**辽宁地区高校图书馆应急服务研究**

阚丽红

【摘要】文章调查了新冠肺炎疫情期间辽宁地区高校图书馆微信公众号发布情况，分析了发文内容和用户关注情况，以期能为高校图书馆应急服务提供参考和借鉴。

【关键词】高校图书馆 微信公众号 应急服务

【分类号】G252

作者简介：阚丽红，1972年，女，辽宁鞍山人，馆员，鞍山师范学院，辽宁鞍山，114007

2019年岁末，武汉爆发新型冠状病毒肺炎重大疫情，并引发全国蔓延之势，一时间关于疫情的消息报道铺天盖地而来，各地纷纷采取措施防控疫情。疫情凶猛之际正是高校进入寒假之时，依照惯例，虽然是假期，各高校图书馆还是会开馆为读者服务，但是疫情严重，图书馆无法正常开馆，面对这种情况，高校图书馆并没有缺位，纷纷开启线上服务，微信平台是其中最重要的传播媒介。本文调查了疫情期间辽宁地区高校图书馆微信公众号发布情况，思考和研究在国家重大公共事件面前，高校图书馆的应急服务和管理能力。

1.调查时间

2020年1月20日，国务院联防联控机制召开电视电话会议，对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作进行全面部署。随即全国开启新冠肺炎疫情防控战，而辽宁地区高校寒假一月中旬开始，二月末或三月初开学。所以笔者选择的调查时间是从2020年1月22日至2020年3月2日，共40天。

2.调查对象

辽宁地区共有高校115所，本文调查了其中41所公办本科院校。

3.调查方法

近年我国国民数字化阅读方式接触率逐年上升[1]，微信这一新兴的传播媒介，受众面广，据《2019微信数据报告》显示，微信9月活跃账户数已达11.5亿，高校师生也广泛运用。微信公众平台发布信息方便快捷，传播速度快，高校图书馆宣传推介的重心正逐步从图书馆主页向微信公众号倾斜。辽宁地区共有41所公立本科高校，全部开通了微信公众号，笔者访问了这41所公立本科高校微信公众平台，获取各图书馆在新冠肺炎疫情期间发布的信息并对其进行汇总整理，分析高校图书馆应急服务措施与能力。

4.辽宁地区高校图书馆疫情期间微信公众号的调查

4.1信息发布基本情况

4.1.1反应速度

1月22日东北大学图书馆率先发布有关新型肺炎的信息《提醒：应对新型肺炎》，1月25日，辽宁石油化工大学图书馆发布闭馆通知，随后各图书馆陆续发出通知，疫情期间暂时闭馆。从2月起，高校图书馆微信公众号进入信息密集发布阶段。

4.1.2信息发布数量

疫情期间41所高校有40所在微信公众号上发布信息，去年同期是28所高校发布信息。大部分高校图书馆微信公众号在保持原有发布节奏的基础上，增加了信息发布数量。由表一可见，除沈阳建筑大学，沈阳农业大学，沈阳师范大学比去年同期发文数量略有减少，其余高校都大幅增加了发文数量。调查得知，未发布信息的高校1所，占比2.44%，发布数量1-5篇的高校5所，占比12.20%，发布数量6-10篇的高校6所，占比14.63%，发布数量11-20篇的高校18所，占比43.90%，发布数量20篇以上的高校11所，占比26.83%，而去年同期，这一比例分别为31.70%、41.46%、12.20%、12.20%、2.44%。

4.1.2平均阅读数

平均阅读数能直接反应用户对公众号的关注程度，平均阅读数即用户总浏览数除以发文总数，该指标反映了公众号在一定时间内发布内容的传播范围和订阅用户对公众号所发布的全部信息认同接受的程度。[2]调查发现，相比去年同期，39所高校阅读数大幅增长，只有辽宁中医药大学降幅明显，但是平均阅读数有10所高校不增反降。比对数据可以看出，这10所学校去年同期发文篇数较少，如大连海事大学平均阅读数下降了32.74%，调查期间发文24篇，阅读数6166，去年同期仅发文1篇，阅读数382，所以平均阅读数不升反降。

