

我国省级卫生政务微信公众号服务现状分析^{*}

杨霞 王梦瑶

(新乡医学院 新乡 453003)

〔摘要〕 通过清博大数据平台,运用文献分析法、对比法分析我国省级卫生政务微信公众号服务现状、存在的问题并提出建议,包括提升公众号运营质量、输出高质量原创性文章、完善菜单功能等。

〔关键词〕 卫生政务;微信公众号;健康服务

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.06.011

Analysis of the Current Situation of WeChat Official Account Service of Provincial Health Administration in China YANG Xia, WANG Mengyao, Xinxiang Medical University, Xinxiang 453003, China

〔Abstract〕 With the application of Qingbo big data platform, literature analysis and comparative method, the paper analyzes the current situation and existing problems of WeChat official account service of provincial health administration in China, and puts forward suggestions, including improving the operation quality of WeChat official account, outputting high-quality original articles, improving menu functions, etc.

〔Keywords〕 health administration; WeChat official account; health service

1 引言

2019 年 3 月 18-19 日全国卫生健康系统官方网站和政务新媒体工作会召开,要求卫生健康宣传工作者深刻认识全媒体时代的机遇和挑战,把握媒体发展的趋势和规律,主动适应和融入全媒体传播格局,着力提升全系统运用网络和新媒体联系群

众、服务群众、凝聚群众的能力,大力推进互联网和新媒体信息发布工作,充分发挥新媒体在深化医改、健康服务等主题宣传和舆论引导中的作用,做大做强卫生健康主流舆论。省级卫生健康委员会微信公众号是隶属于机构的政务新媒体,也是信息传播和舆论宣传的主要阵地,承担着公众健康教育和健康促进的重要任务。本研究顺应时代需要,分析省级卫生政务微信公众号运营及服务情况,以期提高省级卫生政务微信公众号服务能力,向公众提供科学权威的健康知识,从而不断提升全民健康素养。

2 对象和方法

2.1 研究对象

政务微信公众号主要由政府机构运营主管,服

〔修回日期〕 2021-09-14

〔作者简介〕 杨霞,硕士,讲师,发表论文 15 篇。

〔基金项目〕 河南省科技厅软科学项目“‘互联网+’视阈下河南省卫生政务新媒体健康服务能力提升研究”(项目编号:212400410066);河南省医学教育研究项目“医学院校健康信息学发展研究”(项目编号:Wjlx2019104)。

务政府工作，无营利需求。本研究所指省级卫生政务微信公众号系省级卫生健康委员会官方公众号，研究对象包括我国 31 个（不包括港澳台地区）省级卫生健康委员会的微信公众号服务情况。

2.2 研究方法

通过微信手机客户端以“地区 + 卫生健康委员会”“地区 + 卫健委”“健康 + 地区”检索我国省级卫健委的微信公众号，记录公众号名称及账号信息，在清博大数据平台上将检索出的微信公众号加入自制榜单，利用公众号回溯功能导出 2021 年 4 月各公众号发表的文章总数、阅读总数及传播指数（WeChat Communication Index，WCI）等数据，对微信指数排名、文章原创性、菜单设置等进行调研。

2.3 统计学方法

采用 Excel 对导出的数据进行统计分析，运用文献分析法、对比法对卫生政务微信公众号现状、存在问题及对策进行深入探讨。

3 结果

3.1 微信指数排名

我国各省卫生健康委员会均开通微信公众号，其 2021 年 4 月传播指数在 306.26 ~ 1 254.1 之间，平均传播指数约为 701.76。微信传播指数排名前 5 的分别是：健康湖北、河北卫生健康、河南省卫生健康委、健康贵州、健康广东。

3.2 发布文章的原创性

以 31 个省级卫生健康委员会公众号 2021 年 4 月 12 - 18 日发布的所有文章（共 1 000 篇）为样本，调查其原创性，原创文章占比约 25.5%，非原创文章占比约 74.5%。同时发现原创文章占比较高的公众号平均点赞数相对较高。

3.3 阅读数排名前 10 的文章特征

推文阅读数排名前 10 的文章中，有 4 篇来自微

信传播指数排名第 1 的健康湖北公众号，WCI 排名第 4 的健康贵州、第 5 的健康广东、第 7 的江西卫生健康、第 9 的健康天津、第 12 的吉林卫生健康、第 16 的辽健康辽医疗服务平台各占 1 篇，见表 1。

表 1 省级卫健委公众号文章阅读数排名前 10 的文章

序号	阅读数	在看数	公众号名称	文章特点
1	100 001	552	吉林卫生健康	疫苗科普
2	100 001	760	健康贵州	社会热点
3	100 001	1 103	辽健康辽医疗服务平台	疫苗科普
4	65 380	145	健康广东	疫苗科普
5	62 885	129	健康湖北	疫苗科普
6	62 824	183	健康湖北	贴近群众生活
7	60 608	113	健康天津	疫苗科普
8	58 861	113	江西卫生健康	互动答题
9	58 218	52	健康湖北	社会热点
10	56 003	91	健康湖北	疫苗科普

注：数据导出时间为 2021 年 6 月 20 日。

3.4 菜单设置情况

31 个省级卫健委公众号除了健康新疆 12320 没有设置菜单栏，健康山西官微只设置政民互动 1 个 1 级菜单，其他均设置 3 个 1 级菜单。大部分公众号菜单栏都设置有便民服务、疫情防控、健康科普、党史学习等相关信息，见表 2。

