



项目编号：2021071

CALIS 全国农学文献信息中心研究项目 结题报告

项目名称：疫情防控常态化背景下提高图书馆服务质量的
路径与方法研究

项目关键词：高校图书馆；学科服务；疫情防控

项目单位(盖章)：仲恺农业工程学院图书馆

通信地址：(详细地 广州市海珠区沙街 24 号仲恺农业工程学院
址含邮编) (510225)

项目主持人：陈声奇

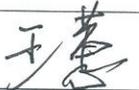
联系电话：13826071637

电子邮件：chensqgdou@126.com

提交日期：2021 年 4 月 30 日

项目结题验收单

1 专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

项目名称	疫情防控常态化背景下提高图书馆服务质量的路径与方法研究			
主持人	陈声奇	职务/职称	馆员	
所在单位	（加盖公章）仲恺农业工程学院图书馆			
专 家 意 见	<p>研究以理论与实践相结合的方法，认真分析制约当前高校图书馆服务的现状和原因，以疫情防控常态化背景下高校图书馆服务的需求为指导，从多视角、多维度、多学科进行相关调查，从高校图书馆应对后疫情时期的服务方法入手，分析现背景下提高服务质量面临的挑战，提出提升服务的应对策略，研究视角较新，主题较契合当前实际需要，值得借鉴和推广。</p> <p>该课题研究工作扎实，课题组成员严格执行研究计划，认真推动课题进程，课题主持人及课题组成员通过网络对国内 42 所“双一流”高校图书馆学科服务现状进行调查，研究了当前高校图书馆学科服务的模式与创新点，并通过阅读大量相关学术文献，探讨当前背景高校图书馆服务现状及提升策略，撰写论文《防控疫情常态化背景下提升高校图书馆学科服务路径探析》（审稿中），高质量完成了项目研究内容，经专家验收组研究，认为该项目主题较契合当前实际需要，研究成果对实际工作具有一定的指导意义。经研究决定：通过评审，准予结题。</p> <p style="text-align: right;">（如需要可增加页数）</p>			
专家签字				
职务/职称	副馆员/研究员 馆员	副研究馆员	教授	

疫情防控常态化背景下提高图书馆服务质量的途径

与方法研究

关键词:高校图书馆; 学科服务; 疫情防控

1 研究背景、目的及意义

1.1 研究背景

随着新冠肺炎疫情(以下简称疫情)得到有效控制,生产生活已逐步恢复正常,但随着疫情全球性的蔓延,境外输入确诊病例数量的波动,新冠肺炎疫情在我国还存在着扩散的风险,防控工作依然面临着严峻的挑战,高校图书馆是人员聚集场所,也是各高校疫情防控的重点部门,按照常态化防控要求,仍然需要避免人员聚集和减少近距离接触,为减少疫情传播风险,必须采取严格防控措施以保证在师生生命安全的前提下开展服务工作。

因受疫情防控的影响,各高校图书馆大部分服务实现了从线下到线上的转移,国内外多所高校图书馆在疫情期间及时开展应急服务,在一定程度上为高校师生提供远程教学与科研辅助服务,图书馆大部分服务得以正常开展,但随着疫情时间延长的影响,进入常态化防控疫情的背景下对教育的影响已不再是单一的。冯建军^[1]认为,疫情防控前的学习、教育是我们的常态模式,而疫情防控常态化下则可称为新常态的教育。高校图书馆也因受严格防控限制导致许多服务无法正常开展,虽然此期间高校图书馆迅速以实际行动积极响应,努力推出各种应急创新服务,但由于师生对数字资源的需求量激增,高校图书馆服务面临着教学科研任务加大的压力,服务工作变得非常被动,图书馆的馆藏资源特别是新型数字资源由于受疫情防控的影响而无法及时更新或购买,大部分图书馆仅能整合网上开放的免费资源,缺乏提供直接与课程相关联的教学资源平台,无法做到应急模式下教师授课系统无缝衔接,甚至存在电子教参版权等问题,不能精准保障师生的使用需求^[2],导致师生需求与图书馆资源供给矛盾凸现明显。我们研究当前背景下高校图书馆服务现状,探索疫情影响下高校图书馆服务新模式,思考高校图书馆在防控疫情常态化背景下的应对策略和保障手段,为坚持疫情防控和用户服务常态化做好充分准备。

