

县级图书馆微信公众平台服务发展现状及优化策略

柏碧婷

(周至县图书馆 陕西 西安 710400)

[摘要]县级图书馆是十分重要的文化传播机构,为各地区的精神文明发展发挥重要作用。在现代科技不断发展的时代背景下,县级图书馆也在迅速发展的现代信息技术发浪潮中积极面对,并将其用在对图书馆的管理和服务中。本文对县级图书馆的微信公众平台服务的特征和意义进行有效分析,并对其在发展过程中存在的问题进行有效分析,提出了相应的优化策略。

[关键词]县级图书馆;微信公众平台五服务;发展现状;优化策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.06.1646

引言:

在网络科技不断发展的背景下,民众的生产和生活越来越依赖电脑和手机,而微信公众平台的主要使用者一般为媒体、政府以及企业等,凭借该平台,能有效扩大信息的传播范围。因此,微信公众平台能利用图片、文字以及视频等传播信心,并且其服务体系越来越完善。县级图书馆利用微信公众平台提供信息服务,能有效提高其服务的质量。

1 县级微信公众平台服务特征和意义

1.1 服务特征

县级图书馆是由县政府支持的,为人们提供阅读需求的公益性服务机构,其主要受众是全县人民^[1]。因此,其中的图书种类和内容较为复杂,与微信公众平台的服务特征有一定的相似度。具体表现以下几点:第一,微信的用户量较大,借助微信公众平台获取咨询的人数不断增加,因此,县级图书馆的微信公众平台有很好的的人群基数。第二,关联度较高。民众越来越依赖微信进行社交,微信是一个十分庞大的关系网,能大范围地传播信息,由此组成一个传播大量信息的快速通道。这些特征都符合县级图书馆推广微信公众平台服务的条件,从而使图书馆在微信平台的推广效果远远优越于其他平台。第三,互动性较强。微信公众平台的互动模式已经十分完善,人们可以通过平台进行直接的信息交流,同时也能通过留言进行更多互动。这样的互动模式在很大程度上促进了服务的多元化,是县级图书馆微信公众平台的服务效果越来越好。第四,经营成本较低。作为一种较为完善的信息交流平台,微信公众平台不需要支付任何费用,就能完成账号申请。并且在实际的经营管理中,只需要相关人员对其进行有针对性地管理,就能提供相应的信息服务。

1.2 重要意义

作为当地人文化娱乐和学习的重要载体,县级图书馆一般集中在乡镇或较为偏远的农村地区,这种情况在一定程度上导致图书馆在进行服务推广工作时要面临一定的困难^[2]。而经过调查发现,人们对手机阅读的使用率越来越高,公众号的阅读率最高,因此,对县级图书馆的微信公众号进行有效利用,有利于图书馆服务的高效推广,借助其交互式阅读和社交化阅读功能,能将信息服务推广至乡镇和农村地区,为相关用户带来更优质的服务。此外,图书馆的传统服务模式十分被动,不利于读者接受及时的服务。而借助微信公众平台,读者能有效接收不同地区的阅读资源,让县级图书馆发挥更大的社会效益。

2 县级图书馆微信公众平台发展现状

通过微信公众平台,图书馆能有效分析馆情,并且能更好地介绍书刊种类,提供相应的资源链接和图书上架建议等。另外,微信公众平台能将优质的书评以及相应的图书新闻等进行及时推送,用户可以通过手机直接了解有关信息。具调查显示,很多运营较好的平台设置了文化播报、少儿天地、文化培训等模块,为不同的读者提供丰富的服务。

通过自动回复功能,微信公众平台能为读者提供更多的信息查询服务,如点看具体的图书链接,能立刻获得图书的作者介绍、读者评价以及读者的评价等重要信息,为咨询者提供更加全面的信息服务。

县级图书馆能通过微信号的交流功能,为读者提供在线交流服务,在读者发送关键词后,就能获得相应的自动回复。另外,读者还可以通过点击人工服务按钮,获得相应的人工服务,由相关工作人员在线解决问题。

很多县级图书馆为了提升当地人民的整体素质,提供了更加丰富的图书馆文化活动,如定期开展文化讲座等。而借助微信公众平台,图书馆可以完成活动宣传工作,从而满足更多读者的需求,实现了对图书馆现有资源的高效利用^[3]。

