

图书馆领域社交网络应用研究述评与展望*

刘璇

摘 要 随着网络技术的发展,社交网络逐渐成为一种文化现象,在图书馆领域的应用也日益受到关注,并成为图书馆现代化的一个重要特征。2007年,社交网络正式成为图书情报界一个新的研究方向,其应用从最初的BBS、娱乐化社交网络发展到现在的微信息时代。目前,社交网络应用于图书馆领域的相关研究主要涉及七个方面:社交网络的技术优势、以图书馆为中心的案例、社交网络服务的内容、用户使用态度、图书馆和馆员问卷调查、服务效果评价和存在的问题。结合社交网络技术发展趋势和图书馆自身特点,将来应从社交网络的危机管理、信息素养教育、社交网络评价和可持续发展等方面进行深入研究;应认识到社交网络是图书馆拓展服务的技术手段而非目的,图书馆应从技术理性回归到实现服务的价值理性。表1。参考文献74。

关键词 图书馆 社交网络 技术应用

分类号 G252

Application of SNS in Libraries: Status and Prospects

LIU Xuan

ABSTRACT

With the development of network technology, social networking becomes a cultural phenomenon. Its applications in the library attract more and more attentions and have become an important feature of the modern library. In 2007, social networking became a new research theme in Library and Information Science, and its application expanded from the original BBS, entertainment SNS to the current micro-information age. This paper is a systematic review of the application of SNS in the library.

The author used "Social Networking or SNS or Facebook or Twitter or Myspace" and "Library or Libraries" as keywords to retrieve the literature in foreign databases such as Web of Science, LISTA, Emerald etc. and on the Internet. Meanwhile, the author also used "Social Networking or SNS", and "library" or "renren" or "microblog" or "wechat" as keywords to retrieve the Chinese articles in CNKI databases.

Through using content analysis and inductive methods, the author reviews the research progress from

* 本文系浙江省文化厅科研项目“新媒体时代社交网络工具在图书馆的应用研究”(编号:zw2014083)和浙江省教育厅科研项目“移动社交网络环境下图书馆服务的创新及推广研究”(编号:Y201533668)的研究成果之一。(This article is an outcome of the project "Study on the Application of SNS in Library in New Media Time" (No. zw2014083) supported by the Culture Department of Zhejiang Province and the project "On Library Service Innovation and Promotion in Mobil SNS Environment" (No. Y201533668) supported by the Education Department of Zhejiang Province.)

通信作者:刘璇,Email:liuxuan0324@qq.com,ORCID:0000-0001-8757-539X(Correspondence should be addressed to LIU Xuan,Email:liuxuan0324@qq.com,ORCID:0000-0001-8757-539X)

seven aspects: SNS application advantages in the library; library-centered case studies; library using SNS to provide services; attitudes of users using SNS; libraries and librarians survey; evaluation of SNS services; problems in SNS applications.

The research purposes is trying to gain a deeper understanding of the achievements and limitations of social networking applied in the field of Library and Information Science, and to predict the future research directions. Through literature review, the author gets the following conclusions: 1) On the time dimension, SNS have been applied earlier in foreign libraries, but developed faster in China; 2) In the practical application dimension, SNS are used widely at home and abroad. According to the survey, the majority of the American library websites applied SNS as regular service and the feature of the modern library. In China, social networking technology application developed rapidly and attracted more attentions in recent years, but the quality of library services applied the technology were uneven; 3) On the theoretical research dimensions, the number of theoretical researches is less in abroad than in China. In abroad the study object is one-fold (centralized on Facebook), but the research level is higher, mainly for there are diverse research topics and empirical researches. In China, the researchers more emphasize the macro-theoretical discussion. The research topics are relatively resemble and lack strong empirical research articles; 4) On the social networking application attitude dimensions in the library, compared with foreign countries, we lack research articles about user's attitudes on using SNS, libraries and librarians attitudes on SNS. These indicate that the application of a new technology abroad is relatively rational. Through understanding the acceptance of the new technology by the related people, the libraries can cope timely with the problems caused by new technologies. This has important reference value to the related researches and practice in China.

Combined with the trend of SNS technology and the characteristics of the library, the author thinks that future research should include library crisis management of SNS, information literacy, SNS evaluation and sustainable development. It should be recognized that SNS is the technical means to expand the service of the library, but not the objective. The library should return to the value rationality of the service from the technical rationality. 1 tab. 74 refs.

KEY WORDS

Library. SNS. Technology application.

0 引言

社交网络作为一种文化现象,被认为是 21 世纪网络技术发展的重要表现。人们使用社交网络与他人联系,包括约会、与他人会面、分享信息,它改变了人们在网络上的行为^[1]。社交网络使人们超越年龄、种族、文化和地域发生关联,在网民中的普及率很高。截至 2015 年 6 月,中国移动互联网细分应用统计数据表明,社交

网络用户渗透率为 93.1%^[2]。但图书馆与社交网络相比,对用户的影响力和吸引力却逐渐变小。尽管 Web2.0 技术促使图书馆根据用户的信息环境和行为发生改变,积极宣传馆藏资源,仍有很多用户不了解图书馆的资源及服务。图书馆员 Farkas 指出,如果用户做研究没有首先想到图书馆,就不会访问图书馆网站,也不会看到图书馆网站上所做的宣传^[3]。所以,将眼光放到图书馆网站之外,去关注用户“实际在哪里”才是核心。当社交网络在信息时代成为人

们生活的一部分,图书馆领域也开始关注这一新技术的发展,关注图书馆用户的信息环境和信息工具,并与时俱进地应用技术去创新图书馆服务。目前,社交网络的相关研究涵盖不同学科,而2007年开始在图书情报领域成为一个研究主题,随后研究成果数量快速增长^[4]。本研究基于社交网络应用于图书馆的实践,对实践基础上形成的理论研究进行梳理,主要从图书馆应用社交网络的优势、经典案例的分析和总结、开展服务的内容、相关用户群的调查、服务效果的评价及存在问题分析等七个方面进行总结,试图更深刻地理解图书馆领域社交网络应用的研究成果及局限性,展望未来的研究方向。

1 社交网络在图书馆的应用模式

1.1 社交网络的内涵及特征

社交网络就是社会关系的网络化,简称SNS,有三层含义:Social Network Service,即社会网络服务、社会化网络服务或社交网络服务;Social Network Software,社交软件;Social Network Site,社交网站^[5]。国外对社交网络的理解通常指社交网站或社交工具,被引最多的是Boyd等对社交网络的定义,他们认为社交网络是一种依托于互联网的服务:个人可以在系统中建立公开或半公开的个人主页,允许与其他用户列表链接并分享;可以在系统内浏览或分享他们的联系人列表^[6]。此外,Secker将社交网络描述为一种新的服务和工具,特征是可以远程共享信息,方便交流,同时允许用户添加内容和易于使用^[7]。而国内社交网络通常指一系列基于网络的软件项目,允许用户间交互和协作。大多社交网络会提供个人主页或留言板、相册、日志、视频、分享资料、群组讨论等应用功能,并使用大众分类法或标签来类分用户创建的关键词,以辅助检索^[8]。

