

# 分众传播时代档案信息的小众化服务探析

■ 叶绿美 / 宁波城市职业技术学院

**摘要：**分众传播对档案信息服务有积极意义，档案馆应立足现实，在传统服务基础上转变服务理念，增强主动服务意识，分析用户对档案信息的差异化需求，合理、有效地应用Web2.0技术，并与网络信息平台广泛合作，多措并举实现档案信息的小众化服务，更好地发挥档案信息价值。

**关键词：**档案工作 小众化服务 Web2.0应用  
**分类号：**G273.5

**Abstract:** Demassify communication has brought positive significances for archives information service. On the basis of reality and traditional service, archives should change the concept of work, enhance the awareness of active service, analyzes the users' different needs of information, and apply the Web2.0 technology reasonably and effectively. In addition, archives could also cooperate extensively with the network information platforms to achieve the focus service with multi-measures, so as to realize the value of the archives.

**Keywords:** Archives Management; Anti-Population Service; Web2.0 Application

**DOI:**10.16033/j.cnki.33-1055/g2.2017.03.011

“分众传播”一词由美国社会学家阿尔文·托夫勒在《第三次浪潮》(The Third Wave)中首先提出，指不同的传播主体对不同的对象用不同的方法传递不同的信息<sup>[1]</sup>，这一概念意味着信息传播将趋向“个性化”“小众化”。档案信息作为重要的信息形态之一，只有与时俱进，在传统大众传播的基础上实现“小众化”服务，才能更好地发挥档案价值。档案

信息的小众化服务，是指根据不同档案用户的利用需求，通过多种途径提供不同的档案信息服务，即实现档案信息的个性化服务。

## 1 分众传播的积极意义

第一，提高信息利用效率。分众传播关注传播内容的个性化和用户需求的差异化，意在有效解决海量档案

机构应积极借助网络、媒体等平台开展宣传和教育，提高谱牒开发参与者的信息素质和自律意识。档案机构还应对谱牒文化开发成果及时地进行收集、登记、整理、保存并开展后续研究，形成信息发掘驱动的成果创新循环机制，使谱牒文化得到完整保存。

### 4.3 从谱牒档案自身特点重新定位

开发谱牒档案首先要对谱牒有理性的认识，并结合姓氏(家族)特征重新定位。一方面，要保持谱牒档案的原生态性。现实中大部分谱牒档案的传承方式相对比较简单，内容多关于家族繁衍变迁，这些原生态信息正是吸引散布于各地的后人寻根的魅力所在，因而在开发时，要充分保证谱牒档案的原生态性，只有保持谱牒档案的“原汁原味”，才能保证谱牒文化开发的准确度。另一方面，要注重挖掘谱牒档案的新属性、新亮点。谱牒档案开发活动不是简单复古，而是要结合谱牒档案产生的时代背景，将其置于文化产业发展背景下重新审视，汲取其合乎文化产业发展的相关要素，打造谱牒文化品牌。

### 4.4 尊重文化开发规律和文化主体的选择

文化产业诞生于特定地区的文化资源，因此进行谱牒

档案的开发一定要尊重当地百姓意愿<sup>[2]</sup>。文化开发既要遵循一般规律，又要尊重文化主体的选择。谱牒文化产业作为一种产业类型，其本质上具有经济性特质，因此开发谱牒文化时要充分考虑市场主体的需求。要使谱牒文化产业实现良性发展，就要遵循谱牒文化的特殊性和文化开发的规律性，处理好市场需求与社会价值取向的关系、创新与传承的关系。谱牒档案的开发必须要尊重谱牒利用主体的意愿，如若缺乏利用主题的支持和参与，谱牒文化开发就失去了现实的群体依靠，开发工作就会成为无源之水、无本之木。■

## 注释与参考文献：

[1] 姚玉洁, 王力. 博物馆谋求新变局(文化关注)[EB/OL].(2003-12-11) <http://www.people.com.cn/GB/paper53/10849/985232.html>.

[2] 张玉玲.“莫言开发”要尊重文化产业发展规律[N].光明日报,2012-10-24(002).

信息与用户有限精力的矛盾,实现档案信息与用户需求的高匹配,提高档案信息利用的效率。

第二,增强用户满意度。分众传播强调受众与信息源的互动性,在分析受众需求的基础上主动提供所需要的信息,并根据用户反馈改进服务。“以用户为中心”,关注用户体验,将大大增强用户的满意度,而且能挖掘“潜在用户”。

第三,促进档案信息服务工作。分众传播对信息处理、传递媒介选择、用户反馈跟踪等都提出了更高要求,要求档案馆工作者转变工作理念、研究工作方法、提高工作水平,从而推动档案信息服务工作的发展。

