

突发公共卫生事件中的公共图书馆 应急服务研究*

郭亚军 张瀚文 卢星宇

(郑州航空工业管理学院信息管理学院, 郑州 450046)

摘要: 了解公共图书馆在突发公共卫生事件中开展的应急服务, 构建公共图书馆应对突发公共卫生事件的应急服务体系, 有利于公共图书馆针对突发事件采取合适的应对措施并发挥其公共职能。本文采用网站访问调查、社交媒体访问调查和内容分析的方法, 对我国127家公共图书馆进行网络调查, 了解这些图书馆的疫情信息发布、防疫知识普及、数字资源开放、信息咨询服务以及线上活动开展等应急服务情况。突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系重点包括: 推送及时的事件信息, 普及实用的应急知识, 开放优质的数字资源, 提供多元的信息咨询, 策划丰富的线上活动等。

关键词: 公共图书馆; 应急服务; 突发公共卫生事件; 网站; 微信公众号

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2020.05.006

公共图书馆作为公益性的信息服务和传播机构, 它的职责包括关注社会问题、承担社会责任^[1]。2003年我国爆发“非典”疫情之际, 各公共图书馆便充分发挥了自身作为社会文化机构的公共职能, 积极宣传“非典”相关防护知识与措施, 向公众传播正确的信息^[2]。2019年底新型冠状病毒肺炎(以下简称“新冠肺炎”)疫情爆发以来, 全国上下迅速建立起抗击疫情统一战线, 公共图书馆和图书馆人也积极参与到战“疫”当中。与非典疫情相比, 此次新冠肺炎疫情传播更广, 持续时间更长, 影响更大。如何构建起应对突发公共卫生事件的应急服务体系, 在图书馆闭馆的时候利用网络继续开展用户服务, 这是对我国公共图书馆提出的新挑战。

1 文献综述

关于公共图书馆内的健康防疫研究由来已久, 早在1993年, 李景仁^[3]提出, 为了读者、馆员的身体健康以及图书的安全存放, 图书馆应该积极采取防疫措施。

2000年, 吴海鹰^[4]认为, 应该定期对图书馆内的各项公共设备以及图书进行消毒, 定期对图书馆馆员进行体检以保障读者的健康和安全。

随着社会经济的发展和公共图书馆服务理念的转变, 许多学者逐渐扩大研究范围, 从公共图书馆内的健康防疫研究转向公共图书馆促进社会健康防疫研究。2004年, Larue^[5]开发了ArcView地理信息系统, 帮助公共图书馆收集公众健康信息, 服务于公众的健康需求。2011年, 彭春珍^[6]提出, 各级公共图书馆具有良好的资源优势, 应肩负起社区居民健康教育知识普及的重任, 疏通社区居民健康信息的渠道, 协助政府解决健康教育、健康促进的难题。2019年, Philbin等^[7]对美国公共图书馆目前开展的与健康有关的工作进行了调查, 并讨论图书馆作为中层社区资源改善人口健康的潜力。

探讨公共图书馆对于突发公共卫生事件的应急机制逐渐成为一个重要的研究方向。2004年, 徐国华^[8]在总结公共图书馆应对“非典”经验的基础上提出公共图书馆应建立突发事件应急机制, 包括成立领导机

*本研究得到国家社会科学基金青年项目“大数据环境下数字出版知识服务研究”(编号: 14CTQ028)资助。

构,对突发事件进行认定,形成突发事件处理预案,明确人员责任,做好事后处理等。2008年,Balakrishna等^[9]提出一种基于仿真的应急交通网络性能建模框架,可用于图书馆处理紧急情况,培训应急人员和交通管理中心操作员,为灾区居民疏散提供决策支持和协助,并确保不受阻碍地接触到急救人员。2011年,Zach^[10]认为,在H1N1流感等疫情面前,人们都在寻求有关信息和如何应对的方案,图书馆需要利用其可信赖信息源的地位,向公众提供快速和方便的信息服务。2015年,魏永丽等^[11]探索构建图书馆突发公共卫生事件应急处置机制,提出建立卫生应急组织体系、制定完善卫生应急预案、强化应急队伍建设、开展卫生应急演练、建立监测预警制度、规范卫生应急信息报送及优化卫生应急处置等具体解决措施。2016年,张靖^[12]对美国国立医学图书馆提供的灾害应急信息服务实践进行研究,认为我国公共图书馆需要将灾害应急信息服务上升到战略高度。

