

# 公共安全突发事件中公共图书馆少年儿童应急服务探究\*

陈媛媛

**摘 要** 本文对新冠肺炎疫情期间我国公共图书馆少儿应急服务内容进行整理,认为在系统规划、实际成效、读者需求、服务对象等方面存在问题,建议从建立应急服务制度、了解少儿群体在突发事件中的实际需求、做好应急资源储备、构建少儿应急服务网络等方面着手解决。

**关键词** 公共图书馆;突发事件;少儿服务;应急服务

**分类号** G252

**本文引用格式**

陈媛媛. 公共安全突发事件中公共图书馆少年儿童应急服务探究[J]. 图书馆工作与研究, 2021(3): 115-121.

2020年初,我国遭遇新冠肺炎疫情公共卫生突发事件。疫情期间,大多数省份的学生未能返校上课,生活学习受到影响。可见,突发事件中,公共图书馆少儿群体应急服务问题值得图书馆人深入探究和思考。笔者通过关注浙江图书馆、湖南图书馆、南京图书馆、无锡市图书馆等13个省、市级图书馆官方微信,调研2020年1月23日至3月20日期间各馆少儿应急服务状况,思考少儿应急服务完善办法,以期提升少儿应急服务水平提供参考。

## 1 公共图书馆少儿应急服务举措

### 1.1 专题推送抗疫、防疫知识

图书馆大都发挥自身的知识服务功能,将关于疫情的信息和卫生防护知识,以专题形式推送给少儿读者。如上海少年儿童图书馆转发的“儿童抗肺炎知识问答”<sup>[1]</sup>,福建省少年儿童图书馆推送的“新型冠状病毒手绘插图”<sup>[2]</sup>,温州市少年儿童图书馆发布“防疫抗疫”公益广告<sup>[3]</sup>等,整理了一些热点问题供家长和少儿参考阅读,让大家科学、客观地面对疫情,消除恐慌情绪,采取正确的防护措施。各馆制作的专题

推送在表述方面均考虑到少年儿童的心理特点,除了在问题的解答上采取相对轻松活泼的表达口吻外,还多采用冠状病毒科普绘本、抗疫主题连环画、疫情期间心理调试漫画等形式进行主题推送,让少儿读者更易于接受。

### 1.2 结合疫情开展主题征集活动

一些公共图书馆与专业机构合作,开展了各种形式的主题征集活动。如湖南省少年儿童图书馆以“艺抗疫情、云游湖南”为主题向少年儿童征集阅读绘画作品<sup>[4]</sup>,武汉市少年儿童图书馆结合少儿创意绘画设计课,征集“抗击新冠肺炎”的公益宣传设计<sup>[5]</sup>。各类征集活动从不同的角度鼓励少儿读者积极关注社会时事,激发他们的社会责任意识。针对突发事件进行的主题征集活动,既提供了一个让孩子们在特殊时期表达内心感受的平台,又成为展示青少年积极向上、坚韧乐观精神面貌的良好渠道。

### 1.3 重点推介馆藏少儿数字资源

线下服务暂停后,各公共图书馆都将服务重心转向了线上,各馆根据现有的少儿数字资源制作成专题推送,如连云港市少年儿童图书馆提供“无边界的读者服务”<sup>[6]</sup>,全面介绍本馆

\* 本文系江苏省图书馆学会课题项目“公共安全危机背景下公共图书馆少儿应急服务研究”(项目编号:20YB23)研究成果之一。

少儿数字资源,包括登录方法、使用方式、资源内容、适用年龄段和阅读偏好等信息,吸引少儿读者的关注和使用。为了让小读者对本馆数字资源有更好的了解,疫情期间,各馆多以数字资源服务为内容,详细介绍重点推送,从而方便读者对主题信息的了解和选择。

