

中国图书馆学会 Z 年会论文集

*hongguo Tushuguan Xuehui
Nianhui Lunwenji* 2016年卷

中国图书馆学会 编

ZGTSGX
HNHLWJ



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

中国图书馆学会年会论文集 (2016 年卷)

中国图书馆学会 编

 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国图书馆学会年会论文集. 2016 年卷 / 中国图书馆学会编. -- 北京 : 国家图书馆出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5942 - 4

I. ①中… II. ①中… III. ①图书馆学—学术会议—文集
IV. ①G250 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 221763 号

书 名 中国图书馆学会年会论文集(2016 年卷)
著 者 中国图书馆学会 编
责任编辑 金丽萍 高 爽 王炳乾 唐 澈

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街 7 号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010 - 66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真) 66126156(门市部)

E-mail nlcpress@nlc.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com → 投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京玥实印刷有限公司

版 次 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷

开 本 787 × 1092(毫米) 1/16

印 张 33.25

字 数 750 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5942 - 4

定 价 120.00 元

目 录

未来图书馆新形态、新功能展望

我国公共图书馆微信服务发展对策研究	龙 宇(1)
从皮尤中心报告《十字路口的图书馆》看美国公共图书馆的发展现状及方向 ...	詹 洁(7)
解读公益性民间图书馆的发展现状与前景模式	霍彩玲(14)
从数字图书馆到数据图书馆: Living Knowledge 与云智慧的实践启示 ...	孙晓菲 韩子静(20)
军队院校图书馆未来整体化发展战略研究	魏 兴 徐 青(27)
高校图书馆参与公共文化服务的可行性研究 ——以广西科技大学图书馆为例	薛宏珍(33)

研究方法论与青年图书馆员科研能力提升

少数民族濒危口述史料的研究 ——以吉首大学图书馆的实践为例	彭 燕 何艳群 伍晓鲁(39)
--	-------------------

图书馆员: 公共文化服务创新发展的生力军

建立以终为始的图书馆员绩效管理体系 ——以苏州工业园区独墅湖图书馆为例	甄雨杨(44)
以图书馆内部服务质量为导向的馆员组织承诺评价研究	易 红 王宁远(53)

信息资源建设: 新理念、新思路

智库评价体系构建研究	陆红如 陈 雅(60)
高校图书馆外文图书招标采购后经费的管理	刘亚芹(71)
读者主导式采购(PDA)在国内公共图书馆的应用与探析 ——以苏州图书馆“你选书 我买单”为例	陆秀萍(76)
图书馆电子书 PDA 模式应用的现状分析	吴 钊 傅文奇(83)
基于情境理论的公共图书馆数字资源建设与服务提升研究	邓 菲 张 娟(90)
电子期刊论文按次付费(PPV)的实践与思考	赵艳枝(98)

图书馆法制建设与知识产权探索

美国图书馆志愿者相关法律制度探析	白兴勇(103)
图书馆禁止规避技术措施例外研究	王本欣 唐 琳 曲 红(110)

图书馆服务创新趋势与能力提升

基于用户需求的高校科技查新服务面临的机遇与挑战

——以江苏省高校科技查新工作站为例 武 茹(116)

互联网思维视角下的图书馆用户研究 刘 朝(123)

高校图书馆座位管理系统客户细分实证研究 陈添源(129)

哲学社会科学成果查新的实践与思考

——以贵州省图书馆为例 陈 红(140)

基层图书馆服务社会化模式研究

——以北京市为例 孙慧明(146)

公共图书馆“馆店联合”创新借阅模式研究 郑诗枫(153)

研究生科研能力与信息素养培养实证研究 王贵海 赵 静(161)

构建基于“满意镜”理论的图书馆内外部用户满意度模型及实证分析 黄 辉(167)

图书馆为医疗科研创新服务研究 朱纯琳 汤晓鲁(177)

发挥微博微信传播优势 提升图书馆服务功效

——辽宁省地级市公共图书馆微博微信服务调查分析 边明丽 闫 瑛(182)

公共图书馆读者服务创新模式研究

——以南京图书馆“你借书,我买单——陶风采”服务为例 朱志伟(187)

全国本科院校图书馆网站学科服务现状分析与对策研究

——基于672所本科院校图书馆网站调研 高原 解 阳 李 娟(193)

图博档等公共服务机构社交媒体服务融合模式的构建 刘宇初 周庆山(200)

县域公共图书馆总分馆体系建设与服务模式探索

基于多元化发展的总分馆体系建设探究

——以上海浦东图书馆总分馆建设为例 李 洁 许淮生(211)

现代公共文化服务体系下的地方文献工作

地方文献旧书采选的SWOT分析及对策研究 程倩倩(215)

基于地方文献开发的有声读物资源建设 窦 鹏(220)

