

公共图书馆SNS网站利用情况调查分析

□ 麦志杰 / 东莞图书馆 东莞 523071

摘要: SNS网站是Web 2.0重要应用之一。文章介绍了SNS网站概念,分析了公共图书馆利用信息型、兴趣型、社交型SNS网站的情况,并提出了建议。

关键词: 公共图书馆, SNS, 东莞图书馆

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2012.01-02.007

1 引言

从早期的在线社区、Blog等应用形式开始, SNS网站就处于不断的发展完善中, 并衍生出越来越多的网络应用形式, 随着MySpace、Facebook、Twitter等国外产品, 及人人网、开心网、新浪微博等国内产品的相继流行, 逐渐在网络服务方面取得了自己不可或缺的地位。

2011年1月, 杭州图书馆不拒绝乞丐拾荒者入内读书的事件通过新浪微博转载, 在短时间内引起社会轰动, 成为媒体争相报道、学界普遍关注的焦点。在笔者看来, 事件在折射公共图书馆人性化关怀的同时, 也成为SNS这一新媒体在图书馆社会宣传上的一次标志性事件。

1.1 SNS概念

SNS是社会交往软件(Social Networking Software)、社会

交往服务(Social Networking Service)、社会交往网站(Social Networking Sites)或者社会交往系统(Social Networking Systems)的缩写。其核心在于Social Networking——社会化网络。社会化网络, 是一种基于相互认识、信息往来的社会节点和链接所构成的网络。社会化网络的概念起源于20世纪60年代哈佛大学斯坦利·米尔格拉姆(Stanley Milgram)提出的“六度分隔理论”^[1]。该理论指出, 对于大多数网络, 尽管规模非常大, 但任意两个节点之间有一条相当短的路径, 即通常所说的“任何人之间只要通过六个人的链接就能相识”。现有的SNS正是以个人为节点, 依靠若干个权重较高(例如社交范围特别广泛)的节点以及节点之间的弱关系促成整个网络的连通, 网络关系可以依赖于真实社交、利益关系、共同兴趣等。

1.2 图书馆SNS应用形式

SNS的广泛利用不仅吸引了网站建设者、互联网投资商以及追求新奇体验的网民关注, 也为图书馆网络服务带来了新的机遇。当前, 图书馆应用SNS进行实践服务主要有两种形式: 一是引入或开发相关技术, 在图书馆网站上构建社交网络; 二是利用现有的SNS提供服务, 即以图书馆身份在已有的社交网络网站上注册。就目前我国图书馆界SNS应用情况来看, 第二种方式较为普遍, 也较为成型。

2 公共图书馆SNS应用情况调查

下面, 将选取应用较为广泛的三类SNS网站作为考察实例, 即信息型SNS网站、兴趣型SNS网站和人际型SNS网站, 分析公共图书馆在三类SNS网站中的发展规律、应

用现状、存在问题。

2.1 公共图书馆信息型SNS网站利用情况——以新浪微博为例

微博 (Microblogging 或者 Microblog) 是一种允许用户及时更新简短文本 (通常少于140字) 并可以公开发布的微型博客形式。它允许任何人阅读或者只能由用户选择的群组阅读^[2]。目前, 微博已发展成可通过PC、手机及iPad等移动数字终端收发文字以及多媒体资源的平台。《第28次中国互联网络发展状况统计报告》指出, 2011年上半年, 我国微博用户从6311万暴涨到1.95亿, 增长率达208.9%, 在网民中的使用率从13.8%提升到40.2%^[3], 微博已成为新兴SNS应用亮点。在众多的微博服务商中, 新浪微博占据中国微博用户总量的57%, 以及中国微博活动总量的87%, 是中国访问量最大的网站之一^[4], 因此以下将以新浪微博为例, 进行相应调查分析。

