

突发公共卫生事件中图书馆应急信息 服务的应对思考

李永洁 孙轶楠 唐小利

(中国医学科学院医学信息研究所, 北京 100005)

摘要: 本文梳理归纳突发公共卫生事件中图书馆应急信息服务所面临的角色定位、信息舆情、信息需求以及法律与政策环境4个挑战, 并简述图书馆应急信息服务实践现状, 从环境、资源、技术以及人员4个方面提出提升图书馆应急信息服务的可行性策略, 以期为图书馆融入国家应急管理现代化治理体系提供参考。

关键词: 突发公共卫生事件; 新型冠状病毒肺炎; 图书馆; 应急信息服务

中图分类号: G251 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2020.10.001

引文格式: 李永洁, 孙轶楠, 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.

突发公共卫生事件具有突发性、公共性及危险性三大特点, 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^[1]。2003年我国在防控“非典”实践经验的基础上颁布并实施了《突发公共卫生事件应急条例》, 这标志着我国应对突发公共卫生事件开始走入法制化轨道。世界卫生组织2005年发布的《国际卫生条例(2005)》中提到^[2], 某些危害国际公共卫生的严重公共卫生事件可能被确定为国际关注的公共卫生紧急事件, 具有两个特征: 一个特征是疾病在国际间传播从而对其他国家构成公共卫生风险, 另一个特征是可能需要国际采取一致协调的行动从而减少对全球公共卫生安全产生的影响。突发公共卫生事件危害之严重, 影响之广泛, 防控之艰辛对我国应急管理以及国家现代化治理体系提出了巨大挑战。图书情报领域虽不是突发公共卫生事件的主战场, 但却是应急管理体系中不可或缺的一环, 具有重要的战略资源保障、决策支撑以及人文关怀意义。在突发公共卫生事件下, 图书馆面临怎样的挑战, 其信息资源保障能力、情报服务能力、信息素养教育职能等如何才能发挥其应急作用? 图书馆应该具备

怎样的应急管理体系, 才能助力这场没有硝烟的战役取得胜利, 从而进一步取得图书馆自身的长足发展?

1 图书馆应急信息服务面临的挑战

1.1 图书馆被赋予新职能, 亟须参与国家应急管理

图书馆的传统职能是保存人类文化遗产、传递科学情报、开展社会教育以及开发智力资源。但随着信息技术的飞速发展以及公众精神文化需求的不断增加, 图书馆的职能定位也被赋予了新的内涵。在新时代背景下, 图书馆需要融合现代互联网信息技术以及智能化管理平台, 从而真正发挥其信息保存传播、社会互动参与、智库功能等价值^[3]。面对突发公共卫生事件, 图书馆物理空间访问受限, 图书馆需快速、敏捷地调动应急信息服务机制, 积极探索危机形势下的应对策略和服务路径, 从而履行自身的职责以及体现参与国家应急管理的价值。

国际图书馆协会联合会(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)于

2003年在世界范围内对国家图书馆进行了调查,以了解哪些图书馆有灾难应急计划。结果令人震惊的是,在177家图书馆中,只有39家有灾难计划。因此,IFLA于2006年编写了一份基本手册——《IFLA灾难准备和规划简要手册》(IFLA Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual),重点介绍灾难应急方案制定时要考虑的要点有风险评估、风险管理、在灾难发生时做好应对响应等^[4]。美国图书馆协会和美国医学图书馆协会于2013年合作发行了《图书馆作为避风港:灾难的规划、响应和恢复》(Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery),涵盖了如何制定风险评估计划等主题,以便为图书馆寻找一种结构良好的响应和灾难应急管理计划。

此外,美国联邦紧急事务管理局已于2011年将图书馆纳入公共援助计划,初步认可图书馆在突发公共卫生事件应急管理过程中的区域价值与服务潜力^[5]。

1.2 海量信息真伪难辨,信息素养教育亟待加强

如今,随着网络信息技术和社交媒体的发展,信息以极快的速度进行传播,海量的信息充斥着公众的生活。突发公共卫生事件在发展过程中,呈现出信息的多变性与复杂性。公众对事件的关注度会瞬间聚焦,对事件的动态进展会表现出渴求的心理状态。新型冠状病毒肺炎疫情(以下简称“新冠疫情”)爆发后,据统计,2020年2月10日全网有关“疫情”的信息总量高达800万条^[6]。约翰·霍普金斯大学数据地图刚刚上线时,日均访问量大约为2亿人次,到2020年3月初,日均访问量已经增长到12亿人次,最高时一天的访问量更是超过20亿人次^[7]。截至2020年8月31日,丁香园新冠疫情实时动态网页,累计浏览已达约42.99亿人次^[8]。