社交网络的特征包括:社交合作、浏览、参与、私信、讨论、事件管理、博客和评论、媒体上

传等,其中交流和共享是最重要特征^[9]。图书馆的发展依赖于对新技术的应用,同时也需要满足用户的需求。社交网络能够使图书馆通过网络与线上用户进行联系与互动,进而共享信息内容。同时,图书馆也能够通过社交网络将线上用户带入到线下,引导用户融入图书馆的各种活动。因此,社交网络的优势能给图书馆领域拓展服务带来新的契机,从而提高图书馆的实践能力和图书馆员在信息领域的潜在价值^[10]。

1.2 社交网络在图书馆应用的模式

社交网络在图书馆应用的发展演变与社交网络自身发展演变有关。社交网络源于网络社交的需要,其发展具有阶段性——从论坛到博客,到微博再到微信。社交网络技术的每一次革新都会改变网络传播的生态,从而以不同方式影响图书馆服务的形式和内容。因此,梳理社交网络在图书馆的应用范式有助于了解技术对图书馆服务的影响,也有助于预判其未来的发展趋势。

社交网络源于虚拟社会学中的社区理论,在信息网络技术推动下大致经历三个发展阶段^[11]。①早期社交网络雏形BBS时代,国外图书馆界早在20世纪80年代就将BBS应用于图书馆服务,主要用于馆际互借,收发邮件,发布新闻、馆藏图书、新书推介和电影评论,提供继续教育信息和其他主题的公共事务^[12]。由于当时互联网并未出现,图书馆BBS尚不具备与用户互动的功能,更多的是用于图书馆间的交互和向用户发布信息。随着网络技术的发展,Email、电子表格、留言板、即时通讯技术开始广泛应用于图书馆虚拟参考咨询服务^[13]。但是上述技术都属于点对点连接范畴,互联网技术出现后BBS突破了点对点的局限,演化为点对面联系,实现了分散信息的聚集,所以BBS迅速成为图书馆最重要的网上参考咨询方式^[14]。②娱乐化社交网络时代,这一阶段以Web2.0技术为应用搭建的社交网站开始出现。国外以

Facebook 为代表,国内模仿国外 SNS,主要有新浪博客、豆瓣、人人网等。由于这些社交网站兼具自媒体和交互属性,图书馆界广泛应用其新特征开展服务^[15-16]。这一阶段博客等社交网络软件突破了 BBS 以话题或等级组织信息为主的限制,发展到以个人为中心来组织,即图书馆这一机构可以作为个人进行发声,形成了一种新的组织框架。^③目前形成的社交网络与即时通讯软件、位置服务相结合,并采用手机客户端服务的微社交网络形态。这一阶段主要以微博、微信为代表。微博可以方便用户交流和互动,从而优化资源配置,提升图书馆价值^[17]。而微信的综合性平台特征使信息获取、交流和沟通都变得更简单便捷^[18]。据调查,近 80% 的用户关注了公众账号,60% 以上的人每天打开并使用微信。可见,高用户粘性使微信成为用户获取信息的主要渠道^[19]。因此,各类图书馆积极开通微信公众账号,及时把信息推送给用户,进行精准服务,以达到自我营销的目的^[20]。

综上,社交网络发展以技术为推动,以需求为导向,最大特点是突出人的主体性,抓住了信息以人为节点进行传播的特性,强调分享和深度互动。这些特点使其作为一种全新的互联网应用而受到追捧和关注。在图书馆领域,应用社交网络可以将图书馆发布信息的单向模式与社交网络分享和深度互动模式相结合,从而拓展和创新图书馆服务。因此,社交网络在各类图书馆得到广泛的关注与应用。据 2014 年美国州图书馆报告显示,美国图书馆使用最多的社交网络排名依次为 Facebook、Twitter、Youtube,大型图书馆平均使用 3.54 个社交网络工具共同开展服务,以产生最大的社会效益^[21]。目前国内使用最多的社交网络主要是微博、微信。

2 社交网络在图书馆应用的研究述评

社交网络在图书馆界的应用实践逐步丰富和发展了相关理论的研究。为全面了解国内外

图书馆社交网络应用的理论研究状况,笔者以关键词为“Social Networking or SNS or Facebook or Twitter or Myspace” AND “Library or Libraries”在 Web of Science、LISTA、Emerald 等国外数据库及网络上进行检索;同时,以《中国学术期刊网络出版总库》(CNKI)为来源库,以关键词“社交网络”、并且“图书馆”、或者“人人网”、或者“豆瓣网”、或者“微博”、或者“微信”为检索条件,采用“精确匹配”在“图书情报与数字图书馆”这一类目中进行检索。文献检索结果显示,国外图书馆社交网络研究起步较早且已有一定基础。1997 年,Gar-ton 等人首次提出一种社交网络分析(Social Network Analysis, SNA)方法,用于描述在线社交关系^[22]。这是社交网络这一术语首次进入研究领域,但它不同于我们今天所理解的社交网络,当时主要指一种分析方法。在 Facebook 一类社交网络出现后,图书馆员对使用在线社交网络产生兴趣。虽然当时有人开始研究 Facebook 对社会不同方面的影响,但图书馆和信息科学领域有关社交网络的研究文献却很稀缺,因为研究者们并未将在线社交网络作为研究焦点^[23]。直到 2007 年,以 Facebook 为代表的社交网络才成为图书馆和信息科学专业领域的新兴研究方向。Charnigo 和 Barnett 发表了第一篇关于社交网络的专业学术文章,他们调查了 127 个美国高校图书馆员对于 Facebook 现象的反应^[24]。此后学者们逐渐认识到 Facebook 的发展对于图书馆界的重要性,这种趋势也让学者们以专业的视角对其进行审视和研究。综合来看,相关研究内容主要分为五类:一类是图书馆应用 Facebook 的实践;第二类是以图书馆为中心的案例,即讨论个别图书馆使用 Facebook 拓展和营销图书馆服务的经验;第三类是基于用户视角审视 Facebook 的使用效果;第四类是对图书馆社交网络服务的分析;第五类是关于图书馆馆员对 Facebook 使用的问卷调查^[1]。我国社交网络在图书馆领域的应用研究起步稍晚于国外,始于 2009 年^[25],研究成果数量逐年增多并有赶超国外之势。所以,笔者综合国内外

