



高校图书馆微信平台应用研究

李小青, 李建强

(武汉软件工程职业学院, 湖北 武汉 430205)

摘要: 在分析微信软件自身优势的基础上, 介绍了高校图书馆借助微信软件提升服务的方式, 主要包括资源推送、阅读推广、信息咨询和学科服务, 并提出专人管理、加强宣传、优选内容以助微信在图书馆更好应用的发展对策。

关键词: 微信; 高校图书馆; 微信服务

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2014) 06-0032-03

随着互联网技术的不断发展, 智能手机、平板电脑等移动终端的普及, 微信凭借二维码订阅、消息推送、品牌营销等个性化功能而备受欢迎, 改变了人们的学习、工作、娱乐、交流方式, 目前已被央视新闻、招行信用卡、南方航空、广州公安等多个行业所应用并取得良好效果。在这种背景下, 如何应用好微信来提升和宣传图书馆的服务, 增强读者的互动性和用户体验度, 更好服务读者, 这对图书馆来说既是挑战又是机遇。

一、微信概况

微信(Wechat)是腾讯公司于2011年1月21号推出的一个为智能终端提供即时通讯服务的免费应用程序, 正如微信的官网所言, 微信, 是一个生活方式, 是超过三亿人使用的手机应用。在经过累计40余个版本升级后, 微信自身形成了一个三维沟通矩

阵: X坐标是语音、文字、图片、视频; Y坐标是手机通讯录、智能手机客户端、QQ、微博、邮箱; Z坐标是LBS定位、漂流瓶、摇一摇, 二维码识别。纵横交错立体化的社交链, 覆盖了工作、学习、生活的多层次需求面, 并且在这个三维空间里, 各沟通链条完全交叉、各平台互通共享, 这是其他任何即时通讯工具(IM)都无法比拟的^[1]。

二、微信应用于图书馆服务的优势分析

(一) 微信用户基数庞大, 大学生用户占主体

根据腾讯官方公布信息, 目前微信活跃用户已超过三亿, 从年龄分布来看20-30岁之间占了74%, 从职业分布来看, 拥有大量碎片时间的大学生是主体, 占了64%, 呈年轻化、高学历的特征^[2]。高校图书馆要充分意识到大学生读者对微信这种社交网络的敏感度与快速适应性, 紧跟时代步伐, 在大学生乐于

收稿日期: 2014-10-20

基金项目: 湖北省职教学会2013年度科学研究重点课题“高职院校学生学习特点与学习能力研究——以艺术设计专业为例”(项目编号: ZJGA201325); 湖北省教育厅2014年度人文社会科学研究项目“高职校企合作互动平台的构建——以艺术设计专业为例”(项目编号: 14G567); 武汉市市属高等学校2013年度教学研究项目“高职院校跟单式教学人才培养模式研究——以艺术设计专业为例”(项目编号: 2013171); 2014年度校级课题“高校读书联盟运行机制研究”的阶段性研究成果(项目编号: 2014G014)。

作者简介: 李小青(1984-), 女, 湖北黄冈人, 硕士, 武汉软件工程职业学院图书馆中级馆员, 研究方向: 图书馆工作与高职教育研究; 李建强(1973-), 男, 湖北洪湖人, 硕士, 武汉软件工程职业学院艺术与传媒学院教研室主任, 副教授, 国家一级平面设计师, 研究方向: 绘画装饰艺术与高职教育研究。

利用微信进行交流和获取信息的形势下, 开通图书馆微信服务, 吸引开通了微信号的读者前来关注和应用该服务。

(二) 微信功能强大, 方便多渠道服务读者

手机的移动特性加上微信传播信息的便利与即时性, 方便读者随时随地与图书馆互动, 如发起参考咨询活动, 方式灵活, 不拘泥于文字, 可以是图片和视频, 最便捷的就是对着手机说一段话。而且回复的消息会直接发送到手机上, 这样读者不用待在电脑前等待回复, 极大地方便读者查阅。另外, 微信还有扫一扫、朋友圈、摇一摇、附近的人等功能, 有利于对用户进行定位锁定目标受众, 通过扫一扫对二维码进行扫描, 实现点对点的信息推送, 通过群聊天功能支持一定数量的群体进行互动交流。微信的这些强大功能, 便于将图书馆的本地化服务和资源推送至用户的移动终端, 信息推送率准确高效, 方便多途径服务读者, 扩大对读者的影响力。