现代公共文化服务体系下的宁夏地方文献工作 宋玉军(226)

现代公共文化服务体系下高校图书馆地方文献工作研究

——以闽南师范大学图书馆为例 江 亚(232)

五种《江西通志》比较研究 王昭勇(241)

规范与创新:图书馆统计指标、数据质量与效益评价

数值分布、空间分布视角下的中国省级公共图书馆效率研究 王 惠 王树乔(250)

图书馆员国际交流项目综合评价体系的构建

——以四川大学和亚利桑那州立大学图书馆员交流项目为例
..... 胡 琳 刘 倩 舒 予(261)

古籍数字化及其在图书馆应用研究

- 略论将乐毛边纸制作技艺的保护与传承 程瑞梅(271)
- 古籍拓片数字化处理的研究及应用 左凤艳(275)

新技术环境下图书馆的管理创新

- 学科馆员在开放科学环境中的角色分析 洪 跃(281)
- 基于 O2O 模式的公共图书馆 PDA 服务平台设计与研究 王承冠 秦广宏(290)
- 云环境下数图联盟的 SWOT 分析和策略研究 唐 维 田瑞雪(299)
- 社会力量参与公共文化服务建设的模式研究 王兆辉 王祝康 王宁远(304)
- 公共图书馆文化志愿服务探析
——以首都图书馆为例 张 法 孙慧明(312)
- 美国纽约皇后区图书馆志愿者管理及启示 陈 琼(317)
- 智库建设语境下的高校图书馆发展策略探析 龚亦农(325)

少数民族图书馆创新:回顾“十二五”与展望“十三五”

- 我国西部少数民族高校图书馆发展趋势研究
——以内蒙古民族大学图书馆为例 张佳丽 宝 龙(332)

阅读推广的理论引领与服务创新

- 阅读·考察·写作
——“轻松散步学中文”计划综述 马辉洪 麦乐文(337)
- 高校图书馆阅读推广活动用户卷入度研究
——以上海师范大学图书馆为例 贾 宁(344)
- 中小学图书馆阅读推广建设现状及对策研究
——以南京地区为例 陈凤娟 张 磊 秦广宏(355)
- 高校阅读推广活动评估机制构建研究
——基于整体评估视角 潘松华 孙素云(364)

民族文献阅读与民族文化创新

- 基层公共图书馆赫哲族非物质文化遗产口述文献实践探析 薛 丽(371)

少儿阅读推广:绘本漫画与创新

- 绘本书阅读推广的意义和策略研究 舒 睿(376)
- 基于课外阅读倾向调查的少儿借阅服务研究
——以无锡市少年儿童图书馆为例 华 婧(381)
- 绘本馆藏配置研究
——以广州少年儿童图书馆为例 戚敏仪(391)

公共图书馆如何利用绘本推广早期阅读

- 以国图少儿馆为例 殷宏森(396)

面向少儿的阅读推广

- 以济南市图书馆少儿阅读推广活动为例 聂卫红(403)

图书馆公共教育的发展与创新

图书馆读者资源的开发维度

- 兼论如何通过读书会开发读者资源 张晓芳(408)

- 公共图书馆新市民子女服务新模式:线上线下 O2O 服务体系 梁雯雯(418)

使命·创新:面向基层的阅读推广

政府购买服务推动下的公共信息亭转型

- “鸟巢图书馆”模式的反思与商榷 过言之(423)

- 百名花甲老人的阅读访谈与研究 徐红玉(429)

- 基于意义构建理论的老年读者信息需求研究 王红波(436)

我国基层公共文化服务社会化管理机制创新及对策研究

- 基于 SWOT-PEST 分析模型 李 杨 陆和建(442)

- 基于比较管理的新生代农民工移动阅读行为研究 毛振鹏(454)

图书馆阅读推广:新技术、新服务

西北地区本科院校图书馆微信公众平台应用发展研究

- 以甘肃省 17 所本科高校为例 张国栋 杨 平(459)

高校移动图书馆用户采纳行为意向的影响因素研究

- 以浙江省下沙大学城 7 所本科院校为例 张 聪 何剑峰(467)

图书馆应用微信公众平台开展阅读推广工作探析

- 以辽宁省公共图书馆为例 徐 辉(474)

- 基于微信的图书馆阅读推广文献计量分析 刘晓凤 秧茂盛 周秋菊(481)

- 省级公共图书馆移动阅读服务现状研究 肖 玥(488)

其他

- 数字人文观念与图书馆数据的整合及应用 苏瑞竹 邵 迪(496)

- 甘肃省图书馆馆藏革命文献述略 尹昱瑾(505)

- 供给侧改革与公共图书馆服务创新 管 霞 余 亮 王学杰(511)

中学图书馆现状与发展初探

- 以长沙市 26 所中学图书馆为例 罗红辉(517)

