

面向应急管理的图书馆参考咨询服务模式及策略研究

蔡晓玲

摘要 面对新型冠状病毒肺炎疫情等突发事件,图书馆应提升其在应急管理中的参考咨询服务能力,发挥社会教育、知识传播的职能。文章通过对应急参考咨询的读者需求、资源、技术、组织管理四要素及突发事件事前、事中和事后三阶段知识服务流程进行分析,构建了集数据基础层、读者服务层、咨询响应层、总结反馈层于一体的应急参考咨询服务模式,并基于此探讨切实可行的服务策略,以期为我国图书馆应对突发公共事件提供一些借鉴及启示。图3。参考文献37。

关键词 应急管理 参考咨询 信息服务 服务模式 服务策略

Research on Library Reference Service Mode and Strategy for Emergency Management

Cai Xiaoling

Abstract: Facing COVID-19 and other emergencies, the library shall improve its reference service ability in emergency management, and play its social education and knowledge dissemination functions. This paper has analyzed the four elements of emergency reference service, including reader needs, resources, technology, organization and management, and the three stages of knowledge service process, that is, before, during and after the emergency. It has constructed an emergency reference service mode which integrates data base layer, reader service layer, consultation response layer and summary feedback layer. Based on these four levels, this paper discusses the practical service strategies, in order to provide some reference and enlightenment for China's libraries in dealing with public emergencies. 3 figs. 37 refs.

Keywords: Emergency Management; Reference Service; Information Service; Service Mode; Service Strategy

近年来,我国发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的频率和种类增多,会造成不同程度的社会危害,引起大众的恐慌,威胁公众的生命财产安全。特别是2003年的“非典”、2008年的“汶川地震”和2020年新型冠状病毒肺炎疫情等突发事件,无不对人们的生命健康产生严重威胁。面对这些危机,需要采取应急处置措施予以应对。

我国党和政府对此高度重视,党的十六届四中全会通过的《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》中明确指出,要建立健全社会预警体系,提高保障公共安全和处置突发事件的能力^[1]。《国家中长期科学和技术发展规划纲要(2006—2020年)》中将国家公共安全应急信息平台列为公共安全领域内的优先主题之一,提出构

建国家公共安全早期监测、快速预警与高效处置一体化应急决策指挥平台^[2]。在图书馆领域,不论是监测、预警,还是应急信息平台的建设,均为参考咨询服务的内容之一。在新型冠状病毒肺炎疫情等突发公共事件的影响下,图书馆的应急参考咨询服务重心从线下转为线上。本文从图书馆的线上参考咨询服务出发,对面向应急管理的参考咨询服务要素进行分析,并结合服务流程构建相应的服务模式,提出一些服务策略及工作启示,为更好地提升图书馆在应对突发公共事件中的应急参考咨询服务能力提供参考。

1 研究现状

当前有关图书馆应急信息(情报)服务的研究,多是针对医疗领域或医学图书馆情报服务工

作的探讨。张靖通过网络调研和文献调研,系统地梳理和总结美国国立医学图书馆近年来开展灾害应急信息服务工作的相关实践探索^[3];朱虹等分析了医学图书馆为突发公共卫生事件服务的优势和可能性,提出了医学图书馆积极应对突发公共卫生事件的措施^[4];顾怀敏等探索了学科馆员制度在非战争军事行动中的医学信息应急情报决策支持模式^[5]。其余文献或介绍应急情报服务案例^[6],或分析微信、微博在应急信息服务中的应用^[7],或探究某一群体的应急信息服务途径^[8],也有从图书馆的地位和作用、战略布局、服务体系、应急机制等方面进行分析^[9-12]。从这些研究可知,学者们已逐步关注突发事件中应急信息(情报)服务^[13],特别是2019年底新型冠状病毒肺炎的爆发,引起的热点问题研究层出不穷,但关于面对突发事件的应急参考咨询服务的方法、要素、流程、体系、模式等的研究较为薄弱,仅叶光辉、李纲等对面向应急决策的虚拟参考咨询要素、专家参考咨询过程、应急参考咨询团队构建进行了研究^[14-16]。

2 图书馆应急参考咨询服务现状及必要性

2.1 应急参考咨询服务现状

图书馆参考咨询服务主要可分为常规咨询和非常规咨询两部分。常规咨询内容包括消除信息鸿沟、传播文化知识、促进社会阅读、开展继续教育、帮助弱势群体和保障政府信息公开等方面^[17],而非常规咨询主要表现在面对突发事件的应急参考咨询上,包括应急社会救助服务、应急管理平台建设、应急信息咨询与决策等^[9]。当前图书馆的非常规咨询虽包括事前、事中、事后的各类信息的收集、整合、分析及服务应用,但仍存在一定的现实问题,主要表现在以下几个方面:

(1)滞后性:由于突发事件相关信息存在瞬息万变、不完整及失真、负载等问题,应急参考咨询相较常规参考咨询应更多地表现出对时间的敏感性。但在事件发生前,图书馆事先为应急参

考咨询服务储备资源的信息收集阶段未被充分重视,导致事件爆发后图书馆前期的应急参考咨询服务处于被动状态,甚至难以开展。

(2)分散性:日常提供信息服务的咨询人员及其所服务的人群、内容已基本统一、固定,但非常规突发事件发展过程的多样性、表现方式的多变性,使得开展应急参考咨询的服务人员来源更分散,所需要服务的群体更广泛,服务内容更丰富。突发事件发生时,随着服务对象和服务内容的增加、变化,图书馆需要安排更多的咨询人员,这些咨询人员来自各行业,包括医疗、心理辅导等,但短时间内图书馆无法提供整合性的信息服务集成平台。事件爆发高峰期由于缺乏统一、专业的平台,现有人员知识储备不够,行业专业人员无法及时安排,一时间人手不足,不得不减少咨询量或缩小服务范围。

