

新冠肺炎疫情时期我国省级公共图书馆应急服务探析

李 茜

摘 要 本文对新冠肺炎疫情防控期间我国 31 家省级公共图书馆开展的线上线下服务进行调研,通过网络文献归纳梳理,针对闭馆前应急措施、闭馆时间、闭馆后应急服务和馆内应急措施 4 个方面展开统计分析,总结省级公共图书馆应急管理现状和在应急响应速度、应急措施、应急人才队伍以及应急体系等方面存在的问题,并有针对性地提出公共图书馆应建立规范统一的应急预案标准、构建应急管理共享平台、组建应急服务专业队伍、建立完善应急管理体系等建议措施,以期图书馆提升应急服务水平提供参考。

关键词 公共图书馆;应急服务;微信平台;新冠肺炎

分类号 G252

本文引用格式

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.

1 引言

新冠肺炎疫情暴发以来,各省级公共图书馆积极开展线上线下服务。线上服务包括常识政策宣传普及、疫情防控期间阅读推荐、数据库和平台推介、疫情阶段心理疏导、疫情信息辟谣、抗击疫情文献征集、线上展览和互动等,线下服务包括下沉社区卡点服务、参与省内志愿者活动、组织募捐、驰援湖北防疫物资、做好馆内日常巡逻值班报备和消杀工作等。图书馆在现代国家应急治理体系中发挥了积极作用。笔者对我国 31 家省级公共图书馆微信平台在疫情暴发前后的应急措施和应急服务情况进行统计分析,以期对公共图书馆未来应对突发事件的应急服务与应急管理研究提供参考。

2 我国省级公共图书馆微信平台应急服务发布情况

笔者访问已开通并活跃的 31 家省级公共

图书馆(不含我国港澳台地区图书馆和省级少年儿童图书馆)的 36 个公众号(如表 1 所示,部分省级公共图书馆一馆多个公众号),对 2020 年 1—2 月期间各省级公共图书馆闭馆前后应急反应和应急服务进行调研分析。其中,上海图书馆、浙江图书馆、河北省图书馆、南京图书馆分别开通两个微信公众号,即订阅号和服务号;黑龙江省图书馆开通了两个订阅号,即黑龙江省图书馆、黑龙江省数字图书馆。

2.1 闭馆前疫情应对措施概况

2.1.1 闭馆时间

由表 1 可知,面对疫情暴发,为保障读者和员工生命安全,截至 2020 年 1 月 25 日各省级公共图书馆全部闭馆。其中湖北省图书馆 1 月 23 日闭馆,缘于武汉是此次新冠肺炎疫情暴发地,湖北省人民政府 1 月 22 日启动突发公共卫生事件二级应急响应,1 月 24 日调整为一级响应。内蒙古图书馆、浙江图书馆、江西省图书馆、海南省图书馆等馆的微信平台 23 日发布 24 日闭馆通知。西藏自治区图书馆 24 日发布 25 日闭馆通知。闭馆时间反映出各省级政府

