

泛在信息环境下图书馆的社交媒体服务创新

陈宝生

山东社会科学院图书馆发展研究院

【摘要】随着信息技术、多媒体技术和网络技术的发展，泛在环境下图书馆的社交媒体服务创新渐渐成为社会研究的热点之一。在这种环境的影响下，传统的图书馆服务也要随之作出调整。泛在信息技术的发展使知识信息的存在及传播方式发生了改变，图书馆传统知识信息集散中心的地位受到挑战，图书馆利用新型的社交媒体开展泛在化服务，是图书馆应对泛在信息环境变化的一个新抓手。文中将对当下图书馆社交媒体服务存在的问题及改进策略进行分析探讨。

1. 泛在信息环境对图书馆的影响

泛在环境是由网络设施、硬件、软件、信息资源和人有机组成的新一代的知识基础设施。它是一个无所不在的、自然的、易于使用的学习环境，任何人都可以在任何地方、任何时间、以他们身边的便携式设备来获取他们所需要的信息资源。泛在环境对图书馆的服务产生了多种影响。当前，泛在信息环境下主要有三个突出的特点：

一是知识信息的“泛在”。泛在信息环境下，知识信息是无所不在的，人们利用新的信息技术在任何时间，任何地点都可以接入某一特定的信息资源网络，从而产生知识信息检索、存储、传播、交流等需求行为，并且它们并不独立存在，而是与人们的学习、工作和生活紧密融合在一起的。

二是泛在环境赋予了用户更强大的信息获取能力，人们倾向于碎片化的知识信息需求与即时获取。与以往相比，网络信息时代人们生活节奏加快，更喜欢利用零碎时间以方便快捷的方式来获取信息。人民日报早在 2012 年所作的一项调查结果就显示，“网络(54.12%)、报纸(46.32%)和电视(43.83%)是受访读者最重要的二种信息渠道”“近四成(38.3%)的人习惯了‘先看标题，如果感兴趣就往下看’，另有 32.99%会‘挑喜欢的版面或栏目看’，‘从头到尾仔细看’的不到 15%”“过半数(51.56%)受调查者平均每天用于阅读人民日报的时间在半小时以内，只有 17.44%的读者选择了一小时以上。

三是泛在环境下，随着用户信息获取手段的提升以及知识之间交叉联系日趋紧密。个体获得高质量、精准信息的难度加大。泛在信息环境下，身处其中的每个人既是知识信息的使用者同时也是知识信息的生产者与传播者，都被海量的纷繁复杂的信息所包围着，无法高效获取准确、可靠的信息。为应对以上趋势，图书馆界提出了建设“泛在图书馆”的构想。在理念上，研究者们已基本取得共识，普遍认为以用户为中心、嵌入式服务、高度交互性、多元化是“泛在图书馆”的应有之义。实践方面，以数字图书馆建设为蓝本，图书馆界也在一定程度上践行了泛在图书馆服务的理念，但是从实际效果来看，受用户信息素养、访问控制、资源建设等因素影响，并不能将服务范围延伸至每个有需求的用户身边，公共图书馆服务与用户需求之间需要一个即时、速达、便捷的渠道。

2. 泛在信息环境下社交媒体的发展状况

泛在环境为用户提供了更加宽阔的信息获取条件。用户希望从图书馆获取更多、更全面、更广泛的信息资源。随着泛在信息技术的普及，包括社交网站、微博、微信、博客、论坛等在内的社交媒体在近年来发展迅猛。社交媒体作为新兴的网络交互工具，具有即时沟通的便捷性和应用的灵活性，有着超乎想象的发展速度以及传播形式。全球调研巨头凯度集团发布的《2016 中国社交媒体影响报告》显示中国正处于社交媒体快速发展阶段，社交媒体用户加速增长，已占城市居民一半。有数据显示，在网络中存在着庞大的利用社交媒体获取数字知识信息的人群，社交媒体阅读正在成为一种新的阅读趋势。中国新闻出版研究院 2016 年 4 月 18 日公布的第十三次全国国民阅读调查数据显示：在数字阅读中，微信阅读最为普及，据统计，有 51.9% 的成年国民在 2015 年进行过微信阅读，同比增长 17.5 个百分点，增幅超过 50%；2015 年微信公众号每天阅读量总数超过 30 亿次，39.8% 的用户每天都会点开公众号，48.8% 的用户会因为文章有价值而选择转发到微信社交圈”。这正如刘兹恒所指出的那样：“当前人们信息获取和阅读方式呈现出多渠道、移动化、社交化的特点，数字阅读正在逐渐融入大众生活，满足了任何用户在任何时间、地点以任何方式获取任何内容的阅读需求。”日换句话说，社交媒体平台已经成为人们获取知识信息的主流媒介。

