

高校图书馆微信公众平台服务发展研究

薛晓峰

(启东市图书馆 江苏启东 226200)

【摘要】 伴随互联网体系持续发展当前我国网民超 8 亿, 互联网悄然颠覆人们生活生产模式, 获取信息的途径亦随之改变。其中, 微信公众平台是人们浏览信息的重要途径, 同时具有转发、评论、分享、点赞等功能, 在信息传输“去中心化”基础上微信公众平台成为自媒体“井喷式”发展载体, 并为综合服务机制的转型升级提供有力条件。本文通过探析高校图书馆微信公众平台服务发展方略, 以期助推高校图书馆综合服务机制转型升级。

【关键词】 高校; 图书馆; 微信公众平台; 服务

DOI: 10.18686/jyfyj.v2i11.31628

微信公众平台主要是指在 2012 年由腾讯公司推出的服务平台, 形成线下、线上互动营销体系, 分为小程序、订阅号、服务号三大类型, 具有分类订阅、消息推送、账号申请等功能, 在账号管理、数据存储、内容规范、信息保护等方面予以明确, 使微信公众平台得以应用推广。然而, 有些高校图书馆微信公众平台服务却存在功能单一、知名度低、管理机制欠佳问题, 影响高校图书馆综合服务机制转型升级成效。基于此, 为助推高校图书馆稳健发展, 探析微信公众平台服务发展方略显得尤为重要。

1、高校图书馆微信公众平台服务发展必要性

1.1 提高高校图书馆综合服务有效性

当前我国网民超 8 亿, 大学生作为接受新鲜事物能力强、信息素养良好的群体亦是网民组成部分, 衣食住行几乎全部依赖网络, 悄然改变学生接收信息形式。基于此, 高校图书馆在“互联网+”服务转型升级前提下发展微信公众平台, 以该平台为载体面向学生推送图书信息, 介绍图书馆动态, 引领学生参与线上活动, 将该平台视为拉近学生与图书馆距离的纽带, 同时可通过学生评论、点赞、转发、收藏等行为反观高校图书馆微信公众平台运营实况, 为图书馆革新服务对策给予支持, 继而推动高校图书馆服务活动科学发展。

1.2 提升高校图书馆竞争力

互联网时代信息具有开放、共享、实时等特点, 高校图书馆功能可以被线上文库等软件所取代, 传统图书馆服务模式已然不适应学生跨时空信息读取要求, 高校图书馆受众流失, 图书资源无法得到高效利用, 图书馆功能随之弱化。这就需要高校图书馆加大微信公众平台发展力度, 一方面统筹线上图书资源, 另一方面为受众提供跨时空、个性化、多样性服务, 使高校图书馆受众吸附力不断增强, 同时在资源开放、服务开放基础上为更多非校内师生提供优质服务, 继而提升高校图书馆竞争力^[1]。

2、高校图书馆微信公众平台服务发展难点

2.1 功能单一

高校图书馆微信公众平台将“服务”视为核心要素, 亦是发展重中之重, 然而有些图书馆服务对象单一, 仅以本校师生为主, 还存在服务功能僵化问题, 将该平台视为“公告栏”, 定时面向受众介绍图书馆发展动态, 这虽能使受众更加了解图书馆, 但过于频繁、单调的介绍图书馆会使师生对微信公众平台

台信息产生排斥, 甚至会取关或屏蔽该平台, 高校图书馆微信公众平台服务效率随之降低。

2.2 知名度低

基于微信公众平台的高校图书馆竞争对手增多, 需在引入市场机制前提下加强推广, 为更多人了解、选择高校图书馆奠定基础。受高校图书馆微信公众平台服务功能单一、推广效率较低等因素影响, 图书馆知名度无法与一些书店相提并论, 一方面无法吸引受众, 另一方面以微信平台为依托的合作机会减少, 不利于高校图书馆微信公众平台服务创新与发展。

2.3 管理机制欠佳

基于微信公众平台图书馆提供服务其本质是“互联网+”服务改革的一种手段, 是“智慧校园”发展途径之一, 为提高微信公众平台综合服务质量, 高校图书馆需建立健全管理机制, 使有关服务能持续发挥作用, 赋予高校图书馆服务升级优化生机与活力。部分高校因信息化建设阻力较大, 微信公众平台发展并无计划, 存在服务随机、盲目、僵化问题, 阻滞高校图书馆服务体系良性发展^[2]。