#### 1.4 以在线阅读形式推荐少儿书目

疫情期间,公共图书馆少儿书目推荐更多结合了抗疫主题,书目内容主要是介绍关于病毒、细菌等的科普知识;鼓励孩子们养成健康生活好习惯的故事;面对困难应持有积极生活态度的励志作品等。适读少儿读者的年龄段也都有涵盖,既有适合幼儿阅读的绘本故事,又有适合中小学生的各类文学故事与科普读物。载体形式各有不同,扬州市少年儿童图书馆“一起听书·少图在线”<sup>[7]</sup>栏目,将录制的讲故事音频与拍照、扫描的全部书页内容在推送帖上直接呈现。更多的图书馆则是利用本馆数字资源中的有声书或电子书,在推荐页面上提供跳转链接或二维码,供家长和孩子点击阅读。

#### 1.5 开展录制或直播形式的阅读活动

多家公共图书馆依托自身阅读品牌,利用原有的社会资源和信息资源,录制音频、视频开展线上故事会活动。如浙江图书馆的“知造屋”有声绘本创意课堂<sup>[8]</sup>,涵盖讲故事、做手工、征集手工作品等内容;厦门市少年儿童图书馆先后推出“贤童阅读绘本直播课”<sup>[9]</sup>和“图书馆阅读直播间”<sup>[10]</sup>,两次以直播的形式为孩子们讲绘本故事,吸引少儿读者积极参与阅读活动;太原市图书馆新增“太图馆员讲故事,每日亲子读书时”<sup>[11]</sup>栏目,每天推送一个绘本故事,读者通过扫码在线收听。这类阅读形式不受场地、人数和时间限制,方便少儿读者自由选择参与。

#### 1.6 提供心理健康咨询服务

面对突如其来的疫情,有的人心里会不知所措,久宅在家打乱了原有家庭关系的平衡性,网络学习也极大地考验着孩子们的学习习

惯与自觉性。一些公共图书馆能及时关注到在学习和生活方式发生突变时,公众需要获得相关心理援助与家庭教育的指导,因此提供了多种形式的心理健康服务。厦门市少年儿童图书馆汇总疫期可能存在的较为典型的青少年心理问题,针对学生和家长分别列出有效的排解方法,作为专题进行推送,同时还搜集整理出本市能为家长和孩子提供心理咨询的热线或网络信息<sup>[12]</sup>,方便家长 and 孩子们获取;杭州图书馆联系专业的心理咨询师,在特定时间段进行一对一的线上咨询解答<sup>[13]</sup>;重庆市少年儿童图书馆针对疫情突发导致的家庭教育问题,以云直播、短视频的方式提供“心健康·爱成长”系列线上讲座<sup>[14]</sup>和“家长情绪管理”微讲座<sup>[15]</sup>课程。

#### 1.7 少儿图书借阅服务

在疫情形势非常紧张的时期,虽然大多数公共图书馆停止了包括图书借阅、阅读活动等在内的所有线下服务,但武汉市少年儿童图书馆仍考虑到了隔离点孩子的阅读需求,将少儿图书配送到了隔离点<sup>[16]</sup>。在疫情控制情况好转,多地政府将应急响应级别调整后,各地公共图书馆根据自身实际情况,通过微信预约或人员限流的方式,陆续恢复了对部分人群开展部分借阅的服务。不同的是,公共图书馆较多采用仅对成人读者恢复服务,而由家长为孩子代借代还图书的方式,如上海少年儿童图书馆、湖南省少年儿童图书馆、无锡市图书馆等。温州市少年儿童图书馆则通过预约借阅、定时定点取书<sup>[17]</sup>的方式,对少年儿童群体提供外借服务。也有设置一定限制,允许符合防控要求的少儿读者进馆借阅的服务方式,如宜兴图书馆少儿借阅室将入室人数控制在50人以内,限制家长进入,提出了每张阅览桌限坐一人、同向而坐等要求<sup>[18]</sup>。

## 2 公共图书馆少儿应急服务存在的问题

### 2.1 缺乏系统规划

公共图书馆服务体系建设重心原本多在线上和实体内容,突发事件导致公共图书馆线下服务紧急关停。公共图书馆数字资源推介、疫情知识宣传推广的内容多依赖数字资源供应商提供,自身反应相对滞后,服务存在一段时间的空窗期。初期发布的线上服务和活动大多是临时策划、单独设计,不似线下活动注重品牌的整体策划打造。一些活动内容对少儿读者年龄细分程度低,年龄跨度大,不利于读者精准选择、主动参与,难以培养出读者对图书馆线上推送保持长期关注的热情。由此可见,公共图书馆应急服务缺乏制度保障和系统设计。

