

基于微信平台的医学图书馆信息服务改进

王文娇

(首都医科大学宣武医院图书馆 北京 100053)

[摘要] 基于首都医科大学宣武医院图书馆实践经验,从优质内容策划、学科最新信息精准推送以及微信公众号推广3方面详细阐述基于微信平台的医院图书馆信息服务改进路径,提出建议,为相关研究提供参考。

[关键词] 医院图书馆;图书馆服务;微信平台;信息服务

[中图分类号] R-058 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.02.017

Information Service Improvement of Medical Library Based on WeChat Platform WANG Wenjiao, Library of Xuanwu Hospital, Capital Medical University, Beijing 100053, China

[Abstract] Based on the practical experience of Library of Xuanwu Hospital, Capital Medical University, the paper elaborates the improvement path of hospital library information service based on WeChat platform from three aspects: high-quality content planning, precise push of the latest information of disciplines and promotion of WeChat public account, and puts forward suggestions to provide references for relevant study.

[Keywords] hospital library; library service; WeChat platform; information service

1 引言

随着互联网技术的快速迭代,网络媒体、移动媒体、新媒体的广泛普及,知识信息数量呈指数增长趋势,在此背景下读者获取知识、信息渠道更加多元化,图书馆服务模式逐渐发生变化^[1-2]。图书馆作为公共服务的重要场所之一,亟需借助网络快速完成线下到线上服务形式的变革^[3-6]。医院图书馆是医院信息数据资源重要集散地,应借助新媒体平台改进自身服务方式和内容,提供具有时效性、专业性、精准化的信息服务^[2,7-9]。为保障信息服务畅通,首都医科大学宣武医院图书馆高效运用微信公众平台,结合新媒体运营宣传推广模式,在保

持线下服务基础上不断优化线上服务。本文结合该馆服务改进实践,探讨如何基于网络和新媒体渠道更好地满足用户信息需求,以期为中小医院图书馆建立新型信息服务体系提供参考。

2 基于微信平台的医院图书馆信息服务改进实践

2.1 深度解读用户需求,策划优质内容栏目

医院图书馆服务对象是内部相关人员(包括行政人员、医护/医技工作者、带教医学生等),提供医学不同分支的信息知识等。作为向医院提供决策、管理、科研、临床以及教学相关文献、数据的核心机构,医院图书馆服务要求和内容都具有较强针对性和特殊性^[10-12]。相较其他学科领域,医学领域知识更迭速度更快,医院图书馆必须紧跟医院学科建设发展,满足用户需求。本馆依托前期微信

[修回日期] 2021-09-02

[作者简介] 王文娇,硕士,助理馆员。

平台推送内容及学科服务发展基础,对微信公众号用户进行画像描写,基于阅读数据反馈和用户偏好等信息,在原有外文期刊翻译、数据库试用、讲座通知及微信选书等栏目基础上,对微信公众号栏目和内容进行重新规划与改进,见图 1。如针对医学生较为关注的论文查重,设计查重业务介绍及相关重点指标解读专栏;针对临床医生较为关心的疾病诊治路径等信息提供循证医学资源等应用介绍专

栏;针对科研工作者在项目验收时所需的引证报告业务进行详细解读与业务介绍等。通过甄选不同层次读者用户需求,落实到可行且易于操作的解决方法,将用户需求与信息服务紧密挂钩并通过微信公众号等平台实现信息服务全面传播推广,提升各层次用户关注度,逐步打造医院图书馆服务口碑,为进一步实现医院图书馆可持续发展奠定基础。