(3)复杂性:跟常规参考咨询服务相比,面向应急管理的参考咨询过程更为复杂,涉及的人员和内容更广,业务环节更需规范。突发事件的应急参考咨询贯穿于整个应急管理过程,包括事前的信息收集、组织,事中的信息分析、应用,事后的信息反馈、评估,其间涉及人员配置、人员知识融合等,均需规范化^[15]。面对复杂的应急参考咨询各环节,图书馆的专业性有待提升。

2.2 构建应急参考咨询服务模式的必要性

(1)保障公众对突发事件的信息知情权。伴随着突发事件的发生、发展,会产生大量的信息,如事件爆发的时间、地点、原因、损失、所涉及的人、物等。公众由于自身的应激反应,对事件相关的信息将产生较强的获取动力^[18]。加上数字化时代的大环境,信息获取的渠道很多,任何个人或组织都有可能是信息的传播者,从而造成相关信息“满天飞”、某一信息“版本”多样、某一时间的信息滞后等问题,让原本已经焦虑的人们更加无所适从。这就需要图书馆发挥应有的公益性信息服务机构的职能,对突发公共事件事前、事中、事后的相关信息进行收集、筛选、组织并客观、准确、

及时地传播,消除信息滞后、信息失真、信息负载等问题,第一时间保证公众对突发事件信息的知情权。

(2) 满足对突发事件信息服务的个性化需求。公共安全突发事件涉及到的群体很多,包括受其影响(正面或负面)以及对其做出反应的任何组织和个人,即突发事件发生及发展过程中的受害者、管理者、旁观者,有政府部门、专家、科研工作者、志愿者,也有受灾群众、特殊群体、受灾社区以及媒体、一般大众等^[19]。这些组织和个人对信息的需求是多样的、不同层面的,因此,在面向突发事件的应急参考咨询中,图书馆应提供多样化的、灵活的、有针对性的信息服务,尤其应加强专业化的决策性服务。

(3) 构建一体化服务模式。随着公众对突发信息需求量的激增,传统的非一体化的参考咨询服务模式已无法满足业务需求,图书馆咨询人员往往需要利用多平台进行信息查询,然后进行数据组织、分析,这样就会耗费人力、时间等,而且也不能较好地服务用户。如果图书馆能对突发事件所产生的多平台的信息、资源等进行有效整合,建设一个功能完善、更新及时的应急管理平台,为用户提供一体化的服务,将会对缩短应对突发事件的咨询反应链条具有重要意义^[9]。

3 图书馆应急参考咨询服务模式的要素及流程分析

3.1 应急参考咨询服务模式的要素

应急参考咨询需要探究参考咨询服务与应急管理的结合点,充分发挥图书馆在信息收集、信息组织、信息传播等信息活动中的优势,推进应急信息科学传播服务的开展。参考咨询涵盖资源、人员、技术3类基本要素,服务人员按需将资源进行组织、分析与提炼,转变为可直接利用的内容,之后再采用相关技术传递给需求人员,最后需求人员据实反馈系统效率和内容质量^[14]。依据这一流程所涉及的要素,同时结合相关的管理保障与读者中心论等背景,本文抽取了应急情

景下读者需求、资源、技术、组织管理四个参考咨询服务的关键性要素进行分析。

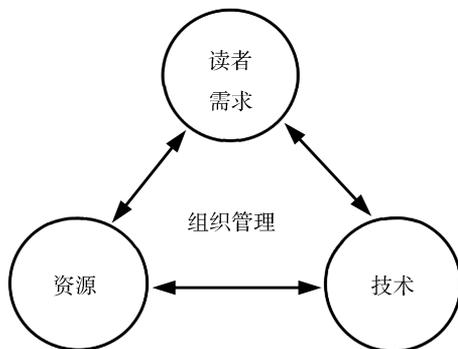


图1 应急参考咨询服务模式四要素

由图1可知,应急参考咨询服务模式包括读者需求、资源、技术、组织管理四要素,各要素之间相互影响、相互作用,共同构成了应急参考咨询服务体系,融合于咨询服务的全流程中。具体如下:

(1) 读者需求:读者需求是图书馆参考咨询服务中最核心的要素。互联网时代,在重大公共安全事件背景下,如受2020年新型冠状病毒肺炎的影响,图书馆作为疫情易发场所被迫“闭门谢客”,服务重点转移到了线上。用户群体无法到馆咨询,只能依赖线上咨询,关注更多的是疫情相关信息而不是图书馆使用方面的信息。开放性、分布式的互联网环境和应急事件的特殊性造就了用户群体的多样性、用户地域的广泛性,由此产生的读者需求也呈现出特定时期内个性化和多样化的特点。需求刺激着服务,这对图书馆应急参考咨询服务提出了更高的要求和发展。

(2) 资源:资源是图书馆参考咨询服务中的基础要素,包含了信息资源和人力资源。随着突发公共安全事件的发展,用户群体的需求是不断变化的,更多的是针对这一时期的特殊信息需求,如医疗卫生、心理健康等。因此,充分储备信息资源,并建设一支知识背景丰富、结构合理且善于开展信息搜集、组织、分析的咨询团队(包含图书馆领域和其他各行业的专家),才能更好地开展突

