

## • 医学信息组织与利用 •

## 西南地区医学院校图书馆微信公众平台服务调查与分析 \*

张璐平 刘 岱

(昆明医科大学图书馆 昆明 650500)

〔摘要〕 对我国西南地区 10 所医学院校图书馆微信公众平台从帐号类型、认证情况、信息首推时间、最近文章点击量、月推送频率、服务功能等方面进行调查,分析存在的问题并提出相关建议,包括加强微信公众平台宣传与推广、重视信息推送频率及质量、加强服务功能开发与规范等。

〔关键词〕 医学院校图书馆;微信公众平台;信息服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2018.11.017

**Investigation and Analysis of Services Provided by WeChat Public Platform of Medical College and University Libraries in Southwest China** ZHANG Luping, LIU Dai, Kunming Medical University Library, Kunming 650500, China

〔Abstract〕 The WeChat public platforms of 10 medical college and university libraries in Southwest China has been investigated from the aspects like type of account, authentication status, time of initial push of information, the number of hits of the latest article, frequency of monthly push, and service function, etc. The paper analyzes the existing problems and sets forward related recommendations, including strengthening the propaganda and promotion of WeChat public platforms, paying attention to the frequency and quality of information pushed and reinforcing development and standardization of the service functions, etc.

〔Keywords〕 medical college and university library; WeChat public platform; information service

## 1 引言

根据中国互联网络信息中心 (China Internet

Network Information Center, CNNIC) 发布的第 41 次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至 2017 年 12 月我国网民规模达 7.72 亿。其中手机网民规模达 7.53 亿,占比 97.5%。台式、笔记本、平板电脑的使用率均出现下降,手机使用率持续上升<sup>[1]</sup>。微信 (WeChat) 是腾讯公司推出的为智能终端提供即时通讯服务的免费应用程序,微信公众平台于 2012 年 8 月 23 日正式上线。目前微信已覆盖中国 94% 以上的智能手机,微信公众账号总数已超过 800 万个。微信支持语音、文字、图片、视频等多种形式的发送<sup>[2]</sup>。为更好地与读者沟通交流、

〔修回日期〕 2018-09-24

〔作者简介〕 张璐平,硕士,助理馆员,发表论文 5 篇;通讯作者:刘岱,馆员。

〔基金项目〕 云南省教育厅科学研究基金项目“面向用户需求的图书馆微信服务机制研究——以高校图书馆为例”(项目编号:2017zzx206)。

提供优质服务，更方便快捷地为读者传递图书馆相关信息，国内医学院校图书馆陆续开通微信公众平台。本文对我国西南地区 10 所医学院校图书馆微信公众平台进行调查与分析，以期为我国医学院校图书馆微信公众平台的建设提供参考。

2 调查与分析

2.1 调查对象及方法

调查对象为西南地区 10 所本科医学院校图书馆微信公众平台，包括重庆医科大学、昆明医科大学、广西医科大学、贵州医科大学、川北医学院、

成都医学院、遵义医学院、云南中医药大学、成都中医药大学、贵阳中医学院。调查时间截至 2018 年 7 月 24 日，调查方式为浏览 10 所医学院校图书馆官网的微信公众号推广信息，通过手机微信平台以“院校名称+图书馆”或“院校简称+图书馆”进行公众号搜索并予以关注。

2.2 微信公众平台基本情况

分别对西南地区 10 所医学院校图书馆微信公众平台的微信公众号名称、账号类型、认证情况、首次推送消息时间、最近文章点击量，月推送频率、服务菜单栏等进行调查，见表 1。

表 1 西南地区医学院校图书馆微信公众平台开通以及使用情况

| 序号 | 院校名称及微信号            | 类型  | 是否认证 | 信息首推时间     | 最近文章点击量 | 月推送频率（条） |
|----|---------------------|-----|------|------------|---------|----------|
| 1  | 重庆医科大学（CQMU-LIB）    | 服务号 | 是    | 2014-12-30 | 1 413   | 13       |
| 2  | 昆明医科大学（KMULIB）      | 服务号 | 否    | 2015-04-13 | 453     | 5        |
| 3  | 广西医科大学（gxmulibrary） | 服务号 | 是    | 2016-10-12 | 1 393   | 13       |
| 4  | 贵州医科大学（GMC_library） | 订阅号 | 是    | 2017-05-11 | 91      | 9        |
| 5  | 川北医学院（nsmclib）      | 订阅号 | 是    | 2017-04-27 | 205     | 8        |
| 6  | 成都医学院（cmclib）       | 服务号 | 是    | 2014-09-04 | 442     | 14       |
| 7  | 遵义医学院               | 服务号 | 是    | 2017-09-08 | 1 889   | 2        |
| 8  | 云南中医药大学             | 订阅号 | 是    | 2014-12-22 | 350     | 14       |
| 9  | 成都中医药大学             | 订阅号 | 是    | 2015-05-13 | 1 176   | 5        |
| 10 | 贵阳中医学院              | 服务号 | 是    | 2015-03-04 | 1 124   | 4        |

