

微信公众号在公共图书馆读者服务中的有效性

韦入榕

(广西省河池市大化瑶族自治县图书馆 广西 河池 830800)

[摘要]随着当前社会不断发展,信息技术在各行业得以充分体现。而微信公众号作为重要宣传工具,则是被各行业所应用。因此,公共图书馆在这种情况下也应该能顺应时代发展需求,对微信公众号合理应用,以此来更好的完善自身服务,达到读者的满意,推动公共图书馆能够更好向前发展。本文就先了解在公共图书馆读者服务中微信公众号的优点,然后分析微信公众号在公共图书馆读者服务中应用意义,最后说明微信公众号在公共图书馆读者服务中应用对策,为相关研究人员提供参考。

[关键词]微信公众号;公共图书馆;读者服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.554

因为微信的使用人群基数大,而微信公众号能够用来提供互动、交流服务,所以公共图书馆就可以通过对微信公众号的合理应用,以此来更好的改善当前的服务情况,让公共图书馆能够在当前时代下更好的满足人们的要求,为人们提供更加优质的服务。

一、微信公众号在公共图书馆读者服务中优势

从公共图书馆的设计发展上能够看出,很多公共图书馆都已经开设微信公众号,通过这样的方法能够为读者提供更好的交流平台,也能够让读者对公共图书馆有更好的了解,让读者在开始阅读前就能够做好相关准备工作。特别是刚进入到图书馆的读者,利用微信公众号就能够及时了解图书馆的具体位置、开馆时间、乘车线路等等,这样就能够为人们提供更好的服务。

公共图书馆则是可以对微信公众号的利用,以此来读者提供传统工作形式所不能够比拟的服务内容^[1]。首先,对于微信公众号而言,自身的成本较低,只需要按照相应要求申请要求可以完成注册,这样就能够有效的降低成本,相比于传统的网页浏览也更加方便。其次,通过对微信公众号的利用则是能够为读者提供更多。通过微信公众号则是能够让图书馆选择合适的阅读内容,帮助阅读推广工作的有序开展。多元化的读者服务还能够在公共图书馆开展各类活动上,能够及时将信息推动给读者,进而就能够改变以往通过人工宣传的方法,这样就能够减少成本,还能够扩大宣传范围。与此同时,通过对微信公众号的利用,还能够保证信息的时效性。公共图书馆通过对微信公众号以此来开展服务,这样就能够及时将最新的消息传递给读者,读者也能够打破时间和空间的影响,随时随地的了解公共图书馆设计情况。最后,微信公众号还能够为其提供特色化服务,比如针对功能加以完善,增加读者的各类需求,这样的方法能够为读者提供更好的阅读体验,从而就能够有效的提高服务水平^[2]。

二、微信公众号在公共图书馆读者服务中的意义

(一) 满足多样化阅读需求

在信息时代下,读者对于阅读的要求要更高,而且每位读者的要求都各不相同,所以在这种情况下为了能够让读者最快时间内获取到相关信息,这对于公共图书馆的要求就更高。通过对微信公众号的合理应用,则是能够为读者提供

相应服务,通过这样的方法就能够很好的满足读者的实际需求。公共图书馆可以将最新书刊公布在公众号上,这样读者就能够在第一时间有所了解,从而来及时的借阅。而且,利用微信公众号还能够收集读者的想法,因为公共图书馆所面对的群体很多,那么读者的实际问题也各不相同,所以公共图书馆就可以通过微信公众号来收集想法,进而就能够针对问题来采取相应解决对策,以此来更好的满足读者的阅读需求。公共图书馆为了能够为读者提供精准阅读服务,有效的满足读者的多元化需求,就需要保证微信公众号的功能齐全,这样才能够达到理想服务效果。

(二) 满足服务高效需求

当前,特别是经济发展地区的很多公共图书馆都将重点放在扩展规模和馆藏资源上,缺少对服务的重视^[3]。虽然也在人才引进方面花费大量的精力,但是发展中心并没有真正重视读者。那么,在当前时代下,公共图书馆发展的基础就应该围绕读者,以此来为读者能够提供优质服务,这样才能够得到读者的认可和支持。针对公共图书馆而言,优化读者服务功能是当前的重要发展内容,图书馆都需要能够充分对先进技术合理应用,以此来为读者能够提供多元化服务,有效的提高服务水平。公共图书馆通过公众号来为读者提供服务的同时,也能够实现更加高效的宣传效果,这样读者就能够利用自己的时间来充分的了解图书馆情况,还能够用手机上享受文献搜索、预约等服务。

(三) 满足服务质量需求

在当前时代下读者对于公共图书馆的要求更高,而想要能够提高读者的服务质量,则是要能先了解到读者的想法。微信公众号则是能够很好的实现这一目的,为其提供双向信息平台,图书馆可以通过微信公众号来向读者提供各类服务,而读者也可以通过微信公众号来向图书馆反馈自己的想法,以此来让公共图书馆能够加以优化改正^[4]。这样的方法则是能够有效的提高图书馆的服务质量,树立正确的服务体系,更好的为读者服务。