3 县级图书馆微信公众平台的优化措施

在微信公众平台的实际运营过程中,仍然存在一定的问题。首先,图书馆的相关工作人员不能有效认识微信公众平台建设的重要性,对互联网时代的信息传播手段的多样性认识不足^[4]。其次,各个图书馆对微信公众号的运用能力参差不齐,仍存在功能不完善等方面的问题。通常这些图书馆只是利用微信平台发布书籍和文章推送信息,很少与读者建立交流。最后,很多县级图书馆受当地经济影响,没有足够的资金为其提供支持,因此没有运营公众号的专业人才,最终对其多样性服务的建立造成严重阻碍。县级图书馆不同于市级、省级图书馆,其服务的人群的文化水平较低,因此,要采取合理的策略,有效利用微信公众号,让县级图书馆不断提高服务质量。

3.1 加强平台功能开发

在对微信公众平台加强建设的过程中,图书馆还应当地群众的阅读习惯和文化水平进行更多的分析,据此确定合理的功能服务框架,明确建设的主要方向,有针对性地填充图书资源,并不断进行优化整合,提升服务水平^[5]。此外,馆内的各部门之间要不断加强合作,提升对信息技术的应用水平,进而提高服务有效性。

3.2 加大宣传推广力度

微信是十分大众的社交工具,微信公众平台本身能提供丰富的资讯内容。要增加其订阅的人数,首先要使其服务水平有更多的提升,从而使读者提高接受度,并主动参与相关推广工作。因此,要重视宣传推广工作,除了在图书馆挂牌推广以外,还可以通过赠送二维码等方式,让更多的读者关注微信号,加增订阅量,为扩大信息的推广范围奠定基础。

3.3 提供多样化服务

基于县级地区的特殊性,图书馆还应增加音频内容的推广,制作更多的有较强实用性内容的音频,融入相应的文化段子,以此来吸引更多的读者,避免读者流失^[6]。因此,相关运营人员要有意识地丰富推广内容,并加强对读者反馈信息的重视,可以合理地引导读者带动自己的家人,促进图书馆微信平台的完善。

3.4构建常态考核机制

自微信公众平台被纳入公共图书馆评估定级指标体系以来,越来越多的公共图书馆开通微信公众号,在很大程度上促进了公众图书馆移动信息服务的有效发展[7]。但是,在实际的运营过程中,由于没有教好的后续保障措施,在评估结束后,很多图书馆直接停止了对微信公众平台的运用,甚至直接注销公众号,以此来节省开支。这种情况让图书馆的形象大打折扣。当前阶段,我国仍有很多县级图书馆尚未开通微信公众号,因此,要继续加强对县级图书馆的微信公众平台的考核,将文章的推送率和阅读量纳入相应的考核标准中,并将其结果纳入相关工作人员的工作考核,以常态化的监督机制对县级图书馆进行有效监督,使其在相应的督促下,积极建设微信平台,提高移动信息服务能力。

3.5加强区域协调沟通

如今,微信用户的数量越来越多,并且用户活跃度与日俱增^[8]。基于此,微信公众平台逐渐成为了重要的信息服务渠道,图书馆要对其给予充分的重视。为了让图书馆的微信公众平台保持更稳定的服务质量,可以加强同一区域内的图书馆之间的合作交流,具体可以由省级图书馆完成协调工作,定期召开新媒体服务建设相关会议,组建更多的交流平台,让各个图书馆的微信公众号管理员与各级领导有更多的直接交流,促进县级图书馆的新媒体服务的有效发展。因此,要想达到此种建设效果,图书馆各级领导要提供重视度,为各区域的图书馆之间能进行有效交流提供更多的支持。

3.6整合馆内各个部门

我国当前阶段的图书馆一般是采用专人专岗的方式管理微信公众平台,而平台推广内容的生产者一般为馆内的各个业务部门,这种情况很容易导致平台管理工作与各部门进行业务工作产生时间冲突,导致平台管理工作受到一定影响,最终导致平台信息内容发布不及时^[9]。因此,对于有较大规模的图书馆来讲,其可以让各部门通过共同协作完成对微信平台内容的制定。创建一定的项目小组,由微信公众平台主要负责人员主导,对各部门有兴趣的工作人员进行合理抽调,使其能直接参与内容设计相关工作,形成多部门线下、线上联动机制。与此同时,图书馆还应加强相关培训,促进新媒体运营人员不断更新和优化管理理念,并及时创新管理方法。完善考核机制,促使新媒体管理人员发布更多优质内容,提高县级图书馆的微信公众平台的影响力。