我国公共图书馆微信服务发展对策研究*

龙 宇(广西桂林图书馆)

1 概况

微信公众平台,是腾讯公司于2012年8月23日正式推出的给个人、企业和组织提供业务服务与用户管理能力的全新服务平台。包括服务号、订阅号、企业号三类。用户可以通过“搜索号码”、扫二维码、分享朋友圈、消息推送等方式关注公众平台。公众平台通过一对多的媒体性行为活动,向关注者传递信息、提供服务。据腾讯公司的统计数据显示,在2013年11月,微信注册用户已经突破6亿。以亿级用户为基础,通过微信公众平台提供各种服务的名人、政府、媒体、企业等机构越来越多,微信公众平台服务俨然已成为当前的主流线上线下互动营销方式之一^[1]。

基于微信公众平台的便利优势和壮大趋势,越来越多的图书馆开通了微信公众账号,为本馆用户提供服务。据相关调查显示,早在2014年6月1日,就能在微信中以“图书馆”为关键词搜索出110个公众账号^[2]。桂林图书馆(以下简称“桂图”)作为省级公共图书馆,也于2014年下半年注册了微信公众账号,为读者提供微信服务。但目前我国微信服务开展得好的公共图书馆为数不多,也没有统一的模式。因此,课题组调查研究了我国48个副省级以上公共图书馆利用微信公众平台开展服务的现状,并采用问卷调查法征集桂图微信用户的需求和建议等,据此提出公共图书馆微信服务改进和完善的对策。

2 现状调查

2.1 基本情况

截至2015年11月2日,我国48个副省级以上公共图书馆中,除宁夏回族自治区图书馆外,其余47家图书馆共注册微信公众账号50个(包括订阅号27个、服务号22个、企业号1个),注册率为97.9%。其中上海图书馆注册了1个服务号和1个订阅号,浙江图书馆注册了1个服务号、1个订阅号、1个企业号。因上海图书馆、河南省图书馆、西藏图书馆、陕西省图书馆的订阅号未开通菜单服务,浙江图书馆企业号未提供服务,江西省图书馆的服务号处于测试阶段,以上6个公众账号不做参考依据,共有44个公众账号开展有效微信服务(22个服务号、22个订阅号)。以下数据统计如无特别说明,基数均为44个有效开展服务的公众账号。

* 本文系广西桂林图书馆2015年科研课题项目“我国公共图书馆微信服务调查与分析”(项目编号:GTKT201502)成果之一。

2.2 各馆普遍开展的微信服务

调查结果显示,目前开展得比较普遍的服务主要有:馆藏资源查询、个人借阅信息查询,书目检索、书刊续借、图书推荐、借阅排行,资源推荐、信息调研和反馈,参考咨询服务、电子书刊阅览,讲座、展览、培训等图书馆活动宣传推广,图书馆动态、通知公告、新闻资讯、常用信息服务等。大致可归纳出4个特点:

(1)通过绑定读者证号,提供自助式借阅查询、书刊续借、还书提醒等服务。44个有效的公众号中,可绑定读者证的比例为86.4%,提供续借服务的比例为63.6%。其中青岛市图书馆公众号还有转借和求书功能,非常有创意;重庆图书馆公众号则将还书提醒服务设置在菜单里,一目了然。

(2)馆藏资源及书目检索服务。这在44个有效的公众号中,并无统一范式,有的在菜单提供检索,有的在对话框提供检索,甚至支持语音检索,有的则是将该项服务嵌入自助服务里,抑或兼而有之。其中:提供菜单检索服务的馆最多,比例达90.9%,例如福建省图书馆菜单直接链接到该馆网页进行书目检索;通过对话框检索书目的比例为25%,特别是国家图书馆、上海图书馆、湖北省图书馆、广州图书馆、深圳图书馆等5家馆还支持语音检索,形式新颖。

(3)在与用户的互动环节上,主要通过微信对话功能实现。有些馆已经开展了人工回复工作,有些馆只设置了自动回复,部分馆则无回复。据统计,提供回复服务的公众号比例为54.5%,其中提供自动回复服务的公众号有11个,占25%,其余馆的回复并非即时回复,但在上班时间的响应速度均未超过30分钟。另外,有25%的图书馆支持语音内容识别。