## 2.2 实际成效有限

对比线下服务现场把控程度较高、实际效果能即时呈现的特点来说,公共图书馆提供的线上服务活动所能产生的实际效果有待考证。虽然各馆推送活动信息的阅读量,与其微信公众号的覆盖广度、深度有较大相关性,不能仅依阅读量判断活动实际效果的优劣情况,但仍可以通过对比各馆发布的活动与服务类推文的阅读量数据,与通知类推文的阅读量数据之间的差距大小,反映出读者对图书馆活动的关注程度。以笔者所在的无锡市图书馆为例,截至撰稿时,临时闭馆通知的读量为6000余次<sup>[19]</sup>，“阅读战‘疫’/儿童抗‘疫’知识专题”的阅读量仅100余次<sup>[20]</sup>，“锡图有声/畅游童书世界,在智慧中成长”读量为400余次<sup>[21]</sup>,数十倍大小的差距从一定程度上反映出读者对此类推文的接受度不高,线上服务效果有限的客观事实。

## 2.3 与实际需求存在差距

疫情期间,大多数公共图书馆所提供的少儿应急服务首推少儿数字资源。没有手机、平板等电子设备的家庭,原本只能依赖于使用图书馆的免费设备才能访问利用少儿数字资源,但线下服务的关停,就导致这类家庭的孩子无法使用,读者的现实需求与图书馆应急服务的差距由此可见。具备使用设备条件的家庭,多

聚焦于孩子是否愿意将设备用于学习而不是用于游戏或其他目的。公共图书馆在日常服务中欠缺对线上资源进行有效推广,仅通过临时的线上突击发送资源简介和使用方式,难以在短期内让家长对少儿数字资源有深入了解和使用意愿。从现实情况来看,学校同期提供的网课已消耗了青少年大量的时间和精力,让孩子在完成学习任务的同时,保证身体和用眼健康,是家长更为关心的问题,其他少儿数字资源的使用意愿必然降低。

## 2.4 服务对象存在遗漏

由于线上服务的局限性,从各公共图书馆近阶段发布的服务信息来看,除了杭州图书馆推荐的绘本《走开!冠小毒》是专门为智力障碍儿童防疫所需提供的资源外<sup>[22]</sup>,极少有专门针对特殊群体少年儿童的其他应急服务。对特殊群体来说,即便在通常情况下,其阅读权利的保障在很大程度上都依赖于社会机构给予特别扶持<sup>[23]</sup>。在非常时期,公共图书馆更需创造便利为特殊群体少年儿童提供相应服务。同时,在突发事件期间,经历突发状况的少儿群体,包括身在抗疫一线的医护、警务、社区服务等人员的子女、隔离点内或单独居家隔离中的少年儿童等,应该作为公共图书馆首先考虑的特殊群体,为其提供相应的应急服务。

# 3 公共图书馆少儿应急服务完善策略

## 3.1 对应政府突发事件应急响应级别,建立图书馆应急服务制度

建立公共图书馆应急服务制度,具备法理基础。根据《中华人民共和国突发事件应对法》的规定,国家应建立健全突发事件应急预案体系。公共场所和其他人员密集场所的经营单位或者管理单位应当制定具体应急预案。该法所述突发事件,指突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件,并将前3项按照社会危害

程度、影响范围等因素,分为特别重大、重大、较大和一般 4 个等级<sup>[24]</sup>。新冠肺炎疫情发生后,各地依照规定,于 2020 年 1 月底陆续启动重大突发公共卫生事件一级响应<sup>[25]</sup>,随着疫情发展和控制情况的变化,至 3 月中下旬,多地将防控应急响应调至二级、三级不等<sup>[26]</sup>。公共图书馆应急服务根据地方政府应急响应级别的变化,也应该作出相应的调整。

