

# 基于微信服务下的高校图书馆读者服务模式探索

崔世锋

(河南科技学院图书馆 河南新乡 453003)

**【摘要】** 微信在推出以来,就赢得了社会各界的高度关注,现已经成为最为广泛的交流分享工具,活跃用户已高达数10亿人。2012年微信团队推出了微信公众号平台,引起了图书馆界的高度关注,并逐步应用到高校图书馆当中,为读者服务。与其他交流分享工具相比,微信有其自身独有的特点,其用户基数较大,平台热度较高,关联度较好,普及度较高,服务范围广泛。因此,将微信应用到高校图书馆读者服务当中去,有利于帮助我们更好的为读者服务,实现高校图书馆的可持续发展。

**【关键词】** 微信平台;高校图书馆;信息推送服务

**DOI:** 10.18686/jyfzyj.v3i1.36701

随着社会的发展,人们生活水平的提高,我们逐步进入到网络时代。在这一时代背景下,微信和微信公众平台得到了进一步普及,绝大多数高校图书馆都开设了相应的微信公众平台服务,通过这一方式与读者建立广泛的联系,进一步增加与读者的互动性。以微信公众平台为基础的高校图书馆读者服务模式已经成为了高校图书馆发展的未来趋势,成为图书馆发展的重要组成部分。微信在高校图书馆读者服务中的应用具有一定的可行性,主要原因包括三方面:一是,伴随着5G网络的发展,智能手机终端在我国国内已经得到了更大范围的普及,拥有广泛的市场空间与发展前景。在微信问世之前,人们常接触的软件为博客或者QQ等,而微信的诞生,则改变了以往的交流沟通模式,并在短期内拥有了庞大的群众基础,这对高校图书馆的建设来说是非常有利的。二是有利于提升广大读者对图书馆的认知度。社会在发展,时代在进步,高校图书馆如果一直沿用的传统的读者服务模式,势必难以跟上时代发展的步伐,而如果将微信公众平台利用在高校图书馆读者服务中,则有利于加强信息之间的交流,提高对读者的服务程度,提升广大读者对高校图书馆的认知度。三是有利于增强高校师生对图书馆微信服务的认可度,微信功能具有简单和直接的诸多特点,高校师生能够充分利用微信这一功能,随时点击图书馆的各项资料,使图书馆与读者之间的信息互动变得更加简单。

## 1、实现信息推送服务

众所周知,微信拥有庞大的用户数量,因此,可以充分利用微信公众平台向广大读者推送有关于图书馆举办学术活动和日常运营的公告等等。推送讲座和活动广告是高校图书馆微信公众平台的场景功能,与以往的宣传方式相比,微信公众平台的宣传具有及时和高效的诸多优势,且覆盖范围较广。因此,有必要建立专门的微信公众平台运营团队,撰写相应的文章,有针对性的进行推送。例如,可以撰写一些时事新闻和活动新闻等内容的文章,向广大读者推送。值得注意的是,不同高校的图书馆在推送文章时应当从自身实际情况出发,应推送与本校发展相契合的文章,与此同时,还要结合时下热点完成推送,提高文章的点击率和浏览量。

## 2、实现平移服务

高校图书管理人员应当以读者自身的内在需求为导向,充分利用微信功能平台的主要功能进一步拓宽高校图书馆的服务范围。笔者通过长期的研究与实践认为,高校图书管理人员有必要将微信公众平台上的功能与图书馆各大系统常用功能进行

对接,包括资源检索功能和借阅管理功能两部分。资源检索功能,包括馆藏书目检索和电子资源检索等内容。借阅管理功能,则包括查询和续约以及预约书目等功能。大量的数据表明,现阶段,高校微信公众平台已经逐步实现了高校图书馆功能的对接,广大用户只要具备移动客户端就可以完成操作。高校图书管理人员可以在高校微信公众平台主页导航菜单内设置三个自主项目,每一个自主项目都有其自身的功能,直接引导读者完成操作,进一步优化高校图书馆运行机制,提高了高校图书馆的工作效率,也为广大读者带去了方便。

## 3、移动图书馆服务

在新时期、新背景下,高校图书馆除了信息推送以及资源解锁和阅读管理等功能外,还应当重视电子资源的利用,所谓电子资源即高校移动图书馆服务。移动图书馆核心服务内容包括两方面,一是在线阅览,二是下载电子资源。移动图书馆的发展情况取决于推广程度和应用便利程度,这在当下也是一种图书馆服务的研究重点或者热点。近些年来,我国高校图书馆的发展日趋成熟,越来越多的读者开始转变原有的阅读习惯,进行电子阅读。与传统的移动图书馆服务不同,以微信公众平台为基础的移动图书馆具有以下两方面的特征:一是在性能上更加完善,更加专业,弥补了传统移动图书馆存在的弊端;二是更加方便快捷。移动图书馆需要单独下载相关软件,才能够完成阅读,而微信移动图书馆应建立在微信平台基础上,只要具备微信APP就能够完成阅读工作,更加方便快捷,更有利于培养用户的阅读习惯。可以说传统的医生图书馆和以微信公众平台为基础的图书馆定位侧重点不同,但在未来的时间里,有望能够实现功能整合,推动高校图书馆移动服务的更好发展。

## 4、进一步拓展服务

不同高校图书馆发展的情况并不完全相同,在服务模式和服务范围上也呈现较大差异,但值得注意的是,现阶段以微信平台为基础的高校图书馆服务为读者带来了更好的使用体验,赢得了广大高校图书馆的高度重视,也在逐步探索更加完善的服务途径。

