

医院图书馆微信公众平台现状及其在个性化信息服务中的价值

张伊人

(南京大学医学院附属鼓楼医院 南京 210000)

〔摘要〕 对医院图书馆微信公众平台发展情况进行调研,总结目前医院图书馆微信公众平台服务内容与特点,分析其使用中存在的问题和发展方向,包括变被动为主动服务、丰富消息内容与形式等方面。

〔关键词〕 医院图书馆;微信公众平台;新技术;个性化;信息服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.01.017

Status of WeChat Public Platform of Hospital Libraries and Its Value in Personalized Information Service ZHANG Yiren, Nanjing Drum Tower Hospital, The Affiliated Hospital of Nanjing University Medical School, Nanjing 210000, China

〔Abstract〕 The investigation on the development situation of WeChat public platform of hospital libraries has been carried out. The paper, summarizes the current service contents and characteristics of WeChat public platform of hospital libraries, analyzes the problems and development directions in its use, including changing from passive to active service, enriching the content and form of news, etc.

〔Keywords〕 hospital library; WeChat public platform; new technology; persondized; information service

1 引言

医院图书馆是医院读者获取医学信息的主要机构,更是医院现代信息化建设的重要组成部分。在新媒体、新技术的背景下医院图书馆如何打破传统服务模式的限制,开展个性化的医学信息服务成为目前关注的焦点。图书馆工作根本目的是满足读者日益增长的文献信息需求^[1],随着大数据时代的到来和信息技术的普及,图书馆提供文献信息服务方式也随之改变——运用新媒体、新技术并通过各种个性化信息服务的手段满足医院读者更丰富的信息需求。医院图书馆根据实际情况,通过以下方式进

行读者信息服务的升级:建立读者信息档案,以学科为导向建立学科馆员制度,开展一对一的信息推送服务,运用新媒体丰富信息服务形式,举办各类培训讲座,进行科研人员的情报跟踪,书刊业务工作自动化、电子化,甚至为患者及家属提供健康教育服务等。随着移动技术的迅速发展,新媒体成为图书馆和读者利用率最高的一种方式,影响并改变读者的阅读环境、习惯及方式。图书馆必须结合自身发展需求,以先进的信息技术为支撑,以数据服务为出口^[2],采取相应的改变措施开展个性化信息服务,从而实现图书馆自身的突破与转型。

中国互联网络信息中心发布的第 41 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示微信已成为国内最大的移动流量平台之一,也是国内最大的移动通讯工具。对读者而言,微信是日常生活中不可缺少

〔收稿日期〕 2019-05-23

〔作者简介〕 张伊人,助理馆员,发表论文 1 篇。

的即时通讯工具,利用微信进行学习、交流,不受时间地点的限制,操作灵活。对图书馆而言,通过使用微信公众平台可以让读者快速地获取有效信息,将馆内优质信息进行高效传递,提高服务效率。同时微信公众平台管理后台也不断更新、完善服务功能,满足管理者和读者的各种需求。

2 国内医院图书馆微信公众平台发展现状

2.1 数据收集方法

在手机微信 (Version 7.0.3) 的搜索模式下限定检索范围为公众号,检索词分别使用“医院图书馆”、“医图书馆”、“医图”、“医院图书”,排除不符合讨论范围的公众号,如“浙江医图”,此公众号并非医院图书馆,而是个人开通的促进浙江省医院图书馆交流学习的账号;“中国医学科学院图书馆”,并非医院图书馆;“首都医科大学附属北京潞河医院图书馆”、“解放军四五五医院图书馆”、“秦皇岛市第

一医院图书档案处”这 3 个账号没有发布过任何内容,属于空号,没有研究意义。此外排除各类医学院校等高校图书馆。搜索后进行人工核对筛选,访问所属医院官方网站并对每个医院图书馆公众号进行关注,最终获取数据。

2.2 基本情况

截至 2019 年 3 月 16 日共有 34 家医院图书馆开通微信公众平台,见表 1。所属医院均为三级医院,其中三级综合医院图书馆 27 家,三级专科医院图书馆 7 家,可见三级医院图书馆的新媒体利用率较高,图书馆在三级医院中的地位更突显。公众号的地理地区分布差异较大,华北和华东地区医院图书馆微信公众号较多,占总数的 72.22%。34 个微信公众号均为订阅号,其中有 22 个通过微信官方认证,即账号主体为所属医院,未认证的个人号有 12 个,即账号主体为个人。