(4)信息推送是各馆提升用户黏性的有效服务方式。各馆有信息推送的公众号比例高达93.2%,但推送频率受限于公众号的种类,不尽相同。例如首都图书馆、黑龙江省图书馆、浙江图书馆订阅号、甘肃省图书馆、湖南图书馆、深圳图书馆、西安图书馆、杭州图书馆、宁波市图书馆、厦门市图书馆等10家馆的公众号,几乎每天发送一次信息,条数不等,此比例占22.7%。在信息推送的内容上基本可以归纳为:馆情公告、新闻资讯、书籍推荐、阅读分享、活动宣传、资源推广、科普知识等。一些图书馆还推送舆情关注、民生热点、休闲娱乐、医疗保健以及节日祝福等,满足了不同读者的多样化需求。但相比较而言,阅读性较高的原创内容不多,基本都是网络信息的简单复制,或者经过一些剪辑加工。浏览量较大的推送内容一般都是“心灵鸡汤”类文章和一些标题引人注目的信息以及少儿活动通知、业务公告,而较严肃的主题如政务信息公开、“两会”服务等阅读量相对较少。

2.3 各馆特色服务的开展

44个有效公众号中,除了在自定义菜单中设有常规的服务外,各馆也在积极探索为用户提供特色服务。经统计,有推荐书目服务的比例为68.2%,提供数字资源在线阅览的比例为75%,提供微讲座的比例为34.1%,提供微展览的比例为6.8%。一些图书馆设置了以内容满足用户需求的功能,如在线阅读书刊、观看公开课以及预订活动等,还有如国家图书馆的“文津听书”APP下载服务、浙江图书馆的停车位查询、吉林省图书馆的微讲座等特色服务。下表列出了各馆中比较有特色一些服务内容。

各馆微信特色服务

国家图书馆	菜单设置“文津听书”APP 下载、微展览
首都图书馆	推送微展览、自定义回复可收听微讲座语音
上海图书馆	菜单设置数字阅读 APP 下载、二维码读者证,对话框提供咨询回复
天津图书馆	“微阅读”链接天津市民移动阅读平台 APP 下载、扫码荐书
重庆图书馆	菜单检索书目分类细致(书名、作者、主题等)、扩展功能(以貌取书、到馆路线等)、二维码读者证
内蒙古自治区图书馆	菜单链接数字资源库,读者证登录即可访问
吉林省图书馆	菜单微视:少儿馆视频、农林馆视频、微讲座(公开课)
黑龙江省图书馆	菜单“在线咨询”链入人工客服接口
南京图书馆	菜单链接流媒体资源(但调研时视频一直无法播放)
浙江图书馆 服务号	微图书馆,图书转借、活动报名、自修室预约,停车位查询
浙江图书馆 订阅号	自助咨询,智能机器人答复
福建省图书馆	菜单提示持证读者可办理手机图书馆,菜单链接微博和参考咨询网页
湖北省图书馆	菜单提供“长江讲坛”APP 下载
湖南图书馆	菜单云阅读听书、推送消息内容非常丰富
广东省立中山图书馆	菜单提供参考咨询、扫码荐购图书、预订活动
广西壮族自治区图书馆	菜单链接扫码找书
贵州省图书馆	菜单链接微主页、提供“掌上贵图”客户端下载
广州图书馆	菜单设置读者留言服务、微展览
深圳图书馆	菜单设置“读者服务”APP 下载、南书房夜话(可链接到话题网页)、深图部落(可以发布话题交流)、深圳文献港(有原版阅读、文献传递等功能)
沈阳市图书馆	菜单设置“订阅中心”可以供读者阅读各类信息
大连市图书馆	菜单设置大连市民学习中心,链接官方微博
金陵图书馆	开通图书荐购
武汉图书馆	菜单设置官方微博、扫二维码下载客户端可阅读期刊
西安图书馆	菜单提供在线阅读电子报纸、期刊、书
杭州图书馆	菜单设置微社区(可发布话题交流),链接官方微博

2.4 桂图微信服务现状

目前桂图微信菜单提供的服务有:①微服务大厅,下设读者证绑定与解绑、书目检索、个人资料、我的借阅、图书续借、服务指南、移动图书馆下载链接;②桂图资讯,下设公告通知、工作动态、活动预告、少儿活动、公益课堂;③文献资源,下设新书推荐。每月推送的信息以活动预告为主。

为了了解用户对桂图微信服务的使用情况和意见建议,在 2016 年元旦期间,以该馆微信用户为调查对象,开展问卷调研,共收到 91 份有效问卷。

2.4.1 用户使用微信服务的情况

调查结果见图 1 至 3。

由图 1 可见:图书预约和续借是用户最常用的功能,认为比较有用的用户达到 82.42%;其次是自助服务和活动预告,都接近 70%,其他三项均超过 50% 的比例,说明目前提供的服务对用户来说是比较实用的。

由图 2 可见:用户比较迫切希望开通还书提醒和提供电子文献的在线阅览服务,比例都超过 70%;精品阅读推广、讲座、活动预约、展览也有超过 40% 的用户希望提供;论文数据库检索和人工咨询回复的需求比例也达到了 35% 以上;语音检索书目的需求率为 21.98%,可见本地用户对新的服务形式热情不高。

