

疫情防控常态化背景下的公共图书馆创新服务对策研究

——以河北省为例

田静

(河北省图书馆, 河北 石家庄 050000)

【摘要】在疫情防控常态化背景下,对河北省公共图书馆为读者提供开放服务采取安全、有效的措施比较分析,提出公共图书馆应积极适应防疫常态化的要求,落实人员物资精细化管理,建立图书馆动态管理服务模式,提升图书馆智慧服务,主动参与社会治理的创新服务策略。

【关键词】疫情防控常态化;社会治理;图书馆;服务

目前我国防范疫情反弹压力持续存在,防疫工作仍是今后各项开展的首要 and 关键。我国疫情防控由艰苦的阻击战转入持久战,按照“外防输入,内防反弹”的原则,各地采取依法防控、科学防控、精准防控的管理政策,整体处于可防可控的状态。在重大公共卫生事件中,公共图书馆作为人员流动、场地密闭的公共场所,在参与社会治理、防范化解重大风险、提升防控能力上,具有责无旁贷的义务。笔者从社会治理角度出发,对疫情防控中公共图书馆如何安全、有效为读者提供开放服务比较分析,为公共图书馆在后疫情时代中优化服务提供理论支撑。

一、疫情防控常态化下图书馆的权利和义务

(一) 法律规定

《公共文化服务保障法》第二十二条中规定:公共文化设施管理单位应当建立健全安全管理制度,开展公共文化设施及公众活动的安全评价,依法配备安全保护设备和人员,保障公共文化设施和公众活动安全^[1]。《公共图书馆法》中第十五条中规定了设立公共图书馆应当具备安全保障设施、制度及应急预案等条件^[2]。公共图书馆应急预案编制主要依据《中华人民共和国突发事件应对法》制定,一般包括预防与应急准备、应急处置与救援、事后恢复与重建、法律责任等多个方面^[3]。当疫情蔓延严重扰乱人民生产生活秩序时,在政府采取严格的

管控措施下,公共图书馆应积极响应政府的政策实施,在应急响应机制下,关闭馆区,停止一切相关服务和活动。随着疫情得到有效控制,公共图书馆应及时开馆,为读者重启服务。

(二) 职能部门的决策部署

面对突如其来的疫情,2020年1月,文化和旅游部办公厅、国家文物局办公室联合印发了《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》,要求全国各级各类图书馆贯彻落实习总书记关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作作出的重要指示精神,做好文化和旅游、文物系统疫情防控工作^[4]。

2020年2月文化和旅游部公共服务司发布《公共图书馆、文化馆(站)恢复开放工作指南》中提出恢复开放的总体要求是坚持分区分级,不搞“一刀切”;坚持防疫优先,做好恢复开放的预案和准备工作^[5]。

2020年9月,文化和旅游部公共服务司发布了《公共图书馆、文化馆(站)恢复开放疫情防控措施指南(第二版)》提出了推进全国公共图书馆、文化馆(站)加强常态化疫情防控,深入开展线上线下相结合的公共文化服务等措施^[6]。

2021年11月,文化和旅游部公共服务司发布了《公共图书馆、文化馆(站)疫情防控措施指南(2021年11月修订版)》新版指南,强调公共

场馆要按照“限量、预约、错峰”的总体要求，合理设置接待上限，严格落实预约制度，对入场公众数量进行总量控制和动态调控；尽量减少在密闭场所举办聚集性活动，按照当地疫情防控部署要求，该限流的限流、该暂停的暂停、该关闭的关闭^[7]。

（三）地方性规定

2020年河北省文化和旅游厅先后印发了《河北省文化和旅游厅关于停止举办大型聚集性群众文化旅游活动的通知》《河北省文化和旅游厅关于A级旅游景区和公共文化场馆恢复开放的通知》等文件。2021年河北省文化和旅游厅印发《文化旅游业新冠肺炎疫情防控工作指南》，内容包括河北省“十个常态化”30项预防措施、《公共图书馆、文化馆（站）恢复开放工作指南》（第二版）等，为图书馆服务提供指导。

二、公共图书馆的服务现状

在疫情得到有效控制之后，各级公共图书馆按要求分区域、分项目，采取预约限流逐步恢复开放。公共图书馆作为公共文化服务场所，具有读者聚集，人员流动的特性，面临的传播风险较高，社会辐射面较广泛，因此更需要加强防范意，落实主体责任，抓好精准防控。笔者通过网站和新媒体平台调研，总结了河北省各公共图书馆目前采用的疫情防控措施和开放服务形式。

（一）加强组织领导，制定应急预案

成立疫情防控领导小组，由主要领导牵头负责，每个部门各负其责，制定出本馆工作实施方案或者应急预案，明确了处置流程和措施，编制疫情防控工作指南，有条件的馆区设置了临时隔离点和救助站。

（二）严格实施场馆防控措施

按照“限量、预约、错峰”的要求，公共图书馆采用读者预约登记制进馆，限制同时在馆读者人数，保持读者在安全社交距离内活动。公共图书馆均购置了防控物资，增加了书刊消毒设备，增设流通书刊消毒环节，在馆区内开窗通风，定时消杀，在使用频率较高的区域例如触摸屏、桌椅、扶手等