表 1 国内 34 家医院图书馆微信号地区、性质

公众号名称	所属医院	医院性质	地区	公众号性质
北京胸科医院图书馆	首都医科大学附属北京胸科医院	三级专科	北京	认证订阅号
北京医院图书馆	北京医院	三级综合	北京	认证订阅号
北京天坛医院图书馆	首都医科大学附属北京天坛医院	三级综合	北京	认证订阅号
北京同仁医院图书馆	首都医科大学附属北京同仁医院	三级综合	北京	个人订阅号
北康图书馆	首都医科大学附属北京康复医院	三级专科	北京	个人订阅号
宣医图书馆	首都医科大学附属宣武医院	三级综合	北京	个人订阅号
BDYY 图书馆之家	北京大学第一医院	三级综合	北京	个人订阅号
北医三院图书馆	北京大学第三医院	三级综合	北京	认证订阅号
中国医学科学院阜外医院图书馆	中国医学科学院阜外医院	三级专科	北京	认证订阅号
福建省立医院图书馆	福建省立医院	三级综合	福建	认证订阅号
惠州市第一人民医院图书馆	惠州市第一人民医院	三级综合	广东	认证订阅号
惠州市第三人民医院图书馆	惠州市第三人民医院	三级综合	广东	认证订阅号
南方医科大学珠江医院图书馆	南方医科大学珠江医院	三级综合	广东	认证订阅号
广东医附院图书馆	广东医科大学附属医院	三级综合	广东	个人订阅号
冀医四院图书馆	河北医科大学第四医院	三级综合	河北	认证订阅号
图书馆信息共享	中国石油中心医院	三级综合	河北	个人订阅号
江苏省肿瘤医院图书馆	江苏省肿瘤医院	三级专科	江苏	认证订阅号
南京鼓楼医院图书馆	南京鼓楼医院	三级综合	江苏	认证订阅号
常一图书馆	常州市第一人民医院	三级综合	江苏	个人订阅号
苏北图书馆	苏北人民医院	三级综合	江苏	个人订阅号
苏州市立医院东区图书馆	苏州市立医院东区	三级综合	江苏	认证订阅号
盛京医学图书馆	中国医科大学附属盛京医院	三级综合	辽宁	个人订阅号

续表 1

包头市肿瘤医院图书馆	包头市肿瘤医院	三级专科	内蒙古	认证订阅号
毓医图书馆	烟台毓璜顶医院	三级综合	山东	认证订阅号
千医图书馆	山东千佛山医院	三级综合	山东	个人订阅号
山东省医图书馆	山东省立医院	三级综合	山东	个人订阅号
山西省人民医院图书馆	山西省人民医院	三级综合	山西	认证订阅号
瑞金医院图书馆	上海交通大学医学院附属瑞金医院	三级综合	上海	认证订阅号
天津医科大学肿瘤医院图书馆	天津市肿瘤医院	三级专科	天津	认证订阅号
武汉协和医院图书馆	武汉协和医院	三级综合	湖北	认证订阅号
昆医附一院图书馆	昆明医科大学第一附属医院	三级综合	云南	认证订阅号
眼视光图书馆	温州医科大学附属眼视光医院	三级专科	浙江	个人订阅号
浙大一院图书馆	浙江大学附属第一医院	三级综合	浙江	认证订阅号
重医一院图书馆	重庆医科大学附属第一医院	三级综合	重庆	认证订阅号

注：按地区首字母排序，排名不分先后。

2.3 名称设置

34 个医院图书馆微信公众号大多以所属医院的全称或简称命名，个别账号以个性化命名，如“BDYY 图书馆之家”为北京大学第一医院图书馆，“图书馆信息共享”为中国石油中心医院图书馆，“眼视光图书馆”为温州医科大学附属眼视光

医院。以所属医院全称或简称命名便于读者快速搜索微信账号，也为图书馆和读者分享微信号提供便利，提高账号的传播力，同时正式且官方的名称能增加微信号的公信力及其在读者、医院中的地位。

