



图书馆融入社会网络的案例分析

Case Studies on the Integration of Libraries into Social Networking

孙彩杰 庄小峰 (上海师范大学图书馆 上海 200234)

[摘要] 社会网络是一种新型的信息交流方式,比BBS、Blog更强调互动和交流,吸引了越来越多的用户参与其中。为了让社会网络中的用户也能便利地利用图书馆,一些高校图书馆正在尝试融入社会网络。图书馆融入社会网络是一种有效的吸引潜在用户利用图书馆的方式,但还需要领导层从观念上认可并给予支持,而且要选择进入开放平台的社会网络。

[关键词] 社会网络 图书馆服务 信息交流平台

[中图分类号] G250.72 **[文献标识码]** B

[Abstract] Social networking is a new way of information and communication, which emphasizes interaction and communication more than BBS and Blog, and it has a growing number of users participating in it. To provide library services for users of social networking conveniently, some university libraries are trying to integrate into social networking. The integration of libraries into social networking is an effective way of attracting potential users for libraries, but it needs the recognition and support of leaders from the concept, and chooses to enter an open platform for social networking.

[Key words] Social networking ; Library service ; Information and communication platform

社会网络 (Social Networking), 亦称社会性网络, 是指社会个体成员之间因为网络互动而形成的相对稳定的关系体系, 是近年来出现的一种新型信息交流方式。与以往的交流方式 (BBS、Blog) 相比, 社会网络更强调人与人之间的关系, 是目前最好的维系关系的工具。BBS 虽然也是公共平台, 但注重的是讨论, 而 Blog 是个人平台, 注重

是个人信息发布^[1]。社会网络更强调互动和交流, 在社会网络中, 用户能知道发布的东西被谁关注、好友最近都在做什么等。BBS 没有私人空间, 一切活动是以“帖”为单位、以“帖”为中心, 帖子一发出去就不再属于个人了。Blog 虽然以个人为中心, 但如果写了博客没人看的话就完全没有交流可言^[2]。因此, 社会网络吸引了越来越多的人参与其中。

- [2] Upgrading of Cataloging-In-Publication (CIP) Records[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.oclc.org/worldcat/catalog/quality/cip/default.htm>.
- [3] OCLC Enhance Participants[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.oclc.org/worldcat/catalog/quality/enhance/#enhance>.
- [4] Enhance Evaluation Procedure[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.oclc.org/asiapacific/zhtw/support/documentation/worldcat/records/enhanceevaluation/default.htm>.
- [5] Expert Community[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.oclc.org/worldcat/catalog/quality/expert/>.
- [6] Program for Cooperative Cataloging[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.loc.gov/catdir/pcc/>.
- [7] Cooperative Online Serials[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.loc.gov/acq/conser/>.
- [8] U.S. Newspaper Program[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.neh.gov/projects/usnp.html>.
- [9] 全国图书馆联合编目中心[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://olcc.nlc.gov.cn/about-zxzc2.html>.
- [10] 全国图书馆联合编目中心2009年工作会议资料[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://olcc.nlc.gov.cn/attendent/09年会/资料汇编2.pdf>.
- [11] CALIS联机合作编目中心[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.calis.edu.cn/CALIS/lhml/index.asp>.
- [12] 中国科学院联合目录集成服务系统[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://union.csdl.ac.cn/index.jsp>.
- [13] 上海市文献联合编目中心[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://catalog.library.sh.cn/>.
- [14] 地方版文献联合采编协作网[EB/OL]. [2010-05-13]. <http://www.crlnet.org/>.

[作者简介]

刘 华 女, 1972 年生, 中国科学技术信息研究所站博士后, 助理研究员, 已发表论文 15 篇。

[收稿日期: 2010-05-24]

近年来,一些高校图书馆正在尝试融入社会网络,试图通过这样的社会信息交流方式来宣传图书馆服务,吸引更多的用户利用图书馆。国内一些高校图书馆已经成功地融入了社会网络,分析这些案例将给高校图书馆提高资源利用率、开展网络服务带来启发。

1 图书馆与社会网络融合实践

1.1 豆瓣上的图书馆

豆瓣网很好地利用了社会网络的概念,以书为主题打

造出一个用户完全参与的虚拟知识社区,由“小组”、“读书”、“电影”、“音乐”和“同城”等几个模块组成。笔者于2010年2月26日在“小组”里以关键词“图书馆”进行搜索,共有474个结果。点击进入某一小组,其页面有“自我介绍”、“小组收藏”、“友情小组”、“这个小组的成员也关注的活动”等内容项。笔者又随机浏览了“南大图书馆小组”、“厦大图书馆小组”、“清华大学图书馆小组”、“湖南师范大学图书馆小组”和“湖南图书馆小组”,对其页面内容进行了对比分析,其结果见表1。

