

美国公共图书馆社群信息服务的启示*

张晗旭 洪秋兰

(福建师范大学图书馆学系, 福州 350117)

摘要: 2018年9月美国公共图书馆协会发布最新的战略规划, 提出公共图书馆服务转型的目标。我国公共图书馆在服务领域的发展方兴未艾, 在此背景下, 美国的实例经验值得我国借鉴。本文简要介绍社群和社群信息服务的内涵和意义, 重点从未成年人、成年人职业发展和社区参与三个方面分析美国公共图书馆社群信息服务的实践内容与特点。概述我国社群信息服务的现状与创新实例, 并与美国进行对比, 突出美国经验的可借鉴性, 提出适合我国发展的服务策略。

关键词: 公共图书馆; 社群服务; 社群信息

中图分类号: G258.2

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2019.08.007

社群服务即为基于兴趣爱好、身份特征、地理位置、价值观念或相似经历而聚集的群体提供相关的服务。社群服务的核心在于抓住用户的痛点和首要需求, 增加运营主体与用户之间的动态联系, 从而提升社群的忠诚度并在社群中发展黏性用户。公共图书馆社群服务起始于20世纪70年代的美国, 联邦政府联合地方公共图书馆发起社群信息服务活动, 并建立专门的社群信息数据库^[1]。到了21世纪, 社群信息的发展有了更深的含义, 美国公共图书馆协会(the Public Library Association, PLA)发布的《2018—2022年战略规划》提出, 未来目标为推动公共图书馆服务转型, 从以图书馆为中心转变到以社区为中心, 以满足公众和社区的特定需求^[2]。

社群信息学在国内的传播可以追溯到2010年闫慧教授《社群信息学: 一个值得关注的新兴领域》一文, 自此社群信息学在国内图书馆学研究开始崭露头角^[3]。相比美国, 我国社群信息研究起步较晚。同时, 数据指出在2017年末我国公共图书馆共有3 166家, 全国人均图书藏量0.7册, 全国人均购书费1.7元^[4]; 而美国在2017年共有8 895家公共图书和7 641家分馆, 2014年用于公共图书馆的资金人均36.96美元, 服务内容也从满足用户的文献资源需求升级为“平等、多元化和包容性”的

人文关怀和信息服务, 具体活动涵盖儿童、青少年、成年人和社会失足人群等各年龄各阶层的群体^[5]。我国在国土面积更辽阔的情况下, 公共图书馆的数量约为美国的1/5, 社群信息学的传入还未满十年, 这促使我国将目光转向美国公共图书馆社群服务的建设, 汲取国外经验、立足自身实际发展图书馆事业。

1 美国公共图书馆社群信息服务主要内容

1.1 为未成年人的课余学习和生活提供服务

美国公共图书馆针对未成年的信息服务大致可分为学前儿童早期读写教育和青少年信息素养培养。美国图书馆协会(American Library Association, ALA)认为学前儿童阅读活动重点在于培养阅读兴趣, 因此许多社区图书馆都开展了针对学前儿童的阅读服务, 并在馆内配备了儿童馆员。

如新泽西州的高地公园公共图书馆(Highland Park Public Library, HPPL), 在其官网上清晰地列出未来两周的所有活动, 这其中就有针对3~5岁儿童开展

*本研究得到福建省教育厅研究生教改项目“图情专硕‘工作室’制教学实践探索”和福建师范大学本科教改项目“《信息资源建设》课程创新实践改革探索”(编号: I201812013)资助。

的阅读活动：在周日的傍晚与儿童馆员共同阅读睡前故事，父母可陪同孩子参加活动，有趣的是孩子可以穿着睡衣参加活动，完全摆脱了严肃的阅读环境的束缚，让孩子更放松，对图书馆产生亲切感^[6]。这些儿童阅读活动的开展，得益于一项由PLA和儿童图书馆服务协会（the Association for Library Service to Children）共同发起的计划——“每个儿童准备阅读计划”（Every Child Ready to Read, ECRR）。这项计划旨在帮助父母和儿童馆员培养学前儿童的早期读写技能，该计划同时为图书馆提供ECRR工具包，目前已有超过6 000个图书馆投入使用^[7]。