2.4 服务内容（表 2）

表 2 国内 34 家医院图书馆微信号服务内容

微信公众号	通知公告	馆情概览	资源导航	书刊目录	医学资讯	馆藏借阅	讲座培训	文献传递	读者荐购	查新查引	远程访问	学习平台	小程序
北京胸科医院图书馆	○	○	○	○	-	-	-	-	○	-	○	-	-
北京医院图书馆	○	○	○	-	-	○	○	○	○	-	-	-	-
北京天坛医院图书馆	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	○	-	-
北京同仁医院图书馆	○	○	○	○	-	○	-	○	○	-	-	-	-
北康图书馆	○	-	-	○	-	○	-	-	○	-	-	-	-
宣医图书馆	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	-	-	-
BDYY 图书馆之家	-	○	-	-	○	○	-	○	-	○	-	-	-
北医三院图书馆	○	○	-	-	-	○	-	-	○	○	-	-	-
中国医学科学院阜外医院图书馆	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-
福建省立医院图书馆	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	-
惠州市第一人民医院图书馆	○	○	○	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-
惠州市第三人民医院图书馆	○	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-
南方医科大学珠江医院图书馆	○	○	-	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-
广东医附院图书馆	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	-	-	-
冀医四院图书馆	○	○	○	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-
图书馆信息共享	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-

续表 2

江苏省肿瘤医院图书馆	○	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-
南京鼓楼医院图书馆	○	○	○	○	○	○	○	○	○	-	-	-	○
常一图书馆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
苏北图书馆	○	○	○	○	○	-	○	-	-	-	-	-	-
苏州市立医院东区图书馆	○	○	○	○	○	○	-	○	-	-	-	-	-
盛京医学图书馆	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-
包头市肿瘤医院图书馆	○	○	○	-	○	-	-	○	-	○	○	-	-
毓医图书馆	-	-	○	○	○	-	○	○	○	○	-	-	-
千医图书馆	○	○	○	○	○	○	○	-	○	-	-	-	-
山东省医图书馆	○	○	○	○	○	-	-	-	○	-	-	-	-
山西省人民医院图书馆	○	○	○	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-
瑞金医院图书馆	○	-	○	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-
天津医科大学肿瘤医院图书馆	○	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-
武汉协和医院图书馆	○	○	○	-	-	-	○	-	-	-	○	-	-
昆医附一院图书馆	○	○	○	-	○	-	○	-	-	○	-	-	-
眼视光图书馆	○	○	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-
浙大一院图书馆	○	○	○	○	○	-	○	○	-	○	○	-	-
重医一院图书馆	○	○	○	○	○	-	-	○	-	-	-	-	-

注：○表示有此项服务，-表示没有此项服务。

2.4.1 以发布各类信息等传统功能为主 通知公告是图书馆向读者发布信息的主要方式，图书馆利用微信公众平台可以更便捷、快速地将信息告知读者，因此在 34 个公众号中有发布通知公告功能的有 30 个，占 88.2%。具有馆情概览、资源导航功能的分别有 25 个、24 个，各占 73.5% 和 70.6%。馆情概览包括图书馆简介、开闭馆时间、规章制度、联系方式等，这是读者了解图书馆（历史、地理位置、馆内区域分布）、作息和规则等最直接的方式。资源导航包括中文、外文数据库的使用说明、访问链接等，有效提高电子资源的利用率，便于医院读者在业余时间及非医院地点使用数据库。书刊目录、医学资讯并列第 4，各有 19 个公众号开通此项服务，占 55.9%。书刊目录包含馆藏中外文图书、中外文期刊目录以及新上架图书的最新目录，图书期刊是图书馆最传统、最根本的服务内容，其目录移动电子化是新技术推动图书馆知识服务的体现。医学资讯主要发布医学领域的热点、政策指南、会议讨论等，扩展了医院图书馆服务内

容，增加读者获取业内信息的渠道。分别有 14 个、12 个、12 个、12 个图书馆公众号开设馆藏借阅、讲座培训、文献传递、读者荐购的功能，分别占 41.2%、35.3%、35.3%、35.3%。馆藏书刊借阅、各类讲座培训、文献传递、读者荐购是图书馆传统的服务内容，1/3 的图书馆公众号将这些功能进行移动终端的延续，保持读者与图书馆之间的良好互动。读者荐购是丰富馆藏、提高馆藏书刊质量不可缺少的方式，一是了解读者需求，提高读者参与度；二是更好地分配图书馆资源，提高图书流通率。

