

肿瘤护理科普公众号用户阅览行为分析

黄跃师, 张晓菊, 张乃立, 张雯

摘要:目的 了解“复肿护理”微信公众号用户阅览情况,为完善护理科普公众号和提高阅览量提供参考。方法 借助微信公众号后台管理平台收集相关数据,进行描述性统计分析。结果 从公众号2016年10月建立至2023年4月,累计发表用药护理、安宁疗护、疾病介绍等18个类别的科普文章99篇,累计关注人数4 006人。统计2023年1—4月每日阅读峰值为9:00—<11:00、11:00—<13:00及15:00—<17:00;每周五阅览人次相对多。关注公众号来源以“公众号会话”“公众号主页”较高。结论 “复肿护理”微信公众号受众增长呈加快趋势,阅览者呈现不同的关注途径、阅览内容、阅览时间等。应针对阅览特征完善公众号建设,提供给读者更好的阅览体验与信息收获。

关键词:肿瘤; 肿瘤护理; 微信公众号; 科普; 用户阅览行为; 健康教育; 多媒体

中图分类号:R473.73;TP393 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.20.012

Analysis of user reading behavior on a popular science public account for oncology

care Huang Yueshi, Zhang Xiaoju, Zhang Naili, Zhang Wen. Department of Nursing, Fudan University Shanghai Cancer Center; Department of Oncology, Shanghai Medical College, Fudan University, Shanghai 200032, China

Abstract: Objective To understand the reading behavior of users on a WeChat public account which is named in abbreviation as "Fu Zhong Care", and to provide reference for optimizing popular science public account and increasing its readership. **Methods** Relevant data were collected using the WeChat public account backend management platform and descriptive statistical analysis was performed. **Results** From October 2016 to April 2023, a total of 99 popular science articles were published across 18 categories, including medication nursing, palliative care, and disease introductions, etc. The cumulative number of followers reached 4,006 during this period. During January to April 2023, the peak reading times were observed between 9:00—<11:00, 11:00—<15:00, and 15:00—<17:00. Fridays had relatively higher reader engagement. The primary sources of 'follow' the public account were through "public account session interface" and "public account homepage". **Conclusion** Users of the "Fu Zhong Care" WeChat public account is rapidly growing, and they exhibit diverse patterns in terms of the 'follow' access, content consumption, and reading time. Based on these reading characteristics, there is a need to enhance the construction of the public account, thus to provide readers with an improved reading experience and valuable information.

Key words: tumor; oncology nursing; WeChat public account; popular science; user reading behavior; health education; multimedia

医学科普是提升群众健康素养,改善人民健康水平的重要途径。中共中央、国务院印发的《“健康中国2030”规划纲要》^[1]指出,应将医学科普宣传融入到大人民日常生活中,以改善人民健康水平,稳步高效推动我国医学知识科普宣传工作健康发展。随着5G时代的到来,掌上移动阅读已代替传统纸质阅读成为公众获取医学健康知识的主要方式。《中国科普互联网数据报告2021》报道,2021年我国科普舆情集中在前沿科技、应急避险、医疗健康3个领域,占比超过70%;其中微信平台凭借其使用操作的便捷性、内容推送的丰富性、信息交流的高效性等优势^[2],成为我国三大网络科普渠道之一^[3]。中国肿瘤新发病例逐年增多^[4],肿瘤患者是特殊的群体,癌症生存者及其家属十分需要肿瘤护理相关知识和信息。医务人员是科普服务的主力军,肿瘤专科护士亦肩负肿瘤防治科普重任。通过微信公众号对肿瘤患者进行健康教