在关注儿童阅读能力的同时，美国同样看重儿童动手解决问题的训练，建构主义框架（Constructionist Framework）这一描述儿童如何使用计算和物理工具学习的概念早在1980年提出^[8]，这也导致公共图书馆修补工坊（Tinkering Workshop）的产生。如一项公共图书馆在2017年夏天为8~12岁儿童设计的为期4天的活动，旨在向儿童介绍基本电子部件及它们的工作方式（如电路、LED等），同时鼓励儿童学会修理玩具甚至自己发明新玩具。孩子独立地制定计划、选择材料、设计、解决问题等^[8]。美国学者认为这样的活动是基于儿童现有的兴趣和想法，通过自主操作的项目，帮助儿童学会如何制定策略并实施，了解并学会使用生活中常见的材料和工具，在缺少家长的帮助下达到目标^[9]。

而对于青少年，他们要面对的问题是如何在新媒体技术层出不穷的社会提升自己的媒介素养。因此，针对那些家庭贫困的学生，图书馆为其提供了免费的信息技术培训和可联网获取的信息资源。2017年，PLA与美国第三大有线电视提供商考克斯通信合作，开展数字融合服务，旨在帮助低收入家庭的学生利用本地图书馆和专门的学习网站，提升自身的信息素养^[7]。这一项由社区领袖、大学、图书馆等社会各界组织人员共同推动的“数字融合计划”（Digital Inclusion Programs, DIP）除了保障每一位美国人都拥有使用互联网的权利之外，更着重为人们提供强大的数字设备，帮助人们在数字世界进行探索、创造和合作。政策的推广，使图书馆在为学生提供最基本的学习场所和免费电脑的使用之外，还新增了许多培训活动。

1.2 为成年人提供技能培训

2014年由时任美国总统奥巴马签订的《劳动力创

新与机遇法案》规定，允许公共图书馆在求职培训方面使用联邦资金^[10]。而在由皮尤研究中心开展调查的美国公共图书馆2016年度报告中，有80%的受访者认为图书馆必须提供数字技术培训，包括帮助用户使用3D打印机等新型技术设备；50%的受访者认为图书馆必须购买先进设备以帮助人们学习新技术^[11]。

这一民意调查无疑表明了用户对于图书馆提供职业和技能培训服务的态度，而图书馆也正顺应民意，随着时代和技术的发展逐步更新服务。例如，伯克利公共图书馆为成年人提供小企业咨询服务：每周六对用户开放预约，经验丰富的退休企业高管作为志愿者为小企业主或创业者提供1小时的咨询服务；每周三举办代码自学小组讨论，与小组成员共同学习讨论Python、JavaScript、数据科学等知识^[12]。纽约皇后区图书馆为成人提供预约机会，参加学习复印扫描传真机器的使用^[13]。芝加哥公共图书馆联合西班牙住房联盟开展就业机会研讨会，帮助英语西班牙语的双语人士申请职位^[14]。

对于成年人来说，有效获得可信的政务信息与职业发展同样重要。20世纪90年代万维网出现后，作为电子政务信息、通信的主要接入点，图书馆建立了一系列网络基础设施^[15]。因此在电子政务出现后，政府依赖公共图书馆为公民提供技术访问、培训和支持^[13]。如美国公民和移民服务局（United States Citizenship and Immigration Services, USCIS），在新移民的指导文件上将公共图书馆推荐为信息来源地和免费网络入口^[16]。哈福德公共图书馆（Harford Public Library, HPL）联合公立学校、USCIS和非营利组织为移民提供一系列如英语学习、数字素养课程和公民培训等服务。2011年，就有19.3%的公共图书馆配备了至少一名拥有良好技能的图书馆员专门为用户提供电子政务服务^[17]。在此背景下，2011年美国公共图书馆经费及科技使用情况调查显示，89.7%的图书馆帮助用户使用政府网站，80.7%的图书馆帮助用户申请电子政务服务，帮助用户完整填写政府电子表格的图书馆达67.8%^[17]。