相关研究,认为目前研究集中于以下七个主题。

2.1 社交网络应用于图书馆的优势

2007年,OCLC出版的《网络世界的共享、隐私和信任》报告是业内出现最早、影响最为广泛的探讨将社交网络应用于图书馆服务的报告,鼓励图书馆积极参与社交网络^[26]。同时,其他研究也认可图书馆应用社交网站的益处,建议图书馆采纳这一网络技术。Chu指出使用社交网络有利于促进图书馆服务,快速传播新闻,强化与用户交流,接触用户,帮助收集用户反馈,加强参考咨询服务,加强内部员工交流,降低人员之间熟悉的成本^[27]。归纳起来,社交网络应用于图书馆有以下几方面优势。①强化交流,吸引用户:Breeding全面介绍了社交网站的特征及使用方法,并以Facebook为例说明其对图书馆是有益的^[28];Rothman建议图书馆和图书馆员使用Facebook这类社交网站,以赢得用户的信任和依赖^[29];Cho指出高校图书馆应该使用专门的社交媒体应用,开通新的交流方式^[30];McDonnell和Shiri研究发现将社交媒体检索应用纳入数字图书馆中,能提高用户使用数字图书馆的满意度^[31]。②营销图书馆服务:Alford建议图书馆采纳不同的社交网络,如Facebook、Myspace等,以不同的方式促进图书馆服务的营销^[32];Andre认为大学生群体使用社交网络较多,图书馆需采用社交网络开展服务,使不常到图书馆的学生也能通过社交网络利用图书馆^[33]。③拓展图书馆服务:Farkas认为图书馆采纳Facebook可以拓展对学生的服务^[34];Chu等人认为在图书馆使用社交网络可以加强图书馆社交可视化,促进图书馆服务^[27];当读者有想购买的图书,可以向图书馆荐购,也可以通过图书馆在社交网络上发布的拟购买图书书单进行咨询建议^[35];宋蕊认为图书馆可以利用社交网络开展参考咨询服务,这种新的方式创造一种与用户交互的轻松氛围,从而避免了传统咨询的刻板^[36]。④提升图书馆的价值:利用微博一类的互动交流平台,可以重新配置资源,避免浪

费,同时提升工作效率,使图书馆价值得到提升^[17]。所以,从机构报告到个人研究都肯定社交网络对图书馆的积极作用,鼓励图书馆应用社交网络为用户提供服务。

2.2 以图书馆为中心的案例研究

由于社交网络应用于图书馆的诸多优势,很多图书馆逐步尝试融入社交网络,通过这种新的交流平台宣传图书馆服务,吸引用户。国外的案例研究主要是围绕图书馆搭建社交网络平台开展服务。例如,Secker指出图书馆或图书馆员可以通过加入Facebook网站,建立讨论组,将Facebook应用作为插件嵌入到服务平台来使用这一社交网络^[37]。2007—2009年间,美国莫里斯维尔图书馆、舒尔茨图书馆、斯威本图书馆、密西西比州大学图书馆、罗格斯大学图书馆均在Facebook建立起账号。有研究描述了建立社交网络主页的具体步骤以及馆员如何维护主页。Drew提出无论用户是否到图书馆,图书馆都需要通过Facebook向用户提供图书馆信息。此外,研究认为图书馆需要克服获取障碍,以用户为中心,使用户能够交互并留下评论^[4]。另外,46所美国州立图书馆中,有30所将社交网络链接加入到图书馆主页中,便于用户通过社交网络与馆员进行沟通。其中,以纽约州图书馆提供的服务最为全面,在社交网络上发布最多的信息是图书馆的通知和活动;华盛顿州图书馆利用社交网络的最大特色是注重通过社交网络宣传本馆的人与服务;佛罗里达州图书馆利用社交网站宣传本馆的资源、业务外,以发布各类社会信息为特点,特别重视发布历史知识进行文化传承^[38]。橙郡图书馆采用了Blog、Facebook、Goodreads、Instagram、Pinterest、Podcasts、Rss、Twitter、YouTube等九项社会化媒体应用,通过应用拓展和同步构建,有效地促进了图书馆的信息推广和交流互动^[39]。

国内使用较多的社交网络有:高校的BBS、豆瓣网、人人网、博客、微博(新浪和腾讯为主)、百度贴吧、微信^[40]。国内的案例研究主要关注

图书馆可利用社交网络开展服务内容。例如,清华大学图书馆利用人人网社交平台搭建“清华大学图书馆书友会”,以汇聚有共同兴趣的读者,利用平台现有功能发布图书馆信息、分享图片、宣传活动,并与读者沟通;同时,又在平台上开发信息推送、图书检索、智能机器人聊天等功能,以开展服务^[41]。2011年,华东师范大学图书馆开通微博拓展服务,服务内容有信息发布、参考咨询、讲座通知和数据库利用等^[42]。2013年5月,南京大学图书馆也开通微信服务,包括馆藏查询、发布各类讲座信息及通知、图书馆资源的开通和试用。相关研究认为南京大学图书馆微信成功之处主要在于:一是通过传统渠道大力宣传;二是以实用的信息吸引用户;三是注重发布信息的语气,以网络流行语缩小与用户的距离;四是以奖励方式激励和吸引用户参与^[43]。闽南师范大学图书馆利用微博平台开展丰富的活动,例如每周话题、抽奖等,同时还举办各种宣传图书馆资源的比赛^[44]。国内图书馆除直接加入现有社交平台开展服务外,有的还进行二次开发设计新的社交平台。例如,哈尔滨工业大学图书馆基于社交网络实施嵌入式服务和自建嵌入式“燃想”社交平台的设计思路:创建“微博站”,提供迅捷的咨询服务;建立“书友圈”,促进学科服务常态化;打造“知识云”,搭建学科知识存储库;构筑“话题场”,引领校园舆论风。该思路探讨了新媒体视域下高校图书馆嵌入式服务的发展策略^[45]。广东省立中山图书馆在对微信功能分析的基础上,自主开发微信公众服务平台,在功能规划、技术实施、创新服务等方面进行探索与创新^[46]。

综合来看,国内外相关的案例研究,主要从社交平台的加入、开展服务的内容、服务效果、提供改善的建议等方面进行探讨。这已经突破了业内纯理论的探讨,进入到实践领域,这些成功做法可以给其他图书馆开展服务提供一些具体的借鉴思路。例如,因“允许乞丐入馆”事件而颇具影响的杭州图书馆,其微博内容建设就

具有覆盖范围广,原创信息多、图文并茂,信息内容中有外部链接的内容支撑等显著特点,这些特点使得杭图微博实现了明显的推广效果^[47]。

2.3 社交网络应用于图书馆的服务内容

目前,国内外图书馆利用不同的社交平台推广宣传图书馆的资源和服务。主要形式有两种:一是在社交网络上提供应用软件并显示图书馆服务平台链接,为用户提供个性化服务;二是加入已有站点,注册成为社交网络站点的用户或自建社交平台,与用户进行信息互动^[48]。Xie 和 Stevenson^[10]指出:社交媒体的作用包括发布消息,信息共享,营销和联络用户;社交媒体能够让用户了解数字图书馆概况,引导他们使用数字图书馆;图书馆可借助社交媒体介绍不同类型数字资源特征,推荐不同主题的数字馆藏;所有机构使用社交媒体都是要向用户传递关于图书馆活动或状态的重要或实时信息;很少有机构采用社交媒体应用开展教育。相比国外图书馆在 Facebook 上的集中应用,国内图书馆应用社交网络更加多元化,表现在人人网、豆瓣网、新浪微博、微信应用等,国内图书馆开展服务的内容主要是将数字图书馆门户的一些服务内容融合到社交平台,例如信息的发布、资源的介绍等;同时应用平台交互和分享等新特性开展读者互动、资源评论、服务评论等新服务,从而拓展和提升图书馆的服务^[25]。具体而言,不同社交平台因功能不同开展的服务内容也有差异,详见表1。

