

微博在图书馆中的应用

□ 司姣姣 / 河南理工大学 焦作 454000

摘要: 微博作为新型的网络技术,其应用和影响日益受到社会各界的关注。文章以近期的杭州图书馆“微博事件”为例分析了微博对图书馆的影响,简述了国内外图书馆微博的应用现状,提出图书馆开设微博服务的若干管理对策,文章最后对图书馆微博的发展进行了展望。

关键词: 图书馆, 微博, 用户

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2011.03.009

目前,已有互联网业、新闻界、企业等各行业、机构开始关注和使用微博。鉴于微博与生俱来的网络传播优势,其影响却不“微薄”。根据2011年1月19日CNNIC发布的《第27次中国互联网络发展状况统计报告》对2009.12—2010.12各类网络应用使用率的统计,截至2010年12月,我国微博客用户规模达到6311万,使用率为13.8%。网民利用微博等社会化媒体进行维权的意识明显增强,普通民众成为新闻事件传播和推动的主力^[1]。如何利用和驾驭好微博这项技术,为我所用,却是值得各行各业深思的问题,图书馆亦不例外。特别是2011年初的杭州图书馆“微博事件”,使得图书馆也被“微博”撞了一下腰,在这种情况下,图书馆应该如何应对微博产生的舆论环境,并做出怎么样的改变,迎接新挑战,都是值得图书馆界思考的。

1 微博对图书馆的影响——以杭州图书馆“微博事件”为例

1.1 提高了图书馆在公众媒体上的影响力

2011年的杭州图书馆“微博事件”,将图书馆再一次推进了公众的视野、推向了舆论的风口浪尖。网友“贺兰泰”于2011年1月18日下午在新浪微博上转载了这一故事:杭州图书馆不拒绝乞丐拾荒者入内读书,引来了其他读者的投诉,馆长褚树青回答说:“我无权拒绝他们入内读书,但您有权利选择离开。”两天时间,该微博被转发近1.6万次,被感动的网民把杭州图书馆称为“史上最温暖图书馆”,使得一座图书馆两天里就红遍网络^[2]。1月18日,这则故事登录微博,温暖了无数网友。杭州图书馆及馆长褚树青被火爆围观,后

者还获“最感人馆长”等盛赞^[3]。继而,有多家媒体记者要求对杭州图书馆长褚树青进行采访。从一条微博开始到褚树青接受新华社的采访,微博不“微”的力量由此可窥一斑。

凤凰网、人民网强国论坛、新浪新闻、网易新闻、搜狐新闻、雅虎资讯、中央广播网、新华网、新民网、千龙网、腾讯网、光明网、中国经济网等媒体都对杭州图书馆“微博事件”进行了报道。各媒体并不是简单转帖贺兰泰的微博,而是进一步的报道,也有记者或评论员或网络名人等的专稿^[4]。如:《杭州图书馆:我们的大门一直在向乞丐敞开》^[5]、《杭州图书馆馆长:公共图书馆应对所有人一视同仁》^[6]、《杭州图书馆谈允许乞丐进门阅读:仅是理念回归》^[7]。网络上的火爆还引起央视《新闻1+1》的关注与参与,出现《央视关注杭州图书馆对乞丐和拾荒者免费开

放》^[8]、《白岩松：杭州图书馆引发关注是对看客的一种教育》^[9]等报道。

1.2 引起了图书馆界的关注与反思

在图书馆学界，杭州图书馆“微博事件”也引起了不小的轰动，不少图书馆学者也参与到了杭州图书馆“微博事件”的转载、评论，李超平教授还接受了《今日早报》的采访。新浪图林博客圈、图书馆学者的博客里也是激起浪花一片，不仅有“图林老姜”及时传播了各媒体对杭州图书馆微博事件的相关报道，更有“Nalsi的西文编目笔记 II”、“图谋”、“西望图腾”、“沧浪水的博客”对杭州图书馆微博事件的深入思考。无论是Nalsi的“一条新浪微博的思考，以及我们的图书馆该怎么做？”、“杭州图书馆‘微博事件’之余波：图书馆和图书馆员能做什么，以及其他工作”，图谋的“有一种忽悠叫图书馆向乞丐开放”，还是西望图腾的“图书馆服务理念推广任重道远”、沧浪水的“公共图书馆的宣传”，正如沧浪水邱冠华馆长所言，杭州图书馆的“微博事件”，一开始的热是网络引起的，后来的热主要是因为央视的关注和参与，真正的热是我们业界自己，再一次引发了与公共图书馆理念、精神、实践相关问题的讨论^[10]。纵观整个杭州图书馆“微博事件”，这是由一条微博引发的一系列、多种形态媒体参与、由点到面的广泛而深入的宣传报道。