表 2 省级卫健委公众号 1 级菜单栏设置情况

菜单功能	开通个数
疫情防控	16
健康科普	16
党史学习	7
权威发布	10
便民服务	18

4 讨论

4.1 提升公众号运营质量，缩小传播指数差距

微信公众平台通过订阅、即时推送、互动等功能对社会生活产生重要影响^[1]。从微信传播指数来看，我国省级卫生政务微信公众号传播效果差距较大，排名前 10 的公众号中，中东部地区有 8 个，西部地区仅有两个；排名后 10 位的公众号中，西部

地区占 7 个, 中东部地区有 3 个, 这与我国区域经济发展情况相一致。为了缩小中东西部地区差异, 建议相关职能部门对西部地区公众号运营提供经费和政策支持, 公众号的运营部门积极与医学院校合作, 聘请权威专家为用户撰写高质量、权威性的健康类推文。此外还要重视用户反馈^[2], 不断提升公众号运营质量。

4.2 输出高质量原创性文章, 满足用户需求

随着社会发展, 公众健康保健意识普遍提高。有调查显示 88.3% 的被调查者在日常生活中会关注健康信息, 健康信息已成为生活中必不可少的资源^[3]。原创文章相对而言更能吸引用户关注, 但我国省级卫健委微信公众号文章原创率较低。在国家推广大健康理念的背景下, 卫生政务微信公众号应在了解公众健康信息需求的基础上, 有针对性地发布原创健康内容, 在健康信息传播中发挥主导作用, 成为发布健康信息的权威平台^[4]。在内容撰写上, 要保持内容真实性, 为用户提供高质量的信息内容^[5]。在发布健康科普类信息时, 要重视信息源准确标注以及权威性, 方便用户参考查询, 增强用户对于卫生政务公众号的信任, 优化公众号传播效果。例如微信公众号丁香医生依靠优质专业的医生资源, 保证内容生产专业化, 用科学求证的方式传播健康信息, 吸引众多用户^[6]。推文阅读数排名第 1 的 3 篇文章均与疫苗接种相关, 这是当前公众最为关心的事件, 因此此类内容阅读量最高。

4.3 完善菜单功能, 推出特色服务

微信公众号健康传播具有功能融合、精准性强、互动反馈性强等优势, 通过对 31 个省级卫健委公众号调查发现, 较多微信平台菜单功能设置不完善, 缺少特色服务功能。根据孙亚飞^[7]的研究, 被调查者对网上办事 (76.24%)、信息公开 (73.27%) 和投诉建议 (67.33%) 功能均有较长期待。卫生政务微信公众号要将线上服务和线下督查有效连接, 使用户轻松获取政务信息。微信公众号平台上可开通留言问答功能以收集公众反馈意见, 根据公众需求不断进行改进和完善, 有助于公

众对单位业务进行了解, 有效提升文章点击量, 吸引更多用户, 获得更多阅读量^[8]。另外还可以增加一些特色服务, 如健康浙江的“十大投票”、健康江苏的“健康知识周周练”等, 当用户对话题感兴趣时会积极参与其中, 增强传播效果, 提升服务能力。

5 结语

随着移动互联网和智能手机的普及, 微信公众号和微信朋友圈不断受到公众关注。卫生政务微信公众号承担健康知识传播重任, 应提供优质健康服务, 为提高公众生活质量和健康水平提供助力^[9]。我国各省市均开通了卫生政务公众号, 但其传播指数差距较大, 文章原创性不高, 菜单功能不完善, 相关职能部门应重视微信公众号建设, 优化发布内容, 开通留言功能, 提高运营质量, 以增强卫生政务微信公众号健康教育和促进能力, 满足用户需求, 促进健康中国战略目标实现。

参考文献

- 1 王丽萍, 黄连成, 徐红, 等. 微信公众号在健康教育与健康促进工作中的应用 [J]. 中国健康教育, 2017, 33 (7): 669-671.
- 2 王浩然. 卫生健康类政务微信公众号传播策略及发展建议 [J]. 青春期健康, 2019 (6): 34-37.
- 3 金燕, 张启源. 我国公共图书馆健康信息服务现状调查与分析 [J]. 图书情报知识, 2018 (2): 24-31, 23.
- 4 江汀. 卫生政务微信平台健康传播效果影响因素探究 [J]. 中国健康教育, 2018, 34 (2): 182-184.
- 5 李书鹏. 微信公众号“丁香医生”健康传播现状及对策研究 [J]. 传媒论坛, 2019, 2 (13): 98-99.
- 6 杨霞. 河南省居民健康信息获取行为调查 [J]. 医学与社会, 2020, 33 (9): 92-95.
- 7 孙亚飞. 上海市闵行区卫生监督政务微信需求调查 [J]. 医学信息, 2019, 32 (1): 23-24, 27.
- 8 谢燕芳, 冯晓奇, 黄沙丽, 等. 利用微信公众号进行卫生健康信息传播的运营策略 [J]. 智慧健康, 2020, 5 (15): 9-10.
- 9 江宇, 钟涓涓. 广西卫计委微信公众号矩阵健康信息传播研究 [J]. 视听, 2019 (1): 134-136.