公共图书馆原有的应急预案偏重于管理而非服务。在多地防控应急响应为一级期间,公共图书馆多采用全部关停的方式,一刀切地中断服务,但从当时身处疫情正中心的武汉市少年儿童图书馆为隔离点孩子配送图书的做法来看,一刀切关停服务是否合理,值得图书馆人深入思考。在政府下调应急响应级别后,多地公共图书馆陆续部分恢复开放,根据抗疫要求,在读者入馆前测量体温、验证健康码。图书馆需要购置相应设备,具备一定检测能力,并设置隔离观察区域、为读者提供必要的消毒用品、为工作人员提供基础防护措施、为场馆的安全使用安排消毒工作等。合理的应急专项经费、专门的设备物资和能及时到位的应急服务人员是开展应急服务工作的前提和保障。因此,公共图书馆根据政府应急响应级别,制定与之对应的应急服务预案,明确清晰地规定为不同人群服务的内容及方法,并合理制定服务保障措施,才能在突发事件中有条不紊地开展服务。

### 3.2 结合用户实际需求,提供适合的应急服务内容

不论是否处在突发事件中,公共图书馆少儿服务都应当结合少儿读者、未成年人家庭的实际需求开展,才能真正激发用户的参与热情,取得良好的社会效益。武汉市少年儿童图书馆就是及时了解到隔离点孩子的阅读需求,迅速反应,按他们需要的书单,直接配送到隔离点,将书送到孩子们的手中。同时,还带去了印有线上阅读活动介绍和电子图书入口二维码的宣传单,鼓励隔离点的孩子们积极参与

阅读,舒缓他们孤独恐惧的负面情绪。此举服务的人数不多,该隔离点共 20 个左右的孩子,但在 CCTV《文化十分》、长江日报等多家媒体报道后,获得了良好的社会评价,提升了此次服务的社会效益与价值。图书馆通过媒体的宣传,不仅为其他隔离点的少儿读者在非常规环境中获取图书馆服务拓宽了信息来源渠道,而且更好地向社会宣传推广了图书馆服务。

可见,公共图书馆为少儿读者服务的理念,应该从以自我为本位的“我要为你做什么”,转变为以用户需求为主导的“我能为你做什么”。现实情况是,在疫情防控管制期间,图书馆大力推送线上少儿服务,但少儿读者的关注度、参与度始终有限。另外,通过电话、网站、微信、微博等渠道与图书馆联系表达孩子阅读需求的家长不断。更值得关注的是,许多医护家长表示抗疫时最放心不下的是孩子在学习问题<sup>[27]</sup>。所以,公共图书馆在配合地方抗疫工作的同时,如果能够尽力满足这些因突发事件导致较平时更为迫切、且满足难度增大的少儿读者阅读需求,那么,公共图书馆的应急服务工作则更具价值和现实意义。

疫情发生前,一些公共图书馆已经成熟地开展了网借服务、社区投递服务。既然因人民群众“刚需”应运而生“无接触快递”“无接触外卖”,那么,为保障读者基本文化权利而运行“无接触借书”同样具备执行的可能。当然,这需要满足一定的条件。首先,图书馆要在配合地方抗疫工作的前提下,与社区、隔离点对接,做好前期沟通工作,确定服务流程;其次,对已开展图书投递业务的社区,利用已有的条件开展服务,对尚未配置硬件设备的社区或隔离点,便可参考“无接触”概念,通过网络下单,社区“无接触”配送的方式,满足少儿读者最基本的阅读需求;最后,须做好图书与人员的安全防护工作,将配送与回收的图书分流运送,进行必要的消毒杀菌程序,确保为读者提供的是安全有保障的图书。要为应急服务馆员采取必要的安全防护措施,打消馆员提供应急服务



