

公共图书馆在突发公共事件中的应急服务能力探析

何晓艺(泉州市图书馆 福建 362000)

摘要 根据公共图书馆的服务职能,对其在突发公共事件中担当的角色进行定位分析,指出其在应急服务中面临的现实困难,并从纳入当地应急计划、构建人才队伍、创新服务职能、完善特色数据库和信息资源多维度共享等方面进行探索,以提高公共图书馆在突发公共事件中的应急服务能力。

关键词 公共图书馆 突发公共事件 信息服务 应急服务

自然灾害、公共卫生事件、事故灾难等突发事件是任何国家都难以避免的,往往会造成严重后果,如2003年的SARS疫情、2004年的印尼海啸、2008年的汶川大地震、2020年的新型冠状病毒疫情等。突发公共事件的发生,在造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏、危及公共安全等情况的同时,还往往会引爆舆论场,从舆情引爆到媒体围观,从零散叙事到全媒聚焦,直至问题的最终解决,其间都有可能造成不同程度的社会危害。而公共图书馆作为信息服务中心,具有丰富的文献资源和各种数据库等优势,能够提供及时可靠的信息服务。因此,公共图书馆应当列入城市应急计划中,发挥信息资源共建共享作用,与有关部门密切协作,完善社会预警和应对突发公共事件的运行机制,增强对各种突发性事件的信息搜集、舆论引导和宣传教育能力,积极探索公共图书馆的应急服务职能,保障公共安全,维护社会稳定。

1 公共图书馆在突发公共事件中的角色分析

1.1 事前的信息搜集者角色

在突发公共事件的潜伏期,矛盾处于量变和积累阶段,或质变已发生但不明显,未造成损害或损害很小。因此,在突发公共事件尚未发生的时候,需要搜集、整理、存储与危机相关的信息。公共图书馆是搜集、整理、收藏图书资料以供人阅览、参考的机构,在搜集信息时需保持信息敏感度,充分发挥信息资源、数据库、人才等方面的优势,为政府部门、救援机构和科研工作者提供知识信息服务。同时应对收集到的信息与数据

库进行对比分析,并尽可能地研判预测,将信息提供给相关应急管理部门。

1.2 事中的舆论引导者角色

突发公共事件发生时,一方面,突发公共事件的利益相关者急需获取相关信息;另一方面,突发公共事件的复杂性和破坏性,要求应急管理部门获取事件发生的背景、原因、影响范围、应对方法、影响后果、恢复时间与步骤等方面的信息并及时公布。《政府信息公开条例》明确指出,突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况属于重点公开的政府信息。公共图书馆作为政府信息公开场所之一,需及时公开政府信息,并切实做好舆论引导者角色,从政府决策机关、相关职能部门、媒体、公众等渠道搜集信息,并将信息进行筛查、整合,通过专题宣传栏、专题报告、小册子、新媒体等方式,引导舆情走向,及时传播真实情况,共享正能量,充分满足公众对知情选择权的需求。

1.3 事后的知识宣传者角色

公共图书馆具有保存人类文化遗产、开发信息资源、参与社会教育等职能,突发公共事件发生后,公共图书馆应及时对突发事件所涉及的数据、资料等进行系统的组织整理,并加工成专门知识进行宣传。公共图书馆可通过公益讲座、图片展览、阅读活动等方式开展宣传教育,一方面,对在此事件中涌现出的先进人物或相关职业进行歌颂,传播正能量,呼吁正视职业付出,重视和善待相关群体;另一方面,分析本次事件的起因及日常防护措施,向公众宣传突发公共事件相关

知识,提高公众应对突发事件的能力。这种宣传教育也有助于呼吁相关部门整顿取缔所涉及的违法行业,加强相关行业的技术装备力量,进一步提高应对此类突发公共事件的能力,吸取经验教训,降低此类事件危害程度乃至避免类似事件再次发生。

2 公共图书馆开展应急服务面临的现实困难

2.1 信息发布缺乏权威性

任何一类信息的发布对发布者的专业性以及权威性都有很高的要求。公共图书馆的性质决定其无权独立发布突发公共事件的信息。对于突发公共事件,只有政府部门发布的信息才具有公信力与权威性。此外,图书馆对突发公共事件信息的获取与发布在时效方面会相对滞后。因此,公共图书馆要做好信息搜集者、宣传者和舆论引导者,首先应该寻求合作,开拓信息共享渠道,提高信息服务的效能。

2.2 信息资源合作共享不足

信息资源共享是新媒体时代的一个重要特点,我国公共图书馆的信息资源共享机制经过多年努力已取得很大发展,然而在政府信息互通方面,图书馆与政府之间互动明显不足。往往是图书馆主动服务,政府被动接受,不能及时反馈图书馆提供服务后的相关情况,这种状况不利于公共图书馆参考咨询服务的改进。由于图书馆与政府之间信息无法及时沟通,导致图书馆在响应政府要求时经常应对不及时,无法及时提供有效信息并进行辅助教育宣传。特别是在突发公共事件发生时,对信息搜集时效性的要求很高,图书馆与政府之间信息资源共享的重要性不言而喻。

