

【事业·管理】

突发公共卫生事件下图书馆应急管理和服务的回顾与思考*

●喻兴佳 高凡 (西南交通大学 成都 610031)

[摘要]文章总结了我国突发公共卫生事件下图书馆应急管理和服务的研究现状,为进一步深入研究提供参考。采用关键词检索和引文追溯收集文献,通过阅读、分析归纳相关主题。突发公共卫生事件下我国图书馆在研究内容、研究方法、研究趋势和研究强度四个方面存在显著特点,但也存在供需失衡、内容集中、馆别不均、视角单一等问题。未来可从加大需求研究、增强理论研究、增强馆际研究、借鉴学科工具等方面展开研究。

[关键词]突发公共卫生事件 应急管理 应急服务 图书馆

[中图法分类号]G251

[文献标识码]A

[文章编号]1003-7845(2022)02-0001-06

[引用本文格式]喻兴佳,高凡.突发公共卫生事件下图书馆应急管理和服务的回顾与思考[J].高校图书馆工作,2022(2):1-6

1 引言

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^[1]。2020年伊始,新冠肺炎疫情在全球范围内蔓延,严重影响了社会生活的方方面面,世界卫生组织于2020年1月30日将其列为“国际关注的公共卫生紧急事件”^[2],对国家处置重大公共安全突发事件的能力提出了挑战。图书馆作为社会文化知识的储藏场所和提供机构,更面临着应急服务和管理能力的双重考验。紧急状态下如何更好地发挥图书馆职能,以保障读者顺利获取与利用信息资源成为图书馆界亟需考虑的问题。学界由此涌现了大量相关研究,并一度成为2020年中国图书情报与档案管理领域研究的三大热点主题领域之一^[3]。《图书情报工作》《大学图书馆学报》《高校图书馆工作》等期刊也设立了专辑进行主题研究。笔者撰写本文时疫情防控已有两年时间,虽研究体量有小幅回落,但仍保持着一定强度的增长。站在后疫情时代^[4]回望我国图书馆在突发公共卫生事件中的阶段性成果,既有利于了解图书馆应急服务的开展情况,建立直观认识;也有助于把握图书馆应急管理研究走向,厘清图书馆应急管理和服务发展空间。因此,本文旨在回顾我国图书馆在

突发公共卫生事件下应急服务与管理的文献成果,尤其是梳理2020年以来的相关文献,借此窥探图书馆应急管理和服务的研究发展全貌,并针对研究不足提出相关建议。

2 图书馆应急管理和服务研究概况

2.1 研究来源

本文以CNKI数据库为依据,以“突发公共卫生事件”“公共卫生事件”“公共卫生”与“图书馆”进行主题匹配检索,来源类别选定为北大核心与CSSCI,检索时间截至2021年10月11日,根据厘定的研究主题排除掉不相关文献,并通过参考文献和引证文献来扩大目标文献集,最终选出82篇相关研究文献,其中2020年以后的文献占比约为75%,剩余文献研究时间从1998年到2019年不等。

2.2 研究发展历程

我国最早关于图书馆应对突发公共卫生事件的系统研究是在2003年SARS事件之后,国务院出台了“一案三制”应急工作要求^[5],图书馆学界以此为挈领进行了长达十余年的应急管理探索。在应急预案方面,研究主要围绕预案的必要性^[6-7]、原则与程序^[8]、考核评估^[9]、专项工作^[10]、问题不足^[11]五大方面;在应急机制方面,侧重建设意义^[12]、实施要素^[13]和对策建议^[14]等内容;在应急体制方面,以重建图书馆组织架构为主^[15];在应急法制方面,则包

