

# 社会突发变量下公共图书馆服务体系重构研究

贡燕

浙江省金华市图书馆

**摘要：**在社会突发变量下，公共图书馆应该建立起科学合理的服务体系和服务机制，确保在变量中仍能高效、有序运转，发挥文化服务合力。本文以金华市域内公共图书馆为例，分析社会突发变量对管理和服务的影响，并提出应对对策，总结公共图书馆运行体系重构思考，包括建立图书馆应急服务机制、征集收存事件数据、推动行业内外融合重构等，力求塑造更健全可靠的公共文化服务体系，为应对突发事件及变量提供全面的理论支撑和实践探索。

**关键词：**社会突发；变量；图书馆；服务体系

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2023.08.203

## 引言

社会突发变量与重大突发公共事件，不仅对各行各业的紧急应对能力提出了严峻挑战，也在新的层面上考验了各级公共图书馆的应急服务和管理水平。这种挑战是对图书馆作为公共服务单位，在社会紧急情况下承担起更广泛社区服务责任的能力的一次全面检验。在这样的背景下，我们迫切需要研究和探讨，如何使公共图书馆更好地适应和应对这些突发事件，以确保其在紧急情况下发挥更为有效的作用。因此，本论文旨在以金华地区公共图书馆为研究对象，深入剖析社会突发变量对图书馆管理和服务的影响，探索应对策略，以期为构建更为健全、灵活的应急服务机制提供有益参考。

## 一、社会突发变量对图书馆行业影响深远

### （一）社会突发事件的危害

社会突发事件是社会突发变量的一环，难以预料的险情关乎公众人身财产安全，其威胁不仅在于其迅速发展的性质，还同社会稳定与民生、居民身心健康、国内外舆论环境紧密相关。在应对突发事件的过程中，我们可以从历次事件中看到公共图书馆在面临自然灾害时所扮演的角色。如在“5.12汶川地震”中，四川、成都地区的公共图书馆大楼遭受不同程度的损坏，凸显了图书馆作为实体文化地标的脆弱性。类似的情况也在2021年第6号台风“烟花”的影响下发生，各地图书馆经历了书库浸水、电力通信故障等问题，多地发布闭馆通知。这些事件突显了图书馆在应对突发变量时所面临的挑战和管理上的不足，揭示了社会突发事件的显性危害，进而引发了我们对于图书馆在社会突发变量下，如何更好扮演公共服务机构角色的思考。

### （二）社会突发事件舆情传播的特点

当今世界，人们通过更广泛的媒体渠道与世界相连，这也造成信息的多元性和不确定性。尤其在突发事件爆发期，社会亟须高可信度的信息源，以引导舆论朝着事物的正确方向发展。图书馆作为文化地标承担着重要的社会责任，在突发事件中，其角色不仅是提供信息的场所，更是守护着公众获取准确、可信信息的重要获取渠道。在信息迅速扩散的时刻，图书馆应当发挥其知识的权威性，主动参与社会突发事件信息的筛查和传播，提供准确的信息和专业的解读，引导市民读者深入了解突发事件的真实情况，理性面对突发事件，增强社会的稳定性，逐步培养公众对于社会变化的理性认知。

### （三）社会突发事件对读者心态的影响

社会突发事件常给人们的身心健康冲击。据观察，如果事件后人们尝试减缓生活节奏，通过书籍、报刊、网络等途径获取信息源，重新审视对于人生的定义，将会对心理状态产生正面影响。公共图书馆以丰富的信息资源，为读者提供了认知世界、理解社会的窗口，帮助他们在书籍中找到情感共鸣和心灵慰藉，以应对不确定性和焦虑感，在思考中平复情绪，发现共同的价值观，换言之，图书馆成为社会团结和共鸣的纽带，不仅是信息的传递者，更是文化和精神的守护者，公共图书馆不失为构建一个共同关怀、共同成长的社会家园。<sup>[1]</sup>

### （四）社会突发事件对图书馆管理的影响

作为实体的文化地标，在社会突发事件下，公共图书馆的管理方式和服务内容应及时做出相应的转变。譬如密集的人流、循环的图书其特性或将成为公共卫生事件潜在的传播渠道，依赖于物理空间的设施面对突发事

件冲击时，临时闭馆是否意味着图书馆失去了主阵地，以及在公共安全事件中保障读者的人身财产安全，这都令图书馆的公共文化服务面临新的困难和挑战。进而引发新的问题：图书馆的服务模式是否应减少对实体空间的依赖，以有效应对与预防突发事件所致的冲击。这一问题或将更全面地理解当前的困境与机遇。

