

# 后疫情时代民办本科高校图书馆服务策略

黄一萍 (仰恩大学图书馆)

**摘要** 以福建省 16 所民办本科高校图书馆为对象,采用文献分析法,调研其为应对疫情在保障校外访问途径、电子教参、新媒体应用、防疫举措、开放获取等方面的服务现状,指出常态化疫情防控带来的关于经费分配、数字馆藏建设、空间服务、资源采购、阅读推广、信息素养教育以及馆员应急服务等领域的挑战,提出合理分配经费以提高使用效益,扩展数字馆藏以提升数字服务能力,开发空间资源以推进空间服务转型,创新采购途径以深化数字平台合作,关注阅读疗法并深耕数字阅读推广,强化信息素养教育,细化应急方案与加强馆员队伍建设等应对策略。

**关键词** 后疫情时代 民办本科 高校图书馆 服务策略

## 0 引言

所谓后疫情时代,是指新型冠状病毒引发的肺炎疫情在经历了初期的爆发式蔓延扩散后,全国上下众志成城,齐心协力,疫情局势逐渐稳定,各行各业复工复产,教育机构复课复学,全社会重启发展的时代。后疫情时代并非代表疫情结束,而是疫情呈现总体平稳、局部散发、小规模聚集性特征并存的局面,保持个人防护意识,保持安全社交距离仍是人们防疫的常态化手段。高校图书馆作为人员分布密集、空间比较密闭的场所,在常态化疫情防控阶段面临的挑战巨大。针对疫情所开展的各种预案,平稳阶段的线下服务、疫情突发的线上服务,都在考验着民办本科高校图书馆应对突发公共卫生事件的应急服务能力。

### 1 民办本科高校图书馆常态化疫情防控服务现状

与公办院校不同,民办高校因其办学体制属私立,几乎不依靠政府财政投入,办学经费依靠

举办者投入和学费滚动收入,在发展上有其独特性、灵活性和自主性。<sup>[1]</sup>根据教育部 2021 年 9 月发布的全国高等学校名单,福建省 89 所高等学校中,民办本科高校 16 所。笔者通过调研这 16 所民办本科高校图书馆官方网站公布的信息,对福建省民办本科高校图书馆在疫情防控期间所提供的服务进行梳理,时间统计从 2020 年 1 月至 2021 年 12 月。

#### 1.1 保障校外访问途径

受疫情防控的影响,为避免人群聚集,防止交叉感染,高校教学模式由线下转变为线上,师生获取图书馆信息资源的方式由校内网转换为校外访问。保障读者远程访问图书馆的数字资源,助力高校教学科研,是图书馆线上网络服务的新常态。表 1 是对福建省 16 所民办本科高校图书馆校外访问途径的方式统计。

表 1: 16 所民办本科高校图书馆校外访问电子资源途径统计

序号	高校名称	校外访问途径
1	仰恩大学	VPN, 移动电子资源 APP
2	厦门华夏学院	Web VPN
3	闽南理工学院	VPN (教师)
4	泉州职业技术大学	移动电子资源 APP
5	闽南科技学院	SSL VPN
6	福州工商学院	VPN

序号	高校名称	校外访问途径
7	厦门工学院	VPN
8	阳光学院	VPN
9	厦门大学嘉庚学院	Web VPN, 智能网关, CARSI
10	福州大学至诚学院	VPN
11	集美大学诚毅学院	SVPN (只限教职工), Web VPN, CARSI, 利用 APP (学习通 APP, 超星移动图书馆 APP), 文献传递 (读秀、FULink)、数据库漫游
12	福建师范大学协和学院	VPN
13	福州外语外贸学院	VPN, iReader 远程访问系统
14	泉州信息工程学院	VPN
15	福州理工学院	文献传递 (读秀、FULink)、汇雅电子图书 (远程包库)
16	福建农林大学金山学院	Web VPN, CARSI, 汇文 VPN (试用), iReader 远程访问系统, 移动电子资源 APP, FULink 学科服务平台

由表 1 可知,福建省 16 所民办本科高校大部分采用了虚拟专用网络 (VPN) 的远程访问方式,有赖于资源共享的福利,厦门大学嘉庚学院图书馆、集美大学诚毅学院图书馆、福建农林大学金山学院图书馆都与各自的校本部图书馆共享电子资源,这 3 所院校所提供的访问途径就有多种选择。为了方便读者快速找到校外访问的路径,厦门大学嘉庚学院、集美大学诚毅学院、福州外语外贸学院、福建农林大学金山学院 4 所院校图书馆专门编辑了校外访问指南,通过官网、微信公众号向读者推送。