国内外关于公共图书馆如何应对“非典”、H1N1流感等突发公共卫生事件已经进行了一定的研究,但目前公共图书馆所处信息环境相比以往发生了较大改变,互联网、移动互联网的普及,社交媒体平台的广泛应用,都将让公共图书馆利用网络开展应急服务具有更多新的特点和创新的服務方式。因此,需要对公共图书馆在此次疫情期间开展的应急服务进行调查和总结,构建突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系。

2 研究方法

2.1 研究样本

本研究共选取我国127家公共图书馆作为调查对象,包括国家图书馆、省级公共图书馆以及2019年上半年GDP排名前100位城市^[13]的市级图书馆(其中部分与省级公共图书馆重叠)。这些公共图书馆均是本地区服务覆盖范围广、馆内设施设备良好、馆藏信息资源丰富的图书馆,较好地代表了我国公共图书馆的服务水平。

2.2 研究过程

本研究采用网站访问调查、社交媒体访问调查和内容分析等方法来收集数据。调查时间为2020年1月24日—4月5日,并在4月23—28日进行了补充。

首先,访问127家公共图书馆的官方网站,以确认这些图书馆网站是否能正常访问,以及在疫情期间是否提供相关服务,然后对公共图书馆在疫情期间所提供的信息服务进行调查统计。其次,在微信公众号中搜索各个公共图书馆的名称,对于无法搜索到的图书馆访问其官方网站从而确认是否开通微信公众号,然后调查这些公众号是否更新推文、是否提供借阅图书功能等各项服务,搜集调查所需的各项数据。最后,对调查结果进行二次检查、复核,确保调查数据的准确性。

3 公共图书馆在新冠肺炎疫情期间开展的应急服务

对127家公共图书馆网站和微信公众号的调查发现,公共图书馆在新冠肺炎疫情期间开展的应急服务主要包括疫情信息发布、防疫知识普及、数字资源开放、咨询服务提供、线上活动开展等。

3.1 疫情信息发布

被调查的127家公共图书馆在官网和微信公众号上发布闭馆通知、媒体报道、动态监测和研究进展等疫情相关信息。其中,发布闭馆通知和媒体报道的占比比较高,而发布动态监测和研究进展信息的占比相对较低(见图1)。

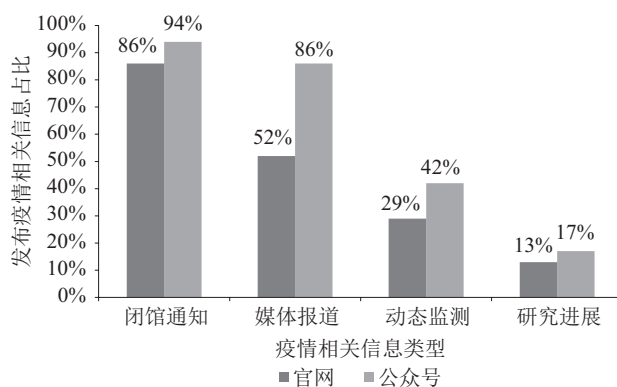


图1 公共图书馆疫情信息发布情况

公共图书馆高度重视防疫工作,大部分图书馆及时在网络平台发布了闭馆通知,以避免因公共场所人员聚集可能带来的传染风险。在闭馆期间,图书馆借还书功能暂停,但此期间读者外借文献逾期费用均被免除,数字图书馆等线上服务正常开展。国家图书馆在网站首

页发布“抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源”专题,提供媒体报道、动态监测、研究进展、在线资源服务推荐等信息,并链接人民网、新华网,以及百度建设的疫情防控专题网站^[14]。湖北省图书馆和武汉图书馆这两个处于疫情中心的公共图书馆坚持不断更新他们的微信公众号,为用户推送与疫情相关的资讯。云南省图书馆每天在官网上进行疫情通报和辟谣。广州图书馆推出“众志成城抗疫情”专题,持续发布本地疫情动态信息和政策法规等最新的、最权威的资源信息^[15]。

微信公众号等网络平台的发展让公共图书馆及时向读者传递信息变得更加便捷和有效,从而在图书馆闭馆期间,以另一种方式服务社会。公众号通过链接媒体报道、实时动态监测和最新研究进展,让读者在了解馆内信息的同时,还能了解社会防疫工作的现状和进展。调查显示,虽然有部分图书馆在网站上发布闭馆通知后就没有再更新疫情信息,但通过微信公众号推送疫情信息成为更普遍的手段。

