【引文格式】伍力.后疫情时期公共图书馆开展读者服务的思考[J].中国中医药图书情报杂志,2021,45(1):39-42.

后疫情时期公共图书馆开展读者服务的思考

伍力
重庆图书馆，重庆 400037

摘要：2020 年初的新型冠状病毒肺炎疫情对我国各行各业的发展产生了较大的影响。公共图书馆作为人群高度聚集和馆舍相对封闭的公共文化服务场所，传统的读者服务方式也受到巨大挑战。后疫情时期，公共图书馆读者服务应强化公共卫生安全意识，建立健全应急服务机制，加强数字资源建设、专题文献信息资源建设，实现文献信息资源共建共享，充分挖掘利用新媒体创新服务等。

关键词：公共图书馆；后疫情时期；读者服务
中图分类号：G252；G258.2　　**文献标识码：**A　　**文章编号：**2095-5707(2021)01-0039-04
DOI: 10.3969/j.issn.2095-5707.2021.01.008　　**开放科学（资源服务）标识码（OSID）：**

Reflections on Reader Services in Public Libraries During the Post-epidemic Period

WU Li
(Chongqing Library, Chongqing 400037, China)

Abstract: The COVID-19 epidemic at the beginning of 2020 had a great impact on all walks of life in China. As public libraries are public cultural service places with high concentration of people and relatively closed rooms, traditional reader services are also faced with great challenges. In the post-epidemic period, reader services in public libraries should strengthen public health security awareness, establish and improve the emergency service mechanism, strengthen the construction of digital resources and special literature and information resources, realize the joint construction and sharing of literature and information resources, and fully explore and utilize new media innovative services.

Key words: public libraries; post-epidemic period; reader services

2020 年初，新型冠状病毒肺炎（以下简称“新冠肺炎”）疫情暴发，迅速席卷全球，我国人民在以习近平同志为核心的党中央的正确领导下全国一盘棋，众志成城，共同抗疫，取得了新冠疫情防控阻击战的决定性胜利。新冠肺炎疫情对我国各行各业的发展都产生了较大冲击，公共图书馆作为人群高度聚集和馆舍相对封闭的公共文化服务场所也属于高风险防控区，传统的读者服务受到挑战，后疫情时期公共图书馆读者服务如何开展，成为公共图书馆人亟需思考的问题。

1　疫情对公共图书馆的影响

新冠肺炎疫情的传染性强，传播力广，人群普遍易感，公共图书馆作为封闭的公共场所，具有人群聚集导致传染的风险，公共图书馆的传统服务模式遭遇极大挑战。全国各级公共图书馆纷纷宣布于 2020 年 1 月 24 日开始闭馆，并且暂停所有线下阅读活动和服务。新冠肺炎疫情暴发时期恰逢中国传统春节长假和学生寒假，往年的春节和寒假都是图书馆人流较多的时期，图书馆也会在此时期精心准备丰富多彩的读者活动，疫情的发生让线下活动全部取消。图书馆员要迅速适应这突如其来的疫情影响，工作模式发生了改变，线下转为线上，工作内容迅速调整。于读者而言，“宅家抗疫”让原有的阅读习惯发生了改变，特殊时期的阅读喜好和需求也发生了改变。

2　公共图书馆疫情期间应对措施

2.1　暂时闭馆，取消线下活动

为了保障读者和馆员的生命健康安全，防止读者聚集，31 个省级公共图书馆纷纷宣布暂时闭馆，如重庆图书馆在官方微博上发布闭馆公告，所有线

第一作者：伍力，E-mail：530717352@qq.com

下读者阅读推广活动全部取消，疫情期间读者借书产生的超期费用全部免除。

2.2 整合资源，提供形式多样的网络数字资源服务

新冠肺炎疫情发生后，网络数字资源服务成为主要的服务方式之一。如国家图书馆在新冠肺炎疫情暴发初期就积极整合优质数字资源，进一步加强线上服务，多渠道丰富学术论文、电子书刊、在线讲座、在线展览等各类型资源供给，使读者足不出户即可享受国家图书馆信息文化服务[1]。国家图书馆还建立抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源专题库，整理了与疫情相关的特藏古籍、中文普通图书、民国图书、博士论文等资源。重庆图书馆[2]、杭州图书馆[3]还为读者提供抗疫资讯、科学防护与健康知识等服务。