笔者在用户搜索界面中, 以“图书馆”为检索词, 选取“昵称”、“认证用户”选项进行检索, 共得到相关结果124个, 经过查看账户简介、微博内容等, 得到47个公共图书馆微博账户, 在计算相关比例时保留至0.01%。需要指出的是, 部分图书馆在实际注册过程中并未使用标准名称注册, 或是未经过新浪官方认证, 因此实际统计工作中难以将其纳入其中。

(1) 开通数量增长规律

笔者将账户发出首条微博时间视为启用时间, 由于47个样本中有一个从未启用, 实际统计数量为46。经分析, 2010年仅有6个微博启

用; 2011年有40个。笔者认为, 2011年杭州图书馆“微博事件”在刺激各地图书馆开办官方微博方面影响较大。通过图1, 即2011年公共图书馆微博启用时间分布图, 我们可以看到, 在2011年1-4月, 随着杭州图书馆“微博事件”通过微博、新闻媒体等在社会产生热议, 众多公共图书馆看到了微博在社会信息传播中的强大功能, 此段时间内公共图书馆微博启用数量呈现快速上升趋势, 从2010年1年内启用6个发展为2011年4个月内启用21个, 之后随着事件热度逐渐冷却, 增长又随之平

缓下来。

(2) 微博粉丝数量

微博粉丝即关注该账号的人, 因此粉丝数量的多寡反映出该账号的影响度高低。从统计数据中可看出 (如表1), 公共图书馆微博粉丝数量呈现两极分化现象, 粉丝最多的北京市东城区图书馆, 已达27402人, 最少的一个图书馆仅42人。同时, 公共图书馆微博普遍存在粉丝数量较少的情况, 粉丝1000人以下者占到了48.94%, 与微博上动辄数万粉丝的知名人士、机构相比, 图书馆微博仍需进一步加强宣

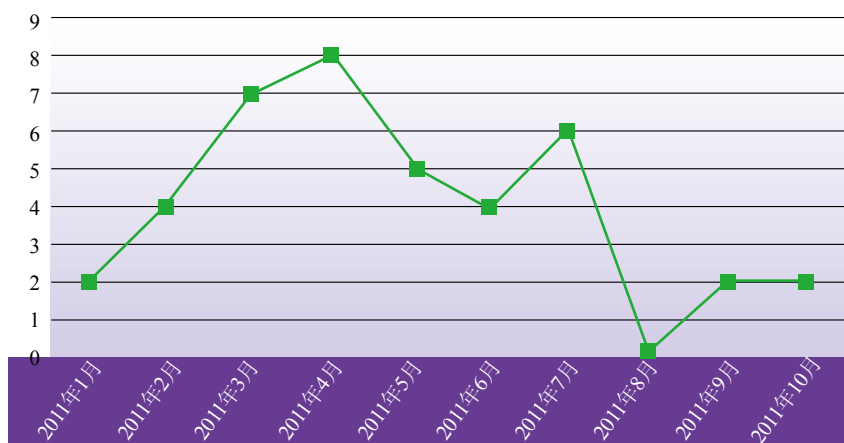


图1 2011年公共图书馆微博启用时间分布图

表1 微博粉丝数量对比

粉丝数量	图书馆数量	比例
10000人以上	3	6.38%
5000-10000人	3	6.38%
1000-5000人	18	38.3%
1000人以下	23	48.94%

传推广。

(3) 地域分布

笔者通过账号简单了解了各个公共图书馆所在省市,按东部、中部、西部进行了划分。从地域分布上看(如图2),东部发达省市公共图书馆占到了开通数量76.6%的绝对优势,这与当前东部地区图书馆事业硬件、软件、人才、宣传等方面发展优势相符合。值得注意的是,西部地区开通微博的公共图书馆甚至超过了中部地区。