可能产生的心理负担,最大限度地保护馆员人身安全。

### 3.3 开展线上资源配套收集工作,为应急服务做好资源储备

随着阅读推广工作的深入推进,公共图书馆日常的少儿服务通常都有规划、成体系,针对少儿群体开展的阅读推广服务往往都被打造成各馆的品牌服务项目。这类活动的举办时间具有周期性、规律性,不论是服务对象还是社会合作资源都相对稳定。笔者建议在今后线下服务过程中,及时制作与之匹配的线上资源,如故事讲述人为孩子现场讲的故事,同期也制作成视频、音频文件,作为图书馆线上服务领域的拓展和补充,让这部分服务也与线下服务一样,成为图书馆特色服务的组成部分。这既是一种图书馆对自身服务的营销宣传手段,又是对本馆服务资源的合理储备,避免了在应急服务中仓促应对。事实上,从广州少年儿童图书馆的做法中,就可以看到日常资源的积累在推广服务中的有效性。该馆一直在其微信公众号上定期推送“为你读绘本”栏目,每次邀请具备专业水准的朗读人为幼儿录制讲故事的视频或音频,还极具本地特色地推出普通话和粤语双版本。一直以来,这个栏目的阅读人次较其他推送都高出很多,说明此栏目的受众群体非常稳定,深受小朋友们的欢迎。疫情期间该馆就同一本绘本《我们病毒有很多秘密,我们绝对绝对不会告诉你!》<sup>[28]</sup>,先后以两种不同的方式作了推送。前一次推送仅扫描了绘本的图文及作者简介,是大多数公共图书馆在此次抗疫专题推送中使用的书目推荐方式。后一次推送即纳入“为你读绘本”栏目,在先前内容之外,增加了由老师为孩子读绘本的视频。该绘本推荐帖的阅读人次从前一种推送方式的1000余次大幅增加至6000余次<sup>[29]</sup>,效果立见。该栏目每一次的新推送帖,都会在文后附往期音视频资源的点击链接,让该类型资源能循环不断地被读者持续使用,避免了资源浪费。

此次新冠肺炎疫情加速了电子阅读、远程学习方式的推广普及。3月初,联合国教科文组织(UNESCO)统计的从学前教育到高中的停课学生人数,全球超过2.9亿,但并不是所有的学生家庭都具备远程学习的条件,他们接受教育的权利受到威胁<sup>[30]</sup>。疫情期间,我国已屡现学生或老师蹭邻居网上课事件,上演现代版的“凿壁偷光”的报道。在被他们不向困难屈服的精神打动的同时,作为公益性社会机构的图书馆需要思考的是,及时关注新态势的发展,做好服务调整的资源准备。可以通过与教育主管部门、学校积极合作,整合本地区各校名师已经提供的授课资源,合法解决版权问题,建立贯穿整个中小学课程体系的教学数据库,将其打造成作为文化扶持的服务项目。不仅能在突发事件中作为应急教育服务资源为困难学生提供帮助,而且还能成为贫困地区儿童、农村留守儿童获得更优质基础教育的来源。

除提供服务资源外,公共图书馆也应在日常服务中注重用户资源的储备。数字资源在应急服务中利用率不高的情况,反映的是用户资源较少的现实问题。家长对少儿数字资源了解不够,接受意愿不强,甚至存在不宜于少儿使用的误解。公共图书馆需要注重打造数字资源推广品牌,丰富数字资源推广形式<sup>[31]</sup>,扩大资源推广的渠道和受众面。例如,与数字资源商合作,将仅针对少儿举办的数字阅读活动升级为以家庭为对象的体验活动,让家长和孩子一起参与线下组织的数字阅读,活动目标不仅是让孩子学习数字资源使用方法,而且还要让家长能学习到带领孩子进行数字阅读的方法,让家长对少儿数字资源有正确的认识和教育感受,成为少儿使用数字资源最直接的引导者。

