

交流

高校档案馆微信公众号建设探索

文/张璐阳 连念

近年来,随着移动互联网的迅猛发展和智能手机的广泛应用,微博、微信等新型传播媒介应运而生。其中,微信更是以信息形式多样、传播速度快捷、交互性良好等特点被公众所喜爱,并在社会各领域扮演着越来越重要的角色。当前,越来越多的高校都开始将微信公众号用于档案宣传工作中,使高校档案宣传工作按下了快进键、驶入了快车道。本文通过对教育部直属高校档案馆微信公众号的调研,以期为高校档案馆微信公众号的有效运营提供借鉴。

建设现状

笔者利用微信公众号的添加公众号功能,以“档案”为关键词进行检索,经过筛选与核实,截至2018年6月1日,我国共有79个高校档案馆开通了微信公众号。其中,教育部直属的75所高校中只有31个高校档案馆开通了微信公众号,占比41.3%。由此可见,高校档案馆的微信公众号建设是较为迟缓的。

1. 内容层面

(1) 首次回复内容

调研发现,在31个高校档案馆微信公众号中,关注后没有自动回复的只有2个。笔者将首次回复内容分为欢迎关注类和服务指南类2种。其中,回复欢迎关注类内容的高校档案馆微信公众号有18个;而回复服务指南类内容的高校档案馆微信

公众号有11个,如山东大学、四川大学等高校档案馆微信公众号在服务指南类内容中给出了查档地址、时间和电话,而同济大学除了提供查档信息外,还提供了微博、网站等链接。显然,回复服务指南类内容更能满足广大档案利用者的查档需求,其一方面告知了档案利用者的查档信息,另一方面也避免了人工回复的延迟,充分体现了新兴媒体的方便与快捷。

(2) 推送信息内容

调研发现,31个高校档案馆微信公众号的推送信息内容大致可以分为新闻公告、业务指南、档案知识、网上展览、历史故事、互动活动等6类。

新闻公告类信息一方面发布高校档案馆召开会议、调研学习等日常工作的报道,使档案利用者能够了解高校档案馆的日常工作。另一方面,发布高校档案馆的寒暑假值班安排、开展档案日活动等通知信息,使档案利用者可以及时了解高校档案馆的动态,以方便档案利用。

业务指南类信息发布查档须知、成绩单办理指南、利用申请系统使用方法等信息,使档案利用者提前知悉档案业务的办理程序和要求,有助于提高档案利用者的办事效率。

档案知识类信息发布档案法律法规、档案工作标准规范、“国际档案日”等信息,通过对档案知识的普及,增进档案利用者对高校档案工作的认识,提高档案利用者的档案意识。

网上展览类信息是通过通过对高校档案馆馆藏资源的挖掘,将珍贵档案和编研成果搬到“微平台”上,借助微信的传播优势,提高档案展览的影响力。例如,上海交通大学档案馆和天津大学档案馆分别在微信公众号上推出了“穿越百年校景展”“毕业季:120年间的毕业合影”等网上展览。

历史故事类信息是以高校档案馆馆藏档案为依托,讲述学校发展历程、知名校友事迹、特殊历史事件等档案背后的故事,充分发挥高校档案存史资政、服务育人的作用。例如,南京大学档案馆从2017年7月7日开始,陆续推出了8期“抗战专题”,讲述了抗战时期南京大学广大师生同仇敌忾、爱国救亡的英勇事迹。

互动活动类信息是利用高校档案馆微信公众号举办丰富多彩的活动,从而拉近与广大师生之间的距离。例如,中山大学档案馆在“国际档案日”之际举办了“我们的老中大晒图投票活动”,鼓励广大师生上传与中山大学相关的照片,并讲述照片背后的故事,活动吸引了广大师生进行转发投票,赢得了一致好评。

(3) 互动回复内容

笔者以办理英文成绩单为由,逐一与31个高校档案馆微信公众号进行互动。其中,11个高校档案馆微信公众号是自动回复,天津大学、上海交通大学、华中科技大学、兰州大学4个高校档案馆微信公众号给予了人工回复,其余的16个高校档

案馆微信公众号无任何回复。自动回复的内容大致可以分为3种:第一种是告知档案利用者信息已经收到,但之后再无任何解答;第二种是回复了不符合档案利用者需求的内容,如回复“毕业证、学位证翻译流程”等;第三种是提供了档案利用者所需内容,如“办理英文成绩单流程”等。显然,目前高校档案馆微信公众号的互动效果并不理想,长此以往会大大降低档案利用者的使用满意度。

2.形式层面

(1)自定义菜单设置

调研发现,31个高校档案馆微信公众号中有27个设置了自定义菜单,其中绝大部分不仅设置了一级菜单,还设置了二级菜单。自定义菜单内容涵盖工作动态、服务指南、馆藏展示、校史传播、互动平台等方面,而东南大学、华中科技大学等高校档案馆微信公众号还设置了利用服务系统、查询平台、预约平台等相关链接,使高校档案馆微信公众号的功能得到了拓展,为档案利用者提供了更为准确、更为优质的档案服务。

