

高校继续教育学院微信公众平台的应用 ——以中国海洋大学为例

○ 王 彬 史慧英 高丙云

[摘要] 为提升高校继续教育学院信息化应用水平、服务质量、工作效率,针对“互联网+教育”时代微信公众平台应用现状和继续教育学院工作的特点,借助微信公众平台的优势,提出将微信公众平台应用于高校继续教育学院,并结合中国海洋大学继续教育学院工作实际,实践和探索微信公众平台应用的优势、不足及建议,以此完善微信公众平台的建设,从而更好地服务于高校继续教育学院的实际工作。

[关键词] 高校 继续教育学院 微信公众平台 微信公众号

[作者简介] 王彬(1981-),男,硕士,中国海洋大学继续教育学院,研究方向:计算机应用;史慧英(1974-),女,硕士,中国海洋大学继续教育学院,研究方向:继续教育;高丙云(1966-),男,硕士,中国海洋大学继续教育学院,研究方向:职业教育。(山东青岛 266100)

高校是国家培养人才的重要基地,高校继续教育是大学教育的重要组成部分,是大学与企业、社会之间进行联系互动的一个平台,也是提高劳动者综合素质的重要途径。十九大报告提出,“办好继续教育,加快建设学习型社会”,突出彰显了继续教育在建设学习型社会进程中的重要地位,也为中国教育事业指明前进的方向。当前也正处于“互联网+教育”时代,移动互联网已经广泛普及,微信和微信公众平台已经日趋融入人们的日常生活,打破了传统模式人与人交流互动的时空限制,人们获取信息的渠道也不再拘泥以往面对面模式,也恰好是高校继续教育学院改进工作的良机^[1],借助微信公众平台推动继续教育学院的工作也是高校推进教育信息化的重要举措,以此全面提高继续教育学院学历继续教育和非学历教育培训工作的服务质量。

一、高校继续教育学院工作的特点

(一)业务类型多,错综复杂

高校继续教育学院不再是单一的学历继续教育,非学历教育在继续教育学院工作中占据着越来越重要的地位。我校学历继续教育一般由校本部(包括院系)、函授站、教学点一起来承办,学历层次包括专升本、高升本、高起专,学习形式包括业余、函授两种,学历继续教育涉及到的工作主要有招生、教学、学籍、收费、数字化资源建设等工作,涉及到的工作部门主要有招生部、教学管理

部、学籍管理部、办公室、资源建设与技术部等部门。非学历教育主要是培训工作和社会工作,其中培训有包含“学历+技能培训”、职业教育学校中职教师培训、专业人才培养、党政管理干部培训、企事业单位培训、EMBA 总裁班及合作办学培训,涉及到的部门主要有培训部、办公室及合作办学机构等。近几年来,高校继续教育学院承担的社会服务工作不断增加,如社区教育、对外考培等工作,尤其是 AP 考试及雅思、SAT、TOFEL 等工作,考试工作具有时间集中、考生量大等特点。各高校继续教育学院业务类型不尽相同,但是其类型错综复杂,也成为继续教育学院工作的一个难点。

(二)服务对象多,层次复杂

高校继续教育学院业务类型繁多,加之服务群体主要面向成人,决定了服务对象层次的复杂性。学历继续教育学生包括企事业单位职工、军人、个体工商户、进城务工人员等,报考人员学历层次包括技校、中专、专科、本科等,年龄分布在 18 岁到 50 多岁。非学历培训是按照培训项目来组织的,每一个项目的学员的职业类型大体一致,由于培训项目众多,人员层次也相对复杂。考试服务对象主要有 AP 考试、雅思考试,AP 考试主要面向高中学生,雅思考试主要面向出国留学和移民的人员,其中本科、研究生层次的学生居多,也有其他层次出国移民人员。综上所述,继续教育学院服务对象层次复杂。

(三)工作人员少,工作量大

我校继续教育学院主要由办公室、招生部、学籍管理部、教学管理部、培训部及资源建设与技术部等部门组成,每个科室由2—4人组成,整个学院教职工约有30余人。2017年度,学院承担了学历继续教育学生2万余人的管理服务工作,组织相关培训2000余人次,各种社会服务考试4000余人次。总体工作量大,每位教职工都很繁忙,且很多工作存在阶段性的特点。如招生工作主要集中在上半年;社会考试中的AP考试集中在5月上中旬;培训工作全年开展,暑假期间相对集中;其他社会考试,全年进行,教学、学籍、资源建设与技术支持工作全年开展。因学院教职工数量有限,分担到每位教职工身上的工作量相对较大,加班已成为常态。