发事件信息服务。

(3)技术:技术是图书馆参考咨询服务的支撑要素,包含了硬件和软件。重大公共安全突发事件信息咨询技术服务的要求更多是在互联网层面,如:Email、FAQ、表单等异步参考咨询技术;线上实时咨询技术;元数据等数字资源标准化和规范化技术;关键词匹配等检索技术;分布式协作咨询系统;咨询软件和咨询平台的开发技术;知识库、案例库建设所需的人工智能技术,如:通过机器感知自动或半自动化地从外部环境中批量获取知识,采用 RDF/OWL 技术及 Protégé 本体编辑工具构建应急知识库,利用 Jena 语义框架实现本体知识库的推理^[20]等。

(4)组织管理:组织管理是图书馆参考咨询服务实现良好运行的保障要素。特别是面对重大疫情等突发事件的发生,图书馆更应该建立“灾害应急管理小组”,拟定规范和协议,建立快速反应机制,将图书馆各部门(主体)、应急管理(机制)、信息服务(内容)相融合,使图书馆应急参考咨询更具稳定性。

3.2 应急参考咨询服务流程

参考咨询服务的过程实际是根据读者的需求进行信息的收集、整理、分析、应用、反馈的过程,突发事件的应急参考咨询更需要对互联网中鱼龙混杂的信息进行整合,去伪存真,转化为知识传递给公众。故应急参考咨询可结合知识管理的流程来构建具体的服务模式,如图2所示,面向突发事件的应急参考咨询服务流程包含事前、事中和事后三个阶段,可以满足公众的多阶段各类信息需求。

(1)事前阶段:是应急信息的准备阶段,即信息的“泛收集”阶段,对应着知识管理的收集、组织环节。该阶段的信息处于潜在状态,并未爆发出来。因此,该阶段信息收集的针对性不强,但收集面广且内容多元,应以预防为主,进行有序化地整合、组织,并强调预警、监测能力,为应急参考咨询的开展做准备。

(2)事中阶段:是应急信息的爆发阶段,即应

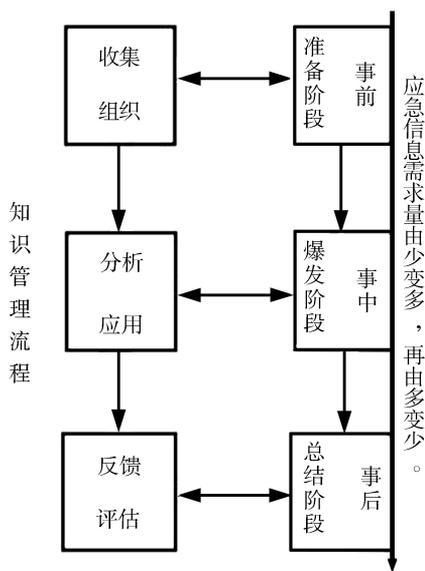


图2 基于知识管理的应急参考咨询服务流程

急参考咨询服务全面展开,对应着知识管理的分析、应用环节。随着突发事件的发生及发展,公众对信息的需求呈现出群体性、动态性特点,且各群体对信息的全面性及准确性要求比平常任何时候都高。因此,作为应急信息服务的提供者,该阶段图书馆应以应急咨询服务为主,针对不同的群体提供不同的信息服务,并积极配合应急管理部门,抢占突发事件信息传播的制高点,在满足公众信息需求的同时形成“制信息权”,以阻止谣言等负面信息的传播^[21]。

(3)事后阶段:是应急信息的总结阶段,即信息的归纳分析阶段,对应着知识管理的反馈、评估环节。上一阶段几乎已全面揭示了突发事件信息,此时相关信息量开始减少,公众开始由关注应急信息转为更关注自身原本的信息需求。因此,图书馆应急参考咨询服务在该阶段更多的是进行应急信息的评估、分析、总结等工作。