## 2 分众传播视域下档案信息服务现状

### 2.1 档案信息服务意识趋于被动

作为行政事业单位,我国的公共档案馆带有浓重的“行政化”色彩,竞争压力和革新意识不强,服务工作比较被动。《2015年我国省级档案网站建设测评项目综述》一级指标测评显示,资源服务满分64分,平均得分31.99分,得分为41.99%,较业务建设的66.03%与网站设计的67.30%来看,资源服务得分明显偏低<sup>[2]</sup>。

### 2.2 档案信息传播呈现单向模式

大众传播时代,档案信息服务呈现“用户 档案馆”或“档案馆 用户”的单向模式,前者是用户基于科学研究、生活需要等目的到档案馆查阅利用档案,档案馆被动提供信息,后者则是档案馆通过网站发布、主题展览等形式主动提供信息服务。但由于信息传播是单向的,传播过程中既消耗了媒介资源与信息资源,也不能较好发挥用户的主动性。尽管一些档案馆尝试通过网站的“在线咨询”“专家答疑”功能满足用户的特殊需求,但从全国范围看,档案信息要实现交互式传播、真正满足用户个性化需求,仍有较大差距。

### 2.3 档案信息服务技术应用有待提升

微博、微信、RSS订阅、APP等Web2.0应用迅速推广,作为以信息服务为主要服务形式的档案馆,仅仅依托网站提供在线信息服务已不能满足用户需求。然而,绝大多数档案馆并没有较好地利用Web2.0技术开展信息服务,部分网站的RSS订阅功能、邮件发送功能等虽体现了档案信息的个性化服务特点,但远远不能满足数量庞大、类群众多的档案用户需求。

## 3 档案信息小众化服务的现实可能性

### 3.1 分众传播时代已经到来

在“第三次浪潮”之下的社会环境中,文献信息的传播特点是除更好地继承传统大众服务的优势外,还能更好地满足小众读者“私人定制”的小众需求<sup>[3]</sup>。从大众传播到分众传播体现了社会的进步,也是媒体功能发展的必然趋势<sup>[4]</sup>。尊重受众的差异化、关注信息内容的个性化、强调受众与信息源的互动性,分众传播的信息传

播理念已全面渗透到电视、网络与社交媒体,并以迅猛的速度推向广大受众。分众传播时代的到来为档案信息的小众化服务创造了良好环境。

### 3.2 档案信息受众开始分化

大众传媒走向分众化是信息传播必然的发展趋势,网络时代下的信息受众不断细分,不同受众的信息需求呈现多元化倾向和主动性特征。档案信息受众也开始分化出小群体,他们具有较强的档案意识和相似的信息需求,要求档案工作者在整合档案信息资源的基础上分门别类,有针对性和目的地提供信息服务。档案信息受众的分化是提供档案信息小众化服务的现实需求。

### 3.3 Web2.0技术广泛应用

Web2.0是由用户主导生成内容的互联网产品模式,基于Web2.0技术发展而来的社交媒体强调用户分享,且不受时空限制;以兴趣为聚合点的微博、微信等平台,无形中加快了信息受众的细分。群体化的传播工具正在经受冲击<sup>[5]</sup>,广泛的社交媒体的发展和运用,为档案信息小众化服务提供了有力的技术支持。

## 4 实现档案信息小众化服务的建议

### 4.1 转变服务理念,主动提供档案信息服务

Web2.0技术广泛应用,个性化、交互性等理念正逐渐渗透到各个信息服务领域。档案馆工作者应转变服务理念,积极顺应信息技术的发展趋势,不断增强服务意识,本着“用户至上”的原则,自觉主动地提供档案信息服务。档案馆应重视提升工作人员的信息素养,可通过培训、考核、竞赛等途径进行提升。工作人员自身也要不断加强信息素养,主动学习利用Web2.0技术提供档案服务的方式方法。要吸引档案用户参与到信息服务中,不仅要吸引现实用户,还要吸引潜在用户,使用户同时成为档案信息的制造者,从而加强服务力量、提高服务质量。

### 4.2 依托Web2.0技术,满足用户差异化需求

首先要了解用户,研究用户的分化规律,分析用户的结构层次,掌握用户的需求内容。档案用户根据其性别、年龄、职业、兴趣、受教育程度、信息素养等不同,表现出对档案信息不同的需求特点;同时,相同的职业、性别、年龄等对档案信息又有着相似的需求,这便形成了档案用户的细分群体。NARA(美国国家档案与文件署)将服务人群细分为七大类:家谱学家、国会议员、档案专业人员、文件管理者、联邦雇员以及普通公众<sup>[6]</sup>。目前我国档案用户较少,分类不宜过细,根据需求目的不同,可分为学术型、工作型与休闲型三种。

Web2.0技术关注用户信息需求的差异化,支持实现档案信息的小众化服务。NARA目前与Twitter、Facebook、Printerest、google+、Storify、archivesviki、Historypin、Flickr、Youtube、APP等20家社交媒体公司签订了合作协议<sup>[7]</sup>,档案信息的小众化服务做得细致且深入。我国档案