人们在互联网接触和使用方面的基础设施、软硬件设备条件上的差异，以及使用互联网处理信息的基本知识和技能的差异^[18]，都会对用户间的信息获取、使用能力产生影响。2010年，美国仅有38%的老年人使用网络，在高中以下学历的成年人中仅有1%的人更有机会使用网络^[19]。图书馆开展新技术培训无疑为那些未受过良好教育、没有一技之长的人群提供了机会。在2016年的民意调查里，有56%的人认为图书馆对所在社区“帮

助人们求职或获得职业培训机会”方面有很大作用,79%的人认为图书馆在“学习新科技知识”方面有很大作用^[11]。以上数据和举例无一不说明了公共图书馆在社群服务方面的创新,拓宽了图书馆的业务范围,也提高了图书馆的社会地位。

1.3 成为新型社区社交活动中心,为用户提供休闲活动

在美国有不少学者将图书馆看作社交媒体最早的适应者之一,它利用自身资源通过信息技术与其社区连接在一起^[20]。由于图书馆提供免费和低成本的资源,以及图书馆作为公共机构的可靠声誉,2011年联邦紧急事务管理机构(Federal Emergency Management Agency)宣布公共图书馆在紧急情况下有资格获得临时搬迁资金^[20]。图书馆被国家赋予的使命在一年后就得予以履行,2012年美国飓风桑迪造成了约500亿美元的损失,灾害严重的后果导致联邦机构首次使用社交媒体协调和实施救灾措施^[21]。公共图书馆作为以社区为基础的服务机构,通过与用户共享可用资源和服务来应对灾难,在居民住宅断电断水断网时,图书馆是深处社区中心的避难所。除了为用户提供安全的避难场地,图书馆作为社交媒体也可以解决人们在灾难期间对谣言和错误信息传播的担忧^[20]。

PLA最新发布的战略规划中规定,图书馆要转型以社区为中心,更好地满足社区居民需求。数十年来图书馆都在朝向社区靠拢的方向努力。2016年度美国公共图书馆报告表明,大部分美国民众表示公共图书馆是社交生活的一个重要部分,有89%的受访者认为图书馆在“提供安全的休闲空间”方面有很大作用,65%的受访者认为图书馆同时是处理某些社会危机时公众聚集的场所^[11]。以上能够表明除最基本的学习阅读功能外,图书馆的休闲、应急等功能正逐渐被认可。

早在2014年,外国学者就已提出“社群构建是图书馆社交媒体的主要功能之一,能够使图书馆成为用户获取研究、学习支持和娱乐兴趣认同的场所”^[22]。传统图书馆的休闲服务很少,图书馆想要另辟蹊径留住用户,同时做好学术和娱乐服务,就必须双管齐下,不拘泥于服务形式和类别,发挥自身公益性和专业性,培养图书馆活动形式多样性的特点。

除逐渐兴起的应急功能外,在日常运营中,图书馆也为用户提供类型多样的休闲活动,包括音乐会、讲

座、游戏等。HPPL在周末举办单簧管假日音乐会、为LGBT人群提供安全的讨论空间^[6]。纽约皇后区图书馆提供针对患有阿尔茨海默症的患者和家属的互助会,在社区普及京剧,举办京剧沙龙,由京剧爱好者和京剧团的专业演员共同参加^[13]。

正如前文所述,在学术和职业发展方面,图书馆利用自身公益的特点,邀请到一批专业人士作为活动的主持人或参与讨论,这就使馆内活动与外界相比有专业性更强的优点;在娱乐方面,图书馆开展的插花、太极、电影赏析等面向居民免费预约的活动,用户可以免费享受到在社会上收费并不低廉的娱乐活动,这一切都得益于图书馆的公益性。图书馆的专业性提升了活动的规格和权威度,公益性吸引了更多用户参与其中,这两种特性的结合使图书馆开发出许多新玩法、新活动,从而推动图书馆多方位的发展。2017年美国公共图书馆服务数据报告显示,参与图书馆活动人数比2012年增加17%^[7],图书馆正逐步在传统借阅功能范围之外,影响人们的生活。