由于社交网络免费、易用、快速传播等特点,国内外图书馆大多直接加入现有社交平台,注册账号,开展服务。但因各社交平台功能有所不同,图书馆开展的服务内容也受平台功能限制,一般来说,消息发布、参考咨询、书目检索、新书通告等服务依托各社交平台都能实现;小组讨论、读书俱乐部、图书评论等在 Facebook、豆瓣网以及微博上能实现;为活动投票、视频上传功能只有在微博、微信上实现;同时

表1 不同社交网络平台开展的服务内容

社交网络平台名称	服务内容
Facebook	新消息发布、在线资源、图书馆资源、咨询、一般图书馆信息、电子资源/数据库试用、小组讨论;展示图片、推介搜索工具 ^[27,49]
人人网	读者俱乐部、信息推送、图书搜索;发布新书书目信息、最新资源介绍、讲坛预告、开展学科咨询、就业咨询等 ^[50]
豆瓣网	好书推荐、图书荐购、讨论、交通信息咨询、发布图书馆借阅方面的规章制度等 ^[50]
微博	信息发布、咨询服务、读者调查、教育培训;即时分享、互动交流、话题讨论、图书馆视频宣传 ^[50-51]
微信	辅助信息检索教学、信息发布、咨询服务、读者调查、教育培训;书目推荐、馆情通告、借阅信息;书刊续借、书目检索、证件挂失 ^[52]
自主开发平台	图书搜索、图书馆虚拟馆员、新书通告、图书馆专题培训日程、图书馆公告;借阅情况、建议咨询、图书荐购、撰写书评、文献互助;书目检索、文献传递、馆际互借、课程讨论组 ^[51,53]

只有微信公众号能实现语音上传。由于现有社交网络平台功能比较单一,有图书馆依托现有平台进行二次开发,或自建社交网络平台,整合原有图书馆基础服务,开展更具特色的服务。综上,尽管目前各图书馆采用的社交网络平台和功能实现有所不同,但其开展的服务都以用户为中心,体现了读者至上的服务理念。

2.4 用户使用社交网络态度的调查研究

有关用户使用图书馆社交网络态度的研究,主要有两种观点。①认为在网络上与馆员咨询交流很方便。例如,Mack 等人对比了学生向馆员咨询时使用的不同交流方式(Email、电话、即时通讯工具、现场咨询和 Facebook),发现大多数学生认可 Facebook 是最方便和有效的方式^[54]。Chu 和 Meulemans 发现:76%的 Myspace/Facebook 用户使用社交网络讨论关于他们的学习、课程、作业等问题,并相互交流对老师的评价;正是因为社交网络能够实现上述功能,他们才使用社交网络,与他人交流关于学校、老师和课程等信息;建议图书馆可以利用这些发现,拉近与用户的距离^[55]。Chiu 发现学生使用图书馆 Facebook 搜索朋友,用图书馆个人主页评价图书馆运行的有效性;同时还发现聪明的学生

更容易受图书馆服务的吸引,而受图书馆运行环境的影响较小^[56]。②用户较少用社交网络访问图书馆,对图书馆社交网络不感兴趣、态度冷漠。他们认为图书馆侵犯他们在社交网络上的空间,使隐私受到潜在的威胁。例如,Ismail 探索 Marywood 的大学生在图书馆检索信息的行为偏好,发现当需要向图书馆员求助时,最愿意使用的媒介是 Email,最不愿使用的是 Facebook 和 Myspace^[57]。2009 年,Epperson 和 Leffler 调查美国科罗拉多州两个大学的学生,发现尽管大学生都使用社交网站,但他们对于在社交网络上与图书馆员进行交流的态度比较冷漠^[58]。Connell 对图书馆员使用 Facebook 和 Myspace 作为拓展工具向学生进行调查,其调查对象为 366 名大一新生,主要受访者对于拥有一个在线社交网络个人主页持积极态度,多数学生能接受图书馆通过 Myspace 和 Facebook 与他们进行联络,但仍有少部分人表示反对。Connell 建议图书馆员应谨慎使用社交网站,以免侵犯学生的个人隐私^[59]。

目前,社交网络用户对于图书馆使用社交网络开展服务持双向态度:认可其便捷性的同时也担心隐私泄露,而且对图书馆提供的社交网络服务不感兴趣。因此,图书馆应根据用户

的态度,了解用户对图书馆社交网络的需求和期待,及时调整图书馆应用社交网络的方式和方法,以提高服务质量并吸引更多用户。

2.5 图书馆和馆员问卷调查

图书馆和馆员是社交网络服务的提供主体,他们的态度决定服务的质量。因此,有必要对图书馆和馆员就图书馆提供社交网络服务的态度进行研究。目前,相关研究主要包括两种观点。①图书馆并不适合利用社交网络提供服务,例如,一些热衷于社交网络的馆员意识到 Facebook 的优势,并建议图书馆使用 Facebook 以促进图书馆的服务,但图书馆负责人普遍认为 Facebook 在图书馆领域之外^[1]。De Rosa 认为,一般的图书馆员对图书馆利用社交网络开展服务没有兴趣,研究也显示图书馆馆长和公众不认为图书馆的职责中包括社交网络,但仍有图书馆坚持采用社交网站开展服务^[26]。2007年,Charnigo 和 Barnett-Ellis 调查高校图书馆员对于 Facebook 的态度,发现很多馆员态度并不积极,尽管对图书馆使用社交网络并未全盘否定,但他们认为社交网站并不适合促进图书馆服务^[23]。2009年,Hendrix 等人调查了高校的健康科学图书馆,发现 72 个图书馆员中有 85% 持消极态度,主要是由于他们缺少时间,认为 Facebook 用于高校环境的信息价值不大^[60],这也印证了 Charnigo 和 Barnett-Ellis 的调查结果。②鼓励图书馆利用社交网络平台开展服务。2007年,OCLC 出版的《网络世界的共享、隐私和信任》报告高度拥护图书馆 2.0 概念,包括图书馆需要突破传统观念的约束,积极采纳新的技术,参与社交网络^[26]。一项关于图书馆员对于在线社交网络观点的研究发现:当需要时可以使用社交网络,40%的图书馆员认为需要跟上网络趋势,例如 Facebook,尽管它本质上不够学术化^[23]。Saden 探索图书馆如何与社交网络提供商合作以满足研究人员的期待和信息搜索的需求,提出为了强化用户的经验,图书馆应该考虑将社交网站整合到服务中^[61]。2011年,Parveen

调查图书馆和信息科学专业人员对于社交网站的态度,发现主要受访者使用 Facebook 是为了跟踪与他们有关的最新专业信息^[62]。Paterson 和 Low 探索用户在 Web2.0 环境下的经验,发现数字图书馆通过指向社交网络或者在社交网站上建立个人主页,能加强用户体验^[63]。Rowland 等人强调图书馆员需要适应新技术,并与新技术特征保持一致,他们也强调了潜在风险,应该认识到图书馆在 Facebook 上建立的个人主页被不恰当使用时,会让学生感到他们的在线空间受到侵犯^[64]。另一项研究向美国不同类型图书馆发放 917 份问卷,调查图书馆使用何种类型的 Web2.0 应用促进和影响图书馆服务,结果显示 78.6% 使用社交网站,51.9% 使用博客,92.2% 的人认为 Web2.0 工具对图书馆形象提升和服务质量提高有积极作用,只有 7.8% 的人认为 Web2.0 工具不重要^[65]。

