

高校图书馆微信公众平台使用情况的调查与分析

——以北京、上海 8 所 211 高校为例

李全喜^a, 王亚云^b

(北京邮电大学 a. 马克思主义学院; b. 经济管理学院, 北京 100876)

摘要:通过对北京、上海 8 所 211 高校图书馆微信公众平台使用情况的调查,分析了大学生使用图书馆微信平台频率较低的原因。建议提高高校图书馆微信公众平台的认知度,构建丰富的微信平台信息内容体系,规范信息推送的时间和频率,并结合自身馆情向大学生提供个性化信息服务。

关键词:高校图书馆;微信公众平台;即时通信;信息服务

中图分类号:G252 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-349X(2016)02-0103-03

DOI:10.16160/j.cnki.tsxyxb.2016.02.022

An Empirical Analysis on the Application of WeChat Public Platforms in University Libraries: a Case Study of the Eight Project 211 Universities in Beijing and Shanghai

LI Quan-xi^a, WANG Ya-yun^b

(a. School of Marxism; b. School of Economics and Management, Beijing University of Posts and Telecommunications, Beijing 100876, China)

Abstract: Based on the survey of the application of WeChat public platforms in libraries of eight Project 211 universities in Beijing and Shanghai, the authors of this paper analyze the causes of low visiting frequency by students, and accordingly propose some countermeasures, such as publicizing WeChat public platforms of the libraries, enriching the platform content, standardizing the time and frequency of message pushing, and providing personalized services according to the characteristics of students.

Key Words: university library; WeChat public platform; instant communication; information service

随着新媒体时代的到来,微信已成为人们社会交往的重要方式。目前,一些高校图书馆也尝试构建微信公众平台进行信息推送服务,但由于平台处于初创期,其服务机制和服务体系尚不成熟,存在的一些问题制约着平台服务功能的发挥。对此,有学者认为,增强高校图书馆微信公众平台的服务功能要做到微信名称易于搜索、微信号易于记忆、微信头像美观且能突出图书馆特色、功能简明概要且吸引人^[1]。也有学者认为订阅号与服务号要综合使用,同时提供单向服务与双向服务^[2]。还有学者从管理

意识、人力配置、内容建设、对外宣传四个方面对微信平台的服务提出建议^[3]。

为了解当前高校图书馆微信公众平台的使用现状,笔者以高校图书馆微信公众平台服务功能发挥为逻辑使命设计了问卷,在北京、上海 8 所 211 高校进行问卷调查与访谈,共发放调查问卷 400 份,回收有效问卷 397 份,有效问卷回收率 99.25%。同时,笔者还利用手机在微信平台“查找公众号”中输入所调研的 8 所高校图书馆微信公众号,关注微信公众平台的信息推送情况。

基金项目:北京邮电大学 2015 年度思想政治理论课社会实践调研项目(BYSZDYB38)

作者简介:李全喜(1981—),男,河南新乡人,副教授,博士,主要从事马克思主义与当代社会发展问题研究。

一、8 所高校图书馆微信公众平台使用情况的调查结果

首先,问卷对大学生使用微信的频率和时间进行了调查。“每天使用微信频率”的统计结果显示,67%的大学生每天使用微信的频率是“3 次以上”,20%的学生是选择了“1—2 次”。也就是说每天有近 87%的学生在使用微信。在对“每天使用微信时间”的回答中,35%的学生选择了“30 分钟以内”,32%的学生选择了“30 分钟至 1 个小时”,13%的学生选择了“1~2 小时”,14%的学生选择了“2~3 小时”,6%的学生选择了“3 小时以上”。这些数据表明,当前高校大学生使用微信的群体规模是庞大的,并且每天使用微信的时间均在 30 分钟以上。

其次,对“当前大学生获得图书馆相关信息的途径”的调查中,有 187 人选择了“图书馆张贴的通知”,占比为 36%;有 153 人选择了“图书馆网站”,占比为 30%;有 85 人选择了“图书馆微信公众平台”,占比为 16%;有 61 人选择了“校园网站”,占比为 12%;有 33 人选择了“其他”,占比为 6%。在“借用图书馆的图书遇到难题,需要向图书馆进行求助”的调查中,73%的学生选择直接到图书馆“问大厅咨询台或阅览室管理员”,14%的学生选择通过“图书馆微信公众平台咨询”,6%的学生选择通过“打相关电话咨询”,7%的学生选择“其他”。由此可见,当前大学生对图书馆微信公众平台的关注度较低,仍以接受图书馆实体服务为主。

