

移动互联网环境下多平台读者服务模式研究

赵志鹏

(北京市西城区图书馆 北京 西城 100000)

[摘要]移动互联网时代的到来为公共图书馆的读者服务模式提供了新的契机。本文重点介绍WAP网站、微信公众号、APP三大典型新媒体服务模式,分析在读者服务中各平台的优劣势,并提出通过优势互补、多平台并行的读者服务模式为读者提供服务。

[关键词]移动互联网; WAP网站; 微信公众号; APP; 读者服务模式

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.05.234

1. 引言

近几年来,中国的移动互联网发展突飞猛进。2021年2月3日,中国互联网络信息中心(CNNIC)在京发布的第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,我国网民规模达9.89亿,其中手机网民规模达9.86亿,网民使用手机上网的比例达99.7%。以上数据充分反映出以智能手机为代表的移动终端设备已经成为人们获取信息的最主要方式。移动互联网环境下,公共图书馆应及时创新服务理念和服务模式,借助多种新媒体服务平台来满足读者个性化、多元化的需求。

2. 公共图书馆多平台服务模式现状

在移动互联网大环境下,更多的公共图书馆加大对移动技术与图书馆的整合研究,利用网站、微信、APP等新媒体平台服务于读者。不仅加强了图书馆的宣传推广,还提高了图书馆的服务效能。多平台的读者服务模式,为公共图书馆树立了良好的文化新形象,带动了知识经济的不断发展。在我国省级公共图书馆中,开通WAP网站服务的图书馆占到41.2%;依据山东省图书馆编印的《全国公共图书馆微信微博监测月报(2019年4月)》数据显示,全国开通微信公众号的省及地市级公共图书馆达到了422家;在全国34家省级公共图书馆中,开通APP服务的图书馆超过了三分之一。

3. 多平台读者服务模式研究

移动互联网已经渗透到人们工作、生活中的各个领域,下面笔者对WAP网站、微信公众号、APP三种读者服务模式进行比较研究。

3.1 各平台优劣势比较分析

3.1.1 图书馆WAP网站分析

优势:拥有更广泛的兼容性和可访问性。

不用区分读者的移动终端设备是Android还是iOS等操作系统,无需下载安装,只要设备具有浏览器、支持上网功能即可访问,更加便于读者的基本信息查询。

劣势:

(1) 服务主动性差

无法向读者主动推送信息。读者如想利用图书馆的信息资源,需要自己主动访问网站。

(2) 体验效果差。

页面的显示效果在移动终端设备类型日益多样化的情况下面临挑战。例如根据手机品牌的不同,则屏幕大小尺寸不尽相同,再或者读者使用的是无自适应功能的非智能手机,WAP网站的视觉效果将会大打折扣,甚至会使得一些增值的服务功能无法实现,这使得图书馆WAP网站的服务体验受到一定限制。

3.1.2 微信公众号分析

优势:

(1) 服务主动性好,实时性强。

读者关注微信公众号后,图书馆便可以高效、快捷地将服务信息推送给读者,不受时间空间的约束。

(2) 灵活开放,体验效果好。

微信公众号无需读者专门下载,且应用操作简单,通过图片、语音、视频等丰富的信息类型提高了读者的体验效果。

(3) 用户数量多,推广性好。

微信是一个巨大的社交平台,有多年积累的大批用户,通过微信公众号的信息推送,可以增加图书馆的知名度和关注度,让微信公众号粉丝与图书馆读者进行相互转化、相互增长。

劣势:

(1) 推送信息功能限制。

微信系统平台的设定“订阅号每天可以推送一条信息,服务号每月可以推送四条信息,且推出后不能修改”影响图书馆发送信息的频率。虽然可以采取“一推多发”的办法,但排在后面的信息阅读率明显不如前位。

(2) 第三方平台局限性。

微信公众号平台并不是为图书馆量身定做的专用平台。如果腾讯对平台的功能应用进行大规模改动,图书馆微信公众号也会受到严重的影响,必然会被波及到读者的使用。基于第三方平台的局限性导致图书馆无完全自主权。

3.1.3 移动图书馆APP分析

优势:

(1) 服务多样性好,功能强大。

能提供语音、定位、条码及二维码的扫描读取等新技术服务。通过与图书馆业务集成系统及数字资源厂家的接口对接后,还能实现读者的借阅查询、图书预约、数字资源下载阅读等功能。

(2) 体验效果好。

APP基于独立的UI设计,拥有最友善的用户操作界面。读者通过访问和使用移动图书馆APP,在享受信息服务的同时还能得到最佳的视觉体验。

(3) 自主掌控权好

APP属于专项开发的产品,图书馆和读者比较有掌控权。在体验效果、业务功能等问题上可以根据需求进行调整,如有必要还可进行二次开发,提供更为优质全面的读者服务。

劣势:

(1) 使用门槛高,推广性较差。

APP依附于iOS、Android以及各种基于Android的二次开发系统,如果在这些主流操作系统中有版本缺失,会造成一部分读者的流失。此外移动图书馆APP初次使用时需要下载安装,也可能使一部分读者放弃对APP的使用。

(2) 服务主动性较差

当图书馆推送新信息后,更新提示会显示在APP桌面图标上,读者需要主动点开APP程序后才能查看。

3.2 多平台并行读者服务模式

公共图书馆是一个为社会大众提供文献信息服务的公益性机构,服务的读者群更加广泛。因此,公共图书馆完全可以串联WAP网站、微信公众号、APP这三大平台同时为读者提供服务。打通后台数据,保证数据信息的互通同步,同时实现读者的“统一用户认证”,让读者通过各个平台均能够得到所需信息,享受到24小时无闭馆式的服务。

WAP网站可以利用其使用门槛低的特点,侧重于图书馆常规信息的获取,如地理位置、开放时间等信息,能够覆盖更多的读者群;微信公众号可以利用其较强的实时信息推送能力、用户数量多等特点,侧重于与读者的互动沟通,使读者根据自己的喜好及时参与讲座、阅读分享等活动;APP则利用其完美的用户操作界面、强大的新技术服务功能,侧重与图书馆业务集成系统的对接及数字资源的访问,为读者提供借阅查询、在线阅读等服务。各平台间相互渗透,信息同步,能够通过超链接、扫描二维码等形式实现跨平台的互访,形成WAP网站、微信公众号、APP三位一体的多渠道、多样化服务平台。

结语

移动互联网的高速发展促使图书馆移动信息服务模式愈加多样化。现阶段,公共图书馆应充分研究移动互联网为读者服务工作带来的新机遇和新挑战,同时充分利用好移动互联网带来的新技术和新成果,为读者提供更多更好的服务模式。

参考文献

[1] 杨蕾. 国内图书馆利用APP开展移动信息服务的实践及启示[J]. 数字化用户, 2017(41): 148-149

[2] 山东省图书馆参考咨询部. 2019年4月全国公共图书馆微信微博监测月报[R]. 2019年5月

作者简介: 赵志鹏(1979—),男,本科,副研究馆员,研究方向: 数字图书馆,图书馆信息自动化。