### 3.4 搭建图书馆应急服务平台,构建少儿应急服务网络

在突发事件中,公共图书馆协会或学会应起到对地区内同行业的支持和引领作用,整合

各馆应急服务资源,集中力量应对突发事件,避免各个图书馆单兵作战。进入3月后,美国新冠肺炎感染人数不断增长,美国儿童图书馆服务协会(ALSC)发文鼓励其成员在他们提供的交流平台上分享应对策略,提醒成员建立可以与儿童、家庭联系的在线平台,与成员间共享信息资源<sup>[32]</sup>;美国图书馆协会(ALA)创建了“全球性流行病防范”(PP)平台,提供图书馆在此特殊时期的政策建议,以及关于全球性流行病的新闻、教育、预防方面的通用信息资源。平台为儿童与青少年推荐了互动性强、参与度高的线上资源,包括能翻译成多种语言、免费下载、打印涂色的关于新冠病毒的漫画资源,指导家长、学校等人员与儿童交流新冠病毒知识的指南,可供用户下载的新冠病毒网络漫画资源,以及家庭成员共同参与的减压活动示范资源等<sup>[33]</sup>。美国图书馆公共服务项目办公室(ALA Public Programs Office)及时发文提醒各公共图书馆,在全球性流行病期间,考虑与社会机构合作,制定针对弱势群体的应急计划,确保网站信息能满足各类型读者需求<sup>[34]</sup>。美国图书馆服务的权威机构及时为各公共图书馆疫情期间的服务方向作出引导,对图书馆继续有效开展服务提供了支持,让公共图书馆能够有条不紊地从自身职能着手,为读者提供专业性的服务。

公共图书馆开展少儿应急服务,不能仅依赖行业引领,还需积极构建少儿群体应急服务网络。首先,可将包括本地区各级公共图书馆在内的文化服务单位提供的少儿线上服务资源进行整合,在突发事件期间,取消非用户不能登录的权限限制,提供给学校、教育机构、社区、隔离点等组织单位,让全部转为线上学习的家长、青少年能更快速地了解和使用。其次,可集合本地区信息馆员搭建线上解答平台,或分区域与社区、隔离点服务人员结对组建微信服务群,不仅能及时解答家长和青少年有关资源使用的问题咨询,而且还能更好地掌握少儿对本馆资源的使用情况。最后,通过与

社区、隔离点的紧密沟通,及时掌握少儿群体需求信息,与社区合力提供必要设备借用、图书借阅服务,为原本依赖图书馆物理环境进行学习资源补充的少儿群体解决实际困难。从而形成一个图书馆与学校、社区等共同参与,线上与线下同时响应的少儿应急服务网络。

#### 参考文献:

- [1]上海少年儿童图书馆. 儿童抗肺炎知识问答! 14 道题,让娃成为抗病毒小勇士! [EB/OL]. (2020-02-12) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/w42FesTM9iln9rCb6PLiXg>.
- [2]福建省少年儿童图书馆. 福建艺术战“疫” | 新型冠状病毒手绘插图,共同学习科学防控[EB/OL]. (2020-02-10) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/Q7EsZhj5J9ghUJAv8-HfDag>.
- [3]温州市少年儿童图书馆. 防疫抗疫公益广告 | 文明习惯[EB/OL]. (2020-03-10) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/vkM1rEmd5HIye-173wauQ>.
- [4]湖南省少年儿童图书馆. 小小画笔暖人心——湘少图开展“艺抗疫情、云游湖南”主题阅读绘画创作活动[EB/OL]. (2020-03-04) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/bQQv3vyuquw4z7Ge7zLEsw>.
- [5]武汉市少年儿童图书馆. 线上若朴创意课堂 | 2020 抗击“新冠肺炎”公益宣传设计征集活动少儿创意绘画与创意设计课程(一)[EB/OL]. (2020-02-08) [2020-03-18]. [https://mp.weixin.qq.com/s/9KEq9mfQIZMCUuP\\_TKQEYw](https://mp.weixin.qq.com/s/9KEq9mfQIZMCUuP_TKQEYw).
- [6]连云港市少年儿童图书馆. 停课不停学,闭馆不闭网,连云港市少儿图书馆为您提供无边界的读者服务[EB/OL]. (2020-02-06) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/tAnC-WhIxNPo5idODeZeBng>.
- [7]扬州市少年儿童图书馆. 一起听书·少图在线:听馆员讲绘本故事啦! [EB/OL]. (2020-03-09) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/TcDah620uPABJT4CYOotGw>.
- [8]浙江图书馆. 【知造屋】有声绘本创意课堂——玩偶弗洛格去旅行[EB/OL]. (2020-03-13) [2020-03-18]. [https://mp.weixin.qq.com/s/G9umwGd0\\_0lg8PJ8Z4furA](https://mp.weixin.qq.com/s/G9umwGd0_0lg8PJ8Z4furA).
- [9]厦门市少年儿童图书馆. 贤童阅读 绘本直播课《捉迷藏》[EB/OL]. (2020-03-14) [2020-03-19]. <https://mp.weixin.qq.com/s/fIScH9qo5yqiLeoJFAT8w>.
- [10]厦门市少年儿童图书馆. 『图书馆阅读直播间』一场关于梦想的芭蕾舞聚会[EB/OL]. (2020-03-18) [2020-03-19]. [https://mp.weixin.qq.com/s/wrHXBcMpoNhmMkM\\_SguyIQ](https://mp.weixin.qq.com/s/wrHXBcMpoNhmMkM_SguyIQ).
- [11]太原市图书馆. 太图馆员讲故事,每日亲子读书时 | 《薇薇的粉红色》[EB/OL]. (2020-02-11) [2020-03-19]. <https://mp.weixin.qq.com/s/X3RzdsAtzTyxyk9YJ9CZnw>.
- [12]厦门市少年儿童图书馆. 疫情之下 | 守护心灵健康,关爱促进成长[EB/OL]. (2020-03-18) [2020-03-19]. <https://mp.weixin.qq.com/s/xR5It770T27kJPcRpK9f9g>.
- [13]杭州图书馆. YUE 杭图·约 | 疫情宅家的孩子怎么带? 免