4 面向应急管理的图书馆参考咨询服务模式构建

根据上文所述的应急参考咨询服务模式四

要素,并结合具体的咨询服务流程,构建集数据 一体的应急参考咨询服务模式,如图3所示。
基础层、读者服务层、咨询响应层、总结反馈层于

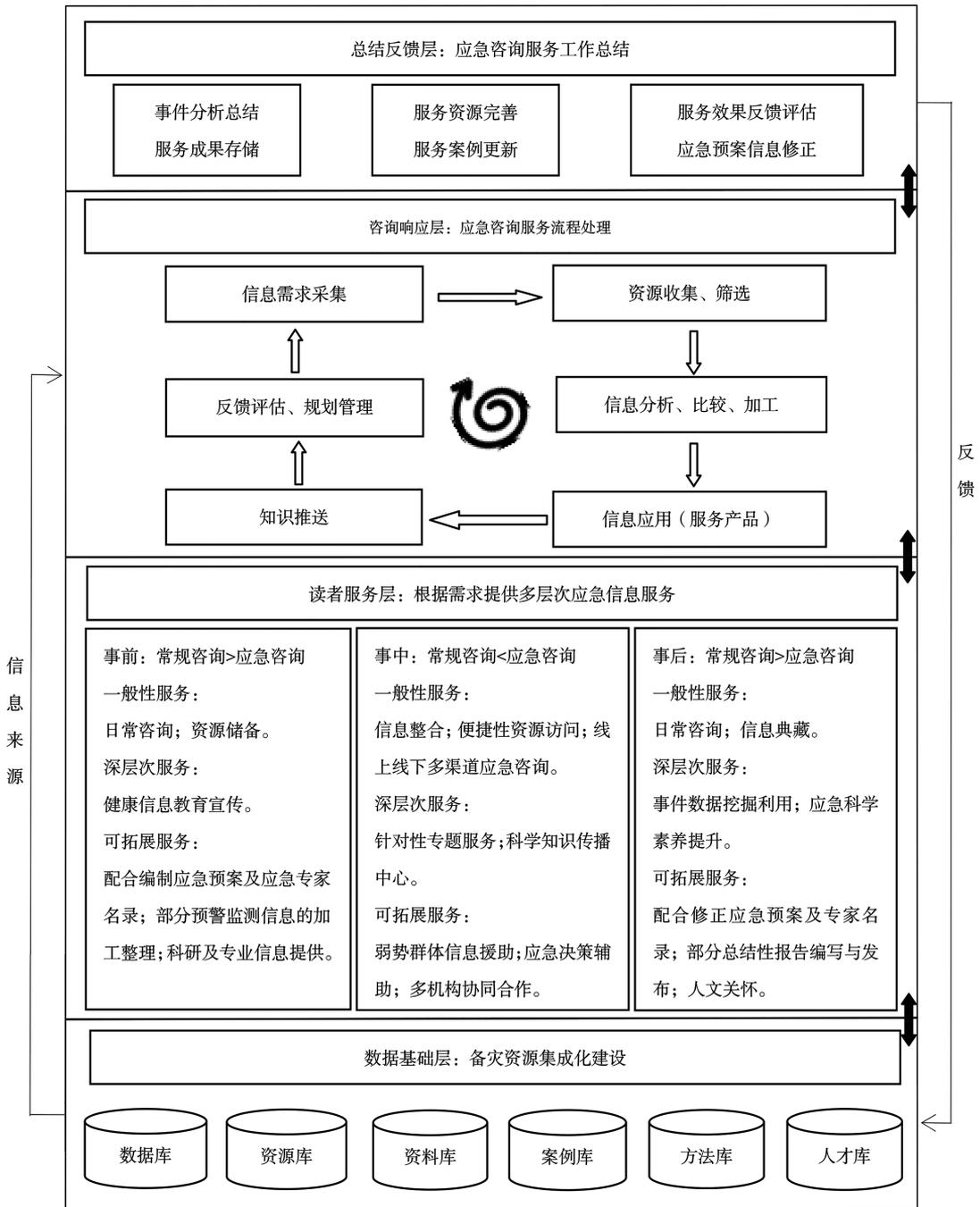


图3 图书馆应急参考咨询服务模式

4.1 数据基础层

即资源收集、整合、建设层。在资源存储方面,应对各类信息资源进行集成化建设,包含互联网信息(含政府网站及灾害相关数据)、已有的馆藏文献信息(含纸质和电子资源)、数字图书馆、专业数据库、档案资料、案例、知识库储备等信息,以及事先面向突发事件编制的应急预案信息、宣传教育资料等。通过对这些信息的收集、筛选并进行集成化的组织管理,形成数据库、资源库、资料库、案例库、方法库等,以便实现内容检索和案例参考,为开展应急参考咨询提供便利和资源保障。此外,还包含有内部和外部的专家名录、专业人才、学科馆员信息等人力资源信息,进而建立人才库,以满足各层次、各行业读者的咨询需求。

4.2 读者服务层

读者服务层是该服务模式的重心,即根据灾害管理事前、事中、事后三个阶段,针对读者的不同需求,图书馆根据自身的定位和所应履行的职责,提供个性化、多层次的应急信息服务。针对政府决策部门,提供咨询报告、应灾指导、快报服务、案例参考等,以帮助其有效管理灾害的发生、发展及灾后事宜;针对专家和科研人员,提供灾害相关的专业文献信息,为他们的科研工作提供信息检索和定题服务;针对受灾群众,提供多样化的咨询形式,如实时在线咨询、电话咨询、简报推送等,为他们提供灾害相关信息、恢复常态信息、健康信息等;针对普通大众群体,除提供日常咨询外,还提供预防信息、安全信息、灾害发生发展信息、辨别真伪信息等。此外,还有些特殊群体,如:儿童、盲人等,也应提供相应的信息援助,充分发挥图书馆决策参考、知识传播、社会教育等职能。

4.3 咨询响应层

即咨询人员面对应急咨询所做出的服务响应。该层结合知识管理服务流程,根据读者提出的信息需求,对数据基础层所有资源进行采集、筛选,选择合适的专家或恰当的方法和智能技术,进行挖掘分析、比较研究,最终形成服务产品(即咨询结果或答

案),并及时推送给相应读者。同时,针对形成的信息服务产品,咨询团队也会进行反馈评估、规划管理,以形成新的信息存储资源,不断增加数据基础层的知识储备,以更好地为读者服务。