杭州图书馆“微博事件”，这个由微博引发的事件，被传统媒体所关注报道，而传统媒体所发评论文章最终又在各大网站、社区论坛被推向

首页，循环数个回合，成了毫无争议的社会热点话题^[11]。不仅是事件本身的价值，也是微博、媒体的传播力使然，杭州图书馆“微博事件”在短时间内吸引了大量的眼球，使得微博者对杭州图书馆的关注也转移到更多的图书馆上，为图书馆的服务宣传与技术的使用提供新的机遇。事件期间“首都图书馆”微博关注量也有了一定的提升^[12]，1月18号新浪网出现了“上海图书馆”的微群，中国国家图书馆的微博点击量也在杭州图书馆“微博事件”后呈急剧上升趋势，很多图书馆纷纷在新浪微博上注册账号，图林博客圈成功微移，图书馆界在新浪微博上也开创了重要的一席之地。微博的“无微不至”的渗透力，微博不“微”的影响力，已经使得图书馆不得不思考如何适应和面对新的网络环境的挑战。

2 国内外的图书馆微博应用现状

微博，即微博客（MicroBlog）的简称，是一个基于用户关系的信息分享、传播以及获取平台，用户可以通过WEB、WAP以及各种客户端组件个人社区，以140字左右的文字更新信息，并实现即时分享^[13]。微博是web2.0时代新兴的极具代表性的实时讯息系统，它最大的特点就是集成化和开放化，你可以通过你的手机、IM软件（Gtalk、MSN、QQ、Skype）和外部API接口等途径，向你的微博客发布消息。2010年是微博客快速兴起的一年。微博客凭借平台的开放性、终端扩展性、内容简洁性和低门槛等特性，在网民中快速渗透，发展成为一个重要的社会化媒体。

2.1 国外图书馆微博

成立于2006年3月的Twitter（<http://twitter.com>）是最早的微博创建者，已经成为国外最有影响、最典型的微博，吸引了世界上各地的人们，有较好的知名度和美誉度。美国的很多图书馆在Twitter上拥有自己的微博，同时Twitter的发展还引起了美国国会图书馆的重视，美国国会图书馆于2010年4月14日宣布将收藏美国社交网络及微博服务网站Twitter上的所有历史记录^[14]。仅LIBSUCCESS上的统计就列举了148家世界各地在Twitter上安家的图书馆官方微博，而且是图书馆在Twitter上不错的实践代表，如美国的耶鲁大学科学图书馆、加拿大的瑞尔森大学图书馆和档案馆、英国的布鲁内尔大学图书馆、韩国的延世大学图书馆等^[15]。很多世界各地图书馆馆员都开设了自己的微博，如巴西人馆员的Brazilian librarians on Twitter - BSF、只在Twitter的鸣叫的图书馆目录（just tweet it/ <http://justtweetit.com/education/librarians/>）等。“Librarians Who Twitter”则是图书馆馆员在Twitter上的一个小组（或称微群）。图书馆不仅利用Twitter进行简单的服务告知，而且还用于馆员之间的交流。图书馆的微博服务也在不断地创新、实践，如just tweet it可提供图书馆目录的最新订阅。Twitter上的“Follow a Library Project”（“关注一个图书馆计划” / <http://twitter.com/followalibrary>）旨在在世界范围内让人们意识到他们可以在Twitter上关注他们喜欢的图书馆。他们鼓励Twitter的使用者在2010年10月1日（这一天被宣布为“follow a library

on twitter day”）在Twitter上使用“#followalibrary”这个标签，来推你最喜欢的图书馆^[16]。如同国外图书馆界对博客的得心应手应用一样，由于可以较早地接触微博，以及国外图书馆学者对图书馆微博服务应用的探索热情，很多国外图书馆走在了微博技术应用的前列，如将RSS发布到Twitter上等图书馆服务探索。

