

高校微信公众号“旅历 MEMORY”运营现状、问题及对策研究

肖力铭

(六盘水师范学院, 贵州 六盘水 553004)

摘要: 论文以六盘水师范学院旅游与历史文化学院的微信公众号为研究对象, 依据新媒体应用于网络思想政治教育的重要性, 从推送内容、菜单版块、运营团队和服务意识四个维度, 阐述了其存在的问题和解决对策, 为高校微信公众号的运营推广提供一定的理论参考。

关键词: 高校公众号; 运营现状; 问题; 对策

微信公众平台作为新兴媒体, 为个人和机构运营主体提供自我展示的平台, 已经成为大学生日常网络生活中的必不可少的一部分。其中, 高校微信公众号是大学生网络思想政治教育的重要载体, 具有传播主体专业化、传播对象社群化、传播渠道多样化、传播效果非线性等特点。

党的十八大以来, 以习近平同志为核心的党中央高度重视大学生的网络思想政治教育, 要求各高校思想政治工作要与时俱进, 增强互联网思维, 运用新媒体新技术使工作活起来, 推动思想政治工作传统优势同信息技术高度融合, 增强时代感和吸引力。六盘水师范学院旅游与历史文化学院将微信公众号应用到思想政治教育中, 把手机智能终端作为连接思政教育主客体间的桥梁, 通过新颖前沿的新媒体技术手段, 改变传统的思想政治教育形式与方法, 丰富了思想政治教育的资源与素材, 借助可视化、数字化的媒介载体, 增强了思想政治教育的吸引力和感召力。

一、基本介绍

旅游与历史文化学院新媒体中心于2019年9月成立, 主要负责学院公众号旅历 MEMORY 的运营和推广。新媒体中心是学院团委学生会指导下的学生组织, 以通过运营好学院微信公众号来服务学生为宗旨。新媒体中心始终贯彻求真、务实、活泼、创新的核心思想, 立足学院面向全校, 努力做好校园文化宣传推广工作。旅历 MEMORY 的定位是打造一个具有学院特色, 贴近我院学生学习和生活的平台, 主要功能有资讯快递、吐槽大会、文化展示、讲好旅历故事, 努力向同学们传播正能量, 推崇新思想。

二、运营现状

“旅历 MEMORY”目前拥有粉丝近1800人, 主要是六盘水师范学院旅游与历史文化学院的学生, 其中省内用户主要集中于六盘水和黔南、黔东南, 省外用户主要集中于云南和广东, 除学生外占比最大的就是家长和学生的亲戚朋友。旅游与历史文化学院利用“旅历 MEMORY”进行全方位、立体化的信息传播, 从成立之初就将其定位为“非正式”“贴近学生生活”“接地气”的风格, 推送内容经常采用一些网络语言、表情包和流行习语, 增强了和同学们的亲近感。

在视觉效果方面, “旅历 MEMORY”的头像是个穿着汉服佩戴导游证的卡通人物, 左手拿着导游旗, 身后是地球仪和航空

飞机, 前面是一张讲台。头像主色调是浅绿、红、蓝三色, 看似天马行空, 却将学院的旅游管理、地理科学、历史学这三大专业有机地融合在一起, 有很强的寓意。

在整体构架方面, 公众号从学生需求角度出发来进行设置, 便于学生操作和使用。主菜单有旅历资讯、社团组织和与你相关三大板块, 其中旅历资讯包含学院简介、学院官网、实训风采和教工信息, 社团组织包含学生会、青协、旅游协会、明鉴史学会、社交礼仪协会, 与你相关包括旅游文化艺术节、班级文化建设和涨知识。另外, 推文在内容选择上以学院活动风采和兴趣话题为主, 也兼顾节日话题和热点事件。运营初期, 通过推送各类学院大型活动和投票环节, 导粉显著, 加上策划了“第32个世界防艾日 | 知艾防艾方能真爱”“旅历 MEMORY2019年会”等专题活动, 受众关注度迅速上升, 粉丝数不断增长。