* 本文系四川省哲学社会科学重点研究基地——区域公共管理信息化研究中心项目“突发公共卫生事件中的图书馆应急管理和服务研究”(QGXH20-10)研究成果之一。

含了法律规范^[16]和制度保障^[17]等内容。然而,具体到每一个突发公共卫生事件时,图书馆界多以案例介绍、经验总结为主^[18],缺乏对“一案三制”的理论反思和系统研究。具体而言,在2003年SARS事件之后,图书馆仅进行了案例总结,并未形成理论层面思考;且文献几乎分散在各类突发事件的总体应急研究中^{[12-13][15][17]},鲜有文献针对突发公共卫生事件进行研究。2009年甲型H1N1事件中同样如此。以“一案三制”为框架的总体性应急理论研究与具体突发公共卫生事件下的实践研究似乎是脱节的,前者重视理论研究和总体框架,后者重视案例研究和实践开展。2020年以后相关研究得到了一定程度的改善。一方面,大量针对突发性公共卫生事件的文献激增,改变了以往分散研究的局面。另一方面,案例呈现与实践总结仍然是此类研究论文的主要内容,应急理论研究有限。

3 图书馆应急管理和服务实践研究特点

3.1 研究内容一致,热点问题聚焦

由于突发公共卫生事件的特殊性和公众获取资源途径的转变,图书馆应急管理和服务实践工作由线下转为线上,导致实践研究从物理性应急研究转向资源性应急研究。具体来讲,物理性应急研究关注图书馆如何利用馆舍空间^[19-20]、硬件设施^[21-22]、救援体系^[23-24]等应对突发性事件,但资源性应急研究则围绕资源整合、平台优化、心理疗愈、社会责任四大研究内容展开。

首先,如何把握电子资源的开放程度,以满足读者居家阅读的需求成为图书馆的服务重点,许多学者对比了不同图书馆资源开放的范围和内容^[25-27],总体上高校图书馆学科资源开放程度最高,而公共图书馆在开放特色馆藏资源方面还有所保留。其次,平台优化则考虑图书馆如何保障远程电子资源的送达率,如采取拓宽远程访问渠道、升级优化终端页面等技术手段^[28-29]。最后,除了关注日常文献服务工作以外,学者们也发现了图书馆在疏导读者情绪、践行社会责任等方面发挥着不可替代的作用,如大量研究梳理了以卫生健康为主题的阅读推广、事迹宣传、志愿服务等公益活动^[30-31],同时也关注到图书馆社交媒体通过推送病例信息、防疫政策、信息辨别等内容所产生的影响^[32-33]。总体来看,突发公共卫生事件下图书馆多以资源性应急实践研究为主,同类型图书馆实践成果呈现可比性,结果一致性较强。

3.2 研究方法相似,网络调研为主

最新的有关公共卫生事件应急管理和服务的研究大部分采用网络调研法,以微信公众平台调研为主,辅以门户网站调研。在调研的基础上,再根据是否借用工具理论,形成两种风格迥异的研究文献类型。第一类是“报告式”,指依据以上四大研究内容,对多个图书馆进行调研并形成表格格式比较,分析各图书馆应急管理和服务的能力与现状。例如,李津^[34]、刘丽娟^[35]、喻梦倩^[26]、郭亚军^[36]、冉蔚然^[37]等学者均利用微信公众号对“双一流”高校图书馆进行调研。樊会霞^[38]、李茜^[39]、高坤^[40]等学者对省级公共图书馆进行调研。另外还有针对特定区域如武汉^[41]、成都^[42]、陕西^[43]、吉林^[44]等省市图书馆的调研。另一类是“体系式”,即在报告式的基础上,糅合危机管理工具再构建图书馆应急体系框架。此类文献偏少,且倾向于使用危机治理工具。例如,吕长红在网络调研的基础上获取高校图书馆具体服务模式,再借用4R应急管理理论抽象出应急服务体系,其适用性和准确性大大增加^[45]。余丰民等基于4R模型提出了突发公共卫生事件下高校图书馆文献服务的应急保障流程与策略^[46]。王晓茜也利用4R理论分析了同济大学的防控策略,归纳出其应急防控特点^[47]。部分学者还引用危机管理双周期理论,探讨了疫情与服务的时间变化特点,并据此构建图书馆动态应急服务体系。“报告式”见于图书馆应急管理和服务研究前期,内容较于松散;“体系式”见于研究中后期,此时已有前期调研报告内容为铺垫,因此内容上相对成体系。