2.3 多方合作，提供听书服务

公共图书馆数字资源中的音频资源在疫情期间同样发挥着重要作用，公共图书馆通过多样化服务方式，与知名企业合作，丰富市民群众的抗疫生活，如重庆图书馆与喜马拉雅合作，为读者提供自领取之日起为期 15 d 的免费畅听会员服务。新疆图书馆与懒人听书、云图数字有声图书馆、新语数字图书馆等 20 多个听书平台合作[4]，为读者提供听书服务。

2.4 加强业界联动，为疫区图书馆助力

新冠肺炎疫情暴发后，国家图书馆与中国图书馆学会发起倡议，联合全国图书馆界开展了一场以“驰援武汉 共克时艰”为主题的捐赠疫情防控急需物资行动[5]。全国共有 100 余家图书馆参与了本次行动，为武汉及湖北其他地区图书馆同仁筹集捐赠了大量抗疫物资，包括口罩、手套、雨衣、鞋套、防护服、护目镜、消毒液、时蔬及湿巾、洗手液、药皂等。这次图书馆界的捐赠行动充分展现了图书馆人的大局意识、奉献精神与使命担当，体现了全国图书馆系统打赢新冠肺炎战争的坚定信心[6]。

3 后疫情时期重庆图书馆读者服务工作实践及思考

目前新冠肺炎疫情防控工作在我国已取得阶段性胜利，因为疫情被按下暂停键的各行各业都已重新启动，人们的工作、生活也逐渐恢复正常，全国各级公共图书馆在确保读者、员工生命健康安全的前提下纷纷开馆接待读者。后疫情时期疫情防控常态化，复工复产复学分批进行，经济形势在逐渐恢复中，公共图书馆的读者服务工作可从以下几个方面开展。

3.1 强化公共卫生安全意识，卫生健康管理成为常态

现代新建的大型公共图书馆建筑，结构新颖，普遍采用玻璃幕墙，超大空高，阅览空间宽敞的设计减少了窗户的数量，馆内的气温调节、空气流通等都依靠中央空调、新风系统。这些客观条件导致图书馆普遍存在自然通风不良的现象，是图书馆对卫生防疫的重要不利因素[7]。馆内纸质资源处于封闭流通状态，在加工、流通上架、读者借阅、归还等一系列流通过程中都可能造成与细菌、病毒接触和传播。据统计，细菌的污染程度与图书借阅次数呈正比关系，图书借阅 1 次时细菌菌落数为 36 个，借阅 5 次时细菌菌落数为 51 个，借阅 10 次时细菌菌落数高达 73 个[8]。现代图书馆大流通、大开间、开放式空间布局，整个图书馆的空间划分只是功能区域的不同，没有物理上的实体隔断，馆内空间高密度布局加速病毒传播[9]。图书馆内的公用电梯、书籍报刊架、存包柜、自助借还书机、书目检索电脑等公共用品的流动性、公用性，成为公共图书馆的重要污染源。

新冠肺炎疫情后，公共图书馆人的公共卫生理念逐步形成，增加了对传染病防控、突发公共卫生事件的认知和重视，图书馆纷纷开始建立和执行科学有效的卫生清洁制度和消毒措施，如深圳图书馆修订了《深圳图书馆定期消毒工作规程》，进一步明确了本馆传染病疫情防控工作预案，建立健全长期有效的管理机制，保障工作人员和读者的卫生和身体健康[10]。后疫情时期公共图书馆馆舍的清洁消毒工作成为日常，强化图书馆馆舍环境及馆员、读者的卫生健康常态化管理。

3.2 建立健全应急服务机制，积极构建应急管理体系

新冠肺炎疫情发生后，虽然我国各级公共图书馆都迅速反应，积极应对，有所作为，但普遍存在应急服务严重缺位现象，缺乏应急服务意识和相关知识，没有建立科学有效地应对公共安全突发事件的应急服务机制[11]。后疫情时期，公共图书馆应加快修订完善突发公共卫生事件应急服务机制，加强馆员应急服务知识的培训，提高馆员的危机防范意识，定期开展应急演练，提升应急反应能力，构建完善的公共图书馆应急管理体系。