再者,由于经费、资源建设策略等不同,造成各馆的信息资源各有不同,而一般突发公共事件所涉及的信息往往专业性很强。在这种情况下,图书馆要想满足广大用户的信息需求,必须走资源共享道路,提高共享时速。

2.3 信息团队基础较薄弱

突发公共事件的关注度非常高,信息传播迅速,影响往往也是超乎想象。信息服务作为图书馆的一项重要基础性工作,承担着信息收集、分

析、传递、发布与反馈等重要任务,对信息服务人员的能力要求较高。而公共图书馆的馆员队伍一直处于比较尴尬的处境:一方面是社会日益增长的文献与信息服务需求,另一方面是有关部门对人员编制日趋收紧的管理现状。这导致不少公共图书馆馆员队伍年龄偏大、知识结构老化,而年轻专业技术人员由于编制限制又难以充实进来。这也影响了图书馆政府信息服务的深层次开展,不能满足用户的信息需求。^[1]

3 公共图书馆加强应急服务能力建设的措施

公共图书馆要想扮演好“信息沟通者”角色,在应对突发公共事件中发挥更大的作用,就必须加强有效沟通,完善人才队伍配置,开展信息服务职能创新,建设特色数据库,实现资源的多维度共享。

3.1 争取将公共图书馆纳入当地应急计划中

公共图书馆在突发公共事件中的信息服务能力,很大程度上取决于当地政府的重视程度。为此主管部门应做好顶层设计,做到有章可循,将公共图书馆纳入到当地应急计划中,作为政府新型智库的一员,依托图书馆的人才与信息资源优势,充分发挥信息服务功能。公共图书馆应根据当地应急计划,编制相关的应急信息服务方案。一旦突发公共事件应立即启动相关预案,安排专门人员负责,加强与政府部门之间的互动,获取政府需求与信息反馈,实现双向信息资源共享;加快政府信息公开传递与传播,发挥信息传播阵地作用,有效引导突发公共事件的舆论方向。在平时,公共图书馆应做好突发公共事件的日常预防工作,通过对政府部门的参考咨询服务,主动搜集推送相关信息,提供多形式、多层次的信息服 务,增加对突发公共事件的预判和研判分析能力。同时,政府相关部门应有针对性地对公共图书馆的工作进行扶持,保证资源的优化配置。

3.2 提升图书馆员信息素养

图书馆员是公共图书馆应急信息服务的关键力量,其信息素养关系到应急信息服务的水平。因此,图书馆应当大力加强馆员队伍建设,构建复合型人才队伍,注重信息素养的提升。主要包

括两方面：优化图书馆管理和自我学习提高。

从图书馆管理方面来看，图书馆应改变管理方式，为馆员提供大数据和信息技术专业培训机会，学会利用大数据分析获取精准信息情报，提高馆员对敏感信息研判和预判的能力。目前各图书馆馆员队伍主要还是以图书情报专业人员为主，学科构成相对单一。图书馆应注重人才引进，通过招聘实现馆员结构更新，建设复合型人才队伍。在实际招聘中，由于种种原因很难招到急需的人才，因此借助“外脑”就显得很有必要。要在立足文献信息组织加工服务的基础上，规划深层次信息咨询服务等知识服务，联系各学科、各行业的专家与权威人士，建立专家库、智囊团，进一步深化图书馆的信息服务。^[2]

从馆员自我学习提高来看，由于时代的发展、服务理念的更新和服务要求的提高，图书馆信息服务人员必须提高自主学习能力，提升信息服务水平。要将自主学习作为工作的一种常态，优化自身知识结构，拓展知识视野，有意识地培养对数据信息的注意力和思辨力。

3.3 信息服务职能创新

3.3.1 创新职能部门功能。公共图书馆职能部门要改革创新，扩大参考咨询部的服务功能，注重突发公共事件舆情的收集与分析。馆员在开展图书馆服务的同时，要注意搜集民情信息，并及时反馈给参考咨询部，进而对信息进行整理组织，以供发生突发事件时参考。

一旦发生突发公共事件，应尽快成立突发事件应对小组。小组成员以参考咨询部为主，并根据突发事件的性质，临时从馆员队伍中挑选合适的人员加入，并以志愿者为辅，完善信息服务人员的构成（包括各学科领域的专家学者），切实履行应急信息服务的职责。

3.3.2 拓展服务内容与方式。图书馆在应对突发公共事件时，应关注事件的进展情况，重视事件的时间节点，适时加强该方面的宣传教育工作，拓展服务内容与方式。除了科普讲座和展览外，还可以向公众提供心理咨询推荐、红十字会等慈善机构和各大保险公司名单信息、当地