(2)宣传推广方式

档案利用者获取高校档案馆微信公众号的方式主要包括自己查找、他人推荐、网站提供等3种,而高校档案管理工作对高校档案馆微信公众号最重要的宣传推广方式就是在网站上提供二维码。基于此,笔者对31个高校档案馆的网站进行了调研。其中,1个高校档案馆没有网站,1个高校档案馆的网站无法打开,而在剩余的29个高校档案馆中只有16个在其网站提供了二维码,占比约为51.6%。可见,高校档案馆对微信公众号的宣传推广方式还较为单一,宣传推广力度还有待加强。

(3)多媒体平台聚合

多媒体平台聚合是各行各业在进行宣传推广中的一个利器。所谓“多媒体平台聚合”,就是指将不同媒体的信息资源聚合起来进行宣传推广。根据调研,在31个高校档案馆微信公众号中,只有武汉大学、东北师范大学、华中科技大学等10个高校档案馆在微信公众号中提供了网站

的连接,而河海大学、同济大学则提供了高校档案馆微博的连接。此外,没有一个高校档案馆微信公众号提供其他高校档案馆的联系方式。可见,高校档案馆微信公众号的多媒体平台聚合程度还不高,目前难以实现信息共享。

对策建议

1.丰富推送内容

笔者认为,高校档案馆微信公众号推送的内容不应以转发其他公众号的文章为主,而应深入研究档案利用者的需求。具体而言,就是对推送消息的阅读数、点赞数、档案利用者的评论等信息进行分析,明确档案利用者的兴趣点,满足档案利用者的需求点。此外,高校档案管理工作应当线上线下齐发力,结合某一重大活动或重大事件,对馆藏档案资源进行充分挖掘和深层开发,使高校档案真正发挥存史资政、服务育人的作用。例如,同济大学档案馆就曾推出“兰台珍品精神传承”系列图片展,在线上线下共同展出早期同济大学师生的教案讲义、论文手稿、课堂笔记等档案资料,展现了早期同济大学师生对学术一丝不苟、孜孜不倦的精神。

2.优化服务功能

目前,随着科学技术的发展和完善,微信公众号已经可以承担传统网站的大部分功能。基于此,高校档案馆应树立以档案利用者为中心的服务理念,从档案利用者的需求出发,加大微信公众号服务功能的开发与建设,为档案利用者提供预约申请、档案查询等实质性服务,实现档案远程利用服务的高效化、便捷化。例如,南京大学档案馆将南大之星移动互联智慧档案馆纳入公众号的自定义功能,档案利用者通过实名认证后,可通过这一平台实现历史档案、学籍档案、专利档案等查询,为广大师生校友查询利用档案提供了极大便利。

3.增强互动交流


微信公众号的互动功能作为连接高校档案馆和档案利用者之间的桥梁,可以

使高校档案馆更加快速、精准地了解档案利用者的需求,为档案利用者提供个性化服务。因此,高校档案管理工作不应仅将微信公众号作为发布信息的平台,还应发挥微信互动性强的优势,采用自动回复与人工回复相结合的方式,加强与档案利用者之间的互动交流。一方面,高校档案管理工作应根据档案利用者的常见问题建立一个需求数据库,并将解答结果设置为自动回复。例如,东南大学档案馆通过后台程序设置,针对笔者提出的“如何处理英文成绩单”这一问题,给予了精准的自动回复,告知了学生成绩翻译的流程。另一方面,针对自动回复解决不了的问题,高校档案管理工作应及时提供人工回复,以增强互动效果,提高服务质量。

4.加大宣传力度

高校微信公众号开通后如何让广大档案利用者知道并关注是其是否能够顺利运营的首要问题。因此,高校档案管理工作应加大宣传推广力度,以吸引更多人关注高校档案馆微信公众号,可以在学校宣传栏或档案馆网站直接分享微信公众号二维码。例如,中山大学档案馆在网站、微博上均分享了微信公众号二维码,拓宽了微信公众号的宣传渠道,吸引了广大师生的关注。

5.拓宽共享渠道

多种媒体平台、多家档案部门的网络联动可以拓宽档案信息共享与服务的渠道,可以惠及更大范围的档案利用者。高校档案馆微信公众号可以与高校网站、微博、论坛等网络平台进行合作,甚至尝试与其他高校档案馆进行合作,通过网络平台实现各高校间档案信息的互通互补,形成更大范围的档案共享服务联动机制。例如,武汉大学、兰州大学、中南财经政法大学等高校在档案馆微信公众号中提供了档案馆网站的链接,档案利用者可以直接点击进入档案馆网站,获取更多的档案信息和服务,大大提升了高校档案馆的服务效能。

作者单位:厦门大学档案馆

责任编辑:李俊豪