(三) 成本低廉, 准入门槛低

目前也有部分图书馆如国家图书馆、上海图书馆、厦门大学图书馆尝试开发与图书馆相关的 APP 应用软件, 但人员、时间和经费上投入庞大, 而得到的关注量与下载量却不尽人意, 后期版本更新困难^[9]。而微信则是由中国最大的互联网综合服务提供商之一的腾讯公司开发的一款 APP 应用软件, 已有多个版本可适用于不同移动终端操作系统。借助腾讯公司的强大技术支持和营销宣传, 微信的关注度和下载量高, 最重要的是它下载免费、注册简单, 而且提供开发接口, 供技术人员下载相关资源进行二次开发和程序嵌入。这对于没有收入来源的大学生和经费不充裕的高校图书馆来说, 无疑是最佳选择。图书馆开展微信服务, 只用精心准备所要提供给读者的服务内容, 不用操心技术开发问题。而学生读者使用图书馆的微信服务只用付出少许的网络流量使用费, 况且目前大部分图书馆均已覆盖 WIFI 服务, 这样一来几乎是完全免费的。

三、微信应用于高校图书馆服务的主要方式

由于微信具有诸多优势, 各行业开通微信应用开始火热起来。开通微信服务, 充分利用微信这一工具, 能够使得高校图书馆解决许多传统方式不能解决的问题, 极大地方便读者用户, 也使得图书馆的一些工作能够更加顺利地进行。高校图书馆借助微信软件提升服务的方式主要体现在以下几方面。

(一) 资源推送

高校图书馆可以利用微信的简单便捷性, 快速实现信息的发布, 将图书馆的借阅指南、通知公告、培训与活动、资源动态等最新通知与报道进行发布和宣传, 让用户第一时间及时了解。一般来说, 图书

馆也会通过图书馆网站、微博、海报等方式进行宣传, 但是读者只有登录网站或亲自到图书馆才能获得相关信息, 而微信能将此类信息发送至读者移动客户端, 并具备消息提醒功能供读者及时获取。另外, 在微信平台后台, 管理人员可以看到读者的身份信息 and 以往交流信息, 有利于工作人员提供个性化的服务, 如针对该读者的兴趣爱好、研究方向, 提供借阅查询、阅读推荐与分享、图书馆最新资源和服务信息等服务。图书馆还可利用微信绑定读者证号, 向读者推送个人借阅信息情况, 如预约图书到馆、图书超期催还等信息。

(二) 阅读推广

阅读推广是高校图书馆的任务之一, 而图书馆阅读推广从本质上看就是一种传播活动。微信恰好具备强大的信息传播能力, 高校图书馆可以通过微信推荐新到好书、热门书、阅读方法、读书心得和书评等内容给读者, 读者看到感兴趣的推荐书目就会给予关注、评论和分享。由于微信信息传递的便捷和低成本, 读者较容易尝试信息共享, 有利于学生积极参与。而且微信读者接收到推送的内容后, 还可与工作人员进行交流互动, 并且是一对一的私密交流, 保护了读者隐私; 同时, 高校图书馆还可以在开展阅读活动时利用微信开通数字化报名程序, 减少现场报名的拥挤和等待时间, 还可以将活动的现场通过文字、图片、语音、视频等时尚便捷的方式传送给读者手机, 提升用户对高校图书馆的兴趣和利用率。

(三) 信息咨询

图书馆开通微信服务后, 读者使用图书馆过程中遇到困难或疑惑需要帮助时, 都可以借助微信来咨询。高校图书馆利用微信开展信息咨询可分自动回复和人工回复两种方式。对于一些常规问题可利用微信的自动智能应答功能, 读者根据系统的信息提示, 就可获得包括被订阅时的自动欢迎语、非人工服务时间的消息自动回复、关键词识别的自动回复。而一些个性化的信息咨询可利用微信的一对一互动私聊功能, 当用户提交问题后, 只要微信在线, 就可以马上对用户的问题进行解决, 发表与回复都是即时的, 不受时间与空间限制。高校图书馆还可以通过微信收集读者的建议和意见, 了解读者对图书馆及馆员的评价, 了解读者的需求, 对读者的建言献策作出及时追踪、主动回复。这种咨询服务比起传统的现场咨询、电话咨询和邮件咨询, 更便利、快捷, 变得生动而又时代。