由图 3 可见:用户对提供热门专题服务是非常感兴趣的,如果能根据用户需求,或整合馆藏资源以及结合当前舆论导向的热门话题提供热门专题服务,将会受到广大用户的欢迎。

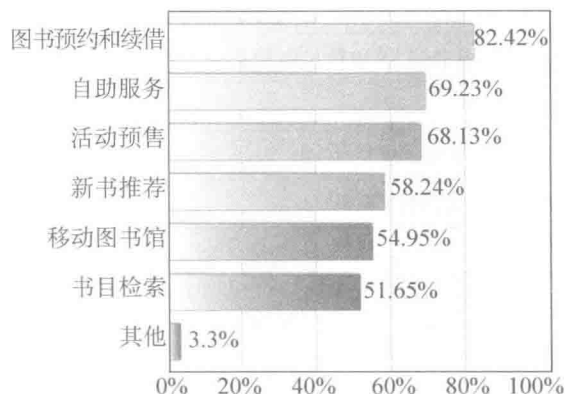


图 1 您觉得图书馆微信服务中的哪些内容比较有用?



图 2 您还希望图书馆微信提供哪些服务?

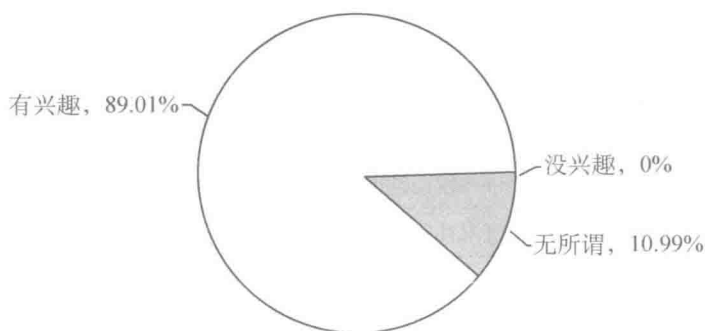


图 3 如果图书馆微信提供热门专题服务,您是否感兴趣?

2.4.2 调查对象获取其他微信服务的情况

问卷还对用户获取其他微信服务的需求情况进行了调查,结果显示,大部分用户都是图书馆微信的深度使用者。除桂图外,他们同时也关注其他图书馆微信并获取各种便捷服务,其中

又以图书馆提供的最常用的信息资源服务和自助服务居多。在用户获取的微信细分功能里,书刊预约、续借和公告、新闻是用得最多的,比例均超过70%,书目查询和新书推荐的比例也在50%左右。在选择喜欢的信息推送形式时,比例由高到低依次是文字(78%)>图片(70%)>图文信息(64%)>视频(36%)>语音(19%),说明目前用户比较喜欢阅读,而且对流量的耗费也很在意。此外,有超过半数的用户使用过扫码功能,而且将近30%的用户经常使用。

2.4.3 用户对特定微信服务的态度

调查结果表明,超过99%用户对桂图开展的活动感兴趣,也乐于分享有优质内容的服务信息,其中绝大多数用户非常喜爱阅读,特别是利用碎片化的时间阅读已成为很多人的生活习惯,并且他们乐于分享阅读的喜悦。用户对热门话题的互动服务也展现出很高的关注度。

2.4.4 用户对微信服务的建议

调查最后,还要求对微信服务提出建议,调查对象基本都肯定了微信服务的方向,但也对服务功能和内容提出了更高的要求 and 期待,再有就是希望能在细节上做得更好,更人性化。

3 发展对策

通过以上调查和分析,我国副省级以上公共图书馆的微信服务整体水平仍有提高的空间,需要在今后工作中进一步探索。因此,如何利用微信平台不断创新和完善服务方式、扩大服务范围、提升服务质量、增强服务效果,将成为公共图书馆未来发展的重要工作之一。结合前述调研结果,笔者对公共图书馆微信服务提出了几点发展对策。

3.1 重视开展移动信息服务

未来,随着网络环境的日益完善、移动互联网技术的发展,手机将仍然是拉动网民规模增长的首要设备^[3]。微信公众平台也将因其服务形式的灵活多样和及时性、互动性、共享性等特点,成为更多机构和个人提供服务、选择服务、接受服务的便利工具。因此,公共图书馆在未来服务模式和发展方向的选择上,更应充分发挥微信公众号这一新型媒体的优势,拓展推广和宣传方式,推介馆藏资源,不断提升服务质量与社会效益。

3.2 组建跨部门的运营团队科学运作

很多图书馆微信服务最初都是“单兵”式运作,随着微信平台的日益发展,各馆逐步开始形成团队运营。例如湖南图书馆微信公众平台就由专题借阅部阅读推广组负责运营推广^[4];浙江工业大学图书馆则是以团队型组织的扁平化运作方式,从各个部门抽调人员,并对其工作职责进行了重新定位,既保证传统业务工作的开展,也能兼顾微信的服务工作^[5]。公共图书馆目前人力资源短缺、有些部门工作量偏大,应该通过部门间的分工合作,全馆联动的形式运营微信服务。通过把工作梳理到各部门,再由部门分配到有专业背景或有兴趣爱好的个人开展工作,还可以结合绩效考核、开展课题研究等提高成员们的积极性,发挥更好的效果。