综上,尽管国外有人认为图书馆利用社交网络不够严谨,不够学术化,但也有图书馆对此技术持积极态度,要求图书馆积极跟上技术发展趋势。对社交网络态度两种观点的争议集中于国外学界,国内普遍积极应用,鲜见相关探讨。笔者认为,出现此种情况,一方面是因为国外有技术领先优势,所以对技术应用带来的负面效应持审慎态度;另一方面,国内图书馆在应用社交网络新技术时,更多关注的是技术的价值,普遍选择积极利用新技术开展服务。但技术应用到一定程度,也必然会出现相关问题,所以国内业界和学界也应更谨慎考虑这些问题。

2.6 社交网络服务效果的评价

当前评价社交网络效果的主要指标是订阅数、发帖量和用户活跃度。Jacobson 通过实际使用量分析图书馆预期和 Facebook 实际使用量之间的矛盾,发现图书馆 Facebook 订阅数量和发帖数呈正相关关系,建议图书馆应该积极更新 Facebook 信息,从另一个角度也说明 Facebook 更适合那些积极推送本馆新闻、展览信息和社会事件的活跃型图书馆^[66]。Garcia-Milian 等人

通过图书馆 Facebook 帖子的内容和订阅量来评价图书馆 Facebook 的受欢迎程度,发现订阅数和推送的照片、帖子数量呈正相关关系。此研究还拓展了 Jacobson 的研究结果,证实提供视频可能会有更大的用户订阅量^[67]。Gerolimos 研究了图书馆 Facebook 信息与用户的互动效果,发现 91% 的帖子没有用户评论,已有的评论中多数也是由图书馆员而非用户发表,超过 82% 的互动是用户对帖子的点赞^[68]。华东师范大学图书馆对官方微博的发布信息 and 用户互动的情况进行调查,数据和案例分析结果显示,微博的内容、语言、写作风格、发布频率等都会对用户的关注度和用户黏度产生影响^[42]。此外,王锐调查了图书馆社交网络服务效果与用户对图书馆的信息需求的关系,发现图书馆社交网络服务的质量与用户期望值和使用体验之间存在显著正相关关系^[51]。综上,国外研究倾向于以数据结果反馈指导实践,国内研究数量有限,但也意识到实证数据反馈的重要性。总体来看,国内外相关研究均缺乏大规模的规范性调查,以订阅数、发帖量、点赞数等来评价服务效果可能存在评价指标的信效度问题,所以建立科学有效的评价指标体系是准确评价社交网络服务效果的关键,只有准确评价才能更好地指导实践。

2.7 图书馆社交网络应用存在的问题

目前,图书馆使用社交网络拓展服务的趋势非常明显,但技术应用中也存在一些问题。对这些问题的审视和分析,有助于采取相应的措施对症下药,更好地提高服务质量。其中,相关研究集中在以下问题。①社交网络平台上的内容和信息不够严谨,这也是国外图书馆认为专业领域应用社交网络不太合适的重要原因。因此,图书馆在平台上应该推送什么样的信息,发布哪些内容,是需要认真考虑的问题^[37]。②在图书馆和用户之间建立双向交流渠道面临挑战。理论上讲,社交媒体能帮助用户发现新的信息,利用好用户惯用的社交媒体能与用户建立良好的联系。但对于社交媒体应用效果的评

价,不仅要关注机构是否发布及发布何种信息,更要研究发布的信息是否满足用户的期待和需求。一些图书馆使用社交媒体与用户联系,只关注单向发布信息,而不关注用户对信息的反馈和满意度,这就导致无法建立图书馆与用户之间的双向交流渠道。所以,图书馆应用不同类型社交媒体的初始阶段可能会吸引用户,但双向交流渠道不能建立,并未能提高图书馆服务质量,最终也必然影响到用户黏度及满意度。③目前社交网络都是以发布信息为主,很少有图书馆采用社交网络开展用户教育。其实图书馆可以很好地利用社交网络的特性对用户实施信息素养培训,让用户了解图书馆概况,引导用户利用图书馆,介绍不同类型数字资源特征,推荐不同主题的数字馆藏等^[10]。④图书馆对社交网络平台的功能开发不足,很多图书馆仅利用社交网络的信息发布功能,对其他功能弃之不用。原因颇多,可能是开发平台时考虑不周,也可能是缺乏专业人员维护和更新。所以,社交网络平台构建是一项系统工程,应有专业馆员负责营销、策划、维护和更新^[1]。此外,社交网站还存在服务内容单一,主页活跃度不高^[69],用户黏度有限^[27],用户的隐私保护和账户安全等突出问题^[37]。上述问题,从宏观到微观,从设计方案到具体技术,在图书馆社交网络发展到一定程度时都必然会呈现,也必须要面对。

3 结语与研究展望

社交网络在图书馆应用近十年的时间,已成为一个新的研究领域,相关研究主要集中于上述七个方面。随着实践的深入,研究成果逐年增多,这些成果为图书馆界深入研究社交网络奠定了良好基础。①时间分布上,社交网络在图书馆的应用国外起步较早,国内虽起步略晚,但发展速度快。②实践应用上,国内外实践应用都较为广泛,据调查显示美国多数图书馆都将应用社交网络技术作为常规项目和图书馆现代化的表征^[70]。从国内近年对社交网络技术

应用的重视程度和发展速度来看,国内发展迅猛,但服务质量参差不齐。③理论研究上,国外理论研究成果数量少于国内研究,并且研究对象较单一(集中对 Facebook 进行研究),但研究水平较高,主要表现为研究主题多样(设计理念、管理策略与技术完善,服务质量与用户满意度,鼓励、反对、批判与争鸣均有所涉及),且有丰富的实证性研究成果可以借鉴。国内研究多注重宏观理论探讨,主题相对趋同,缺乏有力的实证性研究。④社交网络在图书馆应用的态度方面,与国外相比,国内缺乏关于图书馆用户使用社交网络的态度、图书馆和图书馆员对社交网络态度的研究。这表明国外对新技术的应用相对理性,通过及时了解相关人群对新技术的接受度,对新技术引发的问题持批判性的怀疑态度,并进行充分论证,这对国内相关研究和实践有重要参考价值。