2.3 帐号类型

目前图书馆微信公众号主要有订阅号和服务号两种类型，订阅号每天可推送 1 次消息，条数不限。所有关注过的订阅号推送信息不会直接出现在聊天记录中，而是在订阅号文件夹中，需要在微信聊天界面中打开订阅号文件夹才能看到关注过的订阅号推送信息。服务号每个月可以推送 4 次消息，每次推送的消息条数不限，关注过的服务号推送信息直接展现在微信聊天记录中，避免更新时被用户忽略，消息推送效果更好。调查对象中有 6 所图书馆微信公众平台注册的是服务号，4 所是订阅号。服务号多于订阅号，与曾润喜等的研究结果一致<sup>[3]</sup>。

2.4 认证情况

微信认证是微信公众平台为确保公众帐号信息

的真实性、安全性而采用的方式。微信公众号通过认证后可向用户提供更高级、个性化的服务，更具权威性。通过认证的微信公众平台可以获得更丰富的高级接口，便于二次开发，能向用户提供更有价值的个性化服务，经过认证后的微信公众号有特有标识。应积极参与微信公众号认证，以此提高推送消息的可信度<sup>[4]</sup>，调查对象中有 9 所图书馆微信公众平台通过微信认证，只有 1 所未认证。可见医学院校图书馆微信公众平台认证意识较高。

2.5 信息首推时间

微信公众平台于 2012 年 8 月正式上线，通过浏览调查对象的推送消息记录得到其首次推送消息时间。开通时间最早是 2014 年，有 3 所医学院校图书馆开通微信服务，分别是重庆医科大学、成都医学院、云南中医药大学。其次是 2015 年，有 3 所医学

院校图书馆开通微信服务，分别是昆明医科大学、成都中医药大学、贵阳中医学院。总体来看西南地区医学院校图书馆顺应时代发展潮流，紧随国内高校图书馆微信服务蓬勃发展步伐，陆续开通图书馆微信服务。

2.6 最近文章点击量

调查发现有 5 所医学院校图书馆微信公众号最近推送文章点击量大于 1 000，分别为重庆医科大学、广西医科大学、遵义医学院、成都中医药大学、贵阳中医学院。其中广西医科大学图书馆微信公众号最近推送文章的点赞量和留言量最高，分别为 81 次、36 条。其他 5 所医学院校图书馆微信公众号最近推送文章的点击量均低于 500。可见医学院校图书馆需进一步加强微信公众平台的宣传推广以及读者线上沟通互动工作，提高推送内容对读者的吸引力。

2.7 月推送频率

以 2018 年 1 - 6 月为例，考虑到 2 月为假期，在假期只有少数高校进行信息推送，因此计算月平均推送频率时排除 2 月，按此算法计算出月平均推送频率在 10 条以上的有 4 所，分别是重庆医科大

学、广西医科大学、成都医学院、云南中医药大学。其余 6 所医学院校的月平均推送信息频率均在 10 条以下，微信公众平台信息推送频率偏低。与明均仁等的研究结果一致<sup>[5]</sup>。

2.8 服务功能

图书馆微信公众号服务功能除常规的绑定/解绑读者证、馆藏查询、移动图书馆客户端下载、借阅信息、通知公告外，还有一些个性化的服务功能如座位预定、读者荐购、新书通报、好书推荐、入馆培训、热门图书、借阅排行、在线咨询等，以满足读者的不同需求。各医学院校图书馆微信公众平台主要服务功能，见表 2。调查发现有 5 所医学院校提供读者证解绑/绑定服务，4 所医学院校提供借阅/续借服务，8 所医学院校提供馆藏查询服务，6 所医学院校图书馆微信公众平台开通通知公告服务。有 5 所医学院校图书馆提供图书荐购服务，6 所医学院校提供移动图书馆客户端下载服务，3 所医学院校图书馆微信公众平台提供新书通告服务，2 所医学院校图书馆提供借阅排行服务。可见医学院校图书馆微信公众平台中提供借阅/续借、图书荐购、新书通告、借阅排行等服务的数量较少。