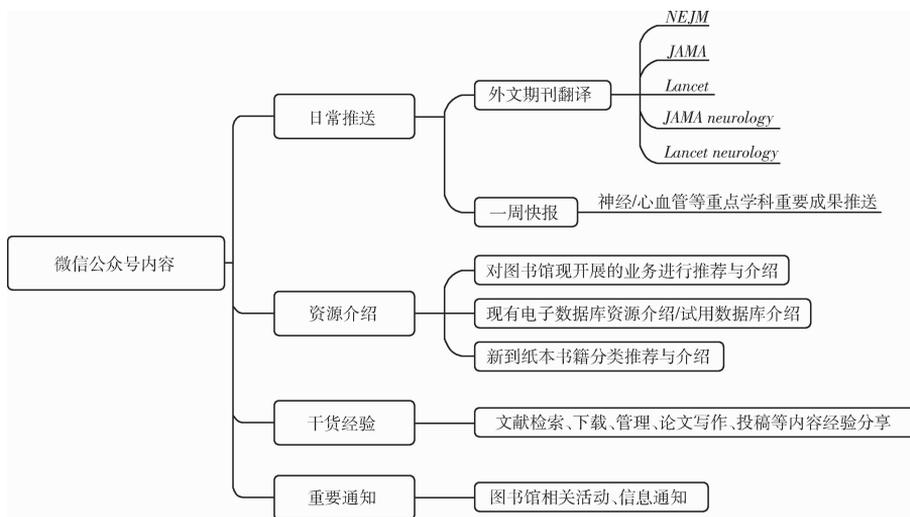


图 1 改进后的微信公众号内容规划

2.2 把握重点学科动态,传递最新医学信息

首都医科大学宣武医院是一所以神经科学和老年医学为重点的三级甲等综合医院,其对于神经学领域发展变化较为关注。为进一步提供有力的信息支撑,在综合考量用户群体对神经学科信息服务需求量的基础上,实施特色信息服务,整理每期神经领域优质期刊报道以及其他综合性权威期刊中神经学研究等资讯,经论文筛选-人工编译-美编处理等过程后通过微信平台将每日热点资讯进行深度整合,形成神经学科领域的“一周快报资讯”简报模块。该服务形式既能满足临床医务工作者对于最新学科信息的需求,又真正实现知识信息有效交流,同时还增强馆员服务能力与信息敏感度,实施至今受到读者用户好评。此外注重收集其他渠道的热点信息,如对权威公众号中编译发布的最新研究成果及链接进行汇总等。

2.3 优化平台视觉内容,提升推广传播效果

2.3.1 概述 互联网时代,图书馆服务方式已经从被动转向主动^[13]。然而医院图书馆普遍存在内容单一、阅读性差、排版混乱、缺乏互动、宣传力度不足等问题。调查研究显示,除内容质量方面,推文排版、时间、标题趣味性以及内容可读性等因素影响用户体验^[14-15]。针对上述问题,本馆馆员结合互联网新媒体推广经验,从视觉规划、内容创意、社群互动等方面提升微信服务水平^[16-18],优化推文阅读效果,提高微信内容阅读量,扩大图书馆影响力。

2.3.2 统一视觉效果 设立固定二维码格式、行间距、字号、分割线等,在改善读者阅读舒适性的同时加强读者对本馆公众号的记忆,建立品牌效应。

2.3.3 精准内容规划 设计“一周快报”“图书馆能干什么”“文献那些事儿”等版块,既形成图

书馆内容特色也符合读者阅读习惯,同时为读者进行内容检索提供便利。

2.3.4 提升标题趣味性和内容可读性 使用“用微信公众号就能下文献,神了!”“明明是自己写的论文,重复率却很高——科学‘降重’了解一下”“参考文献一改就乱,咋整!”等较活泼的标题,从读者关心的热点问题切入,将日常网络热点话题、流行语等与科普内容结合,抓住读者兴趣点,形成别具风格的医学图书馆经验分享模式,在兼具学术严谨性的同时更加贴近读者人群,增加与读者互动。

2.3.5 固定时间推送 考虑医院工作人员工作时间、内容类别等因素,在推文内容策划过程中将不同内容分派给各馆员,根据用户阅读习惯和时间(如下班通勤时间)固定推文频率、推送时间节点,实现定期持续更新,以充分保持读者用户黏性,提升用户阅读体验以及推文传播效果。

3 启示

3.1 建立专业运营团队,实现微信服务可持续发展

微信公众号运营是一项繁杂且专业的工作,整个工作流程涉及方案策划、内容采编、排版设计以及后续推广运营。相较于其他类型图书馆,医院图书馆微信公众号运营团队在专业性之余,更要求机动性,专职运营人员负责方案制定与人员培训,传统馆员兼职内容采编,图书馆全员负责推文信息分发与推广,基于团队协作,激发服务潜力。发挥图书馆员专业的信息收集、分析能力,培养推广运营思维,打造一支机动性强的运营团队,从根本上解决医院微信公众号功能开发不足、服务不稳定、内容单一等问题,有助于实现图书馆微信服务高质量发展,提升品牌形象。

3.2 保持信息敏感度,保障优质内容稳定输出

微信公众号运营人员应充分挖掘主流读者群体需求,以需求为导向调整推送内容、进行新栏目策划;快速获取权威信息,及时、准确完成相关信息知识更新。对医院重点学科进行定期随访,

了解其科研动态,及时补充相关知识信息,做好医学信息助手。此外微信公众号内容策划与推送应依托于整体规划,但不完全受限于计划,根据读者需求或领域热点,及时调整更新,灵活运用微信运营思想,时刻保证推送内容及时、有用、有趣,提高读者黏性。

3.3 拓展信息推广渠道,提升优质内容传播效果

医院图书馆微信公众号受众主要为医务工作人员以及医学生,其推文内容更容易精准触达用户。这些用户广泛存在于医院各类微信群、图书馆读者服务群、科室群,以及图书馆员微信朋友圈。在微信公众号内容推广过程中图书馆员应积极主动为读者提供信息服务,提炼推文核心内容形成转发标准模板,及时、快速将优质内容发布到上述渠道。同时根据各社区用户对推文内容的反馈调整内容规划,实现信息流双向输入、输出。图书馆员在深入科室或授课过程中可分享微信公众号二维码。此外可联合其他医院图书馆建立新媒体矩阵,互开白名单信息共享,使优质实用推文内容广泛传播,更好地惠及读者,提升医院图书馆品牌价值。

