

## 推进图书馆应急服务体系建设

在此次新型冠状病毒肺炎疫情防控阻击战中，很多图书馆启动应急服务预案，安排馆员坚守岗位，充分利用官网、微博和微信公众号，开展线上服务，很好地保障了数字资源供给，传播了应急科技知识，展示了图书馆的社会责任和担当，为打赢防控阻击战作出自己的贡献。但同时，图书馆应该增强忧患意识，针对公共安全突发事件建立应急服务体系。

首先，构建应急服务组织系统，通过制定应急服务相关制度、标准和指南，开展应急服务培训与定期演练，增强馆界和馆员应急服务意识，提升馆员应急服务能力；通过建立区域性或全国范围内图书馆联动机制，以便在应对突发事件时能够发挥馆际合力，迅速形成应急服务预案，构筑统一的应急服务行动。其次，建立馆内应急服务协同模式，通过科学分析公共安全突发事件本身特征和影响，在馆内形成跨部门协同的应急服务团队，创新服务内容、服务流程和服务方式，在保障图书馆正常服务前提下，推进针对突发事件的相关信息资源应急免费服务。再次，建立应急资源组织与服务系统。在图书馆门户网站增设“应急服务模块”，针对突发事件及时启用应急服务功能，提升大众相关信息交流和知识获取能力；同时，因地制宜地针对突发事件重点地区或单位，针对预印本网站、数据库、自媒体等进行中外文文献检索汇总，并清洗、整理、统计、分析文献数据，一方面形成专题资料库，提供定题文献服务，另一方面形成相关分析报告或动态参考，提供相关科研或决策部门参考。最后，建立应急服务宣传推广渠道。与政府相关部门、相关社区、相关单位进行联动，将图书馆应急服务作为公共服务的组成部分，利用相关渠道或途径进行服务宣传，充分发挥微信、微博等社交媒体的作用，开展突发事件应急专题讲座，发放应急知识手册、播放应急宣传片等，帮助公众快速掌握自我保护和自救方法，培养公众危机安全意识。

公共安全突发事件有多种类型，如公共卫生类（疫情、食品安全）事件、自然灾害类（地震、洪水、冰雹）事件、事故灾害类（矿难、火灾、放射污染）事件和社会安全类（区域暴乱）事件等，需要针对不同类型、不同性质、不同范围的突发事件，设计差异化应急服务策略，需要各级图书馆（如国家级、地区和基层图书馆）构筑协同化应急服务机制，提升应急服务质量和效果。需要不同类型图书馆（如高校图书馆、公共图书馆和专业图书馆）发挥各自资源特色和服务优势，强化针对各自服务主体的应急服务，这样才能在公共安全突发事件中发挥图书馆的社会认知作用和公共服务职责。

■ 曾建勋