1.2 研究目的

揭示制约对读者服务的因素,建立提高服务质量的途径与方法,通过调查高校图书馆在当前背景下采取服务内容和具体措施,了解高校图书馆当前背景下的服务现状,总结存在问题,

找出成功经验和创意，提出服务保障能力的思路与对策，为创建新的高校图书馆新服务模式提供借鉴依据，为高校图书馆全面开展保障机制提供参考。

1.3 研究意义

丰富高校图书馆服务理论，促进服务建设实践的发展。在疫情防控常态化背景下，高校图书馆服务内容及其模式不断随着环境的变化而做出调整，它的建设和发展必须适应社会大环境的建设和发展，在以往的服务模式上开展特殊时期的创新型服务，丰富服务理论，切实打造线上线下互动、校内校外有效融合的多功能服务格局，促进服务建设实践发展，做好当前环境下读者服务的同时增强图书馆的创新服务意识，在疫情防控环境下为广大读者提供更加通畅、便捷、安全的服务。

2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

2.1 研究思路

梳理和研究疫情防控常态化背景下高校图书馆疫情时期服务的路径与方法，从理论研究入手，通过网络和文献调查，探索当前背景下高校图书馆提高服务质量的路径与创新的方式方法，了解当前图书馆的服务现状，分析新形势下高校图书馆服务工作存在的问题，从学科服务平台建设、资源建设、服务体系、多元机构合作等方面深入分析，借鉴国内外先进经验，通过研究得出相关结论，以优化当前图书馆服务为目的，提出针对性的建议。

2.2 研究方法

2.2.1 网络调查法：运用网络对国内高校图书馆学科服务现状进行调查，分析当前背景下高校图书馆服务特点、创新点及存在问题并提出解决策略。

2.2.2 文献调查法：通过大量阅读相关文献，了解当前国内外高校图书馆应对疫情防控环境下存在的弊端及最新服务措施，发现问题的存在，从多角度提出解决方案。

2.2.3 定量与定性相结合分析法：利用EXCEL等软件对调查数据进行统计分析，得出相关结论。

2.3 具体内容

为了更好了解当前背景下高校图书馆的服务现状，本课题通过文献与网络调查，从学科服务平台建设、资源建设、服务体系、多元机构合作等方面进行分析，探索高校图书馆在疫情影响下的学科服务现状及模式，提出疫情防控常态化背景下提升高校图书馆学科服务的对策及优化服务的方法，以期高校图书馆优化学科服务提供借鉴和启示。

2021年01月01日至2021年06月30日期间，从国内42所“双一流”高校图书馆微信公众号发布推文的信息中，获取在疫情防控常态化模式下高校图书馆所采取的服务方式。如图1：

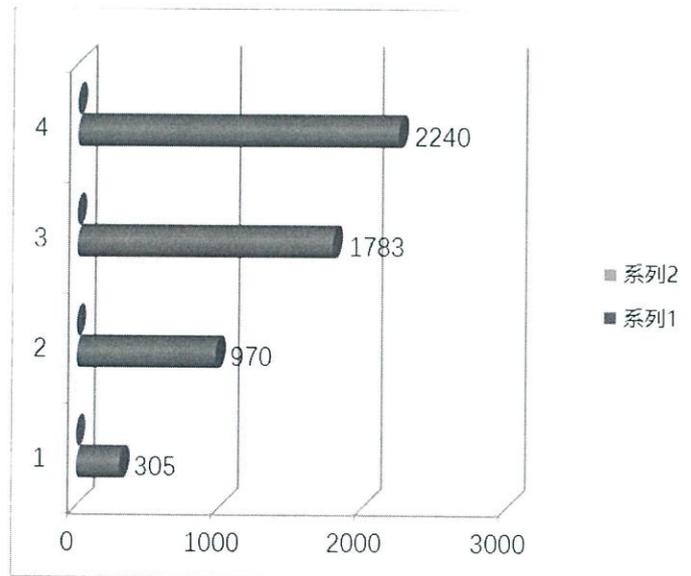


图1：国内42所“双一流”高校图书馆微信发布情况调查（2021.1-2021.6）

根据调查统计，国内42所“双一流”高校图书馆2021年01月至2021年06月期间通过微信公众平台发布信息共计5298条，其中校外访问资源为305条，占总量的6%；资源推介970条，占总量的18%；通知、活动1783条，占总量的34%；其他2240条，占总量的42%。由图1可知，在次期间国内42所“双一流”高校图书馆发送的推文主要以活动通知的形式为主，关于学科服务及数据库等校外访问电子资源的推荐力度不强，不能满足当前高校师生的需求，高校图书馆迫切需要建立资源的共建共享，以促进高校图书馆间资源充分利用，为现学科化服务提供全方位的支持，探索多元优质学科服务是当前高校图书馆所面临的形势。因此，整合各种资源，在疫情防控常态化下为学科建设、教学、科研提供有价值的学术资源，是当前高校图书馆学科服务的核心工作。