3.2 防疫知识普及

疫情期间,大部分被调查的公共图书馆在其官网和微信公众号开展了防疫知识的普及,普及知识类型以新冠肺炎疫情防护知识、病毒及细菌科普知识为主。95%的图书馆借助微信公众号推送消息以普及新冠肺炎疫情防护知识,51%的图书馆官网上有相关内容;传播科普知识的图书馆微信公众号和官网的比例也分别达到90%和47%。此外,与新冠肺炎疫情相关的书目推荐、可靠链接以及辟谣知识、营养健身知识等也都在公共图书馆进行普及的范围内(见图2)。

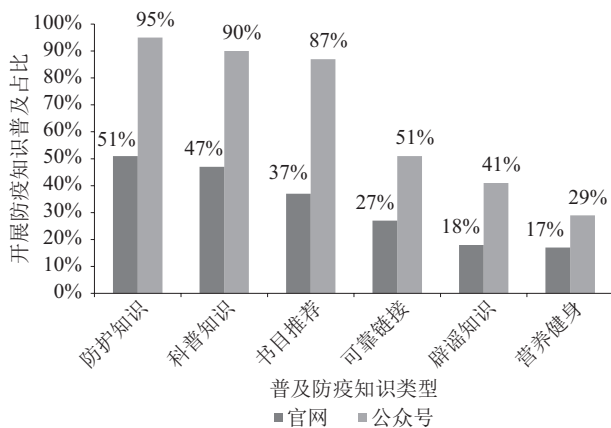


图2 公共图书馆主要的防疫知识普及类型

广西壮族自治区图书馆在官网上提供《新型冠状病毒感染防护》《病毒来了!——新型冠状病毒感染的肺炎预防知识绘本》等与疫情相关的在线图书资源供读者阅读,大多数图书以图文并茂的方式介绍防疫指南和病毒历史的演变等知识^[16]。广东省立中山图书馆整理发布了较多应对新冠肺炎疫情心理调适的防控知识,如《新型冠状病毒感染的肺炎公众心理自助与疏导指南》《应对新型冠状病毒肺炎疫情社区服务心理支持技巧50问》等,为读者缓解心理压力,增强战胜疫情的信心^[17]。四川省图书馆编撰彝汉、藏汉防疫手册电子版,向少数民族读者普及防疫知识。

根据调查结果发现,公共图书馆通过微信公众号来普及防疫知识的比例远高于官网。借助微信公众号可以将相关科普知识直接推送到读者的手机,让读者及时、便捷地了解如何防疫。但需要指出的是,调查期间,只有山东省图书馆、无锡市图书馆等少数图书馆做到了每天更新,大部分公众号的更新与推送频次较低且没有规律性,管理人员如果更多地分析核心受众群的最佳微信阅读时间再采取合适的策略,将有助于提升推送文章的阅读率,更好地达到知识普及的目标。

3.3 数字资源开放

调查结果显示,公共图书馆将其拥有的数据库等数字资源在官网宣布免费临时开放的占比为6%,而通过微信公众号公布的占比为41%;在官网和公众号宣布一直开放的占比分别为9%和13%;而提示需要注册读者才能使用数据库的占比分别为77%和35%;官网和公众号没有明确提及数字资源访问是否需要注册的占比为8%和9%(见图3)。

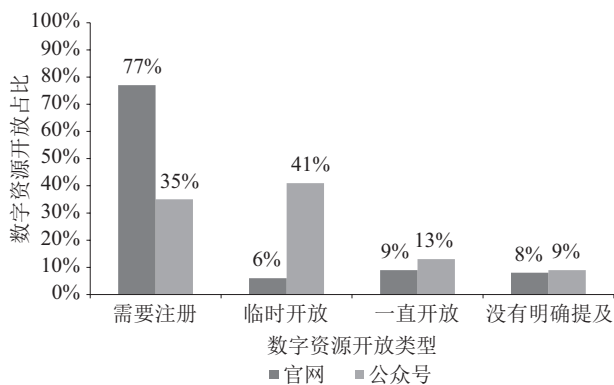


图3 公共图书馆数字资源开放情况

由此可见,在使用公共图书馆数字资源时,大部分情况需要使用读者证进行登录才能访问。读者证的办理分线上和线下两种,而一些图书馆要求线上办理读者证之后仍需要本人持身份证到图书馆注册,这为疫情期间用户使用数字资源带来一定障碍。还有一些图书馆数字资源开放不够公开,其数据库只有通过局域网登录才能访问。

