

# 基于 SNS 的图书馆服务创新

田 野

**摘 要** Web2.0 时代, SNS 推动互联网从虚拟关系向真实社会回归, 进一步加强了信息的交流、传递、共享。图书馆应把握这一有利契机, 主动将馆藏资源和信息服务延伸到用户所在的网络社区。本文阐述了 SNS 的涵义、理论基础, 并在明确 SNS 特点的基础上, 分析了图书馆应用 SNS 的必要性, 探讨了图书馆应用 SNS 的策略。

**关键词** SNS; 图书馆; 策略

**分类号** G250.7

**Abstract** In the era of Web2.0, SNS promotes the regression of internet from the virtual relationship to the real society, and further strengthens the exchange, transfer, share of information. The library should seize this favorable opportunity, take the initiative to extend the library resources and information services to the online community. This article explains the meaning and the theoretical basis of the SNS, then analyzes the necessity and explores the strategy for the library's application of SNS based on the clear SNS features.

**Keywords** SNS; Library; Strategy

**Class Number** G250.7

## 1 SNS 概述

### 1.1 SNS 的涵义

SNS, 全称 Social Networking Services, 即社会性网络服务, 旨在为相互联系的读者用户建立并反映其社会网络或社会关系的互联网应用服务。SNS 以关系(友谊、沟通、建议等的集合)为纽带, 以用户生产的微内容为核心, 以拓展用户真实社交圈为特色, 为互联网用户共享知识、分享心情等提供了超越时空的场所。SNS 的出现彻底改变了互联网用户的生活方式, 将现实生活中的人际关系带进了“网人合一”的新时代。

### 1.2 SNS 的理论基础

SNS 实现的原理是以一个人为中心, 通过一系列工具形成网络关系群, 其重要的理论基础就是“六度空间”理论, 即“你和任何一个陌生人之间所间隔的人不会超过六个, 也就是说, 最多通过六个人你就能够认识任何一个陌生人。”SNS 能帮助用户建立个人网页, 展示个人风采, 然后逐一添加朋友, 并通过朋友认识朋友的朋友, 最终建立自己的社交圈。

### 1.3 SNS 的特点

(1) 真实性。网络信任是人际关系的基础, SNS 采用实名制注册, 大大提高了交友的真实性与可靠性, 降低了人际沟通的成本和风险。

(2) 广泛性。SNS 以网络为平台吸引不同层次、

不同类型的用户, 充分利用现实社会中人际传播的多向互动、即时反馈拉动更多的人访问。同时用户可以在任何时间、任何地点查询、检索、获取所需的各类信息资源, 并随时与其他用户进行互动交流。

(3) 互动性。SNS 通过整合博客、邮箱、个人空间等功能, 为用户提供了在线的互动交流环境, 包括文本交流、文献传递、移动咨询等, 同时提供了强大的搜索功能。

(4) 个性化。SNS 可以让用户根据个人喜好定制元素, 构建个人空间, 包括空间风格、隐私保护等, 此外, 还可以发布很多内容, 如日志、图片、个性签名等。这些个性化元素构成了用户在 SNS 上的个人形象, 是用户构建关系网络的基础。

## 2 图书馆应用 SNS 的必要性

近年来, 互联网上刮起了一股强烈的 SNS 旋风。一时间, 开心网、人人网等频频出新, 受到了人们的青睐。SNS 取得如此巨大的成功, 主要是因为以用户需求为导向, 注重用户体验, 实现了用户黏度最大化, 而这与图书馆“以用户为中心”的服务理念不谋而合。因此, 笔者认为, SNS 与图书馆的有效结合, 必然是一种双赢的选择。

### 2.1 加强对外宣传

目前, 图书馆的主要宣传方式是传统的培训讲座、流动展览等, 告知用户可以享受的信息服

2013 年 3 月 March, 2013

宣传力度有限。Web2.0时代的新宠——SNS为图书馆开拓了网络宣传平台。图书馆利用SNS平台可以加强对外宣传,以简单易懂的方式介绍服务理念、服务方式、服务内容,吸引更多的网络用户。另外,通过有效宣传,可以赢得政府的大力关注,获得财政支持,最大限度地满足用户日益增长的信息需求。

## 2.2 拓展服务空间

传统的图书馆服务一般受时间、空间、文献传递方式等条件的制约,大多是坐等用户上门的阵地服务,辐射范围有限,往往局限于实体图书馆内,无法满足用户方便、快捷、无障碍获取信息的需求。Lib2.0时代,图书馆应主动将服务延伸到用户所在的任何地方,而不是被动等待用户寻找图书馆或图书馆员。SNS以“六度空间”为理论依据,通过“熟人的熟人”这一网络社交拓展方式,可以将图书馆的服务延伸至每个用户,直达虚拟世界。图书馆要充分利用SNS不断拓展服务空间、延伸服务内容、扩大服务规模,从而提高资源利用效率和信息服务价值,实现“无处不在的图书馆”。