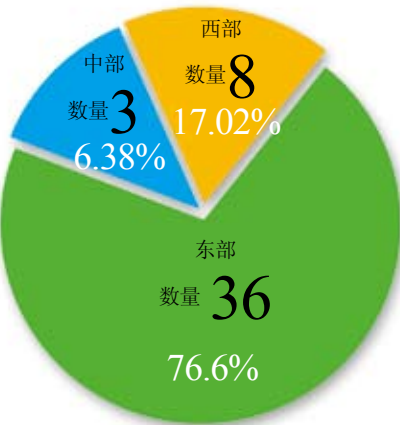


图2 微博相关公共图书馆地域分布

(4) 公共图书馆微博利用模式分析

笔者通过分析、归纳粉丝数量排名前10的公共图书馆微博内容(如表2),力图找出吸引民众关注、拓展公共图书馆社会影响的途径。经考察,这些微博内容主要包括:

①活动信息发布。微博信息短小精干,通过“转发”功能易于在粉丝之间快速传播,在已开通微博的各个公共图书馆中,大部分将以往仅放置于图书馆主页公告栏上的活动信息公告功能放入微博中,拓展了馆内活动的知名度和读者参与度,取得了良好效果。例如杭州图

书馆专门设立了“活动预告”这一话题,将读书会、文澜大讲堂等活动的时间、地点、活动主要内容等信息公布出来,方便关注读者自主参与;温州市图书馆则对文明大学堂、籀园讲坛、读书擂台赛——我爱记诗词等活动进行预告。

②优秀读物推介。图书导读活动作为图书馆传统服务之一,长期以来仅依靠馆内海报、主页网站等单向方式传播,读者处于被动接受地位。作为Web 2.0应用实践的微博在开展导读活动方面充分发挥了交互性特征,读者可以通过实时评论对推荐图书进行评价,同时可通过“@”功能邀请更多人参与书籍评价,实现了以往读书会才能达到的实时阅读交流。在此方面,新疆图书馆“缤纷少儿书籍”微博话题、陕西省图书馆书推系列微博可作参考。

③趣味知识推广。在实际应用中,部分公共图书馆微博通过“转发”或自主发布方式向粉丝推广有关书、阅读、图书馆等内容的趣味知识,以期用简短而不失乐趣、图

文结合的方式开展服务。例如北京市东城区图书馆以“简介+美图”介绍部分世界知名图书馆。

公共图书馆利用微博进行社会宣传、交流有着很大便利,同时也存在部分问题。首先是管理方面,有相当部分的公共图书馆微博未进行认证,注册、命名方面存在较大随意性,作为社会文化服务单位似有不妥;其次是微博发布内容控制方面,公共图书馆官方微博多存在转发数量较大、原创信息较少的特征,而且在进行图书馆相关内容发布的同时,部分图书馆微博管理员根据自身喜好转发了大量非图书馆内容的微博,甚至将自己生活琐事也发布出来,虽能增加微博的人性化色彩,但过多冗余信息有将真正有用信息淹没之虞。

2.2 公共图书馆兴趣型SNS网站应用情况——以豆瓣网为例

在中国数量繁多、形式多样的Web 2.0网站中,豆瓣(douban)

表2 微博受关注前10名

排名	微博名称	粉丝数量	发微博(条)	启用时间	地域
1	北京市东城区图书馆	27402	307	2011年2月2日	北京
2	新疆图书馆	15678	516	2011年4月20日	新疆
3	杭州图书馆	11279	3965	2010年12月7日	浙江
4	神木县图书馆	6416	298	2011年4月25日	陕西
5	陕西省图书馆	6308	1269	2011年4月23日	陕西
6	佛山市图书馆	5167	1808	2010年9月14日	广东
7	温州市图书馆	4763	314	2011年2月13日	浙江
8	首都图书馆	4466	1016	2010年10月26日	北京
9	重庆图书馆	4388	676	2011年3月7日	重庆
10	贵州省图书馆	4057	678	2011年1月13日	贵州

