

国家图书馆文献提供用户行为浅析

赵星

摘要 在当下的数字时代,图书馆文献提供用户的行为习惯正在发生深刻变革。通过分析国家图书馆文献提供的用户信息和服务数据,归纳出用户行为的变化特点,即文献检索习惯和申请方式变化,普通公众用户需求增多,跨体制、跨系统用户加速融合,电子传递成为文献传递服务方式的主流,外文文献成为用户需求的焦点,以及用户对单篇文章的需求量下降。基于用户行为变化特点,提出数字时代文献提供服务的发展策略。

关键词 数字时代;国家图书馆;文献提供

引用本文格式 赵星.国家图书馆文献提供用户行为浅析[J].创意设计源,2019(5):4-8.

A brief Analysis of User Behavior Provided by the National Library of China

ZHAO Xing

Abstract In digital age, profound changes are taking place in the users behavior habits of document supply service. By analyzing the user information and service data of Document Supply Service system of National Library of China, this paper sums up the changing characteristics of users behavior, such as changes in literature search and application modes, increased demand from the general public, accelerated integration of cross-system users and so on. Providing suggestions of document supply service in digital age based on the changing characteristics of users behavior.

Key Words Digital age; National library of China; Document supply service

引言

图书馆文献提供服务作为用户获取知识的重要手段和信息资源共享的基本形式,是图书馆传播知识的重要窗口,也是其核心价值的有效体现。随着数字时代的到来,信息网络技术在图书馆得到广泛应用,图书馆文献提供服务正在发生深刻变革,用户的文献检索习惯、申请方式、需求类型变化显著。图书馆文献传递服务应随之调整服务策略,力求更加准确高效地满足用户的信息需求。

一、基于用户信息的行为变化分析

(一) 用户检索习惯变化

数字时代,随着信息技术在图书馆领域的应用,文献资源的揭示方式和揭

示程度发生了根本性变化。近年来,网络搜索引擎技术日臻成熟,基于元数据搜索的资源发现系统作为图书馆信息检索平台已被广泛应用。目前,主流的商业化资源发现系统包括 Serials Soltion 公司的 Summon 系统、以色列 ExLibris 公司的 Primo 系统、EBSCO 公司的 EBSCO Discovery Service 系统以及 OCLC 的 Worldshare 系统等。清华大学图书馆和北京大学图书馆分别采用 Primo 和 Summon 建设了本馆的资源发现系统——“水木搜索”和“未名学术搜索”。2012 年 11 月,国家图书馆“文津搜索”系统上线,该系统有效整合了国家图书馆馆藏资源、自建数据库和部分已购买服务的数字资源,汇聚 60 多个资源库,近 2 亿条数据的

海量文献信息,能满足用户对各类资源的“一站式”检索需求。

图书馆资源发现系统提供的类似 Google、百度的简单搜索界面,使用户只需通过一个检索框,就可以实现对图书馆各类资源的一站式搜索和获取。其简洁友好的界面给用户带来了全新的检索体验,读者无需弄懂复杂的检索式就可以找到自己所需的文献线索,这让习惯使用网络搜索框的用户再次转向了图书馆资源检索平台。当用户试图获取检索结果中的文献时,顺其自然的把需求发送给了图书馆,从而激发了更多的文献传递需求。

(二) 用户文献申请方式变化

利用图书馆联机公共目录、资源发现平台和网络搜索引擎,用户发现资源

的渠道更加便捷,形式也更加多样。近年来许多图书馆的文献提供系统与联机公共目录或资源发现系统实现了无缝链接,用户通过网络渠道发现的文献需求,大多数都可以通过填写电子申请单的方式直接发送给图书馆文献提供系统。传统的通过信件、电话或者到馆委托的申请形式已经逐步被网络电子提交申请取代。

国家图书馆“文津搜索”和馆藏 OPAC 都支持“发现与服务无缝链接”的一站式服务。用户利用“文津搜索”或者馆藏 OPAC 检索到所需文献后,部分电子资源可以在线阅读并且可以免费下载。远程无法在线获取的,可以直接提交文献传递申请。用户无需先进行检索,再到文献提供界面填写申请,只需点击检索结果中的“文献传递”按钮,(图 1)即可将申请直接提交至文献传递系统。2012 年 11 月国家图书馆“文津搜索”正式上线,用户的文献申请也随之骤增,从 2012 年 11 月至 2013 年 11 月,通过“文津搜索”发来的文献申请共计 27 977 件,占同期文献提供申请总量的近 30%。2014 年的用户申请量继续保持快速增长势头,2013 年和 2014 年的文献申请分别比 2011 年“文津搜索”上线以前增长了 216% 和 287%。