二、高校继续教育学院微信公众平台应用现状

我国继续教育这个理念自1979年出现至今已经有接近40年的历史了,从上世纪80年代开始,继续教育学院发挥着高等教育有力补充的作用^[2]。最初继续教育学院大多称之为成人教育学院,1998年教育部批准清华大学、浙江大学、北京邮电大学、湖南大学等四所高校为第一批进行网络教育试点的单位,到2002年底发展到68所网络教育学院,有的学校也称其为远程教育学院^[3],成为继续教育学院办学的另外一种形式。据此可知,“成人教育学院”“成人教育”“继续教育学院”“继续教育”“网络教育学院”“网络教育”“远程教育学院”“远程教育”是继续教育办学机构的关键词。利用搜狗微信搜索引擎输入上述关键词搜索微信公众号,截止到2018年2月21日,其中包含以上字段的微信公众号共计720个,其中绝大多数为高校继续教育学院的官方微信。实际上,高校继续教育学院的公众号远不止这些,可见大部分继续教育学院都已经开通了微信公众号。

据调查,“清华大学继续教育学院”微信公众平台创建于2014年2月18日,“北京大学继续教育学院”微信公众平台创建于2014年1月14日,“浙大继续教育学院”微信公众平台创建于2016年10月11日,“上海交通大学继续教育学院”微信公众平台创建于2016年7月14日,“中国海洋大学继续教育学院”微信公众平台创建于2015年4月22日。从发帖频率来看,“清华大学继续教育学院”月发文26篇,阅读量平均322次。“中国海洋大学继续教育学院”月发文3篇,文章阅读平均196次。从功能上看,大部分微信公众平台主要从部门功能导向出发,而不是从用户角度考虑^[4]。

我们通过调查分析得知,目前绝大多数继续教育学院都开通了微信公众平台,并通过平台推送文章、新闻、通知。但大部分高校仍然没有摆脱“微信公众号网络黑板报”^[5]的现状,平台的建设

还有很大的提升和优化空间。因此,结合高校继续教育学院工作的特点,实践和探索微信公众平台在高校继续教育学院中的应用,是促进教育信息化应用,提高工作效率,降低工作难度,提升服务水平的一个重大课题。

三、微信公众平台的应用

(一)多种渠道增加微信关注

1.宣传媒介展示微信二维码。首先,通过网络媒体加强继续教育学院微信公众号的宣传,在包括学院官网、招生信息网、培训管理平台、在线学习平台、学院微博、学员QQ群、学员微信群等网络媒体上,展示出学院微信公众号二维码,方便用户关注;其次,在实体媒介上加强微信公众号的宣传,实体媒介包括学员录取通知书、学员手册、招生宣传册、招生宣传广告、教学日历、学生证、考试张贴的海报、学员培训材料、名片等印刷材料^[6];最后,是在微信文章的结尾处留好微信公众号二维码^[7],以便用户关注和分享。

2.应用功能引导关注微信二维码。微信公众号可以将现有的业务功能集成到平台上。如成人高考报名、学籍维护、培训项目报名、录取查询、课程表查询、在线学习等功能,我们都开发了相应的移动版本,可以通过微信公众平台的菜单链接到这些功能。这些功能在学员关注微信公众号之后,都可以方便地使用。在每一个应用程序设计上,都可以增加引导学员关注的界面,让学员自觉地去关注和分享。

3.通过朋友圈分享获得关注。微信作为移动互联网的热门主流移动社交类应用,因其提供信息和反馈信息的及时性,吸引了大量的用户群^[8]。目前,微信和WeChat的合并月活跃账户数达到9.8亿^[9]。鼓励学员、教职工通过朋友圈分享公众号文章,能够增强信息的传播深度和广度,让更多的用户获取有效的信息。如果条件允许的话,可以对转发分享指定信息到朋友圈的用户进行奖励,扩大宣传,从而能够让更多的用户关注到微信公众号。

(二)重要信息及时推送

高校继续教育学院业务广泛且复杂,服务对象繁多。合理有效地利用好微信公众平台的消息推送功能,能够让用户第一时间获取有用信息,绕开中间环节,畅通信息传送渠道,提升服务质量。

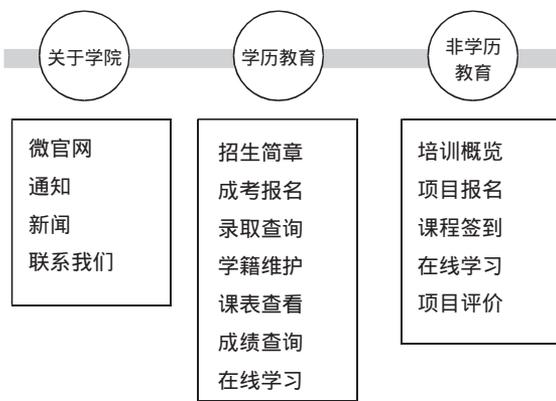
1.用活“自动回复数字”键,推送业务信息。为使得继续教育学院各业务部门功能更加快捷推送到用户手机上,可以在用户首次关注微信公众号时,除了发送欢迎词外,增加指定数字来索引相关业务。如回复数字“1”,获取最新招生简章;回复数字“2”,获取培训项目信息;回复数字“3”,获取最新雅思考试信息;回复数字“4”,获取联系方式。通过设置“自动回复数字”键,能够让用户快速定位