无疑是其中最具有特色的一个,该网站宗旨是以书会友,提供关于书籍、电影、音乐等作品的信息,无论描述还是评论都由用户提供,是一个完全由兴趣组织起来的SNS网站。其中,作为豆瓣网聚集人气的重要阵地,豆瓣小组尤其值得重视。豆瓣小组的出现打破了传统社交网站由管理员建立社区的传统,豆瓣小组的主题、创建与管理都由用户确定,无疑是Web 2.0“用户创造内容”的最佳体现。笔者以“图书馆”为检索词,共搜索到438个小组,经深入考察小组简介、话题内容等,得出99个与实体公共图书馆相关的小组。下面,笔者将就这99个样本进行分析。

(1) 开通时间分布

自2006年开始,豆瓣网开始出现以公共图书馆为名的组,在经过3年的较快发展后于2008年迎来开通的高峰期,该年共有23个公共图书馆小组开通。之后3年开通小组的增长数量在总体上保持稳定(如图3)。

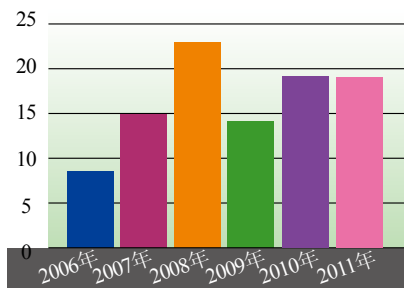


图3 公共图书馆相关豆瓣小组历年开通数量分布图

(2) 公共图书馆相关豆瓣小组地域分布

在99个公共图书馆相关小组中,东部地区图书馆相关小组占总数量75.76%,显现出东部地区图书馆

读者群体规模大、活跃度高的特点,也从侧面反映出该地区公共图书馆事业的蓬勃发展,与微博调查得出的结果基本相符。此外,东、中、西部公共图书馆相关小组数量呈依次递减特点(如图4)。

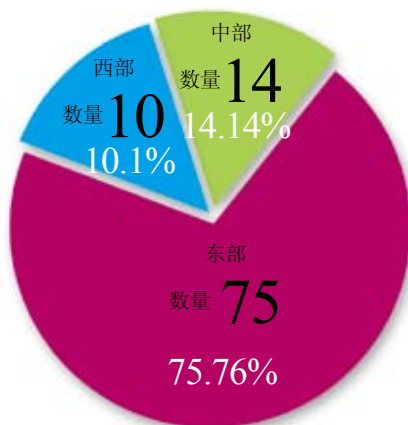


图4 公共图书馆相关豆瓣小组地域分布

(3) 公共图书馆相关豆瓣小组成员人数

99个公共图书馆小组中,各个小组的成员数量同样呈现两极分化现象,人数最多的“中国国家图书馆”小组开通于2006年7月,有成员5000人。而100人以下的小组占了68.69%的绝大多数,其中10人以下的小组甚至有31个(如表3)。

表3 公共图书馆相关豆瓣小组成员人数

小组成员	数量	比例
1000人以上	5	5.05%
500-1000人	7	7.07%
100-500人	19	19.19%
100人以下	68	68.69%

(4) 图书馆利用豆瓣小组的特点分析

笔者以小组成员数量排名前10的公共图书馆豆瓣小组为主(如表4),通过分析、归纳小组内的话题内容,考察公共图书馆豆瓣小组实际作用:

①读者自主了解图书馆的桥梁。基于成员兴趣组建的豆瓣小组由于用户自主参与度很高,为读者自主认识、发掘图书馆打开了方便之门。通过读者发起话题,图书馆管理者可从读者角度重新认识图书馆,深入发掘服务、设施配套、阅读热点等问题,同时也可成为宣传图书馆相关知识、回答读者咨询的另一平台。例如,中国国家图书馆小组内有“国图VS首图大PK(国图首图优缺点对比)”这一话题,从地理位置、乘车路线、网上服务等10个方面进行了分析,得出看书在国图、借书在首图的总结,对于广大读者来说不失为一篇有趣的“技术贴”,对管理者也是一种无形的鞭策。