3.3 研究趋势分化,领域逐渐精细

实践研究趋势明显呈现“分散—集成—再分散”的发展态势。由于论文从撰写到发表存在时间差,我国图书馆开始集中出现相关研究时已是突发卫生事件发展的中后期阶段。最早一批文献是馆员撰写的所在馆开展应急实践的工作^[48-49],此阶段具有鲜明的馆际特色,行文风格类似于新闻报道,注重叙事的全面性和及时性,但系统性和研究性还有所欠缺,呈现出主体分散性。疫情后期,图书馆学界先后进入应急研究系统阶段,表现为研究类型和研究内容集成,即对图书馆进行应急服务分类和应急管理过程研究,与前文所述的“报告式”与“体系式”研究不谋而合。实际上这与图书馆的实践推进工作密不可分,例如,疫情后期正处于高校开学季,如何搭建教学平台、提供教材教参、保障数据库远程访问畅通就成为高校图书馆应重点关注的问题,因此调研

报告式文献集中比较了各高校馆教学服务保障能力。此时整个危机周期也已接近尾声,借用危机管理工具也能了解各馆业务实施情况是否符合科学管理过程,并构建出图书馆适用的应急周期服务体系框架。

后疫情时代整体性的服务内容研究被精细化处理,学者们开始回望某个服务细分领域在疫情中的不同发展阶段,其中电子教参建设、数字信息素养培训、远程访问能力、阅读推广成为关注焦点。例如,王春玉等深度分析了双一流高校电子教参服务,认为缺乏全国性的图书馆电子教参系统和共享合作平台导致了资源大量浪费,服务效率大打折扣^[28]。马捷等梳理了国内典型公共馆和高校馆在疫情前后开展的素养教育活动,总结实践中的不足,提出素养培育的四种创新模式^[50]。朱慧等统计了国内十所典型性高校馆的疫情远程访问方式,成为我国目前所有的学术资源访问方式的缩影^[51]。马毓总结了疫情期间图书馆数字阅读推广的特征,并据此提出后疫情阅读推广的发展策略^[52]。总体来看,研究趋势逐渐从粗放走向精细,从主体研究走向领域研究,研究结果可用于从多角度考察图书馆的服务建设能力与技术培育能力。

3.4 研究强度持续,本土特色明显

在我国图书馆学的研究中,理论先导几乎是来自国际经验,例如,智慧图书馆理念、质量评价体系、资源共享模式等,但针对本次应急服务与管理,在疫情暴发初期并无国际经验可供借鉴,国内图书馆只能依据馆内服务水平和疫情发展情况安排工作,进行应急机制与应急模式的自主性探究,导致研究内容呈现鲜明的本土化特色。其一,重视图书馆基础性资源保障研究。如何通过远程访问^[29]、平台建设^[28]、新媒体运营^[53]扩大图书馆基础性资源覆盖面成为研究的主要目的,大量文献集中于比较分析疫情中资源的保障程度。应急工作是否到位需要日常的点滴积累,此类文献也可视作对我国图书馆资源建设成效的评估。其二,研究强度虽然在研究早期有小幅波动,但总体上研究力度保持稳定,研究强度持续。具体表现在我国疫情的主峰期过去之后,相关文献呈现爆炸式增长,而后进入短暂的下降趋势,但不久之后文献研究数量提升,至今仍保持着一定强度的稳定增长。究其原因,还是紧密贴合我国的疫情进展。我国在主峰期应急阶段结束以后,疫情进入了一段时间的平稳期,随后又在各地不同程度的单点爆发,这也反映了论文研究与实践进展的