3.3 加强数字资源建设及区域图书馆联盟建设，实现文献信息资源共建共享

由于疫情对国民经济的影响，后疫情时期公共图书馆经费必然会缩减，构建区域图书馆联盟，加

强图书馆数字文献资源建设，实现文献信息资源的共建共享，可有效缓解经费不足的困难。

疫情期间“宅家抗疫”，让广大读者足不出户，通过电脑、手机等轻松获得大量文献信息，并可实现 24 h 开放，公共图书馆数字资源成为抗疫期间图书馆的主要服务方式。例如，中国图书馆学会通过“读联体平台”推送免费资源，“读联体平台”是开放型的全民数字阅读平台，涵盖了电子书、有声书、视频、期刊、图片等各类型数字资源，助推线上学习[12]。湖北省图书馆针对疫情推出“方舱数字文化之窗”，整合海量数字资源进行文化服务，对接公共数字文化工程、湖北省群众艺术馆、中文在线、QQ 阅读、云图数字有声图书馆、新语数字图书馆、仁仁阅、懒人听书、中华连环画、中华诗词库、艺术一刻钟、翼弧设计库共 12 家资源商，拥有近 20 万册电子书、53 万个音频、46 143 个视频、1 080 集动漫、10 万余条古诗词的丰富电子资源[13]。

信息资源与其他资源最重要的区别是其共享性，主要指信息资源具有可以为许多用户所共同使用的特征[13]。后疫情时期，区域图书馆联盟可以加强文献资源共建共享，缓解各个公共图书馆由于经费紧缺而导致的资源建设压力，同时满足广大读者的多元化、个性化需求。

3.4　特色专题文献信息资源建设

作为向所有人开放的服务机构，公共图书馆的主要任务是提供获取大量信息资源的途径，而且还应收集、整理和使用信息。疫情期间我国各级图书馆纷纷推出抗疫专题数据库，向读者普及疫情防控知识，如重庆图书馆通过微信公众号推出“新型冠状病毒肺炎”专题数字资源，提供介绍新冠肺炎防护的相关电子图书。后疫情时期，公共图书馆应及时收集、保存、记录此次疫情真相，留住城市抗疫记忆，发挥情报中心和大众文化资料中心的功能，对疫情相关文字、图片、视频进行收集、梳理，建立新冠肺炎抗疫专题数据库。目前国家图书馆、杭州图书馆、重庆图书馆等公共图书馆都在开展面向公众的抗疫文献资料征集活动[14-16]。

3.5　充分挖掘利用新媒体创新服务，关注特殊群体

随着我国人工智能、5G 等新兴技术的迅速发展，公共图书馆在读者服务过程中也要与时俱进，不断探索和吸纳新的传播媒介，应用新媒体如官方微信、微博、抖音等，为不同读者群体推送个性化读者服务。读者在疫情期间形成的线上阅读、线上看展览、线上互动活动方式会持续存在或成为习惯。后疫情时期，公共图书馆充分利用好新媒体开展读者服务工作，如重庆图书馆积极探索抖音直播方式向青少年读者进行阅读推广，收获大量读者粉丝。还可开展线上线下同步故事会、讲座、培训、展览等活动，满足读者需求。

国际图联图书馆特殊人群服务委员会（Library Services to People with Special Needs Section）对特殊人群给出的定义是“不能利用传统图书馆资源的社区人士”[17]。我国公共图书馆业务规范中特殊群体主要为未成年人、残障人士（包括智力障碍、肢体障碍、阅读障碍等）、老年人、进城务工人员及监狱服刑人员等群体[18]。新冠疫情的暴发让正常人的阅读方式发生了改变，然而对于特殊人群来说阅读几乎停滞，后疫情时期公共图书馆应重点关注在阅读上有困难的特殊人群，如提供送书上门，“快递到家”的点对点服务等。疫情过后由于人力、物力和财力限制，图书馆可加强与社会各企业、单位、慈善机构、志愿团体合作，共同为特殊人群提供优质服务，如为老年读者提供健康信息咨询服务、开展养生讲座等，为进城务工人员开办免费的职业技能培训班、搜集发布就业信息等。

4　小结

后疫情时期的公共图书馆要加强疫情防控的常态化管理，注重图书馆公共卫生安全的防护，积极构建区域图书馆联盟，实现资源的共建共享，充分利用新媒体在阅读推广中的积极作用，关注特殊人群，实现公共图书馆读者服务的升级。

参考文献

[1] 魏大威,廖永霞.国家图书馆应对重大公共卫生安全突发事件的举措与思考[J].图书馆杂志,2020,39(3):5-8.