表一 2020.01.22-03.02高校图书馆微信公众号发布信息调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 学校 | 2020.01.22-2020.03.02 | | | 去年同期 | | | 发布次数相比去年同期增长 | | 平均阅读数相比去年同期增长 | |
| 发布篇数 | 阅读数 | 平均阅读 | 发布篇数 | 阅读数 | 平均阅读 | 数量 | 比例 | 数量 | 比例 |
| 1 | 鞍山师范学院 | 23 | 3311 | 144 | 5 | 253 | 51 | 18 | 360.00% | 93 | 184.50% |
| 2 | 渤海大学 | 14 | 5857 | 418 | 2 | 3554 | 1777 | 12 | 600.00% | -1359 | -76.46% |
| 3 | 大连大学 | 9 | 2816 | 313 | 0 | 0 | 0 | 9 |  | 313 |  |
| 4 | 大连工业大学 | 4 | 2015 | 504 | 0 | 0 | 0 | 4 |  | 504 |  |
| 5 | 大连海事大学 | 24 | 6166 | 257 | 1 | 382 | 382 | 23 | 2300.00% | -125 | -32.74% |
| 6 | 大连海洋大学 | 13 | 2371 | 182 | 1 | 51 | 51 | 12 | 1200.00% | 131 | 257.62% |
| 7 | 大连交通大学 | 5 | 4570 | 914 | 0 | 0 | 0 | 5 |  | 914 |  |
| 8 | 大连理工大学 | 16 | 20601 | 1288 | 1 | 1136 | 1136 | 15 | 1500.00% | 152 | 13.34% |
| 9 | 大连民族大学 | 13 | 3131 | 241 | 0 | 0 | 0 | 13 |  | 241 |  |
| 10 | 大连外国语学院 | 12 | 8123 | 677 | 1 | 1589 | 1589 | 11 | 1100.00% | -912 | -57.40% |
| 11 | 大连医科大学 | 30 | 10538 | 351 | 13 | 2578 | 198 | 17 | 130.77% | 153 | 77.13% |
| 12 | 东北财经大学 | 9 | 17951 | 1995 | 1 | 1674 | 1674 | 8 | 800.00% | 321 | 19.15% |
| 13 | 东北大学 | 21 | 16127 | 768 | 11 | 5015 | 456 | 10 | 90.91% | 312 | 68.44% |
| 14 | 锦州医科大学 | 17 | 4405 | 259 | 0 | 0 | 0 | 17 |  | 259 |  |
| 15 | 辽东学院 | 5 | 921 | 184 | 0 | 0 | 0 | 5 |  | 184 |  |
| 16 | 辽宁大学 | 20 | 15121 | 756 | 11 | 3880 | 353 | 9 | 81.82% | 403 | 114.34% |
| 17 | 辽宁工程技术大学 | 16 | 8645 | 540 | 5 | 2479 | 496 | 11 | 220.00% | 45 | 8.98% |
| 18 | 辽宁工业大学 | 11 | 4796 | 436 | 1 | 1303 | 1303 | 10 | 1000.00% | -867 | -66.54% |
| 19 | 辽宁警察学院 | 5 | 755 | 151 | 0 | 0 | 0 | 5 |  | 151 |  |
| 20 | 辽宁科技大学 | 14 | 9469 | 676 | 4 | 1830 | 458 | 10 | 250.00% | 219 | 47.84% |
| 21 | 辽宁科技学院 | 7 | 1484 | 212 | 0 | 0 | 0 | 7 |  | 212 |  |
| 22 | 辽宁师范大学 | 40 | 15679 | 392 | 7 | 1862 | 266 | 33 | 471.43% | 126 | 47.36% |
| 23 | 辽宁石油化工大学 | 15 | 8613 | 574 | 5 | 1730 | 346 | 10 | 200.00% | 228 | 65.95% |
| 24 | 辽宁中医药大学 | 14 | 5444 | 389 | 10 | 17651 | 1765 | 4 | 40.00% | -1376 | -77.97% |
| 25 | 鲁迅美术学院 | 14 | 6509 | 465 | 0 | 0 | 0 | 14 |  | 465 |  |
| 26 | 沈阳大学 | 8 | 1641 | 205 | 3 | 427 | 142 | 5 | 166.67% | 63 | 44.12% |
| 27 | 沈阳工程学院 | 11 | 7118 | 647 | 0 | 0 | 0 | 11 |  | 647 |  |
| 28 | 沈阳工业大学 | 24 | 4095 | 171 | 5 | 1941 | 388 | 19 | 380.00% | -218 | -56.05% |
| 29 | 沈阳航空航天大学 | 20 | 14575 | 729 | 6 | 4936 | 823 | 14 | 233.33% | -94 | -11.42% |
| 30 | 沈阳化工大学 | 18 | 5113 | 284 | 5 | 3340 | 668 | 13 | 260.00% | -384 | -57.48% |
| 31 | 沈阳建筑大学 | 10 | 5437 | 544 | 12 | 5853 | 488 | -2 | -16.67% | 56 | 11.47% |
| 32 | 沈阳理工大学 | 20 | 4967 | 248 | 0 | 0 | 0 | 20 |  | 248 |  |
| 33 | 沈阳农业大学 | 1 | 1655 | 1655 | 2 | 1069 | 535 | -1 | -50.00% | 1121 | 209.64% |
| 34 | 沈阳师范大学 | 21 | 11885 | 566 | 24 | 7024 | 293 | -3 | -12.50% | 273 | 93.38% |
| 35 | 沈阳体育学院 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 |  |
| 36 | 沈阳药科大学 | 19 | 9027 | 475 | 0 | 0 | 0 | 19 |  | 475 |  |
| 37 | 沈阳医学院 | 60 | 6035 | 101 | 6 | 842 | 140 | 54 | 900.00% | -40 | -28.33% |
| 38 | 沈阳音乐学院 | 8 | 1449 | 181 | 4 | 444 | 111 | 4 | 100.00% | 70 | 63.18% |
| 39 | 营口理工学院 | 12 | 9019 | 752 | 2 | 976 | 488 | 10 | 500.00% | 264 | 54.01% |
| 40 | 中国刑事警察学院 | 24 | 2464 | 103 | 12 | 1686 | 141 | 12 | 100.00% | -38 | -26.93% |
| 41 | 中国医科大学 | 29 | 11213 | 387 | 9 | 2283 | 254 | 20 | 222.22% | 133 | 52.43% |

