

基于微信的医学图书馆学科馆员服务

张 弦

杨竹颖

王华南

(贵阳中医学院图书馆
贵阳 550002)

(贵阳中医学院药学院
贵阳 550002)

(贵阳中医学院图书馆
贵阳 550002)

〔摘要〕 利用微信开展学科服务是图书馆个性化服务的一种手段。在分析微信及其优势的基础上, 阐述贵阳中医学院图书馆基于微信的学科馆员服务实践, 分别介绍个人号和公众号学科馆员服务内容, 为在移动互联网时代开展学科馆员服务提供新途径。

〔关键词〕 微信; 图书馆; 学科馆员服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.02.016

Subject Librarian Services in Medical Libraries Based on WeChat ZHANG Xian, Library of Guiyang Traditional Chinese Medicine College, Guiyang 550002, China; YANG Zhu - ying, Pharmacy Faculty of Guiyang Traditional Chinese Medicine College, Guiyang 550002, China; WANG Hua - nan, Library of Guiyang Traditional Chinese Medicine College, Guiyang 550002, China

〔Abstract〕 To provide subject services by use of WeChat is a way of personalized services in a library. Based on the analysis of WeChat and its advantages, the paper explains the practice of subject librarian services based on WeChat in the library of Guiyang College of Traditional Chinese Medicine, introduces contents of subject librarian services on an individual ID and a public ID respectively, and provides a new way to offer subject librarian services in the age of mobile Internet.

〔Keywords〕 WeChat; Library; Subject librarian service

1 引言

学科馆员是具有某种学科背景, 同时受到过文献情报专业训练的复合型专业图书馆员, 面向特定学科领域的用户提供深层次、个性化信息获取与利用服务^[1]。自 1998 年清华大学在国内率先开展学科馆员服务以来, 许多高校也推出了该服务并在教学、科研等方面发挥了积极的作用。然而, 随着移动互联网的深入发展, 人们获取信息的方式也逐渐发生了变化。以河南省为例, 据统计, 85% 的用户使用互联网搜索

引擎检索信息, 仅有 15% 的用户使用图书馆网站或馆舍检索^[2]。学科馆员服务如不能顺应时代的发展进行调整, 就会面临被边缘化的风险。医学院校的图书馆服务对象除了在校师生外, 还有附属医院的医护人员, 他们由于工作地点与时间原因, 到图书馆查阅资料、接受培训等相对更加困难。而传统的面对面交流、电话、电子邮件等沟通方式均不同程度存在着滞后性、交流形式单一、易受到时间空间限制等问题。近些年, 移动设备与应用得以普及, 用户信息环境的不断变化也使得传统的“以图书馆为中心”的服务模式发生改变, 国内外图书馆界开展了各种服务理念 and 方式的创新。贵阳中医学院图书馆根据微信的功能特性, 推出了基于微信的学科馆员服务, 以期提高服务的现代化水平。

〔修回日期〕 2015-07-26

〔作者简介〕 张弦, 副研究馆员, 发表论文 2 篇。

2 微信及其优势

2.1 微信简介

微信是腾讯公司于 2011 年 1 月 21 日推出的免费即时通讯应用程序,支持跨通信运营商、跨操作系统平台,通过网络快速发送免费(需消耗少量网络流量)文字、图片、语音和视频,提供公众平台、朋友圈、消息推送等功能。用户可以通过多种方式添加好友和关注公众平台。微信的账号类型主要分为两种:个人号与公众号。微信个人号可使用手机号、QQ 号等实现快速注册,通过手机、平板电脑等移动设备登录,添加其他个人号为好友,或者关注公众号接收信息。微信公众号是开发者或商家在微信公众平台上申请的应用账号,通过公众号可在微信平台上实现与特定群体的全方位沟通、互动,形成了一种主流的线上线下互动服务营销方式。

2.2 微信的优势

2.2.1 用户基础好,数目庞大 高校手机网民比例更高,据调查,大学生群体智能手机普及率达 90% 以上^[3],并且这一比例还在进一步上升。微信自 2011 年初发布以来,用户数量增长迅速,庞大的用户群体为开展微信学科馆员服务提供了良好的用户基础。

2.2.2 沟通受时空因素影响小 随着移动通信技术的快速发展,3G 高速网络已实现普及,速率更高的 4G 网络也投入使用。无论用户身处何时何地,只要有移动网络连接,便可使用微信获取消息,实现全天候无障碍联系。

2.2.3 内容形式多样,表达立体化 微信允许用户发送文字、图片、语音、视频等多种格式的信息,微信公众平台还支持多种格式混排,可使消息内容更加直观,拉近了人们沟通的距离,补充了以往沟通方式所没有的实用功能。

2.2.4 公众平台功能强大 微信公众号经过认证后,可取得基于开源的应用程序接口,学科馆员可以利用此技术自定义菜单键,对读者实施自动化答复程

序(自动回复),也可以连接第 3 方软件或服务器。例如通过开发,可以将微信开发成多个数据库的入口,读者可随时随地利用微信查阅数据库资料。

2.2.5 使用费用低廉 腾讯公司对微信用户是免费的,用户使用微信的主要支出是连接网络的网费。移动网络发展至今,各大运营商均推出了不同档次的流量优惠套餐,用户可以根据自身需求选择使用;加上家用、公共免费 WiFi 的广泛建立,使使用费用进一步降低。

