

高校图书馆应对灾害、 事故等突发事件工作刍议

温雅娟

晋中学院图书馆, 山西晋中 030600

【摘要】 近年来突发灾难频发, 高校图书馆也应当重视对突发事件的应对。文章列举了高校图书馆突发事件的主要类型, 提出了解决方法。应对突发事件要以预防为主, 根据不同类型的突发事件, 制定相应的应急预案, 做好应对危机的心理和技术准备。

【关键词】 高校图书馆 突发事件 危机应对

【中图分类号】 G251

On Emergency Responses of University Library

Wen Yajuan

Jinzhong College Library, Jinzhong, Shanxi 030600

Abstract: Since sudden disaster has taken place frequently in recent years, university library should attach importance to the emergency responses. The author enumerates the main types of university library emergency, and puts forward the solutions. The library should put stress on the prevention of emergency, formulate emergency response plans according to different types of emergencies, and make psychological and technical preparation for coping with crises.

Key Words: University Library; Emergency; Crisis Response

自古以来, 人类的生存发展就面临着各种各样的灾难, 洪水、飓风、火灾、地震、传染病、战争等随时威胁着人类的生命。进入新世纪, 新一轮的灾难接踵而至, 2001 年美国“9.11 恐怖事件”, 2003 年“SARS”肆虐, 2004 年俄罗斯“别斯兰人质事件”, 2004 年印度洋海啸, 2005 年美国“卡特里娜”飓风, 2008 年中国汶川地震, 2009 年甲型 H1N1 流感全球蔓延, 2010 年海地地震, 智利地震以及近年来全球各地都先后遭遇的几十年不遇的洪水、雪灾等各种恶劣的极端天气。接连不断的灾难、突发事件触目惊心, 给人类带来了巨大的创伤, 所造成的损失难以计量。面对如此严峻的形势, 世界各国都加强了对突发事件应对工作的关注, 我国也于 2007 年颁布施行了《中华人民共和国突发事件应对法》, 体现了我国政府对维护人民群众生命财产安全, 减轻突发事件对社会造成的危害的高度重视。高校图书馆作为社会构成的一部分, 其内聚集了大量宝贵的物质财富和精神财富, 同时又是众多高级人才流动汇集的场所, 也会面临着各种各样的威胁, 对突发事件的应对工作应当引起重视。

1 高校图书馆面临的突发事件类型

1.1 自然灾害

主要包括雷电、洪灾、台风、地震、海啸、火山喷发等。由于自然灾害的不可抗拒性和巨大的破坏力, 其带来的损失往往难以估计。“5·12”汶川大地震造成数以万计的人员伤亡, 数千亿元的经济损失, 四川、陕西、甘肃等地的图书馆也承受了巨大损失, 地震给全国公共图书馆造成的直接经济损失超过 4 亿元。处于地震带上的高校图书馆同样未能幸免于难, 四川省共有 34 所高校图书馆在地震中受到不同程度的损毁, 其中处在重灾区汶川县、德阳市、绵阳市、都江堰市等县市区的十余所高校损毁严重, 不少建筑成为危房, 书架、计算机、磁盘等硬件设备损毁, 连续的余震、降雨又使受损馆舍内的图书浸泡在水中无法再使用^[1]。我国多省市都属于暴雨、洪灾高发区, 而水灾对于图书馆的破坏也是不容小觑的。1998 年福建省三明市委党校图书馆因水灾造成所有馆藏书籍被淹。2006 年, 广东省乐昌图书馆因洪灾造成所有馆藏文献资料和图书馆设备损毁^[2]。

1.2 事故灾难

常见的有违规使用明火、超负荷用电、电线短路等引起的火灾,设备老化、房屋年久失修引发的火灾、水患、人员伤亡等各类安全事故,因停电造成的学生被困电梯以及踩踏事故等灾难。事故灾难虽然没有自然灾害那么大的不可抗拒的破坏力,但是一旦发生超出人力控制范围的灾难,其造成的损失也是无力弥补的。2004年德国安娜·阿玛丽亚图书馆发生火灾,3万册书籍被烧毁,其中有一部分是16世纪—18世纪的珍贵孤本,这次火灾对德国乃至世界文化史都是一场巨大的灾难。2005年由于热力管道破裂,中国民族文化宫遭受了严重的灾难,数十万件珍贵文献、文物被高温热水浸泡,损失难以估计^[2]。