从泛在信息环境下知识信息传播及需求特点和影响可以看出，图书馆要开展泛在服务，前提是必须要建立一个泛在的双向交互式的知识信息传播网，使每个有需求的图书馆用户通过信息技术手段在任何

时间、任何地点都可以连接到图书馆的资源与服务，与此同时，也可以将图书馆的资源与服务送到用户身边去，并嵌入到用户的学习、工作和生活中去。社交媒体平台恰好可以满足这一条件。社交媒体受众广、用户参与度高、便捷性强、交互性高与泛在图书馆的理念十分切合，可以成为图书馆开展泛在服务的个新途径，或者说个新抓手。当图书馆不是以“高冷”的机构面孔，而是以“忠实的朋友”的身份出现在用户的社交圈中时，那么，真正嵌入用户生活、学习、和工作的泛在服务模式将开启。

3. 泛在信息环境下图书馆社交媒体服务的发展

3.1 图书馆界已开始重视社交媒体的利用，但仍有不足

3.1.1, 图书馆对社交媒体的利用率不高，覆盖率低

目前，国内图书馆真正利用的社交媒体平台主要是微博(包括新浪微博和腾讯微博)和微信。以公共图书馆为例，2016年《全国公共图书馆微博微信监测月报》纳入监测统计范围的公共图书馆微博约70家、微信公众号50余家。就3000多家的公共图书馆总量而言，开展社交媒体服务的公共图书馆数量并不多，40家省级以上公共图书馆中，只有24家活跃的。

3.1.2 服务内容层次单一

图书馆主要是利用微博、微信平台的受众优势进行营销(阅读)推广，将其作为信息发布通道。换句话说，图书馆仅把社交媒体平台作为传播知识信息的辅助工具，在社交媒体平台传播的只是知识信息的形式，而不是知识信息的内容。

3.1.3 图书馆没有制度建设和策略支撑

图书馆开展社交媒体服务依然处于探索创新的阶段，对于这项由数字时代社交革命带来的服务变革，还没有进行深入系统的研究和经验总结，也就没有建立起有效的策略支持和统一的标准规范。

3.2 图书馆社交媒体服务进一步发展的策略

3.2.1 提高对社交媒体服务的重视程度

图书馆应将社交媒体服务列为常规服务项目。图书馆的社交媒体服务是为了应对网络信息社会发展潮流而做出的创新，但它的前沿性并没能避免它被边缘化。社交媒体服务只有同其他基础服务一样被给予足够的重视，才能解决后序的人才、制度建设、资金、资源等等系列问题。

3.2.2 加强服务的规范化、制度化

首先，图书馆要改变没有专职工作人员从事社交媒体服务的现状，培养、组建支熟练掌握前沿信息技术并能研判信息社会发展趋势的专业工作团队；其次，图书馆要制定社交媒体服务相关的工作制度，规范社交媒体服务流程，提高社交媒体服务的效能。

3.2.3 落实社交媒体服务的资金保障

图书馆应该对社交媒体服务进一步发展所需进行的技术攻关、资源加工与采购等环节进行预算评估，并最终解决社交媒体服务无资金支持困境。

3.2.4 进行服务资源的开发与整合

图书馆现有的资源结构、资源形式并不能满足社交媒体信息传播的需要，图书馆需要改变已有知识信息的形式，并深度挖掘和整合网络信息资源，满足社交媒体读者碎片化的知识信息需求。

