

基于微信平台的公共图书馆创新服务研究

◆ 曾庆勇

(广西壮族自治区钦州市图书馆 广西钦州市 535000)

摘要:全民阅读的时代,公共图书馆在构建全面阅读的文化架构中有得天独厚的资源优势。本文分析了微信在公共图书馆服务中的应用现状,提出基于微信平台的公共图书馆要从服务模式、服务内容和效果三方面进行创新。

关键词:微信平台;公共图书馆;创新服务

全民阅读,正成为社会文化建设的关键词。2017年,政府工作报告强调“大力推进全民阅读”,凸显了国家对于这一举措的重视与决心。公共图书馆是社会文献资源的重要集散地,在构建全面阅读的文化架构中有得天独厚的资源优势,是推进全民阅读的重要载体。而微信以其即时的信息传输特性,广泛的受众群体,便捷的互动方式,良好的人机互动界面,日益受到读者的喜爱,成为绝大部分手机阅读者的不二选择。利用微信平台在阅读推广方面有着良好的发展前景,探讨基于微信平台的公共图书馆创新服务日益成为阅读推广的重要话题。

1. 微信在公共图书馆服务中的应用现状

从现有图书馆微信平台应用现状看,微信服务的功能主要包括以下几大类:第一,图书推荐活动。主要介绍现有公共图书馆中的好书、新书及期刊等。第二类是主题阅读活动。包括征文活动、沙龙活动、知识竞赛和读书文化节等活动。第三类是培训讲座类活动。培训讲座主要涵盖信息素养提升、数据库推荐及数字资源推荐等。第四类是图文赏析类活动。主要对某些新书开展书评、开展书画、音乐、朗读、捐赠、漂流等图书活动。为了吸引更多用户,公共图书馆针对不同的微信用户,结合其年龄与兴趣,尝试性的提出了很多阅读推广服务活动。但从现有微信平台发布的公共图书馆服务现状看,服务效果并不是很理想,主要体现在以下几个方面:

1.1 服务内容过于单一

从上述分析中可以看出,公共图书馆的微信服务平台侧重点在于提供公告、通知公共平台等消息,信息多处于发布与处理阶段,缺乏持续的创新动力。公共图书馆是专业而全面的信息服务中心,与其他渠道相比,具有无可比拟的信息资源,其服务团队、服务手段与服务模式都不是一般信息中心可以比拟的。因此,微信服务平台应该立足于公共图书馆的资源优势与职能定位,针对不同的消费者进行有针对性的分门别类,而不是提供统一的公共服务内容。尤其是针对科研工作者,微信服务平台需要提供学科化、个性化和专业化的科研服务,对于信息处理程度,需要不断深入挖掘,而不仅仅是停留在信息层的表面。在微服务的过程中,要更多考虑读者的信息需求,在更大范围内为读者提供知识服务。

1.2 服务技术不够成熟

从技术的层面来看,基于微信平台的公共服务图书馆安全性与可访问性平衡度较差。部分读者反应基于微信平台的公共图书馆访问性不强,很多内容都不能访问。除此之外,平台对于信息的处理还只是停留在转发、通知和公告上,并没有将微信平台嵌入到读者的具体需求中。很多用户无法享受基于自身实际需求的个性化服务,对于某些信息的查询,注册等环节要求较多,流程比较繁琐,无法真正实现服务技术的便民化。部分公共图书馆的用户界面十分复杂,读者想真正了解某一专业的内容,往往比较困难,在技术应用的过程中,困难重重。尤其是针对某些年龄较大的读者,无法便捷的处理公共图书馆的相关内容,同时也无法拒绝无关信息的干扰。

1.3 服务满意度一般

满意度是基于用户自身的感受体验,能够在一定程度上反映现有公共图书馆的服务水平。读者对于公共图书馆的满意度,是读者基于自身体验对其产品质量和服务的主观感受和主观评价,是对基于微信平台的公共图书馆服务质量的内在要求。满意度越高,意味着服务质量较好,基本满足了读者的需求。图书馆用户的知识和期望是满足的基础,感知服务的质量内容是读者的主观经验,信息服务在读者接受到服务水平后可以明确的予以表达。目前,学术界对公共图书馆服务质量制定了评估指标与方法,并且对基于微信平台的公共图书馆服务进行了调查,结果显示现有用户满意度为58.63%,结果不够理想,现有公共图书馆各级阅读和通知公告推广较多,文档和文本评估相对信息推送颇为薄弱,难以满足自身的服务需求和个人特有的业务要求。从图像和文字开始,在图像评估,信息水平等方面,评价处于基本令人满意状态,满意度相对一般。