4.4 总结反馈层

该层是对整个突发事件应急参考咨询服务的总结,同时为下一次应急管理做积累,为开展更深层的服务做准备。该层包含服务成果的存储、服务资源的完善、服务效果的评估(修正)等。咨询人员在处理各类型读者咨询的服务过程中,难免会产生个性化、多样化的信息服务案例,按照既定的元数据标准和资源整合规范将这些成果案例与原有的案例进行整合、组织、存储,并结合机器学习、自然语言处理及自动化等人工智能技术,完善已有的知识库、案例库、成果库等,形成专题咨询服务平台,即集FAQ、相关文献资料、简报、快讯、网站门户、咨询入口于一体的多元化知识服务平台。此外,还应针对服务效果进行反馈评估,配合应急管理部门等修正应急预案、改进应急教育宣传培训方案等,以完善应急信息服务的过程和内容,提升服务质量。

5 面向应急管理的图书馆参考咨询服务策略

5.1 找准定位,以资源为基础,履行好自身本职

作为社会公共文化机构,图书馆肩负着传播先进文化、促进社会文明进步的重大责任。作为社会的信息中心和知识宝库,图书馆拥有丰富的信息资源及专业的人员结构。面对突发事件信息环境的不确定性、混沌性和动态性,在公众需求不断转变的过程中,图书馆的应急参考咨询虽只能满足局部的信息需求,但却自始至终可以提供稳定的咨询内容^[14]。因此,面对突发事件,图书馆应做好本职工作,充分发挥信息资源的优势和信息服务的专业性,在突发事件发生前、中、后期,提供稳定的信息咨询服务内容。这是图书馆面向大众的本职服务内容和立足点。

在突发事件发生之前,常规咨询占据主要地位,应急参考咨询需求不明显。因此,图书馆仍以日常咨询为主,同时注意对应急信息资源的储备。

在突发事件爆发后,应急参考咨询需求激增,由于突发事件的特殊性,可能会存在信息缺失现象,此时,图书馆应利用已有的资源储备及备灾资源快速进行信息整合,并提供便利的资源访问渠道,开通线上线下多渠道应急咨询服务,尽快为社会大众传递科普、卫生、健康、安全等信息,为专业研究人员和应急管理人员开通数字资源远程访问权限。

在突发事件结束后,应急参考咨询需求慢慢退减,图书馆又恢复为以常规咨询为主,但针对整个突发事件的发生及发展,图书馆还应进行事件的分析总结,将事件相关的信息(实物或虚拟)进行汇总、归档,必要时可建设知识库、数据库典藏历史、保存记忆,以形成图书馆特有的自建专题数据库。如此次新冠疫情期间,福建省图书馆等多个图书馆通过线上或线下面向社会各界征集抗疫资料,以留存“抗疫”记忆^[22]。

5.2 注重社会核心功能,挖掘深层次应急咨询服务

图书馆作为社会教育机构及信息服务中心,在面向突发事件的应急参考咨询服务方面,在提升公众信息素养(尤其是卫生、健康、安全、科普等方面的知识宣传),以及提供具体的、有针对性的专业信息服务方面,应发挥核心作用。

在突发事件发生之前,图书馆可基于原有卫生、健康等信息资源,开展健康信息素养教育、应急知识宣传及培训、编制应急防控手册,提供“预防性信息”。这不仅可提升公众的科学信息素养,也可作为图书馆文化培训、社会宣传教育的主要组成部分。

突发事件爆发后,图书馆应把重点服务对象转为相关应急管理人员、医疗卫生人员、科学研究人员等,为他们提供有针对性、具体的专题咨询服务,并开通馆内各类资源的临时访问权限,必要时邀请心理、医学、法律等有关专家参与应

急信息咨询服务。如此次新冠疫情期间,湖南图书馆充分发挥馆藏数字资源效能与在线咨询服务优势,依托“湖南省文献信息资源共建共享协作网”和“湖南省公共图书馆参考咨询联盟”,免费向公众提供文献远程传递和在线咨询服务,包括专业医学文献检索、防疫抗疫决策信息、法律专题服务等,用实际行动支援战“疫”,力争在疫情防控中发挥舆情预警和决策参谋作用^[23]。此外,图书馆还应打造科学知识传播中心,可通过建设应急信息服务平台,微信小程序、微博等多平台专题数字图书馆,应急专题信息栏目、知识库等,进行应急科学知识的普及、权威信息的传达,为社会公众、研究者与决策者们提供快捷、高效的信息资源服务。如此次新冠疫情期间,国家图书馆推出“服务不打烊,战‘疫’进行时——国家图书馆抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源专题”,内容包括服务动态、防疫科普知识、相关媒体报道、心理健康视频、相关专题推荐、线下抗疫实况等^[24];首都图书馆打造的“云中图书馆”、湖南图书馆和湖北省图书馆联合长沙宏长云图研发的“方舱数字文化之窗”阅读平台、上海图书馆的“上图方舱数字图书馆”等,在抗“疫”时期发挥了关键作用。同时,还可通过开展线上线下相结合的健康信息讲座,有针对性地对公众进行应急专业知识的教育培训,适时提升他们的健康信息素养。如此次浙江图书馆开展的“抗击新冠肺炎疫情的心理应对”系列线上讲座^[25],发挥了图书馆的社会教育、知识中心的职能。

在突发事件结束后,一方面,图书馆继续恢复日常的应急科普宣传活动,实现公众健康信息素养教育的常态化,不断提升公众的应急科学素养。为此,可适时展开应急主题展览或纪念活动,如此次新冠疫情期间,首都图书馆推出“百名摄影师聚焦 COVID-19 图片巡展”^[26]。还可结合全民国家安全教育日、全国科普日、世界卫生日等节日进行健康信息素养的教育宣传,通过培训、展览、主题活动等多种形式提升广大公众的应急科学素养。另一方面,突发事件发生、发展过程中会产生大量信息,如科学研究信息、事件进展信息、新闻