2.3.1 学科服务平台搭建不完善

学科服务平台充当用户与图书馆之间的桥梁与纽带的角色，平台把二者联系起来，国外高校图书馆非常注重平台的建设，与之相较，我国高校图书馆平台的建设意识还比较薄弱，黄鹏^[4]通过对国内39所“985”高校学科服务平台建设情况调查，发现存在的问题有宣传力度不足、导航不够完善、缺乏互动交流、用户参与度低等情况。笔者通过调查我国42所“双一流”高校图书馆2021年1-6月期间发布的微信推文，发现一些图书馆公众号主页上推送信息的数量少且类型单一（从2016年4月至2020年5月只发布了4条通知公告），而且大多图书馆学科平台的主页主要以活动

通知为主，缺少学科专业知识内容，如图2所示：

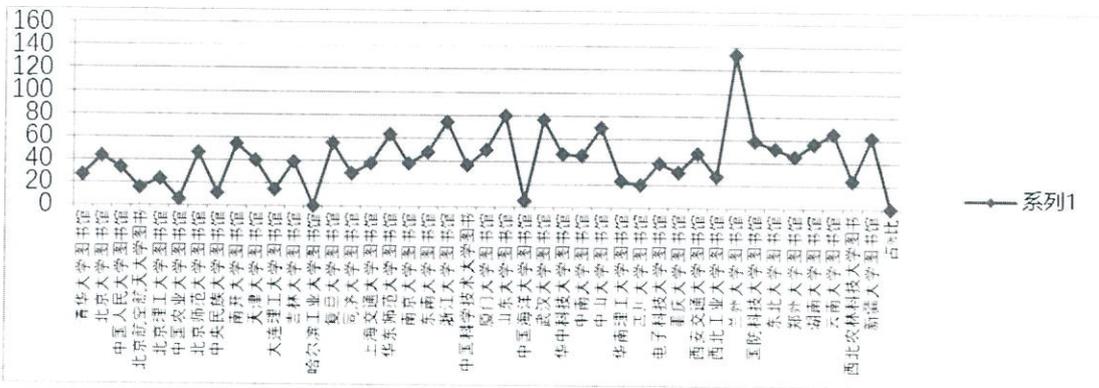


图2：国内42所“双一流”高校图书馆微信公众号学科专业知识内容发布情况（2021.1-2021.6）

目前国内高校图书馆已搭建有学科服务平台的图书馆中，各平台采用的资源描述与技术支持具有一定的随意性，学科服务方式与服务内容比较单一，一般以资源推荐、新书推荐、数据库推荐为主，很少发现专业的学科服务平台表述，通常以传统的服务方式出现，如信息检索、查收查引、科技查新等，这样容易降低用户对学科服务的认可度^[1]。部分已搭建学科服务平台的高校图书馆并未在微信公众号主页、对应服务的相关院系的主页上展示，使用户无法快速获知平台的连接站点或地址，以至于不能快速、便捷使用平台资源^[5]，容易造成资源浪费，直接影响图书馆学科服务质量。因此可知目前我国高校图书馆学科服务平台的搭建还任重道远，只有不断完善和优化，才能在当前背景下为高校师生提供良好的服务保障。

2.3.2 学科资源建设体系缺乏广度和深度

一些高校图书馆正在开展平台的学科资源建设，或正在使用多种类型的平台资源，王伟赞^[6]认为学科资源建设体系可分为学科建设基础型、发展研究型 and 评估应用型资源。目前大多平台开展的是传统的基础型服务，主要以纸质资源为主，包括教学参考图书、国内外经典教材、期刊等纸质资源，而电子资源为辅助，对于当前国内高校图书馆急需的国内外发展相关的电子资源则相对缺乏。王春玉^[7]等调研了“双一流”高校图书馆微信推文，对涉及电子教参服务的推文进行深度分析，发现其存在服务内容不足、服务精准不够、服务水平参差不齐和缺乏共享合作平台等问题，对免费网络学术资源的整合与搜集力度不强，对学科信息资源挖掘不深，缺少对课程教学资源与参考工具等其他类型资源的建设、学科服务平台对特色文献等资源建设缺乏内容的广度和深度，无法满足当前背景下高校师生对文献资源迅速增长的需求。因此，高校图书馆必须探究新的举措，积极深入资源专业化、学科化的建设。

