

高校图书馆微信精准服务研究

康存辉

(武汉纺织大学 图书馆, 湖北 武汉 430200)

摘要:通过对高校图书馆利用微信进行精准服务的背景分析,剖析高校图书馆精准服务对微信传播广度、互动交流、数据推送和自助服务的诉求,并提出要强化队伍建设、资源建设、读者建设和环境建设,为高校图书馆利用微信进行精准服务提供源源不断的活力、动力、生力和内力,实现最大限度地提升图书馆资源的利用率和读者的满意度。

关键词:高校图书馆;微信;精准服务;主动服务

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 2095-414X(2018)06-0073-04

高校图书馆的服务正随着大数据、云计算、物联网的发展变得更加主动与互动,与读者的沟通交流变得更加频繁和及时,但对服务信息和内容的推送与解惑还需要一个平台作为桥梁,实时将图书馆与读者紧密联系在一起。曾经的微博、QQ等工具已经无法担负起新时代高校图书馆服务过程中互动交流的功能拓展和诉求。微信,基于社交的沟通交流平台就此应运而生,其功能与时俱进,很快就成为人们日常最重要的交流工具和企事业单位进行推广和宣传的有效利器,在我国短短几年就超越了QQ而成为人们首选的第一社交工具。目前,微信个人用户数量近10亿,超过QQ的用户数量1亿多。因此,研究微信在高校图书馆精准服务中的应用具有非常重要的意义。

1 高校图书馆利用微信进行精准服务的背景分析

高校图书馆的发展史是与高校图书馆的服务方式、方法、手段的不断更新、变化密切相关的,也可以说是高校图书馆服务模式不断创新,推动着高校图书馆与时俱进的发展,以此适应读者对图书馆服务的诉求,从而很好地诠释“读者第一,服务至上”的办馆宗旨。因此,加强与读者的沟通交流就变得格外重要。因为只有明白读者的需求,高校图书馆才能有针对性地对图书馆的馆舍、空间、环境、资源、人员、服务渠道等进行相应的改变、调整、再造,以迎合读者对高校图书馆服务的需求,让读者享受更高的服务满意度,图书馆也才能有更好地发展。

高校图书馆服务模式的变化,主要经历了全封闭式、半封闭式、到全开放式的蜕变历程,这个变化过程主要是相对于图书期刊等资料获取的限制程度而言的。对于当今的高校图书馆而言,全开放式的管理模式显然已经不能很好地满足读者的需求,读者需要的是全天候、无时空束缚的服务新格局。^[1]也就是说,读者有随时、随地、随性、随心地利用图书馆的诉求,对仅仅的实体服务空间的全开放,已经无法满足读者的服务要求。有人会说,以前没有电话、也没有电邮、更没有QQ等即时在线交流工具,图书馆的服务不是也一样能满足读者的要求么,被动式的服务也没什么不好。在大数据泛滥的时代,你会发现,大学读者依赖图书馆的程度在渐渐变低,默默地将纸质资源抛弃,人们借阅纸质图书资源的习惯逐渐淡化,其结局是在高校图书馆中,进馆读者虽然看似很多,但借阅数量却年年下滑,很多图书馆的五年内读者借书量下滑了三分之二还多,但高校图书馆买书、加工图书等资源的程序依旧没有多大改变,我行我素,少部分图书馆还在说我有读者荐购、读者直采等形式。回想一下,有多少读者的需求能等到图书馆的这些服务结果呢?在电子资源当道的今天,如果好的资源不去推广或是进行有效的读者培训,结果又可能重蹈纸质资源服务的尴尬境地。由此可见,有效的沟通与交流,对高校图书馆服务效果的影响度是显而易见的。

作者简介: 康存辉(1975-),男,副研究馆员,硕士,硕士生导师,研究方向:数据管理与服务。

基金项目: 教育部人文社科规划基金项目(18YJA870005);湖北省高校图工委重点基金项目(2017ZD03);湖北省教育厅人文社科重点项目(18D044)。