- 费的一对一咨询福利快来领! [EB/OL]. (2020-03-06) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/0GkWW81g-vWudLKU-ol2cMQ>.
- [14]重庆市少年儿童图书馆. 少图线上讲座|“心健康·爱成长”公益课程云上直播[EB/OL]. (2020-03-04) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/8uM9y8P40a1aZC72JyGIGA>.
- [15]重庆市少年儿童图书馆. 少图微讲座第一期|特别的日子,家长如何做好情绪管理[EB/OL]. (2020-03-04) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/rq9zwp1faot7nda4PDiQVg>.
- [16]长江日报. “隔离病毒,但不隔离爱与阅读”,这个图书馆可以为隔离点配送童书[EB/OL]. (2020-03-01) [2020-03-18]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=16599734278953771-95&wfr=spider&for=pc>.
- [17]温州市少年儿童图书馆. 好消息!少图开放线上预借功能啦[EB/OL]. (2020-03-01) [2020-03-20]. [https://mp.weixin.qq.com/s/mTHzkpo3VA\\_nsb1VFYex9g](https://mp.weixin.qq.com/s/mTHzkpo3VA_nsb1VFYex9g).
- [18]宜兴市图书馆. 即日起,宜兴市图书馆逐步恢复对外开放[EB/OL]. (2020-03-11) [2020-03-20]. [https://mp.weixin.qq.com/s/JM693a2\\_LxYRm6kS4VgV4Q](https://mp.weixin.qq.com/s/JM693a2_LxYRm6kS4VgV4Q).
- [19]无锡市图书馆. 临时闭馆通知[EB/OL]. (2020-01-24) [2020-03-20]. [https://mp.weixin.qq.com/s/cBSVyfb-cYtq2DndNI\\_Io7A](https://mp.weixin.qq.com/s/cBSVyfb-cYtq2DndNI_Io7A).
- [20]无锡市图书馆. 阅读战“疫”|儿童抗“疫”知识专题[EB/OL]. (2020-02-08) [2020-03-20]. [https://mp.weixin.qq.com/s/Q12jbx7YMk4iBxaY\\_c7zqg](https://mp.weixin.qq.com/s/Q12jbx7YMk4iBxaY_c7zqg).
- [21]无锡市图书馆. 锡图有声|畅游童书世界在智慧中成长[EB/OL]. (2020-02-29) [2020-03-20]. <https://mp.weixin.qq.com/s/fjFEwpPik2Y1RRkwBnDSyw>.
- [22]杭州图书馆. 重磅推荐!新冠病毒特殊儿童防疫绘本《走开!冠小毒》来袭! [EB/OL]. (2020-02-28) [2020-03-18]. [https://mp.weixin.qq.com/s/X\\_9aajZsn-DsPvokd5Kvog](https://mp.weixin.qq.com/s/X_9aajZsn-DsPvokd5Kvog).
- [23]陈媛媛. 公共图书馆特殊儿童阅读权利保障问题研究[J]. 图书馆工作与研究, 2019(9): 112-116.
- [24]中央政府门户网站. 中华人民共和国突发事件应对法[EB/OL]. (2007-08-30) [2020-03-18]. [http://www.gov.cn/ziliao/flfg/2007-08/30/content\\_732593.htm](http://www.gov.cn/ziliao/flfg/2007-08/30/content_732593.htm).
- [25]中华人民共和国中央人民政府. 多地启动应急响应 全力做好疫情防控[EB/OL]. (2020-01-27) [2020-03-21]. [http://www.gov.cn/guowuyuan/2020-01/27/content\\_5472362.htm](http://www.gov.cn/guowuyuan/2020-01/27/content_5472362.htm).
- [26]央视网财经. 多地下调应急响应级别意味着什么? [EB/OL]. (2020-03-02) [2020-03-21]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1660045110964420228&wfr=spider&for=pc>.