媒体信息、国家政策信息等,这些信息杂乱无序,呈现出分散、非结构化的特点。图书馆可因地制宜,根据自身的定位与职责,基于自身信息获取与信息分析能力优势,有重点、有针对性地利用数据挖掘、大数据分析、可视化等技术对此类信息进行收集整理、挖掘利用,形成系统的、可供参考的主题库、案例库或方法库。

5.3 扩展协同合作能力,主动辅助应急决策

突发事件的风险防控和应急管理工作是一项复杂的系统工程,任务重、要点多、涉及面广,需要在党中央的集中统一领导下,进行各地区、各部门、各行业的分工协作,各司其职,协调联动,不断达成阶段性目标^[27]。而图书馆作为社会网络中的知识信息枢纽,需加强自身与上级政府、应急管理部门等的联动,协同合作,提供有效的应急决策辅助,为紧急状态下的社会治理提供助力。

在事件发生之前,作为应急决策的信息参考与服务部门,图书馆还不能从常规咨询向应急参考咨询转变,决策机构也会忽略图书馆所从事的应急参考咨询。该阶段的图书馆应主动提供扩展性服务,如:配合上级主管部门、政府相关部门或应急管理部门,从已有文献资源中收集、整理、提取有效信息,为编制应急预案及应急专家名录提供支撑;在大数据环境下,利用舆情监测软件或数据库做好相关舆情跟踪预警,不定期收集和整理各类新闻数据、国内外社会动态、专家观点等,并加以分析和研判,利用聚类分析方法等生成数据图表,为预警监测服务。此外,还为广大科研、医疗等专业工作者提供信息支持,为后续阶段的应急参考咨询奠定基础。

突发事件爆发后,图书馆需进一步加强与业界及相关机构的协同合作,如与各出版社、数字资源提供商、媒体、公共卫生部门、医院及其他各类图书馆加强合作,聚集行业和相关领域力量,构建多部门协同应急服务网络系统^[28]。图书馆可基于已有的信息资源,加强与医学图书馆、全国各地图书馆的联盟合作,实现资源的共享,以

扩大广大公众及相关专业人员信息资源获取的范围;协调各数字资源提供商开通资源的远程访问权限,实现信息资源的随时随地获取。如此次新冠疫情期间,广州图书馆与数据库商超星集团合作,建立“超星·疫情防控公益知识库”,收录了2020年有关新型冠状病毒肺炎的最新内容,包含电子图书、数字期刊、富媒体专题,实现“无门槛”随时随地登录访问,并兼顾了各年龄阶段受众的使用需要^[29]。图书馆还应积极形成与政府的联动机制,主动与应急管理部门、疫情防控中心等机构密切配合,发挥专业信息服务机构在国家应急管理能力建设中的作用^[28]。该阶段的图书馆应发挥信息上传下达的应急决策辅助功能,编制应急专题信息集,如应急专题信息要报、应急专题资料辑录、应急信息萃取;梳理专题史,如梳理历史上的公共安全突发事件案例,挖掘可借鉴的应急管理经验;追踪国内外研究进展,对海外报刊、网站等提供的信息进行翻译、撰写摘要等^[9]。

突发事件结束后,在协同合作方面,图书馆仍需回归到配合相关部门做好应急预案及专家名录的修正上,同时参与应急管理部门针对该事件编写总结性报告的工作;图书馆也可协同新闻媒体等报道相关“正能量”的新闻,为社会公众提供人文关怀,稳定广大公众的心理情绪。

5.4 关注弱势群体,加强应急信息援助服务

图书馆作为公益性的信息服务机构,为公众尤其是弱势群体提供信息服务是其所应履行的基本社会职责和使命,有助于维护社会民主与公正,体现社会包容性^[30]。因此,在面对突发事件时,图书馆更应协同各方加强对弱势群体的关怀,针对弱势群体提供特殊的应急信息援助。

弱势群体为特殊群体,需具体问题具体分析,提供具有高效性、针对性和可操作性的应急信息服务。如:为受灾群众提供线上心理疏导,推出灾害心理援助导航,或与心理咨询专家或高校心理咨询室/心理学院系等合作探讨情绪管理方法,并录制可传播学习的音视频或编制“面对灾害心态

自检自助表”等^[31],还可协助他们申请社保或提供招聘信息、法律信息等;以画册的形式为儿童读者展示灾害相关科普知识,或设立少儿阅读专题数字资源栏目、推出家庭亲子阅读书目以及化解儿童焦虑的主题书单等^[32];为盲人读者提供相应的无障碍阅读设备和数字资源,为残疾人举办健康知识讲座^[33]等。通过对弱势群体的信息援助服务,提升弱势群体的信息素养,实现服务均等化。

5.5 嵌入知识管理流程,完善应急知识信息存储

突发事件的不确定性和紧急性要求应急管理部门应利用各种资料与信息,快速指挥调度人力物力解决问题。其中信息和知识是最关键的要素,信息反映了问题是什么,知识反映了如何去解决问题。突发事件发生的前后过程都蕴涵着知识和知识的流动,并体现为一系列的知识活动^[34]。因此,图书馆咨询馆员在进行应急信息服务时,应嵌入知识管理的流程,即知识的收集、组织、分析、应用、反馈、评估,注重显性知识的获取、整合、共享、转移和应用,促进隐性知识的显性转化,不断完善应急知识信息的存储,充实应急知识库。