育,可提高效果、惠及更多的肿瘤患者和家属^[5-6],值得开展与跟进。本研究统计复旦大学附属肿瘤医院护理科普公众号用户阅览行为数据,对用户的真实行为进行量化分析,进而了解用户偏好,为公众号后续的管理与发展提供依据,为肿瘤护理科普实践探索提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取复旦大学附属肿瘤医院护理部创建的“复肿护理”科普公众号及其用户阅览行为作为研究对象。该公众号于2016年10月31日通过微信认证,于2018年10月23日通过微信认证名称审核,主要用于推送肿瘤护理相关科普文章。2016年12月2日该公众号发布第1篇文章;2022年1月4日该公众号成立编辑部,编辑部成员由各科室肿瘤护理专科护士8人、护理骨干1人、护理管理者4人组成,主要负责从各个病区征集文章,并对文章进行编辑、审核、排期及发布。自编辑部成立之后,公众号文章的数量、质量均有了更好的保障,近一年来,每月推送文章4~5篇,公众号用户数量有了稳定增长。

1.2 方法

1.2.1 资料收集方法 研究者以管理员身份登录

作者单位:复旦大学附属肿瘤医院护理部,复旦大学上海医学院肿瘤学系(上海,200032)

黄跃师:女,硕士,护师

通信作者:张雯,14034429@qq.com

收稿:2023-05-10;修回:2023-07-07

“复肿护理”公众号后台回顾性地收集 2016 年 10 月 31 日至 2023 年 4 月 28 日公众号发布的信息及用户浏览行为相关数据。采用内容分析法对发布的文章主题进行提炼、归纳。对公众号不同主题文章的发文数量、篇均浏览人次、文章浏览人数、每日阅读峰值出现频次、用户周浏览特征、浏览用户来源、公众号不同发展阶段新增用户数量和用户浏览人次进行统计。

1.2.2 统计学方法 采用 SPSS20.0 软件行描述性分析。

2 结果

2.1 “复肿护理”公众号累计发文及用户浏览情况

累计发表文章 99 篇。根据文章内容,将文章划分为并发症护理、疼痛护理等 18 个类别,各类别文章数及浏览人次,见表 1。浏览排序前 10 的文章及浏览人数,见表 2。

表 1 公众号文章类别、发文数量及浏览人次

序号	文章类别	篇数	浏览 总人次	篇均 浏览人次
1	并发症护理	30	23 507	783.57
2	疼痛护理	11	4 075	370.45
3	营养支持	10	10 713	1 071.30
4	围手术期护理	7	2 198	314.00
5	检查方法介绍	6	4 927	821.17
6	治疗方式介绍	6	8 805	1 467.50
7	用药护理	5	34 940	6 988.00
8	疾病介绍	4	6 404	1 601.00
9	休息与活动	4	3 683	920.75
10	自我形象维护	3	3 034	1 011.33
11	就诊流程介绍	3	1 382	460.67
12	肠造口护理	2	1 696	848.00
13	静脉通路护理	2	1 432	716.00
14	会议通讯	2	153	76.50
15	基础护理	1	966	966.00
16	延续护理	1	218	218.00
17	合并症护理	1	932	932.00
18	安宁疗护	1	2 485	2 485.00

表 2 浏览排序前 10 的文章及浏览人数

序号	文章标题	浏览 人次
1	甲状腺术后要补钙? 为什么?	21 536
2	优甲乐的正确服用	12 357
3	脸色识“胆色”	3 795
4	肿瘤治疗期间应该“增体重”还是“减体重”	3 562
5	化疗期间,你吃对了吗?	3 368
6	“一针癌细胞清零”的 CAR-T 治疗安全吗?	2 992
7	给癌细胞洗个澡——腹腔化疗健康指导	2 762
8	临终告别那些事儿	2 485
9	乳房重建——让心灵不染灰暗,让美丽不留遗憾	2 357
10	丛“淋”里的小哨兵	2 151

2.2 用户浏览行为

2.2.1 用户 24 h 浏览特征 2016 年 10 月 31 日至 2023 年 4 月 28 日,“复肿护理”公众号累计关注人数为 4 006 人。其中,2023 年 1 月 29 日至 2023 年 4 月 28 日,单日阅读次数最多为 1 039 人次,最少 32 人次,平均 131 人次。2023 年 1—4 月日均各时段阅读频次:7:00—<9:00 为 9 人次,9:00—<11:00 为 22 人次,11:00—<13:00 为 14 人次,13:00—<15:00 为 7 人次,15:00—<17:00 为 18 人次,17:00—<19:00 为 5 人次,19:00—<21:00 为 9 人次,21:00—<23:00 为 6 人次,23:00—<7:00 为 0。其中 9:00—<11:00、15:00—<17:00 两个时间段节点阅读人次较高,分别为 22、18 人次,其次为 11:00—<13:00 时间段,为 14 人次。