表1 豆瓣网上的部分高校图书馆实践调查

内容项	具体内容
自我介绍	自我介绍都比较简单,没有套用官方语言,如南大图书馆小组的自我介绍是“我们在这里记录下那些发生在图书馆的事情/那个美好的下午/那本美好的书/那些美好的人儿”。其自我介绍比较诗情画意,贴近用户生活,易引起用户共鸣。几个图书馆小组都有本馆网站和相关网站的链接。
小组话题	小组话题是最热门的一个内容项,小组成员可以在话题区咨询相关问题,也可以发布一些信息与其他成员分享。组长可以在话题区发布图书馆的相关信息,如厦大图书馆小组介绍了讲座信息和网址更新事项,湖南师范大学图书馆小组发布了“数字资源使用资源推荐”的话题,南大图书馆小组、厦大图书馆小组和清华大学图书馆小组分别介绍了他们基于豆瓣网API开发的馆藏查询插件。几乎所有话题区的内容都支持RSS订阅。
小组收藏	各小组都收藏了一些图书,具有图书推荐的作用。除了收藏图书外,厦大图书馆小组还收藏了厦门大学、厦门大学漳州校区及厦门大学读者协会的非书资源,让更多的人有机会了解厦门大学,也吸引更多的人参与读者协会的读书活动。
这个小组的成员也关注的活动	成员关注的活动大多是讲座、校园活动、书展等,点击该活动的链接就可以在“同城”里显示该活动的详细信息。

在豆瓣网,图书馆小组的创建时间从2005年开始,每年都有很多图书馆加入进来。从表1所列调查结果可知,这些图书馆小组主要是利用豆瓣网来推广和宣传图书馆提供的服务,进行参考咨询,解答用户在使用图书馆时碰到的问题,并发布一些新闻公告和话题贴,以方便用户了解图书馆的动态,吸引用户参与图书馆的相关活动。

除了利用“小组”功能外,有的图书馆还利用豆瓣网的API(Application Programming Interface,应用程序编程接口)完善OPAC(Online Public Access Catalog,联机公共检索目录)的显示效果。目前,江苏汇文软件公司与豆瓣网合作,在汇文文献信息服务系统(4.0版本)增加从豆瓣网获取的封面、内容简介、推荐阅读等内容^[3]。有的图书馆利用豆瓣网的API开发馆藏插件^[4],帮助用户从豆瓣网快速发现图书馆的馆藏信息并借阅或荐购感兴趣的图书等。

1.2 上海师范大学图书馆在开心网的实践

上海师范大学图书馆于2009年11月2日在目前国内比较流行的社交网站——开心网上开通了名为“涂书寮”的账号,踏上了利用开心网宣传和推广图书馆之路,吸引用户了解和使用图书馆。有学者对此给予充分的肯定:“终于找到了图书馆在开心网的帐号,上师大的‘涂书寮’是一个不错

的尝试。其实国外图书馆在Facebook开户很平常,对阅读推广和活动组织很有用。祝贺上师大图书馆走出这一步。”^[5]

目前,开心网提供的组件有50多个,包括照片存储与分享、日记分享、短消息与在线聊天、休闲游戏、在线音乐播放和分享等,具体的组件及其使用方式见下页表2。

1.3 清华大学图书馆在人人网的尝试

清华大学图书馆于2009年11月27日在人人网建立了“清华大学图书馆书友会”俱乐部和“清华Library”用户。截至2010年4月30日,“清华大学图书馆书友会”和“清华Library”共有关注者1039人,均为清华大学的师生;“清华大学图书馆书友会”和“清华Library”各发表了9篇日志,内容涵盖假期借书规则调整通知、新闻公告、组织活动等,日志阅读量最高为302次;以新鲜事的方式告知关注者各种信息服务及学术研讨会信息,允许关注者留言;上传了23张图书馆内景照片;分享了3个利用人人网开放平台开发的应用链接,包括新书通告、图书馆专题培训日程和图书馆公告信息(见下页表3)。