[2] 重庆图书馆.抗疫进行时,重庆公共图书馆在行动![EB/OL].(2020-02-19)[2020-04-20].http://www.cqlib.cn/.

[3] 杭州图书馆.践行初心使命 时刻冲锋在前——抗击疫情杭图党员在行动[EB/OL].(2020-02-14)[2020-04-20].https://www.hzlib.net/.

[4] 阿勒泰新闻网.好书在线听,新疆图书馆提供免费数字资源[EB/OL].(2020-01-30)[2020-03-30].http://www.altxw.com/news/system/2020/01/30/030048743.shtml.

[5] 中国图书馆学会.驰援武汉 共克时艰——全国图书馆界捐赠疫情防控急需物资行动(一)[EB/OL].(2020-02-17)[2020-04-20].http://www.lsc.org.cn/contents/1342/14768.html.

[6] 坤高.新冠肺炎疫情下我国省级公共图书馆应对策略研究[J].图书馆

研究与工作,2020(4):14-17.

[7] 杨波.谈高校图书馆环境卫生存在的问题及解决措施[J].当代图书馆,2013(2):44-45,70.

[8] 黄忠琴,陈学勤,崔允霞.书刊细菌污染与控制污染措施[J].河南图书馆学刊,1994(1):60-61.

[9] 程丞.新冠肺炎疫情下的图书馆公共卫生防疫工作新思考[J].图书馆研究与工作,2020(4):10-13.

[10] 刘磊.浅谈新冠肺炎疫情下公共图书馆的防控措施——以深圳图书馆为例[J].公共图书馆,2020(3):58-61.

[11] 柯平.公共安全突发事件中图书馆应急服务机制刍议[J].图书馆杂志,2020,39(3):8-10.

[12] 张军,李波.新冠肺炎疫情下公共图书馆读者服务的思考[N].新华书目报,2020-03-20(007).

[13] 刘兹恒.后疫情时期的图书馆文献资源建设[N].新华书目报,2020-04-10(010).

[14] 国家图书馆.国家记忆 共同守护:国家图书馆关于启动中国战“疫”记忆库项目暨征集抗击新冠肺炎疫情主题资源的公告[EB/OL].(2020-04-22)[2020-05-10].http://www.nlc.cn/dsb_zx/zyjyk/.

[15] 杭州图书馆.杭州图书馆关于征集抗击新冠肺炎疫情文献资料的通告时间[EB/OL].(2020-02-26)[2020-05-10].https://www.hzlib.net/tg/4797.htm.

[16] 重庆图书馆采访编目中心.重庆图书馆关于征集重庆抗疫文献资料的公告[EB/OL].(2020-04-02)[2020-05-10].http://www.cqlib.cn/?q=node/15087.

[17] IFLA. Library Services to People with Special Needs Section[EB/OL].(2018-04-20)[2020-03-30].https://www.ifla.org/lsn.

[18] 全国图书馆标准化技术委员会.公共图书馆业务规范 第 1 部分:省级公共图书馆.WH/T 87.1—2019[S].北京:中国标准出版社,2019:37.

(收稿日期:2020-05-14)

(修回日期:2020-05-29;编辑:魏民)

(上接第 38 页)

书馆工作,2020,40(2):封 2.

[7] 黄如花,黄雨婷.面向重大突发公共卫生事件的虚假信息甄别——从新型冠状病毒肺炎疫情防控谈公众信息素养教育的重要性[J].图书情报知识,2020(2):9-12.

[8] 王玲宁,陈娟.【战“疫”说理】提升公众健康信息素养 应对突发公共卫生事件[EB/OL].(2020-02-28)[2020-06-06].http://m.gmw.cn/2020-02/28/content_33606244.htm.

[9] 邓胜利,付少雄.公众健康信息素养促进中的图书馆参与:驱动因素、国外实践及思考[J].图书情报知识,2018(2):5-13.

[10] 谢海华,曾湘琼.试论图书馆在危机信息传播中的作用[J].图书馆建设,2006(3):100-102.

[11] 叶丹.公共图书馆阅读疗愈创新服务研究[J].图书馆建设,2017(7):72-75.

(收稿日期:2020-07-04)

(修回日期:2020-07-20;编辑:魏民)