

后疫情时代基层公共图书馆应急服务升级策略探究

——以天津市和平区图书馆为例

王雪

(天津市和平区图书馆 天津 300000)

[摘要]2020年初突如其来的新冠肺炎疫情,给基层公共图书馆的服务带来了前所未有的挑战。疫情期间各基层公共图书馆均采取了多样化的应急服务措施以应对疫情的冲击和影响,本文以天津市和平区图书馆为例,总结新冠疫情下基层公共图书馆应急服务措施,分析基层公共图书馆应急服务中存在的问题并提出后疫情时代基层公共图书馆应急服务升级策略,以期后疫情时代基层公共图书馆在应对重大突发公共卫生安全事件时,能更好的履行部门职能,更好发挥效能。

[关键词]基层公共图书馆; 应急服务措施; 后疫情时代; 应急服务升级策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.07.512

2020年初新冠疫情爆发,各行各业均面临着抗击疫情的大考,基层公共图书馆也不例外。2020年1月24日全国将新冠肺炎疫情防控应急响应级别调整为重大突发公共卫生事件一级响应,各级公共图书馆迅速激活应急响应机制,在1月25日前全部闭馆,采取“闭馆不打烊,闭馆不拒客”的方式继续为读者服务。现以和平区图书馆为例,总结新冠疫情下基层公共图书馆应急服务措施,分析基层公共图书馆应急服务中存在的问题并提出后疫情时代基层公共图书馆应急服务升级策略,以期后疫情时代基层公共图书馆在应对重大突发公共卫生安全事件时,能更好的履行部门职能,更好发挥效能。

1 新冠肺炎疫情下和平区图书馆应急服务措施

1.1 推进基层公共图书馆无空间无边线上服务

1.1.1 转变服务方式,推动线上空间服务模式

公共图书馆闭馆后,线下借还书服务暂停,读者服务模式由闭馆前的“线下服务为主,线上服务为辅”,变为“线上服务为主,线下服务为辅。”和平区图书馆紧跟政策,协同天津市和平区图书馆少儿分馆(下面简称少儿分馆)将线下服务转为线上服务,利用官网、微博、微信公众号、短视频直播平台等新媒体向读者提供服务。例如:疫情期间,和平区图书馆依托公共图书馆丰富的数字资源,开展云阅读,内容包括QQ阅读、农家书屋战疫书柜、和平共享有声书吧、书香中国(中文在线演示平台)、网络书香遇见美好等5类,共涵盖电子书3万余种,有声读物、电子期刊,为读者提供丰富的线上阅读资源。少儿分馆整合数字资源,在微信公众号发布超星少儿有声绘本库、“读联体·数字共享阅读服务平台”等海量数字资源,努力为大家提供丰富的线上文化阅读服务。

1.1.2 丰富线上空间服务内容

疫情期间,和平区图书馆线上空间服务内容包括:日常读者信息参考咨询、文献传递、云阅读专栏、抗疫专栏、及其他各种专题活动。闭馆以来,和平区图书馆坚持24小时不间断为读者做好信息参考咨询及文献传递工作。同时,和平区图书馆和少儿分馆在疫情期间,坚持在微信端发布以“不忘初心、牢记使命”为主题的战“疫”日记,并联合北京市东城区第二图书馆、河北省秦皇岛市图书馆,举办“京津冀-书香战疫阅读活动”为读者提供了数量可观的抗疫专题服务。另外,和平区

图书馆还举办了网络征文、线上主题阅读等各种各样应景应节的线上服务工作。

1.2 拓展公共图书馆线下服务空间

1.2.1 馆员深入一线配合社区做好线下防控工作

疫情期间,和平区图书馆馆员在兼顾本职工作的情况下,全员排班下社区支援。他们将最急缺的生活物资及时送到群众手中,将疫情防控最新的政策带给群众,同时运用专业知识做好群众的心理疏导工作。在一线,他们是抗击疫情志愿者、是政策宣传员、舆情鉴别员、辖区网格员、检测员、更是心理咨询师^[1]。从1月25日闭馆到5月初开馆,全体下社区工作人员运用专业知识向群众提供服务,缓解了社区群众因长时间接收负面信息而产生的焦虑和恐惧,为全民抗击疫情提供了坚定的心理支撑。

1.2.2 馆员发挥专长挑选图书并派送隔离点

和平区图书馆馆员,认真落实“书”送温暖图书配送工作,精挑细选,为和平区医学隔离点选配图书,全力帮助医学观察隔离点人员舒缓情绪、放松心情,为推动疫情防控相关工作贡献力量。“书”送温暖活动共挑选出1395册图书,印刷30张免费发放文化资源温馨提示资料,内容涵盖卫生健康、科普读物、文学、艺术类,馆员在确保做好个人防护的基础上,将图书“无接触式”送到了和平区两个医学隔离点279个房间的读者手中。

2 基层公共图书馆应急服务中存在的问题

2.1 基层公共图书馆缺乏完善地应急管理体系

首先,应急服务存在法律空白,我国现有的应急法律法规及图书馆法律法规,并没有规定公共图书馆在应急条件下应该开展哪些服务、如何开展服务,以及具体量化的服务质量标准。应急服务的法律空白导致各基层公共馆在应对突发事件中得不到科学指导和统一规范,常常处于被动局面。

其次,未能建立科学有效的应急服务机制。基层公共图书馆对重大公共安全隐患的排查越来越重视,但仅仅局限于消防安全。疫情爆发后,各基层公共图书馆均采取关闭图书馆的一刀切举动,来应对疫情^[2],应急资金、设备、物资、人员等配套的保障应急预案却并不完善。