2 案例分析

2.1 参与者的成份分析

表2 “涂书寮”在开心网上的组件使用情况

组件名称	使用方式
照片	上传图书馆的海报、数据库使用中常见问题解答的截图等，通过图片直观地达到宣传和帮助用户使用数据库的目的。
日记、记录	及时发布图书馆的一些动态和新闻，如培训讲座信息、特色服务介绍等。
礼物	可在用户生日当天赠送生日礼物，并致祝贺词，拉近用户与图书馆之间的距离。也经常收到用户为感谢图书馆提供的服务而赠送的虚拟礼物。
网盘	上传一些数据库使用课件及图书馆相关服务使用指南，共享给用户，使他们能够更好地使用数据库、了解图书馆提供的服务。
投票	以投票形式征询用户关于某一问题的意见，并根据反馈意见进行合理改进。
读书	筛选用户想读的书，在中文联合检索系统上检索该书，并以评论形式告知该书的馆藏和电子图书情况；发布一些新书通报，起到新书推荐的作用。
电影	通过电影组件发布图书馆 VOD 点播系统上的新资源，吸引用户来电子阅览室点播观看；收集一些用户比较想看的电影，制作并上传到 VOD 点播系统上。
收藏	发布推荐的网站、学习资源，推送图书馆相关页面等。
知我多少	以答题形式让用户更了解图书馆，熟悉并使用图书馆提供的服务；以短消息的形式告诉用户正确的答案并做出适当的解释说明。
朋友印象	了解用户对图书馆的评价，以便提供更好的服务。
短消息、评论、留言板	通过短消息和评论回复用户问题或提供帮助。有很多用户利用短消息咨询图书馆假期的开放时间、数据库使用等问题，为参考咨询增加了新途径。

表3 清华大学图书馆开发的应用链接的使用情况

应用名称	日活跃	总用户	关注者
新书通告	49	42	1799
图书馆专题培训日程	19	22	384
图书馆公告信息	4	9	228

豆瓣网上的图书馆小组以用户为主，是喜欢图书馆的用户自发创建的，如“南大图书馆小组”、“厦大图书馆小组”、“清华大学图书馆小组”、“湖南师范大学图书馆小组”和“湖南图书馆小组”，虽然都没有创建者的自我介绍，但在“话题”和“回应”帖中都能明确地看出创建者和参与讨论者大部分均为普通用户、读书协会会员及图书馆志愿者，很少有馆员参与，只在“厦大图书馆小组”中有馆员就“准备利用豆瓣 API 增强书目查询系统”征询用户的意见。这种状况的缺点是，很多图书馆用户提出的意见和合理化建议没有人理睬，没有实现馆员和用户的互动，导致参与话题和回应的人数越来越少。

上海师范大学图书馆与开心网和清华大学图书馆与人人网的融合都是图书馆员主动发起并积极参与的，日志和记录也都是围绕图书馆的最新动态和专题培训等信息服务展开的，不仅能为用户提供帮助，还与用户之间实现了很好的互动。

2.2 技术比较

人人网在技术上具有平台开放的优势，清华大学图书馆利用这种优势开发出图书馆的应用组件。虽然目前使用这些应用的用户还不多，但关注者却很多。任何用户添加

了某项应用后，都会在其好友的动态中显示出来，很便捷地宣传了图书馆服务。此外，开心网和人人网都有很多互动性和趣味性比较强的组件和应用，能不断加深用户的体验，更容易与用户产生互动。相比之下，豆瓣网在这方面有所欠缺。

2.3 效果分析

总体来说，图书馆融入社会网络达到了不错的效果。例如，上海师范大学图书馆利用开心网使图书馆融入社会网络，截至2010年4月30日，该馆已通过“日记”、“记录”等组件发布关于培训讲座、动态新闻、特色服务等记录112条，讲座的报名人数增加了40%；通过“短信息”、“评论”、“留言板”等组件解答用户关于数据库使用、假期开放时间、网上展厅等咨询460次；通过“投票”组件征询用户意见（如关于续借起始日的投票），参与投票人数达220多人；通过“朋友知我多少”组件，75%的用户对图书馆都有大致的了解；在“朋友印象”中，好友普遍认为图书馆是“无处不在”的；网站统计结果显示，从开心网跳转到图书馆主页的访问量正在逐渐增加。

3 案例的启发

3.1 图书馆融入社会网络是一种有效的吸引潜在用户利用图书馆的方式

从以上案例可以看出，图书馆通过融入社会网络增加了用户对图书馆的了解，有效地把社会网络中的潜在用户引导到图书馆浓厚的文化和学术氛围中来。图书馆在数字时代受到很大的冲击，据 OCLC 调查显示，45% 的大学生“完

全认同”图书馆网站提供了有价值的信息,但只有2%的人在进行研究工作的初始就利用图书馆网站^[6]。这说明图书馆本身不是没有价值,只是没有足够的吸引力来“粘住”学生。

社会网络的出现为图书馆提供了发展机遇。把信息服务融合到用户乐于参与的环境,图书馆就可以轻松认识“朋友的朋友”,通过认识的人找到更多需要图书馆的人,从而扩展图书馆的用户群;增加用户的粘度和活跃度,通过投票、测试等趣味应用以及可预期和随机的奖励,让用户对图书馆也“流连忘返”;提高馆员与用户、用户与用户之间的交互性,建立起以书为介质、以人为中心的交流互动;让图书馆提供的服务无缝融入用户的社会网络,让用户感到图书馆服务无所不在,从而使图书馆走进用户的空间。