2 美国图书馆社群服务对我国相应服务开展的启示

2.1 我国公共图书馆社群信息服务创新实例

2015年1月,中央印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》(以下简称《意见》)指出,与当前经济社会发展水平和人民群众日益增长的精神文化需求相比,公共文化服务体系建设仍有待提高^[23]。《意见》不仅从政策高度为公共图书馆等公共文化服务机构指明方向,也提出了《国家基本公共文化服务指导标准》,为机构的设备、运行、活动等制定了具体的标准。在中央文件出台一年后,共有26个省(自治区、直辖市)出台了地方实施意见,同时还发布了具体的实施标准,为公共图书馆等公共文化机构的文化共享工程、人均藏书量、服务活动场次等做了具体的规划^[24]。

正如《意见》中指出的公共文化服务体系有待提高,公共图书馆作为体系中的重要组成部分,直到2015年仍有学者认为我国公共图书馆在设施布局、服务、建设体制等方面存在问题^[25],同时也有数据显示2013年公共图书馆阅读推广活动的公众参与率仅为总人口的3.3%;相比起2001年国际图联和联合国教科文组织指出公共图书馆藏书应以每人1.5~2.5册为标准^[24],我国这一

指标在2017年仅为0.7册^[4]。尽管我国公共图书馆还存在一些问题,各方面都有待提高,但随着国家指导文件的出台和对国外先进经验的研究,也有部分图书馆走在发展前列,提高了服务标准或实施了创新型举措。

为了提高公共图书馆的信息服务能力,许多省市首先对公共图书馆服务活动数量做了硬性要求,解决公共图书馆服务内容少、数量低的问题。如江西省要求市级馆年办公益讲座不少于30场(2014年市级馆公益讲座为12场)^[24],西藏自治区要求省级馆年办公益讲座不少于30场(2014年省级馆公益讲座为8场)^[24]。截至2017年底,全国公共图书馆服务活动数量已有了显著提升,全年为读者举办活动155 590次^[4]。同时,提升服务效能、活跃文化生活也是公共图书馆在新时代的重要任务^[23],在《意见》指导下,不少公共图书馆以创新性思路、创造性方法在服务领域探索实践,涌现了一批形式有特点、服务有内涵的公共图书馆,这些图书馆率先垂范,为后来者发展信息服务提供参考。

以南京图书馆为例,2014年人民网刊登了一篇名为《南图等南京图书馆都未设立6岁以下儿童阅读区》的文章,其指出大到南京市图书馆小到玄武区少年儿童图书馆,都不接受6岁以下的儿童入场^[26]。这一区域的空白终于在2016年消失,南京图书馆开设了0~3岁、4~6岁、7~15岁年龄阶层不同的少儿馆,0~3岁少儿馆内不仅环境温馨可爱,桌椅书架等设备都针对幼儿的特点设置,更开设了专门的母婴哺乳室和儿童卫生间。如今南京图书馆的亲子阅读活动已经如火如荼地开展至第6期。在名为“走进孩子的‘视界’——‘绘’读书(第6期)亲子阅读指导和儿童心理绘画引导”的活动中,有专业的教育专家和国家二级心理咨询师主持,现场进行亲子阅读指导、写作引导、儿童心理绘画创作等活动,不仅培养了亲子关系,也为幼儿打下了阅读的基础。除此之外,南京图书馆还运用多种创意阅读载体,包括玩具体验、电子冲浪、手工涂鸦、多媒体欣赏等活动,令人应接不暇。这一系列活动的展开,都得益于图书馆的公益性和专业性,图书馆的社会地位和性质能提高活动的规格和权威度,为参与活动的儿童提供超出家庭能力的更好的教育或培训,帮助普通家庭在不增加经济成本的前提下,享受更多更好的服务。

不仅是在城区内蓬勃发展的公共图书馆有可取之处,乡村图书馆亦能带来全新的经验。位于广州市海珠区的兴仁图书馆,由兴仁书院改建而成,澳门同济慈善会出资捐助,满天星青少年公益发展中心运营,它是推