3.2.5 开展以用户需求为中心的个性化信息服务

图书馆不仅要区分社交媒体平台上用户群体满足其各自不同的资源与服务需求，还要深入开展参考咨询服务，因为社交媒体用户信息需求的即时性要求图书馆不仅仅为其提供文献信息的线索或来源，而是要提供围绕其个性化需求所制定的切实可行的系统化方案。

3.2.6 做好大数据的采集与分析

在网络信息社会，社交媒体是反映社情民意的“晴雨表”，图书馆通过对社交媒体大数据的采集分析，可以更加了解用户的信息需求，从而调整服务策略：可以研判舆情发展的动向，从而提供深度的信息服务。

4. 面向用户需求的泛在图书馆社交媒体创新服务

泛在环境下，用户对图书馆提供的信息资源、服务都有了更高的要求。但是，用户的最终目的是要获取问题的科学的解决方案。这就需要图书馆将服务与用户需求有机结合起来，保证服务的出发点和落脚点是基于对用户需求的科学研究和满足的基础上，从而保证图书馆提供信息的准确性和科学性。图书馆只有充分利用新技术，不断拓展和丰富信息资源，创新和完善服务方式，才能够充分满足泛在环境下用户的需求。

4.1 利用开放存取提供信息服务

开放存取是国际科技界、学术界、出版界、信息传播界为推动科研成果利用网络自由传播而发起的运动。通过数字技术和网络化通信手段，任何人都可以及时的、免费的、不受任何限制地通过网络获取各类文献资源的全文信息。开放存取的突出优势是提供的信息资源内容新、涵盖全、科技含量高、完全免费。通过建立开放存取环境，图书馆可以不再依靠传统的出版机构来获取资源。图书馆可以根据用户的需要，及时的为用户提供最新的、全面的、科技含量高的信息资源服务。开放存取迎合了网络时代信息交流的特点，开创了一种新的、高效的交流模式，也为泛在环境下的图书馆信息服务提供了更广泛的资料利用途径。目前开放存取模式下的服务主要有以下几种，一种是建立学术信息管理系统，利用数据仓库搜集、组织、保存和发布机构内产生的知识信息，并向社会提供免费利用服务。一种是建立开放存取期刊，通过协议作者放弃稿费、转让著作权的方式，保证期刊免费向社会开放的合法性，同时建立起专家评审制度，确保期刊的质量。

4.2 加强对网络资源的开发利用服务

当前，网络信息资源已成为社会信息资源的重要组成部分，也是用户信息需求的一个重要方面。传统的信息服务机构如报纸、图书、电视等都开展了数字化网络服务，图书馆可以加强对网络资源的选择和组织，为用户提供资源引导和检索，以便于用户的使用。另一方面，图书馆还可以根据用户的需要，有针对性的对网络资源进行系统性的开发和存储，建立基于用户个性化需求的网络信息主题仓库，并

在此基础上，建立起图书馆之间的开放共享的网络信息仓储平台，为广大用户提供更加个性化、系统化的网络资源服务。

4.3 利用网络工具促进图书馆知识迁移

泛在环境下用户可以通过 Blog / Podcast, Micro Blog, Wiki, MSN, QQ 等软件工具，以注释、评论、个性化标签、聊天等方式开展学习方法和学习经验的知识交流。图书馆可以对这部分知识进行组织和存储，形成新的知识资源，进而融入到图书馆信息环境中，提供给用户进行知识的共享和交换，从而提升用户利用图书馆获取知识以及创新知识的能力。同时，图书馆还可以利用泛在智能强大的互联能力，营建由各个领域专家、学者、图书馆员及用户等多方参与的知识社区，通过丰富生动的可视化的系统工具，为用户与用户、用户与专家之间搭建起知识沟通的桥梁。