《新媒体联盟地平线报告(图书馆版)》认为社交媒体技术将作为主流技术进入图书馆^[71]。图书馆联机计算机中心指出,为使馆藏能通过 Google、Wiki、SNS 查找,图书馆应在更广泛的社区上发布馆藏。这些都表明社交网络在图书馆领域的发展将受到更多的关注。笔者认为,在今后的发展中,国内图书馆可从以下几方面进行深入研究。①危机管理:社交网络在增进人际关系的同时,也成为言论宣传的有力工具。由于社交网络发布信息较为便利,门槛较低,被赋予更多话语权的用户有可能在社交网络上发表一些负面言论,而且网络的滚雪球效应和破窗效应会将这种负面影响放大。因此,图书馆要善于利用好社交网络这把双刃剑,在危机和突发事件出现时以何种语气、方式、公开地去解决危机,需要认真思考并做好应急预案管理。②信息素养教育:图书馆可以应用社交网络对图书馆用户开展全面的信息素养教育,包括利用图书馆、使用图书馆各类资源和服务等。使无法到馆参与培训教育的用户也能通过这种非正式学习参与其中,从而将这种分散、开放式学习作为集中、封闭式学习的重要补充。③社交

网络评价:目前国内图书馆社交网络评价方面已意识到实证数据的重要性,但还是以定性分析为主,缺乏大规模调查以及建立在数据支撑基础上的实证性研究。国内图书馆社交网络评价尚未形成有影响力的评价机制。④可持续发展:图书馆社交网络成功与否,很大程度上由读者的使用意愿决定。因此,激发读者的可持续使用意愿才能使图书馆的社交网络获得持续性的发展。具体来说,图书馆可以在社交网络发帖的频率、发帖内容能否使用户感知有用、能否使用户满意等方面进行研究。同时,智能手机的普及带来互联网整体向移动端迁移的趋势,也会促使社交网络在移动端为用户提供更多新的体验,因此图书馆社交网络应用实践应抓住这个契机,重视移动社交网络的实践和理论研究。

兰卡斯特的图书馆“消亡论”及 2011 年的《2050 年高校图书馆尸检报告》都预言图书馆未来将走向消亡。然而技术的革新为图书馆的发展带来了活力和变化,社交网络在图书馆的应用就是一种积极尝试,其根本目的是用这种关系工具将图书馆和用户紧密地联系起来。通过应用社交网络,用户能够更多地了解图书馆并参与其中,从而提升图书馆在用户心中的存在感,避免被边缘化的局面。Web2.0 应用发展很快,网络也在不断改变,图书馆员应该做好迎接新技术和新挑战的准备。但图书馆也不应过多依赖于社交网络,因为总会有下一项新技术被用户使用^[66]。同时,图书馆界也应该清醒地意识到,社交网络只是图书馆拓展服务的一种方式,并非目的。Crawford 就建议,图书馆员不应该只关注技术,而应该关注技术现象背后的本质。技术的实质是参与和辅助对话^[72]。国际知名图书馆活动家德雷克·劳(Derek Law)认为:图书馆应从哲学高度运用理性思维进行创新性服务拓展,以引领用户享用技术进步和环境改善所带来的益处,而非跟随在技术和工具身后提供服务^[73]。因为图书馆向用户推广某项技术时,用户焦点有可能已经转向其他技术空间,技

术热点的辐射效应很可能分散或衰减了。社会学家马克思·韦伯著名的“价值理性”和“工具理性”理论^[74]也认为,行为人关注的是行为本身所能代表的价值,而不是手段和后果,人所关注的是从某些实质的、特定的价值理念角度去理解行为的合理性。而“工具理性”指人的行为只由追求功利的思想动机所驱使,行动者只从纯粹追求效果最大化角度考虑问题,会漠视人的情感和精神价值。笔者认为,上述社会学理论很好地阐释了德雷克·劳的主张,图书馆应重点关注、主动利用技术去关怀用户的价值需

求,而非被动地追求技术所带来的阶段性效果,图书馆提供服务的价值核心应符合价值理性中人文世界和人性关怀,关注意义,而非工具理性中冰冷的技术。图书馆关注的价值理性中,追求的是行为的合目的性,并不否定技术和回避功利(但不以二者为最高目的),而是肯定技术而又超越技术。所以,图书馆提供的服务是致力于实现价值理性,在这个过程中合理运用工具理性(技术),同时也更好地实现和拓展图书馆的自身价值。

参考文献

- [1] Aharony N. Facebook use in libraries: an exploratory analysis[J]. *Aslib Proceedings*, 2012, 64(4): 358-372.
- [2] 中国移动阅读市场专题研究报告2015[EB/OL]. [2015-12-08]. <http://www.analysys.cn/report/detail/14340.html>. (China mobile reading market research report 2015 [EB/OL]. [2015-12-08]. <http://www.analysys.cn/report/detail/14340.html>.)
- [3] Farkas M. Going where patrons are[J]. *American Libraries*, 2007, 28(4): 27.
- [4] Evgenia V, Emmanouel G. The impact of Facebook on libraries and librarians: a review of the literature[J]. *Program: Electronic Library and Information System*, 2014, 48(3): 226-245.
- [5] 曾一昕. 社交网络服务[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2013: 11. (Zeng Yixin. *Social network service* [M]. Wuhan: Wuhan University Press, 2013: 11.)
- [6] Boyd D M, Ellison N B. Social network sites: definition, history, and scholarship[J]. *Journal of Computer-mediated Communication*, 2007, 13(1): 210-230.
- [7] Secker J. Social software, libraries and distance learners: literature review[EB/OL]. [2015-05-30]. [http://eprints.lse.ac.uk/4058/1/LASSIE_lit_review\(LSERO\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/4058/1/LASSIE_lit_review(LSERO).pdf).
- [8] Secker J. Social software and libraries: a literature review from the Lassie project[J]. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 2008, 42(3): 215-230.
- [9] Mishra C S. Social networking technologies (SITs) in digital environment: its possible implications on libraries. [EB/OL]. [2015-06-12]. <http://eprints.rclis.org/16844/1/Social%20networking%20in%20Library.pdf>.
- [10] Xie I, Stevenson J. Social media application in digital libraries[J]. *Online Information Review*, 2014, 38(4): 502-523.
- [11] 清科研究中心. 中国社交网络发展历程的四种阶段[EB/OL]. [2015-04-06]. <http://www.yixieshi.com/pd/9591.html>. (Zero2IPO Research Center. The four stages of Chinese social network development [EB/OL]. [2015-04-06]. <http://www.yixieshi.com/pd/9591.html>.)
- [12] Dewey P R. Electronic bulletin boards: applications in libraries: results of a 1985 survey on Micro-based online databases[J]. *Library Journal*, 1986(11): 111.
- [13] Moyo L M. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State[J]. *The Electronic*

