

基于微信公众号运营数据的医学图书馆信息服务研究

张雪娇

(首都医科大学图书馆 北京 100069)

[摘要] 从关注用户、推文和菜单访问等方面对首都医科大学图书馆微信公众号运营数据进行统计分析, 总结目前微信公众号在运营过程中的不足并提出改进建议, 以期提升图书馆信息服务水平, 助力智慧图书馆建设。

[关键词] 医学图书馆; 信息服务; 微信公众号; 运营数据

[中图分类号] R-058 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.10.017

Study on Medical Library Information Service Based on the Operational Data of WeChat Official Account ZHANG Xuejiao, Library of Capital Medical University, Beijing 100069, China

[Abstract] The operational statistics data of WeChat official account of the Library of Capital Medical University are analyzed from the aspects of user data, tweet data, menu access data, etc. The deficiencies of the current WeChat official account in the operation process are summarized and suggestions for improvement are put forward, so as to promote the information service level of the library and facilitate the construction of smart library.

[Keywords] medical library; information service; WeChat official account; operational data

1 引言

随着信息技术和互联网的发展, 以用户为中心, 从用户需求角度出发, 利用云服务和共享知识库连接图书馆、数据资源和用户的新一代图书馆智慧服务平台逐渐兴起^[1-2]。大学图书馆作为知识服务主体, 其服务内容和方式发生改变。随着智能手机普及和移动服务发展, 微信在图书馆移动信息服务中得到广泛应用^[3-5]。微信服务是高校图书馆与师生互动、提升用户体验的重要方式, 是图书馆深

化发展的重要路径和服务能力升级的核心着力点^[6-7]。首都医科大学图书馆微信公众号于 2013 年 3 月 15 日首次推文, 是高校图书馆中最早开通微信服务的成员之一^[5]。本文对该馆微信公众号运营数据进行统计分析, 总结经验、查找不足, 以为医学高校图书馆信息服务进一步发展提供参考。

2 微信公众号运营数据分析

2.1 微信公众号类型

微信公众号目前分为两种类型: 订阅号和服务号。订阅号每天可推送 1 次消息, 条数不限; 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。首都医科大学图书馆微信公众号账号类型为

[修回日期] 2022-07-22

[作者简介] 张雪娇, 硕士, 发表论文 5 篇。

订阅号。

2.2 关注用户数据分析

2.2.1 关注用户属性分析 截至2021年8月13日该图书馆公众号累计关注用户达1.5万。其中女性用户占比约为67%，男性占比约为33%。这与医学院校女性占比较高的实际情况一致。从城市分布上来看，北京用户占比75.61%，与本校生源地区分布吻合。

2.2.2 用户增长分析 除2018年外每年净增关注用户数约为1700~1800人，见表1。进一步分析2017—2020年每月净增关注人数发现，每年8月、9月为新增用户高峰期，虽然2018年4月和5月用户增长数明显高于其他年度，但对总体增长水平影

响不大，说明每年新生入校阶段为公众号宣传的最佳时期。本校每年新生报到后组织新生教育，涉及图书馆资源与服务介绍，其中包含图书馆微信公众号内容。在此期间微信公众号推送“玩儿转图书馆”系列文章，进一步吸引新入校师生关注。秋季开学之初医学文献检索课教师会向学生宣传图书馆微信公众号。相比秋季入学的用户增长高峰，春季开学后用户增长并不明显，但在4月读书月宣传期间会有少量用户增长。2020年初图书馆汇总了一系列免费学术资源在微信公众号上推送。其中2月4日推送的“疫情期间免费开放使用数据库”阅读量达到14810次，是目前为止阅读量最高的文章，可见该时期读者对于免费学术资源需求较强，图书馆及时汇总相关内容进行推送，满足读者学术需求。

表1 首都医科大学图书馆微信公众号2016—2020年统计数据

时间(年)	推文数(篇)	单篇最高阅读量	年度阅读量最高文章题目	累计关注人数	年度净增关注人数
2016	157	6734	公卫学院“我的医学长征路”摄影大赛开始投票了!	8408	1868
2017	219	2764	毕业季! 首医纪念品开始预订啦~	10225	1817
2018	200	2372	赠书啦! 参与活动获赠图书, 很多医学英文原版书哦!!!	11529	1304
2019	165	3206	大爱无声-图书馆里的追梦人	13273	1744
2020	140	14810	疫情期间免费开放使用数据库	15016	1743