疫情期间一些图书馆在免费开放数字资源的同时,额外链接了医学数据库以提高读者对于疫情的医学认识,如湖北省图书馆、湖南省图书馆等链接万方医学网,在普及防疫知识的同时,开放针对新型冠状病毒的主题数据库,无须注册就能浏览关于疫情的最新论文,助力医学科研的发展。其他图书馆通过办理读书证,可以免费浏览中国知网(CNKI)、万方数据库、中华数字会医学期刊等数字资源。山西省图书馆微信公众号开设防疫专题,用户只需手机注册就能浏览新型冠状病毒相关、知网OA(Open Access)平台和最新疫情信息。河南省图书馆公众号限时开放CNKI群艺学堂,开设新冠肺炎专题。公共图书馆开放的数字资源有利于广大群众防疫知识的提升,帮助医务工作者获取最新的科研成果。

3.4 咨询服务提供

疫情期间,公共图书馆为了公众安全而暂停到馆服务,为让读者的问题得到及时的解答就需要更多借助虚拟参考咨询的形式。调查结果显示,读者可以通过邮件、电话、QQ、微信公众号、参考咨询联盟以及其他途径进行咨询(见图4)。

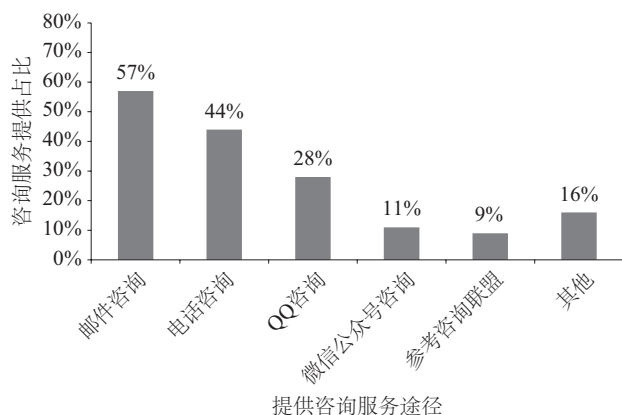


图4 疫情期间公共图书馆提供咨询服务的途径

通过对图书馆网站和微信公众号提供的咨询服务方式进行统计,不难发现,在疫情期间图书馆馆员改变工作方式,更多地使用邮件和社交平台等开展远程服务,随时随地解答读者问题。图书馆内部人员通过社交媒体引导读者通过移动图书馆、微信平台等途径进行阅读、获取资源和咨询。部分图书馆还开设了网页留言、人工智能回复等多渠道沟通方式。

值得关注的是,全国图书馆参考咨询联盟平台为疫情期间的专业文献服务提供了保障,平台的组织管理单位广东省立中山图书馆的10多名参考咨询员接力工作,并倡议发动其他图书馆的50多名参考咨询馆员共同参与,昼夜在线为全国各地的读者提供及时的咨询解答和文献传递服务^[18]。

3.5 线上活动开展

这次疫情持续时间长,适逢春节假期,公众原本计划参加的各种年俗活动以及公共图书馆安排的讲座、展览等活动全部取消。但很多公共图书馆发挥了公共文化传播职能,积极开展线上活动,丰富公众的文化生活。调查显示,有52%的图书馆在疫情期间通过官网开展了线上文化活动。浙江省图书馆举办了“新春诗词答题闯关活动”“猜灯谜祈平安驱疫情享乐趣”等在线活动以及“抗击新冠肺炎疫情的心理应对”系列网络讲座。上海市图书馆举办了网上“年俗文化展”。长春市图书馆举办了在线游园会,活动包括祈福、猜灯谜、制作花灯、写春字、抽奖等。浙江省图书馆、南昌市图书馆和宜昌市图书馆等在网上组织“书香战疫”活动,开设疫情公开课,征集疫情朗读作品。

公共图书馆微信公众号在推送疫情信息和防疫知识的同时,也便于开展线上活动,读者在家使用手机就可以参加图书馆的活动。本次调查的公共图书馆微信公众号中,92%举办了各式各样的活动,如写对联、猜灯谜、疫情论文征集、战疫知识竞答等。由此可见,得益于移动社交媒体的便携性、信息源易确认、即时性的特征,微信公众号已成为图书馆开展线上活动并和用户交流的重要平台。