### 1.2 电子教参助力线上教学

疫情防控期间,教育部要求“停课不停教、不停学”,大规模线上教学的开展导致师生获取电子教材、教学参考书的需求增加,通过与超星数据库商的合作,仰恩大学图书馆、闽南理工学院图书馆、集美大学诚毅学院图书馆都开通了各自的电子教材服务平台,厦门华夏学院图书馆自建教学参考书库数据库,在官网上传与学院专业学科相符合的电子教材供师生下载,较好地满足了师生线上教学科研的需要。

### 1.3 新媒体多渠道创新服务

图书馆由线下到线上的服务模式依托于各式各样的新型社交媒体,通过微博、微信公众号、抖音、QQ 群、腾讯会议等方式,拉近与读者之间的距离,了解他们的需求,精准服务。疫情防控期间,阳光学院图书馆和福州理工学院图书馆

开通“人工+AI 智能助手”24 小时教师科研免费微信服务群,厦门工学院图书馆建立“论文资源服务”交流 QQ 群,为读者线上传递文献资料,厦门华夏学院图书馆成立教学参考咨询小组,泉州职业技术大学图书馆开展“送书上门”活动,厦门大学嘉庚学院图书馆提供特定电子书查找服务、校内线上委托借书和信息咨询服务,仰恩大学图书馆在腾讯会议平台开展读书分享沙龙等,多渠道创新服务方式,为读者提供丰富多彩的服务内容,提高读者对图书馆的满意度。

### 1.4 多举措防疫不停歇

为保障读者安全,民办本科高校图书馆从硬件和管理上多举措防疫。如仰恩大学图书馆新增了图书馆自助杀菌机、手部消毒器、书库人脸识别门禁系统,福建师范大学协和学院图书馆增设了自助消毒机,福建农林大学金山学院图书馆采用了人脸识别智慧门禁系统,在硬件上尽可能满足防疫需求。根据所属地疫情防控指挥部的指示精神,大部分图书馆都在官网平台上发布了防疫期间入馆规定,包括读者入馆需佩戴口罩、测量体温、排队保持一米以上的安全距离,禁止扎堆聚集讨论,预约来馆、入馆限流等规定,科学合理地安排自习座位,整个过程严格遵照各高校的防疫制度,保证师生的人身安全。

### 1.5 开放获取合作共赢

福建省高校数字图书馆 (FULink) 是经省教育厅批准,由“福州地区大学新校区文献信息资

源共享平台 (FULink)” 扩展而成的, 目前 FULink 已扩容至全省 89 所院校, 并在该范围内实现相互开放, 联合保障。<sup>[2]</sup> 民办本科高校图书馆普遍面临经费紧张、资源有限的问题, 与数据库商平台合作、加强地方联盟、整合网络免费资源, 注重开放获取, 可有效克服这一瓶颈。福建省 16 所民办本科高校图书馆都加入了 FULink 联盟, 共享信息资源, 提供文献传递服务, 向读者推送 FULink 学科服务平台, 保障读者的文献获取需求。厦门华夏学院图书馆还与厦门市图书馆合作、泉州职业技术大学图书馆与晋江市图书馆合作, 共享其电子资源, 丰富服务途径。

## 2 常态化疫情防控带来的挑战

疫情初期, 为避免人群聚集, 各个高校图书馆纷纷选择“闭馆不闭网, 服务不打烊”, 开展线上服务, 助力教学科研活动。疫情得到全面控制后, 线下教学得以开展, 各个高校图书馆紧跟政策, 发布由紧到松的入馆规定。常态化疫情防控下所带来的挑战巨大, 疫情改变了图书馆传统的线下服务模式, 线上线下相结合的服务方式成为图书馆在常态化疫情防控局面下的必然路径。

### 2.1 经费分配的挑战

民办本科高校图书馆都存在经费紧张的问题, 在经费有限的情况下如何合理分配纸质图书与电子资源的比重, 是图书馆在常态化疫情防控背景下所面临的难点。随着物价上涨, 纸质图书也开始逐年提价, 电子数据库价格更是年年飞涨, 纸质图书的保存与借阅率以及电子资源的利用率都是图书馆考量经费分配比重的重要指标。