## 2.3 丰富服务内容

随着数字技术和网络环境的迅猛发展,用户要求图书馆服务个性化的呼声越来越高。面对如此状况,传统的图书馆服务显得有点力不从心。然而,SNS的出现为始终秉承“用户在哪里,服务就在哪里”的图书馆提供了有效的解决途径。图书馆利用SNS可以将馆内通告、新书导读、书目检索、参考咨询、文献传递等传统服务嵌入到平台中,方便用户使用。同时,SNS融合了显性的馆藏资源和隐性的原生资源,通过交流互动,完善参考咨询服务;SNS将图书馆、用户、作者、出版社、数据库商等紧密相联,通过图书荐购,提高图书采访质量,促进馆藏资源建设。除此之外,图书馆还可以广泛利用SNS,开设计算机培训课程、开展网络知识竞赛,甚至推出电子书外借服务等。这些服务不仅促使图书馆更为智慧,而且还有助于提高用户的信息化水平。

## 2.4 优化服务环境

网络时代,随着技术、方法、环境等因素的演进,用户需求不断变化,图书馆原有的馆内环境、人文环境已无法使用户获得舒适的体验。抱怨、疑问、不满声音四起,图书馆的社会形象受到严重冲击。图书馆可以利用SNS的凝聚力在网站上开设一个强调“参与、互动、个性”的用户俱乐部,允许用户在其中畅所欲言。在SNS平台中,针对用户提出的正面建议,图书馆要积极改进,创新服

务;对于用户倾诉的负面情绪,图书馆要及时、全面地进行收集、整理,并迅速反应,集中解答与释疑,化解与用户间的矛盾,以此优化服务环境,维护图书馆的社会形象。

## 2.5 增进用户交流

众所周知,图书馆与用户的交流程度,是影响图书馆信息服务的重要因素。然而,传统的图书馆服务只注重馆藏资源,多是单方向的推送或查询,导致用户与馆员之间缺乏有效沟通、用户间更是缺少交流的渠道和平台,许多隐性信息难以被发现、组织和传递。因此,图书馆要适时引入用户熟知的SNS,利用其极强的互动性,增进服务的亲切感和信任感,使用户增强对图书馆的依赖,更主动、更多元地参与图书馆工作,从而建立深厚的联系,促进用户互动、资源共享。

# 3 图书馆应用SNS的策略

目前,图书馆虽然已为用户搭建了统一的资源与服务入口,并能提供知识导航、个性化定制等一站式服务,但却在收集用户行为、汇聚用户智慧、促进用户互动等方面没有进一步的突破。图书馆应用SNS能将信息服务有效融合到用户的日常生活中,从而不再是一个提供预定信息的静态系统,而是一个多维互动的信息服务平台。

## 3.1 准确评估

信息发达、竞争激烈的现代社会,用户需求不断变化,图书馆应与时俱进,创新服务,以满足不同用户、不同层次的信息需求。首先,图书馆可以通过发放问卷或者网络问答形式随机调查本馆用户对SNS服务的认同、需求程度,经过充分调研,尝试引入SNS理念和技术,并有效利用SNS吸引用户及潜在用户的优势,开展具有本馆特色的SNS服务;若经过周详的调查分析,盲目应用SNS,则可能导致既浪费资源又收效甚微的后果。其次,开展SNS服务需要投入大量的人力、物力、财力资源,图书馆应立足本馆实际,同时借鉴国内外图书馆应用SNS的成功经验,在真正考虑用户需求、用户行为、用户体验的基础上,制定切实可行的计划,以保证图书馆SNS服务持续、顺利、有效地开展。

## 3.2 模式选择

### 3.2.1 直接加入

直接加入是图书馆发展SNS最便捷的模式,成本较低、操作简单、效果理想、维护方便,适合小

型图书馆或社区图书馆。目前, 国家图书馆、首都图书馆等都在现有的豆瓣网上创建了豆瓣小组, 其中多个小组的成员达到数百人。用户无需登录图书馆网站, 在交朋唤友、娱乐休闲的不经意间就能获得图书馆推送的信息推送服务, 互动性好、实时性强, 是增强图书馆与用户交流的有效途径。