三、存在的问题

(一) 推文内容缺乏吸引力, 原创性低

在这个内容为王的时代, 一个公众平台的推文内容无疑是胜出的法宝。旅历 MEMORY 的推文吸引力不足主要体现在选题缺乏设计、内容质量不高、生产方式单一等方面。以往的选题缺乏系统的规划和定位, 没有依据大学生的成长轨迹来确定方向, 无法在特定时段推送同学们感兴趣的内容, 在进行热点选题时切入的角度也不够独特新颖, 没有充分的调查了解受众的特点和需要, 忽视了受众的关注点, 导致内容的同质化严重。推文的内容质量也是需要运营的, 就好比是做咖啡销售, 有卖速溶咖啡阶段、卖咖啡机阶段、星巴克阶段, 越深入越能挖掘到咖啡豆的价值。此外, 推文的原创度低主要是由于缺乏独立思考, 一些新颖的素材已经被别人使用过了, 推文的内容都是别人的观点和经历, 主要章节中也无法体现出作者的独立思考。

(二) 版块设计粗放, 自有功能开发不足

旅历 MEMORY 的菜单设计没有经过科学和系统的规划, 主菜单和子菜单之间的关联度不高, 缺乏对用户的分析。三个主菜单之中的子菜单都基本设置满了, 用户进入之后会觉得没有主次没有核心, 不知道该选择哪一个。许多子菜单的内容质量也不高, 甚至有一些还未添加内容。菜单栏中缺乏互动模块, 公众号成了一个单向发布信息的机器。旅历 MEMORY 经常使用到的就是群发和子菜单功能, 连自动回复这一部分也没有得到完善, 平台上自有的其他功能就应用得更少。在微信公众平台的后台管理界面中, 除了群发和子菜单两种常用的功能外, 还具有展示、投票、客服、统计分析等功能。一些平台还借助了第三方链接植入小程序, 将声音、视频、动画 FLASH、文案等进行混排, 给人以听觉和视觉上的享受, 从而更好地提升了用户体验。

(三) 运营人员的专业素养和经费投入不足

微信公众平台高效运行发展的前提是要有专业的运营人员和

资金技术的投入。目前,旅历 MEMORY 平台的管理者是学院辅导员兼任,运营团队则是各班的学生干部和同学们,他们对于微信工作平台的管理工作只是其本职工作之外的兼职部分,并且也没有经历过专业的平台运营相关内容的培训,对微信公众平台的特点和优势功能也没有进行过深入研究,所以管理运营团队本身媒介素养和驾驭微信公众平台的能力就非常有限。另一方面,平台每年的运营经费和技术投入都很少,每年的运营经费就一千五百元钱,技术方面的投入更是几乎为零。由于缺乏经费,微信公众号不能有效引入和获取一些付费素材、运营课程以及第三方的开发支持,平台的功能就会受到限制,运营者的积极性也得不到有效激发。

(四) 服务意识淡薄,未能与受众需求结合

旅历 MEMORY 的定位是服务学院广大师生的平台,讲好学院故事,展示旅游与历史文化学院的师生活动风采。但在内容上多侧重于学院的工作动态和大事发展,以及大学生的日常事务管理,涉及到校园生活、兴趣爱好、热点事件的内容并不多。也未从大学生的需求出发,进行受众群体的需求调研,缺乏实质性的服务内容,对大家真正关心的问题涉及较少,服务意识还有待进一步提升。此外,在用户维护中缺乏沟通版块的设计,只能靠文章留言或者对话框输入的方式进行与运营者的交流,朋辈互动受限。

四、对策建议

(一) 重视内容质量,打造原创标识

高校官方微信公众号需要重视内容建设,以优质、新颖,学生喜闻乐见的内容增强公众平台的吸引力和号召力。首先,大学生具有求新的特点,要善用网络热点问题提高内容时效性,在选题上要选择合适的时间节点,比如重要节日、活动庆典等,推出专门系列。其次,内容涉及需要考虑到校内资源,挖掘校园文化特色。大学生普遍对校园特色文化比较敏感,且对校园精神和风貌有着强烈兴趣。旅历 MEMORY 正在积极探索和学习班级文化建设方案,充分挖掘其文化价值,正寻求利用多元化和碎片化的方式来呈现学院内部各班级的文化。此外,原创性在很大程度上决定着内容的质量,运营者应该把“坚持原创”作为公众号的原则,提升文案策划写作水平、进行独家约稿,多写自己的亲身经历,打造原创标识,在粉丝面前树立起主体的价值观形象。