地方增加消毒次数，并做好记录。为到馆读者提供免费消毒液、纸巾等防疫物品。到馆读者需佩戴口罩，通过测温，出示健康码、行程码和预约信息才能进入馆区内。

（三）开展馆员防控培训，加强内部管理

公共图书馆积极在馆员中推进新冠疫苗接种，达到全员覆盖免疫；为馆员举办防疫知识培训讲座；发放工作必需的防疫物品和宣传手册；提倡保持社交距离、规范佩戴口罩等工作流程规范；设置员工专用通道，入馆测量体温，出示健康码、行程码；定期进行员工核酸检测；严格请销假制度，要求外出馆员主动报告行程轨迹；定期总结并向上级机关汇报馆内防疫工作情况。

（四）大力宣传，做好读者行为引导

图书馆通过多种渠道，转发国家权威官方媒体医学科普知识、专家解读等内容，使公众充分了解和掌握整正确的医学知识，支持配合防控工作。在馆区内摆放防疫知识宣传专栏，设置消毒公示牌，使到馆读者了解图书馆防疫工作的开展。当疫情防控措施调整后公共图书馆及时发布信息，为来馆读者提供出行参考。河北省各公共图书馆均在网站、新媒体服务平台发布了多次公告信息，以唐山图书馆在网站发布的《唐山市图书馆关于进一步强化疫情防控措施的公告》为例，公告首先向公众说明了发布原因——国内多地相继发生聚集性疫情并向其他省（市）持续外溢，疫情形势严峻复杂；其次将包括开放时间、开放区域、服务项目、限流人数、其他事项等调整变更的内容，分别向读者详细说明；最后在公告中加入提示读者预约进馆的方式和小程序二维码等信息。这份公告信息条理清晰，内容详细，非常便于读者操作。

（五）灵活开展线上线下相结合的读者服务工作

各公共图书馆利用微信、app及官网等平台提供各类数字资源和线上服务项目，有效解决了因闭馆无法开展服务的难题，满足疫情防控期间广大读者需求。邢台市图书馆以线上全景数字展览的形式，宣传文化场所和旅游景区的防控知识，利用新媒体

平台转发关于防疫抗疫的内容、资讯、热点话题，引发了许多网友的共鸣和互动。邯郸市图书馆在春节期间开展线上“同舟共冀 书香战疫”视频征集点赞活动，用阅读迎接美好明天，丰富读者文化生活。秦皇岛图书馆在疫情防控常态化期间，对逾期还书延期处理，不扣除信用积分。恢复服务后，衡水市图书馆举办“后疫情时代的旅行”公益讲座，更好的帮助读者了解防控常态化下的旅行知识。沧州图书馆学雷锋志愿服务队到网格化结对帮扶社区开展新冠肺炎防疫科普宣传活动。这些活动具有地方特色，与实际相结合，拓宽了图书馆服务

（六）面向特殊群体的服务

公共图书馆有为特殊群体服务的法定义务，对象包括老人、残疾人、儿童等群体。在疫情常态化的背景下，河北省图书馆为老年读者开通绿色通道，60周岁及以上老年读者无需预约排队，持本人身份证经实名登记、测温合格后可进入馆区，用于解决老年人不会使用微信预约的难题。河北省图书馆创建《见读》短视频，以手语推介馆藏图书，通过微信平台为听障读者服务，为疫情常态化管理下残障读者服务提供了新的思路。石家庄市图书组织举办“抗疫小卫士”绘画作品挑战赛，丰富小读者防控疫情和儿童健康的相关知识。

三、疫情防控常态化下的公共图书馆服务困境

（一）应急管理能力有待提升

在大众的理解和认知中，理应由政府应急管理部门和相关部门处理应对出现的重大公共应急事件，公共文化服务部门尤其是图书馆此类的单位，不具备参与的能力。图书馆限于职责边界的约束，此时在社会中较为边缘化，因职责和权威所限未能发挥出综合优势，鲜有作为。在疫情常态化下，图书馆在组织体制、应急预案、预测报警、指挥决策、资源保障、社会动员等多方面凸显弱势，一旦出现危机就难以高效有序的开展工作。

（二）人员配置不够合理

公共图书馆存在着图书馆工作队伍应急管理人才匮乏、应急素养欠缺的问题。疫情防控常态化下，图书馆工作人员在开展正常业务之外还要开展防疫

工作，特别是在读者服务一线工作的馆员，面临着危险，当出现因工作人员隔离不能到岗工作时，致使业务流程中某方面工作量增加，其它工作人员如果不熟悉业务就会使业务开展受到影响。

（三）技术应用滞后，不能为服务提供有效支持

公共图书馆在智能技术方面应用滞后，不能准确提供读者行为轨迹，难以做到精准防控。横向数据共享和数据开放程度较低，与政府部门信息互动单一，无法及时为政府决策提供信息参考。

（四）读者服务工作形式单一，数字服务能力不足

公共图书馆在疫情防控常态化期间提供的这些服务集中在线上开展，形式多为数字资源展示，互动性差，及时性、针对性和差异化不足[8]。短板聚集在各级公共图书馆不能实现馆际互借、数字资源共享、网上参考咨询等服务，这些方面是今后河北省公共图书馆亟需加强和弥补的工作。