2.3.3 学科知识服务体系不健全

受疫情防控的管控,高校图书馆学科知识服务承受着巨大的压力,既要适应新的资源环境和技术环境,又要积极探索新的服务方式,王晓文^[8]等对疫情防控期间国内30所“双一流”高校图书馆知识服务体系进行了调研,对当前状况的总结是:信息服务虽然发挥了独一无二的作用,但由于机制建设不健全,对数字资源整合和挖掘不足,智慧知识服务缺乏等原因,知识学科服务总体上比较被动。目前国内有些高校图书馆的学科服务栏目直接链接学科服务平台界面,没有支持用户定制的个性化服务、决策支持服务、知识交流服务等,图书馆主页也只包括科技查新、文献传递、资源荐购等基础服务,有些图书馆将学科服务放在知识产权信息中心下,缺乏对各种新媒体、新技术的运用及科研数据管理服务,不能有效帮助用户创建、获取、存储、发布学科数据,科研数据管理贯穿用户学科研究的全过程,对学科服务工作的深入开展具有重要意义,但是我国仅有少数几所综合实力较强(如北京大学、复旦大学)的“双一流”高校图书馆开设了这项服务,其他高校图书馆暂时尚未形成系统的知识服务体系,因此,高校图书馆应不断挖掘和更新现有的服务体系,保障学科知识服务平台体系的健全以便更好的开展服务工作。

2.3.4 缺乏多元机构之间的交流与合作

国内大学图书馆传统的馆际互借与文献传递业务在疫情防控期间并不是获取资源的最佳方法,疫情期间美国大学图书馆已出现通过馆际互借共享电子书的服务^[9]。郑雨霏^[10]观察疫情期间国内外图书馆的开放动态,发现已有的研究对于图书馆在疫情期间实施开放获取活动仍缺乏多元机构之间的广泛合作与共建。朱慧^[11]等选取了疫情防控期间电子资源购置费排名前10的国内高校图书馆,从远程服务模式、无接触式咨询服务方式等方面进行调研,发现疫情期间高校图书馆为了丰富远程访问方式,保障远程访问的有效性而对原有服务模式进行了修改,同时,与英国、美国10所重点高校图书馆疫情期间远程信息服务进行对比,发现疫情期间英美国家师生居家办公的情况下,图书馆的服务功能超越了往常的基础业务,还提供远程学与教的授课和选课以及科研数据管理和成果出版发行支持等服务,切实深入到教学科研中去。目前我国高校图书馆大多囿于基础服务之列,基本处于半开放状态,学科指南建设水平相差较大,同类型或同区域之间的图书馆合作的服务平台并不多见,笔者从知网以“高校图书馆合作”(从2019年1月1日至2021年12月30日)为关键词检索得知,近三年有关图书馆合作方面发表的论文只有75篇,各馆对多元机构之间的合作关注度明显不足。

3 结论与建议

3.1 结论

防控疫情的常态化,是高校图书馆新的挑战、发展机遇与空间,高校图书馆应借此机遇寻求新思路,大胆创新,突破传统的服务模式,以拓展深度和广度为抓手,以为用户提供高效优质服务为目的,主动创新服务手段,探索推动高校图书馆学科服务向更高层次、更高服务水准发展的新策略。

3.2 建议

3.2.1 强化学科用户服务工作,促进服务平台发展

高校图书馆学科平台是学科服务工作的重要依托,服务工作对平台有着较强的依赖性^[12]。学科服务平台主要是为用户提供学科知识和信息资源服务,能快速高效开展学科服务,更便捷有效地获取整合资源从而提升学科服务质量。目前我国图书馆主要使用的有LibGuides平台、第三方专业学科服务平台、自建平台等。对比传统咨询,虚拟参考咨询更加快捷、个性化且咨询方式更丰富,不受时间、空间影响^[13]。为提高用户参与度,高校图书馆应通过媒体等方式进行宣传、拓宽,使用户能快捷、便利地获取平台的文献信息资源、工具和服务^[14],编制学科导引、课程导引、研究专题导引以及其他服务类导引,及时更新、丰富平台建设内容,推出新颖的服务模式,如厦门大学采用的“微信+学科主页”的模式^[15],营造良好的服务环境把馆员与用户及知识资源联系起来,以达到一站式服务为目的,实现平台与用户互促共进。

