

简析复旦大学图书馆微信公众号

孙导利（厦门市松柏中学图书馆 福建 361012）

摘要 以复旦大学图书馆公众号为例，浅谈图书馆微信公众号的功能评价，并提出一些改进建议。

关键词 复旦大学图书馆 微信公众号

引言

当今，微信已经成为中国最大的社交软件，根据腾讯 2016 年中期业绩报告[1]，微信与 WeChat 的月活跃账户数达到了 8.05 亿。正如腾讯公司的广告语所说，“微信是一种生活方式”，微信已经成为人们日常生活中不可或缺的社交工具。随着微信的普遍化，微信公众号也逐渐发挥更重要的作用，并且随着微信公众号的推广，微信公众号在信息传递等过程中扮演了更重要的角色。对于图书馆来说，微信公众号也正在发挥着越来越大的作用。

复旦大学图书馆作为一所知名高校的图书馆，不仅有着先进的图书馆场所和丰富的资源，在电子图书馆上的建设上也很成熟，并且其微信公众号在大学生之间也有着较大的影响力。因此本文选取复旦大学图书馆的微信公众号^[2]为对象对其功能，进行介绍评析。

1 复旦大学图书馆公众号的定位

1.1 功能介绍



图 1：复旦大学图书馆公众号

图书馆微信公众号的功能应该与图书馆所能提供的服务相适应。复旦大型图书馆微信公众号作为本校图书馆的微信公众号，其定位是提供图书馆的各类最新资讯和活动信息的平台。复旦大学图书馆公众号功能包括：实时发布图书馆公共信息、数据库最新资讯、讲座通知；提供咨询服务；进行读者服务、阅读推广。

1.2 与图书馆网站结合的宣传推广体系

如今人们更倾向于利用一些简单的文字表达、图像传输、音频文件等来接受和分享信息，进行社会交往。在信息活动微型化的环境下，作为提供社会文化服务公益机构的图书馆，也应顺应这一新的社会信息

环境，充分利用 web2.0 技术来扩大图书馆的服务范围，开展各项图书馆服务，以满足新信息环境下用户的需求。微信作为运用最广泛的社交平台之一，是图书馆开展微媒体服务、进行图书馆服务和宣传推广的重要平台。

微信公众号与图书馆官方网站是微媒体环境下图书馆服务与宣传推广工作的两个重要渠道，复旦大学图书馆运用微信公众号的自定义菜单与图书馆网站进行关联。复旦大学图书馆微信公众号的自定义菜单分为 3 个母菜单，分别为“来找书”、“服务”、“看历史”。其中“来找书”对应复旦大学移动图书馆的网站。“服务”一栏拥有 5 个子菜单，分别为图书借还、通借通还、文献提供、学科服务、参考咨询。5 个功能栏的链接分别指向复旦大学图书馆主网站的相关网页，为广大在校师生提供了便捷的服务，通过移动图书馆的桥梁，将微信与师生的账号进行捆绑，实现微信公众号与图书馆网站之间的联系。

“图书借还”、“通借通还”、“参考咨询”包括介绍图书馆的资源服务，提供远程利用电子资源、数字服务的平台以及参考咨询等服务，并为读者利用图书馆资源与服务提供指导。

“学科服务”是为了加强图书馆与各院系的联系和沟通，帮助教师和学生充分利用图书馆的资源和服务，也让图书馆及时了解院系的需求。图书馆建立了“学科馆员制度”，每位学科馆员负责为对口院系的师生服务。

“看历史”功能包括两部分：查看历史信息，以及移动图书馆帮助。查看历史可以看之前微信公众号发布的信息，而移动图书馆即移动设备与学生进行绑定，方便在移动设备上进行图书的预订等活动。