同时同序性。

4 图书馆应急管理和服务研究不足

综上所述,当下图书馆应急服务与管理的研究数量和聚焦内容都大大增加了,但整体上还是存在实践与理论相脱离的情况,并呈现出实践性而非理论性、松散性而非体系性的特征。

4.1 侧重供给研究,缺乏需求分析

疫情初期,相关文献出自于各馆员对图书馆的疫情工作总结,即按时间线梳理了图书馆内的闭馆工作、应急领导小组分工、线上业务开展情况、后勤保障安排等,由于总体样本量缺乏,研究价值相对有限,未能从整体上了解图书馆领域的系统性进展。疫情中后期,图书馆学者和馆员同步进行研究,理论与实践交替进行,期间通过网络调研涌现了大量图书馆服务开展的比较研究,在一定程度上反映了我国图书馆的应急服务供给现状,调研的可信度较高。然而,供给服务研究只能反映出图书馆单方面的资源保障能力,对于资源的利用程度和价值实现程度是多少仍不得而知。具体来讲,目前研究分析读者在疫情期间的资源接受能力与需求偏好成果较少,李桂群提取了八项衡量公共馆读者心理变化指标用以构建读者焦虑分析模型,通过分发网络问卷调研了湖北十地的读者在面对疫情的焦虑程度,针对不同情况提出图书馆的可供解决之道^[54]。王梦圆等调研了中科院文献情报中心开展资源应急保障服务的内容、方式以及预期服务目标等情况,设计了资源应急成效评估框架^[55]。以上情况表明需求端与供给端研究成果严重失衡。

4.2 外延研究不足,主题内容集中

图书馆作为公共文化机构和文献情报中心,应急工作服务群体不仅包含各类型读者,也应为专业机构提供情报传递与加工服务。根据刘冰等的应急信息服务体系模型,图书馆信息服务划分成三种:基础服务层,即图书馆基本信息服务;核心服务层,即应急信息支撑和信息素养教育;扩展服务层,即图书馆向外与多部门协作^[56]。但就目前我国图书馆界的应急实践工作来看,绝大多数还局限在基础服务层和核心服务层,即馆内读者服务工作的开展,扩展服务层研究较少,对外延性服务群体研究不充足。图书馆如何站在情报学的角度上为专业机构提供服务,其中内在的联系和合作过程、遗漏的问题和改进措施较少受到关注。图书馆应急还停留在情报信息的“集散地”研究,未能完全转向“发源地”智慧型研究。另外,由于实践工作开展的相似性导致研究内

容重复集中,直至目前仍未能跳出繁琐的业务开展记录和进行案例总结,案例实证研究占比过多,数理性实证研究较少;调查分析报告过多,理论工具应用较少。

4.3 馆别分析失衡,相关比较缺乏

目前图书馆应急服务研究主要集中在高校图书馆和公共图书馆两个阵营,而针对专业图书馆的研究稍显不足。公共卫生事件下,医学信息服务行业遭受严峻考验,而与之相对的民众健康信息需求却越来越急切,此时拥有医科背景的医学高校图书馆应挺身而出,在健康信息科普教育、疫情相关信息传播方面充分发挥其优势。然而,目前关于医学图书馆应急服务的研究极其有限,健康信息服务研究主要围绕高校图书馆和公共图书馆展开,忽视了医学图书馆的专业性,且现有的专业图书馆应急研究大部分来自于国际医学图书馆的经验介绍,本土化研究少。当代社会,部分图书馆已经转型成文献情报中心^[57],然而目前图书馆应急研究与文献情报中心应急研究似乎是分隔开的,两者之间的应急相关性研究还处于空白。

即便在现有的馆别研究中,不同类型图书馆应急研究的壁垒也较大,各自独立。在本次疫情下,应急实践开展中有相互涵盖的部分,然而研究中却未有馆别比较分析。例如,各馆均重视疫情专题数字资源的推送,但侧重内容和推送形式没有进行比较研究,导致馆别研究区分度不大;各馆均重视责任的履行,表现为开展大量的阅读推广活动、战疫活动等,但在疫情下其推行效果究竟如何,高校馆和公共馆是否存在显著区别,目前都还处于未知状态。