(三) 普通公众用户需求日益增多

图书馆传统的文献提供服务对象主要集中在科研机构,普通公众的需求并不旺盛。随着高校用户需求的增长,特别是各种高等教育文献保障联盟,例如中国高等教育文献保障系统(以下简称 CALIS)、北京地区高校图书馆文献资源保障体系(以下简称 BALIS)对用户



图 1 “文津搜索”中的“文献传递”按钮

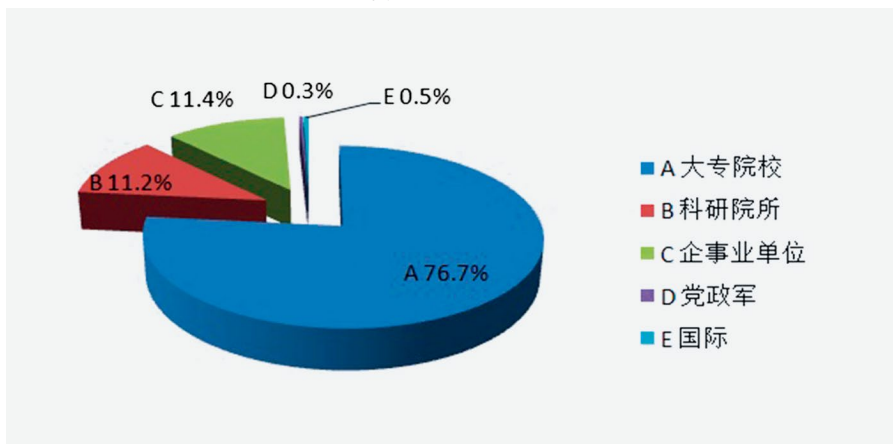


图 2 国家图书馆文献提供服务用户类型示意图

给予申请补贴政策的实行,普通师生的需求逐渐增多。随着各种搜索引擎使文献资源揭示程度有效提高和文献申请网络电子化的普及,从前被忽视的普通公众文献需求从隐性变为显性,而且规模日渐扩大。

国家图书馆文献提供的服务对象基本涵盖了各个层级的读者,既包括科研、教育机构、企事业单位等机构用户,也包括到馆和远程访问的普通读者。截至 2017 年 12 月 31 日,在该系统注册的用户数量已达 101 200 人。通过分析系

统业务数据可以看出,大专院校师生的文献请求量占业务总量的 75% 以上,(图 2)这说明普通公众用户已经成为文献提供服务的重点对象。

(四) 跨体制、跨系统用户加速融合

数字时代的信息传播具有高度广泛性,图书馆文献提供用户不再是传统意义的在馆用户,数字时代便捷的交流技术推动着文献资源共享格局打破地区限制,从本地区跨向区域化和国际化。不同体制的图书馆,不同系统的注册用

户通过图书馆之间的合作，系统联通后实现统一认证。用户在各自所在地的图书馆系统中便可以享受全国甚至全球其他图书馆的文献提供服务，无需登录不同系统，重复注册账户，真正实现“一站式”服务。

起初，文献提供服务的用户融合仅限于某个文献保障联盟内部，如BALIS、CALIS、NSTL(国家科技图书文献中心)，只有在某个联盟内部，各个成员馆的原有用户才可以实现跨系统

认证和服务。随着服务范围的扩大，这种用户融合逐渐扩展到同一体制的联盟或者图书馆之间，例如BALIS和CALIS的融合服务。随着不同体制图书馆合作的深入，目前，文献提供服务用户融合已经发展到跨体制图书馆或者联盟间，跨系统实现用户统一认证和服务，国家图书馆、上海图书馆等公共图书馆与CALIS的合作就属于此种情况。