在突发事件紧张氛围下,公众是消息的易感人群,获取信息的渠道纷繁复杂,对于形形色色的官方新闻、微博微信消息、专家建议、记者报道乃至小道消息的迫切需求和过分关注也凸显了全媒时代的一些弊端^[9]。铺天盖地的谣言与真相同刺激着公众敏感的神经,使之处于信息接受超负荷状态,难以判断真伪,容易陷入恐慌的心理状态。2003年“非典”时期公众抢购板蓝根,2014年埃博拉爆发时期公众抢购毫无防御作用的“病毒防御套装”,直到2020年新冠疫情时期,网络更发达的现在爆发出更多离谱的流言,有人相信喝酒可

以抵抗病毒,有人抢购双黄连,有人因恐慌宠物传播而扔弃猫狗等。在新冠疫情爆发之初,世界卫生组织就提到了值得关注的词“信息疫情”,即各种繁杂的信息传播速度远比病毒快得多,普通人处于信息过载的状态^[10-11]。Hao等^[12]在《麻省理工科技评论》(MIT Technology Review)中提到,新冠疫情诱发了真正意义上现代社交媒体的第一次“信息疫情”。全媒时代有两方面亟待解决的挑战,一方面是虚假信息的过滤与识别,另一方面是公众信息素养的提升。而这两方面又正是图书馆的职能,图书馆如何克服紧急情况下虚假信息带来的次生危害,如何提升公众信息素养,这对推动社会治理的有序发展具有重要意义。

1.3 信息获取需求激增,信息服务模式有待创新

在突发公共卫生事件中,各类公众群体都具有较高的信息需求和信息渴望。对于图书馆而言,满足信息获取需求是公众对其产生信任和评价的基础,图书馆与普通公众、教职工和学生以及科研人员这三类公众群体的信息获取需求密切相关。

对于多数不具备医疗知识储备的普通公众而言,疫情实时数据、有效的防护医学措施知识、所在地区的疫情潜在风险、定点救治机构信息、政府应对疫情的相关措施等内容是公众密切关注的^[13]。此外,突发公共卫生事件的信息传播比一般信息传播更需要专业门槛,图书馆作为专业的信息服务机构,一方面要确保信息的真实可靠以及高效性,另一方面要考虑信息报道的难度以及渠道,最终目的需要促成公众便捷地获取优质信息资源。

突发公共卫生事件的严峻形势会波及各行各业,人口密度大、封闭空间多的学校会成为首批受到影响的机构。为坚决果断全面地切断病毒传播途径,强化校园疫情防控工作成效,根据《传染病防治法》等有关规定,会对校园实施封闭管理。在这种形式下,需要图书馆持续开展各项应急远程服务,以保障教育教学的“不停学,不停研”。据喻梦倩等^[14]对于新冠疫情期间高校图书馆远程服务现状调研显示,电子教材教参上线响应速度慢,线上阅读活动单一以及数字资源推送缺乏个性化定制等是多数图书馆共同存在的问题。此外,图书馆单一的远程服务方式不能满足所有资源的校外访问,使得教职工的使用权益打折。诸如以上种种都给图书馆远程

服务和智能化信息服务带来了挑战和上升空间。

21世纪以来突发公共卫生事件频发,检测产品和技术、临床防治手段、药物研发、疫苗开发以及动物模型建立等每一个科技的进步都关乎着战“疫”大局能否取得胜利^[15]。新冠疫情爆发以来,党中央、国务院高度重视,科技部做了紧急部署,要求抓紧推动新冠肺炎疫情防控应急科技攻关。习近平总书记也提到要把疫情防控科研攻关作为科技战线的一项重大而紧迫任务,综合多学科力量,为打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战提供强大科技支撑^[16]。科研活动密集、科研产出与需求激增成为突发公共卫生事件引发的效应之一,图书馆是连接科技文献产出和科技文献资源需求的桥梁,如何有效地保障科研人员需求、助力科技攻关是图书馆肩负的重要责任。