表 1 31 家省级公共图书馆闭馆前疫情应对措施概况

微信名称	微信号	类型	闭馆前应对措施	闭馆时间	疫情应对文章
首都图书馆	shoutu1913	订阅号	1月23日起馆内线下活动延期	1月24日	0
天津图书馆	tjlibrary	服务号	1月22日起馆内线下活动延期	1月24日	1
河北省图书馆	helibwxgz	服务号		1月24日	0
河北省图书馆 河北省数字图书馆	helibdy	订阅号		1月24日	0
山西省图书馆	libscn	服务号		1月23日	0
内蒙古图书馆	nmgts	服务号	1月23日发布闭馆通知	1月24日	0
辽宁省图书馆	lnlibrary	服务号		1月24日	0
吉林省图书馆	jlstsg	订阅号		1月24日	0
黑龙江省图书馆	hljstsg2014	订阅号	1月23日采取防控措施	1月24日	0
黑龙江省数字图书馆	hljlib	订阅号		1月24日	0
上海图书馆	shanghaiLibrary	服务号	1月24日临时闭馆公告通过微信公众号留言发布	1月24日	1
上海图书馆信使	shlibrary	订阅号	1月23日发布应对公告	1月24日	3
南京图书馆	njtsqwx	服务号	1月23日采取防控措施	1月24日	0
江苏图书馆	gh_28a04f5afec	订阅号		1月24日	0
浙江图书馆	zjlib1900	订阅号	1月23日发布闭馆通知	1月24日	2
浙江图书馆	zhejianglib	服务号		1月24日	0
安徽省图书馆	ahstsg	服务号	1月23日活动延期并采取防控措施	1月24日	1
福建省图书馆	FuJianLIB	服务号		1月24日	1
江西省图书馆	jxstsg	服务号	1月23日发布闭馆通知	1月24日	0
山东省图书馆	shandonglibrary	订阅号		1月24日	2
河南省图书馆	hnlibrary	订阅号		1月24日	0
湖北省图书馆	hblibrary	订阅号	1月22日活动延期并采取防控措施	1月23日	0
湖南图书馆	hntsg1904	订阅号		1月24日	2
广东省立中山图书馆	zslib_wx	服务号		1月24日	0
广西壮族自治区图书馆	GX_LIB	服务号	1月23日采取防控措施	1月24日	2
海南省图书馆	hnstsg	服务号	1月23日发布闭馆通知	1月24日	1
重庆图书馆	cqlibrary	服务号	1月23日关闭馆舍北大门	1月24日	0
四川省图书馆	sclibrary	服务号		1月24日	0
贵州省图书馆	guizhoulib	服务号		1月24日	0
云南省图书馆	ynlibrary_dy	订阅号		1月24日	0
西藏自治区图书馆	Tibetlibrary	订阅号	1月24日发布闭馆通知	1月25日	2
陕西省图书馆	sxlib1909	订阅号	1月23日发布应对公告	1月24日	2
甘肃省图书馆	gslib1916	订阅号	1月23日暂缓读者活动	1月24日	0
青海省图书馆	qhslib	订阅号		1月24日	0
宁夏图书馆	nxlibrary	订阅号		1月24日	0
新疆图书馆	xj_library	订阅号		1月24日	0

及省级图书馆应对突发事件的应急决策和响应速度。

2.1.2 闭馆前应对措施

由表 1 可知,1 月 22 日发布应对措施的有天津图书馆和湖北省图书馆。天津图书馆接上级通知,决定春节至元宵节期间的读者活动延期

举行;湖北省图书馆通知体温超过 37 度人员劝离图书馆,部分区域暂停对外开放,所有大型活动延期举行。1 月 23 日发布应对措施的有首都图书馆、上海图书馆、南京图书馆、甘肃省图书馆、陕西省图书馆、重庆图书馆、广西壮族自治区图书馆、安徽省图书馆、黑龙江省图书馆等。如首都图书馆通知读者活动 24 日起全部延期,馆内各公共区域配备消毒免洗液,体温超过 37 度的读者不予接待;广西壮族自治区图书馆发布温馨提示,加大馆内各区域消毒清洁范围和频次,一线员工佩戴口罩上岗,进出人员超过 37.5 度或有发热咳嗽等感冒症状进行劝阻,建议读者佩戴口罩,呼吁两周内曾有武汉居住旅游史或接触过武汉患者的读者暂缓入馆。

2.1.3 闭馆前应对疫情推文发布情况

由表 1 可知,在全国各省级公共图书馆闭馆之前,有 11 家省级公共图书馆在微信平台上推送新冠肺炎疫情防控信息,相关推文共 20 篇。如上海图书馆和上海图书馆信使发布“微阅读|今年过年放假前我们不得不聊一个严肃的话题”等;浙江图书馆发布“14 天锁定新型肺炎元凶背后,是 14 年的技术竞赛”等;安徽省图书馆发布“关于新型冠状病毒,你需要知道这几点”。

2.2 闭馆后各省级公共图书馆新冠肺炎疫情应对措施

笔者采用线上访问和微信群发放调查问卷方式,对 31 家省级公共图书馆的 36 个微信公众号 2020 年 1—2 月发布的线上线下应急服务措施进行统计分析,详见表 2。