在微信广泛使用的今天,高校图书馆加强微信服务平台的建设与利用,是图书馆适应时代发展的必然要求,也是顺应广大师生对图书馆服务诉求的必然要求,更是打破读者对图书馆服务时空束缚的必然要求。因此,高校图书馆利用微信的各项功能架起与读者的沟通桥梁,使图书馆的服务信息与内容更加精准地传递给读者,读者的需求及时地与图书馆进行互动与交流,真正实现主动服务与及时满足读者所需有机地结合起来,从而最大限度地提升图书馆资源的利用率和读者的满意度。

2 高校图书馆精准服务对微信的诉求解析

高校图书馆开展精准服务需要借助一定的渠道将服务的信息和内容传播出去,同时还要使这些服务信息和内容被广大读者认知、认同和认可,方能使读者在需要相应服务时想到图书馆能够提供这项服务,并能有效帮助读者解决相应的诉求。因此,微信的出现可以有效帮助高校图书馆解决这些服务过程中的疑惑,有效提升图书馆精准服务的针对性和效果。

2.1 高校图书馆精准服务对微信传播广度的诉求

在高校图书馆多样化服务的今天,读者的需求也变得更加多变、随性、随心,仅依靠实体图书馆固定的服务项目宣传和网络阵地的传播,已经很难满足读者随心所欲利用图书馆的诉求,我们必须寻求一个让读者随时、随地了解图书馆服务的工具,并能担负起主动推送信息的职责。微信的出现,就很好的解决了这个问题。首先,微信用户群体庞大,高校读者几乎人人都在使用,可以确保微信传播无死角;其次,微信服务号的定期推送功能非常强大,可以将各类信息声情并茂地、生动形象地展示给广大关注读者;其三,微信朋友圈的转发功能让好的信息瞬间扩散到各个有需求的角落,实现关注服务号与未关注服务号的读者在有效的交流范围内广泛传播。由此可见,通过微信可以有效满足高校图书馆服务信息与内容的广泛传播需求,解决信息闭塞和传播不及时的问题。

2.2 高校图书馆精准服务对微信互动功能的诉求

在微信同门的QQ交流平台上,虽然也可以实现在线沟通交流,但最大的一个问题就是不能实现自动解答或是固定解答问题的设定等。微信的出现,特别是微信服务号的出现,有效解决了这个问题。高校图书馆可以将最有服务价值的服务项目设置在微信服务号的自定义菜单,还可设置自动选择回复的内容实现类似AI的在线自动答疑功能,也还可以像普通微信一样实时发送需求信息进行直接的互动交流与沟通。由此可见,微信不仅仅优化了QQ的某些功能,其微信服务号还带有微网页功能,特别是通过对微信服务号后台的设定可以实现自助答疑的功能,实现客户机器人的角色。这些功能的优化和新功能的实现,很好地满足了高校图书馆精准服务过程中对互动交流功能的诉求。微信,特别是微信服务号刚好就能解决这个问题,可以有效地帮助高校图书馆解决互动交流的需求,并能更好地实现与读者直接或间接的咨询和答疑。

2.3 高校图书馆精准服务对微信接口功能的诉求

高校图书馆的服务是一系统工程,各项服务都有千丝万缕的关系,可以说是环环相扣,你中有我,我中有你。在微信没有出现前,超星移动图书馆就很好地将图书馆的某些功能嵌入其APP中,有馆藏查询、自助续借等功能。在大数据时代,超星又借助微信功能将更多的图书馆服务整合在其平台中,这些功能都是基于微信服务号的数据接口功能实现的。由此可见,微信最强大的功能莫过于此。因此,高校图书馆要很好地利用微信服务号的接口功能,将图书馆的自动化平台,参考咨询平台等的有效数据进行深入挖掘,并进行实质性的整合,进行有效推送或是自动推送。目前,很多高校图书馆都推送了2017年图书馆大数据分析报告,更有高校图书馆推送了个人使用图书馆的大数据报告,让读者倍感温馨,更是让图书馆借还书都有温馨提示的暖度升级。这就是高校图书馆精准服务对微信接口功能的诉求。

2.4 高校图书馆精准服务对小程序开发利用的诉求

随着跳一跳的火爆,微信将其小程序的开发利用推向了新的高潮,如果你开通了电子身份证,或是使用微信骑行过小黄车,或是玩过跳一跳,都会在微信顶端出现一个相应的小图标,直接点击就可进入相应的小程序。在APP当道很久的今天,小程序让服务变得更简单,并且削弱了用户对手机性能的依赖。如果高校图书馆把最普及、使用率最高的一些服务,以小程序的形式开发出来,读者使用起来就更方便,以后可能借还书都能可能直接在小程序上进行了,代查代检等服务都可以在小程序上自助完成,图书馆服务的平台整合度将会更高,服务的及时性也将极大改善。因此,高校图书馆开展精准服务期待微信小程序的加