1.3 公共卫生事件

高校图书馆属人员密集、流动频繁的場所,书籍、计算机、代书板等公共设施交叉使用,一旦爆发重大流行性疾病、传染性疾病,其防控工作将非常严峻。在2003年的SARS流行和2009年甲型H1N1流感病毒蔓延时,不少高校被迫封校甚至停课,学校禁止学生外出,很多同学都涌向了图书馆,校内图书馆的运行管理面临很大压力。

1.4 计算机网络安全事故

随着计算机网络技术的普及,高校图书馆的运作、管理基本实现了网络化和自动化。随着对网络技术的依赖性越来越强,停电、错误操作、病毒入侵、黑客攻击造成的数据丢失、系统瘫痪都会影响图书馆的正常运作。

1.5 公共关系危机事件

高校图书馆的主要服务对象是大学生,而大学生又处在思维活跃、心理敏感的时期,图书馆工作人员在接待过程当中,如果言语不当或服务缺失容易引起学生的不满,导致冲突,严重时还会引发群体事件,破坏图书馆的形象。另外,图书馆在处理对外关系上,如果处置不当,也会引发不良事件。从近年来我国图书馆界引发媒体大众广泛关注的国图“巴金赠书流失事件”、信阳师范学院图书馆“卖座事件”、广东省中山图书馆“北斋拆迁事件”中,我们可以看出,公共关系危机的影响如同自然灾害一样,也会给图书馆的工作造成重大影响。

2 突发事件应对措施

2.1 对自然灾害的预报能力

目前人类的科技水平,对暴雨、台风、洪灾、海啸等自然灾害有一定的预报能力。在自然灾害高发季节,图书馆工作人员要注意关注气象、地质部门的预警信息,值班室24小时有人在岗,保持通讯工具畅通,馆领导要轮流在馆值班,负责灾情的协调指挥。检查馆舍建筑是否有破损渗漏,关闭玻璃门窗,对建筑物及其周围不牢固的物体进行拆除或加固。检查水电设施、消防设备是否完好,确保紧急疏散通道的畅通,给重要的电子信息资源存盘备

份。根据灾害的严重级别,必要时关闭馆舍,切断水电,并安排人员巡视值班。由于目前对地震还无法准确预测,因此应对地震主要应做好逃生自救工作。突发地震时,图书馆工作人员要尽量保持镇定,指挥馆内读者利用身边桌子就近躲避,并提醒大家远离书架、吊灯、玻璃窗等危险物体。在主震过后,引导人群从安全通道快速、有序疏散,撤离到建筑外的空旷地带,严禁乘坐电梯。地震发生时,安全员要立即切断电梯电源,第一时间切断馆内水电,防止次生灾害。地震过后应急指挥小组要关注地震部门发出的余震信息,在保障人身安全的情况下派人检查馆舍设施,清点整理馆藏以及遗留在馆内的读者物品,对于受损建筑内的物资要及时转移或派人警戒守护,在雨季要及时覆盖防水塑料布,向上级部门报告损毁情况,积极准备灾后图书馆重新开放工作。

2.2 对火灾的预防能力

火灾是对图书馆威胁最大的突发灾难。火灾发生后,当班工作人员要立即发出火灾报警信号,切断火场电源,使用就近灭火器灭火,同时派人通知馆领导和消防安全负责人,拨打“119”火警电话;两名以上工作人员的阅览室要分配专人负责打开安全疏散门,引导读者有序疏散,并要强调人群不要拥挤、慌乱;单人负责的阅览室可以找邻近阅览室工作人员或现场请人帮忙负责指挥引导,防止人群无序拥挤奔跑,发生踩踏事故;图书馆消防安全员在确认火警后要第一时间打开图书馆通往外界的疏散大门,关闭电梯,启动消防控制设备控制的灭火设备,打开火灾事故照明灯,接通火灾事故广播,指示火灾位置和性质;图书馆负责人在接到火灾警报后要立即启动应急预案,根据火灾情况召集工作人员开展灭火自救,抢救贵重资料,引导馆内读者从安全通道疏散撤离,向上级校领导汇报。如火势过大,无法控制,应及时撤离,保障人身安全。当发生较严重的火灾,无法自行扑灭时,要做好对消防人员的辅助工作,向消防人员提供火灾起因、火势、人员受困以及图书馆馆舍分布、消防器材的配备等情况,同时设置安全隔离带,防止围观人群受到伤害。