表 2 31 家省级公共图书馆闭馆后疫情应对措施概况

微信名称	消息推送次数 (次)	推送文章数量 (篇)	是否开展在线 培训工作		是否开展防疫主题 数字资源服务		是否开展 防疫文献 征集工作	其他防疫工作
			PC 端	手机端	PC 端	手机端		
湖南图书馆	60	180	是	是	是	是	是	开展一线防控志愿服务;舆情监测工作;驰援武汉物资
浙江图书馆	52	155	是	是	是	是	是	做好馆内消杀为复工准备;驰援武汉物资
浙江图书馆	8	38						
首都图书馆	60	143	是	是	是	是	是	整理馆内民国时期防疫书目
山东省图书馆	60	176	是	是	否	是	是	编印防疫手册,组织募捐
山西省图书馆	8	36	是	是	是	是	是	驰援湖北物资;为政府提供专题参考咨询;拍摄抗击疫情短视频
上海图书馆	8	63	是	是	是	是	是	驰援湖北物资;参与方舱数字文化之窗建设
陕西省图书馆	36	73	是	是	否	是	是	编印知识手册;组织职工募捐
四川省图书馆	8	57	是	是	是	是	是	线上资源推送;驰援湖北物资
湖北省图书馆	41	119	是	是	是	是	是	下沉社区志愿服务;建设方舱书屋
天津图书馆	8	35	是	是	是	是	是	参与社区志愿服务;向武汉捐赠物资
江西省图书馆	7	10	是	是	是	是	是	驰援武汉防疫物资
上海图书馆信使	55	230	是	是	是	是	是	抗击疫情手稿征集;辅助建设方舱数字文化之窗
广西壮族自治区图书馆	8	44	是	是	是	是	是	驰援武汉物资;组织职工募捐

续表 2

微信名称	消息推送次数 (次)	推送文章数量 (篇)	是否开展在线 培训工作		是否开展防疫主题 数字资源服务		是否开展 防疫文献 征集工作	其他防疫工作
			PC 端	手机端	PC 端	手机端		
新疆图书馆	38	88	是	是	是	是	是	组织线上读者活动;组织募捐
吉林省图书馆	45	115	否	是	是	是	否	做好日常值班和防疫工作
安徽省图书馆	8	47	是	是	是	是	是	开展线上资源服务
南京图书馆	8	56	是	是	是	是	是	向公共卫生机构捐赠图书
河北省图书馆	8	48	否	是	是	是	是	社区志愿服务;驰援武汉物资;举办抗疫展览
重庆图书馆	8	56	是	是	是	是	是	捐赠抗疫物资;参与志愿服务
黑龙江省图书馆	52	182	是	是	是	是	是	组织无偿献血;组织募捐活动
广东省立中山图书馆	8	64	是	是	是	是	是	制定实施详细的防控措施;驰援湖北物资
内蒙古图书馆	8	34	是	是	是	是	是	为湖北送去数字资源;组织募捐
西藏自治区图书馆	36	110	否	是	是	是	否	驰援湖北防疫物资
辽宁省图书馆	8	53	否	否	是	否	否	驰援湖北防疫物资
海南省图书馆	8	49	否	是	是	是	否	配备消毒设备;驰援武汉防疫物资
宁夏图书馆	24	38	是	是	是	是	否	编写防疫指南;组织职工募捐
青海省图书馆	52	90	是	是	否	是	是	拟定实施方案;组织职工募捐
云南省图书馆	40	84	是	是	是	是	是	驰援武汉防疫物资;组织职工募捐
甘肃省图书馆	22	39	是	是	是	是	否	积极开展防疫活动
河南省图书馆	42	70	是	是	是	是	是	组织职工募捐;参与社区志愿服务
贵州省图书馆	8	56	是	是	是	是	是	推出特殊阅览室预约服务;驰援武汉防疫物资
福建省图书馆	8	56	是	是	是	是	是	组织献血;驰援武汉防疫物资;参与志愿服务
江苏省图书馆	8	46	是	是	是	是	是	向公共卫生机构捐赠图书
河北省图书馆 河北省数字图书馆	40	114	否	是	是	是	是	社区志愿服务;驰援武汉防疫物资;举办抗疫展览
黑龙江省数字图书馆	3	3	是	是	是	是	是	组织无偿献血、募捐活动