3.2.2 以高标准深化学科资源建设层次

学科资源建设作为核心和重点,是图书馆建设的重心。“互联网+”打破了传统的馆藏建设模式,越来越丰富的数据信息资源已转变为以用户为中心的资源服务体系,而信息资源服务体系主要表现在资源提供能力上,通过资源建设团队对其不断完善,制定发展策略,细化服务标准,形成新生态的建设体系。如香港大学图书馆对资源建设团队有着高标准的要求,从职责、采购、资源保存等都做了详细的阐述,对资源发展的环境、目标均有清晰定位^[16],我国高校图书馆应根据自身情况,结合本校的学科特点,借鉴先进的团队服务模式,依托“互联网+”的优势,以高效、先进的团队建设使传统的学科资源与虚拟资源之间相互支撑和互补,从而实现深化学科资源建设的目标。

3.2.3 完善学科知识服务建设体系

疫情防控期间,高校师生大多通过VPN方式对校内资源进行访问,巨大的访问量容易造成网络拥堵,高校图书馆应加大对先进数字化信息技术的应用和开发,注重“互联网+”等前沿新兴技术在高校图书馆知识服务中的应用,学科馆员应熟知服务体系,包括学科建设级别、类型、研究方向及科研团队的状况,熟练掌握本校重点学科及其他学科的建设情况,积极了解学科发展态

势,根据学科的特色内容和建设重点,购买并组建专门的知识资源数据库,方便师生用户随时查阅使用,以灵活高效的知识服务模式向师生展示。高校图书馆应制定出适合本馆的服务模式,将其纳入常态化管理体系之中,随着环境的变化不断修订和完善^[17],努力向广大师生用户提供个性化定制,特别是对一些重点课题从选题到定题提供一站式服务及多元泛在等具有前瞻水平的知识服务,实现向所有用户提供优质的知识服务。

3.2.4 加强多元机构之间的交流与合作

石婉雯^[18]等通过调查疫情防控期间国外高校图书馆的应急服务能力、线上服务能力等工作情况得知,一些美国高校图书馆应对疫情服务功能较为完善,不仅仅限于资源访问咨询借阅等基础服务,而且切实深入到教学科研中,在疫情期间师生居家办公的情况下,仍提供科研过程和成果出版发行支持及科研数据管理与存留服务,还提倡远程教与学的选课及授课帮助^[19]。国内高校图书馆大多已开展馆际互借和文献传递服务,疫情防控背景下随着数字资源访问量骤然增多,传统的馆际互借与文献传递已无法满足广大用户的需求,多元化渠道服务是当前获取资源的最佳方法,疫情期间美国高校图书馆已出现通过量身定制提供各种既有特色又便捷的服务,哈佛大学图书馆、麻省理工学院图书馆均表现突出:哈佛大学图书馆疫情防控期间不仅通过各大机构平台提供了预约借书、定点借书、扫描传送等服务,对教学也提供查找教学数字资源,创建课程指南,提供在线图书馆指导和虚拟图书馆访问,量身定制课程,提供远程媒介数字工具。科研方面,利用图书馆专家在线获得个性化指导,参加研讨会了解数据管理工具,查找现有数据集,存储和共享研究数据;麻省理工大学图书馆组织专业团队开展线上讲习班,指导读者更加高效地与他人共享学习资源和管理数据,保障了在疫情防控期间本校读者的需求,在提供远程信息资源服务的同时还有着知识产权规范管理制度和严格的保密制度。刘婧^[20]针对日本10所大学图书馆14个跨界合作项目开展调查研究,虽然14个项目研究领域与研究主题不同,但所有项目在教育教学辅助、知识资源建设等方面均有显著成果。而能提供这些服务的前提是图书馆有充足的数据资源,这是图书馆与多方机构有着良好合作关系的结果。

疫情防控期间我国已有高校图书馆开展了此类型的服务,如兰州大学图书馆采取与IGroup公司合作进行MyLOFT认证,让师生无须通过VPN即可获得馆藏数字资源,足不出户即可访问OSA、ACS、Science等数据库,还向Wiley、IEEE等公司申请为师生用户开通临时账号使用^[21]。其他高校图书馆可从中汲取经验,成立资源建设联盟,与多元机构建立合作关系,运用专栏导航等方式发布资源信息与服务,通过储备数字化课程资源以丰富学科服务平台,建立系统化的教育类信息在线指南,提供个性化、定制化的专业服务,完善专题特藏资源等,进一步提升高校图书馆学科服