2.2 基层公共图书馆经费短缺、资源薄弱

正常情况下,图书馆可以为读者提供多元化的阵地服务^[3]。但疫情发生后,基层公共图书馆与服务对象之间产生了物理隔离,服务对象转为远程用户,服务工具变为数字化、网络化、智能化的新媒体,服务方式转为线上,基层公共图书馆数字资源薄弱的缺陷充分暴露。其次,疫情的发生前,基层公共图书馆将公共文化投入中的购书经费大部分用于纸质书籍的购买,大量的纸质书籍闲置而数字资源不能满足用户需求的矛盾成为当前基层公共图书馆面临的难题之一。

2.3 基层公共图书馆专业素质有待提升

一方面,多数图书馆馆员所学专业并非图书资料类,没有受过正规的系统的专业培训,不能胜任专业性要求较强的管理岗位。另一方面,基层公共图书馆欠缺人才引进和人才激励机制,多数图书馆馆员缺乏危机意识、创新意识、进取意识。另外,疫情爆发后,传统图书馆馆员标准已不再适应时代发展需求。重大公共卫生安全事件中,图书馆馆员既是图书馆馆员,又是政策宣传员、志愿者、舆情化解员、社区网格员、也是心理疏导员,对馆员的要求逐渐向专业化、智慧化、综合化发展。

2.4 基层公共图书馆急需转型

后疫情时代,新媒体的迅速扩张,抖音,快手等短视频平台的出现,加之内容精彩多样,丰富有趣,成了大众阅读的主流模式,早已改变了读者以往的阅读习惯。基层图书馆逐渐

3 后疫情时代基层公共图书馆应急服务升级策略

3.1 加强基层公共图书馆应急体系建设

后疫情时代,加强基层公共图书馆应急体系建设已成为促进图书馆未来发展的必要之举。首先,基层公共图书馆需根据应急响应级别,制定相应的应急预案。明确规定应急领导小组,明晰应急管理责任;根据读者需求,合理制定服务保障措施。其次,图书馆应该定期开展应急演练、应急服务培训安全隐患排查,从源头化解排除安全隐患并不断提升服务。另外,基层公共图书馆应该构建应急服务网络,及时更新应接信息;搭建应急服务平台,整合多馆应急服务资源,为联合作战,合力应对突发事件做好准备^[4]。

3.2 加强基层公共图书馆日常疫情常态化防控

后疫情时代,加强基层公共图书馆日常疫情常态化防控已成为促进图书馆未来发展的重中之重。完善疫情防控应急处置制度,为常态化疫情防控提供制度保障;强化人财物配置,为疫情防控做好坚强保障;严格控制读者人数,避免聚集性风险;落实清洁卫生及通风、消毒措施,确保室内空气流通。

3.3 加强基层公共图书馆专业队伍建设

后疫情时代,加强基层公共图书馆专业队伍建设已成为促进图书馆未来发展的应有之义。首先,要培养馆员树立以人为本的服务理念、以读者需求为本的服务原则,升级服务理念^[5]。其次,基层公共图书馆要建立人才引进和人才激励机制,使得图书馆专业人才既能“引得进”,又能“呆得住”,还能

“出的去”,才能使图书馆事业不断进步。另外,后疫情时代信息化、国际化的时代特征,要加强专业型、智慧型、复合型图书馆员的培养,推动公共文化服务高质量发展。

3.4 助推基层公共图书馆转型升级

后疫情时代,开放、智慧、包容、共享的现代图书馆才能适应当前高质量的发展。所以基层图书馆需要加快转型升级,首先,优化基层公共图书馆的环境和功能,打造高品质的文化空间;丰富基层公共图书馆数字资源,主动适应读者阅读习惯及阅读媒介的变化;推动图书馆统一网络平台建设,使得地方图书馆间云平台能够互联互通。其次,以图书馆资源为依托,培养领读人、阅读推广人、阅读社群,创立城乡阅读品牌,推广全民阅读。另外,推动数字化图书馆建设,推动公共基层图书馆、高校图书馆、专业图书馆行业内融合发展,资源互补,强强联合;与公益性组织跨界合作,吸引更多群体参与图书馆活动;与商业组织如购物中心、咖啡厅、书店等跨界合作,增加读者对图书馆的依赖性,将读书文化融入商业文化和社区文化中^[6]。

4 结语

随着全球化进程的加速,文化的地位和作用更加凸显,各国竞争的焦点已不仅仅局限于政治和军事领域,而是逐步向经济、科技和文化领域延伸。因此,国家安全已不再仅仅是传统意义上的政治、军事安全,而是包括政治、军事、政治、科技、社会、文化等在内的综合安全。中国作为发展中国家,由于在文化、意识形态、社会制度、国家利益等诸多方面与发达国家存在着较为明显的分歧,因而成为某些霸权主义国家文化渗透和文化颠覆的主要目标。区县图书馆作为保护文化安全最前沿的阵地,最基层的堡垒,承担着最艰巨的任务,最深刻的使命,因此图书馆需要健全图书馆安全管理体系,为保卫国家文化安全添砖加瓦。

参考文献

- [1]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.
- [2]陈亚珊.新冠肺炎疫情下我国高校图书馆的应急服务举措与反思[J].图书馆界(5):6.
- [3]张杰龙,董瑜伽,李玲.新冠疫情期间图书馆应急服务的挑战与思考[J].数字图书馆论坛,2020(10):25-31.
- [4]陈媛媛.公共安全突发事件中公共图书馆少年儿童应急服务探究[J].图书馆工作与研究.2021,3.
- [5]肖刚.做好公共图书馆后疫情时代的安全保障[J].时代人物(1):1.
- [6][1]王冲.国内图书馆跨界合作分析[J].图书情报,2018,000(004):P.9-11.

作者简介:

王雪,1990年11月20日,女,汉,山西省长治市,硕士研究生,助理馆员。