注:表中排序根据山东省图书馆参考咨询部《2020年1月全国公共图书馆微信微博监测月报》

2.2.1 闭馆后推文数量

从表2可知,各省级公共图书馆闭馆后不仅采取了各类线下应急措施,而且还将主要精力投入线上服务,充分利用微信平台整合推送

资源,实现线下闭馆线上服务不打烊。

从发布次数看,首都图书馆、上海图书馆、山东省图书馆、湖南图书馆的微信平台在闭馆后仍然每天推送线上服务。浙江图书馆订阅

号和服务号双号互补,形成每天推送。可见部分省级馆确实做到了天天在线服务不打烊。

从发文篇数看,排名前列的有:上海图书馆信使 230 篇、浙江图书馆(订阅号和服务号) 193 篇、黑龙江省图书馆 182 篇、湖南图书馆 180 篇、首都图书馆 143 篇、湖北省图书馆 119 篇、河北省图书馆河北省数字图书馆 114 篇、西藏自治区图书馆 110 篇。可见在疫情防控阶段,各省级公共图书馆为抗击疫情提供了数量可观的信息服务。

2.2.2 图书馆防控措施和线上服务

由表 2 及微信群调查可知,各省级馆采取的疫情防控措施主要有:召开线上或线下疫情防控会议,制定应急预案,成立领导小组并研究部署防控措施,印发疫情防控知识手册或防控指南,馆内 24 小时值班制,每日监测员工健康状况和报备去向,馆内全面消杀病毒,做好返乡人员隔离监测,为湖北和武汉及本地相关机构捐款捐物,做好线上服务,推送自建资源和开放获取专题数据库,联合数据商及社会力量共同开放资源平台,配合社区和相关机构开展志愿服务。

线上服务方面,31 家省级公共图书馆相继推送疫情相关数字资源和馆藏文献,设置防控专题、疫情政策常识专题等。其中许多活动策划和服务具有创新性,如上海图书馆微信平台增设浦江伴读频道,参与建设方舱数字文化之窗,面向社会招募故事妈妈给抗疫前线家庭的孩子们讲故事;湖北省图书馆主导建设方舱书屋和开发“方舱数字文化之窗”;重庆图书馆带领全市公共图书馆开展“渝康码”领取培训等。

3 我国省级公共图书馆应急服务存在的问题

3.1 省级公共图书馆应急响应速度有待加快

由以上调查分析可知,省级公共图书馆突发事件应急响应速度普遍迟缓,在疫情蔓延初期存在预防宣传不足、闭馆前应对措施不够充分等问题。

第一,从统计数据分析,在疫情暴发前期,12 月底各类媒体陆续已对病毒和疫情进行报道,而各省级公共图书馆相关信息推送却始于 1 月下旬,可见,应急信息的供给速度有待提升。其中仅有 10 家省级公共图书馆的 11 个公众号对疫情舆论进行转载发布,但数量寥寥。

第二,闭馆前各省级公共图书馆采取的疫情应对措施标准不一。对进馆读者体温设定、症状限定、防护措施要求把握不准,缺乏专业机构的规范要求和措施鉴定。诸如禁止入馆读者体温是 37 度还是 37.5 度,感冒发烧还是咳嗽喷嚏等症状要求不一,是建议读者还是员工佩戴口罩等。

第三,闭馆后部分省级公共图书馆未及时有效地提供疫情防控信息和服务,出现了一段时间的“疫情防控信息天窗期”。由表 2 可知,仅有少部分图书馆做到了不间断推送信息,大部分图书馆在闭馆后没有迅速反应及时开展线上服务。从另一侧面也说明各省级公共图书馆缺乏较为完善的突发事件应急机制。

3.2 应急措施有待丰富

面对突发疫情,各省级公共图书馆应对措施简单零散,缺乏整体性和系统性。主要表现在:

第一,图书馆闭馆后采取了提升读者防护意识、检测体温和观测症状、关闭部分馆舍区域等措施,但应对措施缺乏专业机构或社会力量的专业指导,且实施标准不一。

第二,各图书馆提供的应急服务缺乏持续性、系统性和专业性,未能快速整合各类突发事件案例信息并建立专业的数据库,未能向相关管理部门提供历史资料信息、专业科研信息、可供应急调配资源信息、应急教育培训信息、先进经验信息等更高级、专业的服务^[1]。

第三,图书馆应急服务处于自发和各自为战状态,未与媒体、各类数据商和出版商、自媒体平台、应急物资企业、医院疾控单位形成合力,向读者提供专业可靠的应急信息,配合防控一线提供各项服务。

3.3 应急人才队伍建设尚待加强

图书馆不具备医护和急救专业知识,突发事件中应急服务举措缺乏标准化设定和把关。例如,调查显示,各省级公共图书馆对感染症状的把握和制定缺乏专业人才的甄别指导,如发热症状应该设定为小于等于 37.3 度还是 37.5 度,强制要求进馆佩戴口罩还是建议佩戴口罩。另外,在各图书馆应对措施的具体操作中也需要专业人员培训和指导,例如,如何正确使用体温喷枪检测体温,图书杀菌具体流程,佩戴口罩的标准操作等。

3.4 应急体系有待完善

各图书馆在疫情防控服务和措施方面整体存在观望模仿等问题,缺乏科学完善的应急体系。一方面是与政府、专业机构和社会力量协同合作的共享体系;另一方面是与全国各级图书馆的应急联盟体系。各馆应急管理和应急措施、线上信息资源整合供给、线上读者活动策划、线下驰援物资活动、志愿服务实施等都处于单独作战和被动应对状态。图书馆在应急管理、应急预案和宣传教育、应急专业文献资源的持续推送等方面未真正发挥政府和公众之间密切补位作用^[2]。应急体系不完善的原因:一方面是由于公共图书馆缺乏突发事件应对经验;另一方面是公共图书馆缺乏专业机构的应急指导和公共图书馆联盟的协同联动。

4 我国省级公共图书馆应急服务提升路径

4.1 建立健全公共图书馆应急预案,保证应急服务有章可循

4.1.1 完善全国公共图书馆应急预案

公共图书馆应急预案应列入公共图书馆相关法律或条例中,同步推进公共图书馆突发事件分类分区应急预案,既要有总体预案,又需要专项预案、部门预案。应急预案应包括总则、组织机构、职责、预警服务、应急处理、保障措施等^[3]。形成规范的突发事件预案标准和行动指南、防控措施规范意见,推进应急服务标

准化建设,使图书馆应对措施和应急服务有章可循且规范操作。推广和交流全国各级公共图书馆疫情防控措施和服务的先进经验,实现共享。

4.1.2 推动图书馆应急管理常态化

鉴于近两次突发疫情的应对实践,加强相关部门和公众防疫意识日益重要和迫切。如各级公共图书馆应结合实际定期开展“馆内防疫日”活动,加大突发事件常识和政策的普及宣传,定期进行馆舍大范围消毒杀菌,在图书馆“全民读书月”“世界读书日”等大型聚集性活动策划中应考虑应急预案和安全演习^{[4]59}。发挥公共图书馆的教育职能,加强公众应急意识和常识普及的培训力度^{[4]60}。图书馆应将应急服务列入常态化读者工作中,定期以多种形式开展以应急防控为主题的各类公共文化活动,开展图书馆应急防控相关培训。

4.2 建立全国公共图书馆应急管理平台,实现应急资源和应急服务联动共享

图书馆应急管理平台应对应急需求、应急信息内容、应急服务类型、应急资源供给进行整合挖掘分类,实现应急资源和应急服务标准化、均等化,对全国公共图书馆应急管理机制进行整体规划^[5]。

4.2.1 建立全国公共图书馆应急管理平台

搭建全国公共图书馆应急管理平台,实现应急服务经验交流和应急信息共享。特别是在突发事件发生前后,通过应急管理平台,各图书馆相互参考应对措施、应急预案和实施标准,开展针对性的应急服务,加强全国图书馆间应急资源合作。例如,此次疫情中,在中国图书馆学会号召下,全国各级各类图书馆向武汉及湖北驰援物资,可以在应急管理平台上进行统一调度与管理。