5.6 依托技术力量,发挥人才与组织管理的作用

面向突发事件的应急信息服务,技术、人才及组织管理应发挥一定的作用。首先,技术为支撑。互联网技术的更新迭代,直接影响着图书馆参考咨询服务方式、服务流程和服务平台的转变,移动咨询、智能咨询、智慧服务等新型咨询不断涌现。因此,为了适应时代的发展以及满足公众多平台、多终端的需求,除了传统的信息咨询服务,图书馆还应实现微博、微信、小程序等移动平台或端口的线上信息服务,同时运用 web2.0 技术与用户实时互动交流。特别是突发事件发生时,要充分利用各种技术(如:数据分析、机器学习、关联数据等),建立在线服务集成化体系,实现图书馆信息资源的精细化、结构化及语义关联化数据整合^[35],同时结合相关灾害专题资料建立

多元一体化的专题咨询服务平台。

其次,人才为引领。各图书馆应配有信息素养较高的专业咨询馆员,面对疫情等公共安全突发事件可充分发挥其服务能力,包括学科专业能力、核心竞争力、个人素质能力、信息技术能力等。我国图书馆可制定类似美国专业图书馆协会(SLA)《信息专业人员能力》(简称为 SLA-C)的职业能力标准^[36],组建咨询团队,明确岗位职责、激励方法、培训内容、资金投入、技术支持、人才引进等方面的规定,同时应注重对馆员的人文关怀和心理健康教育。

最后,组织管理为保障。尽管此次新冠疫情期间,广西壮族自治区图书馆迅速成立“新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控领导小组”,杭州图书馆也成立了“支援武汉抗击疫情工作小组”,但均从行政部署、线下支援等方面处理相关事宜,没有进行深层次的应急信息服务。图书馆应充分发挥组织管理的作用,建立快速反应机制,将各部门、应急管理、信息服务相融合,设立“应急领导小组”。在事件发生前,组织咨询馆员进行全面广泛的信息收集、管理,配合编制科学性、系统性和可操作的应急防控预案,内容包括组织原则、纪律要求、具体行动、线上线下具体工作方案等。在事件发生时,应立即启动应急防控预案,开展应急防控管理,并为应急防控工作提供信息支撑,进行信息的分析、揭示,生成信息或情报服务产品,如设立应急专题栏目、整理并分析国内外应急措施等。在事件结束以后,应对相关的科学知识、事件进展、社会救助等信息进行收集、汇总、反馈、评估,形成总结性报告,并对原有的应急预案查漏补缺,完善应急案例库、应急教育信息等资源,为下一次的突发事件增加信息保障^[37]。

参考文献

- 1 关于突发公共事件应急预案编制工作和安全生产情况的报告[EB/OL]. [2020-07-29]. http://www.npc.gov.cn/wxzl/gongbao/2005-04/27/content_5337631.htm.
- 2 中华人民共和国国务院. 国家中长期科学和技

- 术发展规划纲要(2006—2020年)[EB/OL]. [2020-07-29]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2006/content_240244.htm.
- 3 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.
 - 4 朱虹, 等. 医学图书馆应对突发公共卫生事件的对策[J]. 中华医学图书情报杂志, 2015(5): 50-52.
 - 5 顾怀敏, 等. 学科馆员制度在非战争军事行动中的应用探讨[J]. 医学研究生学报, 2012(9): 964-966.
 - 6 宋丹, 高峰. 美国自然灾害应急管理情报服务案例分析及其启示[J]. 图书情报工作, 2012(20): 79-84.
 - 7 杨选辉, 龙楚涵. 大数据背景下省级应急管理微信公众平台建设现状及对策研究[J]. 图书馆学研究, 2020(6): 46-54.
 - 8 肖花. 基于图书馆服务功能视角的信息弱势群体应急信息服务途径探究[J]. 图书馆理论与实践, 2017(6): 78-81.
 - 9 柯平, 包鑫. 公共图书馆在应对公共安全突发事件中的地位和作用[J]. 图书馆论坛, 2020(4): 109-112.
 - 10 陈有志, 等. 图书馆突发事件应急服务战略布局探讨[J]. 高校图书馆工作, 2020(3): 37-42.
 - 11 梁益铭, 谢小燕. 高校图书馆公共卫生治理与服务体系研究——以新冠肺炎疫情防控为例[J]. 高校图书馆工作, 2020(3): 29-36.
 - 12 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.
 - 13 闫慧. 2019年中国图书情报与档案管理领域研究热点回顾[J]. 情报资料工作, 2020(2): 5-19.
 - 14 叶光辉, 等. 面向应急决策的虚拟参考咨询要素分析[J]. 图书情报工作, 2016(20): 5-12.
 - 15 李纲, 叶光辉. 面向应急决策的专家参考咨询过程探讨[J]. 情报理论与实践, 2015(6): 66-70.
 - 16 叶光辉, 等. 应急参考咨询团队构建模式研究[J]. 情报学报, 2015(7): 734-742.
 - 17 张梦航. 社会责任视角下图书馆的危机信息服务研究[J]. 河北科技图苑, 2019(6): 30-35.
 - 18 魏玫长, 赵定涛. 危机信息的传播模式与影响因素研究[J]. 情报科学, 2006(12): 1782-1785.
 - 19 宋丹. 自然灾害应急管理情报服务体系建设研究[D]. 北京: 中国科学院大学情报学, 2012.
 - 20 高唱, 胡文学. 我国应急管理知识库构建研究述评[J]. 北京印刷学院学报, 2019(9): 23-27.
 - 21 韩宇宽. 突发事件基础信息作用分析[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2004(4): 9-12.
 - 22 福建省图书馆. 福建省图书馆征集抗击新冠肺炎疫情文献资料的公告[EB/OL]. [2020-11-20]. http://www.fjlib.net/zx/tzgg/202003/t20200302_431825.htm.
 - 23 湖南图书馆参考咨询服务全面助力科学抗疫[EB/OL]. [2020-09-28]. <https://www.icswb.com/h/153/20200225/645373.html>.
 - 24 国家图书馆. 服务不打烊战“疫”进行时——国家图书馆抗击新型冠状病毒肺炎疫情资源专题[EB/OL]. [2020-09-28]. http://www.nlc.cn/dsb_zt/xzzt/gtxgfy/.
 - 25 浙江图书馆. 抗击新冠肺炎疫情的心理应对系列讲座[EB/OL]. [2021-04-28]. <https://activities.zjlib.cn/action/web/integral.do?actionCmd=viewSP&id=11485>.
 - 26 首都图书馆. 百名摄影师聚焦 COVID-19[EB/OL]. [2020-11-22]. <http://www.bjmem.com.cn:8089/COVID/>.
 - 27 刘志东, 等. “新冠肺炎疫情”背景下我国突发公共卫生事件应急管理体系的思考[J]. 中央财经大学学报, 2020(4): 109-115.
 - 28 刘冰, 等. 面向突发公共卫生事件的专业图书馆应急信息服务体系——美国国家医学图书馆的案例研究[J]. 国家图书馆学刊, 2020(5): 77-90.
 - 29 广州图书馆. 超星·疫情防控公益知识库[EB/OL]. [2020-09-28]. <http://lib-yq.museum.chaoxing.com/html/yqknowledge/>.
 - 30 洪伟达. 图书馆保障弱势群体公共信息获取权益研究[J]. 情报资料工作, 2014(1): 36-40.
 - 31 提供精神食粮, 图书馆吹响“抗疫”集结号[EB/OL]. [2020-9-28]. <http://www.wenming.cn/djw/ds/jtrds/dsjj/wz/202003/t2020031>