### 2.2 数字馆藏建设的挑战

中国互联网络信息中心发布的第 48 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至 2021 年 6 月, 我国网民规模首破 10 亿大关, 互联网普及率达 71.6%。<sup>[3]</sup> 读者足不出户, 就可通过网络访问图书馆的电子资源。疫情防控期间, 图书馆线下服务暂停, 激增的线上阅读需求暴露了图书馆数字馆藏不足、线上服务不到位等问题。

### 2.3 空间服务的挑战

以往高校图书馆因其宽敞舒适的阅读环境深

受读者喜爱, 在疫情防控期间, 线下服务暂停导致空间闲置, 如何在空间上做出新意, 开发新型的线上服务空间, 保障资源得到充分利用, 是民办本科高校图书馆面临的一大挑战。

### 2.4 资源采购的挑战

疫情前, 图书馆采购图书一般是根据合作书商提供的书单导入系统, 根据书目信息选择。但这种方式较难获取图书封面、文章排版等细节, 因此通过参加线下图采会实地观察图书, 是图书馆采购的一种互补方式。疫情后, 受联防联控避免人群聚集的限制, 现采机会逐渐减少, 并且读者阅读需求也因疫情环境的变化而变化, 这对图书馆高质量资源采购提出了更高要求。

### 2.5 阅读推广工作的挑战

疫情期间, 人们面对网络上形形色色的舆论信息, 往往通过个人认知辨识信息真伪, 部分人猎奇心理作祟, 盲目跟风, 人的精神和情绪都处在一种高压紧绷状态, 容易对身心健康造成伤害。民办本科高校图书馆阅读推广工作需要与时俱进, 在信息审核质量关上要多下功夫, 传递正能量信息, 关注健康信息服务, 急读者所急, 想读者所想。

### 2.6 信息素养教育的挑战

民办本科高校图书馆普遍存在对信息素养教育不够重视的现象, 其培养方式通常只针对大一新生开展入馆教育培训以及针对大四学生撰写毕业论文开展信息资源检索讲座, 忽视了大二大三学生的嵌入式信息素养教育, 导致培育流程出现断层。疫情环境下的线上教学模式, 对大学生的信息素养提出了更高要求, 亟需图书馆重视。

### 2.7 馆员应急能力的挑战

民办本科高校图书馆应对突发公共卫生事件的处置能力不强, 具体表现在两个方面, 一是图书馆没有自己单独的应急预案, 往往是和学校所发布的方案挂钩; 二是图书馆馆员自身缺少应急管理专业理论知识和实操经验, 面对突发事件容易手忙脚乱。

## 3 后疫情时代的服务对策

后疫情时代, 民办本科高校图书馆在人力、

财力、物力有限的情况下,亟需改善被动局面,主动迎难而上。

### 3.1 合理分配经费,提高经费使用效益

民办本科高校图书馆在经费问题上要秉持“把钱花在刀刃上”的理念,在制定预算经费初期,要结合上一年度的经费开支情况,统筹考虑下一年度图书馆文献资源建设、数据库续订与新增问题、阅读推广活动方案、疫情防控设备增设以及日常工作管理所需要的经费,遵循实事求是的原则,以各馆实际情况入手,合理分配经费。购买纸质文献和电子数据库在经费支出中所占比重较大,因此在经费分配中要慎重衡量投入与产出的比例关系,分析纸电文献利用率,研究馆藏零借阅率问题,降低纸质文献复本量,增加纸质文献种数,保证电子数据库物尽其用,使图书馆的资源得到最大化利用,满足读者的多样化需求。

### 3.2 扩展数字馆藏,提升数字服务能力

图书馆应充分考虑增加数字资源采购,平衡纸质图书与电子资源的比重,与数据库商寻求合作,实现“纸电同步”,满足读者快速获取资源的需求。大数据时代下,网络上有多种多样的数字资源,图书馆可以组织馆员有针对性地收集、整理、归纳免费的数字资源,在不违反法律法规的前提下向读者推送。还可借助新媒体社交平台,开展线上数字服务,努力拓宽服务渠道,提升新媒体运营能力,与读者实时互动,为后疫情时代的常态化服务做好准备。

### 3.3 开发空间资源,推进空间服务转型

疫情环境下,图书馆传统的线下空间服务暂停,防疫规定大大限制了读者自习研讨空间的使用。线上教学的开展要求教师需通过相关的软硬件设施来支撑,民办本科高校图书馆可以在原来研讨空间的基础上增加语音设备、摄影摄像机器、网络技术支持,开展信息化教学培训,为高校教师提供一个便捷的在线教学平台,改善线上教学环境。