4 突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系

在突发公共卫生事件时期,公共图书馆为避免人

群聚集带来的传染风险采取暂停到馆服务,从而利用网站和社交媒体等网络平台继续为用户提供服务。通过总结新冠肺炎疫情期间127家公共图书馆所开展的应急服务,本文构建了突发公共卫生事件中的公共图书馆

应急服务体系(见图5),公共图书馆在突发公共卫生事件时期可开展以下应急服务:推送及时的事件信息,普及实用的应急知识,开放优质的数字资源,提供多元的信息咨询,策划丰富的线上活动等。

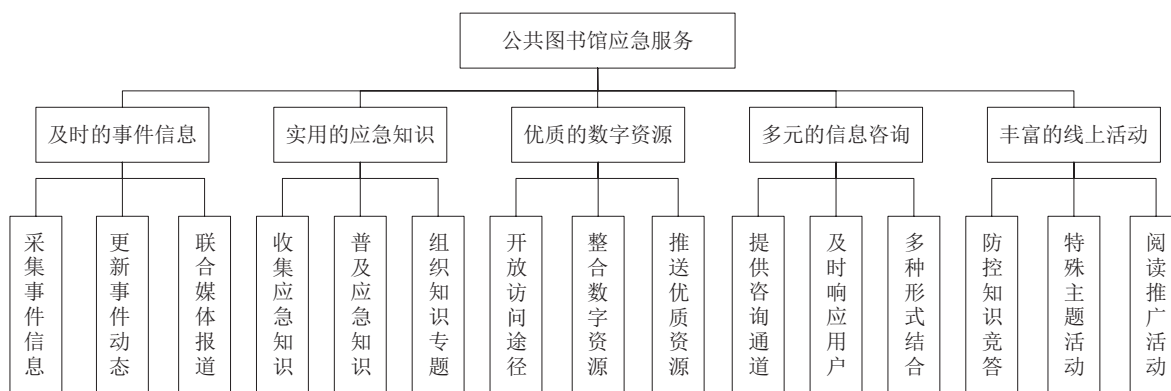


图5 突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系

4.1 推送及时的事件信息

公共图书馆是地方的信息中心,用户可以随时得到各种信息和知识^[19]。在突发公共卫生事件中,社会公众容易缺乏准确信息,因此图书馆的信息服务至关重要。作为信息中心的公共图书馆应该根据读者在突发公共卫生事件中对相关信息的特定需求,积极主动地开展应急信息服务。

首先,公共图书馆应当积极组织人员采集突发公共卫生事件信息,运用图书馆对信息收集和甄别优势,为读者分辨真伪,给用户提供事件真实信息;其次,关注和监测事件发展动态,拓宽读者接收信息的途径,在利用图书馆网站发布信息的同时,可以更多地选择运用微信公众号等移动社交平台为用户快速、及时地提供事件动态监测和发展动态;最后,仅提供单个图书馆自身的信息是不够的,可以通过联合媒体报道,如人民网、新华网和当地权威媒体,增加信息的时效性和权威性,及时为读者提供事件信息。

4.2 普及实用的应急知识

《中华人民共和国公共图书馆法》将公共图书馆定义为“向社会公众免费开放,收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务,开展社会教育的公共文化设施”^[20],公共图书馆有能力,也有责任和义务,

向社会普及应急知识。

在突发公共卫生事件时期,公共图书馆应成立应急知识普及小组,发挥自身的信息资源搜集与鉴别能力,汇集和整理实用的应急知识。充分利用图书馆的官网和微信公众号等网络平台,以提供相应的电子读物、公开课和讲座等形式为读者提供应急知识,拓宽读者应急知识普及渠道,消除用户应急知识盲区,引导公众开展正确的应急防护。与此同时,图书馆可组织应急知识专题,以文字、漫画、视频、音频等形式,更系统全面地为读者提供应急知识。

4.3 开放优质的数字资源

公共图书馆资源开放是图书馆服务的一项重要标准,但目前公共图书馆数字资源的开放程度还不够,突发公共卫生事件的爆发,让数字资源的访问障碍问题受到更多的关注。面对突发公共卫生事件,各公共图书馆在关闭到馆服务的情况下,更要加强对优质数字资源的开放,促进用户对图书馆的使用。