2.2.2 用户周浏览特征 统计 2023 年 1 月 29 日至 2023 年 4 月 28 日的周浏览均值,见表 3。

表 3 用户周浏览特征 $M(P_{25}, P_{75})$

时间	阅读人次
周一	56(43, 125)
周二	50(41, 66)
周三	49(41, 61)
周四	57(44, 78)
周五	142(84, 192)
周六	70(44, 142)
周日	43(38, 48)

2.2.3 用户浏览及关注的渠道 依据公众号管理平台上的记录统计用户阅读途径。读者主要通过“公众号会话、朋友圈、聊天会话、公众号主页、搜一搜、看一看精选、其他”等途径阅读到本公众号的文章。其中,“公众号会话”来源是指关注了本公众号的用户,在接收到本公众号的推文发布信息后,进入文章阅读而产生的数据;“朋友圈来源”是指读者通过朋友圈中的文章分享,进入文章阅读产生的数据;“聊天会话”来源是指读者通过朋友聊天会话或群聊中的文章分享,进入文章阅读产生的数据;“公众号主页”来源是指读者通过公众号详情页点击进入文章阅读产生的数据;“搜一搜”来源是指通过微信搜一搜服务,主动搜索公众号名字和 ID,从而获得公众号及相关文章信息,并进入文章阅读产生的数据;“看一看精选”来源是指通过微信“发现”中的“看一看”链接发现朋友在看或社交推荐的热门文章,进入文章阅读产生的数据;“其他”来源是指少量用户通过旧版本访问阅读等。

2023 年 1 月 29 日至 4 月 28 日,阅读总人次为 11 755。其中“公众号会话”来源为 3 468 人次(29.50%)、“朋友圈”来源 2 870 人次(24.42%)、“聊天会话”来源 2 190 人次(18.63%)。“公众号主页”来源 1 597 人次(13.59%)、“搜一搜”来源 1 158 人次(9.85%)、“看一看精选”来源 56 人次(0.48%)、“其

他”来源 416 次(3.54%)。

2.3 不同时期用户阅览情况 将“复肿护理”微信公众号按设立时期分为设立初期(2016年10月31日至2018年10月31日,共24个月)、设立中期(2018年11月1日至2022年1月31日,共39个月)、科普编辑部成立期(2022年2月1日至2023年4月28日,共15个月)3个时期,月均阅览人次分别为286.71人次、545.21人次、7 555.67人次;月均新增用户分别为39.08人、35.03人、113.47人。

3 讨论

3.1 依托医院的护理科普公众号能获得读者的支持

“复肿护理”公众号是依托复旦大学附属肿瘤医院,由护理部牵头组稿,多个临床科室及部门供稿,公众号编辑部编辑与管理,面向肿瘤患者、家属及广大群众的肿瘤护理知识科普平台。“复肿护理”公众号区别于各大肿瘤专科医院的官方公众号^[5,7]科普内容多关注肿瘤预防、疾病基础知识、疾病防治知识等,或是只关注单一病种^[8],或重于随访^[9]、延续护理^[10-11],或症状管理^[12-13]等,而是主要聚焦护理知识,内容不限于单一癌种,具有明显的护理学科特色;受众广,且只聚焦科普,暂不涉足其他功能。“复肿护理”公众号自成立以来,阅览人数和用户数量持续增长。在没有专门宣传的前提下,仍持续收获不少用户,反映出很多肿瘤患者和家属确实有通过微信平台获取肿瘤护理相关知识的需求。肿瘤专科医院通过微信公众号媒体平台定期发布相关科普文章可以得到读者的支持与关注。吴晓芸等^[8]的研究表明,微信科普文章有利于提高住院患者满意度,其撰稿也可促进护士的职业获益感。但是,“复肿护理”公众号的用户量与文章阅读量远低于各大肿瘤专科医院官方微信公众号^[5,7],这主要是因为后者多成立时间早、多以医院冠名,故较易搜索及获得关注,且多兼有“就诊服务”“报告查询”“互联网医院”等就医服务功能,这些功能的用户本身就是基数庞大的潜在读者,具有很好的先天优势。“复肿护理”公众号仍处在起步和发展阶段,亟需及时总结经验,优化管理模式,争取更好的发展。