4.4 开展指导服务培养用户知识创新能力

用户是图书馆知识迁移服务的主体。图书馆可以通过开展指导服务，培养用户的创新精神和知识加工能力，让用户主动建构知识迁移的氛围和习惯，实现图书馆用户自我获取知识、自我更新知识、自我创新知识的格局，使知识能更有效获得广泛迁移。图书馆可以对用户开展信息加工、提炼等方面的指导，也可以定期不定期开展由图书馆专家、图书馆员指导的技能培训，提高用户的知识加工、知识发掘、知识创新能力，从而更好的开展知识迁移服务。

4.5 完善图书馆网站服务

图书馆网站是图书馆开展服务的重要环节。用户对图书馆网站的需求主要是检索、查询、下载等。泛在环境下，用户可以利用便携设备通过无线联网，建立与图书馆网站的链接，来获取图书馆网站的服务。因此，图书馆网站的建设质量以及图书馆硬件水平直接影响着图书馆网站服务的层次。图书馆网站的设计直接影响着图书馆的服务质量和水平。在页面设计上，图书馆网站要力求页面简洁，各项服务内容要使用户一目了然。在网站服务功能方面，要提供智能化的检索工具和统一的检索界面。图书馆网站可以采用智能化网页分析结构，对不同检索系统返回的检索结果同时进行多线程分析，并以最快的速度将最合理的结果反馈给用户。泛在环境下，图书馆要加强硬件建设，提高图书馆网络传输能力，提高图书馆网络的稳定性，提升检索效果，满足用户的需求，全面提高图书馆服务质量，提升图书馆的服务层次和能力。

4.6 图书馆之间加强合作建立协作联盟

泛在环境要求各图书馆打破门户界限，敞开图书馆的大门，向社会各界用户提供服务。各个图书馆要更好、更深入、更有针对性地服务用户：第一，打破行业限制，实现公共图书馆、高校图书馆资源真正共享。目前我国高校系统图书馆已经建立一定信息资源共享机制，但这种共享并没用实现完全的信息共享，高校图书馆和公共图书馆之间、各个图书馆之间的资源，由于各种条件限制，只能实现部分共享。第二，各个图书馆之间加强服务的合作，每一个图书馆由于条件限制，并不能完全满足本馆用户所提出的所有服务，因此各个图

图书馆可以通过社交媒介建立服务的合作，各个图书馆联合起来为用户提供服务。如可以建立区域的图书馆咨询服务系统，图书馆可以把本馆不能解答的咨询问题转给能够解答问题的其他图书馆，这样将大大提高咨询服务的效率。第三，建立图书馆工作人员交流机制。目前，我国各个图书馆工作人员一般是长期固定在一个图书馆工作，直至退休，无疑，既限制了图书馆工作人员的眼界，又不利益于了解同行其他图书馆的工作情况，因此，有条件的图书馆可以建立图书馆之间的工作人员交流制度，加强图书馆工作人员相互了解、相互学习。

综上所述，泛在信息环境下，图书馆要从人才、资金保障、服务创新等各方面深入开展社交媒体服务。这是图书馆应对泛在信息社会挑战，捍卫图书馆知识信息搜集、储存、传播中心的地位，实现图书馆泛在化服务的重要抓手。

参考文献：

1. Judith Edwards. The good, the bad and the useless:evaluating Internet resources[EB/OL].<http://www.ariadne.ac.uk/issue16/digital/>, 2010-10-20. 2 蒋颖.

2. 因特网学术资源评价：标准和方法[J]. 图书情报工作, 1998, (1):27-31. 3 池忠仁, 王浣尘.

网格化管理和信息距离理论：城市电子政务 流程管理[M]. 上海：上海交通大学出版社, 2008:157-170. 4 王浣尘.

3 信息距离与信息[M]. 北京:科学出版社, 2006: 23-55. 5 池忠仁, 王浣尘.

作者简介: 姓名: 陈宝生、性别: 男、年龄: 1962年8月、籍贯: 广东罗定、山东社会科学院图书馆、职务职称: 副馆长、研究馆员、研究方向: 图书情报学、邮箱: baosheng268@aliyun.com、联系电话: 18853196028.