1.4 法律与政策制度受限,知识生态亟须构建

在突发公共卫生事件下,图书馆被迫关闭,其严重依赖数字资源以支撑研究与教育。据联合国教科文组织统计,截至2020年3月中旬,49个国家的大部分学校已经取消或暂停了3.91亿学生的课程,许多学生将以完全在线的形式完成当前学期的学业^[17]。IFLA一方面向世界知识产权组织呼吁放宽知识产权限制,另一方面签署了国际图书馆联合会联盟关于COVID-19期间《资源访问的声明共享原则协议》(*Shares Principles for Associations in Negotiations*)^[18],其中提到最大程度地免费开放电子教材版权和有关COVID-19疫苗、抗病毒药物等数据集,从而满足远程访问教学任务以及促进科研活动。此外,非常时期图书馆为保障数字资源及文化传播等功能,还需要和出版机构、数据库商等产业合作与博弈,一起共度时艰。新冠疫情爆发以来,图书馆积极呼吁开放版权限制,各个出版机构以及数据库亦积极做出响应。如爱思唯尔(Elsevier)、斯普林格自然(Springer Nature)和泰勒-弗朗西斯(Taylor & Francis)等学术出版商以及一些学术团体签署了关于《共享与新型冠状病毒爆发有关的研究数据和发现》的联合声明,承诺与COVID-19和冠状病毒有关的出版物均可访问和利用^[19]。但这些措施也受到了知识产权法律和实践的限制,不一定能满足所有情况的需求。疫情形势下,数字资源异常火爆,但科研数据共享机制和科技资源统筹管理方面的不足之处也暴露出来,这涉及国家政策、知识产权法律以及科学管理研究等各个方面。

除了对版权限制开放政策的呼吁外,图书馆界还在大流行期间进一步认识到立法保障与资金战略投入的重要性。魏大威等^[20]提出将应急服务列入《中华人民共和国公共图书馆法》和《普通高等学校图书馆规程》修订范畴。美国国会2020年3月的CARES法案,为图书馆提供了5 000万美元的紧急资金来支持数字通信连接系统。2020年7月,美国图书馆协会敦促倡导者共同提案设立《图书馆稳定基金法案》(*Library Stabilization Fund Act*),该法案提出设立总额20亿美元的基金用于解决因新冠疫情等突发事件导致的图书馆财务损失问题和强化图书馆服务^[21]。突发公共卫生事件非常时期中只有健全的法律和政策制度才能使图书馆及时地为研究人员和公众提供科技舆情、灾害信息、疫情动态等,从而更好地服务于公众的健康安全利益,重塑知识服务的新型生态。

2 图书馆应急信息服务的现状

2.1 启动应急窗口,提供高效服务

高质量的信息资源储备与建设是图书馆为用户提供优质信息服务的基础。对于图书馆来说,其主要任务是完善信息资源保障体系,为教学、科研和应急决策方面提供强有力的信息支撑。新冠疫情爆发后,IFLA发表关于新冠疫情对全球图书馆界影响的声明,鼓励世界各国图书馆扩展数字馆藏,为人们获取在线资源以及疫情相关信息提供更多支持。国家科技图书文献中心(National Science and Technology Library, NSTL)推出“新冠肺炎应急文献信息专栏”,以NSTL馆藏资源为基础,遴选国内外呼吸道传染病相关的文献并涵盖新发表的新冠病毒相关文献,其面向中国大陆用户尤其是医务工作者免费开放全文。2020年2—6月,疫情专题平台累计访问超过130万人次,传递全文文献万余篇^[22]。此外,文化历史档案资料的保存与记录一直以来也是图书馆的传统职能之一。突发公共卫生事件这样的特殊历史材料更值得图书馆进行大规模数字化馆藏。如欧洲数字图书馆项目整合了欧盟成员国的文化历史资源,截至2020年初,已经有约4 000家机构参与,集聚了5 800余万条元数据,其中欧洲18世纪以来爆发的流感、天花疫情等突发公共卫生事件历史资源均以文本、图片、音频、视频等数字资源形式进行了保存与共享,是研究欧洲公共卫生史的重要参考资料^[23]。