2.4.2 个性化特色服务 查新查引服务共有 8 个公众号提供，该服务具有很强的政策性、科学性和技术性，需要馆员过硬的专业素质以及开展此项工作的资质才能为院内读者提供可靠而丰富的信息。共有 6 个公众号提供图书馆远程访问，占 17.6%。远程访问使用虚拟专网技术，打破网络访问的局域限制，方便读者使用图书馆资源，是图书馆使用新技术提供信息服务的重要举措。提供学习平台、小程序这两项内容的公众号较少，分别只有 1 个，占

2.9%，由此可见学习平台、微信小程序功能在图书馆中并不普及，具有很大的发展空间。福建省立医院图书馆设置自主学习平台，用户输入用户名和密码登录进行学习。南京鼓楼医院图书馆开发并上线小程序功能，支持在线进行书目检索并提供电子资源使用说明和个人中心。微信小程序是近两年兴起的，此类新媒体的运用可以丰富图书馆的服务内容，改变传统服务方式，是一种个性化的信息服务。

3 微信公众平台在医院图书馆信息服务中的作用及问题

3.1 微信公众平台对医学图书馆知识服务具有推动作用

微信公众平台凭借其使用免费、高效互动、传播精准、操作简便等特点，深受广大用户喜爱，医院图书馆开通并使用微信公众平台将图书馆信息服务推向多元化、主动化、个性化、共享化、互动化，大大提高信息服务工作效率以及信息的传播范围，增加图书馆影响力。医院图书馆读者群体主要是院内医护人员，由于其工作性质和内容特殊很难有时间到图书馆进行有效学习，图书馆资源得不到很好的利用。微信公众平台提供的信息可以有效节省读者时间，不限时间、地点与图书馆进行互动和访问，自行过滤不需要的信息，具有良好的用户体验。图书馆员作为微信公众平台的管理者，可以在后台进行自动回复、自定义菜单、读者留言、投票、赞赏、小程序的设置和管理，编辑操作素材、群发消息、查看读者消息等。此外通过公众号的统计功能，包括用户、图文、菜单、消息、接口、网页分析等，可以对群发消息的阅读量和读者情况进行实时统计和分析，以迎合读者兴趣偏向改进发布内容，增加阅读量。

3.2 存在的问题

3.2.1 总量少，内容单一，功能运用不全面 截至 2019 年 3 月 16 日全国范围内只有 34 家医院图书馆开通微信公众平台，可见微信公众平台在医院图书馆中运用并不广泛，有些图书馆公众号活跃度不

高，很少发布信息，甚至存在注册后从未发布过信息的空号。微信公众平台提供的服务没有完全使用，如关键词自动回复、投票功能、小程序等一些自定义设置。大多数公众号只停留在发布信息的层面，单向推送信息，缺少与读者的有效互动。发布的信息内容大多是以文本、图片为主，语音、视频类消息比较少见，形式较为单一。

3.2.2 粉丝群体单一，维护难度大 由于医院图书馆账号定位的独特性和发布内容的专业性，读者粉丝群体绝大多数都是本院医护人员或同行人员，范围较为狭窄，扩展到患者及家属甚至社会公众的难度非常大，在发布内容上需要管理员投入更多的精力。医院图书馆公众号多数以学术类发文为主，包括医学资讯、馆内消息通知、讲座培训、书刊目录等，相比于其他公众号（娱乐、社会、体育等），学术性内容相对枯燥，很难激发读者的阅读兴趣，用户长期保持关注的难度较大。

4 发展方向

4.1 变被动为主动服务

为使微信公众平台的宣传效果最大化，首先馆员应转变服务思想，变被动为主动服务，积极用心地为读者服务，及时更新馆藏资源推送信息以及参与读者咨询互动，培养用户忠诚度，了解图书馆服务的不足^[3]，最大程度地满足读者需求。其次充分发挥手机等移动媒体的优势，不仅仅将服务内容局限于发布通知，而是将图书馆的各种传统功能转移到手机上，如书刊借阅、读者荐购、文献传递、实时咨询等。微信公众平台强大的服务功能可以满足这些需求，需要结合本馆实际情况，将图书馆信息服务嵌入到移动媒介中。