②图书馆专业人员学术、业务交流平台。豆瓣话题篇幅可长可短、用户参与度高、用户基数大等优势,为地处天南海北的图书馆界人士提供了一个跨越时空的交流平

台。例如上图博刻小组就将自己定位为“上海图书馆员工之间交流、读者想参与也行的平台”，将馆内服务中遇到的问题、部分解决心得在此交流。

③开展书评、影评活动的虚拟空间。豆瓣小组有小组收藏这一功能，由于网站本身即是对书籍、电影等的兴趣组织起来的，为小组发起书评、影评活动提供了基础，各公共馆可将馆内读书会、影评会与网上的小组活动结合，以虚实结合的方式长期、深入地开展活动，培养稳定的读者群体。

在有着诸多优势的同时，公共图书馆豆瓣小组也存在诸多问题。首先是管理问题，豆瓣网中的小组未引入类似新浪微博的“认证”模式，无法确定其建立者、小组成员身份，对于管理是较大难题。例如99个统计对象中，与国家图书馆相关的小组就有9个，与深圳图书馆相关的4个，与上海图书馆相关的4个，虽然细分了讨论人群，但也可能因此陷入散乱、重复的境地。其次是活跃度问题，部分小组创建随

意，成员寥寥，话题较少，甚至长时间没有话题更新，形成了“死组”。豆瓣小组作为Web 2.0较早而且独特的应用，活跃度正是其赖以生存、发展的保证，而从调查中发现，大部分豆瓣网的图书馆小组的活跃度都比较低。豆瓣小组作为兴趣型SNS代表，完全可成为深入挖掘、培养读者利用图书馆各类服务的兴趣的重要助力，例如图书馆行业研究沟通平台、书友会交流阵地、影视书籍爱好者切磋园地等。对此，笔者建议，公共图书馆一方面应建立自己的“官方小组”，另一方面积极关注活跃度较高的小组，通过发起话题和参与话题等方式，以自己的专业知识协助创建者引导小组向着健康、有序的方向发展。

2.3 公共图书馆社交型SNS网站应用情况——以人人网、开心网为例

在近年来社交型SNS网站的发展过程中，人人网和开心网在行业中影响较大，虽然经历着行业内

的激烈竞争及微博等新兴Web 2.0应用模式的挑战，其本身仍具有一定的研究意义。下面，笔者将就公共图书馆在这两个网站的应用进行分析。

人人网前身为校内网，其主页有公共主页和个人主页之分，笔者以“图书馆”为搜索词，在人人网公共主页中共搜索出结果199个，经分析仅有“独墅湖图书馆信息咨询中心”一个结果符合要求，该主页有好友3人，未发表任何信息。

笔者又以“图书馆”为搜索词，在开心网公共主页中搜索出结果4个，经分析“青浦图书馆”符合要求。该主页开通时间为2010年9月6日，最近更新为2011年10月29日，有粉丝4554人，到访人次达37118人，发表信息423条，微博内容包括活动介绍、常识介绍，并有部分管理者角度的感悟等。总体上看，在短短一年时间内吸引了四千余名粉丝，约等于公共图书馆豆瓣小组中最受关注小组5年的推广效果。

笔者认为，人人网、开心网作为较为成熟的社交型SNS网站，整合了多种信息表达工具，包括日志、微博客、留言板、分享等，同时有着成熟的用户群体。公共图书馆完全可以利用此两类网站开展信息推介、读者咨询活动，值得注意的是，人人网前身为校内网，其用户群以高校在校、毕业学生为主，这对公共图书馆拓展年轻读者群体、引导年轻人应用图书馆有较大帮助。

3 公共图书馆SNS网站应用建议

一直以来，图书馆界都在强调Library 2.0建设，通过参与式的、

表4 公共图书馆相关豆瓣小组成员数前十名

排名	名称	成员	开通时间	地域
1	中国国家图书馆	5000	2006年7月10日	北京
2	南京图书馆	4628	2007年2月11日	江苏
3	首都图书馆	4116	2006年4月23日	北京
4	湖南图书馆小组	1806	2006年6月19日	湖南
5	区图观影	1098	2009年5月3日	广西
6	浦东图书馆	987	2007年9月22日	上海
7	我爱大连图书馆	814	2006年6月8日	辽宁
8	我爱浙图	786	2008年3月30日	浙江
9	深圳图书馆	739	2008年9月28日	广东
10	湖北省图书馆	631	2007年12月24日	湖北