通过以上数据,我们发现当前高校图书馆微信公众平台使用率与当前大学生微信使用情况不匹配。一方面大学生使用微信的频率很高,而另一方面图书馆微信公众平台被关注较少。这就需要我们深入思考到底是什么原因弱化了大学生使用图书馆微信公众平台的热情。

二、图书馆微信公众平台信息推送存在的问题

(一)信息推送的方式单一

根据笔者的线上观察,所调查的 8 所高校图书馆微信公众平台多以订阅号的形式呈现,发给订阅用户的信息和资讯,可保存在订阅号文件夹中。有 5 所高校图书馆开设“菜单导航栏”,便于读者查询信息,而其余 3 所高校均是提供简单的信息。在开设“菜单导航栏”的 5 所高校图书馆中,上海的 A 高

校是以学生为主体设置菜单栏内容,其余 4 所均以图书馆为主体,下设“馆藏资源”“本馆概况”“书目查询”等内容。在问卷调查结果中笔者发现,高校图书馆微信平台信息推送的形式以图文推送为主,形式较为单一,无法吸引大学生。当问及“大学生最希望图书馆微信公众平台的服务形式”时,选择“文字”的占比为 29%,选择“图片”的占比为 27%,选择“语音”的占比为 5%,选择“视频”的占比为 3%,选择“综合各种形式”的占比为 36%。可见,大学生更欢迎“综合信息推送形式”。

(二)信息推送的时间安排不合理

笔者线上调查发现,8 所高校均未设置相对稳定的信息推送时间。问卷调查中“最希望图书馆信息推送的时间”的统计结果显示,有 27%的学生选择了“8:00~12:00”,有 11%的学生选择了“12:00~14:00”,有 11%的学生选择了“14:00~18:00”,有近 50%的学生选择了“18:00~22:00”,有 1%的学生选择了“其他时间”。也就是说,有近半数的学生希望图书馆微信公众平台信息推送的时间为 18:00~22:00,这样既不会干扰上课,也不会影响休息。

(三)信息推送频率不合适

问卷中“取消关注高校图书馆微信号”的统计结果显示,有 38%的学生选择“没有自己感兴趣的东西”,有 42%的学生选择“推送频率太高使人厌烦”,有 16%的学生选择“平台消息更新速度太慢”,有 4%的学生选择“其他”。如果我们把信息推送频率太高和更新速度太慢这两个因素加在一起,其占比高达 58%,意味着他们取消关注图书馆微信账号是因为信息推送的频率问题,这是影响大学生关注图书馆微信公众平台的重要因素。

(四)信息推送的内容雷同,个性化服务不强

根据笔者的线上观察,发现 8 所高校的图书馆微信公众平台所推送的信息内容均有资源推荐、活动宣传、公告通知等,缺少个性化的服务特色。高校图书馆要发挥微信公众平台的功能,就需要了解当前大学生对平台功能的需求是什么。在问卷调查中,“最希望高校图书馆微信公众平台提供的信息”依次为:图书馆活动\新闻公告、新书推荐、图书查询、个人借书情况查询。

三、对策与建议

(一)提高图书馆微信公众平台的认知度
当前高校大学生使用微信频率很高,但使用图

图书馆微信公众平台的频率较低,说明该平台还没有引起大学生的足够重视。因此,迫切需要高校图书馆切实做好其微信公众平台的宣传工作,提高大学生对图书馆微信公众平台的认知度。在这方面,高校图书馆可以采用“线上+线下”的宣传方式,即“一方面图书馆微信公众平台需要通过多种渠道主动向尚未添加关注的潜在用户进行自我推介,可综合利用图书馆网站首页、E-mail、用户QQ群等媒介,并在图书馆及各阅览室的出入口、服务大厅、书架、阅览架等处展示图书馆微信公众平台的简介及其添加关注的扫描二维码,引起潜在用户的关注;另一方面,图书馆微信公众平台应重视并及时回应用户使用过程中的反馈信息,通过自身在服务形式与服务内容方面的不断创新来提高已有用户的使用黏性”^[4]。