4.2 丰富消息形式和内容

医院图书馆微信公众号发布的信息大多是图文类消息，较少有音频、视频类消息。图书馆应丰富消息形式，拍摄、制作医学相关小视频，如馆内功能区介绍、借还书流程、数据库使用教程、检索小技巧等都可以将文本信息多媒体化，提高粉丝读者

的阅读兴趣。在内容上要扩展范围,不仅局限于专业医学信息,可以更贴近生活甚至扩大推送范围——面向患者及家属群体,与门诊或病区联合,发布简单的患者教育信息。全面利用微信平台的新媒体技术,开发本馆微信小程序,增加使用微信定位服务,通过“附近的人”、“附近的小程序”功能,扩大推广、宣传效果。

4.3 实现信息互动共享

微信平台打破时间、区域的限制,通过微信公众平台不仅可以搭建本馆读者虚拟的交流和学习平台,还可以跨区域组织用户开展各类交流与讨论^[4]。建立信息推送服务反馈与评价机制,实时跟踪读者对信息内容的反馈与评价并及时分析总结^[5]。同时还可以举办线上活动、交流论坛等,从单方面推送信息扩展到与读者群体的双边互动,实现与读者的实时交流,完成信息互动共享。

5 结语

在新媒体、新技术环境下,信息资源千变万化,读者的阅读习惯多种多样,医院图书馆作为读者获取医学信息的重要部门,必须紧跟信息时代潮流,深刻认识全媒体时代的挑战和机遇,用新的理念改进自身服务内容和方式。微信公众平台作为传播媒介,医院图书馆应予以充分利用,为读者提供更丰富的个性化服务,在图书馆知识服务中保持活力,推动医院图书馆的发展。

参考文献

- 1 陈新颜,刘敏.以人为本与图书馆服务及管理创新[J].图书馆学研究,2002(2):12-14.
- 2 张晓东,解金兰.新技术驱动下图书馆服务模式变革与启示[J].图书馆工作与研究,2018(7):97-101.
- 3 张玲.新媒体技术环境下图书馆宣传推广策略[J].图书情报工作,2015,59(1):78-81.
- 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 肖频.网络环境下医院图书馆的个性化信息服务[J].中华医学图书情报杂志,2013,22(8):57-58,74.

(上接第 89 页)

进生物信息学的发展,推动在分子生物水平逐步对生命的起源、进化、遗传和发育的本质进行更加深入和广泛的探索与研究。本文基于生物信息学在具体研究中应用特点及其广泛采用的工具 R 语言特点,结合山西医科大学生物信息学课程开展实验教学,探讨生物信息学课程实践教学部分实施方案的设计,对提高所学专业学生成绩取得一定效果。

参考文献

- 1 张春霆.生物信息学的现状与展望[J].世界科技研究与发展,2000,22(6):17-20.
- 2 赵屹,谷瑞升,杜生明.生物信息学研究现状及发展趋势[J].医学信息学杂志,2012,33(5):2-6.
- 3 胡德华,方平.生物信息学在医学上的应用及其社会意义

[J].湖南医科大学学报(社会科学版),1999(1):75-79.

- 4 王波,吕筠,李立明.生物医学大数据:现状与展望[J].中华流行病学杂志,2014,35(6):617-620.
- 5 方福德,程书钧,田玲.建设研究型医院促进转化医学发展[J].中国卫生政策研究,2009,2(7):16.
- 6 郭丽,赵杨,柏建岭,等.医学院校生物统计学专业生物信息学教学探索[J].南京医科大学学报:社会科学版,2013,13(5):101-104.
- 7 倪青山,胡福泉,饶贤才,等.医学院校生物信息学实践教学初探[J].基础医学教育,2011,13(6):538-540.
- 8 张哲,张豪.浅谈 R 语言在生物统计学教学中的应用[J].教育教学论坛,2013(27):62-63.
- 9 熊筱晶.R 语言在 Pubmed 数据库文献检索方面的应用[J].医学信息:上旬刊,2009,22(1):42-45.