动乡村儿童阅读最突出的代表。该馆所处龙潭村,有1.8万的流动人口,这些外来务工人员带来了大批的流动儿童,这些孩子普遍家庭条件一般,无法通过原生家庭接受高素质的教育或培训,兴仁图书馆的主体用户正是这样一批孩子,其目的是培养他们的阅读兴趣和文化素养。一方面,兴仁图书馆加入了广州市公共图书馆系统,与海珠区图书馆联系密切,书籍可在广州范围内通借通还,这保障了馆内资源的质量和数量;另一方面,兴仁图书馆开展了3种类型的阅读活动,分别是知识和艺术体验、主题故事会和阅读体验日。同时,中山大学哲学系和当地的禾邻社区艺术促进社都与兴仁图书馆开展合作。前者为儿童读者讲述哲学小故事,培养他们的哲学思维和思考方法,后者为兴仁图书馆提供一系列课程体系和主题绘本,帮助孩子建立人与自然、与本土文化的联系^[27]。趣味性和专业性的结合,背靠广州地区雄厚的财力与资源,兴仁图书馆拥有的高校和社会资源远非一般中小学所比拟,龙潭村的学生在图书馆的帮助下获得了更专业、更有效的学习体验。

南京图书馆在儿童阅读方面的快速发展侧面体现了我国图书馆对儿童群体阅读能力的看重。而流动儿童作为我国社会群体里较为特殊的存在,不管是生活在城市边缘地带,还是留守在农村,本质上都属于信息匮乏群体。美国覆盖所有境内图书馆开展“数字融合计划”和ECRR计划,使所有儿童都能享受到基本的阅读服务,这样的举措和结果无疑值得我国研究和学习。

根据国家统计局数据,2018年中国60周岁及以上人口为24 949万人,占总人口比重的17.9%,根据国际标准,一个国家或地区60岁以上人口数量占总人口比重达10%以上就标志着进入老龄化社会^[28]。老龄群体的扩大使社会养老问题更加凸显,在满足老龄群体日常生活需求的同时,如何做到文化养老是一大难题。在这一背景下,也有图书馆响应老年群体的信息需求,开展针对老年人学习生活的服务。如绍兴市柯桥区图书馆以总馆为中心、社区分馆为依托开展“文化养老”服务。柯桥区图书馆在区内养老中心开设精品馆,并成立由骨干馆员组成的志愿者讲师团,社区在充分调研的前提下,收集老年人的兴趣和需求,为老年人开展免费的培训,既保证了图书馆资源不被浪费,也帮助老年人获得切实需要的技能或体验。图书馆还充分利用城区内的优秀社团,由社团牵头,骨干学员辅导,社区图书馆参与或提供场地,丰富了老年人的业余生活^[29]。

2.2 我国公共图书馆开展社群信息服务的策略

2.2.1 针对未成年人开展信息素养教育

数字鸿沟和知识差距使许多未成年人无法接触最新技术,享受均等化的教育。公共图书馆应努力创造公平平均等的学习机会和空间来解决问题。我国可以参考美国“科学、技术、工程和数学”(STEM)的基本概念,打破用户和科学专家之间的障碍,并鼓励用户将知识应用于生活的各方面。美国一些公共图书馆定期举行“科学咖啡馆”,邀请当地教师在咖啡馆或酒吧等轻松舒适的环境下传播专业知识^[5]。在国内也不乏类似的例子,如江苏省江阴市图书馆和咖啡馆实现网络互联互通,咖啡馆提供场地、设备、人员,图书馆配送资源,将其打造成城市阅读联盟^[30]。在将咖啡馆改造为阅读场所的同时,图书馆也可思考深入合作的可行性,开辟思路,扩大图书馆与外界合作的形式与深度,使联盟不流于表面,真正成为有内涵的学习沟通场所。公共图书馆应借助“科学咖啡馆”等形式,在节约场地、人力资源的同时,扩大与外界的合作交流,深入用户日常生活,也借助咖啡馆等休闲场所为未成年人打造一个轻松无压力的学习环境。