2.2 过滤虚假信息,传播应急科普

突发公共卫生事件下,信息治理成为挑战之一。图书馆面向公众肩负着3项职能,包括虚假信息的过滤、公共卫生信息的宣传以及公众信息素养教育。突发公共卫生事件中图书馆馆员应当充分发挥信息识别的专业素养优势,为公众提供优质信息资源。如IFLA早在2016年就基于Kiely等^[24]的文章《如何发现虚假新闻》拟定了8个简单步骤来帮助公众识别虚假新闻,IFLA提到图书馆应该倡导公众媒介和信息素养的重要性,通过教育提升公众批判性思维是图书馆的作用之一。新冠疫情爆发后,中国国家图书馆策划并设计“服务不打烊,战‘疫’进行时——国家图书馆抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源专题库”提供了全面的抗疫资讯、科学防护与健康知识等服务,为公众研判虚假信息以及提供疫情防护指导。

又如美国医学国立图书馆下设的“灾害信息管理研究中心”,从2008年成立以来,一直致力于不同类型的应急专题科普服务以及健康信息素养教育,内容涵盖生物恐怖袭击、化学灾害、火灾、地震、传染性等疾病等专题,并且对特殊群体(如妇女或儿童)的个性化信息需求进行了考虑。此外,美国医学国立图书馆还利用其自身资源开发了各具特色的移动应急服务工具,包括基于有害物质数据库开发的WISER(应急救援无线通信系统)的App可以提供对未知危险化学品物质的快速识别;基于馆藏资源挖掘开发的Medline Plus Mobile可以为患者提供及时的药物治疗信息等^[25]。美国医学国立图书馆应急信息服务体系化的建设向公众证明了图书馆参与国家公共安全突发事件应急管理价值。

2.3 传递科技情报,助力科研攻关

面对突发公共卫生事件,疫情防控更是一场信息战、情报战。疫情防控离不开大量的信息与情报收集、分析和传递工作,科研工作的创新性突破更需要全面的科技信息情报支撑^[26]。专业图书馆拥有丰富的科技文献数据库资源,图书馆馆员专业背景涵盖理、工、管、文、医、法等多个学科专业,具有信息采集、信息组织、信息分析等方面的特长,能够服务科学防控,助力支撑科技攻关。

新冠疫情发生以来,国内理、工、农、医的各个专业图书馆纷纷发挥专业优势,投入疫情防控阻击战。中

国科学院武汉文献情报中心与中国科学院文献情报中心共同组成生物安全情报团队,构建COVID-19科研动态监测平台,该平台持续对国内外COVID-19重要科研动态开展监测,旨在通过提供最新科研论文线索、摘译科研论文主要内容、整理国内外重要机构的研究成果,并通过“中国科讯”微信公众号向科研人员开放提供一些重要的COVID-19科研动态信息,助力科研人员对科技信息捕获与转化^[27]。中国科学院成都文献情报中心紧急建设COVID-19疫情防控集成信息平台,平台集成政策动态、决策咨询、机构报告、研究进展、媒体报道、数据服务等栏目,各类数据的分面展示、浏览排序、批量导出与网络分享^[28]。该集成信息平台可满足各类用户全面信息需求,为打赢新冠肺炎疫情防控阻击战提供强有力的、丰富的集成科技信息支撑服务。中国医学科学院医学信息研究所/图书馆发挥医学与情报学专业优势,发布新冠术语集(COVID Term),涵盖疾病、病毒、症状体征、感染人群、疫情防控、诊疗技术和方法等相关术语、同义关系、相关释义和来源等,助力科研工作与临床治疗。中国农业科学院农业信息研究所推出《新型冠状病毒热点知识服务栏目》,提供数据挖掘与智能分析功能,提供全方位的知识服务^[29]。

2.4 拓展远程访问,保障线上教学

突发公共卫生事件给高校图书馆信息保障、应急服务及管理带来了巨大考验和挑战。2020年2月,教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室对于疫情防控期间普通高等学校在线教学组织与管理工

作给出指导意见,各高校应充分利用上线的慕课和省、校两级优质在线课程教学资源,以信息技术与教育教学深度融合的教与学改革创新,积极开展线上授课和线上学习等在线教学活动,保证疫情防控期间教学进度和教学质量,实现“停课不停教、停课不停学”^[30]。

如北京大学图书馆迅速响应教育部的指导意见,第一时间与教务部、研究生院等学校教学管理部门合作成立工作小组,加强电子教材和教参的建设与服务,对收集到的教材及教参书目清单,紧锣密鼓地核对馆藏、查重、数字化加工以及补购新书^[31]。上海交通大学图书馆克服时间紧、任务重、需求繁杂等困难,协同学校相关职能部门与院系,组织在线教学资源并推进其与教学平台紧密对接;将书架、数据库、网络、出版社等不同渠道的教学资源汇聚组织起来,梳理成与课程关联