(四) 学科服务

学科服务是以用户为中心, 融入用户决策过程并帮助用户找到问题的解决方案的信息服务。图书馆学科服务的开展, 有利于高校教师用户了解学科最新动态和最新科研信息。微信平台设有个性签

名, 高校用户可在个性签名上注明其学术研究方向, 可使图书馆根据其个性签名, 提供学科信息服务, 把学科内的专家馆员、学科信息资源、数据库信息和网络信息资源以学科知识单元的方式发送到用户手机中, 使用户不受时间、空间限制而获得各类定制的学科化信息服务, 为用户教学与科研工作提供资源保障。

四、微信应用于高校图书馆的发展对策

(一) 成立工作小组专人管理, 打造品牌

高校图书馆开展微信服务不是一时跟风, 而是利用新兴的媒体工具拉近与读者的关系, 为读者更好服务, 是一项长期工作。因此图书馆应高度重视这项工作, 成立专门的工作小组, 负责以下工作: 微信平台的宣传和推进、读者信息的管理和安全保障、移动终端的二次技术开发、信息内容的更新和维护、用户咨询的回复等。整合有价值的信息, 引起并保持用户的兴趣和关注, 让读者积极参与互动, 增加读者对图书馆的喜好和忠诚度, 维持图书馆微信服务的良性运转, 促进微信与图书馆工作的紧密结合, 树立图书馆品牌。

(二) 加强宣传推广, 扩大图书馆微信服务受众量

做好图书馆微信平台的用户推广, 让更多的大学生读者了解和关注图书馆微信平台, 是发展图书馆微信服务的关键。图书馆应积极申请微信公众平台, 设置规范易识别的账号, 利用网络宣传和阵地宣传。通过图书馆网站首页、微博、参考咨询 QQ 等网络方式发布微信服务公告, 配以二维码及文字说明; 在新生入馆教育、入馆手册、馆刊和平时的讲座培训

中, 加入图书馆微信服务宣传模块, 面对面进行宣传和解答; 通过“LBS 定位”和“摇一摇”“找朋友”等功能找到图书馆附近的用户, 向微信用户发送友好问候, 让读者知晓图书馆微信账号存在, 激发读者利用图书馆微信服务的热情。

(三) 精心准备微信服务内容, 提升微信服务质量

高校图书馆微信服务除了日常公告、好书推荐、信息咨询等基本服务外, 还应积极拓展服务内容, 精心筹划信息内容, 为用户提供高层次、个性化的信息服务, 如毕业论文写作、就业指导、考研、职称评审等贴心专题服务。另外在推送消息时, 只推送对读者有价值的信息和读者关心的信息, 坚决不推送广告和与读者无关的信息, 尽量避免因消息内容不适而导致读者流失的问题。

高校图书馆应顺应信息时代发展, 关注用户需求, 利用微信的强大功能, 开展和推广图书馆微信服务, 为读者提供更优质快捷的服务。

参考文献:

- [1] 党昊祺. 从传播学角度解构微信的信息传播模式 [J]. 东南传播, 2012, (07): 71-72.
- [2] 艾媒咨询. 2013 中国微信公众平台用户研究报告 [EB/OL]. <http://www.itongji.cn/article/052320c2013.html>, 2014-09-01.
- [3] 陈盈. 微信公众平台及其在图书馆移动服务中的应用与研究 [J]. 图书馆学研究, 2013, (20): 71-75.

[责任编辑: 许海燕]

Investigation on the Application of Wechat in University Libraries

LI Xiao-qing¹ LI Jian-qiang²

(Wuhan Vocational College of Software & Engineering, Wuhan 430205, China)

Abstract: This article analyzes the advantages of the Wechat platform and introduces the main modes of improving the university libraries' services mediated by the Wechat software, such as accelerating the resource pushes, advancing the reading promotions, profiting the information consultations and optimizing the subject services. It is suggested that the special management, intensive dissemination and the preferred content should be employed to develop the application of Wechat in libraries.

Key words: Wechat; college library; application of Wechat