图 2：复旦大学图书馆公众号自定义菜单

2 复旦大学微信公众号信息推送

微信推送各栏目内容是图书馆为微信用户提供各种信息服务和对这些服务进行宣传推广的最主要内容，这部分内容的好坏直接决定了图书馆微信公众号的好与坏。

2.1 推送内容模块

复旦大学图书馆的信息推送由图书馆通知、图书馆资源推广、活动预告与纪实、趣味文化、其他类等多个部分组成。图书馆通知包括假期开放时间安排、施工通知、图书馆服务变更通知、临时闭馆通知等，例如“图书馆关于元旦开放安排的通知”、“文科图书馆施工通知”，这部分推送是图书馆微信公众号面对公众提供的基础服务。图书馆资源推广包括资源使用指南、资源库变更通知、新书报到等内容，例如“CNKI 中国引文数据库试用”、“对面的新生看过来系列之五：新生常用资源推荐”，这部分是图书馆推广宣传的

重要内容。活动预告与纪实包括图书馆培训、相关讲座以及活动的预告、图书馆线下活动纪实等内容，例如“读者培训：中外专利数据库的检索与利用”、“讲座：Word 使用技巧之学位论文排版”等。文化趣味包括文化软文、图书推荐等，例如“周末读书 | 《世界最美的书店》：容器与场域”、“星空推荐 | 悦读·复旦：对话陈思和馆长、张力奋教授”等。其他包括图书馆助管招聘、征文比赛通知、节日祝福、问卷调查等，例如“2016‘知网杯’上海高校资源发现大赛启程”、“文科馆招聘研究生‘三助生’助管”。

2.2 推送阅读量分析

2016 年度复旦大学图书馆共发送 205 篇推文，总阅读量为 163233，平均阅读量为 796。阅读量最高的一篇为“学霸们是如何高效率地学习、工作、生活的？”阅读量为 5746。整理全年各类推送信息见图 3：

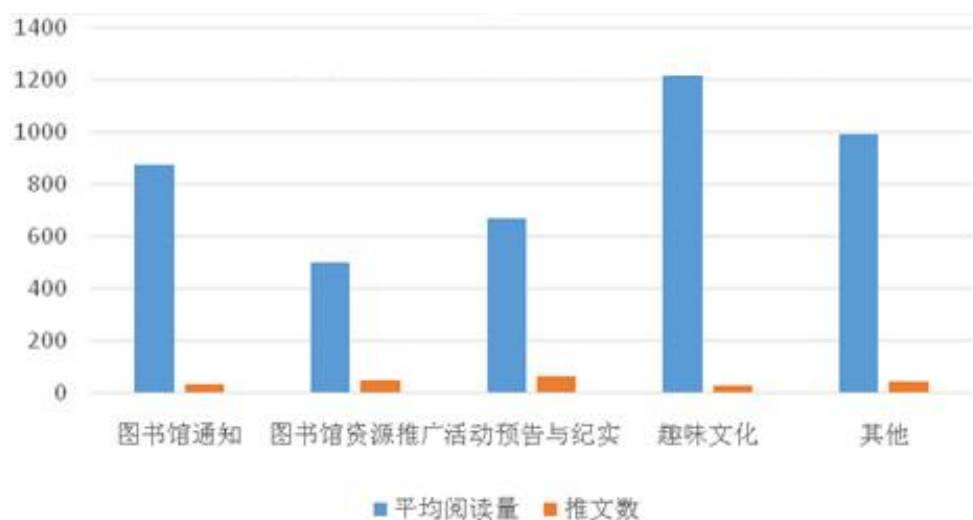


图 3：2016 年度复旦大学图书馆推送信息统计

从图 3 中可以看出，在所有模块中“趣味文化”的平均阅读量最高，“其他类”和“图书馆通知”紧随其后。“趣味文化”模块由于推文生动有趣，富有文化底蕴，最受复旦大学师生喜爱；而“图书馆推送”最贴合读者的实际需要，因此阅读量也较高。“其他类”中部分文章生动有趣或者内容新奇，也获得了较多的阅读量。而“图书馆资源推广”、“活动预告与纪实”由于部分文章的受众少，阅读量较低。