馆可因地制宜,逐步增加社交媒体的应用,创新档案信息服务的形式。可以向用户推出信息定制服务和信息推送服务;在档案网站设置RSS和邮件订阅功能,开设专家咨询栏目,开通微信公众号、微博、甚至开发移动终端APP,针对不同需求类别的用户设置相应栏目,也可根据用户需求调查或网络系统生成的用户Cookie分析用户的浏览记录、关注要点、资源获取情况等,掌握用户特定信息需求,主动为用户推送相关信息<sup>[9]</sup>。

为更好地满足用户对档案信息的需求,档案馆要建立信息反馈机制,及时掌握用户的需求情况与应用感受。NARA在2010年2月做了一次社会调查,分析社交媒体的应用效果,此后每月出具一份社交媒体分析报告,及时了解网民对社交媒体的应用感受。我国档案馆应开通多条渠道,保持与用户的畅通联系,实时跟踪网络用户利用档案的情况,通过定期调查与大数据分析,全面把握用户利用档案的感受,及时调整信息内容,不断优化信息平台功能。另外,可以参照NARA和新加坡档案馆的做法,通过加大宣传、采取多样化的激励手段,让更多的档案用户成为“公民档案员”,在社交媒体上转录数字化档案、对照片档案进行描述、对档案添加批注等,更好地满足所属类群档案用户的信息需求。

#### 4.3 改革运行机制,引进第三方服务

档案馆要有开放、合作的理念,改进传统的工作机制,积极广泛地与数字化公司、社交媒体等开展合作,最大限度地发挥Web2.0技术在档案信息服务中的作用。还要建立社交媒体维护规程、网络服务考评机制等,引导、激励工作人员积极利用Web2.0技术开展档案信息在线服务。

在资源、技术有限的情况下,档案馆要开拓思路,

通过政府采购等途径与中介机构广泛合作。如,通过服务外包形式与数字化公司合作,建设数字档案馆;与社交媒体合作,引进专业团队对微信公众号、微博、网站提供技术支持,并开展大数据分析;引进网络技术公司开发移动终端APP,并负责APP的实时维护、更新服务与提供技术指导。在此过程中,要注意保护档案的安全,并明确档案信息产品的知识产权权属。■

本文系浙江省档案局2015年课题“‘虚拟档案员’ Web2.0时代公民参与档案事务的新模式研究”研究成果。

#### 参考文献:

- [1][4] 熊澄宇.从大众传播到分众传播[J].瞭望新闻周刊,2004(2):61.
- [2] 张宁,夏天,王皓,等.2015年我国省级档案网站建设测评项目综述[J].中国档案,2016(1):36-39.
- [3] 范兴坤.《第三次浪潮》对我国图书馆发展影响研究[J].图书馆,2006(1):41-48.
- [5](美)阿尔温·托夫勒.第三次浪潮[M].朱志焱,潘琪,张焱,译.北京:三联书店,1983:225.
- [6] 美国国家档案馆网[EB/OL].[2017-02-10] <https://www.archives.gov/>.
- [7] 秦蓁珍,胡明浩.NARA利用社交媒体开展档案宣传的启示[J].中国档案,2014(12):64-65.
- [8] 聂云霞,杨帆.以用户为中心的中国国家档案馆网站建设——基于SAAC和NARA网站的比较研究.档案管理,2015(2):37-40.

## 浙江省首家专门研究家谱文化的民间社团组织正式成立

本刊讯 3月25日,浙江省百姓家谱文化研究会在宁波市象山县召开成立大会。省民政厅、省文化厅、省档案局、浙江古籍出版社有关领导、象山县人民政府有关领导以及相关专家学者和来自全省各地58个姓氏的代表共178人参加成立大会。大会通过了《浙江省百姓家谱文化研究会章程》,选举产生了第一届理事会,宣读了会长、常务副会长、副会长、常务理事、理事的名单,聘请了名誉会长、高级顾问、顾问若干名。

研究会于去年11月9日和今年1月3日,分别经浙江省文化厅和浙江省民政厅批准同意设立。省档案局对浙江省首家百姓家谱文化研究会的成立表示祝贺,并以浙江省民间档案文献收藏研究会名义发去贺信。贺信指

出,国家修史、地方修志、家族修谱是中华民族优秀传统文化传统,浙江省百姓家谱文化研究会作为全省第一个专门研究家谱文化的民间社团,立足浙江大地,为家谱的研究、保护、收藏、利用和传承建立了一个广阔的学术平台,将有力推动全省家谱文化研究保护工作迈上新的台阶。浙江省民间档案文献收藏研究会作为省内唯一一家对档案文献开展研究抢救保护工作的学术性、行业性的非营利性社会组织,成立以来一直致力于档案文献收藏研究和保护工作,期待今后双方在工作与学术方面开展合作与交流,共襄文明盛举,为弘扬中华民族传统文化、服务浙江文化大繁荣大发展尽一份应尽的责任和义务。