表 2 西南地区医学院校图书馆微信服务功能

| 院校名称   | 图书馆微信服务菜单栏                                                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重庆医科大学 | 查一查（账号绑定/解绑、纸本图书、电子文献、我的借阅、读者培训）；读一读（公开课、热门图书、超星期刊、新书通告、入馆培训）；问一问（我要咨询、我要荐书、新闻公告、客户端下载、联系我们）                   |
| 昆明医科大学 | 馆内活动（图书馆简介、最新动态、机构设置、相约图书馆、新生培训）；常用服务（迎校庆诵经典、校外访问、论文提交、本馆位置）；信息服务（文检教学、信息咨询、电子图书、信息素养、维普掌上题库）                  |
| 广西医科大学 | 微服务大厅（馆藏检索、借阅证（解）绑定、电子证二维码、最新通告、我的借阅、图书续借、新书通报、图书借阅排行、个人资料）；杏湖悦读（资源、读书月活动、在线讲堂）；服务指南（帐户问题、读者荐书、馆藏分布、查新须知、联系电话） |
| 贵州医科大学 | My 图书馆（书目查询、图书荐购、数字资源、入馆手册、座位预约）；服务资讯（公告、培训资料）；馆情介绍（概况、楼层分布、开馆时间、常见问题、服务电话）                                    |
| 川北医学院  | 我的微图（移动图书馆、微阅览室、QQ 阅读 [试用]、你问我答、小小讲座）；茗品书香（好书推荐、读书社区、阅读排行、资源信息）；书香校园（新生专题、读书文化节、阅读活动、我要投票、官方微博）                |
| 成都医学院  | 资源检索（馆藏查询、热门图书、公开课、超期名单、课表与成绩）；资源服务（移动图书馆、读者培训、客户端下载、远程访问系统）；个人中心（借阅证绑定、借阅/续借、借阅证解绑、图书荐购、微社区）                  |

续表 2

|         |                                                                                                                             |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 遵义医学院   | 动态（通知公告、最新动态）；资源（图书定位、馆藏查询、移动图书馆、中文在线）；服务（微图书馆、座位预订、自助打印）                                                                   |
| 云南中医药大学 | 我的图书馆（微服务大厅（证（解）绑定、个人资料、书目检索、新书通报、借阅信息、图书续借、我的预约、读者证挂失、借阅排行榜）借阅指南、馆内动态）；云悦读（QQ 阅读、治未病、新书推荐、热门图书、吟诵大赛）；常用服务（电子图书馆、咨询帮助、常见问题） |
| 成都中医药大学 | 我的图书馆（一卡通绑定、我要找书、借阅/续借、解绑一卡通、数字资源）；云悦读（好书推荐、公开课、热门图书、订阅中心）；常用服务（客户端下载、联系我们）                                                 |
| 贵阳中医学院  | 我的图书馆（新闻公告、我要找书、图书荐购平台、超星名师讲坛）；资源（云端资源、本馆资源、纸质期刊、服务大厅）；服务与应用（定题跟踪、移动图书馆、用馆指南、联系我们、常见问题）                                     |

3 存在问题及建议

3.1 加强微信公众平台宣传与推广

调查发现部分医学院校图书馆微信公众号的用户关注度较低，宣传和推广尤为重要<sup>[6]</sup>。建议在医学院校图书馆官网首页显著位置推广微信公众号。此外还应采取线上线下结合的多元化渠道积极宣传推广，如医学院校官网网页、各部门 QQ 群、微信群等，还可将微信公众号印刷成海报形式，粘贴在图书馆大厅入口或学校食堂等人流量大的地方，以引起师生注意。在图书馆以及学校举办的各种活动中积极推广，如新生入馆培训、文献检索课堂、读书节、学校运动会等。

3.2 重视信息推送频率及质量

调查发现部分医学院校图书馆微信公众平台信息推送频率较低，有的频率低到 1 周 1 次，甚至两周 1 次。信息推送频率过低，信息长时间不更新，容易使读者失去兴趣，不再关注，造成微信公众平台用户流失率增加，不益于图书馆微信服务发展。确定合理的推送频率是增强高校图书馆微信公众号信息传播效果的重要因素<sup>[7]</sup>。推送信息频率过低或过高都不利于提高用户黏性，容易造成用户流失<sup>[8]</sup>，因此应设置合理的推送频率。同时推送信息内容应注重读者需求，提供优质的阅读内容，精心制作，避免为推送而推送。只有内容优质，推送频次合理，注重对读者留言的管理及互动，才能不断地吸引读者兴趣，提高用户粘性，扩大微信公众平台