2.2 国内图书馆微博

2007年国内也相继出现了饭否、忙否、叽歪、做啥、嘀咕、腾讯滔滔等中国版微博，于2009年后起的“新浪微博”吸引大量名人、学者、机构以及众多草根加入“织围脖”的大军，一举成为国内最有名的微博平台。尽管国内的微博起步晚于国外，但中文微博的发展劲头却十足。仅以国内的新浪微博为例，以“图书馆”为名称的微博有500多家，其中既有实体图书馆的官方微博，又有虚拟的以“图书馆”称谓的虚拟组织。在新浪网落户的实体图书馆的官方微博中，不仅有许多公共图书馆，还有很多高校图书馆，有越来越多的图书馆开启了新浪微博之旅。尽管图书馆对微博的应用起步不早，但其却吸引着大批的粉丝驻足，如刚开微博不久的“中国国家图书馆”目前已经吸引了42829个粉丝的关注*，杭州图书馆的官方微博的粉丝也已达1986人，作为一直是网络技术应用先锋的高校图书馆代表，厦门大学的官方微博“厦大图书馆”受到了1709个粉丝的关注（数据来自2011年2月16日新浪微博）。此外，致力于“以图书为载体，以教育为内

容，立足乡村，连接城市，推广国民阅读，促进乡村教育革新”的民间教育公益组织“立人图书馆”、分布在中国各城市的社区公益民间图书馆的“荒岛图书馆”新浪微博上也拥有广大的人气。在新浪微博的平台上各种形态的“图书馆”都绽放着各自的流芳异彩，除了微博，还有很多图书馆建立了相关的微群，如同博客群一样，微群为微博者提供了一个更为深入、互动的交往平台。在新浪网上已有25家图书馆微群，其中不仅有清华大学图书馆、国家图书馆、荒岛图书馆等各种形态图书馆的微群，还有“图书馆人之家”，“图书馆一家亲”等图书馆学者建立的各种交流微群，2月6日新浪“图林博客圈”的创建者程焕文开通了“图林微群”，使得图书馆学人在微群上也占有重要的一席之地。

毫无疑问，微博为图书馆与用户、潜在用户、馆员提供了更“时髦”，更快捷的及时交往平台。通过对图书馆的微博进行分析发现，图书馆的微博服务有限，多为简单的告知服务。这其中的原因主要是微博为了保持信息的快速传递，将文字量控制在了140个字以内，使得微博容量有限。二是图书馆的一些服务内容信息量大，很难用简单的一条微博表述清楚，因此多采用超级链接为用户提供指引服务。由于微博本身的“背对脸”的交互方式，在转帖和评论中进一步加深了公众对图书馆的了解，以及公众之间对图书馆的交流和探讨。

3 图书馆微博的管理对策

很多微博用户同时也是图书馆的用户，而且大量的微博用户是图书馆的潜在用户源。图书馆开微博可以给用户提供多一种的沟通渠道，满足用户利用微博获取信息和使用微博技术的心理需求。从杭州图书馆“微博事件”来看，尽管一方面显露出当前我国的图书馆服务理念的宣传还很欠缺的不足之处，但从另外一面可以看出微博不失为图书馆服务宣传的好工具。微博作为WEB2.0的新型工具，同样可以被用来改变图书馆的服务方式，成为图书馆服务宣传的自媒体。事实上，图书馆开设微博并没技术的障碍，不是能不能开的问题，问题在于如何开。一方面图书馆要考虑图书馆用户的切实需求，另一方面图书馆开设微博零技术投入的背后却潜藏着人力上的投入。此外，图书馆微博的开设要做好以下几个方面工作：

3.1 选择合适的微博平台

图书馆要对微博平台进行精心的选择。微博平台本身的成熟度、知名度、美誉度会影响图书馆微博服务的开展。如微博的API越开放，就能最大限度地集聚各种终端用户，为用户提供更为自如的服务。目前大多数的微博平台都可以实现手机的对接功能。微博客代表Twitter相关功能已经突飞猛进，除已具备搜索、部分账号与域名绑定、支持引入RSS等基本功能，还具备一些其他专业功能，如将Twitter与map或earth结合，能让地理信息进入到SNS中，增加Twitter的价值，让人们可以在map或earth

*编者注：截至发稿之日，该微博已关闭。

的网站上看到有人正在唠叨或为着某事向世界宣布的地区不断升起小气泡^[3]。国内的新浪微博已经集聚了大量的人气，在知名度上也略胜其他微博一筹，新浪微博可以上传图片 and 插入话题。用户可以通过网页、WAP页面、手机短信/彩信等方式发布消息或上传图片，新浪微博已得到了大量用户的普遍认可和关注。腾讯的滔滔则将微博与QQ进行了完美结合，不用登录QQ也能随时随地更新签名。腾讯滔滔还走出了话题追谈的Twitter模式，而让更多的网友都能自由地发挥自己的想法、看法、说法……畅所欲言，唠唠叨叨个不停^[17]。