首先,参考咨询服务。以微信公众平台为基础的高校图书馆始终围绕着帮助读者这一目的来建设。以微信公众平台为基础的高校图书馆咨询服务具有两方面特点,一是面对常规性的咨询问题,微信可以自动的向用户提供相应的答案。改变了以往需要读者翻看所有常见问题才找到答案的状况,提高了服务的质量和效率,也使馆员从繁重的参考咨询工作中解脱出来。

二是。有效避免读者和馆员因沟通交流不到位,导致的读者需求不能够得到满足的现状,弥补了传统咨询服务的缺点。

其次,阅读推广服务。近些年来,我国绝大多数高校图书馆的管理人员不断的探索阅读推广服务,取得了一定的成绩,阅读推广的模式也实现了进一步创新。以微信为基础的高校图书馆阅读推广模式,从阅读引导到阅读环境,都带给了读者全新的体验。在大数据时代下,绝大多数信息量都呈碎片化的状态,而以微信为基础的高校图书馆阅读推广则可以帮助读者完成深度阅读,实现“深浅并重”。

众所周知,高校图书馆的读者大多为大学生。与其他图书馆的读者相比,大学生群体心理思维活跃程度较高,认知力非常旺盛,对新鲜事物的接受能力较强。因此,图书馆应当以大学生群体需求为导向,从大学生群体的个性特点出发,结合时下热点,为广大高校大学生提供他们喜爱的作品,以增强高校图书馆对大学生的吸引力。例如在电影《唐人街探案》火爆的时候,部分高校图书馆可以开展阅读推广活动,及时策划推送添置图书馆探案等书记,通过这种方式向广大大学生推广相应的书本,以达到吸引广大青年读者兴趣的目的。各高校图书管理人员应当充分利用微信的即时通讯的特点,进一步扩大和延伸文章的覆盖范围。这种新颖的阅读形式,能够让广大读者在参与活动的过程中留下宝贵的记忆,同时养成良好的阅读习惯。

再次,新生入馆教育。对于大一新生,广大高校一直以来沿用的是传统的新生入馆教育方式,即向新生发放入馆教育指南和宣传等方式,对大学生进行培训。但值得注意的是,绝大多数高校图书馆的空间资源和人力资源相对较少,难以应对上千人的参观和浏览。大量的数据表明,广大大一新生对于传统的入馆教育方式并不满意,表示没有达到预先的期望值,这对高校新生的培训教育是非常不利的。为此,高校图书馆应当对不同专业的新生进行深入的了解,从新生的需求出发,对新生开展入馆培训教育,充分借助高校图书馆微信公众平台,缓解传统入馆模式对高校图书馆空间和人力资源的压力。积极鼓励广大新生利用微信公众平台获取图书馆的相关信息,了解图书

馆信息检索的模式,督促广大新生树立坚实的意志,进一步提高教育效果,推动高校图书馆良性健康发展。

最后,座位预约服务。作为资源相对不足,这一问题一直困扰着大学图书馆。在这种情况下,大学图书馆普遍存在占座现象。部分学生对图书馆的作为“占而不坐”,极大的引起了其他同学的不满。相关学者对这一现象进行了深入研究,认为占座现在的存在是资源稀缺时的必然现象,这在一定程度上降低了资源的利用率。如果设置专门人员强行取缔,虽然短时间内有效,但势必会提高图书馆的运营成本。因此,为了高校图书馆的长期可持续发展,有必要解决这一问题。现阶段,东南大学和深圳大学等已经独立使用了预约系统,尝试对图书馆作为分配问题进行解决,但值得注意的是,在具体使用过程中仍然受到制度因素和系统使用不便等因素的影响,没有达到预期的效果。笔者认为,高校图书馆管理人员可以在微信的基础上设定相应的座位预约系统,有效解决乱占座的现象。高校大学生读者可以通过图书馆微信公众平台,根据自己的喜好和需求,选择相应的楼层和座位,操作十分简便,充分利用图书馆有限的公共作用,提高资源的利用效率。

## 5、结语

近些年来,微信公众号发展迅猛,给广大人民群众日常的学习和交流带来了极大的方便,作为高校图书馆一种新的服务方式,高校图书管理人员应当采取切实可行的对策,持续的建设与完善高校图书馆微信公众号,加强资源推广和服务。在当今社会时代背景下,微信公众平台的出现,为各高校图书馆提供了集读者交流和自主服务以及信息推广为一体的平台,其便利程度是不言而喻的。为了更好地发挥微信公众平台在高校图书馆服务领域中的积极作用,高校图书馆应当从读者的实际情况出发,在了解读者的需求的基础上打造本土特色的图书馆服务模式,实现高校图书馆服务水平的进一步提升。

## 参考文献

- [1] 王琴,李颖,黄立农.高校图书馆教育与读者服务融合模式探索与实践——以北京信息科技大学为例[J].教育教学论坛,2020,(22):155-156.
- [2] 邹亚平.网络时代高校图书馆读者服务模式创新与探索[J].图书馆界,2012,(02):82-83.
- [3] 植素芬.开放式服务模式下高校图书馆读者管理探索[J].价值工程,2012,31(06):192.
- [4] 张慧云.网络环境下高校图书馆服务模式的思考与探索[J].武汉船舶职业技术学院学报,2011,10(04):69-71.
- [5] 区旭坤.高校图书馆知识服务模式探索[J].佛山科学技术学院学报(社会科学版),2010,28(01):94-96.