入,为其提供更加便捷、方便、有效的服务渠道,使精准服务变得更精准和有效。

3 高校图书馆通过微信进行精准服务的策略探索

微信能够满足高校图书馆开展精准服务的众多诉求,也很好体现了新时代高校图书馆发展的内在要求,特别是在大数据时代,高校图书馆需要借助微信将数据有效地利用和传播出去,实现图书馆精准服务有的放矢,提升图书馆服务的深度和广度。^[2]十九大报告提出要建立“数字中国,智慧社会”。^[3]习近平总书记也要求用好大数据,布局新时代。^[4]作为大数据重要的拥有者——高校图书馆,用好大数据为读者提供精准服务是时代的呼唤,更是时代的使命。因此,高校图书馆通过微信开展精准服务,需要我们进行深入的研究并提出可行的策略。

3.1 强化队伍建设,为微信精准服务提供源源不断的活力

利用微信进行精准服务是一种全新的服务方式,仅仅依靠个人的力量很难达到精准服务的预期效果。因此,在高校图书馆中利用微信进行精准服务,就需要进行针对性的队伍建设,并且这个队伍建设还不能简单的进行组合,而是要围绕精准服务的目标,对各类型的人才都要有所兼顾,甚至是分不出哪些是专职的,哪些是辅助的。^[5]因为高校图书馆利用微信进行精准服务要涉及到网络技术、信息技术、程序开发、美工、动画、视频、照相、编辑以及一支重要的创作队伍和在线咨询队伍。可以说,这支综合的队伍缺一不可,相互之间是密切配合而又相对独立,每个角色都是其中重要一环,只有紧密合作,才能将要传播的信息和内容精彩地展现给读者,才能使高校图书馆的服务项目和服务内容在读者的脑海中生根发芽,也才能使高校图书馆利用微信进行沟通交流更加通畅、友好、有效。所以,高校图书馆利用微信开展精准服务的首要任务就是要强化这样一支队伍建设,以便为微信精准服务提供源源不断的活力,使微信推送的信息和内容长期保持鲜活,不断地吸引读者持续关注图书馆的发展动态和服务进展,在线咨询更可靠,读者的诉求得到更加满意的反馈。

3.2 强化资源建设,为微信精准服务提供源源不断的动力

高校图书馆要推进精准服务,提供什么样的资源进行服务是其根本,否则就是无源之水,图书馆的服务就无从开展,更谈不上如何开展精准服务,也就是俗话说的“巧妇难为无米之炊”。因为高校图书馆的所有服务都是基于资源利用而开展的相应工作。因此,高校图书馆利用微信进行精准服务,一样要基于资源的利用进行相关的策划和推广。在利用微信进行服务推广的过程中,由于受微信功能的局限,每次推广的信息和内容都要精心编制,最好是一事一消息,并且要用最短、最吸引人的形式,形象生动地将服务信息展示给读者,让读者有读下去的欲望,并实现利用图书馆资源的目的。所以强化资源建设,在这里尤其是要强化对各类资源的细化整理,将各种利用资源的有效信息以微信体的方式,源源不断地推送给读者,让读者对图书馆的资源有一个不断认知的过程,最终为图书馆开展的各项精准服务做好铺垫。由此可见,高校图书馆要利用微信进行精准服务,最根本的工作就是要做好资源的细分归类,并用微信体的方式准确描述其核心的内容及其利用技巧,最终才能为高校图书馆利用微信开展精准服务提供源源不断的动力。