2.3 对疫情的应急能力

在经历了SARS和甲型H1N1流感后,我们积累了不少应对突发公共卫生事件的经验。在暴发严重的流行性疾病、传染性疾病时,高校图书馆工作人员应当保持镇定,成立疾病防治领导小组,按照学校整体安排,做好图书馆的卫生防疫和疾病防治的宣传工作。在疾病传播高峰时期,要增加阅览室的通风次数,保持馆内空气流通。每天对馆内房间、门把手、桌椅、代书板、图书等公共接触物品进行消毒。谢绝外来人员进馆参观、学习^[3]。对疑似病例,应劝其就诊或回家隔离。确诊病人接触过的物品要严格消毒。收集正规渠道发布的疫情信

息并及时、准确地公布在馆内的信息栏里,不听信传播谣言,避免引起师生恐慌。

2.4 对网络安全的应变能力

计算机网络安全出现问题要及时保存有效数据,切断网络,关闭计算机。计算机网络一旦出现故障往往很被动,因此对待此类突发事件,最主要的是做好日常的计算机软、硬件设施的维护。要建立严格规范的监控体系,正确设置防火墙,配置必要的杀毒软件并及时升级,定期做好系统备份。图书馆内部工作网络与外部网络应当相互隔离,限制用户非法访问,根据图书馆各部门网络应用的不同,给图书馆工作人员设定访问权限,除行政办公、技术部门外,其他部门的计算机只能登陆图书馆的内网。加强对馆内网络技术人员培训,提升网络管理人员的业务素质;对非网络技术人员也要开展网络安全教育,不能随意修改主机配置、下载或安装使用不安全的软件、越权使用网络资源,防止内部网络安全威胁。

2.5 对工作人员和读者发生冲突的应对能力

高校图书馆工作人员一旦与学生发生冲突,应当注意控制自己的情绪,不能恶语相加,禁止说一些过激语言,可以由其他工作人员暂时代替当事人和学生沟通。如果由于馆内工作缺失造成学生不便,要认真解释,争取学生的理解。如果事态扩大要及时通知上级领导,图书馆负责人根据情况联系学校安保部门以及学生所在院系领导、班主任帮助解决。如果发生影响较大的公共事件,不能单纯在图书馆内部解决,需要面向社会公众时,图书馆各级领导及相关部门应当妥善应对。一方面要积极调查研究,找出事件的真相。另一方面要指派专门的熟悉情况、有较强应变能力的图书馆高层领导担任媒体联络人和发言人来与媒体沟通。要充分意识到媒体在舆论引导方面的优势,采取沟通、合作的态度,避免与媒体针锋相对。如果因为图书馆工作不当出现问题,应当承认错误,立即改进,不能拖延、隐瞒。如果是公众的误解,应当积极与外界说明,澄清事实,获得公众的谅解和舆论的支持。

3 善后处理

突发事件过后,要做好善后工作,及时清理现场,评估财产损失情况并上报给学校及有关的教育行政部门,修复受损设施,拟定重新开馆的计划。要总结事件处理经验,不断补充、完善应急预案,提高图书馆应对突发事件的能力,进而提高图书馆的管理水平。地震、火灾等某些危害巨大的突发事件会对人的心理造成巨大的创伤,因此要注意对图书馆工作人员的灾后心理恢复指导。

4 高校图书馆突发事件预警机制的建立

突发事件往往使人措手不及,应对突发事件最好的方法就是“防患于未然”。在日常工作中做好各项应对灾难的准备工作,建立预警机制,最大限度地避免灾难的

发生或者减少灾难带来的损失。

高校图书馆的工作人员从馆长到普通馆员都应当加强危机管理意识,建立以图书馆馆长为组长,各部门负责人参与的突发事件应急处置领导小组,制定突发事件应急预案,明确分工,将突发灾害时的撤离方案、详细的路线步骤,现场的警戒抢险,信息的传递,灾后恢复工作落实到个人,并且要对预案进行实际操作演练,不断改进。聘请专业消防、医护人员给工作人员讲解消防器材的使用、紧急疏散、逃生自救、人工急救的知识。利用校园网络、馆内广播、新生入学教育、张贴宣传材料,向来馆人员宣传防灾、减灾、自救、互救的常识。在阅览室张贴突发事件应对程序,列出疏散步骤、线路,便于工作人员应急操作。建立健全各项安全规章制度,安排专人负责消防安全以及水电管道日常巡视,馆内严禁吸烟,严禁携带易燃易爆物品进馆,严禁违规使用电器,进入馆内的人员要确认身份,各部门逐级签订安全责任书,降低灾害发生的人为因素。图书馆值班室要安置报警电话,存放馆领导及全校各部门的联络方式,紧急疏散大门的钥匙要放在值班室的显眼位置。只有掌握处理突发事件的技能,做好应对突发事件的心理准备,才能够在危机来临之时不至于过度惊慌,将损失减少到最小。