(二) 优化菜单设计,加强功能建设

随着公众号推文内容和形式的多元化,传统的版块菜单设计已经不能满足读者的需求。公众平台必须加强菜单的优化,进行多维度编排设计,更好地发挥服务师生的功能。首先应该明确核心模块,做好主要板块的搭建,它是公众号的重点信息入口,可以方便用户阅读、降低认知门槛。核心模块能够为用户提供精确且专业的服务,而且还能体现自己的特色。其次应结合运营推广的角度,设立吸引眼球的菜单栏,以便更好地进行内容传播。设置菜单名时应力求简洁和新意,名称太长会影响美观和阅读显示,栏目名称要注重持续性,这样才能和推送的内容类别高度相关。除了利用了自定义菜单功能之外,旅历 MEMORY 还应利用好附加功能和互动功能。运营者应根据用户阅读习惯,设置好关键词回复和消息自动回复,以便于用户更好的进行内容查找平台功能的

使用。在推文中应加强对投票、摇一摇和小程序等功能的使用,比如采用“微信上墙”和语音频道等互动活动,以提高平台用户的参与热情,寻求平台与用户间的知识互动和情感沟通,增加用户黏性。

(三) 加大资金技术投入力度,培养运营人才

新媒体行业属于资金技术密集型行业,运营主体应充分依托高校的资金和技术优势,加大对公众号平台的投入。加强与第三方服务平台和优秀自媒体的合作联系,学习吸粉和整合营销,比如腾讯微校、逻辑思维等;购买相关平台的会员服务和高质量的图文素材模板,甚至可以将部分功能开发外包出去,以提升用户的体验。旅历 MEMORY 还应广泛协调校内优质人才,搭建起专业化的新媒体技术团队,在公众号的菜单版面设计、文案原创、主题活动策划、创意设计制作和后台数据统计等方面开展积极的探索实践。联动宣传部、记者团、团委等部门的工作人员以得到他们的指导和帮助,并在大学生群体中发掘意见领袖和自媒体达人,选拔任用一批新媒体素养较高的学生骨干,打造专属的新媒体运营团队。

(四) 强化服务意识,建立需求反馈机制

微信公众号的内容非常丰富,新闻、鸡汤、干货等应有尽有,用微信公众号搭建校园生活服务平台也是一种商业模式,比如二手市场、信息发布、云打印、H5 小游戏等。旅历 MEMORY 从成立之初就致力于打造一个具有学院特色,为学生提供优质的全方位服务,以满足学生的需求作为一切工作的出发点和落脚点。在今后的工作中,平台应该提升大局意识和服务意识,充分考虑大学生的特质和日常需求,在推文和活动策划上下足功夫,根据学生的不同爱好和兴趣,实行个性化信息推送。此外,开发和創新公众平台的服务功能,增加一些实用性的内容和模块。平台可以通过问卷调查和学生代表座谈的形式,对反馈问题进行分类打标签,同时设置在线客服,对用户评论和留言做及时的关注和反馈,做结构化处理,以建立一个高效的需求反馈机制,满足广大师生的需求。

五、结语

随着社交媒体的不断发展,思想活跃、乐于体验新鲜事物的的大学生群体通过订阅并关注微信公众号获取信息可以不受时空限制,还能在信息接触与交换中锻炼思维能力,对大学生的思维方式、行为习惯和价值观念发挥重要影响。新媒体时代下,旅历 MEMORY 将继续秉承出品优质内容,讲好旅历故事的理念,不断进行优化完善,为六盘水师范学院旅游与历史文化学院的师生留下美好的回忆。

参考文献:

- [1] 王晓枫. 微信公众号在学生思想政治教育中的应用研究 [D]. 河南大学, 2019.
- [2] 刘子玲. 自媒体微信公众号“逻辑思维”的传播策略研究 [D]. 江西财经大学, 2019.
- [3] 付嘉鑫. 地方高校官方微信平台使用与满足研究 [D]. 重庆师范大学, 2016.