

医院图书馆开展微信公众平台服务的思考

朱晓丽 焦 媚 樊安英

(首都医科大学附属北京胸科医院图书馆 北京 101149)

〔摘要〕 阐述医院图书馆开展微信公众平台服务的必要性, 探讨微信公众平台在医院图书馆活动公告、图书荐购、阅读推广及参考咨询等方面的应用, 提出有效运营微信公众平台的措施, 包括设置专人进行维护、使用多种手段进行宣传、保证推送内容的数量及质量等方面。

〔关键词〕 医院图书馆; 微信公众平台; 读者服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2018.09.018

Thoughts on the WeChat Public Platform Service Provided by Hospital Libraries ZHU Xiaoli, JIAO Mei, FAN Anying, Library of Beijing Chest Hospital, Capital Medical University, Beijing 101149, China

〔Abstract〕 The paper expounds on the necessity for hospital libraries to develop the WeChat public platform service, discusses the application of the WeChat public platform in aspects like hospital libraries' activity announcement, book recommendation, reading promotion and reference, etc., sets forward measures for the effective operation of the WeChat public platform, including appointing special personnel for maintenance, advertising through multiple methods, guaranteeing amount and quality of contents pushed and other aspects.

〔Keywords〕 hospital library; WeChat public platform; reader service

1 引言

微信公众平台是腾讯公司在微信的基础上新增的功能模块, 实现和特定群体的文字、图片、语音的全方位沟通、互动^[1-2]。对于医院图书馆而言, 微信公众平台成本低、易运行、受众面广的优势有助于其更好地进行信息服务, 提高服务质量和水平, 提升读者满意度。

2 医院图书馆开展微信公众平台服务的必要性

2.1 到馆读者少

由于医院图书馆规模小、馆藏专深, 其主要用户是日常工作繁忙的临床医护人员、科研人员及医

院行政管理人员, 每天到馆读者一般不多。如首都医科大学附属北京胸科医院图书馆属于专科医院图书馆, 经统计平均每天到馆读者不超过 20 人。大多数用户选择网上图书馆服务, 虽然不能直接面对馆员, 但读者在使用图书馆网络资源时也希望能随时随地提出问题并快速得到馆员的解答。因此信息沟通功能强大并已得到迅速发展和普及的微信公众平台为图书馆开展新型服务提供崭新的思路。

2.2 传统信息发布渠道不畅通

近年来医院图书馆推出新服务、新活动的惯例做法是通过网站主页发通知、群发电子邮件、张贴海报等方式, 常因读者获知率低而收效甚微。微信公众平台的主动推送及提醒阅读功能极大地提高图书馆发布信息的点读率, 用户只要关注图书馆的微信公众号就能及时知晓馆员发布的各类信息内容, 从而更加充分地了解并利用图书馆的各类资源及服务。

〔修回日期〕 2018-06-02

〔作者简介〕 朱晓丽, 副研究馆员, 发表论文 12 篇。

2.3 微信公众平台服务成本低

目前开通微信公众平台是免费的,群发消息、自动回复、自定义菜单等功能均可使用。为保证信息的权威和准确,开通者可以申请公众平台的认证,认证费用每年 300 元,除此再无其他费用。可以说微信公众平台是一个成本极低的信息服务渠道。医院图书馆经费有限,利用微信开展服务是极佳的选择。

2.4 微信公众平台服务模式新颖

由于具备便捷性、即时性、共享性、互动性等特点,微信公众平台具有 4A 特性,即适用于任何人(Anyone)、任何时间(Anytime)、任何事情(Anything)、任何地点(Anywhere)。关注微信公众账号的用户不仅可以及时收到图书馆发布的各类通知,还可通过平台的自定义菜单中设置的各类数据库链接直接利用图书馆电子资源。此外当读者遇到任何问题时都可以随时随地在平台上进行咨询并获得馆员的快速解答。因此微信公众平台能缓解图书馆与用户之间信息不对称的矛盾,使馆员和用户更好地互动。

3 微信公众平台在医院图书馆的应用

3.1 活动公告

微信公众平台属于嵌入式服务,无需下载软件,关注方便,用户可以随时随地浏览资讯,具有很高的性价比,在功能上与图书馆网页、邮箱、微博等方式实现强化和互补^[3]。医院图书馆自 2016 年建立微信公众平台以来,通过微信公众号及时发布信息,推送活动动态及最新数据库资源的使用方式,使读者能第一时间获取图书馆新书上架、新库启用及读者培训等最新资讯,取得良好的效果。

3.2 微信荐购

图书馆建设需要提高读者参与的力度,如参与荐购书刊(纸本、电子),进一步推动图书馆服务的改进,提高用户满意度,扩大图书馆影响力^[4]。

医院图书馆可利用微信公众平台资源荐购栏目为读者提供直接参与书刊采购的机会,让买到的每本图书、订购的每种期刊都是读者需要的,有效提高书刊流通量。近两年医院图书馆通过此应用建立起读者与图书馆之间的互动沟通平台,读者随时将想看的图书信息通过公众平台进行推荐,书到后馆员及时告知荐购者,由荐购者优先借阅。读者参与度高,图书的使用率高,这也正是 Lib 2.0 的一种体现——以用户为中心,更好地收集和组织资源,在适当的时间以适当的方式将合适的信息传递给合适的用户。