2. 公共图书馆优化微信平台服务的意义

微信作为一款能够实现与人快速沟通的智能手机应用软件,将其应用到公共图书馆中,图书馆的服务质量,具有重要意义。微信自使用之初就具有传播方式多样、即时性强和私密性等特点,利用其独特的优势,优化公共图书馆的服务质量,更好的满足人们对信息服务的需求,这是时代的要求。

2.1 转变传统服务模式

公共图书馆传统的服务模式是被动的、封闭的,咨询人员往往采取等待的姿态,读者需要主动上门,参考咨询人员根据读者提出的问题,为其提供参考服务。这种咨询服务模式往往不一定能够得到满意的回复。随着信息技术的不断发展,大数据时代的到来,在很大程度上已经改变了公共图书馆传统的参考咨询服务模式。用户可以根据海量数据和互联网上的相关信息,搜寻到自己需要的信息,而不再需要亲自登门进公共图书馆进行咨询。因此,利用微信平台,能够帮助公共图书馆拉近与读者之间的距离,让读者对于图书馆的特色和个性化服务有更深入的认识和了解,帮助读者掌握丰富的信息检索技能,实现咨询服务准确性和及时性的提升,更好的根据读者的特定需求,提升公共图书馆的服务质量。这种针对传统服务模式的转变,能够有效促进图书馆咨询人员转变服务观念,不断提升自己的整体素质,有效实现服务质量的提升。

2.1 创新服务方式

基于微信平台的公共图书馆服务,能够在以往图书馆服务的基础上,更好的转变服务方式,实现服务方式的多样化,当前,微信具有最为广泛的稳定用户,并且能够提供各式各样的表情与图片,实现不同语言之间的多样化交流。此处之外,微信平台的使用只是需要一定的网络流量,就可以随时随地进行信息传输,实现大众化的信息互动。微信在图书馆个性化参考咨询过程中,可以克服时间和地点等因素的限制,这使得公共图书馆的服务方式更加丰富,促使图书馆的服务质量得到更好的延伸。公共图书馆借助微信平台这一载体,在服务的范围、服务的内容、服务的时空状态有了更深层次的探索与挖掘,使得读者能够体会到来自公共图书馆的各式各样的服务方式。

2.2 拓展服务功能

在大力推进全民阅读的时代,公共图书馆在这一任务中承担着重要的社会服务功能。如何吸引更多的读者,为其提供各式各样的服务,更好的营造“书香社会”,这是公共图书馆在发展过程中必须予以考虑的议题。微信作为受众广泛的信息传播媒介,其具有极为强大的信息推送功能,必须不受时间、地点等因素的影响。读者和用户可以基于微信平台提出问题,寻找问题的解决

对策与方案,这从时间和空间两个维度拓宽了公共图书馆的服务功能,提高了图书资源的利用效率,增强了公共图书馆的功能定位,为更多的人了解和使用公共图书馆提供了渠道。

3.基于微信平台的公共图书馆创新服务策略研究

针对当前公共图书馆微信平台服务中存在的一些不足,基于公共图书馆微信平台服务的价值与意义,提出改善公共图书馆微信服务的改善策略,在服务内容上进行优化改进,在读者需求上进行针对性的调研,帮助读者更好的利用微信服务进行阅读,满足用户需求。

3.1 创新服务模式,实现同步咨询

现阶段,公共图书馆常用的是一种非实时性的服务模式,读者通过电子邮件等方式对公共图书馆进行咨询,公共图书馆采用异步模式对读者用户的疑问进行回答,同时对相关问题进行整理归纳,给出较为细致的全面解答。通过构建基于微信平台的公共图书馆,可以在线收到用户的情绪,与读者进行互动,同时将咨询过程进行整体把握,对用户信息进行整合更新,弥补传统异步服务模式中存在的不足。基于微信平台的公共图书馆服务,需要利用在线网络平台,借助数据和信息,为用户提供服务与咨询。因此,公共图书馆可以创建网络共享与服务中心,利用语言等方式,而不是借助文字信息进行沟通。与此同时,用户可以通过语言,与管理员进行沟通,展示信息查询的流程,让用户获取实时信息,提升管理者素养。通过在线实时互动,用户对于系统硬件的操作能够更好的予以指导。基于微信平台的公共图书馆服务,可以针对读者开展个性化咨询,从平台、人员、移动服务及微信账户等要素,捕捉公共图书馆读者和用户的相关信息,并借助移动终端进行信息数据整合,实现信息的交互与转化,随时随地进行在线数据咨询与服务,查询各种特色数据库,让用户对公共图书馆的功能不再陌生,也不再收到时间和地域的限制与约束。基于微信平台的公共图书馆,其在开展个性化参考服务的过程中,要对网络信息管理与服务平台进行整合和优化,自觉树立平台服务意识,利用C语言、微软等技术,层层架构,设定明确目标,建立参考咨询、用户管理、资源管理以及知识库等模块,真真正正实现以用户为中心的个性化服务功能,促进公共图书馆个性化参考咨询服务模式的运作与发展。