台的影响力。

3.3 加强服务功能开发与规范

调查发现医学院校图书馆微信公众平台的服务功能开发力度普遍较低，有读者证解绑/绑定、借阅/续借这类常规功能的图书馆数量占比较低。有图书荐购、借阅排行等个性化服务功能的图书馆数量更少。微信公众平台只有提供更多的服务功能才能使读者随时随地利用图书馆的丰富资源，享受方便快捷的服务。医学院校图书馆应加强微信公众平台的第 3 方接口开发，提供更多的服务功能。此外图书馆微信公众平台提供的各项服务功能命名不统一、不规范，容易给读者造成混乱，如馆藏查询在微信公众平台上出现的名称有馆藏检索、书目检索、我要找书等；图书荐购在微信公众平台上出现的名称有我要荐书、读者荐书等。建议图书馆界设计开发统一的微信公众平台服务功能框架及规范，包括命名规范，应提供基本服务、个性化服务功能等，以便为各图书馆微信公众平台建设提供指导。

3.4 建设专业微信服务团队

目前部分医学院校图书馆微信公众平台开发人员数量严重不足，没有形成团队。当推送次数增加时需要在推送信息的策划选题、采写、编辑和发布上投入更多的精力和人力。图书馆领导应重视微信公众平台的建设，实行责任到人或组成专门维护部门<sup>[9]</sup>。只有配备足够数量的人员并形成专业的团队，才能建设好图书馆微信公众平台，保证图书馆

微信公众号良好运行。

### 3.5 突出医学特色

医学院校不同于其他综合性大学,有着较强的医学专业性,因此医学院校微信公众平台的建设应体现出医学特色之处。调查发现有医学相关内容的推送信息很少,只有少数医学院校图书馆微信公众平台推送过一两条医学相关信息的信息。此外除云南中医药大学图书馆微信公众平台的服务功能中有“治未病”菜单栏目外,其他医学院校的服务菜单栏目均未体现医学特色。医学院校图书馆微信公众平台应加强突出医学专业特色内容的建设,以达到对医学院校师生读者学科服务的有益补充。

## 4 结语

目前医学院校图书馆微信公众平台建设与国内所有高校图书馆一样存在着宣传推广程度不够、信息推送频率过低、推送信息质量有待进一步提高等问题,同时又存在不同之处,应突出独有的医学特色,体现出较强的医学专业性,以便更好地为医学读者提供优质服务,探索学科服务的新途径,促进医学人才培养。

## 参考文献

- 1 CNNIC. 第 41 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2018-07-20]. [http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201803/t20180305\\_70249.htm](http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201803/t20180305_70249.htm).
- 2 百度百科. 微信 [EB/OL]. [2018-07-20]. <https://baike.baidu.com/item/%E5%BE%AE%E4%BF%A1/3905974?fr=aladdin>.
- 3 曾润喜, 杨喜喜. 移动互联情境知识传播平台管理效果研究——基于全国 406 个大学图书馆微信公众号的调查[J]. 图书馆, 2016 (7): 79-84, 105.
- 4 李改良. 天津市高校图书馆微信公众平台信息服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2017 (11): 64-68.
- 5 明均仁, 李金芮. 面向医学院校图书馆的微信公众平台服务调查与分析[J]. 图书馆研究, 2017, 47 (6): 99-106.
- 6 明均仁, 高凯. 北京市高校图书馆微信公众平台的应用调查与对策分析[J]. 现代情报, 2016, 36 (12): 73-77.
- 7 薛调. 高校图书馆微信公众号信息传播效果研究——基于头条文章标题的分析[J]. 现代情报, 2017, 37 (10): 72-77, 83.
- 8 方婧, 陆伟. 微信公众号信息传播热度的影响因素实证研究[J]. 情报杂志, 2016, 35 (2): 157-162.
- 9 徐春. 高校图书馆利用新媒体进行创新服务分析[J]. 中华医学图书情报杂志, 2016, 25 (5): 35-38, 57.

## 《医学信息学杂志》开通微信公众号

《医学信息学杂志》微信公众号现已开通,作者可通过该平台查阅稿件状态;读者可浏览当期最新内容、过刊等;同时提供国内外最新医学信息研究动态、发展前沿等,搭建编者、作者、读者之间沟通、交流的平台。可在微信添加中找到公众号,输入“医学信息学杂志”进行确认,也可扫描右侧二维码添加,敬请关注!



《医学信息学杂志》编辑部