的交通信息以及相关的法律知识和法律机构信息等，力争做到全方位的信息服务，切实履行宣传教育功能，传递传播有效信息，做到切合时宜恰到好处，确保突发公共事件对民众的伤害降到最低，有效引导舆论，促进社会和谐稳定。

3.4 建设与完善特色数据库

数据库具有信息含量大、检索功能强的特点。特色数据库往往代表着地方特有的信息数据，主要是根据地方的重点产业分布、地理环境等有针对性地构建，诸如特殊化学材料数据库、自然灾害数据库、各类专家数据库等。图书馆建设这些地方数据库，有利于掌握当地实际情况，从而提供有针对性的信息服务。

3.5 多维度共享信息资源

面对无限的文献信息资源，任何图书馆都无法实现全面收藏。这就要求图书馆走资源共享之路，建立协调机制，形成文献资源保障体系，实现信息资源多维度共享，包括纵向、横向和单向的合作与共享。纵向指国家图书馆和省市县级图书馆之间，充分利用自身资源开展信息资源共享。横向指公共图书馆、高校图书馆和专业图书馆之间。《中华人民共和国公共图书馆法》第四十八条明确指出：“国家支持公共图书馆加强与学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆的交流与合作，开展联合服务。”^[3] 横向共建共享主要指专业的互通有无，专业图书馆在某个专业领域的知识信息储备相对完备，有利于提高公共图书馆知识服务的水平。单向指图书馆与危机事件案例数据库之间的信息资源共享。目前已建立的危机事件案例数据库主要有：兰州大学危机信息管理研究团队研发的《中国公共危机事件案例知识库》，该系统收集了2007年以来我国发生的四级以上自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全以及网络舆情的突发公共事件案例；北京天演融智软件公司研发的《中国危机事件与管理案例库》，该系统为各类型组织提供一个学习型的集成化危机预警与辅助决策支持平台。^[4] 如发生公共突发事件，图书馆应急服务小组应快速响应，根据事件的性质、发生（下转第12页）

特色电子资源库。一些有装备电子图书借阅机的中小学图书馆及时更新精选电子图书书目,方便师生下载阅读,避免纸质图书在借阅过程中的卫生安全隐患,满足读者在疫情期间的阅读需求。

4 参加线上培训,提升馆员素质

互联网、移动网络及数字技术的迅猛发展,对中小学图书馆员的信息数字化处理能力提出更高要求。^[3]疫情期间,厦门市中小学图书馆员积极参加公共图书馆、高校图书馆和相关机构举办的各种线上培训活动,如中国图书馆学会举办的“书香助力战‘疫’,阅读通达未来——图书馆员业务能力提升”主题活动,以及中国教师发展基金会、中国教育装备兴业协会联合开展的“中小学图书馆馆员基本素养和基本技能培训”等。厦门市中小学图书馆员依托新媒体技术,参加线上培训学习的人数超过以往历年,业务素养和专业

(上接第5页)地点等寻求各方资源共享,获取前沿最新专业知识信息并服务公众,高效科学地将事件影响降至最低,确保人民的生命财产安全。

4 结语

开展社会突发公共事件信息服务是图书馆基础工作的延伸,也是图书馆人的工作职责。在应对突发公共事件中,图书馆对信息服务的调整、开拓与创新,可有效降低突发事件的伤害值,同时也可大大提高图书馆的社会认知度,提升图书馆的品牌形象,体现图书馆的自我价值。

参考文献

- [1]王庆稳.基于政府信息需求的公共图书馆信息服务对策研究——以嘉定区图书馆为例[J].

技能得到全面提升,为今后进一步做好中小学师生文献信息服务工作奠定了扎实的专业基础。

参考文献

- [1]教育部关于印发《中小学图书馆(室)规程》的通知[EB/OL].(2018-05-31)[2021-04-12]http://www.moe.gov.cn/srcsite/A06/jcys_jyzt/201806/t20180607_338712.html.
- [2]赵丹.书香抗疫,图书馆多举措做好应急信息服务工作[EB/OL].(2020-03-02)[2020-03-30].http://www.smu.edu.cn/info/1140/9179.htm.
- [3]赵丹.全媒体时代高校图书馆馆员的角色重建[J].北京教育(高教),2012(12):42-44.

郑巧妙 女,厦门市第三中学图书馆馆员。
(收稿日期:2020-10-03。刘婷婷编发。)

图书馆界,2017(6):35-39.

- [2]苏学昌.公共图书馆信息服务定位与拓展再思考[J].图书馆理论与实践,2014(1):81-83.
- [3]中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL].(2017-11-05)[2020-04-25].http://www.gov.cn/xinwen/2017-11/05/content_5237326.htm.
- [4]刘翔.大数据视域下的城市公共危机案例库建设研究[J].现代情报,2016(8):61-65.

何晓艺 泉州市图书馆馆员。

(收稿日期:2020-05-15。龚永年编发。)