根据各部门职责范围和人员特长,可以按照下列职责分工进行微信服务的运营管理:

业务部门,负责拟定全年的微信运营管理目标,规划整体思路,明确阶段性工作任务,制订工作计划;负责读者活动类、通知类信息发布,微展览、微视频制作、微讲座直播等;制作日常开

放管理与读者活动的宣传推广服务信息,策划线上线下的互动营销活动。

网络技术部门,负责微信公众平台账号运营、优化版面、新增功能、图文内容发布、效益评估、分类统计内容的各项指标(如阅读量、点赞数等)、整合馆内数字资源到微信的高级接口、开展试用与评估工作、及时更新服务指南、操作指引等信息。

报刊部门,负责报纸、期刊的推荐与舆论新闻导向,提供新闻类、话题类和报刊推荐等精编和原创信息。

信息服务部门,负责通过微信多客服功能为用户提供参考咨询,还可以开展定题咨询服务,信息素养讲座等服务。

图书借阅部门,负责提供文学类作品赏析,阅读推广类和主题活动类信息,精品阅读书目推荐以及借阅排行榜的整理发布等,线下配合开展读者沙龙活动。

采编部门,负责到馆新书推荐和读者荐购意见收集,提供读者荐购图书的问卷调查、投票等信息;也可开展一些与采购有关的线上服务,与读者互动。

文献典藏部门,深刻挖掘特色馆藏资源的潜力,进行知识再造,提供可读性强的原创文章供读者品鉴;对数字化的馆藏精品进行编辑整理,发布微展览,或者以视频的形式来展示。

3.3 尽快完善、优化常规服务

微信公众平台在公共图书馆营销推广和读者服务等方面具有独特优势,要运营好微信服务,关键要有完善的功能、丰富的内容,还要开展立体式推广,并且频繁互动,对用户形成极强的黏性。可以尝试在菜单设置一些实用的自定义功能,如活动报名、需求调查、在线支付超期还书滞纳金等。

针对用户调查中需求率较高的“提供馆内数字资源”的建议,可以通过整合提高现有技术力量或寻求技术合作来实现,将数据库资源嵌入到微信平台当中,在保证不发生侵权纠纷的情况下,让读者能够自由地享用丰富的知识资源。

3.4 逐步开发特殊功能

吸纳用户的新功能。图书馆可在借书证上印上微信二维码进行宣传推广,争取使用手机的持证读者都成为微信公众号的用户。也可以设法将微信高级接口与城市征信系统对接,市民凭身份证办理借书,信用记录自动保存在征信系统上,减少借书不还的情况发生。还可以开发“凭身份证号登录微信系统自动生成借书证”的功能,简化用户成为图书馆有效读者的程序,使其获取微信报名、自修室占座等服务,促进新用户增长。

空间延伸的功能。可以尝试为读者提供讲座的视频直播服务,并为观看直播的用户提供即时评论、观点交流、疑难点解答的平台。错过直播的,还可以从微信公众平台入口点播录像。

便民服务的功能。图书馆微信公众平台,也可以开发一些如周边服务信息、语音讲解、位置及行车导航等便民服务。

3.5 开展咨询服务

微信平台互动交流模块,为图书馆与读者之间的交流开辟了一条新途径,通过实时互动,可以实现知识分享。有条件的馆应尽快申请开通多客服功能,为用户提供更合理的人工咨询

服务。当用户遇到问题需要帮助的时候,可以直接通过微信寻求人工咨询服务。还可以主动为市民提供政府信息公开信息、职称评审、各类职业等级考试、继续教育等咨询服务,并针对特殊用户的需要,提供更加个性化的服务。

微信微而不小,微信服务是图书馆延伸服务空间、创新服务手段、拓展服务领域的新途径。公共图书馆应以用户为中心,深入挖掘用户需求,结合地域特点和实际馆情,不断提升服务能力,积极探索图书馆服务的创新模式。

参考文献

- [1] 百度百科. 微信[EB/OL]. [2015-12-10] <http://baike.baidu.com/subview/5117297/15145056.htm>.
- [2] 张磊,秦广宏. 基于微信公众平台的图书馆移动服务研究[J]. 图书馆学刊,2015(1).
- [3] 中国互联网络信息中心. 第37次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2016-03-10]. <http://cnnic.cn/gywm/xwzx/rdxw/2015/201601/W020160122639198410766.pdf>.
- [4] 张钰梅. 公共图书馆微信公众平台运营推广研究[J]. 图书馆,2015(3).
- [5] 池晓波. 图书馆的微信营销:浙江工业大学图书馆的探索[J]. 图书馆杂志,2015(9).