3.2 观念问题是图书馆融入社会网络的最大障碍

目前,对图书馆融入社会网络主要有3种不认同的观点:(1)不认同社会网络机制。社会网络大多采用邀请机制,很多人就是因为有好朋友这层关系才去注册,逐渐体验社会网络提供的各种组件。IT名博鲨鱼认为:“人们不是因为自己开心而去邀请好友的,而是因为邀请后能赚取虚拟的利益。”^[7]甚至有些人认为,在图书馆的用户中宣传这种唯利是图的行为是对图书馆育人功能的抹杀。(2)认为社会网络容易诱发网瘾。许多用户由于过度沉迷于社会网络,弃学习、工作和健康于不顾,表现出常人难以理解的行为和心理,如设闹钟半夜起来偷菜、上课不忘忙着争车位等。这些用户行为导致对社会网络的应用出现很多争议,甚至已有公司禁止员工在上班期间访问开心网等社会网络,不排除在不久的将来,某些学校也会采取类似措施,届时图书馆融入社会网络的实践就毫无意义了。(3)对社会网络的社会信息交流方式不熟悉、不了解。目前,大多数的图书馆领导层不主张或不重视这种交流方式,如上海师范大学图书馆和清华大学图书馆的社会网络参与行为都是由馆员发起的,而且仅是几位懂技术的馆员对此感兴趣,并没有得到馆领导的支持。从以上案例可以看出,图书馆在融入社会网络过程中缺乏计划性和整体推进性。

3.3 社会网络平台是否开放是图书馆需要考虑的重要因素

社会网络成功的原因在于具有众多兼具互动性和趣味性的应用,但用户对这些应用的热度一般不持续超过4个月,所以持续的新应用开发是更好地吸引用户的关键。图书馆选择的社会网络应该是一个开放的平台,这样才能开发出适合图书馆的应用,从而吸引越来越多的用户参与其中。例如,开发用户使用频率比较高的借阅信息、到期提醒和联合检索等应用组件;根据图书馆的特色开发一些读书游戏,如讲述图书馆的工作流程,让用户了解图书的采访、编目、上架、借还等,加深用户对馆员的理解和认同。

4 结 语

图书馆走进用户的空间,实际上是把经过社会检验的信息带入网络空间,对克服网民不健康的上网行为有着积极的意义。更重要的是,社会网络能够拓宽图书馆的宣传渠道,维持图书馆在数字时代的社会地位。然而,任何一种新生事物的出现或发展都会遇到种种阻力,任何新生事物的发展也必然是一个不断完善的过程,社会网络也同样如此。目前来说,图书馆与社会网络的融合还不够完善,仍处在摸索阶段,需要一个逐渐被接受和不断完善的过程。图书馆应充分利用社会网络的优势,敢于实践,在实践中发现问题、解决问题,以树立良好的社会形象,展示自己的资源与服务。

参考文献:

- [1] 众站长看好 SNS 创业前景 细分和垂直是方向[EB/OL].[2009-06-05].<http://www.admin5.com/article/20080814/99015.shtml>.
- [2] 张 瑞.“校园 SNS”火爆的学理思考[J].传媒观察,2007(2):54.
- [3] 江苏汇文软件有限公司[EB/OL].[2010-03-09].<http://www.libsys.com.cn/4/index.html>.
- [4] 各大学图书馆馆藏查询[EB/OL].[2010-03-09].<http://www.douban.com/group/topic/7520655/>.
- [5] 范并思的开心网记录页面[EB/OL].[2009-11-09].<http://www.kaixin001.com/~record/record.php?uid=48870822&abc=1447165216>.
- [6] OCLC. Perceptions of Potential College Students [EB/OL]. [2010-03-05].http://www.oclc.org/asiapacific/zchn/reports/pdfs/studentperceptions_part5.pdf.
- [7] 鲨鱼.开心网的设计和心理学分析[EB/OL].[2009-10-10].<http://qzone.qq.com/blog/620062376-1225188070>.

[作者简介]

孙彩杰 女,1975年生,上海师范大学图书馆信息技术部主任,馆员。

庄小峰 男,1987年生,现工作于上海师范大学图书馆信息技术部,助理馆员。

[收稿日期:2010-05-12]

更正启事

本刊2010年第10期封三刊载的《黑龙江大学信息管理学院被授予图书情报硕士专业学位点》一文中的入学考试课程“图书情报综合(包括信息管理概论、信息检索)”更正为“图书情报综合(包括信息资源建设、情报信息检索)”。

《图书馆建设》编辑部
2010年10月26日