查询相关信息。

2.重要通知文件及时发布,及时传递信息。继续教育学院各业务部门的某些文件、通知,具有很强的时效性,如果不能及时通知到学员,将会延误下一步的工作,造成工作的被动。通过微信公众平台发送消息是传递文件、通知的一种重要途径,既要做到及时发布,又要关注阅读量,了解用户阅读情况,掌握信息传达的质量。

(三)集成开发业务模块

根据继续教育管理工作的特点,结合工作实际,建议继续教育学院在微信公众平台基础上进行二次开发,集成常用的业务模块到微信公众号的菜单上。比如我们设置三个菜单,如图1所示。



1.关于学院。关于学院模块主要集成了学院微官网、通知公告、学院新闻、联系方式等功能。这些模块与学院网站发布信息保持一致,做到及时转发教育主管部门发布的重要通知,学院新闻、学员开学、报到、缴费、调课、考试(含AP考试、雅思考试)、发证、信息采集等各项通知,让学员及时获取信息。

2.学历教育。学历教育模块包括学院招生管理、学籍管理、教学管理等业务功能,但又不是简单地将业务罗列上去,而是将方便通过微信传递和操作的业务模块集成到这个菜单上,如招生简章、成考报名、录取查询、学籍维护、课程表查看、成绩查询、在线学习等便于在移动端操作的系列业务。

3.非学历教育。非学历教育模块主要包括培训项目概览、培训项目报名、项目课程签到、在线学习、项目评价等功能,其中项目课程签到、在线学习、项目评价等功能是学员成功报名项目后才有权使用的。

(四)重视平台用户互动反馈

微信作为一个社交移动应用,其中互动交流是它最大的特色。很多用户可能在微信公众号中留言咨询业务问题,要尽量做到一一解答,及时给用户一个满意的反馈,保持微信公众号的活力。另

外可以开通文章留言功能,允许用户阅读完文章后发表自己的观点,并对用户的发言做出评价。在微信公众平台与用户互动的过程中,既解答了用户的问题,又营造了一种良好的互动氛围,还赢得了用户对平台的信赖。

四、存在问题和建设

(一)存在问题

当前,大部分高校继续教育学院的微信公众平台发布的信息过于官方化,甚至大部分内容都是直接从官网转载过来的,没有经过任何的加工处理。用户接收到这样的文章往往产生一种视觉疲劳感,难以产生情感共鸣和兴趣,久而久之会对平台推送的信息有所抵触。另外,微信公众平台发送的信息缺乏原创性,这样的文章不容易被搜索引擎收录,更不容易让用户搜索到。最后,微信公众平台往往忽视了与用户的互动,降低了平台与用户之间的粘度。久而久之,部分用户会取消关注,造成用户的流失。

(二)建议

微信公众平台在使用过程中要不断完善,不断应对当前存在的问题,才能使得平台在工作中起到更大的作用。我们提出几点建议,首先,要组建专门的微信管理和运营团队,撰写更多有情感、有乐趣、有价值的原创文章;其次,要加强与用户之间的互动交流,及时回复用户咨询的问题,保持微信公众平台的活力;再次,要定期推出灵活多样的业务模块,满足用户不断出现的新需求,拓展平台的服务功能;最后,推送信息不拘泥于形式,可以通过语音、视频、图文等多种方式吸引用户的眼球。

参考文献:

- [1]吴冠仪.高校政府采购部门微信公众平台的应用[J].实验室研究与探索,2017,(07).
- [2]朱清华.借鉴经验与把握需求:拓宽高校继续教育学院办学的根本路径[J].继续教育研究,2017,(12).
- [3]吴钧.网络教育学院的困惑与思考[J].教育发展研究,2006,(03).
- [4]郑磊.上海市政务微信发展报告:从发布走向服务[J].电子政务,2015,(02).
- [5]丁宏旺.勿把微信公众号办成网络“黑板报”[N].中国国防报,2016-06-23(002).
- [6]孟子祥.基于微信平台的就业信息推送项目经验[J].商场现代化,2015,(28).
- [7]冉明仙.时事资讯类微信关注度提升策略简析[J].新闻记者,2017,(07).
- [8]王晰巍.微信用户信息共享行为影响因素模型及实证研究——基于信息生态视角的分析[J].2016,(15).
- [9]腾讯.腾讯公布2017年第三季度及中期业绩[EB/OL].<https://www.tencent.com/zh-cn/articles/8003451510737482.pdf>,2017-11-15.

责任编辑:王松国