如何在纷杂的网络世界里保护未成年人是随时代发展而产生的新问题。2016年10月美国儿科学会(the American Academy of Pediatrics)提出了关于儿童使用媒体的新建议,呼吁父母为孩子充当“媒体导师”^[31]。同年,美国皮尤研究中心的一项数据显示47%的美国成年人在数字素养准备方面“不情愿”或“毫无准备”^[5]。在互联网飞速发展的今天,网民的年龄趋向低龄化,在2013年一项由中国少先队事业发展中心发布的《第六次中国未成年人互联网运用状况调查报告(2012)》显示,我国未成年人使用互联网的比例高达96.8%,其中78.8%的未成年人每周至少上网一次;未成年人首次上网年龄在10岁以前的比例高达61.8%,家庭互联网普及率高达85%^[32],而在2017年底被调查的未成年人互联网普及率已达到98.1%^[33]。面对互联网上琳琅满目、良莠不齐的信息,以及虚拟和现实交错融合的复杂环境,青少年身心发展不成熟,鉴别力低,易受不良信息和低俗行为的影响与伤害。

公共图书馆可在学校范围之外,根据儿童或家长的具体需求和情况提出建议,模拟积极的媒体行为,帮助评估网络媒体的可信度,为父母提供参考。图书馆也

可开展专题讲座或模拟活动,通过揭示虚假信息的来源、传播目的、运行模式等,从根本上指导未成年人如何分辨网络信息,提高未成年人的信息利用效率和使用能力。

2.2.2 针对成年人开展职业和生活技能培训

面对成年人,图书馆应考虑到这一年龄群体的重心普遍从学习转移到工作和家庭,应多开展职场相关和政策解读的活动。举办办公技术的课程学习,职场礼仪讲解、行业趋势分析、从业经验分享等讲座,不仅能帮助成年人思考制定职业规划,还能将图书馆转变为社交场所,为用户拓展人脉带来更多机会。

同时我国还可参考ALA公共项目办公室与美国金融业监管局(Financial Industry Regulatory Authority)投资者教育基金会合作创建主题为“Think Money”的巡回展览。该展览致力于传播金融知识,包括储蓄、支出和避免欺诈,通过以冒险为主题的故事情节,帮助用户做出明智的财务选择。正如塞勒姆(俄勒冈州)公共图书馆的成人服务馆员所说的“展览最大的价值是证明金融知识并不枯燥或可怕,使用户不必在推销员的高压下获得有关财务信息”^[5]。金融选择与成年人息息相关,公共图书馆应考虑与政府财政部门合作,为用户提供无压力、可信度高、形式丰富互动性强的财务咨询服务。除金融咨询外,图书馆还可将政务咨询扩展到成年人生活的方方面面,开展政策解读、政务答疑等活动,向用户宣传国家在就业、住房、医疗、教育等领域的最新政策。图书馆可提供场地,与相关部门联合举办宣传活动,帮助用户认识与生活密切相关的政策变动,助力用户根据国家政策制定人生规划。

2.2.3 推动图书馆转型为社区参与中心

社区参与是社区成员合作解决社区改善问题的过程。为了应对社区参与日益增长的呼声,ALA与博物馆和图书馆服务研究所(Institute of Museum and Library Services)创建了“图书馆转型社区”(Libraries Transforming Communities),重新构想图书馆在支持社区、参与社区建设的作用^[34]。

根据《意见》,应创新基层公共文化管理机制,推动开展公共文化服务参与式管理,引导城市社区居民和村民参与公共文化服务项目的整体运行,营造社区和

谐环境^[23]。在政策要求公众参与公共文化建设的条件下,我国可参考美国的“会话咖啡馆”(Conversation Café)和“TEDx & Libraries”。前者通过无议程、无门槛进入的会话帮助用户讨论个人、社区或创建和解决问题^[35];后者专注于“值得传播的想法”,通过TEDx活动推动社区成员的参与合作,将人员和资源结合在一起,释放新的想法^[35]。