4.2发布信息内容

4.2.1发布信息内容分析

调查发现，疫情期间高校图书馆微信公众号发布信息内容（见表二）主要有免费资源推送、图书馆通知公告、图书荐读、节日节气推文、疫情期间图书馆服务说明、校外访问使用说明、图书馆阅读推广活动和新冠病毒防控知识几大类,其中免费资源推送是发布重点。

所有在此期间保持活跃的40所高校微信公众号都在大量发布免费资源信息，包括CNKI、超星、维普、博看、万方、中科等数据库；新语数字图书馆、库克数字音乐图书馆等视听资源；超星大雅、笔杆网等免费论文检测；北大公开课、清华雨课堂等慕课平台；科学防疫专题电子书以及其他各类数据库。图书馆在本馆现有的数字资源基础上，搜集大量远程访问免费资源信息介绍给用户。有一半图书馆发布暂时闭馆的通知公告，四分之一图书馆特别介绍了用户如何进行校外远程访问，直接发布新冠病毒防控知识的图书馆仅有4家，仅占9.76%，大部分图书馆是发布的电子书链接和推送供用户查看。提出特殊时期图书馆服务的有10家图书馆，大连理工大学于2月8日最先发布《关于图书馆延迟开发期间部分服务提供线上或电话预约方式的通知》，2月15日东北财经大学发布《图书馆疫情防控期间服务方案》，到2月末其他图书馆陆续发布服务方式服务线上教学。图书荐读、节日节气推文、阅读推广活动类信息基本是图书馆按照本馆公众号发布节奏正常发出，其中沈阳航空航天大学图书馆《以“读”攻毒齐抗疫，居家生活面面观》和鲁迅美术学院《你与书的故事》是为新冠疫情这一特殊时期特别策划的活动。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2020.01.22-03.02高校图书馆微信公众号发布信息内容 | | |
| 发布信息内容 | 发布此类信息学校数量 | 发布此类信息学校比例 |
| 免费资源推送 | 40 | 97.56% |
| 图书馆通知公告 | 21 | 51.22% |
| 图书荐读 | 20 | 48.78% |
| 节日节气推文 | 12 | 29.27% |
| 疫情期间图书馆服务说明 | 10 | 24.39% |
| 校外访问使用说明 | 10 | 24.39% |
| 图书馆阅读推广活动 | 8 | 19.51% |
| 新冠病毒防控知识 | 4 | 9.76% |