的专有资源推送到老师的虚拟课堂和学生的学习终端, 为学校线上教学提供了坚实保障^[32]。武汉大学图书馆设置“寒假教学科研”专栏, 分专题梳理和推荐各类电子资源, 为师生提供方便快捷的资源选择菜单; 积极拓宽数据库校外访问使用渠道, 避免校外访问拥堵^[33]。

2.5 监测舆情动态, 实现智库服务

图书馆以及情报信息服务机构具有海量的信息资源库, 理应积极加入智库建设发展中, 为决策机构提供舆情监测分析和信息参考。在突发公共卫生事件下, 决策机构所需要的不仅仅是简单的信息资源供给, 更对信息的综合性和时效性提出了需求。

新冠疫情爆发后, 中国医学科学院医学信息研究所/图书馆紧急搭建了新型冠状病毒肺炎防控知识服务平台, 动态监测疫情趋势和公众热点舆情、分析疫情特征, 及时准确地向公共卫生部门报送有价值的网络舆情信息, 为有效进行舆情引导提供数据支撑。此外, 中国医学科学院医学信息研究所/图书馆的研究人员快速撰写了《我国新型冠状病毒肺炎疫情防控应急管理风险沟通研究》《我国突发公共卫生事件预备役人员储备及响应机制研究》《我国公共卫生服务体系建设与发展策略研究》及《加强新冠肺炎疫情防控的立法建议》等决策咨询材料, 为公共卫生治理研究提供参考。又如隶属于美国疾病控制与预防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 的美国公共卫生图书馆, 既是突发公共卫生事件下向公众公开CDC信息资源的一个窗口, 又是CDC制定指导文件和防疫策略背后强有力的信息数据支撑。

图书馆通过舆情信息的实时监测, 促进了公众和决策部门的良性互动, 再结合利用图书馆自身资源优势——不仅包含当下的事件信息, 还拥有蕴含大量经验、知识、教训的公共卫生事件历史记录, 从而提出切实可行的决策建议。

3 图书馆应急信息服务的思考

3.1 加强法律与制度建设, 为应急信息服务提供政策支持

21世纪以来, 我国经历了一些突发公共卫生事件, 包括2003年的“非典”、2009年的H1N1甲型流感、

2013年的H7N9禽流感以及2020年发生的新冠疫情事件等, 每一次事件均对我国公共卫生应急管理体系提出了挑战。习近平总书记在中央全面依法治国委员会第三次会议上强调, 要完善疫情防控相关立法, 加强配套制度建设, 完善处罚程序, 强化公共安全保障, 构建系统完备、科学规范、运行有效的疫情防控法律体系^[34]。2003年颁布的《突发公共卫生事件应急管理条例》不足以满足公共卫生法治保障需求, 之后在完善我国应急管理体系时需要明确各主体在应急管理体系中的职责, 形成多层次、有秩序的应急调动网络体系^[35]。图书馆作为人流量大的公共服务场所, 保障人民的健康安全是重中之重, 应当把图书馆应急管理和服务纳入我国公共卫生应急管理体系的法治建设中。这对于图书馆发挥自身在突发公共卫生事件中的价值, 保障人民健康与促进社会稳定具有重要的意义。

完善图书馆应急管理和服务机制可以从以下两方面着手。一是提升应急响应速度以及加强联防联控机制。图书馆的危机预警意识需要提高, 公共卫生事件突发时需要立即启动应急文献资源保障机制, 需要和出版商、数据库以及技术供应商等一起完成反应灵敏、平战结合的协调工作机制。二是制定完整有效的应急管理计划以及手册。应急管理计划应涵盖灾害管理的4个阶段——准备、响应、恢复和缓解, 完整有效贯穿事件时间线前后的应急管理才能最大程度地降低突发公共卫生所带来的危害, 此外在常规化工作中也应定期进行应急演练。