注: 累计关注人数统计截至当年12月31日。

2.3 推文数据分析

2.3.1 年度推文数量统计 根据统计, 2017年和2018年发文量相对较多, 2020年度春季学期许多馆内服务和活动并未开展, 推文数量相应减少。目前对微信公众号传播影响力的评价主要通过微信传播指数(WeChat Communication Index, WCI)进行^[6,8-10]。有研究表明发文量与影响力指数不具有相关关系, 文章阅读数和点赞数对影响力指数具有重要影响, 文章内容是影响阅读和点赞数量的主要因素, 高阅读量文章是传播影响力的重要因素; 推送信息特色鲜明、服务针对性较强、原创性文章占比较大时, 影响力指数往往较高; 能够满足学生的实际需求、引发学生情感认同、与国家时事和社会热点问题相关的文章最能引起关注^[6-7]。

2.3.2 推送文章分析 将2016—2020年度推送文

章按照阅读量排序, 选取每年排名前10位的文章进行分析(剔除关于图书馆开馆时间通知的推文)。根据排名, 关于毕业季、考研、科研论文撰写与投稿、医学文献检索、医学英文教材、免费学术资源、图书馆新增服务设施与环境改造等主题较受学生关注。同时随着时间推移一些原本关注度较高的内容逐渐失去关注度, 如学校学科排名、图书馆数据年报等。毕业季和考研类文章每年都定期推送, 被关注度也在下降, 原因可能与内容和题目不够吸引人有关。综上可知与学生学习、生活密切相关的推文内容, 与医学相关的科普文章, 与当下热点相结合的阅读推荐类推文以及题目活泼新颖的推文较受欢迎。

2.3.3 推送图书分析 微信公众号是首都医科大学图书馆进行阅读推广的重要平台。为提高纸本图书借阅量, 图书馆定期推送到馆新书。随着电子书

订购数量增加后续增加电子书推荐内容。每年图书馆会进行读者借阅排行统计,学生借阅量最高的均是专业书籍,这可能与医学生课程设置相对较多、学时较长有关。所以公众号推送图书更侧重于哲学与文学类,目的在于引导学生扩大阅读范围,提高医学生人文素养。从文章阅读量和点赞数分析,关于纸质图书的相关文章更受欢迎。

2.3.4 推送讲座系列文章分析 图书馆微信公众号是重要的信息素养教育平台。为提高学生信息素养水平,首都医科大学图书馆每学期举办系列学术讲座并通过公众号发送讲座通知。根据文章阅读量和点赞数分析,每学期初推送的关于讲座安排的文章受关注度高;之后每周推送的讲座相关文章关注度受讲座内容影响。根据统计2020年度秋季学期讲座系列文章受关注度大幅提升,多期讲座推文阅读量均比往年高,可能与图书馆改用腾讯会议开展线上讲座有关。根据阅读量统计可以看出学生对于论文撰写与投稿、国内外医学文献检索以及文献管理软件使用等主题较感兴趣。

2.4 菜单访问数据分析

2.4.1 各级菜单访问量分析 目前首都医科大学图书馆微信公众号1级菜单设置为“信息服务”“资源服务”“我的微图”;每个1级菜单下设5个2级菜单。其中2级菜单“在线资源”里链接多种资源,主要内容为电子书、电子期刊、视听多媒体资源以及信息素养教育数据库等,部分资源处于试用阶段。有研究发现微信公众号传播影响力与高校图书馆微信公众号服务栏目数量无直接联系;基本服务对传播影响力影响相对较小,需在服务内容设定上结合用户实际需求偏好,利用自身优势^[7]。根据2019年度菜单每月访问量统计,“我的微图”是访问量最高的1级菜单,其中“在借/续借”和“馆藏查询”点击量最高,其次是“在线咨询”和“绑定/解绑”,每学期开学初是访问高峰。与“我的微图”相比,1级菜单“信息服务”和“资源服务”的访问量均不高,部分2级菜单访问量明显存在时间差异,表现为每学期开学初的2~3个月点击量相对较高,如“周三讲座”“新书上架”“悦

读时光”。说明学期之初是向学生进行阅读推广与信息素养教育的最佳时期。

2.4.2 活动举办对访问量的影响分析 图书馆每学期会举办不同活动,根据需要“资源服务”下的一个2级菜单临时更换。2018年秋季图书馆举办“追梦青春,不负韶华”朗诵作品征集活动,2019年4月读书月期间举办“金话筒”朗诵比赛活动,同年9月举办“入馆教育”答题活动。受活动宣传影响,活动期间菜单访问量达到高峰。2019年4月图书馆进行BALIS原文传递和馆际互借服务宣传,相关内容在4月访问量大幅度提高。说明图书馆举办的活动对馆内资源和服务的推广有一定积极作用。