图书馆首先要敞开网络大门,让用户能够通过多种渠道、多种方法便捷地访问图书馆的数字资源,进一步扩大图书馆网络服务职能。其次,图书馆需要为读者整合数字资源,通过与其他图书馆、软件开发商、数据库的合作,在最短的时间内实现馆际、平台间的资源共享,提高数字资源储备。最后,图书馆推送数字资源形

式需要与时俱进,改变以往把数字资源放在图书馆网站被动等待读者使用的形式,借助微信公众号、微博、抖音等形式主动向读者推送数字资源,加速数字资源的传播,增加数字资源使用效率。

4.4 提供多元的信息咨询

在突发公共卫生事件时期,公共图书馆仍然需要为读者提供及时的信息咨询服务。当前一些公共图书馆的咨询服务机制不够完善,在闭馆后没有设置网络咨询方式,导致读者不能及时联系到图书馆工作人员,问题不能及时得到解决。

图书馆应为读者提供闭馆后的多元化咨询通道,借助电话、邮件、网页留言以及QQ、微信等网络社交工具解答读者的问题,或者借助全国图书馆参考咨询联盟为读者提供咨询服务。在提供多元咨询途径的同时还要求图书馆及时响应用户,这就需要在咨询服务机制和手段上进行提升,如安排参考咨询馆员在家办公,借助移动终端随时可以解答用户的问题,从而减少馆员和用户之间沟通障碍。咨询服务也可以多种形式相结合,如采取“机器人咨询员+人工服务+知识库+留言”的方式提供咨询服务,对一些普遍问题进行分类处理,对特殊问题再进行人工服务,可以大幅提高咨询服务效率。

4.5 策划丰富的线上活动

在突发公共卫生事件时期,公共图书馆因闭馆不能举办线下活动,活动的阵地自然转移到了线上。公共图书馆利用网络平台开放性、交互性、即时性、虚拟化的特征,开展线上活动,能够让读者在任何时间、任何地点,及时地和图书馆进行互动^[21]。

公共图书馆在突发公共卫生事件时期组织的线上活动可以包括3类。①防控知识竞答。通过线上征集防控知识漫画、文学作品和朗读作品等资源,再发布分享,或开展知识竞答,从而普及防控知识。②特殊主题活动。如春节期间通过写春联、猜灯谜、举办年俗文化展、新春诗词答题等活动,丰富公众在突发公共卫生事件时期的精神文化生活。③阅读推广活动。公共图书馆向读者推荐书目或提供免费数字图书资源,读者可在图书馆网络平台中留言交流读书心得或进行答题,从而达到借助阅读调适读者心理的效果。公共图书馆策划和组织丰富的线上活动,不仅是突发公共卫生事件时期的权宜之

计,还可以成为未来持续开展的活动形式。

5 结语

本研究通过对127家公共图书馆的官网和微信公众号进行网络访问调查,了解新冠肺炎疫情下的公共图书馆开展的应急服务,构建突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系。在新冠肺炎疫情期间,公共图书馆及时响应,停止到馆服务,但通过网站和微信公众号等网络平台继续为用户提供服务。公共图书馆应对疫情态度积极,采取了发布疫情信息,普及疫情知识,提供信息咨询,开放数字资源,举办线上活动等措施。疫情期间,公共图书馆对社交媒体的利用程度高于网站。面对突发公共卫生事件,公共图书馆可以通过推送及时的事件信息,普及实用的应急知识,开放优质的数字资源,提供多元的信息咨询,策划丰富的线上活动,让服务范围和服务场景多元化,让用户不受地域、时间影响就能享受到图书馆的各种服务。

需要说明的是,本调查只统计了公共图书馆在其官网和微信公众号发布的信息,对于其线下开展的活动信息未能纳入统计。此外,本次调查时间截至2020年4月28日,对于公共图书馆在此时间段之后采取的服务,本研究无法包含。

本研究侧重于突发公共卫生事件中的公共图书馆应急服务体系研究,在突发公共卫生事件结束后如何有序恢复开放和进行有效的安全管理,值得进一步研究。

参考文献

- [1] Social Responsibilities Round Table [EB/OL]. [2020-02-07]. <http://www.ala.org/rt/srrt/>.
- [2] 郑笑笑. 试论社会突发事件中公共图书馆职能的发挥[J]. 图书与情报, 2005(4): 49-52.
- [3] 李景仁. 谈谈图书馆的卫生防疫[J]. 图书馆论坛, 1993(1): 48-50.
- [4] 吴海鹰. 加强图书馆公共卫生工作预防疾病的传播[J]. 医学情报工作, 2000(1): 35-36.
- [5] LARUE E. Using GIS to establish a public library consumer health collection[J]. Biomedical Digital Libraries, 2004(1): 1-8.
- [6] 彭春珍. 图书馆应积极服务于社会公共卫生教育[J]. 图书馆理论与实践, 2011(11): 30-32.