- 0_5466711.shtml.
- 32 戚敏仪. 图书馆未成年人信息资源应急保障研究——以大湾区珠三角九市公共图书馆“新冠肺炎”战“疫”为例[J]. 图书馆工作与研究, 2020(7):96-101.
- 33 陕西省图书馆. “传递爱心, 树立信心——疫情下的情绪管理”残疾人健康知识讲座顺利举行[EB/OL]. [2021-04-28]. http://www.sxlib.org.cn/zt/kjyq/202002/t20200206_1028814.htm.
- 34 李春娟. 面向应急流程的应急知识管理体系构建[J]. 图书情报工作, 2011(2):46-49.
- 35 杭哲, 李芙蓉. 关联数据驱动下的数字图书馆参考咨询服务模式研究[J]. 高校图书馆工作, 2019(5):50-53.
- 36 陶倩, 盛小平. 美国专业图书馆员职业能力标准的内容分析[J]. 图书情报工作, 2016(24):20-25.
- 37 杨莉萍. 高校图书馆重大卫生安全事件应急防控服务举措探微——以河南工业大学为例[J]. 图书馆工作与研究, 2020(9):103-108.
- (蔡晓玲 助理馆员 福州市图书馆)
- 收稿日期:2020-10-15

(上接第63页)

- 26 王磊, 丁振伟. 全民阅读活动中激励策略之运用[J]. 图书情报工作, 2015(5):11-15.
- 27 (美) 克莱·舍基. 认知盈余: 自由时间的力量[M]. 胡泳, 哈丽丝, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2012:2-3.
- 28 全球首家共享书店第一月借出8万册书 人流量增长一倍[EB/OL]. [2020-07-05]. <http://news.hf365.com/system/2017/08/23/015364098.shtml>.
- 29 安徽再添九家共享书店 实现通借通还, 书香遍布全城! [EB/OL]. [2020-07-05]. http://news.cnr.cn/native/city/20170831/t20170831_523927898.shtml.
- 30 李克强: 希望全民阅读能够形成一种氛围, 无处不在[EB/OL]. [2020-07-18]. http://www.gov.cn/guowuyuan/2015-03/15/content_2834292.htm.
- 31 王平. 社交媒体的流行对居民电子阅读的影
- 响[J]. 科技与出版, 2014(8):110-112.
- 32 朱宁. 是“图书馆消亡”还是“图书馆转型”? [J]. 图书馆建设, 2013(10):1-4, 15.
- 33 袁曦临, 等. 纸质阅读与数字阅读理解效果实验研究[J]. 中国图书馆学报, 2015(5):35-46.
- 34 湖北农民工手写留言告别东莞图书馆: 余生永不忘你[EB/OL]. [2020-08-17]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1670513983283270102&wfr=spider&for=pc>.
- 35 王子舟. 图书馆: 弱势群体的精神家园[J]. 图书情报工作, 2020(16):4-5.
- 36 “馆店合作”助推公共阅读设施快速布局[EB/OL]. [2020-08-20]. <http://dhqilib.cn/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=38&id=969>.
- (李杨 南京农业大学信息管理学院图书情报与档案管理专业2018级博士研究生)
- 收稿日期:2020-09-27