(二)完善微信公众平台服务内容体系,拓展服务方式

为了适应和满足读者更加多样化、专指化、个性化的信息需求,集文字、语音和视频于一体的多媒体技术的应用势在必行。所以,图书馆“要变提供信息内容载体为直接呈现知识内容,图书馆知识内容的全文检索、挖掘重组、碎片化的提供将成为必要条件”^[5],实现高校图书馆微信公众平台订阅号与服务号的融通。一方面需要高校图书馆持之以恒地继续向大学生发送图书馆常规性信息,另一方面还要根据他们的诉求提供一些有针对性的信息,如“新书、好书排行榜”“精彩书评”“新闻热点”“优秀论文”“影视信息”“时政新闻”“专著介绍”“论文搜索”“馆际互借”等。

(三)规范信息推送时间,调整信息推送频率

新媒体时代,高校图书馆微信公众平台可以提供给学生的信息数量是不可估量的,但在具体的信息推送服务工作中,绝不是提供的信息多就能赢得大学生的赞许。要想真正提高大学生对高校图书馆微信公众平台的认同度,就需要切实了解他们对图书馆微信公众平台信息服务的需求。除了提供高质量的信息服务内容之外,还应该充分考虑合理的推送时间和适度的推送频率。在信息推送时间上,大学生希望信息推送的最佳时间段为18:00~22:00。这就需要高校图书馆进行管理方面的改革,把微信公众平台的信息推送工作安排在每天晚上进行,并力求信息推送速度适中,信息推送量适度。为了更好地实现高校图书馆的信息推送服务,不妨尝试让学生加入。一方面可以“增强学生对于图书馆官微

的关注度,另一方面从学生中来到学生中去,让学生的需求充分利用大学生自己的能力得到最大化的满足,最后,更为重要的是,通过获取学生的微信需求,也可以让官微做到更加精致与实用,从而实现高校图书馆开设微信的原始目的”^[6]。

(四)结合自身馆情,增设特色内容,强化个性化服务

高校图书馆都具有常规性服务功能,而根据各高校的办学特点,图书馆的馆藏和信息服务又会各具特色。因此在图书馆微信公众平台的信息服务中,需要充分考虑学校的特点和馆藏特色,合理设计信息文字,增加具有本馆特色的内容,向学生提供个性化服务。但这些工作离不开一支强有力的、高素养的图书馆工作人员队伍。微信编辑要有新闻敏感性,还要有丰富的知识和广阔的视野,还需要对读者有足够的研究和了解。此外,“图书馆应加大技术开发力量,充分利用微信平台提供的第三方接口,为读者提供图书及数据库检索、个人借阅查询、续借、预约等多元化服务,内容形式应多样化,除图文外,音频、视频、图片等方式还可交错使用,增强可读性”^[7]。

四、结语

高校图书馆微信公众平台功能的发挥是一个复杂的系统工程,它离不开高校管理者、图书馆工作人员、大学生的通力合作。图书馆要不断提高微信公众平台的认知度,完善服务体系,拓展服务方式,规范信息推送的时间和频率,使微信公众平台不断完善,为大学生提供及时迅捷的信息服务。

参考文献:

- [1] 吉翠芳,周志峰.“211工程”高校图书馆微信公众平台应用问题及对策[J].图书馆学研究,2014(17):38-41.
- [2] 陈雨雪.985高校图书馆微信服务平台使用现状调查与分析[J].图书馆学研究,2014(16):88-93.
- [3] 王洪波.高校图书馆微信公众平台服务探略[J].情报资料工作,2014(5):80-83.
- [4] 郭军.基于微信公众平台的“985”高校图书馆服务现状调查与分析[J].图书馆学研究,2015(4):71-76.
- [5] 汪琼.图书馆与移动网络社交媒体融合发展研究[J].图书馆理论与实践,2015(1):70-73.
- [6] 徐彩霞,魏启宇.移动媒体时代高校图书馆微信平台的服务应用[J].新世纪图书馆,2013(10):43-47.
- [7] 叶佩珍.我国高校图书馆微信服务现状调查研究[J].图书馆学研究,2014(12):80-83.

(责任编辑:夏玉玲)