3.3 阅读推广

图书馆主导实施的院内阅读推广是指图书馆面向院内读者主动开展的文献导读服务^[5]。为宣传那些真正有价值而没有引起读者广泛关注的书,医院图书馆利用微信公众平台的“读者园地”栏目持续推送院职工所写的优秀读后感,推荐好书新书,激发读者对阅读的积极性和主动性,这也是医院图书馆对医院文化建设的一种贡献。

3.4 参考咨询

参考咨询服务是图书馆工作的重要组成部分。医院图书馆的馆员人数少,基本都是身兼数职,如本院图书馆只有 4 名馆员,很难做到专人专职随时解答读者问题,因此如何缩短问答之间的时差是医院图书馆面临的一个难题。建立微信公众平台时,图书馆工作人员可以在自动回复功能中预先编辑并保存一些读者经常提出的问题及简洁回答,当读者提问的关键词与问题相符时系统即可自动给出答案,从而提高答疑效率。此外图书馆充分利用读者资源,鼓励读者在信息评论中互问互答,这种形式可以缓解医院图书馆员因医学专业知识不足造成与读者的沟通不畅。

4 医院图书馆运营微信公众平台的策略

4.1 设置专人进行维护

微信公众平台建立容易,维护难。如果医院图

书馆希望借助微信公众号提高读者服务水平,必须设置专人对微信公众号进行有效并持久的维护,从而关注者数量稳中有升,文章拥有较高的点击量。在维护者的选择上有以下几点要求:精通图书馆业务、工作认真负责、熟悉微信公众平台的基本功能和操作技能。在日常维护的过程中维护者要时刻谨记图书馆微信公众号代表的不是个人,而是图书馆这个公共的服务机构,公众号发布的信息要内容新颖、准确无误,否则会让用户逐渐失望从而取消对公众号的关注。

4.2 使用多种手段进行宣传

图书馆建立的微信公众平台服务是否有效取决于用户数量及发布信息的阅读点击量。建立微信公众平台后,医院图书馆采取多种方式,积极主动地宣传、推广公众号,如在医院网站及图书馆主页醒目处发布通知,呼吁所见者开始关注并使用图书馆的公众号;在图书馆入门处粘贴公告,附上公众号的二维码,读者来馆时可以很方便地拿出手机扫码关注;在人事处及教育处的帮助下,借助新职工入职教育及研究生入学教育的机会,推送图书馆的微信公众号服务。

4.3 保证推送内容的数量及质量

公众号推送信息的数量要认真考虑。推送太少,会逐渐被读者遗忘,也无法达到服务效果;推送过于频繁,不能引起读者的重视甚至导致读者的反感。因此笔者认为医院图书馆作为受众较少的小型专业图书馆,除保证读者能顺利使用自定义菜单中的数据库链接、新书推荐等功能外,公众号内容推送每周保证两篇即可。公众号信息的推送质量也非常重要。若推送内容质量低,必然会引起读者的反感从而取消关注,甚至对图书馆其他服务也失去信心。因此公众号推送的内容应具有足够的知识性或一定的指导性,排版形式趣味化、生动化。如可根据读者群的特点,编发一些与专业相关的博文、人物介绍、讲座视频及文献检索知识链接;可不定期整合读者提问及馆员回复,以“Q & A”形式推送发布,有效加强与读者的沟通;可定期统计并公布本院职工在中外核心期刊上发表的论文信息,加

强医院的学术交流气氛。

4.4 保持读者用户的忠诚度

用户忠诚度又称为用户粘度,是指用户对某一服务产生好感,形成依附性偏好,进而重复使用的一种趋向。对于图书馆微信公众平台的维护人员来说,如何保持关注者的忠诚度是一个关键问题。医院图书馆在平台建设中,一方面努力设计并维护具有本馆特色的菜单及子菜单,使用户能够通过图书馆的公众号主页方便地了解本馆资源及服务,可链接到常用的数据库检索平台;另一方面,通过精心编排的公众号文章推送及良好的馆读互动,指导读者高效使用各种文献信息资源并及时解决读者反映的问题。平台结构人文化的设计与公众号内容高质量的推送相互结合才能使读者对图书馆公众号产生信任感、依赖感。

5 结语

近年来医院图书馆的业务工作越来越专业化,能够提供的信息资源也越来越丰富,但由于宣传力度不够,许多职工仍然认为医院图书馆只是一个供读者看书、借书、还书之处,从而阻碍受众对各种信息资源及服务的充分利用。因此在移动互联网时代,医院图书馆以微信公众平台助力信息服务升级是一项迫切且成效显著的工作。

参考文献

- 1 百度百科. 2015 微信用户数据报告 [EB/OL]. [2018-05-05]. [https://baike.baidu.com/item/2015 微信用户数据报告/18785546? fr=aladdin](https://baike.baidu.com/item/2015%20微信用户数据报告/18785546?fr=aladdin).
- 2 百度百科. 微信公众助手 [EB/OL]. [2018-05-05]. <https://baike.baidu.com/item/微信公众助手>.
- 3 赵红, 范红燕. 北京地区三甲医院图书馆微信公众服务平台现状及服务建议 [J]. 现代医院, 2017, 17 (10): 1478-1481.
- 4 冯留燕, 冯双燕, 刘青. 微信公众平台在医院图书馆的应用现状调查 [J]. 中国中医药图书情报杂志, 2016, 40 (6): 26-30.
- 5 张艳芬, 李蓉, 高小莹. 医院图书馆阅读推广实践研究 [J]. 医学信息学杂志, 2017, 38 (11): 83-85, 94.