- Library, 2002, 20(1): 22-28.
- [14] 田晓阳, 辛小萍. BBS 与图书馆服务创新[J]. 图书馆论坛, 2006(5): 128-130, 178. (Tian Xiaoyang, Xin Xiaoping. On the BBS-based innovations of library information service [J]. Library Tribune, 2006(5): 128-130, 178.)
- [15] 司姣姣. 当图书馆遇到豆瓣[J]. 图书馆杂志, 2008(3): 15-18. (Si Jiaojiao. When library encounters Douban [J]. Library Journal, 2008(3): 15-18.)
- [16] 王亚军. 校内一人人网影响力营销的成功给高校图书馆带来的启示[J]. 图书情报工作, 2011(3): 93-96. (Wang Yajun. Implications to university libraries from the successful influence marketing of Xiaonei-Renren network [J]. Library and Information Service, 2011(3): 93-96)
- [17] 袁纳宇. 图书馆应用微博客的价值分析[J]. 图书与情报, 2010(3): 104-106. (Yuan Nayu. Value analysis of micro-blogging application in library [J]. Library and Information, 2010(3): 104-106.)
- [18] 徐进. 微信开启后微博时代[J]. 知识经济(中国直销), 2012(7): 78-79. (Xu Jin. WeChat launches the post micro-blog era [J]. Knowledge Economy, 2012(7): 78-79.)
- [19] 腾讯企鹅智库. 微信平台首份数据研究报告: “微信的影响力” [EB/OL]. [2015-04-16]. <http://www.18touch.com/shujubaogaoweixi.html>. (Tencent Penguin Think Tank. The first data research report of WeChat platform; “influence of WeChat’s” [EB/OL]. [2015-04-16]. <http://www.18touch.com/shujubaogaoweixi.html>.)
- [20] 原丽娜, 刘华. 图书馆的微信营销[J]. 图书情报工作, 2014, 58(S2): 180-182. (Yuan Li'na, Liu Hua. WeChat marketing in the library [J]. Library and Information Service, 2014, 58(S2): 180-182.)
- [21] ALA. State of America's libraries report 2014 [EB/OL]. [2015-04-16]. <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2014>.
- [22] Garton L, Haythornthwaite C, Wellman B. Studying online social networks [J]. Computer-mediated Communication, 1997, 3(1): 75-105.
- [23] Charnigo L, Barnett-Ellis P. Checking out Facebook.com: the impact of a digital trend on academic libraries [J]. Information Technology and Libraries, 2013, 26(1): 23-24.
- [24] Scale M. Facebook as a social search engine and the implications for libraries in the twenty-first century [J]. Library Hi Tech, 2008, 26(4): 544-556.
- [25] 卢志国, 马国栋, 任树怀. 社会网络在美国大学图书馆的应用分析[J]. 图书馆工作与研究, 2009(1): 69-72. (Lu Zhiguo, Ma Guodong, Ren Shuhuai. Application analysis of social network of academic libraries in USA [J]. Library Work and Study, 2009(1): 69-72.)
- [26] OCLC. Sharing, privacy and trust in our networked world [EB/OL]. [2015-05-10]. <http://www.oclc.org/reports/sharing.en.html>.
- [27] Chu S K W, Du H S. Social networking tools for academic libraries [J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2013, 45(1): 64-75.
- [28] Breeding M. Librarians face online social networks [J]. Computer in libraries, 2007, 27(8): 30-33.
- [29] Rothman D H. Should libraries start their own, more trustworthy Facebook? [EB/OL]. [2015-05-12]. <http://www.llrx.com/features/trustworthyfacebook.htm>.
- [30] Cho C. YouTube and academic libraries: building a digital collection [J]. Journal of Electronic Resources Librarianship, 2013, 25(1): 39-50.

- [31] McDonnell M, Shiri A. Social search: a taxonomy of, and user-centered approach to, social web search [J]. Program: Electronic Library and Information Series, 2011, 45(1): 6-28.
- [32] Aford E. Promoting and marketing e-resource [J]. The Serials Librarian, 2009, 57(3): 272-277.
- [33] 刘晶. 社会网络在图书馆的应用研究 [D]. 沈阳: 辽宁师范大学, 2012: 3. (Liu Jing. Research on the social network applications in the library [D]. Shenyang: Liaoning Normal University, 2012: 3.)
- [34] Farkas M. Going where patrons are: outreach in Myspace and Facebook [J]. American Libraries, 2007, 38(4): 1-27.
- [35] 胡国芳. Web2.0环境下 SNS 在图书馆读者组织管理中的应用研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2010(12): 25-28. (Hu Guofang. Research on the application of SNS in the organization and management of library in the WEB2.0 environment [J]. Library Work and Study, 2010(12): 25-28.)
- [36] 宋蕊. SNS 式数字参考咨询服务探析 [J]. 图书馆论坛, 2009(5): 83-85, 99. (Song Rui. The analysis of the SNS model of digital reference service [J]. Library Tribune, 2009(5): 83-85, 99.)
- [37] Secker J. Case study 5: libraries and Facebook [EB/OL]. [2015-05-12]. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.174.617&rep=rep1&type=pdf>.
- [38] 李晓静. 美国州立图书馆利用“社交网络”现状研究 [J]. 图书情报论坛, 2015(2): 50-54. (Li Xiaojing. Research on social network utilization status of state libraries in the United States [J]. Library & Information Science Tribune, 2015(2): 50-54.)
- [39] 吴萌, 洪跃. 国外图书馆社会化媒体应用案例研究及启示——以美国橙郡图书馆为例 [J]. 图书馆工作与研究, 2015(10): 27-31. (Wu Meng, Hong Yue. Application case study and its enlightenment of social media in foreign library-taking Orange County Library of American as the example [J]. Library Work and Study, 2015(10): 27-31.)
- [40] 王露露, 徐军华. “互联网+”模式下的高校图书馆社交网络调研与分析 [J]. 图书馆学研究, 2015(18): 27-33, 82. (Wang Lulu, Xu Junhua. Investigation and analysis of University Library social network Internet plus mode [J]. Research on Library Science, 2015(18): 27-33, 82.)
- [41] 姚飞, 张成昱, 陈武, 等. 图书馆服务与社交网络整合研究——清华大学图书馆书友会实践案例 [J]. 图书馆杂志, 2011(6): 23, 24-28. (Yao Fei, Zhang Chengyu, Chen Wu, et al. Study on integrating library services into social network sites: taking the book club of Tsinghua University Library as a practice example [J]. Library Journal, 2011(6): 23, 24-28.)
- [42] 郭劲赤, 高红. 社交网络推进图书馆信息服务——以华东师范大学图书馆为例 [J]. 图书馆杂志, 2013(11): 69-73. (Guo Jinchu, Gao Hong. SNS promoting the library information services: taking Library of East China Normal University for example [J]. Library Journal, 2013(11): 69-73.)
- [43] 史梅, 翟晓娟. 高校图书馆官方微信经营策略研究——以南京大学图书馆为例 [J]. 大学图书馆学报, 2014(5): 79-85, 116. (Shi Mei, Zhai Xiaojuan. WeChat marketing strategy in academic libraries: taking Nanjing University Library as an example [J]. Journal of Academic Libraries, 2014(5): 79-85, 116.)
- [44] 吴锦辉. 高校图书馆微博营销模式构建与实践探索——以闽南师范大学图书馆为例 [J]. 图书情报工作, 2014, 58(23): 110-116. (Wu Jinhui. Microblog marketing model construction and the practice in university libraries: taking Minnan Normal University Library as an example [J]. Library and Information Service, 2014, 58(23): 110-116.)
- [45] 宁岩, 任俊霞, 姜长宝. 高校图书馆嵌入式社交网络平台的建设与研究——以哈尔滨工业大学为例 [J]. 图