4.4 跨学科研究少,研究周期不全

有关图书馆应急管理和服务的研究目前还仅仅是图书馆学的单一视角,而突发公共卫生事件因其影响范围广、持续时间难测、风险因子隐蔽等特点,使得应急管理和服务研究应结合多学科视角进行全面审查,大到应急服务体系的构建,小到应急设施的购买,都需要考虑科学的危机发展规律。危机管理理论指出,突发事件均有完整的生命周期形态,即从潜伏期、爆发期、持续期到衰退期^[58]。根据突发公共卫生事件在我国的发展特点,也有学者新增微弱期和持续波动期。目前的文献集中于图书馆如何在危机爆发期、持续期进行应急服务和管理,而对衰弱期的研究数量极较少,更遑论持续波动期下图书馆的应对研究。多数研究关注并聚焦事件的发展过程,而关于事件后期的持续跟进研究较少,例如,应

急效果评估、图书馆未来应急建设等较少涉及。这也是源于单一图书馆视角下研究的弊端,只注重危机显露阶段的解决研究,忽视了危机潜伏阶段的持续研究,致使研究呈现应急性,缺乏可延续性。除此以外,图书馆在信息发布和信息宣传方面也仅是被动式调研,即仅通过事件展开信息调查情况,缺乏主动式介入研究,即缺乏关于事件持续波动下的信息预测机制及信息传导机制研究等。如何缓解读者焦虑也是图书馆的使命,而关于影响读者焦虑因素的实证研究很少,仅仅是工作成果展示。

5 图书馆应急管理和服务研究建议

5.1 加大服务需求研究,维持供需平衡

任何服务开展的最终目的是改善服务接受方的现状,如若没有实地了解读者的情感需求与价值诉求,那应急服务的开展仅仅是图书馆业务的升级换代,既不能体现出图书馆的人文关怀,也不利于促进图书馆的功能转型。因此在疫情背景下,图书馆还需要了解读者的真实需求与服务满意度,据此进行服务属性归类及供给优先序研究,才能达到疫情背景下各图书馆服务的帕累托最优,提高服务效能。图书馆可广泛结合需求分析工具对突发公共卫生事件期间图书馆的应急服务进行总体衡量,例如,使用KANO模型、SERVQUAL、LibQUAL+TM、服务差距模型等分析模型,识别读者服务需求属性、读者隐形及显性标准、应急服务质量等,助力图书馆明确服务类别及优先顺序,进而调整服务供给策略。

5.2 拓宽服务研究群体,增强理论研究

如前所述,本次图书馆应急管理和服务研究主要是实践总结,围绕资源整合、平台优化、心理疗愈、社会责任四个方面展开,且研究群体均是针对图书馆的普通用户所展开,研究视野还未完全打开,成果区分度不高。因此,图书馆应适时将“一案三制”与突发性公共卫生事件结合起来进行理论研究,改变相互脱离的研究现状。除资源性研究以外,物理性研究也需要跟上,形成全方位的图书馆应急管理和服务研究范围。虽然目前已经有学者开始进行物理性应急研究,但动力始终不足,导致数量和内容上远不及资源性研究。另外,还可以充分利用图书馆目标用户进行深入调查,聚焦特殊群体如残障人士、医护人员、未成年人等需要的图书馆应急服务,这也是目前可展开研究的领域。