- [7] PHILBIN M, PARKER C, FLAHERTY M, et al. Public libraries: a community-level resource to advance population health [J]. *Journal of Community Health*, 2019 (1): 192-199.
- [8] 徐国华. 图书馆也应建立突发事件应急机制 [J]. *图书馆工作与研究*, 2004 (2): 72-74.
- [9] BALAKRISHNA R, WEN Y, BEN-AKIVA M, et al. Simulation-based framework for transportation network management in emergencies [J]. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2008 (1): 80-88.
- [10] ZACH L. What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis [J]. *Science & Technology Libraries*, 2011 (4): 404-413.
- [11] 魏永丽, 韦汉萍, 罗燕萍. 图书馆突发公共卫生事件应急机制构建探索 [J]. *图书情报工作*, 2015 (S1): 7-8, 14.
- [12] 张靖. 美国国立医学图书馆灾害应急信息服务与启示 [J]. *图书情报工作*, 2016 (7): 72-77.
- [13] 排行榜123网. 2019上半年全国城市GDP排名 天津、重庆半年过万亿 [EB/OL]. (2019-08-13). [2020-01-24]. <https://www.phb123.com/city/GDP/36663.html>.
- [14] 国家图书馆. 抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源专题 [EB/OL]. [2020-02-06]. http://www.nlc.cn/dsb_zt/xzzt/gtxgfy/.
- [15] 广州图书馆. 众志成城抗击疫情专题 [EB/OL]. [2020-02-24]. <http://www.gzlib.org.cn/zzcckyq/index.jhtml>.
- [16] 广西壮族自治区图书馆. 阅读战“疫” [EB/OL]. [2020-02-24]. <http://www.gxlib.org.cn/ydz/ydz-index.html>.
- [17] 广东省立中山图书馆. 携手你我, 共抗疫情 [EB/OL]. [2020-02-24]. <http://www.zslib.com.cn/jingtaiyemian/2020kzyt/index.html>.
- [18] 广东省文化和旅游厅. 广东省立中山图书馆提供专业文献服务助力疫情防控工作 [EB/OL]. (2020-02-12). [2020-02-28]. https://www.mct.gov.cn/whzx/qgwhxx1b/gd/202002/t20200212_850740.htm.
- [19] IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 [EB/OL]. [2020-04-23]. <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.
- [20] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国公共图书馆法 [M]. 北京: 法律出版社, 2018: 10.
- [21] 沈秀丽, 白淑春, 徐桂香. 卫生防疫工作中不可忽视的场所——图书馆 [J]. *大学图书馆学报*, 2003 (5): 82-84.

作者简介

郭亚军, 男, 1979年生, 博士, 副教授, 研究方向: 数字图书馆、知识服务、信息无障碍。

张瀚文, 男, 1994年生, 硕士研究生, 通信作者, 研究方向: 数字图书馆、人工智能, E-mail: 244846508@qq.com。

卢星宇, 男, 1995年生, 硕士研究生, 研究方向: 数字图书馆、信息无障碍。

Study on Emergency Services of Public Library in Public Health Emergencies

GUO YaJun ZHANG HanWen LU XingYu

(School of Information Management, Zhengzhou University of Aeronautics, Zhengzhou 450046, China)

Abstract: Survey the emergency services of public libraries in public health emergencies, and build an emergency service system of public libraries in response to public health emergencies, which is conducive to public libraries to take appropriate measures and play their public functions in response to emergencies. By using the methods of website visit, social media visit and content analysis, this paper conducts a network survey of 127 public libraries to understand their emergency services such as epidemic information release, epidemic prevention knowledge popularization, digital resource opening, information reference service and online activity organization of these libraries. The public library emergency service system in public health emergencies focuses on the following aspects: push timely event information, popularize practical emergency knowledge, open high-quality digital resources, provide multiple reference services, and plan rich online activities, etc.

Keywords: Public Libraries; Emergency Services; Public Health Emergencies; Websites; WeChat Official Accounts

(收稿日期: 2020-04-30)