- 书馆,2015(8):94-96.(Ning Yan, Ren Junxia, Jiang Changbao. Construction of university libraries embedded social networking platform-a case study of Harbin Institute of Technology[J]. Library, 2015(8):94-96.)
- [46] 吴昊. 图书馆微信公众平台探索与创新——以广东省立中山图书馆为例[J]. 图书馆论坛, 2015(1): 100-104.(Wu Hao. Innovation and exploration of library service based on Weixin (Wechat) public service platform;a case of Sun Yat-Sen Library of Guangdong Province[J]. Library Tribune, 2015(1):100-104.)
- [47] 杨玫. 公共图书馆微博推广实证研究——以杭州图书馆为例[J]. 情报资料工作, 2012(4):102-105.(Yang Mei. Empirical research on microblog promotion of public libraries;a case of Hangzhou Library[J]. Information and Documentation Services, 2012(4):102-105.)
- [48] 杨德惠. 基于社会网络的高校图书馆用户信息行为研究——以华南农业大学图书馆为例[J]. 图书馆学研究, 2014(3):73-76.(Yang Dehui. Research on user information behavior in university library based on social network;taking South China Agricultural University Library as an example [J]. Research on Library Science, 2012(4):102-105.)
- [49] 吴小璐. Facebook 在美国图书馆中的应用与分析[J]. 晋图学刊, 2015(1):5-7.(Wu Xiaolu. Application and analysis of Facebook in USA libraries[J]. Shanxi Library Journal, 2015(1):5-7.)
- [50] 陈艳. 基于 SNS 的图书馆信息承载策略研究——以4种社交网络工具为例[J]. 现代情报, 2013(11):65-68.(Chen Yan. The library information collecting and dissemination strategies based on SNS; take four social networking tools as examples[J]. Journal of Modern Information, 2013(11):65-68.)
- [51] 王锐. 高校图书馆社交网络服务的应用研究[D]. 南京:南京航空航天大学, 2014:18-26.(Wang Rui. Study on social networking service in the university library [D]. Nanjing: Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, 2014:18-26.)
- [52] 黄桂娟. 微信辅助信息检索教学的 SWOT 分析[J]. 中国新通信, 2014(24):14-15.(Huang Guijuan. The SWOT analysis of WeChat assisted information retrieval teaching[J]. China New Telecommunications, 2014(24):14-15.)
- [53] 孟文杰, 王风华, 李瑞. 社交网络在高校图书馆信息服务中的应用模式探讨[J]. 科技情报开发与经济, 2014, 24(9):16-18.(Meng Wenjie, Wang Fenghua, Li Rui. Probe into the application mode of SNS (Social Networking Services) in university library's information services [J]. Sci-Tech Information Development & Economy, 2014, 24(9):16-18.)
- [54] Mack D, Behler A, Roberts B, et al. Reaching students with Facebook: data and best practices[J]. Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, 2007, 8(2):1-8.
- [55] Chu M, Meulemans Y N. The problems and potential of Myspace and Facebook usage in academic libraries[J]. Internet Reference Services Quarterly, 2008, 13(1):69-85.
- [56] Chiu M H. Making sense of library 2.0 through technological frames[J]. Proceedings of the American Society for Information Science and Technology, 2010, 47(162):1-2.
- [57] Ismail L. What net generation students really want; determining library help-seeking preferences of undergraduates [J]. Reference Services Review, 2010, 38(1):10-27.
- [58] Epperson A, Leffler J J. Social software programs; student preferences of librarian use[J]. New Library World, 2009, 110(7):366-372.
- [59] Connell R S. Academic libraries, Facebook and Myspace, and student outreach; a survey of student opinion[J]. Portal:Libraries and the Academy, 2009, 9(1):210-212.

- [60] Hendrix D, Chiarella D, Hasman L, et al. Use of Facebook in academic health sciences libraries.[J]. Journal of the Medical Library Association: JMLA, 2009, 97(1): 44-47.
- [61] Sadeh T. Time for a change; new approaches for a new generation of library users[J]. New Library World, 2007, 108(7): 307-316.
- [62] Paveen N. Use of social networking site in making awareness among the library and information science professionals of university libraries of UP; a case study[J]. International Journal of Digital Library Services, 2011, 1(1): 9-17.
- [63] Paterson L, Low B. Usability inspection of digital libraries[J]. Ariadne, 2010, 63: 1-9.
- [64] Rowlands I, Nicholas D, Williams P, et al. The Google generation; the information behavior of the researcher of the future[J]. Aslib Proceedings, 2008, 60(4): 290-310.
- [65] Rogers C R. Social media, libraries, and Web 2.0; how American libraries are using new tools for public relations and to attract new users [EB/OL]. [2015-12-06]. <http://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/files/618/socialmediaandlibrariesfinal-090523180527-phpapp02.pdf>.
- [66] Jacobson T B. Facebook as a library tool; perceived vs. actual use[J]. College and Research Libraries, 2011, 72(1): 79-90.
- [67] Garcia-Milian R, Norton H, Tennant M. The presence of academic health sciences libraries on Facebook; the relationship between content and library popularity[J]. Medical Reference Services Quarterly, 2012, 31(2): 1-13.
- [68] Gerolimos M. Academic libraries on Facebook; an analysis of users' comments.[J]. D-lib Magazine, 2011, 17(11): 1-13.
- [69] 彭亚飞. 国内外高校图书馆社交网络应用比较研究[J]. 图书馆学研究, 2012(17): 79-81. (Peng Yafei. A comparative study on the application of social network in academic libraries at domestic and abroad[J]. Research on Library Science, 2012(17): 79-81.)
- [70] 白丽娜, 王颖纯, 刘燕权. 美国顶级大学图书馆应用 Web2.0 的现状调查与分析[J]. 图书情报工作, 2014, 58(12): 6-11. (Bai Li'na, Wang Yingchun, Liu Yanquan. Web2.0 technologies application in the USA academic libraries[J]. Library and Information Service, 2014, 58(12): 6-11.)
- [71] 新媒体联盟 2014 地平线报告(图书馆版)[EB/OL]. [2015-12-10]. <http://www.chinalibs.net/Zhaiyao.aspx?id=369540>. (New media alliance 2014 horizon report(library edition)[EB/OL]. [2015-12-10]. <http://www.chinalibs.net/Zhaiyao.aspx?id=369540>.)
- [72] Crawford W. Library 2.0 and "Library 2.0"[EB/OL]. [2016-05-02]. <http://citesandinsights.info/lza.htm>.
- [73] 刘建. 公共图书馆构建社交网络营销平台的实践探析——以上海青浦区图书馆“清阅朴读”读书论坛为例[J]. 新世纪图书馆, 2013(7): 66-69. (Liu Jian. An analysis of the construction of social network marketing platform in public libraries-a case study of "Qing Yue Pu Du" reading forum in Shanghai Qingpu District Library[J]. New Century Library, 2013(7): 66-69.)
- [74] Stephen K. Max Weber's types of rationality; cornerstones for the analysis of rationalization processes in history[J]. The American Journal of Sociology, 1980, 85(5): 1145-1179.

刘璇 杭州师范大学图书馆副研究馆员。浙江 杭州 311121。

(收稿日期:2016-05-19;修回日期:2016-07-26)