3.3 强化读者建设,为微信精准服务提供源源不断的生力

有了好的资源,就要有效地将相应的资源和服务呈现出来,这就需要有精准的服务对象管理。对于高校图书馆来说,读者相对固定而又流动性非常大,每时每刻都有可能新的读者加入进来,也有老读者规律性的退出,并且处于不同阶段不同环境的读者对图书馆精准服务的要求也不一样。因此,对于高校图书馆来说,强化读者建设就显得格外重要。因为只有明确读者的需求,才能进行有针对性的服务。高校图书馆在利用微信进行精准服务的过程中,要将读者的需求进行共性与特性分析,然后分别有针对性地进行推送,特别是利用服务号后台用户分组功能进行定期或不定期推送相应的服务信息和内容。另外一个读者管理问题,可能是最重的问题,也是可能是最难的问题,就是如何将众多读者微信用户聚集到图书馆的微信服务号下,并让其长期保持关注,从而接收图书馆的各类服务信息和内容。为此,高校图书馆要特别重视读者教育,通过培训、新用户教育、资源推广、学科馆员等将微信服务号这个载体进行有效地宣传和使读者持续关注。如有部分高校的新生入学教育就在微信服务号中进行,新生只有通过相关信息的浏览和答题后,方能开启图书馆服务的功能。这种方法虽然有捆绑的嫌疑,但如果微信服务号经营的不好,部分读者也会瞬间流失,这又回到了加强队伍和资源建设的问题上去了,同时也说明强化读者建设的重要性,只有

把读者的诉求永远放在第一位,微信服务号的服务才能全方位地应用,高校图书馆利用微信进行精准服务才会有源源不断的生力,精准服务对象才会更广,精准服务内容才会更有针对性。

3.4 强化环境建设,为微信精准服务提供源源不断的内力

服务环境的建设永远是服务行业永恒的话题。好的服务环境会让用户有好的心情,好的心情会让服务过程变得更加顺畅、愉悦,服务效果也会更好。^[6]有人会说,利用微信开展服务需要进行环境建设么?与人交流就有环境,无论是硬环境还是软环境,也无论是实体环境还是虚拟环境,我们都实实在在处在某个环境中。因此,高校图书馆利用微信进行精准服务同样需要对相应的环境进行营造和建设。无论微信的界面环境、还是推送信息和内容的环境;也无论是微信交流互动的环境,还是小程序的动态环境;还无论是基于高校图书馆大数据的个性推送环境,还是各类自助服务的温馨环境,都需要精心布局和设计,与读者沟通交流的语境同样也需要经过深思熟虑的思考,才能确保精准服务的过程友好和精准服务的效果好。由此可见,高校图书馆利用微信进行精准服务,丝毫不能懈怠其服务环境的建设,而更应该重视微信服务各个环节的环境建设,并要特别强化细微环境的建设,小到一个符号、标示、词语等的应用,都要认真琢磨,方能确保微信服务环境良性发展,也才能使高校图书馆的精准服务在微信桥梁的作用下,变得更加有效、针对性更强,并为其提供源源不断的内在驱动力,促进图书馆的精准服务迈向新时代。

参考文献:

- [1] 康存辉. 纺织服装类高校信息资源微信协同服务的探索[J]. 服饰导刊, 2015, 4(03): 75-79.
- [2] 严丹. 微信在图书馆的应用及微信图书馆发展研究[J]. 图书馆学研究, 2016, (06): 58-64.
- [3] 十九大报告摘要[J]. 党史博采(理论), 2018, (01): 15+37+49.
- [4] 习近平. 实施国家大数据战略加快建设数字中国[J]. 中国信息安全, 2018, (01): 28-29.
- [5] 牛勇. 图书馆精准服务研究[J]. 图书馆学研究, 2016, (05): 50-52.
- [6] 康存辉, 操菊华. 出版融合对图书馆发展的影响研究[J]. 现代情报, 2017, 37(02): 35-37+118.

Exploration of WeChat Precision Service in University Library

KANG Cun-hui

(Library, Wuhan Textile University, Wuhan Hubei 430200, China)

Abstract: Through the background analysis of the accurate service of WeChat in university libraries, this paper analyzes the demands of the precision service of the University Library on the spread, interactive communication, data push and self-service of WeChat, proposes to strengthen the construction of the team, the construction of resources, the construction of the readers and the construction of the environment. These help to provide continuous vitality, motivation, strength and internal force for university libraries to use WeChat to carry out precise service. In the end, we can make use of WeChat for the university library to maximizes the utilization of library resources and the satisfaction of readers.

Key words: University Library; WeChat; Precision Service; Active Service