5.3 增强馆际比较研究,发挥专长优势

馆际比较研究不仅是指现有的公共馆和高校馆之间的比较,还应加入专业图书馆、民营图书馆、文

献情报中心等,考察各自的服务情况与特色。另外,由于各馆仍相对独立地提供本馆服务,或建立临时性的服务组织联盟,因此各地早前设立的图书馆联盟在本次应对疫情中发挥的作用十分有限。区域性联盟成立的目的是建立资源共享、深度融合、全面开放、互补互信的协作机制,理应在应急服务中极力发挥作用,但为何在本次疫情中发挥的作用有限,其中受什么影响因素制约,疫情常态化情况下又该如何发展等都可以在未来进行重点关注。其次,比较研究不仅围绕应急资源保障机制研究开展,还可扩展应急决策保障机制研究,即发挥图书馆的情报专业优势,为政府、医院等公共机构搜集信息、传递情报等,将来还可拓宽研究的服务对象,从基础性保障研究转到决策性保障研究,从基础服务层和核心服务层研究外延到扩展服务层研究。

5.4 借鉴其他学科工具,完善研究周期

为完善图书馆应急研究形态,提高服务供给与读者需求的契合度,有必要借用管理学的相关理论工具进行多角度、全方位的考察,例如,借鉴危机治理的4R理论、危机全生命周期等,可以认清应急阶段的图书馆服务,便于精准展开图书馆应急服务。除此以外,传播学的信息扩散理论可供图书馆进行健康信息传播研究,认知心理学也可供图书馆开展疫情下读者焦虑心理影响因素分析。上述跨学科理论均可帮助图书馆进行多维度的应急研究,完善研究视角,丰富应急服务研究内容。

参 考 文 献

- [1] 突发公共卫生事件条例[EB/OL]. [2021-10-28]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2011/content_1860801.htm.
- [2] 闫 慧,高家擎,闫新战,等. 2020年中国图书情报与档案管理领域研究热点回顾[J]. 情报资料工作,2021(2):8-13.
- [3] 关于2019新型冠状病毒疫情的《国际卫生条例(2005)》突发事件委员会第二次会议的声明[EB/OL]. [2021-10-28]. [https://www.who.int/zh/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/zh/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov)).
- [4] 中共中央政治局常务委员会召开会议分析国内外新冠肺炎疫情防控和经济运行形势[EB/OL]. [2021-10-28]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1663406627732160003&wfr=spider&for=pc>.
- [5] 朱永兴. 国内应急管理研究现状与展望[J]. 管理观察,2017(22):60-63.
- [6] 唐 菁,方东权. 试论图书馆各种应急预案的编制[J]. 科技信息,2010(33):209.
- [7] 杨广敏. 高校图书馆制定应急预案的必要性[J]. 长春教育学院学报,2009(1):64-65.
- [8] 唐成毅,丁海容,李 勇. 开放服务模式下高校图书馆突发安全事件应急预案研究[J]. 成都理工大学学报(社会科学版),2012(2):106-109.