2.4.3 年度菜单访问量比较分析 2020年菜单访问量与2019年相近,说明线上教学模式对图书馆微信公众号访问量无明显影响,仅有“悦读时光”访问量有明显差别,在2020年3月和11月出现两个访问高峰。2020年11月“悦读时光”内容进行升级,在“博看”电子资源内容上增加“QQ阅读电子书”,改版当月访问量大幅增加。2021年6月将“悦读时光”改为“在线资源”,新增多种电子资源,集合电子书、电子期刊、多媒体视听资源以及信息素养教育内容。改版后“在线资源”访问量增加明显,内容丰富后更受读者欢迎。新增加试用的“智能咨询”和“超星读书”内容点击量呈上升趋势。

3 经验总结与改进方案^[11-13]

3.1 维持合理推送频率,精心打造原创文章

3.1.1 合理的信息发布频率与推送方式有效提升微信公众号影响力和关注度^[4,6,9] 高密度的信息推送会引发读者反感进而降低关注度,而过低密度的推送则可能降低读者黏性,因此应保持合理的推送频率。首都医科大学图书馆微信公众号运营由1名兼职人员负责,推文量有限,保持每周3~4次的推送频率,推送时间一般为工作日上午,每次只推送1篇文章,可避免过多文章分散读者注意力,同时保证每周都有一定频率的文章发布以维持读者关

注度。

3.1.2 精心打造能够吸引读者兴趣的原创文章是关键 2019 年首都医科大学图书馆制作的原创视频“大爱无声——图书馆里的追梦人”阅读量超过 3 200,“在看”数高达 148,可见用视频讲述读者喜欢的原创故事较受欢迎。今后可增加此类推送,视频原创作品征集可在学院、附属医院及教学医院开展。图书馆推送的医学科普文章读者非常感兴趣,如“医学故事”系列推文,但是目前推送文章总量少,且均为转载文章。今后可充分利用医学院校优势,图书馆尝试与附属医院及教学医院师生合作,利用其专业知识背景,撰写脚本,再联合绘画和计算机等方面有特长的学生志愿者进行后期制作,一起打造原创医学科普文章。还可与医学人文学院医学史专业教师合作,撰写相关原创推文。此外根据图书馆每年度高阅读量文章内容分析,应加强医学相关资源推送。读者对于医学英文教材、医学文献检索、写作与投稿等主题文章阅读需求较大,每学期可适当增加相关推送内容。

3.1.3 题目设计和内容呈现需充分体现信息服务的创新性^[9] 在文章标题上下功夫,可借鉴流行网络语等,提高读者阅读兴趣,但应避免“标题党”现象。首都医科大学师生中女性占比较大,可采用更可爱、风趣的行文方式,编辑排版风格活泼。此外应重视读者互动,及时回复读者信息、解决读者疑问,以便提高用户黏性以及微信公众号传播影响力。

3.2 满足读者需求,优化菜单内容

公众号服务内容设计合理且满足读者实际需求才能提高影响力。2021 年“在线资源”改版扩容后读者访问量大幅提高,说明调整后服务内容更能迎合读者需求。医学院校学生在临床实习期间需要灵活便捷的资料获取方式,但目前图书馆公众号提供的内容中仍缺少国内外专业数据库资源。今后可通过网页链接或打开其他 APP 的模式集成知网、万方等国内数据库资源,通过本地 PubMed 检索功能提供外文医学文献资源。开展针对读者需求的问卷调查,根据调查结果调整微信公众号服务内容。改版

后的 2 级菜单存在部分功能重复等问题,如“智能咨询”是新增试用内容,与“我的微图”中的“在线咨询”功能相同,后期试用结束后需要重新调整。新增的“超星读书”属于电子书内容,但由于是链接小程序,不应统一放到“在线资源”中,还需与第 3 方公司合作改进。改版目标是根据实际需求不断完善接口功能开发,向读者提供更加满足需求的应用。

3.3 打造信息素养平台,深化阅读推广

之前图书馆仅利用微信公众号进行信息素养讲座信息发布,未能充分利用其服务功能。要将微信公众号逐步打造为信息素养教育平台,在公众号内链接信息素养教育相关资源,不定期推送信息素养相关文章,每学期举办信息素养大赛,提高学生对信息素养教育的关注度,进而提高其信息检索和获取能力。数字化时代信息量大且更新快,学生注意力易分散,阅读动力不足,因此应加强阅读引导^[14]。从首都医科大学图书馆推送的系列文章可以看出,读者对纸质图书较感兴趣,今后可适当增加纸质图书推荐频率,举办阅读打卡等活动。