3.7加强线上阅读推广

当前我国的县级图书馆的主要阅读推广模式是通过线下举行读书会、培训、朗诵比赛、讲座论坛等形式进行推广,这些活动涵盖了不同的读者类型,而微信公众平台在这些活动中要是负责线下活动信息宣传和提供报名通道。由此可见线下推广活动虽然在一定程度上增加了与读者之间的互动,但是其产生作用时,仍要受时间和空间的限制。在这一点上,新媒体发挥的作用更大。如图书馆在进行图书推广活动时,可以通过线上展览,线上朗读,线上答题,线上讲座以及扫码听书等形式完成图书推广工作。可以对现有的商业公司的数字资源进行合理利用,如人人阅读、博看、超星等。此外,还应让线上服务的方式更加多元化,从而贴近读者的实际需求。还可以充分利用微信直播功能,通过直播线下读者活动,建立微信群组,从而进行线上线下阅读推广,不断拓展线上服务模式,促进读者优化阅读体验,让阅读推广的效果更好。

3.8合理搭配原创文章

根据统计发现,公共图书馆的微信公众平台的转载文章数量高于篇均阅读量和在看数量,这说明在当前的阅读趋

势下,转载文章因其为读者提供更丰富的阅读体验而更受欢迎,其受到的关注度也更高。因此,县级图书馆的微信平台要充分抓住这一点,转载更多的优质文章,吸引读者,由此提高读者对公众号的关注度,增加好感度。同时,相关运营人员在关注增加粉丝数量的同时,还应加强提高对原创文章的产出,以此来吸引更大的读者群,提高影响力。基于此,图书馆的新媒体运营人员要对读者群的性别、年龄等进行仔细分析,有效了解其阅读偏好,并选取合适的文章转载到图书馆微信账号,按照合理发布方案分配原创文章的推送比例,从而提高读者的黏性,提升其阅读体验,增加转载量,扩大内容传播范围。

3.9提高内容生产质量

优质的文章内容能有效吸引读者,因此,文章的内容是促使读者转发、阅读的关键所在,因此,如何产出能有效吸引读者的高质量文章是每个平台运营者需要重点考虑的工作内容。县级图书馆的信息推广方法十分有限,在这种情况下,可以运用以下策略来吸引读者:第一,结合社会热点。通过在微信公众平台上发布与热点信息相关的内容,吸引群众的注意力,尤其是群众关注度较高的教育类、民生类,和文化类内容,这类相关信息能有效引起群众的关注,提到读者阅读体验。第二,及时转发热门文章。根据当前的热点内容搜集爆款文章,并筛选出符合社会主流价值观的内容,转发到微信公众平台上,注明文章来源。与此同时,要控制好转载文章在平台所占的比重,适当增加原创文章,提高文章内容的整体质量。第三,开展奖励性活动。如转载、评论、转发有奖等,在得到更多的正向反馈的情况下,让读者不断提高对文章的阅读兴趣,并通过评论、转发等行为提高认可度,在读者将相应的文章发布于自己的朋友圈时,在一定程度上又有助于图书馆微信公众号的知晓度的提升。

结束语

总而言之,信息时代下的县级图书馆要想提高影响力,要紧跟时代发展的潮流,加强对现代信息技术的充分运用,用现代化经营理念打造更具有人性化的图书馆阅读服务。基于当前阶段的微信公众平台服务已经很好地积累了实践经验,为各地区的精神文明建设工作的有效开展发挥了重要作用,但是各地的县级图书馆仍然要不断完善对微信平台的建设,为当地的文化发展提供有力支持。

参考文献:

- [1] 欧阳红红.福建省区县级图书馆微信公众平台利用情况调查与分析[J].图书馆学研究,2019,14:17-23.
- [2] 秦美丽.县级图书馆微信公众平台的问题及优化[J].文化产业,2018,1105:59-60.
- [3] 杨安立.论如何做好县级图书馆业务辅导工作[J].东方企业文化,2018,S2:217.
- [4] 孙露.县级图书馆推广阅读宣传的思路探讨[J].现代经济信息,2019,14:442.
- [5] 陆志华.县级图书馆读者荐购的必要性和实施[J].办公室业务,2020,09:156-157.
- [6] 朱海涛.洛阳市县级图书馆数字化建设成就与问题分析[J].内蒙古科技与经济,2020,10:95-96.
- [7] 刘阳,雷辉.我国县级公共图书馆微信公众平台发展现状与策略研究[J].图书馆理论与实践,2020,05:84-91.
- [8] 张静.“互联网+”背景下的县级图书馆数字化建设[J].图书馆学刊,2019,3807:34-36+39.
- [9] 崔铁军.县级图书馆面向手机群体阅读推广的方法研究[J].黑龙江教育(理论与实践),2019,12:79-80.