4.2.2发布信息关注度分析

高校图书馆微信公众号服务对象是校内师生，发布内容以学习科研为主，点击量大的通常是与读者密切相关的通知公告类信息。调查期间阅读数最高的是大连理工大学《图书馆延迟开发通知》，其他阅读数居前列的还有免费资源推送类的《停课不停学，闭馆不闭网》，图书馆远程访问指南类的《VPN使用说明》等（见表三）。调查发现，由于突发疫情，高校图书馆微信公众号阅读数虽然大幅增加，但用户关注的依然是通知公告，资源使用类信息，由于不能开馆，用户需要了解图书馆服务的变化，所以对图书馆微信公众号关注度增加，对于其他常规发布的信息未显示出特别的兴趣，阅读数没有明显变化。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 表三2020.01.22-2020.03.02高校图书馆微信公众号阅读数top10文章 | | | | |
|  | 学校 | 时间 | 标题 | 阅读数 |
| 1 | 大连理工大学 | 2月1日 | 图书馆延迟开放通知 | 4907 |
| 2 | 东北财经大学 | 2月3日 | 停课不停学，闭馆不闭网 | 3445 |
| 3 | 辽宁大学 | 2月2日 | 停课不停学，闭馆不闭网 | 3095 |
| 4 | 东北财经大学 | 2月3日 | VPN使用说明 | 2991 |
| 5 | 大连理工大学 | 1月23日 | 高光硬核、实力圈粉——盘点大工图书馆的2019 | 2972 |
| 6 | 辽宁师范大学 | 2月26日 | 高教社文科教材电子版上线啦 | 2740 |
| 7 | 沈阳航空航天大学 | 2月1日 | 停课不停学，闭馆不闭网 | 2518 |
| 8 | 辽宁工业大学 | 1月28日 | 关于图书馆暂停开馆的通知 | 2439 |
| 9 | 大连理工大学 | 2月1日 | 疫情当前，防护要严，我们在家搞科研！ | 2395 |
| 10 | 辽宁科技大学 | 2月22日 | 你有网课，我有教材 | 2351 |

5.高校图书馆应急服务分析

高校图书馆微信公众号用户活跃程度普遍不高，互动性不强，重大突发事件来临之际，用户关注度有所增加，这对高校图书馆微信公众号运营既是挑战也是机遇，图书馆应该抓住机遇加强对公众号的运营和投入，争取用户关注度，增强用户黏性，扩大传播力。

本次调查发现，辽宁地区高校图书馆面对突发事件，基本能迅速反应及时发布信息，着重推送数据库、电子书等电子资源，但是信息内容趋同，形式单一，原创稀少，与社会热点结合欠佳，这也是高校图书馆微信公众号普遍存在的问题，2018 年杨明对江苏省公办本科高校图书馆微信公众号进行研究，指出其形式比较单一，内容同质化、简单化问题严重［3］。面对重大突发情况，高校图书馆服务转至互联网，微信公众号成为主要阵地，那么应该有组织加强微信公众号的运营力量，从以下几方面采取措施：一是制定出特殊时期服务方案，及时发布通知；二是指导用户远程登录利用电子资源；三是丰富推文内容类型，传播应急知识；四是挖掘社会热点进行图书推荐，疫情期间毕淑敏的心理能量小说《花冠病毒》、加缪的《鼠疫》等更容易引起读者共鸣；五是推出热点话题，运用丰富多样的交互方式吸引用户参与。

应急服务考验的是图书馆的管理能力，服务能力，高校图书馆微信公众号的运营要拓宽思路、寻求突破，提高图书馆在新媒体时代下的传播力，切实做到闭馆不闭网，服务不打烊，实现高校图书馆应有的社会价值与责任。

参考文献：

[1]中国新闻出版研究院全国国民阅读调查课题组.第十六次全国国民阅读调查报告[J].新阅读，2019，101(5).

[2]张文珏，田世霞.基于传播力视角的公共图书馆微信公众号运营对高校图书馆的启示.大学图书情报学刊[J],2020（1）.

[3]杨明.江苏省公办本科高校图书馆微信公众号推文应用调查与对策分析［J］．图书馆学研究，2018 ( 23).

Research of emergency service of university libraries in Liaoning

KAN Lihong

联系方式：鞍山师范学院图书馆，15641258787，,745404838@qq.com