除此之外, 图书馆经费保障不明等问题一直对图书馆应急管理响应性以及服务效能产生负面影响。只有持续性的战略投资环境, 才能保证图书馆在面对突发公共卫生事件快速做出响应, 保障突破性创新研究以及教学任务的顺利进行。如美国研究图书馆协会 (the Association of Research Libraries, ARL) 自1990年起与互联网组织合作进行了长达30年的战略投资, 其长期的资金投入促使图书馆转型为具有互联网性质的数字组织, 塑造了良好的信息生态系统, 最重要的是保证了ARL在COVID-19颠覆性破坏下依然可以消除信息获取和利用的障碍, 及时提供其专业知识服务^[36]。

3.2 完善资源战略保障, 提升知识服务与教育服务效能

图书馆作为文献信息资源存储和文化传播机构, 图

书馆界也一直关注多种媒介的动态发展,探索适应全媒体时代发展的新需求^[37]。特别是在数字资源保障这一块,建设现代化图书馆,不仅要满足公众的人文精神关怀需求,还应该为公众提供可持续的不受物理空间限制的智能化服务,这需要做到传统物理空间规划与资源智能化管理建设深度融合^[38]。只有把数字资源战略保障建立起来,才能真正发挥图书馆应急信息服务角色。

一方面建设科技资源存储仓并与供应商协商许可协议,以减少信息获取和利用障碍;另一方面数字化各种突发公共事件(包括自然灾害以及卫生突发事件)实践资料进行应急专题数据库建设,保存共享大量的实践经验教训,以快速地为应急管理措施提供参考。

图书馆信息资源战略保障与应急信息服务的目的在于及时提供知识服务以及信息素养教育。图书馆除提供优质信息资源外,更应该注重挖掘信息价值,真正履行知识服务、决策支撑以及教育服务职能。建设科技舆情资源云平台,与科研人员共建共享,满足科研人员快速发现新知识以及创造新知识的迫切需求^[3];对应急专题数据库资源进行深入挖掘追踪其价值,积极参与政府高层决策;完善线上教育资源,包括面对教职工的课程教育资源和面对普通公众的信息素养培训资源。

3.3 突破远程支持核心技术,消除不同场景信息服务壁垒

疫情防控期间,大规模的远程访问需求对图书馆电子资源远程服务的技术保障能力提出了巨大挑战。挑战存在于访问方式和访问承载量两个方面。关于访问方式,目前我国大多数高校图书馆都只采用一种方式的单个远程服务系统,多为VPN方式或代理方式。还没有一种能够适用图书馆所有数据库的校外访问方式,这给读者访问数据库带来了不便。关于访问量承载,当疫情期间大规模用户在校外访问电子资源时,系统稳定性变差、服务响应速度变慢。图书馆应采用多种远程服务方式共存的模式。目前,基于Shibboleth和Athens技术的联合认证逐步取代注册认证方式,可有效减轻原有VPN或软件代理服务的压力^[39]。另外,图书馆也可以通过其他技术拓展电子资源访问渠道,如反向代理技术、代理服务器、基于Github建立的WAYFless词条、MyLOFT远程访问工具等^[40]。

此外,在大数据与人工智能技术发展的时代,图书馆应该充分利用大数据、云计算技术,在云服务平台、

信息基础设施、数字资源开发等方面加大软硬件投入,从而加快图书馆的网络化与数字化建设进程。利用人工智能与自然语言处理技术,通过数据发掘与分析技术归纳用户的文献资源需求偏好及潜在需求,并以此为基础实现人与书相连,为特定用户提供个性化及特色化的资源服务,使图书馆走向智能化^[41]。

3.4 打造专业应急信息服务队伍,全面适应应急管理需求

高效、专业的应急信息服务队伍是图书馆参与突发公共卫生事件应急管理、提供应急信息服务的关键,理应成为图书馆应急信息管理体系中优先发展的方向。

首先,建立突发公共卫生事件馆员专业培训计划,做好应急预案培训和演练,防患于未然。其次,提高馆员卫生安全素养,学习公共安全知识,提升馆员应急服务能力。安全素养教育包括突发事件相关法律法规、服务标准规范、专业知识等方面^[42]。再次,在全媒时代背景下,提升馆员信息新技术运用能力也至关重要。在面对突发公共安全事件时,对信息和数据的敏感性,对情报信息的获取、整理、分析能力以及发布信息的能力等都是所必须具备的能力。最后,需要培养馆员与政府以及私营部门的合作协调能力,加强对公共部门的决策支持服务,保障突发公共事件下与数字资源供应方的资源协调。