尽管尚未有很多图书馆开设官方微博，但是新浪微博上已有图书馆安家，新浪上的杭州图书馆“微博事件”使更多的公众和图书馆用户了解了图书馆的服务的同时，也为图书馆做好宣传提供了一个良好的契机和平台。

3.2 对图书馆服务进行新的整合宣传

即时交互、信息简短，是微博的特点。由于一条微博有140个字数的限制，图书馆在开设微博服务的时候，就要有选择性地整合各种信息，要做到言简意赅，点到为止。图书馆要有选择性、针对性地开发一些微博服务，而不可能包罗图书馆的所有服务。比如：简单的图书馆公告、资源的宣传服务，简单的互动服务等。微博也不能代替图书馆所有的其他网络服务，这一方面是由于微博自身的信息传播方式的特点决定，另一方面则在于其他网络技术不可替代的优势所决定。尺有所短、寸有所长，微博和

其他网络之间的关系不是替代，而应是优势的互补。利用微博可以实现图书馆手机短信服务与图书馆博客服务的连接整合，实现多种媒介的联动效应。

3.3 专门负责，确保活跃度

由于微博的信息传播主要以评论、关注、热门话题、转发的形式进行，如果一些话题没有引起微博们的足够的关注，就很难聚集成为焦点话题。图书馆开设微博要提高自身的影响力，就必须有足够的活跃度，如要保持适当的发帖频率，内容要有一定的信息价值，才能吸引更多人“follow”（跟随），乃至成为微博圈里的一呼百应、万应的“意见领袖”，为更多的图书馆用户服务。因此图书馆微博的开设需要专门负责，以确保适当的活跃度，提高在图书馆用户群中的知名度。

3.4 做好图书馆用户信息收集、反馈工作

微博的出现，为图书馆用户提供了收集、分享信息、发泄情感的交流平台，进一步加快了微内容的大量产生，同时也为图书馆提供了一种新的用户信息收集渠道。尽管微博里的信息多为碎片化形态，如著名词语专家黄集伟所说，“微博正在创造一种简短而锐利的文本。当然它也有不好的一面，比如口水化、碎片化、扁平化。”^[18]但微博的内容中却多为真实的情感表达，图书馆在此可以找到用户真实的声音，分析用户的需求，做好及时的信息反馈工作，改善图书馆的服务。

3.5 提高馆员综合能力，做好舆论疏导

微博简便、快捷的信息发布方式创造着大量的微内容，同时也不难发现微博里的信息也存在着良莠不齐、真假难辨的问题。由于微博用户发布信息不需要深思熟虑，处于“随时发布”的状态，其所发信息存在于事实偏差、以误传误、被人误导等多种可能性，因此也有人说微博也是造谣的温床。微博内容的真实、可靠性也令人质疑。图书馆开设图书馆官方微博，有利于对图书馆微博用户进行正确的引导，有利于做好微博舆论的疏导工作。图书馆微博人员在进一步提高自身网络技术水平的同时，一定要提高自身的交际能力、应急能力等综合素质，在微博中为用户发挥出正确的导航能力。

4 图书馆微博实践前景展望

思想是行动的火车头。微博为图书馆提供了用于沟通的桥梁，其所带来的风险与机遇并存。图书馆微博不能仅限于应用微博技术，图书馆微博要实现长足的发展，取得一定的效应，需要思想上的重视，行动上的配合。

4.1 抓住机遇，注重品牌的塑造

图书馆可以在微博平台上开设图书馆官方微博账号的方式来对图书馆的服务进行宣传报道，与读者进行互动，答疑解惑，打造图书馆的网络品牌。杭州图书馆“微博事件”期间“首都图书馆”微博关注

量的提升, 新浪微博上的“杭州图书馆”的官方微博在短时间内就聚集了1408个粉丝, 有5000多条的博文^[19]。1月18号后图书馆界纷纷在新浪开设了微博服务。杭州图书馆“微博事件”与图书馆界的广泛参与也是分不开的, 图书馆员、图书馆学者在微博上发挥了重要的宣传作用。图书馆应该抓住机遇, 塑造自己的网络品牌。

4.2 转变思想观念, 学习先进经验

在当前技术即是服务的环境

下, 图书馆应抛弃坐等技术推广的观念, 而应该积极探索新技术的利用, 时刻与时代接轨, 与时俱进, 要变被动为主动, 满足用户不同层面的需求。微博在中国的影响力已经日益增强, 国内的图书馆界的微博实践正如雨后春笋般展开, 国外图书馆的微博应用探索则为国内图书馆的发展提供了宝贵的经验。图书馆界的积极探索, 不仅要成为微博技术的应用者, 也应成为图书馆微博技术的推动者, 乃至创新者。

