碍,而读者的信息需求并不会因为突发公共卫生事件而减少。因此,需要建立在此环境下高校图书馆读者服务的新模式。

(一) 公共卫生事件下教师类读者服务策略

1. 协助教师开通图书馆的校外访问功能。图书馆资源的校外访问功能能够帮助教师在学校局域网范围外合法访问图书馆所购买的数据库或电子文献。但对许多教师来说,突然爆发的疫情使他们未能及时开通校外访问功能,因此,图书馆的留守人员应积极协助教师读者开通图书馆的校外访问功能。图书馆员可通过微信、QQ等即时通信工具接收教师的开通申请,进行相应的身份验证后,由馆员利用教师的身份信息在馆内直接申请并开通教师的校外访问资格,并将相应的账号和密码传递给教师,满足其校外访问的需求。

2. 建立专门数据资源库。为了满足教师对热点课题资料的需求,图书馆应充分利用网络,集结并筛选可以应用的所有信息资源,形成针对教师需求的公共卫生事件专题的资源库。以本次疫情的信息为例,图书馆馆员可利用自己的信息搜索能力,利用互联网、数据库等资源,全方位挖掘疫情的所有信息,捕捉信息的动态。并按照学科内容进行分类,如:针对医学、护理专业的教师信息需求,将疫情中治疗经验、教训、研究进展情况进行总结,并统一放置在医学相关专业的数据库中;针对公共管理等专业教师的信息需求,将疫情中所涉及的重要的公共管理事件、起因、发展等信息资料进行汇总整理,并统一放置在公共管理相关专业的书库中。同

时应将信息及时加工成不同形式、有侧重点、有针对性的信息产品推送给相关的老师,作为其研究的基础。

(二) 公共卫生事件下大学生读者的服务策略

1. 追踪网课进度,共享课程参考资源。在疫情影响下,大部分大学生虽然能够通过网课来追赶教学进度,却无法获取专业课学习所需要的参考读物。因此,为了满足大学生网课学习的信息需求,图书馆必须跟踪学习可能需要的教学参考书、课后读物以及其他类型的信息资源。因此,图书馆员需要与任课教师保持联系,及时将教师所推荐的课后读物、教学参考书等文献资源进行汇总,并进行数字化的扫描或提供获取,通过特定的网盘和网盘等方式进行分享,方便大学生进行下载阅读。

2. 建立考试资源共享数据库。通过各类资格考试是大学生学习的重要内容,在疫情影响下,所有公共的图书馆、书店都不得不关门,因此,大部分学生无法通过传统方式获得所需要的学习资源。因此,为了满足大学生各类考试学习的需要,图书馆需要建立网上考试数据的共享资源,将大学生可能参加各类考试的相关资料进行汇总,方便学生进行学习。同时,在家工作的馆员应尽可能搜索整理互联网上优质的考试资源,尤其是英语等级考试的资料进行汇总,定期向有需要的读者进行发送。

3. 在线毕业论文写作指导。毕业论文写作是毕业生在最后一学期的最重要的任务之一,在疫情的环境下,毕业生的论文写作、答辩都无法获得及时的回应,图书馆也无法就论文写作方式或相关资料的查找对学生进行指导。在这种情况下,图书馆可开设网络课程全面讲解论文写作资料的查找方法以及毕业论文写作的注意事项,同时利用QQ或微信开设网上交流平台,就毕业生论文写作所面对的种种问题进行讲解,尤其是查找OA资源、文献传递的方法,以弥补因为无法访问馆藏资源而带来的文献资源不足的缺憾。

(三) 公共卫生事件下馆员学习读者服务的策略

由于疫情控制的需要,馆员被迫在家,因此有时间提升自我的需求,图书馆也应利用这段空闲时间加强馆员的培训,提升自身的业务水平。图书馆应向馆员推荐阅读参考书目或视频讲座,或要求学习计算机、外语、统计等可能在读者服务中需要的知识和技能。为了帮助馆员进行学习,图书馆应准备专门的馆员线上“学习包”,学习包中包括馆员学习所必需的视频、电子书等资料,通过图书馆所拥有的微信等共享云平台分享给所有馆员,满足图书馆馆员的学习需求。

(四) 重视日常管理,筛查无症状患者

复学后,高校除正常的晨检、必须按要求佩戴口罩外,有必要在食堂门口、图书馆门口、宿舍门口、教学楼门口安装红外体温测试仪,提升安全防控标准。目前,对于无症状感染者最好的筛查方式流行病学跟踪分析方式,不然很难发现,因此重视日常管理,能快速找出相关人员。同时,高校对各系师生的考勤严格管控,对于请假情况做到全方位了解。例如,缺勤原因,可能乘坐的交通工具等。高校积极配合各部门的防控工作,加大自身监测力度,以做好突发公共卫生事件应急管理并按时报校园最新情况。

(五) 完善应急预案,落实“内防扩散,外放输入”要求

新型冠状病毒疫情的防控下,高校应在充分调研的前提下,制定与学校情况相符的应急预案,以应对可能出现的突发事件并构建应急体系,迎合我国“内防扩散、外放输入”的防控措施。高校对教师等相关人员加强培训,掌握应急措施的操作流程和职责,在突发疫情时准确地判断事件的性质、规模等,立即启动应急预案,采用科学的措施共渡难关。

四、结束语

疫情作为一次突发的公共卫生事件,检验了高校图书馆在特殊条件下的服务能力。在疫情期间,图书馆需要充分挖掘自身的资源优势,克服因为疫情影响而造成困难,做好积极防控的同时,充分发挥图书馆信息资源中心的地位,做好高校广大师生的读者服务工作。最大限度减少因为疫情而造成高校师生获取信息的障碍,推动高校教学和科研工作正常进行。

参考文献

- [1] 陆溯, 凌欢. 突发公共卫生事件环境下高校图书馆读者服务对策[J]. 办公室业务, 2020(14): 7-8.
 - [2] 徐鹏. 云南高校突发公共卫生事件应急管理研究[D]. 云南财经大学, 2019.
 - [3] 孙莉玲. 几类网络舆情研判模型及应对策略研究[D]. 东南大学, 2016.
- 本文系2020年度邯郸市哲学社会科学规划研究课题《重大公共卫生事件背景下公共图书馆特殊服务与管理实践》(项目编号2020109)成果。