## 二、公共图书馆服务应对社会突发变量的举措

在社会突发变量呈现上升趋势的形势下，传统服务模式已经不能满足当代读者的需求，面对偶发性变量更显力不从心。金华市各级公共图书馆积极应对新形势，近年来通过探索性的调研和创新服务事件，着力自我建设和发展，以更好地满足和应对社会突发变量，这一提升不仅是对图书馆自身发展的思考，更是应对还带形式、满足服务多元需求的积极探索。

### （一）完善数字资源服务

金华市本级公共图书馆近年来着眼“互联网+”技术，通过搭建“智慧云平台”实现全方位的数字资源服务，使读者无须离家，即可调取、阅读馆藏资源，这使得公共文化服务半径进一步扩大。建在互联网上的图书馆，即便在面向社会突发变量与公共事件时，仍可以维持高效运转并提供高水平服务，有效增强了图书馆业务及文化服务的多样性和便利性，在日常生活中亦能发挥作用，进一步对社会需求变革发出积极回应。

#### 1. 打造服务“云书房”

随着“云时代”的到来和金华市图书馆在“智慧云平台”的双管齐下，阅读以更加多样化的方式融入日常生活，“数字书房”已然成为一种新的生活方式，发挥更具时代意义的阅读价值。金华市图书馆打造的“e家书房”，通过“浙里办”“支付宝”等APP进入，即可浏览线上图书馆的八大栏目，从视觉、听觉、触觉三个维度，以听、看、阅、学、研、享、品、赏、观的九个方位，提供包含有声图书、百科智库、少儿绘本、展览讲座、地方戏剧等内容模块的全面公共文化服务。在“e家书房”推出的第一年，就获85.3万点击访问量，证明了其在互联网信息时代为实名读者提供全新感官体验的成功之处，为大众开辟了探索精神世界的全新通道。

#### 2. 注重专题数字资源挖掘

在社会突发事件的冲击下，人们常常面临焦虑、不

安和抑郁等心理问题。为了应对这一挑战，金华市图书馆通过丰富线上数字资源，不仅满足了人们的阅读需求，更帮助他们走出阴霾，重新建立自信。利用馆藏海量的馆藏信息资源，特别关注读者的精神需求，整合相关生活、心理、健康等专题资源。通过电子书、有声听书等新颖的阅读方式，制作微信专题推文、页面推送，开展主体线上活动，在多维服务中寓教于乐，将馆藏数字资源推荐给读者。面对中低龄的读者群体，金华市图书馆还新增了“贝贝国学教育数据库”“妙趣手工坊”等数字资源，充实数字资源库，精心整理优秀的儿童电影、文学作品和主题绘本等导读链接，以满足未成年人读者在社会突发事件影响下的阅读需求，为他们提供更多心理疏导和人文关怀，关注未成年人读者的身心健康。这一系列举措不仅展现了公共图书馆在文化服务方面的社会责任，也为基层社区治理、中小学校教学提供了支持和资源。

### （二）延展传统基础服务

在迅速变化的社会环境和多样的变化因素中，为更好地满足当代读者的需求，公共图书馆不仅要紧跟社会步伐，还需引领文化服务的创新潮流。以服务的便利化为标准，金华市图书馆致力于消除用户在获取信息和文化服务上的障碍，通过在线预约、数字借阅、一卡通办等手段，打通全市范围内10家公共图书馆、97家城市书房、100座智能书屋的馆藏资源，让读者能够更轻松地融入文化海洋。应对社会突发变量的挑战，公共服务机构更加紧迫地加强传统基础服务，不仅要提供在线服务，还要巩固实体图书馆的地位，资源互用、内容互通，让传统和现代服务形式相辅相成。

## 三、公共图书馆服务体系重构的思考

习近平给国家图书馆老专家回信强调“图书馆是国家文化发展水平的重要标志，是滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所。”锚定总书记更高的时代定位和实际要求，金华市图书馆致力完善管理制度、提升服务水平，抢抓新机遇，在危机中育新机，在变局中开新局，构建适应社会新形势，不断满足人民群众对美好生活的需要。