四、创新服务策略

（一）落实人员物资精细化管理

深入贯彻落实习总书记“全面提高依法防控依法治理能力、为疫情防控提供有力法治保障”的重要指示和中央、地方决策部署，图书馆应当做好当前新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，落实最严格的防控措施，全力保障读者生命健康安全和社会公共安全。其次图书馆应坚持科学防治、精准施策，坚持依法依规、联防联控、群防群治，建立长效防控机制，将应急管理纳入图书馆管理范畴，不断反思和修正现有的应急预案和机制，切实提高疫情防控的科学性、及时性和有效性。

落实主体责任，明确责任分工，确保各项风险防范措施落到实处。提升管理者风险治理能力，包括思维应急模式、危机思考能力和决策指挥能力，运用并完善图书馆应急管理体制；提升管理者应对水准，能够将理论与实践相结合，能够熟悉应急事件的情景和运作，在资源整合、沟通协调、维稳、救援等方面采取行之有效的应对措施。做好防控应急预案的演练，细化馆员防疫职责，提倡馆员间开

展业务交流,熟悉图书馆业务流程,避免工作岗位的固定化和单一化。

加强防疫设施和物资储备。加大统筹力度,定期开展风险评估,依据评估结果制定采购计划,保障疫情期间防疫物资供给,优先满足一线工作人员和读者服务对应救援物资的需要;对防疫物资分配和使用创新监管方式,优化工作流程。

(二) 建立成熟的图书馆动态管理服务模式

建立图书馆标准化的疫情应对措施。现阶段我国突发公共事件主要分自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等4类;按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素分成四级。图书馆应在《中华人民共和国突发事件应对法》和《国家突发公共事件总体应急预案》的框架下,针对不同级别、不同阶段的突发事件情况,制定出与图书馆业务相应的标准化应急措施,在组织体制、应急预案、预测报警、指挥决策、资源保障、社会动员等多方面为图书馆调整服务内容和方式提供指导,有利于图书馆实施动态管理服务模式。

建立与读者的动态沟通。一旦发生疫情或者管控升级,为全面落实防控要求,公共图书馆应灵活的调整服务方式和内容;多渠道及时发布变更公告,将服务变更原因和变更内容准确告知读者。现代社会信息传播主体多元化,传播渠道便捷,受众群体素养提高,图书馆应按照实事求是的原则发布服务动态信息。图书馆应建设、提升自有平台的影响力,同时拓展发布、传播渠道,或与有影响力的媒体平台合作,扩大受众群体。图书馆应及时收集并反馈读者意见与建议,不断改进工作方法。

(三) 提升图书馆智慧化服务

建立人性化、智能化、高效化的图书馆智慧服务平台,充分发挥互联网平台的作用,减少人群聚集。馆员可通过平台实行网上办公、在线办证、参考咨询、数字资源加工等相关业务。近年来大数据分析技术在图书馆应用于读者服务数据统计分析,对于预测疫情扩散趋势、追踪读者密切接触者等数据的采集和分析等具有显著优势。建议尽快在公共图书馆建立读者大数据服务系统,利用细颗粒度为

管理者各项决策提供依据;创新数字化管理和服务模式,提升服务效能,进一步扩大信息资源共享,数字资源免费开放,以满足读者远程访问需求,精准对接对读者需求。

(四) 主动参与社会治理

在疫情常态化下,图书馆应以专业优势辨别疫情期间的错误信息,承担辟谣信息的社会任务,为阻断谣言和虚假信息传播起到关键作用,保证舆论的正本清源。图书馆员应具备辨别真假信息的技能,可以帮助提升媒体和读者的信息素养;图书馆员养成批判性思维,以行动来教育和影响读者做正确价值选择,体现出图书馆在社会中信息导航的优势。

公共图书馆应注重加强思想引领的社会职能。图书馆始终以弘扬正能量和主旋律为己任,加强网络正面宣传,引导公众增强信心、坚定信心。在特殊时期多开展柔性读者服务工作,例如举办线上丰富多彩的文化活动、推送海量学习资源、开展志愿服务、为读者提阅读指导等,这些服务充实了读者的精神世界,缓解了社会紧张情绪,为公众防疫生活增添了温度。

参考文献:

- [1] 查炜.公共图书馆在突发公共卫生事件中的信息服务工作探讨[J].河北科技图苑,2020,33(05):44-49.
- [2] 刘中华,焦基鹏.后疫情时代公共图书馆知识付费平台转免服务策略思考[J].文化学刊,2021(05):150-154.
- [3] 魏大威,廖永霞,柯平,张智雄,王有强,滕五晓,周璐.重大公共安全突发事件中图书馆应急服务专家笔谈[J].图书馆杂志,2020,39(03):4-18.

基金项目: 本文系河北省文化艺术科学规划和旅游研究项目(编号:HB21-YB024)研究成果之一。

作者简介: 田静(1982—),女,馆员,硕士,研究方向:公共数字文化服务。