- [9] 余鹏彦. 高校图书馆应急预案的构建与评估[J]. 现代情报,2012(9):37-40.
- [10] 孙 晓,韦一尧. 突发事件与高校图书馆管理[J]. 大学图书馆学报,2005(5):82-85.
- [11] 魏思廷. 图书馆应急预案现状分析及对策[J]. 图书馆建设,2010(5):74-76.
- [12] 徐国华. 图书馆也应建立突发事件应急机制[J]. 图书馆工作与研究,2004(2):72-74.
- [13] 魏永丽,韦汉萍,罗燕萍. 图书馆突发公共卫生事件应急机制构建探索[J]. 图书情报工作,2015(S1):1-8.
- [14] 张丽平. 谈高校图书馆突发事件的应对措施[J]. 内蒙古科技与经济,2011(24):155-156.
- [15] 郑秋红,徐 昶. 图书馆应急管理机制初探[J]. 情报资料工作,2004(S1):51-52.
- [16] 陈小荣. 图书馆危机管理法制化研究[J]. 图书馆界,2010(6):28-29.
- [17] 史惠媛. 高校图书馆传染病突发公共卫生事件危机管理研究[J]. 图书馆建设,2010(5):71-73.
- [18] 杨晓菲,孙继甫,韩 冰. 我国图书馆面向突发公共事件应急服务与管理研究与实践综述[J]. 图书情报工作,2020(15):204-211.
- [19] 郑昭辉. 关于灾后重建图书馆的几点感知[J]. 图书馆工作与研究,2013(11):70-72.
- [20] 王 滢. 公共图书馆公共空间生态防灾策略探究[J]. 图书馆工作与研究,2019(3):56-61.
- [21] 张丽静. 康奈尔大学图书馆的西文图书保护与修复工作[J]. 大学图书馆学报,2013(6):24-28.
- [22] 龚 凯,杨美媛. “新冠肺炎”疫情防控下图书馆空调环境卫生现状调查及预防对策[J]. 华北理工大学学报(自然科学版),2021(4):119-126.
- [23] 朱 荀. 中美重大自然灾害中图书馆界援助措施之比较[J]. 图书馆理论与实践,2009(5):22-26.
- [24] 陈 瑜,罗 栋,尹铭莉. 日本图书馆灾后援助体系研究及对我国的启示——以2011年东日本大地震为例[J]. 图书馆论坛,2013(4):68-71.
- [25] 刘素清,陈建龙. 高校图书馆面对突发公共事件的应急管理和服务研究[J]. 图书馆理论与实践,2020(6):23-28.
- [26] 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(15):157-164.
- [27] 王 斐. 公共图书馆应对新冠肺炎疫情服务带来的思考[J]. 新世纪图书馆,2021(4):53-57.
- [28] 王春玉,付先华,郑 琳. 新冠肺炎疫情下高校图书馆电子教参服务调查与分析[J]. 图书馆工作与研究,2021(5):92-98.
- [29] 王丽艳. 公共图书馆突发公共事件应急信息服务研究——以31所省级公共图书馆新冠肺炎疫情应急信息服务为例[J]. 图书馆理论与实践,2020(6):33-38.
- [30] 金德政,邱冠华. 后疫情时代的公共图书馆服务[J]. 图书馆与情报,2021(3):97-103.