3 基于微信的学科馆员服务实践

3.1 微信个人号(gyctcm libss)学科馆员服务

3.1.1 利用朋友圈发布学科信息 学科馆员将本学科最新文献信息及科研动态、学科建设等信息发送至朋友圈,为读者了解国内外学术研究前沿信息提供帮助;同时在分享时还有针对性地添加个人见解,对读者参与文章讨论起引导作用。由于图书馆学科馆员业务能力、学科资源限制,目前以转发权威公众号信息为主。图书馆通过调配资源,已实现部分信息的本馆编译且不断提高本馆编译比例,使其更加贴近本单位读者的使用需求。

3.1.2 提供专题文献咨询跟踪服务 给教学、科研人员提供有指导性、建设性的文献信息资源,减少科研人员查找资料的盲目性,节约查找时间,而这也是衡量一个图书馆服务水平的重要指标。利用微信个人号的即时通信功能,为读者提供专题文献咨询跟踪服务,可以提高读者申请服务的便捷性,利于学科馆员细致了解读者需求。贵阳中医学院图书馆利用微信开展专题文献咨询跟踪服务以来,已为内分泌、中药学等学科 3 位科研人员提供了 100 余篇文献资料,服务需求相较推出微信以前获得了明显的增长。

3.1.3 在线客服,交流形式更加多样化,提高回应速率 学科馆员与读者互相添加为好友后,借助微信消息的无线性和即时性,可突破时空的限制实现实时通信。微信消息的形式比电话、QQ 丰富,沟通更加立体化。不同校区的教师、附院医务人员可在不到馆的情况下通过学科馆员个人号提交服务

申请、咨询、反馈。学科馆员通过微信密切联系对口学科,参与拟定本学科领域的馆藏发展规划,有利于无缝跟踪科研进程。

3.1.4 微信群聊,增进读者互动 为了保护隐私,微信设定用户在朋友圈中不能看到非好友的评论,不利于形成互动氛围。因此,学科馆员组建了多个微信群聊,让具有相似研究方向或兴趣爱好的读者加入同一个群聊,共同探讨新知识和工作问题,交流学术经验,寻找志同道合的朋友,提高读者对群聊的依赖性。

3.2 微信公众号(贵阳中医学院图书馆)学科馆员服务

3.2.1 新资源推介 传统的图书馆资源推介工作以张贴海报、网站发布等方式为主,具有更新慢、互动性差、受众面小等缺点,推介效果不明显。贵阳中医学院图书馆利用微信公众号消息群发功能,将推介消息主动推送到读者手机上,具有快捷、直观、低成本等优势。推介图书时,还可以与移动图书馆手机 APP 实行贯通,读者对于感兴趣的图书资源,可以立即使用移动图书馆试读部分甚至整本内容。推介电子、网络资源时,读者可在微信使用浏览器功能试用资源。

3.2.2 建设、发布特色医学资源数据库 图书馆网站建设了一些特色数据库,在科研人员的教学、科研中发挥了一定作用,但这些数据库都是通过电脑端访问,使用场景受到一定限制。因此,学科馆员在图书馆微信公众号上开通了贵州地方志中医药文献数据库、苗族医药文化数据库、中草药验方数据库等入口;同时,还将建立医学图像、各科临床快速诊疗指南、数字化中医药古籍等新数据库,供读者随时查阅,方便易得,为教学、临床、科研提供便利。

3.2.3 网络培训 图书馆会不定期购置新数据

库、专业文献等资源,推出读者培训,但由于时间、空间的原因,学院附属医院内工作的医务人员经常无法参加。因此,学科馆员利用微信推出掌上培训,将文献检索与利用方法培训视频迁移至微信平台,读者便不用拘泥于特定的时间到馆参加培训,可利用自由时间随时在微信上学习。

4 结语

学科馆员服务进入中国已经有 10 余年,图书馆推出微信模式的学科馆员服务并不是对传统模式的否定,而是在移动互联网普及的大环境下图书馆寻求创新和突破的一种新方法,是将服务细化和深入的举措。读者通过人机对话的方式使用该服务,避免了传统模式反应滞后、沟通形式单一等问题,提升了读者使用体验。学科馆员在新模式的服务实践过程中,提高自身能力,为学科馆员服务发展提供更加强劲的动力。基于微信的学科馆员服务将大大提高服务和馆藏资源的利用率,为科研、教学提供更大支持。

参考文献

- 1 百度百科. 学科馆员 [EB/OL]. [2015-04-09]. http://baike.baidu.com/link?url=ALAZmiuZk2hFP_ azm-Vaxo3f4tydN08AA9EoeCGELs1556dqa6sBkvisuVpV_Ddfm_EILcUjLJk6G33HT7unhG8_f bqVCwA_vZrFt3WXac5R4kw0SoHcCMIEtJ6rVr03O.
- 2 刘丽辉. 地方院校图书馆学科馆员服务实践探索:以河南省院校图书馆为例 [J]. 科技情报开发与经济, 2014, 24 (8): 22-24.
- 3 赵天姿. 基于 3G 技术的高校手机移动图书馆泛在化信息服务前景分析 [J]. 图书情报工作, 2011, (S2): 163-165.