### （一）建立图书馆应急服务机制

在应对社会突发变量的过程中，图书馆亟须加强风险防范和安全意识，通过建立全面的应急服务机制来确

保其在任何突发状况下都能迅速而有序地应对。这一机制的建设涉及多方面的内容,需要考虑图书馆的自身特点以及不同类型社会突发事件的应对需求。其一,为了更好地适应图书馆的服务环境,应急工作方案需要精细化制定。如在面对突发状况时,从读者到馆员,不同角色、不同空间的处理流程应当被设计得更加灵活。其二,考虑到线上服务的日益重要性,方案还应当充分考虑从一线服务到后勤服务再到线上服务的全面实施方案,以寻求多层次的响应机制的连贯性和有效性。举例而言,如遇一种社会突发事件可能导致图书馆物理空间临时关闭,此时线上服务的重要性就凸显出来,为了迅速转变服务模式,图书馆需要设计相应的线上服务流程,例如,向社会公告数字化图书馆资源的调阅办法、提供在线咨询服务以线上阅读活动等。其三,图书馆在日常运营中应当定期进行应急培训演练,通过模拟各种可能的紧急情况,馆员可以更好地理解并熟练应对不同的应急事件。这包括在演练中模拟线上服务的各个环节,确保馆员对数字平台的操作熟悉,能够在需要时迅速切换到线上服务模式。其四,物资储备是应急服务机制中不可或缺的一部分。图书馆需要充分储备各类所需资源,如消防设施、防疫物资、紧急通讯设备等,以保障服务能够正常运转。这也包括在突发事件中需要向读者提供的信息和指南等。总体而言,建立完善的图书馆应急服务机制需要全方位的考虑,通过细致的方案制定、定期的培训演练和充实的物资储备,图书馆将能够更好地迎接社会突发变量,为公众提供可靠的文化服务。

### (二) 征集收存事件数据

在社会突发事件的发生中,信息的产生、收集和记录成为至关重要的一环。公告图书馆在这一过程中,不仅扮演着公共文化的存藏机构的角色,更应充当历史的记录者和保存者,以确保相关事件的全面记录和分析。为此,图书馆需要积极收集与社会突发事件相关的大量事前、事中和事后的信息,以建立宝贵的社会历史文献。如公共图书馆可以设立专门的藏书区域,收藏与社会突发事件相关的文献资料,这样的专业区域可包括各类政策文件、法律法规、专业研究报告等,使图书馆成为公众获取权威信息的首选场所。此外,为了提高信息检索的效率,图书馆还可将数据接入快速检索系统,

使读者能够方便地查阅到与社会突发事件相关的书目。在实践中,日本建立的“防灾专业图书馆”可以根据不同的社会突发事件类型分门别类地提供相关文献资料,使读者能够有选择地深入研究,如针对防灾领域,提供政府发布的灾害预警文件、应急救援计划和专业研究成果,让公众在灾害面前能够更深入地了解相关信息。类似地,美国的“国家医学图书馆”为医学研究人员和医务工作者提供医学信息、教学科研支持和医学情报分析等服务。这种以图书馆为中心的服务体系有助于整合行业内的资源,为相关从业人员提供全面的支持。<sup>[2]</sup>这种融合重构将图书馆的功能从传统的文献存储和服务延伸至更广泛的历史文化及文献资料领域,将为公众提供更全面、多样的文化服务。

### 结语

金华市域内公共图书馆在社会突发变量的背景下采取了多项创新性的服务对策。通过建立科学合理的服务体系和服务机制,图书馆力求在各种变量中高效有序运转,发挥公共文化服务的综合力量。本文通过对社会突发变量的深入分析,提出了建立图书馆应急服务机制、征集收存事件数据、推动行业内外融合重构、转变馆员服务理念等服务对策。这些举措旨在塑造更健全可靠的公共文化服务体系,为应对突发事件及变量提供全面的理论支撑和实践探索。通过数字资源服务的完善、传统基础服务的延展、有效的社会化合作以及场馆空间的升级改造等多方面努力,金华市图书馆积极适应新形势,为市民、读者提供更全面、便捷、多样的服务。在社会突发变量带来的挑战下,在社会风险的防患于未然中,金华市图书馆展现出强大的适应能力和创新精神,将为构建更具活力的公共图书馆服务体系树立了积极的样板。

### 参考文献

- [1]黄晓鹂.阅读疗法教程[M].北京:光明日报出版社,2016.
- [2]腾五晓.系统思维构建图书馆突发事件应急服务[J].图书馆杂志,2020(3):14-16.

作者简介:贡燕(1973—),女,汉族,金华市图书馆副研究馆员,研究方向:公共文化服务与管理、阅读推广。