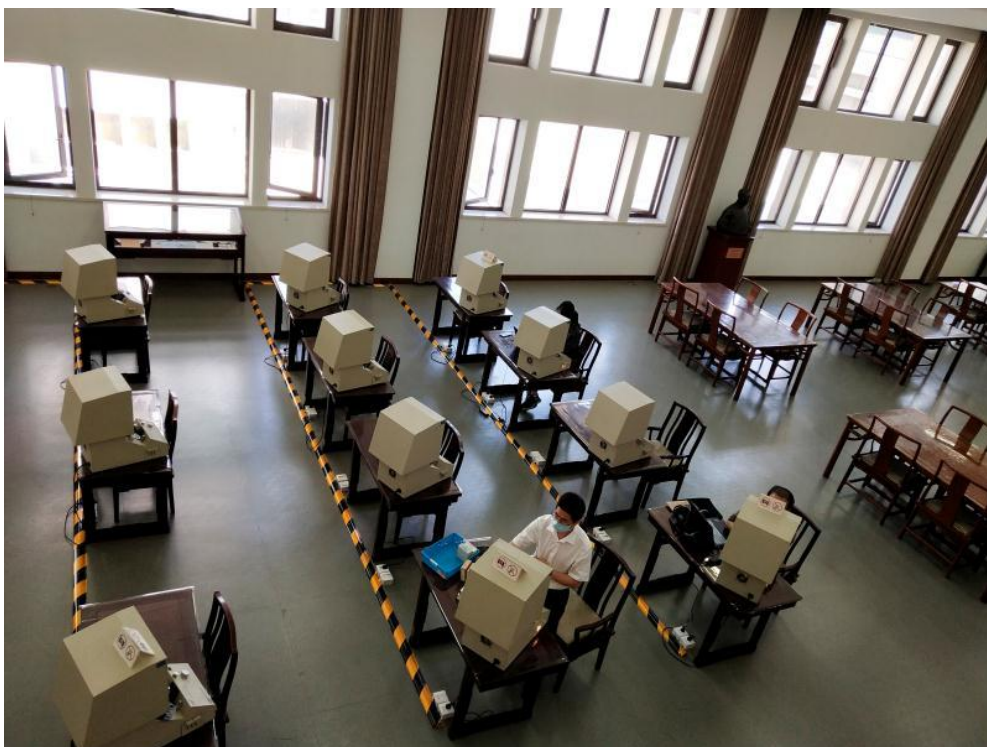


感谢你们还在提供服务 ——疫情期间善本特藏阅览室读者服务工作侧记

张伟丽





2020年的1月，当人们还喜气洋洋地准备过春节时，一场猝不及防的新冠疫情闯入大家的日常生活中，为了配合国家的抗“疫”大计，保证读者的安全与健康，国家图书馆于2020年1月24日起实施闭馆政策，善本特藏阅览室也随之关闭。

虽然读者无法到馆阅览，但是我们的阅览服务并没有暂停，为读者咨询开通的两个邮箱自2020年1月25日起一直在解答读者咨询、回复读者邮件。线上服务自1月25日至5月共回复读者邮件150余封，工作人员将读者需求一一记录，待复工后再为之办理。其中有一封来自香港中文大学梁教授的来信引起了我们的注意，梁教授的著作出版在即，由于疫情的原因，插页书影还没有着落，情急之下，给善本特藏阅览室咨询邮箱写信求助。得知情况后，我们积极与读者联系，经过多次邮件往来，为梁教授办好了相关手续，并在保证古籍安全和人员安全的情况下扫描好书影邮寄给她。梁教授收到书影后十分激动，立刻回信给我们：“感谢善本阅览室，感谢你们在这个特殊的时期还在提供服务，及时解决了我的问题。”这位未曾谋面的梁教授对于善本特藏阅览室的肯定与赞扬，让我们备受鼓舞。

5月上旬，随着北京地区及全国疫情的好转，国家图书馆做出恢复部分阅览服务的决定，5月12日，关闭109天的善本特藏阅览室和敦煌阅览室重新开放接待读者。受疫情影响，暂时实行预约限流措施，读者需要在预约系统中提前预约，并出示预约码后才能进入阅览室。由于阅览室属于室内，为保证来往人员安全，在正式开馆前，古籍善本特藏典阅组学习了《国家图书馆疫情期间文献消毒方案》《国家图书馆恢复开馆演练方案》《国家图书馆有序恢复开馆公告》《国家图书馆逐步恢复开馆细化方案》等相关文件，调整了阅览室桌椅位置，使

读者阅览时能够保证间隔一米的安全距离，配备了一次性口罩、手套、消毒湿巾等防疫物资，并在门口、检索机、饮水机等处放置按压式洗手液，方便读者使用。疫情期间为保证古籍安全，善本特藏阅览室目前只能提供善本复原胶片和再造善本的阅览，读者对此表示理解，并对特殊时期能够查阅到相对专业的文献表示感谢。遇到有读者需要善本原件，工作人员多方查找，找到胶片、再造善本、现代点校本、数字资源等代替，积极为读者解决问题。

预约系统刚开始运行时，有的读者不知如何操作，或者因为不熟悉阅览室布局误约了善本特藏阅览室，值班老师都热情、耐心地给与指导，让读者既能快速地查到专业文献，也感受到了工作人员及时、周到的服务。为方便读者查阅不同阅览室的文献，我们积极做好与其他阅览室的联动与衔接工作。如果读者预约善本特藏阅览室后，所需文献在其他阅览室，工作人员会积极负责联系，并到相应阅览室领取文献，待读者阅览完毕，按时归还。经过多次实践，善本特藏阅览室与其他阅览室能够做到协调配合，既满足了读者的文献需求，又保证了文献安全，使读者满意而归。

疫情期间，我们克服读者需求多，人手不足的困难，在其他科组的鼎力协助下，尽量全方位地为读者服务。截至2020年6月20日止，善本特藏阅览室答复读者电话及现场咨询百余次，接待读者三百余位，提归胶卷百余种，提归再造善本近百种，取归其他阅览室联动书籍十余种，为读者扫描书影200余拍，胶卷还原300余拍，交付电子数据近7GB。我们坚持线上、线下同时服务，读者咨询邮箱自疫情开始至今一直在回复读者咨询邮件，多渠道的服务和工作人员扎实的业务知识及快速的反应能力受到了读者的好评。

从寒冬到春风再到夏荫初凉，随着疫情防空常态化，善本特藏阅览室的工作也会随之调整，相信我们每一位工作人员都会不断积累疫情中为阅览服务的工作经验，继续为读者提供专业高效的善本特藏阅览服务。

惟愿相见日，四海承平时。

携手谈契阔，书香以言志。