参考文献

- [1] 刘溇. 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] Strengthening health security by implementing the International Health Regulations (2005) [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://www.who.int/ihr/procedures/pheic/en/>.
- [3] 谢紫悦, 陈雅. 突发公共事件背景下的公共图书馆价值彰显策略研究[J]. 图书馆, 2020(8): 41-46.
- [4] MCLLWAIN J. IFLA Disaster Preparedness and Planning: A Brief Manual [EB/OL]. [2020-08-17]. <https://www.ifla.org/publications/node/8068>.
- [5] 周耀林, 白云. 美国公共图书馆社区灾难应急服务的探索与启示[J/OL]. 图书馆建设, 2020: 1-15 [2020-09-03]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/23.1331.g2.20200819.1726.002.html>.
- [6] 识微科技. 新冠肺炎疫情企业舆情日报(第1期) [EB/OL].

- [2020-08-21]. <https://www.civivi.com/report/20200212105632>.
- [7] 王小宁, 李文峰. 新闻背后 | 为何约翰·霍普金斯大学的疫情数据被广泛引用 [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1663063391171208332&wfr=spider&for=pc>.
- [8] 丁香园. 丁香医生. 新型冠状病毒肺炎疫情实时动态 [EB/OL]. [2020-08-31]. <https://ncov.dxy.cn/ncovh5/view/pneumonia?from=singlemessage&isappinstalled=0>.
- [9] 周雅琦, 敬卿, 牛宇. “全民战疫”背景下图书馆参与虚假信息治理的研究 [J]. 图书情报工作, 2020, 64 (15): 177-183.
- [10] 世界卫生组织警告: 相对新冠病毒, 这个疫情更值得警惕 [EB/OL]. [2020-08-17]. https://view.inews.qq.com/w2/20200215A0PXIQ00?tbkt=J&strategy=&openid=o04IBABmwVhwVnVLSmUNEIPZvan8&uid=&refer=wx_hot.
- [11] 王景侠. 公共图书馆参与信息治理提升公众媒介信息素养的思考 [J]. 数字图书馆论坛, 2020 (5): 30-35.
- [12] HAO K, BASU T. The coronavirus is the first true social-media “infodemic” [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://www.technologyreview.com/2020/02/12/844851/the-coronavirus-is-the-first-true-social-media-infodemic/>.
- [13] 贾哲敏, 孟天广. 信息为轴: 新冠病毒疫情期间的媒介使用、信息需求及媒介信任度 [J]. 电子政务, 2020 (5): 14-27.
- [14] 喻梦倩, 高晓晶, 张毓晗, 等. 突发公共卫生事件中高校图书馆微信公众平台远程服务现状与策略——以36所“双一流”A类高校图书馆为例 [J]. 图书情报工作, 2020, 64 (15): 157-164.
- [15] 夏俊杰, 杨明. 关于科技在应对重大突发公共卫生事件中发挥统筹协调作用的思考 [J]. 中国科学院院刊, 2020, 35 (8): 1061-1065.
- [16] 为打赢疫情防控阻击战提供强大科技支撑 [N]. 人民日报, 2020-03-04 (1).
- [17] COVID-19 Impact on Education [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>.
- [18] Statement on the Global COVID-19 Pandemic and Its Impact on Library Services and Resources [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://icolc.net/statement/statement-global-covid-19-pandemic-and-its-impact-library-services-and-resources>.
- [19] MA F C. How can information and data management be used to address global health crisis [J/OL]. Data and Information Management, 2020, 4 (3) [2020-09-04]. <https://doi.org/10.2478/dim-2020-0018>.
- [20] 魏大威, 廖永霞, 柯平, 等. 重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈 [J]. 图书馆杂志, 2020, 39 (3): 4-18.
- [21] KROMER K. Congress Introduces Library Stabilization Fund Act [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/congress-introduces-library-stabilization-fund-act/>.
- [22] 国家科技图书文献中心. 新冠肺炎应急文献信息专栏 [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://www.nstl.gov.cn/service/coronaviridae/index.html>.
- [23] Europeana. BRIEF HISTORY [EB/OL]. [2020-09-04]. <https://pro.europeana.eu/about-us/mission#what-we-do>.
- [24] KIELY E, ROBERTSON L. How to Spot Fake News [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://www.factcheck.org/2016/11/how-to-spot-fake-news/>.
- [25] 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.
- [26] 陈超. 疫情防控阻击战中的信息情报 [J]. 竞争情报, 2020, 16 (1): 1.
- [27] COVID-19科研动态监测 [EB/OL]. [2020-08-21]. <http://stm.las.ac.cn/STMonitor/qbwnew/openhome.htm?serverId=172>.
- [28] 新冠肺炎 (COVID-19) 防控集成平台 [EB/OL]. [2020-08-21]. <http://xgpt.clas.ac.cn/service>.
- [29] 农业专业知识服务系统——新冠肺炎 [EB/OL]. [2020-08-21]. <http://agri.ckcest.cn/polymerization/topic-141.html>.
- [30] 教育部应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组办公室关于在疫情防控期间做好普通高等学校在线教学组织与管理工作的指导意见 [EB/OL]. [2020-08-21]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/content_5474733.htm.
- [31] 北京大学. 创新服务共抗疫 线上线下助教研——记北大图书馆疫情防控期间信息服务工作 [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1663405570841779777&wfr=spider&for=pc>.
- [32] 董菲菲. 上海交通大学图书馆保障基础资源服务在线教学 [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://news.sjtu.edu.cn/mtjj/20200311/121099.html>.
- [33] 教育部高等学校图书情报工作指导委员会. 武汉大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间开展线上教学支撑服务情况简报 [EB/OL]. [2020-08-21]. <http://www.scal.edu.cn/zxdt/202003211044>.
- [34] 人民网. 习近平主持召开中央全面依法治国委员会第三次会议强调 全面提高依法防控依法治理能力 为疫情防控提供有力法治保障 [EB/OL]. [2020-08-21]. <http://cpc.people.com.cn/n1/2020/0206/c64094-31573224.html>.
- [35] 刘玲. 我国突发公共卫生事件应急管理体系建设研究 [J]. 管理观察, 2020 (23): 69-70.
- [36] KENNEDY M L, LYNCH C. A Case for Continued Strategic