### 3.2.2 积极引进

积极引进是图书馆发展 SNS 的第二种模式, 要求图书馆具备一定的技术实力和服务水平, 适合大中型图书馆。图书馆在引进 SNS 的初始阶段, 应考虑添加社会化软件, 如 Blog、Wiki、IM 等, 以丰富用户在系统内的个人信息, 促进远程交流与合作, 实现资源共享。同时, 还应考虑添加 SNS 应用, 即 SNS 所支持的第三方开发的简单实用的应用程序, 如厦门大学、清华大学等高校图书馆开发的可接入豆瓣的馆藏查询程序。当用户浏览豆瓣图书时, 即可获知该书的馆藏状态, 极大地方便了用户, 体现了图书馆“用户至上”的服务理念。

### 3.2.3 自主开发

自主开发是图书馆发展 SNS 的较高级模式, 不受现有 SNS 网站服务模式的制约, 但要求图书馆有大量的用户积累以及资金保障, 适合有相对固定用户群体的高校图书馆或科技图书馆。这种模式能吸引用户主动登录图书馆网站或是应用 SNS 程序, 能更准确地满足特定目标人群的个性化信息需求。如重庆大学图书馆的个人书斋就是集个性化服务平台、个性化学习平台、个性化娱乐空间为一体的 SNS 网络系统, 旨在将图书馆所有服务整合为一体, 可视为国内图书馆自主开发 SNS 的先例。

因此, 图书馆在计划发展 SNS 时, 应从自身实际出发, 根据用户需求和客观条件等选择最适合的模式, 以完善图书馆的功能和服务。

### 3.3 挖掘用户

用户是图书馆的生存之本。Web2.0 环境下, 图书馆不再是单纯检索、查询信息的场所, 而应成为知识信息共享空间。SNS 具有真实、聚合、互动、分享等特点, 理应受到图书馆的高度重视。图书馆应充分利用 SNS 用户黏度高、交互性强的信息传播优势, 为用户推送信息, 与用户互动, 并与之建立深厚的关系, 提高用户忠诚度。另外, 为了实现用户自治、共建内容, 图书馆员要以开明、平等的心态加以引导, 尊重、培养用户的创

造性、参与性、积极性, 不断拓展新的服务领域。如图书馆员可以建立并加入好友圈、兴趣活动小组等, 在博客、视频、邮件、群组讨论中介绍、推广图书馆服务, 以独特的信息魅力吸引更多的用户参与活动并分享体验, 进而挖掘潜在用户。

### 3.4 隐私保护

图书馆 SNS 的传播优势之一就是实名制, 由此产生的用户对信息安全和个人隐私保护问题的担忧, 限制了图书馆 SNS 服务的推广。因此, 图书馆在开展 SNS 服务时应采取一系列隐私保护措施, 使用户在信任的基础上放心发布姓名、联系方式、日志、照片等私人信息。首先, 技术支持。图书馆应在开放的同时, 采用防火墙、用户认证等相关技术保障用户的隐私安全。其次, 用户教育。图书馆应在用户教育中增加个人隐私保护内容, 加强用户自我保护意识, 引导用户正确使用个人隐私保护技术。最后, 道德建设。图书馆应加强职业道德建设, 提倡馆员自律, 未经授权, 不得擅自收集、查阅、传播用户个人信息, 以此规避馆员泄露用户隐私的风险。

### 3.5 馆员素质

工欲善其事, 必先利其器。图书馆 SNS 服务能否充满活力, 很大程度上取决于馆员的综合素质, 包括信息素养、服务态度、服务效率等。因此, 图书馆应加强对馆员的信息素质教育和职业道德培养。SNS 环境下的图书馆员应从收集、整理、维护文献资源的信息传播者, 转变成从用户实际需要出发开展个性化、人性化、主动化服务的信息导航员。为此, 通过不断学习, 馆员应熟练掌握 SNS 应用技巧, 了解 Web2.0 的其他应用工具, 并能主动关注新技术的发展创新; 同时知悉图书馆 SNS 服务的宣传推广方式、Lib2.0 时代的用户信息挖掘等内容, 使图书馆的 SNS 服务真正吸引用户使用。

#### 参考文献:

- [1] 陈定权, 刘颖. 社会化交往站点(SNS)中的图书馆服务[J]. 新世纪图书馆, 2011(6): 41-44, 6.
- [2] 谢松辰. SNS 在图书馆中的应用[J]. 学理论, 2010(5): 68-69.
- [3] 张琳. 高校数字图书馆引进 SNS 的研究分析[J]. 图书馆界, 2011(1): 7-8, 21.
- [4] 苏建华, 汪初芸. 国内外高校图书馆应用 SNS 的比较研究[J]. 情报资料工作, 2011(2): 102-104.
- [5] 胡丽丽. SNS 在高校图书馆中的应用研究[J]. 农业图书情报学刊, 2011(10): 19-22.

#### 作者简介:

田野(1973—), 女, 副研究馆员, 西丰县图书馆, 辽宁, 铁岭, 112400.

2013 年 3 月 March, 2013