图书馆转型为社区参与中心,为社区用户提供一个与邻里会面讨论与解决重要问题的场所,开展社区或校园论坛。社区用户通过图书馆获取技术,探索新想法,和图书馆一起打造一个终身学习型的社区。公共图书馆可采取与社区共建的方式,采取总分馆的形式在社区辐射范围内就近建立社区图书馆。在资源上由总馆为分馆提供馆藏和数字资源,但资源的选择与订购由社区居民负责,图书馆的运行与管理由社区居民参与和监督,真正做到社区参与,与图书馆共同解决社区问题。

3 结语

社会由不同的社群组成,图书馆作为服务社会的机构,理应抓住社群的信息诉求,提高自身的服务质量。在转变服务方式的过程中,图书馆不仅收获了更多的黏性用户,也促进了自身的转型升级,丰富了图书馆的社会内涵,从单一的学习场所转变为具有社交、休闲、学习功能的社区中心,提高了图书馆的社会地位。公共图书馆做好社群信息服务工作,不仅是《公共图书馆法》等国家法律政策的规定,也是助力社会文化建设、满足公众精神文明需求的重要环节。

参考文献

- [1] 陆和建,李皖颖.中外公共图书馆社群合作模式案例分析及启示[J].图书馆,2017(9):108-111.
- [2] American Library Association. 2018 State of America's Libraries [EB/OL]. [2019-07-23]. <http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx?id=434975>.
- [3] 陈则谦,张同同.国内外社群信息学的研究现状与发展脉络分析[J].图书情报知识,2017(5):77-88.
- [4] 中华人民共和国文化和旅游部2017年文化发展统计公报[EB/OL]. [2019-08-27]. <http://zwgk.mct.gov.cn/auto255/201805/W020180531619385990505.pdf>.
- [5] American Library Association. State of America's Libraries Report 2017 [EB/OL]. [2019-08-27]. <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2017/public-libraries>.
- [6] Highland Park Public Library [EB/OL]. [2019-08-02]. <http://www.hpplnj.org/>.
- [7] 黄小平. 2018美国公共图书馆状况报告及其启示[J].图书与情报,2018(2):92-99,134.
- [8] PRIYANKA P, ELISABETH R. Tinkering alone and together: Tracking the emergence of children's projects in a library workshop [J]. Learning, Culture and Social Interaction, 2019(22):1-12.
- [9] AZEVEDO F S. Lines of practice: A practice-centered theory of interest relationships [J]. Cognition and Instruction, 2011, 29(2):147-184.
- [10] 马巍. 延伸服务在美国社区公共图书馆的应用及启示[J].图书馆工作与研究,2018(7):28-31.
- [11] HERRIGAN J B, RAINIE L, SMITH A, 等. 美国公共图书馆2016年度报告[J].图书馆论坛,2016,36(12):1-12.
- [12] Berkeley Public Library [EB/OL]. [2018-07-02]. <http://www.berkeleypubliclibrary.org/events>.
- [13] Queens Library [EB/OL]. [2018-11-02]. <http://www.queenslibrary.org>.
- [14] Chicago Public Library [EB/OL]. [2019-01-14]. <http://chipublib.bibliocommons.com>.
- [15] JAEGER P T, GREENE N N, BERTOT J C, et al. The co-evolution of e-government and public libraries: Technologies, access, education, and partnerships [J]. Library & Information Science Research, 2012, 34(4):271-281.
- [16] U.S. Citizenship and Immigration Services. Welcome to the United States: A guide for new immigrants [EB/OL]. [2019-06-02]. <http://www.uscis.gov/files/natlvedocuments/M-618.pdf>.
- [17] College Park, MD: Information Policy and Access Center. Public library funding and technology access survey: Survey findings and results [EB/OL]. [2019-07-18]. http://www.plinternetsurvey.org/sites/default/reports/PLFTAS_Report2010-11.pdf.
- [18] 郭庆光. 传播学教程[M].北京:中国人民大学出版社,2011:215-219.
- [19] RAINIE L. Internet, broadband, and cell phone statistics [EB/OL]. [2019-07-18]. <http://pewinternet.org/Reports/2010/Internet-broadband-and-cell-phone-statistics/Report.aspx>.
- [20] SHARON H. Weathering the twitter storm: Early uses of social