务的各项综合能力。

4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

撰写文章：陈声奇. 疫情防控常态化背景下提升高校图书馆学科服务路径探析，（审稿中，发表情况见附件1）

实践效果：经过本项目研究，针对疫情防控常态化背景下高校图书馆学科服务中存在的问题进行优化，结合实际工作，部分计划已在现实工作中实施，已初步显示出优势，效果良好。

5 参考文献

- [1]. 冯建军. 后疫情时期重构教育新常态[J]. 中国电化教育. 2020(9):1-6
- [2]. 余望枝, 刘芳. 新冠肺炎疫情下图书馆应急服务保障体系建设研究[J]. 图书馆学研究. 2020(15):65-70
- [3]. 黄鹏. “985”高校学科服务平台建设情况调查与研究[J]. 江苏科技信息. 2021, 38(25):5-7+20 5-7
- [4]. 许伍霞. “双一流”新农科大学图书馆学科服务现状及优化策略[J]. 图书馆学研究. 2020(11):42-51
- [5]. 张红芹. “双一流”建设背景下的学科资源建设思考[J]. 江苏科技信息. 2018, 35(36):26-28+32
- [6]. 王伟赞. 新环境下高校学科知识服务创新研究[J]. 大学图书馆学报[J]. 2015, 33(05):15-20
- [7]. 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
- [8]. 王晓文, 崔旭, 沈思. 新冠肺炎疫情期间高校图书馆服务模式、特征及启示——基于30所“双一流”建设高校图书馆的调查与分析[J]. 大学图书馆学报. 2020, 38(06):10-14
- [9]. 李春卉. 新冠疫情下美国大学图书馆馆藏图书的在线访问——受控数字借阅[J]. 图书馆学研究. 2021(15):96-101+95
- [10]. 郑雨霏, 王铮. 疫情期间海外图书馆开放获取活动的特征与走向[J]. 农业图书馆学报. 2020, 32(12):20-28
- [11]. 朱慧, 董欣华, 张立. 中外高校图书馆远程信息资源服务对比研究——以疫情期间中美英高校图书馆远程信息资源服务为例[J]. 图书馆工作与研究. 2021(3):32-40 33

- [12]. 李书宁. 985高校图书馆学科服务平台建设情况调查与分析[J]. 图书与情报. 2015(04):71-76
- [13]. 黄鹏. “985”高校学科服务平台建设情况调查与研究[J]. 江苏科技信息. 2015, 38(25):5-7+20 5-6
- [14]. 吴玉玲. 高校图书馆学科服务体系构建研究[J]. 渭南师范学院学报. 2017(12):79-83
- [15]. 李剑, 陈俊杰, 张广钦. 基于“微信+学科主页”的学科服务探讨——以厦门大学为例[J]. 大学图书馆学报. 2017, 35(02):69-74
- [16]. 刘万国. “双一流”建设视角下高校图书馆信息资源建设热点扫描[J]. 大学图书馆学报. 2018, 36(05):33-38
- [17]. 孙会清, 王秀丽. 新冠肺炎疫情期间“双一流”高校图书馆知识服务调查[J]. 华北理工大学学报(社会科学版). 2021, 21(04):53-57
- [18]. 石婉雯, 徐军华. 国外高校图书馆就对新冠疫情的举措及启示[J]. 数字图书馆论坛. 2020(10):18-24
- [19]. 朱慧, 董欣华, 张立. 中外高校图书馆信息资源服务对比研究——以疫情期间中美英高校图书馆远程信息资源服务为例[J]. 图书馆工作与研究. 2021(3):32-40 34
- [20]. 刘婧. 日本大学图书馆跨界合作服务现状调查及启示[J]. 图书馆学研究. 2021(10):94-101
- [21]. 王颖. 疫情时期高校图书馆与数据库商合作路径研究[J]. 江苏科技信息. 2021(05):78-80

附件 1. 论文发表情况截屏

已投稿件

共 1 条结果 显示 10条20条50每页

序号	标题	作者	计划栏目	稿号	学科	报馆时间	当前阶段	立即处理
1	抗战图情背景下提升馆文图书馆字社服务路径探析	陈晋奇		2022.04.26.0001		2022/4/26	初审	

全选/取消全选