5 结语

微博作为WEB2.0技术的一种新型即时交互技术, 将WEB2.0的去中心化、用户主导、互动等理念发扬得更为淋漓尽致。新的信息呈现形式也创造着信息, 正如杭州图书馆“微博事件”, 其含义早已不仅仅是一条微博, 而更多的包含着由一条微博引发的一系列讨论, 由微博产生的众多媒介的联动效应。实践证明, 网络技术上的每一次革新大都对图书馆的服务理念产生过一定的冲击, 图书馆该如何利用微博是值得图书馆界共同思考、解决的命题。

参考文献

- [1] 第27次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2011-01-30]. <http://research.cnnic.cn/img/h000/h12/attach201101211724450.pdf>.
- [2] 褚树青. 人类文明最后一个避难所就是图书馆[EB/OL]. [2011-01-26]. http://www.cq.xinhuanet.com/news/2011-01/26/content_21953193.htm.
- [3] 杭州图书馆谈允许乞丐进门阅读: 仅是理念回归[EB/OL]. [2011-01-24]. <http://news.sina.com.cn/c/sd/p/2011-01-24/032621863190.shtml>.
- [4] 关于褚树青被火暴围观[EB/OL]. [2011-01-26]. <http://www.mingzhiguwen.net/archives/2084.html>.
- [5] 杭州图书馆: 我们的大门一直在向乞丐敞开[EB/OL]. [2011-01-26]. http://news.qq.com/a/20110124/000057_1.htm.
- [6] 杭州图书馆馆长: 公共图书馆应对所有人一视同仁[EB/OL]. [2011-01-30]. <http://news.sina.com.cn/s/p/2011-01-20/114121846574.shtml>.
- [7] 杭州图书馆谈允许乞丐进门阅读: 仅是理念回归[EB/OL]. [2011-01-24]. <http://news.sina.com.cn/c/sd/p/2011-01-24/032621863190.shtml>.
- [8] 央视关注杭州图书馆对乞丐和拾荒者免费开放[EB/OL]. [2011-01-22]. <http://news.sina.com.cn/c/sd/2011-01-22/001221855257.shtml>.
- [9] 白岩松: 杭州图书馆引发关注是对看客的一种教育[EB/OL]. [2011-01-30]. http://news.sina.com.cn/c/sd/2011-01-22/001221855257_2.shtml.
- [10] 公共图书馆的宣传[EB/OL]. [2011-01-30]. http://blog.sina.com.cn/s/blog_5e07a04f0100o9rr.html.
- [11] 图书馆也能造“明星”——从杭州图书馆馆长褚树青被关注说起[EB/OL]. [2011-02-16]. http://blog.sina.com.cn/s/blog_4d5a923b0100owqt.html.
- [12] 首都图书馆[EB/OL]. [2011-01-30]. <http://t.sina.com.cn/clcnbook>.
- [13] 微博[EB/OL]. [2011-01-30]. <http://baike.baidu.com/view/1567099.htm>.
- [14] 美国国会图书馆将收藏Twitter上所有历史记录[EB/OL]. [2011-02-16]. <http://tech.163.com/10/0415/16/64AU9URG000915BF.html>.
- [15] Twitter[EB/OL]. [2011-02-16]. <http://www.libsuccess.org/index.php?title=Twitter>.
- [16] 在Twitter上关注图书馆, 兼及其他 - [新知] [EB/OL]. [2011-02-16] <http://nalsicat.blogbus.com/tag/Twitter/>.
- [17] 杨亮. 浅议微博客与图书馆的发展[J]. 中国科技信息, 2010(10):202.
- [18] 宋晓楠. Twitter: 新媒体时代话语权的交接[J]. 新闻爱好者, 2010(8):129.
- [19] 杭州图书馆[EB/OL]. [2011-01-30]. <http://t.sina.com.cn/hzlib>.

作者简介

司皎皎 (1981-), 女, 硕士, 河南理工大学图书馆助理馆员。E-mail: sjiao29@163.com

MicroBlog Application Practice in Libraries

Si Jiaojiao / Henan Polytechnic University, Jiaozuo, 454000

Abstract: MicroBlog as a new network technology, increasingly penetrated into people's lives. The article analyzes the MicroBlog impact on libraries taking Hangzhou library "MicroBlog Event" as an example, outlines the application status of microblogs in libraries home and abroad, and points out that libraries set up a number of management measures for microblog services. Finally, the development of the library microblogs is discussed.

Keywords: Library, MicroBlog, Users

(收稿日期: 2011-02-17)