3.4 组建专业团队,提高运营效率

微信公众号运营在选题、采写、编辑和发布上均需投入大量精力和人力,组建专业运营团队至关重要。本馆微信公众号推文由办公室 1 名人员兼职负责,1 名副馆长负责审核。由于同时负责办公室行政工作以及部分授课任务,很难集中精力运营公众号,每年推文数量不多,原创文章较少,推文形式相对简单,总体来说吸引力不够。可借鉴其他高校经验吸收学生志愿者加入,由学生负责采访编辑,之后由馆员、教师把关审核^[10]。还可联合学生团体,吸收其加入本馆微信运营团队。

3.5 基于大数据挖掘提供个性化创新服务

目前图书馆正在进入智慧服务平台建设时期,运用移动互联网、云计算、大数据、人工智能等技术能够更有效、深入地提供泛在、易感知、精细、快捷、满足读者需求的服务^[2]。学生属于年轻群

体,通过手机获取个性化移动信息服务需求强烈,图书馆可针对读者个人信息以及阅读行为等进行数据挖掘与分析,在此基础上提供更加个性化的信息服务^[12]。

参考文献

- 1 谢蓉,刘炜,朱雯晶.第三代图书馆服务平台:新需求与新突破[J].中国图书馆学报,2019,45(3):25-37.
- 2 刘瑞瑞,张军堂.国内外下一代图书馆服务平台的实践与发展特征研究[J].四川图书馆学报,2020(4):49-52.
- 3 李雪.微信在图书馆信息服务中的应用研究[J].图书情报工作,2014,58(S1):251-253.
- 4 王其和,吴家霞,付可心,等.面向39所高校图书馆的微信调查与分析[J].图书馆学研究,2016(21):23-30,11.
- 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 贾文龙.高校图书馆微信服务发展现状及传播影响力研究——基于“双一流”建设高校的调查与分析[J].图书馆学研究,2018(11):57-67.
- 7 王宗水,刘霞,孙倬,等.高校图书馆微信服务项目共现关联及信息传播影响力研究——以“C9联盟”高校图书馆微信公众号为例[J].图书情报工作,2020,64(3):83-91.
- 8 刘佳静,金洁琴,赵乃瑄.高校图书馆微信公众号传播力评价研究——以“双一流”大学为例[J].图书馆工作与研究,2019(2):40-46.
- 9 蒋婷,郑致静,卢艳艳,等.山东大学图书馆微信公众号运营分析[J].内蒙古科技与经济,2021(4):81-83.
- 10 谭睿.高校图书馆微信公众号传播影响力研究[J].兰台内外,2021(14):67-69.
- 11 张璐平,刘岱.西南地区医学院校图书馆微信公众平台服务调查与分析[J].医学信息学杂志,2018,39(11):77-81.
- 12 袁密密.高校图书馆微信公众号的内容策划与传播效果研究——以5所新媒体热点高校图书馆为例[J].图书馆研究与工作,2019(6):68-72.
- 13 王茜,方安,崔新蝶,等.医学图书馆移动服务现状及对策研究[J].数字图书馆论坛,2018(7):68-72.
- 14 郭芸,邓瑶露,胡萍萍,等.数字化时代大学生阅读认知与行为分析——以华南理工大学广州学院为例[J].西部素质教育,2020,6(9):178-179.

(上接第98页)

- 8 Jabeen M, Yun L, Rafiq M, et al. Information Literacy in Academic and Research Libraries of Beijing, China: Practices, Methods and Problems [J]. Information Development, 2016 (32): 579-591.
- 9 Paterson S F, Gamtso C W. Information Literacy Instruction in an English Capstone Course: a Study of Student Confidence, Perception, and Practice [J]. Journal of Academic Librarianship, 2017 (43): 143-155.
- 10 Aharony N, Julien H, Nadel - Kritz N. Survey of Information Literacy Instructional Practices in Academic Libraries [J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2020 (52): 964-971.
- 11 Bosman L B, Paterson K, Phillips M. Integrating Online Discussions into Engineering Curriculum to Endorse Interdisciplinary Viewpoints, Promote Authentic Learning, and Improve Information Literacy [J]. International Journal of Engineering Education, 2021 (37): 19-30.
- 12 高恬.基于新生培训的嵌入式信息素养教育模式实践与探索——以南京中医药大学翰林学院图书馆为例[J].江苏科技信息,2020,37(8):77-80.
- 13 郑南,夏凯雨,闫朝升.中医院校临床专业学生信息素养调查分析与对策研究[J].医学信息学杂志,2019,40(5):90-93.
- 14 李建梅,保丽娟.信息素养教育嵌入中医经典课程教学中的思考[J].中国中医药图书情报杂志,2019,43(1):62-65.
- 15 张晓艳.“十三五”期间用户需求变化与图书馆服务转型探讨——以广州中医药大学图书馆为例[J].中国中医药图书情报杂志,2019,43(2):34-37.