从皮尤中心报告《十字路口的图书馆》看美国公共图书馆的发展现状及方向

詹 洁(重庆图书馆)

目前,随着信息发展从模拟时代向数字时代转变,随着美国人对知识获取需求的转变以及对自我提升与娱乐兴趣点的转变,图书馆也在经历巨大的变迁。在2015年春关于图书馆在数字时代现状的最新调查中,皮尤研究中心发现,美国公共图书馆正在遭受来自两个完全不同方向潮流的冲击。一方面,公众认为图书馆是重要的社会机构,承认对其可能提供的一系列新服务项目感兴趣;但与此同时,种种数据却表明,过去3年来,美国人到访图书馆的比例在持续下降。该中心根据这一最新调查,于2015年9月15日发布了题为《十字路口的图书馆》^[1]的研究报告,该报告描述了美国公共图书馆当前所面临的复杂局面,表明了当前对图书馆而言,正是徘徊在十字路口、需要做出重大抉择的关头。本文基于该报告,解读美国公共图书馆目前的发展情况及未来发展的方向。

1 报告背景及简介

皮尤研究中心^[2](Pew Research Center)是美国一家非营利性、无党派的独立民意调查机构,对那些影响美国乃至世界的问题、态度与潮流提供信息资料。其七大研究领域分别为美国政治政策、新闻与媒体、互联网与科技、宗教与公共生活、拉美裔潮流、全球态度与趋势和社会

与人口趋势。该中心关于图书馆这一主题的调查研究,隶属于互联网与科技领域。该领域主要探索互联网与科技的发展对于儿童、家庭、社区、职场、学校、医疗保健及公民/政治生活的影响,由皮尤慈善信托基金资助。

何宇杰的《皮尤中心的数字时代图书馆话题调查》,对皮尤中心开展的从 2011 年到 2013 年的“数字时代的公共图书馆”系列调查研究进行了一定的梳理和介绍。该中心又于 2013 年 1 月 22 日发布了题为《数字时代的图书馆服务》的报告,刘奇扉的《解读数字时代美国公共图书馆的服务现状》对这一报告进行了较为详尽的解读。《十字路口的图书馆》是皮尤中心关于美国公共图书馆在数字时代现状的最新调查研究,基于该中心于 2015 年 3 月 17 日至 4 月 12 日对 2004 名年龄在 16 岁及以上美国人开展的全国性抽样电话调查的结果写成。该调查用英语和西班牙语进行电话访谈,其中座机固话 704 通,手机访谈 1300 通。

2 报告及数据解读

2.1 美国公共图书馆用户概况

2.1.1 图书馆整体到访比例

调查显示,2015 年一年内,亲自到访公共图书馆或流动图书馆的 16 岁以上美国人在总调查人数中占比为 46%,这一比例相较 2013 年的 48% 变化基本不大,但与 2012 年 53% 的占比相比则有明显的下降,如表 1 所示:

表 1 美国公共图书馆用户概况

	2012(%)	2013(%)	2015(%)	2012—2015 改变(%)
所有调查对象	53	48	46	-7
性别				
男性	48	45	39	-9
女性	59	50	52	-7
父母身份				
未成年人父母	64	55	53	-11
非父母	49	44	43	-6
年龄				
16—29	58	50	52	-6
30—49	59	52	50	-9
50—64	51	46	42	-9
65 以上	40	39	34	-6
家庭年收入				
\$75000 以上	57	52	50	-7
\$50000—\$74999	56	51	48	-8
\$30000—\$49999	58	46	52	-6

续表

	2012(%)	2013(%)	2015(%)	2012—2015 改变(%)
少于 \$30000	51	45	41	-10
教育程度				
大学以上	63	58	56	-7
大学	58	51	49	-9
高中	46	39	40	-6
高中以下	43	40	30	-13
种族/民族				
白人,非拉美裔	53	48	45	-8
黑人,非拉美裔	55	47	45	-10
拉美裔	46	46	44	-2
居住地				
农村	52	42	41	-11
郊区	55	49	47	-8
城市	53	48	45	-8

这说明,在过去4年内,美国人到访图书馆的比例呈下降趋势。本次调查还表明,半数以上的女性(52%)、未成年人家长(53%)、16—29岁美国青年人(52%)、30—49岁美国中年人(50%)、家庭年收入介于30000美元至49999美元的中等收入者(52%)、家庭年收入在75000美元以上的高收入者(50%)、大学毕业生(56%)在过去一年内亲自到访了图书馆。对比2012年至2015年的数据,会发现那些处于美国社会底层——即受教育水平和家庭年收入较低——的人群、美国乡村居民和非洲裔美国人的图书馆使用率下滑超过了平均水平。