3.4 挖掘微信信息服务潜能,打造多元化信息服务体系

微信公众号是医院图书馆打造“移动图书馆”最便捷、经济的移动终端,无需大量人力、物力、财力投入,可突破物理空间限制,打通线下纸本图书资源和线上电子资源,搭载医院图书馆读者线上虚拟学习平台。医院图书馆微信公众号菜单栏中可以嵌入文献检索小程序,读者无需下载APP即可随时随地进行文献检索、阅读和下载,体验真正的移动信息服务。基于微信公众号投票功能,医院图书馆可在每年购书时发起线上投票活动,一方面充分解读读者纸本书籍需求,用有限经费购置更重要、经典的书籍,另一方面也可增加与读者的互动及粉丝数量,加强读者黏性,建立更加多元化的微信公众号信息服务体系,使信息资源发挥更大效用。

4 结语

随着新媒体的蓬勃发展,如何借助微信公众号平台打造“移动图书馆”,利用读者碎片化阅读习惯提供优质精准信息服务,是每个医院图书馆面临的机遇与挑战。微信公众号运营人员应时刻保持信息敏感度,勇于探索、大胆创新,深入读者群体挖掘需求,打造可读性、实用性强的推文内容,吸引更多用户。同时与其他服务业务融合,构建多元化信息服务体系,使图书馆不断适应互联网时代技术发展以及医药学科知识更新迭代。

参考文献

- 董晓莉. 泛在智慧环境下的图书馆新媒体服务研究 [J]. 图书馆界, 2019 (5): 8-13.
- 王伯秋, 郝继英, 何伟, 等. 新媒体环境下医学图书馆服务水平的提升 [J]. 医学信息学杂志, 2015, 36 (11): 68-70.
- Wang T, Lund B. Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic [J]. Public Library Quarterly, 2020, 39 (4): 283-294.
- Mehta D, Wang X. COVID-19 and Digital Library Services - a Case Study of a University Library [J]. Digital Library Perspectives, 2020, 36 (4): 351-363.
- Matthews J R. COVID-19 and Public Libraries: A Real Paradigm Shift [J]. Public Library Quarterly, 2020, 39 (5): 389-390.
- Guo Y, Yang Z, Yang Z, et al. The Provision of Patron Services in Chinese Academic Libraries Responding to the COVID-19 Pandemic [J]. Library Hi Tech, 2021, 39 (2): 533-548.

- Johnson F. Health Information Professionals: Delivering Core Services and Value in Extraordinary Times [J]. Health Information & Libraries Journal, 2020, 37 (3): 245-247.
- 李日, 高歌, 伦志军. 医院图书馆微信公众平台用户信息采纳行为的影响因素及实证分析 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2020, 29 (9): 71-75.
- 赖昕, 魏萌萌, 魏进, 等. 突发公共卫生事件下医院图书馆应急信息服务建设研究 [J]. 医学信息学杂志, 2021, 42 (4): 82-85.
- 连祎晓, 杨琳, 王英杰, 等. 医院图书馆资源利用现状及新媒体服务 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2019, 28 (11): 76-80.
- 何林, 苏伟. “微时代”下医院图书馆服务与管理新模式 [J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11 (20): 1-3.
- 王光媛. 大数据时代图书馆创新服务框架构建与策略研究 [J]. 图书馆学刊, 2017, 39 (11): 107-110.
- 秦方, 侯胜超, 胡鸿. 医院图书馆用户信息利用行为研究与精准服务对策 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2020, 29 (9): 66-70.
- 郭芸芸. 图书馆微信阅读推广现状及改善策略研究 [J]. 河南图书馆学刊, 2019, 39 (4): 4-5.
- 李日, 高歌, 伦志军. 医院图书馆微信公众平台用户信息采纳行为的影响因素及实证分析 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2020, 29 (9): 71-75.
- Joo S, Lu K, Lee T. Analysis of Content Topics, User Engagement and Library Factors in Public Library Social Media Based on Text Mining [J]. Online Information Review, 2020, 44 (1): 258-277.
- Zha X, Liu K, Yan Y, et al. Comparing Digital Libraries with Social Media from the Dual Route Perspective [J]. Online Information Review, 2019, 43 (4): 617-634.
- 李沁蓉. 整合 4V 和 4I 营销组合的医院图书馆服务策略 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2019, 28 (3): 42-45.

敬告作者

《医学信息学杂志》网站现已开通,投稿作者请登录期刊网站: <http://www.yxxxx.ac.cn>, 在线注册并投稿。

《医学信息学杂志》编辑部