(四) 为品牌发展打下基础

公共图书馆的品牌建设是未来发展重要基础,建立品牌服务的前提则是要能够有广泛的群体,也要能够为读者提供优质服务。微信公众号则是能够为读者提供特色服务,加强

宣传,从而也能够成为读者交流的渠道,所以就能够为公共图书馆未来品牌建设打下良好基础。

三、微信公众号在公共图书馆读者服务有效性

(一) 提供新的业务流程

在传统图书馆读者服务上,各类活动都是直接由工作人员来完成。而从当前微信公众号功能上能够了解到,以往的工作人员工作环节都能够直接通过微信公众号来完成,这样的方法就能使得读者享受更好的服务^[5]。此外,公共图书馆的其他功能,比如文献传递、还书提醒等等,这些都能够利用微信公众号来完成。此外,当前很多微信公众号还具有自己的学习中心、场地预约等功能,以此来为读者提供更好的业务服务。

(二) 塑造品牌形象

公共图书馆在当前作为传播文化的重要阵地,需要能够合理利用微信公众号,以此来更好的提高读者的服务质量,通过网络来对各类文化知识加以传播。在这过程中,公共图书馆必须要能够保证以读者为中心,更好的提高微信公众号的知名度,进而吸引更多的读者感受公众号带来的服务。公共图书馆相关管理人员也应该积极在线下开展公众号宣传工作,比如将二维码印刷在读者指南上,通过这样的方法来提高公众号的知名度,让读者在关注过程中,还能够有效的获取公共图书馆相关信息,从而取得满意的效果。在这样的方法下,公共图书馆自身的品牌形象就能够有效的提高,从而推动公共图书馆更好向前发展^[6]。

(三) 安排专门人员

公共图书馆在运营微信公众号上,应该能够在充分了解读者实际需求的情况下,要能够及时的发布相关信息,保证以读者为核心来开展相应管理活动。微信公众号作为一种传播方法,需要相关运营人员自身能够满足要求。因此,公共图书馆在开通微信公众号后,就应该能够安排技术人员来运营,从而保证微信公众号能更好的发挥作用,有效的处理信息,这样才能够受到读者的欢迎,进而提高微信公众号的运营水平,也为公共图书馆的发展提供帮助。在这其中可以积极的构建运营队伍,这样才能够为读者定制更好的服务^[7]。比如,针对公众号设计在完成开通后,对于名称、头像、功能等,都应该运营人员能够深入研究,在突出体现公共图书馆自身特点的情况下,能够引起更多人的关注。还有就是运营人员应该有效的完善功能导航设计,方便用户能够利用公众号来更好的检索信息、预约等功能,方便读者更加便捷完成相关内容。

(四) 开拓全新服务内容

公共图书馆的微信公众号如果想要能够提高等级,则是能够先丰富自身的服务模式,也就是能够让更多的读者都能够从中获取到自己想要的信息,进而充分发挥图书馆的教育功能。第一,不能够将重点放在常规服务上,而是要能够积极创新服务内容。比如,针对国内学术交流来构建资源

库,通过这样的方法来方便读者更好的讨论,能够让读者有效的获取到具有价值的学术内容。还有就是应该利用微信公众号来发送读者的推荐信息,让读者都能够有效的参与到其中,提高公共图书馆关注度^[8]。其次,公共图书馆也应该能够专注为读者提供个性化信息,要能够注意解答一些专业领域问题,这样才能够在保证专业化服务的基础上,能够确保读者获取到相应信息,从而来提高信息服务的指向性。

(五) 推荐个性化内容

是否了解公共图书馆微信公众号建设效果,则是要能够了解在不同阶段下所推送的信息是否能够被读者所关注,是否能够为读者提供更加满意的服务。所以,公共图书馆在构建微信公众号上,就应该积极丰富内部文献,要能够遵循内容基础,定期推动个性化的信息,可以先收集读者的想法,针对读者的实际需求来推送相应的内容,这样更符合个性化要求,通过这样的方法就能够很好的满足不同读者实际需求,从而来提高公共图书馆自身的服务水平。

结语

总而言之,公共图书馆通过开通微信公众号则是能够为读者提供更好的服务,而且利用这样的方法也能够带动公共图书馆更好向前发展。管理人员在这其中就需要能够结合图书馆基础功能来推广使用微信公众号,以此来强化公共图书馆自身的服务水平,针对读者提供更加满意的服务,为社会发展,提高人们素质提供更好的帮助。

参考文献

- [1] 李东红. 微信公众号在公共图书馆读者服务中的应用探究[J]. 2021(2020-10): 33-34.
- [2] 张恩铭. 微信公众平台在图书馆服务中的应用与思考——以“辽宁省图书馆公众号”为例[J]. 2021(2017-6): 15-19.
- [3] 李祝启. 基于微信公众平台的公共图书馆数字阅读推广模式实证研究[J]. 2021(2019-5): 73-76.
- [4] 李谦. 浅谈微信公众号在图书馆服务中的应用[J]. 明日, 2021(6): 1.
- [5] 闫爽. 公共图书馆微信公众平台服务发展现状及对策[J]. 2021(2016-2): 120-122.
- [6] 艾妍. 公共图书馆微信公众平台推广与营销[J]. 2021(2016-22): 169-170.
- [7] 刘姝. 建立微信公众号提升图书馆服务读者效率研究[J]. 2021(2018-10): 111-113.
- [8] 王志文. 微信公众平台在公共图书馆服务创新研究[J]. 2021(2015-9): 5-6.

作者简介:

韦入榕, 1973年7月26日, 女, 壮族, 广西省河池市大化瑶族自治县, 大学, 馆员, 研究方向: 公共图书馆读者服务工作。