以用户为导向的服务提升图书馆用户的使用体验,在改善现有用户的服务外要触及图书馆的潜在用户。在这方面,图书馆SNS服务无疑应成为其中重要一部分。

(1) 合理选择SNS网站。公共图书馆应该根据自身人力条件、馆内服务现状科学选择SNS网站开展服务,例如中小型馆可参考上海青浦图书馆,以功能较为全面的社交型SNS网站为服务主阵地开展咨询、活动预告、书评影评、阅读推荐等活动,在有余力的情况下开通微博作为信息发布平台。大型图书馆可参考国家图书馆,在考虑开通社交型SNS网站、信息型SNS网站服务时,按馆内服务窗口在兴趣型SNS网站进行深入引导,培养固定读者群体。

(2) 科学管理SNS网站服务。应采用专人管理或轮岗合作管理的

方式,安排工作人员定期查看、回复网站信息,避免因长期沉寂导致参与读者兴趣降低、活跃度渐弱的困局。例如,管理者减少粗放管理行为,避免时而沉寂无声、时而突然爆发的信息发布模式,应定期更新主页内容,遇到重大活动则应适当增加报道。

(3) 适时评估,积极改进。在开展SNS服务一段时间后,图书馆应适时进行评估,观察效果,及时调整发展策略。例如在微博粉丝增长缓慢时,应考虑在其他媒体加大宣传力度,更多地参与话题讨论,在发布信息时更多地主动“@”读者;在长期无人参与评论时,应检讨自身发布信息的时效、内容等,而不是闭门造车、顾影自怜。

需要指出的是,大部分公共图书馆利用SNS目的性不明确,只是做到从无到有的过程,没有真正利

用SNS平台做到宣传、服务、咨询、交流的目的。且利用模式多为对读者宣传,与图书馆研究者、工作者频繁利用QQ等即时通讯工具进行交流相比,行业内交流情况仍未全面展开。

4 结语

目前,我国SNS网站的应用仍处于逐步完善的阶段,在看到其日益增长的用户群体的同时,我们也应清醒地看到公共图书馆在开展相关应用方面仍有待加强,存在开通服务的数量较少、应用模式简单不成体系、影响范围较小等问题。在技术应用日新月异的今天,公共图书馆应提升技术敏感度,积极投入SNS网站浪潮中,为自己在信息化社会中早日争得一席之地。

参考文献

- [1] 图书馆2.0工作室.图书馆2.0:升级你的服务[M].北京:北京图书馆出版社,2008:192.
- [2] 维基百科[OL].[2011-11-18].<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%BE%AE%E5%8D%9A>.
- [3] 中国互联网络信息中心.中国互联网络发展状况统计报告(第28次)[OL].[2011-11-18].<http://www.cnnic.cn/dtygg/dtgg/201107/W020110719521725234632.pdf>.
- [4] 新浪微博[OL].[2011-11-18].<http://weibo.com/>.
- [5] 豆瓣小组[OL].[2011-11-19].<http://www.douban.com/group/>.
- [6] 人人网[OL].[2011-11-19].<http://www.renren.com/>.
- [7] 开心网[OL].[2011-11-19].<http://www.kaixin001.com/>.

作者简介

麦志杰(1985-),东莞图书馆助理馆员。E-mail: zjmai@dglib.cn

Investigation and Analysis of SNS Websites Usage for Public Libraries

Mai Zhijie / Dongguan Library, Dongguan, 523071

Abstract: SNS is one of the important applications of Web 2.0. This paper introduces the concept of SNS, analyses the path that public library uses information-based, interest-based, social-based SNS sites, and then gives some suggestions.

Keywords: Public library, SNS, Dongguan Library

(收稿日期: 2011-11-30)