从总体上看，复旦大学图书馆公众号每篇推文的阅读量较为可观，但是笔者发现不同文章的阅读量差距很大。对此笔者在此提出几点建议：

首先，不可否认部分推文由于内容的因素，导致受众较少，直接导致了阅读量低。但是在同类推文中，一篇活泼有趣的文案绝对比一篇枯燥的文案更吸引人们的注意力，并且可以大大提高阅读量。图书馆微信公众号的文章不应该都是枯燥无味的，应该多一些生动幽默、诙谐有趣。文案的风格可以参考最近网络上比较受欢迎的软文，甚至可以加入一些吐槽的话语，使得文章贴合时代风格。另外好的排版会给读者带来更好的阅读体验，相比于色彩搭配不协调、给人混乱印象的文章，人们更愿意去看一篇排版精致，色彩和谐的推文。

3 复旦大学公众号存在的问题与建议

笔者认为，虽然复旦大学图书馆的微信公众号已经较为完善，但仍存在着一些不足。

3.1 推送模块分类应更明确

复旦大学图书馆微信公众号推送部分内容较为杂乱，文中上述模块分类也是笔者对其 2016 年度所有推文进行重新整理的分类。笔者的建议是，在每篇推文前加上“【】”符号，里面写上推文所属的模块，例如《文图：今天我有节要过》改为《【活动预告】文图：今天我有节要过》，这样就会使得推送内容更整齐，也会使得读者更清楚推文的内容。

与之对比，上海图书馆的微信公众号就显得更加成熟（微信号：shanghai library）。除了通知类的推送，几乎每一篇推文前都会有小的提示词，包括“微阅读”、“微文堂”、“活动报名”、“培训报名”等提示，例如《活动报名|《假作真时》读书分享会》，这样的小提示词会使得读者更加明确推文的内容，并且使得图书馆微信公众号推送模块的格局更整齐。

3.2 完善微信团队的运营

微信公众号的后台需要一个团队来进行维护和运营，而一个好的微信公众号背后都会有一个优秀的团队。在文章的更新上，复旦大学图书馆已经做得很不错，但是在后台的互动上，复旦大学图书馆微信公众号还仍有欠缺。虽然图书馆的微信公众号由于本身的定位对后台的要求不是很高，但是一个好的团队对图书馆微信公众号的运营还是很有帮助的。及时地对大家的留言进行回复可以很好地拉近微信公众号与粉丝之间的距离，增强微信公众号与粉丝之间的互动，有助于一个友善的微信公众号形象的建立。对此，复旦大学图书馆微信公众号就有些欠缺。笔者试着在其公众号进行留言询问它的粉丝数，等了一个星期都没有人回复。

在这个方面，值得学习的是武汉大学图书馆的微信公众号（微信号：whu_library）。在与读者互动方面，武汉大学图书馆微信公众号不仅拥有客服电话，有专门的客服人员“小布 001”，还会时常发布一些有趣味的文稿征集。在推文方面，武汉大学图书馆风格多样。该馆有一个专门的团队来负责后台的回复、推文后留言的回复、文案的创新以及文稿的征集，其推文生动活泼富有新意，留言率很高，受到了学生们的喜欢。

4 总结

如果说图书馆是学校的另一个门面，那么图书馆微信公众号就是这个门面的一个支柱。搞好学校图书馆微信公众号的建设，对于学校及图书馆都有着重要的意义。倘若有一个好的图书馆微信公众号，那么图书馆就能为学生提供更便捷的服务，为教育、教学、科研发挥更大的作用。复旦大学图书馆微信公众号的建设与运营经验，对其他图书馆的微信公众号的建设与完善提供了一些宝贵的借鉴。

注释

1 腾讯 2016 中期业绩报告 <http://www.tencent.com/zh-cn/content/ir/rp/2016/attachments/201601.pdf>.

2 微信公众号名称为：复旦大学图书馆，微信号：fudanlibrary。

3 本文中推送阅读量统计截止时间为 2017 年 2 月 21 号。

参考文献

1 张正. 图书馆微信公众平台的搭建[J]. 国家图书馆学刊, 2014(2).

(收稿日期：2017-03-24。龚永年编发。)

孙导利 女，厦门市松柏中学图书馆助理馆员。