3.2 拓宽服务内容,深化服务层次

基于微信平台的公共图书馆服务不应该局限于咨询、推荐和阅读等活动,而应该立足于大数据平台和交互式海量信息,为读者和用户提供更深层的特色服务内容。微信这种受众庞大的即时交流工具,为图书馆个性化服务提供了可能,能够深层次的记录读者的偏好与用户的相关信息,挖掘隐藏在读者数据下的相关关系,从而更好地服务读者与用户。通过微信平台,公共图书馆可以为用户提供形式多样的个性化参考咨询服务,包括图书信息实时咨询、文献传递以及全程个性化服务等。对于科研工作者因查阅资料耗时较多的问题,公共图书馆可利用微信的实时在线功能,实现与用户的交互与沟通,真正了解用户随时随地的客户需求,针对不同的客户,推送有利于其学习与科研相关的有用资料,

将有价值的文献信息传递给他们,提高他们的学习效率,节省他们的学习时间,让他们在最短的时间内实现用户与用户,用户与馆员之间的对话与交流,建立信息资源检索平台,并通过微信这种传播媒介让更多的人获取信息,以此提升用户的信息获取能力与专业素养,拓展公共图书馆的服务内涵和服务质量,真正提升公共图书馆的服务层次,促进公共图书馆服务效率的提升与进步。

3.3 转变思维观念,提升读者满意度

基于微信平台的公共图书馆创新服务要转变观念,关注读者的满意度。现阶段公共图书馆的服务人员阅读推广意识较为薄弱,不太关注图书馆的读者满意度,对微信阅读平台的宣传工作不到位,很多服务人员不了解微信平台的运行机制,对于微信阅读推广服务意识不强,平台建设存在着盲目跟风等情况。很多公共图书馆微信平台使用是一种摆设,很多微信账号注册完了后就没有使用,成为了一种僵尸账号。当初设置微信账号,更多的是基于一种跟风行事,通过简单模仿他馆,完全不提供阅读推广服务,因此导致多元化和个性化的阅读需求得不到满足。只有图书馆的服务人员有心并用心致力于微信平台的建设,将读者的满意度作为一项考核标准,在基于微信平台的公共图书馆服务上下功夫,才能真正做出属于本馆的特色,才能吸引读者,提高创新服务水平。具体说来,基于微信平台的公共图书馆创新服务,各方主体应该尊重读者的个性需求,提供有效咨询。在相关的服务过程中,要本着以人为本的服务观念,践行以读者为导向的理念,建设专业化的团队,思考公共图书馆微信阅读推广过程中的问题,将参考咨询服务、信息检索服务、馆藏资源借还等服务整合起来,将线下活动与线上借还起来,做好线上活动的宣传推广,使阅读推广的影响力更大,覆盖面更广,让更多读者知晓图书馆的各种阅读推广活动内容。与此同时,对于讲座信息,可以在讲座结束以后,将讲座具体内容、主讲人的一些经典名句、讲座的要点等重要信息资源通过微信平台推送给读者,这样让读者对于信息的搜集更加便捷,在经典影视赏析方面,图书馆也可以以视频形式为读者呈现影视中的各种经典片段,可以采用图文编辑穿插小视频的形式推送;总之,图书馆作为信息资源集中的关键,将各方服务进行整合,为读者提供更加方便快捷的服务,提高公共图书馆的读者满意度,利用好微信平台这一载体,真正实现服务的创新与发展。

参考文献:

- [1]马彦飞,陈雅.基于用户认知需求的公共图书馆微信公众平台指标体系研究[J].数字图书馆论坛,2017(08):66-72.
- [2]蒋琦琦.微信服务在图书馆应用的探索与实践[J].数字技术与应用,2013,07:201-202
- [3]赖晓云.以读者满意为中心的图书馆质量管理[J].图书馆学研究,2004(04):17-19

作者简介:曾庆勇(1973年—),男,广西壮族自治区钦州市图书馆馆长,馆员,研究方向:图书馆学。