4.2.2 推广交流公共图书馆应急管理经验和先进服务模式

各级图书馆应总结梳理在抗击疫情过程中涌现的先进服务模式和优秀案例。例如,在疫情防控中采取的远程办公和视频会议、弹性

上班、图书馆线上智能采访等新举措;在图书馆公共文化活动中,大力倡导线上活动和线下活动同步开展的新形式;结合图书馆实际分级分区域恢复开放新办法;各图书馆征集抗疫文献新活动等。

4.3 组建应急服务专业队伍,储备专业人才

Robin M. Featherstone^[6]提出图书馆在疫情防控中担任着政府合作者,信息收集、管理和发布者,内部管理者,社区帮助者,教育和培训者等角色。柯平教授^[7]提出,图书馆应建立应急保障机制。公共安全突发事件以后,各级图书馆除了完善设施设备外,还应设立应急专项经费、设置应急办等部门并建立人才保障和联动机制。主要考虑4个方面的联动:一是馆内联动,即成立应急防控领导小组,跨部门人员协同合作,集中力量开展应急服务,例如24小时馆内值班制度、加强线上服务、开展一线志愿服务等。二是图书馆与政府联动,突发事件暴发后,在政府统一领导下,图书馆应积极与公安消防、疾控中心、医院及隔离中心等密切配合。三是图书馆与社区联动,在突发事件中,图书馆与社区(镇村)密切配合,结合实际下沉一线开展志愿服务。四是图书馆界联动,省级公共图书馆引领全省各级图书馆建立全省图书馆联动和共享机制。以河南省图书馆为例,新冠肺炎疫情暴发后,河南省图书馆启动突发事件应急预案,火速成立疫情防控应急指挥领导小组,由馆党委委员构成,应急队伍由办公室、财务部、物业部、安保部、全馆中层干部、家属院职工等组成。办公室每天安排值班人员,每天统计职工健康情况;安全保卫部每天4次巡逻布控;物业部人员组织馆内全面消杀和物资保障;全部中层干部和家属院职工参与馆内、家属院及所在社区卡点值班志愿服务。通过实践历练,为图书馆培训和储备应急服务人才。

4.4 健全公共图书馆应急服务体系

4.4.1 建立公共图书馆应急管理体系社会力量引入机制

通过调研发现,各省级公共图书馆在抗击疫情中不同程度地尝试引用社会力量。图书馆员积极下沉一线卡点值勤,参与辖区或社区志愿服务;图书馆与APP客户端平台合作开展信息资源服务,图书馆与数据库公司合作,共建线上读者活动和专题数据库^[8],如“防疫专题数据库”“防疫常识知识竞赛”“方舱数字文化之窗”等;图书馆向公共医疗机构捐赠或与之共建“图书驿站”“方舱书屋”;在自媒体平台推送防控常识类信息,并转载引用其他自媒体和专业媒体发布的信息,充分利用数据库企业平台开展“真人图书馆”“线上讲座”等。公共图书馆采用“图书馆+”模式,充分调动社会力量参与应急服务^[9]应注意:一是在合作传播中要加强宣传教育,进行信息辟谣和舆论引导;二是在服务渠道中充分借助各类媒介大力推广全民阅读线上活动;三是图书馆要发挥政府与群众之间第三方服务补位作用,成立“应急信息资源中心”,在突发事件期间为社会各方面各领域做好参考咨询和应急服务^[10],结合疫情形势图书馆做好应急信息的分类分众分工服务。

4.4.2 建立公共图书馆应急管理体系奖惩机制

建立健全公共图书馆应急管理体系中的奖惩机制。针对突发事件中图书馆涌现出的先进事迹和先进个人及时予以表彰鼓励。例如疫情期间各馆向武汉及湖北地区驰援助力,建议在今后公共图书馆评估定级或评选活动中对此行为给予适当奖励。各省级公共图书馆学会作为行业“领头人”,为推动图书馆应急管理研究应发挥核心作用。对于各省级公共图书馆及地市县图书馆踊跃组织职工募捐和驰援防疫物资的举动,中国图书馆学会应给予集体和个人表彰鼓励。同时,针对图书馆员工及家属谎报、瞒报、漏报、缓报问题以及疫情防控期间图书馆防控失责的现象,应给予惩罚。