### 3.4 创新采购途径,深化数字平台合作

受疫情影响,传统线下图采会的开展受到限制,促使图书供货商改变服务方式,开发线上图

书采购模式,如全国馆配商联盟、北京人天书店共同主办的2021年秋季的线上图书采购会,吸引了495家出版单位参展,参展图书分类明确,图文并茂,2596家图书馆参与采购,为院系老师和学生设置了3874个荐购号<sup>[4]</sup>,开启一场云端文化盛会。民办本科高校图书馆应积极参与书商举办的线上图书采购会,创新资源采购途径,与多平台合作,提高图书馆采书、到书、上书的效率,高要求、高质量地完成图书采购任务。

### 3.5 关注阅读疗法,深耕数字阅读推广

阅读疗法可以有效疗愈读者的负面情绪,改善读者身心健康状况。民办本科高校图书馆应该关注阅读疗法,在内容上要具有时代性、实用性,可向读者推送关于疫情、病毒、传染病防治等相关的科普类读物,或是心态积极向上的有关心理疏导的心理学书单;在形式上要具有创新性,可借助新媒体技术,探索线上数字阅读推广模式,形成品牌项目,如开展线上阅读沙龙、21天读书打卡、真人图书秀、数字资源推介等活动,提升读者的活跃度,保持用户黏性,提高图书馆的关注度。

### 3.6 突出培养方式,强化信息素养教育

良好的信息素养教育对提升大学生的自主创新能力,推动其全面发展具有重要意义。后疫情时代,读者检索文献、查阅资料、开展教学科研活动方式的改变促使图书馆改变固有的信息素养教育方式,线上线下齐发力,对各个年级的学生制定具有针对性的培养方案。如,可与学院教师通力合作,在教学中嵌入信息素养教育,增强学生的检索技能;举办信息检索大赛、线上答题竞赛,扩大宣传力度,提高馆内数字资源的利用率,避免资源浪费。

### 3.7 细化应急方案,加强馆员队伍建设

大部分图书馆对突发公共卫生事件的应对和管理认识不足,危机意识淡薄,关注度不高,缺乏先进的公共卫生理念。<sup>[5]</sup>民办本科高校图书馆领导层应重视危机应急管理,根据学校的总体方案,细化图书馆的应急预案,通过梳理疫情发展过程中的应对措施,增加细节和可操作性,责任

到岗,落实到位,模拟开展演练活动,建立针对突发公共卫生事件的应急机制,保障馆员和读者的人身安全。同时,图书馆应组织馆员学习应急管理专业知识,开展应急教育培训,与应急管理部门合作,建立一支专业的应急处置队伍,提高应急管理水平。

#### 4 结语

疫情对图书馆而言,是一次检验数字建设成效与服务能力的大考。<sup>[6]</sup>民办本科高校图书馆应总结疫情防控期间的管理经验,与其他院校交流合作,关注行业动态,结合其他院校的先进做法,与时俱进,创新服务方式;因地制宜,改善服务环境,多方合作,保障读者的个性化需求,满足师生的教学科研需要,努力提高图书馆的服务水平。

#### 参考文献

- [1]周海涛,廖苑伶.民办高校高质量发展的基础[J].复旦教育论坛,2021,19(3):69-74.
- [2]福建省高校数字图书馆.FULink 简介[EB/OL].[2021-12-28].<http://www.fulink.edu.cn/node/435.aspx>.
- [3]中国互联网络信息中心.第48次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].(2021-09-15)[2021-12-28].[http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/202109/t20210915\\_71543.htm](http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/202109/t20210915_71543.htm).
- [4]北京人天书店有限公司.交易总码洋3.03亿!2021全国馆配商联盟秋季图采会榜单揭晓![EB/OL].(2021-09-18)[2021-12-28].<http://www.rtbook.com/news/details.html?id=29496>.
- [5]唐鹏宇.我国图书馆界关于突发公共卫生事件的研究述评[J].图书馆研究与工作,2020(4):5-9.
- [6]蔡颖,蔡迎春.后疫情时代大学图书馆数字资源建设的转型与思考[J].数字图书馆论坛,2020(10):11-17.

黄一萍 女,仰恩大学图书馆助理馆员。  
(收稿日期:2022-01-11。)