- [31] 李显辉,肖 铮,黄国凡. 高校图书馆信息素养教育应急响应在线实施策略——以厦门大学图书馆为例[J]. 图书馆学研究,2020(20):90-96.
- [32] 龚花萍,胡春琦. 疫情期间公共图书馆的应急举措和发展启示[J]. 图书馆,2020(5):19-24.
- [33] 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(15):177-183.
- [34] 李 津,张 秋. 新冠肺炎疫情期间“双一流”大学图书馆的应对及思考——基于门户网站和微信公众号的调研分析[J]. 图书馆杂志,2021(4):77-81.
- [35] 刘丽娟,陈丽洁.“双一流”高校图书馆突发公共卫生事件应急管理与服务研究[J]. 图书馆工作与研究,2021(12):110-115.
- [36] 郭亚军,杨紫楠,杨志顺. 面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务研究——基于我国137家“双一流”大学图书馆网络平台的调查[J]. 大学图书馆学报,2020(5):11-19.
- [37] 冉蔚然,杨新涯,王彦力,等. 疫情时期图书馆应急管理与防控研究[J]. 图书情报工作,2020(15):23-32.
- [38] 樊会霞,姚秀敏,赵雪云. 新冠肺炎疫情下我国省级公共图书馆应急服务模式研究——基于31所省级公共图书馆的调研[J]. 图书馆工作与研究,2020(11):90-95.
- [39] 李 茜. 新冠肺炎疫情时期我国省级公共图书馆应急服务探析[J]. 图书馆工作与研究,2020(11):77-84.
- [40] 高 坤. 新冠肺炎疫情下我国省级公共图书馆应对策略研究[J]. 图书馆研究与工作,2020(4):14-17.
- [41] 袁 青,陈星辰. 武汉地区“双一流”建设高校图书馆新冠肺炎疫情应对策略[J]. 图书情报工作,2020(15):4-11.
- [42] 丁海容,王嘉陵. 成都地区高校图书馆应对新型冠状病毒感染肺炎疫情的举措及启示[J]. 图书情报工作,2020(15):17-22.
- [43] 井 水,周 妮. 陕西省高校图书馆危机管理策略与反思[J]. 高校图书馆工作,2020(3):22-28.
- [44] 禹 平,葛 琳,刁云梅,等. 疫情防控期间高校图书馆线上服务实践探索与思考——以吉林省高校图书馆为例[J]. 图书情报工作,2021(8):33-41.
- [45] 吕长红. 突发事件下高校图书馆应急服务体系构建探析——以“双一流”高校图书馆应对新冠肺炎疫情为例[J]. 图书馆工
- 作与研究,2020(12):116-122.
- [46] 余丰民,周卫华,汤江明. 基于4R模型的高校图书馆文献服务应急保障策略探讨[J]. 图书馆工作与研究,2020(11):25-31.
- [47] 王晓茜. 4R危机管理下高校应对新型肺炎疫情的策略探析——以同济大学为例[J]. 中国高校科技,2020(8):22-25.
- [48] 黄 鹏. 沉舟侧畔千帆过,病树前头万木春——武汉大学图书馆全力阻击疫情侧记[J]. 高校图书馆工作,2020(3):1-4.
- [49] 吴文革. 在战“疫”这场“大考”中践行“馆员第一”“读者第一”[J]. 高校图书馆工作,2020(3):8-11.
- [50] 马 捷,姚艾昕,毛若竹. 后疫情时代图书馆公民数字素养培育模式创新[J]. 图书与情报,2021(2):75-83.
- [51] 朱 慧,刘宏斌,张 立. 高校图书馆应对突发公共安全事件的远程服务模式探析[J]. 新世纪图书馆,2021(5):39-43.
- [52] 马 毓. 后疫情时期图书馆数字阅读推广发展策略研究[J]. 新世纪图书馆,2021(9):41-45.
- [53] 孙德福,万 莉,程留永. 新冠肺炎疫情下基于抖音的图书馆阅读推广探析[J]. 新世纪图书馆,2021(6):61-64.
- [54] 李桂群. 疫情下公共图书馆读者焦虑心理影响因素的实证研究[J]. 新世纪图书馆,2021(6):15-21.
- [55] 王梦圆,罗祺娜. 图书馆资源应急保障成效评估框架研究[J]. 数字图书馆论坛,2021(8):52-58.
- [56] 刘 冰,晁世育,王晋明. 面向突发公共卫生事件的专业图书馆应急信息服务体系——美国国家医学图书馆的案例研究[J]. 国家图书馆学刊,2020(5):77-90.
- [57] 陈传夫,邓支青. 数字化转型社会公共图书馆权威建设的维度研究[J]. 国家图书馆学刊,2019(5):52-62.
- [58] 郭 捷,杨立成,孙子旭. 基于科技视角与双周期模型的我国突发事件危机管理研究——以新型冠状病毒危机事件为例[J]. 科技进步与对策,2020(14):8-13.

[作者简介] 喻兴佳,西南交通大学公共管理学院公共管理专业2019级硕士研究生;高 凡,西南交通大学公共管理学院教授。

[收稿日期] 2021-12-08

(刘 平 编发)

Review and Reflection on Library Emergency Management and Service under Public Health Emergencies

Yu Xingjia Gao Fan

(Southwest Jiaotong University, Chengdu, Sichuan 610031, China)

Abstract This paper summarizes the research status of library emergency management and service under public health emergencies in China, aiming to provide reference for further research. The literature was collected through keyword retrieval and citation tracing. Relevant themes were summarized through reading and analysis. The paper found that the research on Chinese libraries under public health emergencies have significant characteristics in the theme, method, trend and intensity. However, there also exists problems such as imbalance between supply and demand, lack of diversity in content, uneven types of libraries, unchanging perspective, etc. Future studies can be carried out from the aspects of increasing demand, expanding theories, enhancing interlibrary cooperation, making use of discipline tools, etc.

Keywords Public health emergencies. Emergency management. Emergency service. Library.