3.2 公众号文章发布内容及时间有待协调优化 从文章阅读量看,乳腺癌患者形象维护、甲状腺术后钙剂服用、肿瘤患者便秘,以及抗癌治疗期间的体质量及营养管理等有关文章阅读量较高,是患者和家属比较关注的热点问题,这也部分符合高菲等^[7]关于肿瘤专科医院微信公众号健康科普内容及传播规律的研究结果;另外,用药护理、安宁疗护、疾病介绍、治疗方式介绍、营养支持、自我形象维护等主题篇均阅览人次较高,提示在后续实践中,可围绕这几个方面的肿瘤护理专科知识加强科普宣传。研究表明,漫画、视频类科普可能会更易于公众阅读^[7],公众号后续也可尝试相关类型的科普。本研究结果显示,近3个月来

每日阅读峰值时段多出现在9:00—<11:00、11:00—<13:00、15:00—<17:00,这与肿瘤患者的作息时间有关,文章发布时间可考虑选择这几个时段。另外,公众号阅读量多集中在周五,这可能与公众号文章多安排在周四或周五发布有关。需继续跟踪用户的阅览习惯,指导发布时间的调整,以照顾大多数用户的阅览习惯。未来的研究可进一步调查用户画像、用户体验和用户需求,以便更有针对性地管理公众号,增强受众粘性。

3.3 公众号的管理与发展模式有待探索与改进 在管理方面,主要负责人的确定和公众号编辑部的成立,明显有利于公众号的发展。“复肿护理”公众号编辑部有1名主要负责人、3名次要负责人和9名编辑。编辑部每年会提前向各临床科室和部门征集推文题目、筛选和修改题目、拟定文章发布日期。各临床科室和部门的护理骨干围绕选定题目撰写初稿,按规定时间提交给编辑部审核、编辑与发布。公众号目前是每周发布1~2篇文章,选题多与肿瘤护理知识相关,暂时没做过多限制。关于文章题目的拟定暂时也没有过多的规定,公众号标题常常利用问句、谐音、网络流行语、感叹号或省略号等来激发受众好奇心,后续也可以参考各大肿瘤医院公众号文章拟题经验,尝试使用如“最新”、“警惕”等字眼或百分数等数据^[7],给受众较强的情感刺激,吸引受众注意,增加文章的点击率和传播效果。有些标题并不能一眼看出其主要内容和目标人群,后续可以考虑采用分类、副标题或关键词的方式在标题或正文开头加以界定,以方便目标人群阅览。后续也可考虑对公众号内容进行分栏归类,增加检索功能,方便用户查找相关信息。公众号目前对于用户留言存在答复滞后的问题,后续可以增加有关留言答复的统一规定与安排,如若设置自动回复,其内容也应及时更新。

编辑部可考虑定期召开交流会议,以加强联系、培训、协调与规范,提高业务水平。医院不少科室有专门的科普公众号,这些公众号也都有很好的科普推文,编辑部可加强与这些公众号的联系与沟通,充分利用和整合这些资源。一些热门主题或话题也可设置专栏,利用连载形式,形成一定的集成效应,与读者建立长期信息传播互动关系。还可邀请各肿瘤医学专家或护理专家参与撰文。后续可加强对公众号的宣传,以吸引更多目标用户,推动公众号的发展。

4 结论

依托专科医院开展的肿瘤护理科普公众号能得到患者及家属的支持与关注,公众号的用户阅览行为提示推文发布时间及内容存有改良空间。公众号的管理与发展模式也有待进一步优化。