2.1.2 图书馆到访频率

就图书馆到访频率而言,在那些过去一年内亲自到访公共图书馆的人中,56%的人在2015年平均每月到访一次以上,其中14%一个月到访几次,另有14%每周都会去图书馆(21%的拉美裔美国人每周至少去一次图书馆,是美国到访公共图书馆频率最高的人群)。而在2013年9月的调查中,平均每月到访一次以上的占57%,2012年,这一数据相对更高,达62%。

2015年全年,年龄在16岁以上的美国人中有22%访问了公共图书馆网站或使用了图书馆移动客户端,比之2012年的25%和2013年的30%有所下降。其中,28%的16—29岁美国青年人和34%拥有大学学历的美国人使用过公共图书馆网站,表明美国年轻人和受教育水平较高者更喜欢通过虚拟方式(网站或客户端)利用图书馆。

2.2 用户在图书馆的活动内容

用户在图书馆的活动内容也发生着变化,如图1所示:

2012年,到访图书馆的人中有73%是为了借阅纸质书籍,2015年这一数据则只有66%。寻求图书馆员帮助的图书馆用户也从2012年的50%下降到42%。来图书馆参加课程、培训

项目、讲座及社团会议的比例都呈下降趋势。唯一呈增长趋势的是,比之 2012 年的 49%, 2015 年有 53% 的用户视图书馆为阅读或学习场所。这说明,近年来,诸如查阅书籍,向图书馆员寻求参考咨询,参加课程、培训项目、讲座及社团会议等图书馆传统活动内容用户参与度有所下降。与此同时,越来越多的用户把图书馆视为一个只是随便坐坐、随便看看书、学习或者接触媒体的场所。

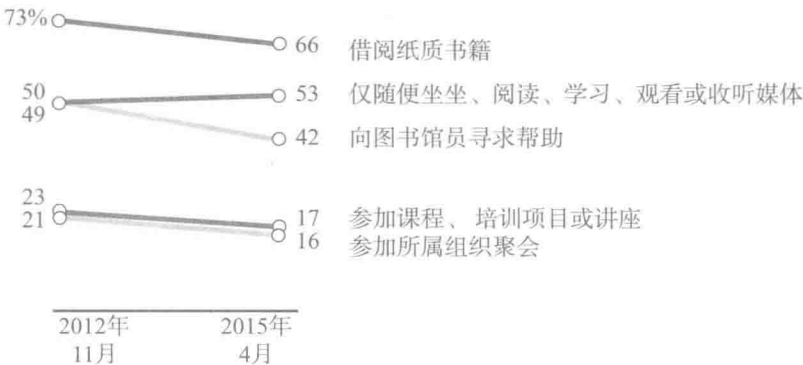


图1 传统活动内容用户参与度下降

随着传统活动内容用户参与度的下降,该报告就两个关键问题进行了调查,而这两个问题也凸显了图书馆从业人员所面临的挑战。一是“图书馆应该在公共区域撤掉部分纸质书籍及书架,以便为科技中心、阅览室、会议室及其他文化活动释放更多空间吗?”2012 年与 2015 年的调查结果比较如图 2 所示:

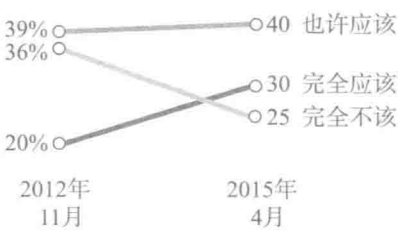


图2 图书馆应该撤掉部分纸质书籍及书架吗?

从图中可见,自 2012 年来,认为“图书馆完全应该撤掉部分图书及书架”的受访者比例增加了 10 个百分点,而那些坚持“图书馆完全不该撤掉部分图书及书架”的受访者则下降了 11 个百分点,持观望态度的受访者比例变化不大。二是“实体图书馆应该在社区缩小物理空间吗”? 大多数受访者并不这么认为。大约 2/3 (64%) 16 岁以上美国人认为图书馆“完全应该”拥有更多用于阅读、工作和休闲的舒适空间。持该观点比例较之 2012 年还略有增长。这意味着图书馆在美国人心目中,依旧占据着某种重要位置,是可去之处,也再次佐证了图书馆作为“第三空间”扮演着必备角色。正是因为图书馆可以转换为“公众用以社交、放松以及探讨文化和公民意见的地方”^[3],其建筑及体量才不会被忽略,物理空间不会被挤压。

2.3 公众对图书馆的期望

随着时代发展,美国公众似乎已经不仅仅视公共图书馆为有历史的社会机构,而期望它可以成为服务群体的场所,以帮助他们应对科技的飞速发展和各种文化带来的冲击和变迁。因