对付人力不可抗拒的各种自然灾害以及各种原因引发的火灾、水患,平时的预防工作最为有效。例如面对地震,安全的、符合抗震级别的建筑能尽可能的降低伤亡人数,因此,图书馆从建筑初期就应当做好防灾准备,按照《图书馆建筑设计规范》,从建筑选址设计到建材选择、建筑施工要充分考虑防震、防火、防水、防雷击等要求。图书馆要建在地势开阔、水文条件好的地带,周围要留出足够宽的消防通道。屋顶和中心机房要安装避雷装置。馆内装饰材料要符合《建筑设计防火规范》,书架要选用防火钢质材料,成排的书架可以用钢材把顶部连接起来,防止倒伏。珍贵的馆藏资源要放在密封式的档案资料柜或密闭式书柜,避开水暖管道、大功率电器、门窗附近。图书馆改、扩建时,要考虑原有建筑的承受能力,对老化的线路、设备及时更新。馆内的电器设备安装要找专业电工,禁止私自使用电炉、电暖气、电热水器等大功率生活用电器,馆室无人时,除中心机房、报警系统等需持续供电的设备外,其余电器要人走断电。要在消防部门指导下配置足够的消防器材、报警装置、应急供电设备,并定期检修、更换,各馆室内要配备应急灯、手电、锤子、急救包等应急用品。建立开辟安全出口、紧急疏散通道,并在人员流动场所和出口处设立国家或国际通行的消防安全疏散标志^[4]。对馆内的水、电、暖设备要定期维护检修。计算机要配备UPS电源,对于重要的电子数据要做好备份。为预防疾病的传播,要注意保持馆舍清洁,定期对馆舍房间、设备、图书等设施进行消毒。(下转第49页)

3.7 活动总结

为保持人们的读书热情,活动结束后还要组织一系列活动,起到以活动促活动,保证活动可持续性的目的。利用媒体大力宣传在漂流活动中涌现的先进典型,积极宣传诚信读者和爱书者,形成实施图书漂流活动的浓厚舆论氛围,扩大社会影响力。如开展“读书积极分子”评比、“书香单位”评比、“读书征文比赛”、收集优秀读者感言在图书馆汇展等,使此项活动善始善终,真切地服务于城乡读者,使图书与读者形成很好的互动,最终形成学习型组织,推动图书馆事业的不断发展。

(上接第12页)

5 结束语

针对不同类型的突发事件有不同的应对方法,但保障人的生命安全是应对突发事件的首要原则,保护馆舍资源免受损失是图书馆工作人员的基本任务。现代化的高校图书馆建设在提高自身学科服务水平的时候,应当树立危机意识,增强应对突发事件的能力,让读者在安全、舒适的环境中享受高素质的服务。

参考文献

- 1 教育部高等学校图书情报工作指导委员会. 四川省高校图书馆工委抗震救灾援助团慰问灾区高校图书馆[EB/OL]. [2008-06-02]. <http://www.scal.edu.cn/info/detail.asp?lngID=386>.

参考文献

- 1 孙会清. 高校图书馆开展图书漂流活动的意义和途径[J]. 图书馆学研究, 2007(10): 66-68.
- 2 海永雯. 高校图书馆服务创新举措——推行“图书漂流”活动的开展[J]. 图书馆工作与研究, 2008(12): 99-101.

作者简介

车春丽,女,本科,馆员。

收稿日期: 2011-03-31

- 2 郭保伟. 图书馆突发事件与危机管理[J]. 青岛行政学院学报, 2009(10): 43-45.
- 3 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.
- 4 胡原民. 谈谈图书馆突发事件的预警工作[J]. 图书馆理论与实践, 2008(5): 25-26.

作者简介

温雅娟,女,本科,助理馆员。

收稿日期: 2011-03-02