- media as a disaster response tool for public libraries during hurricane sandy [J]. Information Technology and Libraries, 2019 (6) : 37-48.
- [21] Virtual Social Media Working Group and DHS First Responders Group. Lessons Learned: Social Media and Hurricane Sandy [EB/OL]. [2019-07-18]. <https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Lessons%20Learned%20Social%20Me>.
- [22] 杨梦晴, 王晰巍, 李凤春, 等. 基于扎根理论的移动图书馆社群化服务用户参与影响因素研究 [J]. 图书情报工作, 2018, 62 (6) : 85-92.
- [23] 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》[EB/OL]. [2019-08-28]. http://www.gov.cn/xinwen/2015-01/14/content_2804250.htm.
- [24] 冯佳. 公共文化服务标准中的公共图书馆 [J]. 中国图书馆学报, 2016, 42 (3) : 91-102.
- [25] 巫志南, 冯佳. 现代公共文化服务体系中的公共图书馆 [J]. 中国图书馆学报, 2015, 41 (3) : 34-41.
- [26] 南图等南京图书馆都未设立6岁以下儿童阅读区 [EB/OL]. [2019-08-02]. <http://js.people.com.cn/html/2014/02/13/288262.html>.
- [27] 苏日娜. 用户之外: 中国社区图书馆运营过程中的利益相关者需求分析——以广州市满天星兴仁图书馆为例 [J/OL]. 图书馆建设: 1-15 [2019-09-04]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/23.1331.G2.20181207.1044.003.html>.
- [28] 智慧养老, 老了也幸福 [EB/OL]. [2019-08-28]. http://www.gov.cn/xinwen/2019-04/26/content_5386436.htm.
- [29] 朱逸琳. 新时期公共图书馆助力社区“文化养老”的创新实践 [J]. 图书馆研究与工作, 2018 (9) : 62-64.
- [30] 李国新. 现代公共文化服务体系建设与公共图书馆发展——《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》解析 [J]. 中国图书馆学报, 2015, 41 (3) : 4-12.
- [31] American Academy of Pediatrics Announces New Recommendations for Children's Media Use [EB/OL]. [2019-08-28]. <https://www.aap.org/en-us/about-the-aap/app-press-room/pages/american-academy-of-pediatrics-announces-new-recommendations-for-childrens-media-use.aspx>.
- [32] 调查显示: 我国96.8%的未成年人使用过互联网 [EB/OL]. [2019-08-28]. http://http://www.gov.cn/jrzq/2013-07/23/content_2453891.htm.
- [33] 预防青少年网络沉迷刻不容缓 [EB/OL]. [2019-08-28]. http://www.gov.cn/xinwen/2018-09/28/content_5326123.htm.
- [34] American Library Association. What Is Community Engagement? [EB/OL]. [2019-08-28]. <http://http://www.ala.org/tools/librariestransform/libraries-transforming-communities/engagement>.
- [35] American Library Association. Dialogue & Deliberation Resources for Libraries [EB/OL]. [2019-08-28]. <http://http://www.ala.org/tools/librariestransform/libraries-transforming-communities/dialogue-deliberation-resources>.

作者简介

张晗旭, 女, 1999年生, 本科生, E-mail: zhx199903@163.com。

洪秋兰, 女, 1980年生, 博士, 副教授, 通信作者, 研究方向: 社群与信息服务, E-mail: qiulanhong@126.com。

The Enlightenment of American Public Library Community Information Service

ZHANG HanXu HONG QiuLan

(College of Social History, Fujian Normal University, Fuzhou 350117, China)

Abstract: In September 2018, the American Public Library Association released the latest strategic plan and proposed the goal of transforming public library services. The development of public libraries in China is in the ascendant, under this background, the example experience of America is worth learning from. The article briefly introduces the connotation and significance of community and community information services, focuses on the practical content and characteristics of community public information services in America from three aspects: juveniles education, adult career development and community engagement, and summarizes the status quo and innovation examples of community information services in China, and compares them with the United States, highlights the usability of American experience, and proposes a service strategy suitable for China's development.

Keywords: Public Library; Community Service; Community Information

(收稿日期: 2019-07-28)