3、高校图书馆微信公众平台服务发展路径

3.1 丰富服务功能

第一, 信息推送功能。为保障校内外受众可第一时间明晰图书馆服务动态, 工作人员需以微信公众平台为依托定向发送讲座通知、新闻动态、公告信息、数据库变动、新书通报、文化活动等信息, 为避免受众反感且排斥信息推送, 高校图书馆需赋予信息推送节律性、周期性, 分清信息轻重缓急, 有计划、有方法的推送信息, 同时信息需内容明确、言简意赅, 节约浏览时间, 提高信息推送效率; 第二, 个性化服务功能。利用信息技术分析受众微信公众平台浏览足迹, 得到受众画像, 分析受众心理, 以此为由统筹高校图书馆资源, 打破传统服务架构, 为受众提供个性化服务, 为受众节约信息筛选、整合、挖掘时间, 使该平台的服务与受众信息读取需求能够契合在一起, 提升该平台受众忠诚度, 增强用户粘性, 同时通过个性化服务优化整合高校图书馆资源, 图书馆服务水平随之提升; 第三, 业务办理功能。在技术开发前提下应用与推广高校图书馆小程序, 利用该程序可提供藏书查询、图书续借、借阅信息查询、解绑一卡通、办理线上会员等服务, 还可根据用户权限下载、上传、在线浏览有关信息, 实现“一站式”服务目标; 第四, 咨询服务。在微信公众平台上提供人工服务、智能服务, 受众在线输入诉求或根据引导内容输入数字代号就可及时得到回复, 了解

享受微信公众平台服务的方法。为提高一对多服务效率,工作人员还可组建微信群,群内人员可讨论、互助,搭建信息共享平台,有效减轻高校图书馆服务负担,还能提高信息推广服务效率^[3]。

3.2 塑造服务品牌

高校图书馆是社会图书资源优化配置、科学利用重要机构,作为高校“双一流”建设着力点之一,高校需积极运用微信公众平台,发挥“互联网+”服务升级优化作用。这就需要高校图书馆明确定位,从保护文化遗产、开发信息资源、参与公共教育、丰富群众生活等角度出发挖掘微信公众平台服务潜力,找准服务升级落脚点,为微信公众平台的妥善运用奠定基础。在明确服务目标基础上需发挥高校图书馆服务优势,基于服务差异化、人性化从以下几个方面出发塑造服务品牌:第一,提高高校图书馆综合服务质量,真正做到“人无我有、人有我精”;第二,确保高校图书馆品牌能脱颖而出,在资源集聚、宣传推广、品牌策划等方面融入高校育人理念、教育宗旨、服务目标,使高校图书馆微信公众平台服务品牌别具一格;第三,制定具有前瞻性的服务策略,为打造“百年品牌”奠定基础,同时为新理论、新技术、新架构、新标准的引入提供条件,使高校图书馆更具竞争力及适应性;第四,营造高雅文化氛围,用法律法规、社会核心价值观、行业守则及校方管理制度严格要求自己,净化服务环境,赋予服务文化底蕴,夯实文化根基,使高校图书馆服务平台得以稳健发展^[4]。

3.3 健全管理机制

首先,将高校图书馆微信公众平台服务视为校方图书馆综合管理机制一环,用同一标准、原则、流程、制度予以管理,

同时根据该平台服务特殊性,从用户信息安全、平台稳定性、服务效率等角度出发规设配套管理机制,如监管机制、运维等机制,为营造和谐高效服务氛围给予支持;其次,从工作人员提高服务质量角度出发规设管理机制,如培训机制、奖惩机制、绩效考核等机制,确保工作人员能端正服务态度,在微信公众平台创新服务模式,丰富高校图书馆服务方法,加大该平台服务创新力度,同时严格要求自己,遵守服务纪律;最后,高校图书馆微信公众平台需规设信息反馈机制,一方面关注高校图书馆资源配置及综合利用效率,另一方面通过分析受众浏览数据及评论、点赞、转发、收藏等情况明晰该平台服务优势与劣势,以此为制定研究方案,为该服务体系与时俱进指明方向。为更加了解受众服务感受,增强服务体验,可定期借助该平台派发调查问卷,在搜集、分析、利用调查结果前提下,为高校图书馆微信公众平台服务升级优化给予支持,扩展服务资源集聚途径,使之管理机制创新有据可依^[5]。

4、结语

综上所述,高校图书馆微信公众平台服务发展具有提高高校图书馆综合服务有效性,提升高校图书馆竞争力必要性。基于此,高校图书馆需丰富服务功能,提供信息推送、个性化服务、业务办理等服务,为受众提供便利,做好服务品牌建设,提高自身服务质量,赋予品牌差异化,制定前瞻性发展计划,同时要健全管理机制,如服务信息反馈机制、培训机制、绩效考核等机制,并根据该平台及高校图书馆发展动态不断调整管理机制,继而助推高校图书馆服务转型升级,发挥微信公众平台服务优势。

参考文献

- [1] 杨海军. 高校图书馆微信公众平台服务发展现状及对策 [J]. 传媒论坛, 2020,3(13):116-117.
- [2] 李玥. 基于微信公众平台的高校图书馆学科服务创新 [J]. 教育教学论坛, 2020(21):16-17.
- [3] 罗淑娴. 高校图书馆应用微信公众平台的推广效果分析 [J]. 传媒论坛, 2020,3(11):129.
- [4] 金瑞. 高校图书馆信息服务中微信公众平台的应用探讨 [J]. 中国新通信, 2020,22(8):21-22.
- [5] 陈敬, 艾丽斯娜, 黄雪梅. 基于微信公众平台的高校图书馆阅读推广效果研究 [J]. 教育教学论坛, 2020(25):70-71.