4.4.3 建立公共图书馆应急管理体系人才库(志愿者)储备机制

在疫情防控阶段,图书馆应充分挖掘馆员在应急管理中的价值,组织开展常态化的人才选拔、培训和储备工作,发现和培养跨区域跨部门应急人才。疫情防控期间,图书馆员深入一线,配合社区和相关机构做好志愿服务,充当着政策宣传员、线上参考咨询员、辖区网格员、检测员、搬运工、志愿者、心理咨询师等角色,为缓解居家群众焦虑耐心进行疏导,为社区隔离人员代买物资,及时向读者宣传最新的防控政策和防控信息,收集整理各类防疫信息资源,配合相关机构做好线下防控具体工作。

5 结语

抗击新冠肺炎疫情是对国家治理体系和治理能力的一次大考,也是对省级公共图书馆应急管理体系的一次系统检验。图书馆界应放眼长远,总结经验,吸取教训,针对这次疫情暴露出来的短板和不足,抓紧补短板、堵漏洞、强弱项,图书馆应急服务举措和机制该坚持的坚持,该完善的完善,该建立的建立,该落实的落实,完善公共图书馆应对重大疫情应急服务体系。在疫情防控考验中,充分发挥图书馆的社会责任感和社会服务功能。图书馆的办馆理念、社会协同、应急意识需要紧跟时代步伐,关注读者疫情防控中不断变化的应急需求,创

新服务模式,提升服务效能,更好地传承文明、服务社会。

参考文献:

- [1]肖花. 基于图书馆服务功能视角的信息弱势群体应急信息服务途径探究[J]. 图书馆理论与实践,2017(6):78-81.
- [2]曾子明,黄城莺. 面向疫情管控的公共卫生突发事件情报体系研究[J]. 情报杂志,2017,36(10):79-84.
- [3]杨敏,刘咏梅,谢笑. 大学图书馆突发事件应急预案管理研究——基于 WSR 方法论[J]. 图书馆工作与研究,2019(10):11-17,48.
- [4]张靖,陈朝晖. 图书馆参与应急科学传播服务的现状与思考[J]. 图书馆建设,2014(6):58-61.
- [5]周毅,孙帅. 应对突发事件的信息制度及其构建思路[J]. 情报科学,2012,30(5):642-647.
- [6]Robin M Featherstone. Library roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine[J]. J Med Libr Assoc,2008,96(4):343-350.
- [7]柯平. 公共安全突发事件中图书馆应急服务机制刍议[J]. 图书馆杂志,2020,39(3):1-3.
- [8]肖花. O2O 模式下图书馆服务融合策略研究[J]. 图书馆工作与研究,2019(6):60-65.
- [9]尹洪英. 信息时代社会力量参与公共图书馆服务的思考[J]. 图书馆工作与研究,2019(S1):97-99.
- [10]朱晓鑫,张广海,孙佰清,等. 人工智能时代我国政府开放应急管理数据的应用研究[J]. 图书馆理论与实践,2019(6):61-67.

作者简介:

李茜(1983—),女,馆员,河南省图书馆,河南,郑州,450052。

Analysis of the Emergency Service in Provincial Public Libraries of China During the Epidemic of COVID-19

Li Qian

Abstract This article investigates and analyzes the online and offline services carried out by 31 provincial public libraries during the period of the COVID-19 epidemic prevention and control. Through the network literature induction and combing, and according to the statistical analysis of the four aspects of the pre-closure emergency measures, library closing time, emergency services after library closure and emergency measures inside the library, the article sums up the current situation and the problems of the provincial public libraries in emergency management, such as emergency response speed, emergency measures, emergency professional team and emergency system. And, the article puts forward that the public library should establish a standardized and unified emergency plan standard, build an emergency management sharing platform, set up a professional team of emergency services, and establish and improve the emergency management system, so as to provide reference for the library to improve the level of emergency service.

Keywords Public library; Emergency service; WeChat platform; COVID-19

Class Number G252