- [27]腾讯网. 宁波教育系统:用爱筑就抗疫一线医务人员的坚强后盾[EB/OL]. (2020-02-17) [2020-03-21]. <https://new.qq.com/omn/20200217/20200217A0HWL900>.
- [28]广州少年儿童图书馆. 我们病毒有很多秘密,我们绝对绝对不会告诉你! [EB/OL]. (2020-02-06) [2020-03-18]. [https://mp.weixin.qq.com/s/LwEUIi5PhfeJrgUuqr3\\_A](https://mp.weixin.qq.com/s/LwEUIi5PhfeJrgUuqr3_A).
- [29]广州少年儿童图书馆. 我们病毒有很多秘密,我们绝对绝对不会告诉你! [EB/OL]. (2020-02-18) [2020-03-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/wX7lQhJXPailFMGcVoPqsA>.
- [30]观察者网. 联合国教科文组织:全球13国停课,影响超2.9亿学生[EB/OL]. (2020-03-05) [2020-03-20]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1660305435470360522&wfr=spider&for=pc>.
- [31]戚敏仪. 公共图书馆未成年人数字资源建设与服务研究——以粤港澳大湾区公共图书馆为例[J]. 图书馆工作与研究, 2019(12): 123-128.
- [32]ALSC Blog. ALSC is thinking of you and asking for your strategies in coping with COVID-19[EB/OL]. (2020-03-11) [2020-03-18]. <https://www.alsc.org/blog/2020/03/alsc-is-thinking-of-you-and-asking-for-your-strategies-in-coping-with-covid-19/>.
- [33]ALA. Pandemic preparedness resources for libraries [EB/OL]. (2020-03-24) [2020-03-25]. <http://www.ala.org/tools/atoz/pandemic-preparedness>.
- [34]ALA Public Programs Office. Serving Patrons Experiencing homelessness in a COVID-19 Shutdown[EB/OL]. (2020-03-17) [2020-03-25]. <https://programminglibrarian.org/articles/serving-patrons-experiencing-homelessness-covid-19-shutdown>.

#### 作者简介:

陈媛媛(1976—),女,副研究馆员,无锡市图书馆,江苏,无锡,214021。

## Exploration on Children's Emergency Services in Public Libraries in Emergencies

Chen Yuanyuan

**Abstract** This article collates children's emergency services in public libraries in China during the period of COVID-19, and thoughts that there are problems in system planning, actual effects, readers' needs and service targets. It is suggested that we should start from establishing emergency service system, understanding the actual needs of children groups in emergencies, doing well in emergency resource reserve, and constructing children's emergency service network.

**Keywords** Public library; Emergency; Children's service; Emergency services

**Class Number** G252