- Investments by Research Libraries to Advance Research and Learning [EB/OL]. [2020-08-21]. <https://www.arl.org/news/a-case-for-continued-strategic-investments-by-research-libraries-to-advance-research-and-learning/>.
- [37] 张军. 全媒体时代地方文献资源建设工作探析 [J]. 图书馆, 2020 (8): 101-105.
- [38] 刘慧, 陆康, 王圣元. 智慧图书馆的本质属性及其职能实现 [J/OL]. 图书馆建设, 2020: 1-9 [2020-09-04]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/23.1331.G2.20200812.1511.002.html>.
- [39] 熊拥军, 李哲, 陈春颖. 疫情防控期间电子资源远程服务面临的挑战与对策 [J]. 图书情报工作, 2020, 64 (15): 33-39.
- [40] 王颖洁. 突发公共卫生事件中“双一流”高校图书馆应急服务信息资源保障能力探析 [J]. 情报探索, 2020 (8): 92-97.
- [41] 李淑敏. “后疫情时代”大学图书馆信息资源建设: 海外动态与趋势分析 [J]. 大学图书馆学报, 2020, 38 (4): 41-46.
- [42] 田国梁. 公共图书馆在新冠肺炎疫情中开展应急服务的实践及思考 [J/OL]. 晋图学刊, 2020: 1-11 [2020-09-04]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/14.1022.G2.20200623.1333.002.html>.

作者简介

李永洁, 女, 1989年生, 硕士, 馆员, 研究方向: 医学信息学与科学计量学。

孙轶楠, 女, 1990年生, 硕士, 馆员, 研究方向: 学科情报分析。

唐小利, 女, 1966年生, 硕士, 研究馆员, 通信作者, 研究方向: 科学计量学与科技政策, E-mail: tang.xiaoli@imicams.ac.cn。

Thinking of Emergency Information Service of Libraries in the Public Health Emergency

LI YongJie SUN YiNan TANG XiaoLi

(Institute of Medical Information, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing 100005, China)

Abstract: This paper summarizes four challenges faced by library emergency information service in public health emergencies: role positioning, information public opinion, public information demand and policy environment, and summarizes the current situation of library emergency information service practice. Suggestions on improving emergency information service of library are given from four aspects of environment, resources, technology and personnel. These suggestions will help the library to integrate into the national emergency management and modern governance system.

Keywords: Public Health Emergency; COVID-19; Library; Emergency Information Service

(收稿日期: 2020-09-08)