2010年至今，国家图书馆分别与BALIS、CALIS、NSTL和OCLC(美

国联机计算机图书馆中心)建立了合作关系，使用户可以调度和获取的资源打破了图书馆类型和体制的限制。通过分析系统数据可知，截至2017年底，BALIS、CALIS等文献保障机构的用户申请量已经占国家图书馆文献提供服务总量的42%。(图3)早在2008年，国家图书馆副馆长陈力发表的《数字时代的馆际互借与文献传递》一文中就提到“借船出海”，^[1]借助其他文献联盟平台揭示国家图书馆的资源和服务，扩大本馆服务用户的范围。现在这一目标正在逐步实现，用户跨系统融合势不可挡。

二、基于服务数据的用户行为分析

(一) 电子传递成为文献传递服务方式的主流

从资源检索到发送文献申请的全流程电子化，使习惯了网络服务便利高效的无法接受邮寄纸本复制件的长时间等待，即使电子数据库中没所需文献，用户也更倾向于通过扫描原文、拍照、还原缩微品等电子传递方式获得所需文献。图书馆越来越注重减少文献提供服务的中介环节，加快用户远距离获取文献资源的速度。从2008年至2017年近十年国家图书馆文献提供服务数据来看(图4)，网络电子文献传递的数量呈逐年增长态势，特别是2010年比2009年增长了近一倍。此后，网络电子文献传递数量势头不减，一直保持在每年20000件左右。文献传递的主流方式已经从传统的纸本邮寄向网络(互联网和移动网络)电子传递转变，从检索到获取原文“一站式”

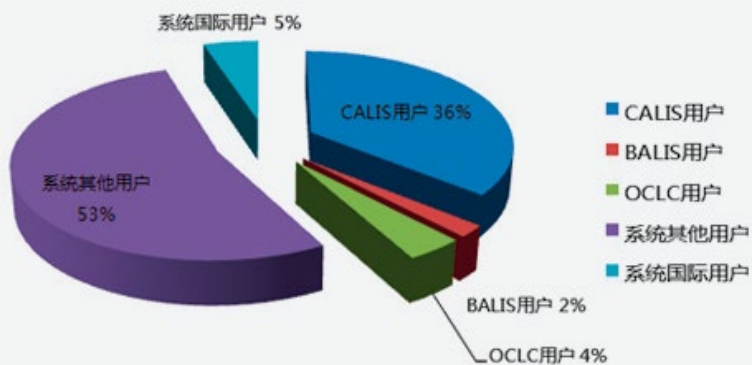


图3 国家图书馆文献提供服务合作用户示意图

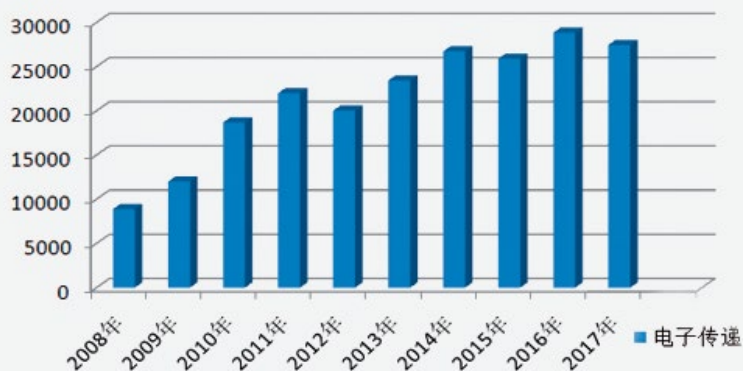


图4 2008年至2017年国家图书馆文献提供电子传递量

的网络服务模式成为发展趋势。

从事文献提供服务的工作人员也越来越倾向使用电子数据库为用户查找资料,而不是先查找纸本馆藏。虽然电子资源为工作人员提供了便捷的查询途径,但用户文献申请的检索难度明显比以往增大了一倍甚至更多。如上文提到的随着资源发现系统和网络搜索引擎的普及,免费公开获取文献的渠道增多,用户一般通过网络途径能够自行获取较容易找到的文献。当用户选择向图书馆发送文献申请时,这些申请的文献往往都是很难查询到的文献。多年从事文献提供服务的工作人员近来都有这样的感触,现在虽然检索途径便捷了,但用户发来的文献申请却越来越难找到了。

(二) 外文文献成为用户需求的焦点

外文文献资料一直是国家图书馆文献提供用户需求的重点。从2010年至2017年用户年均需求量来看,中外文资料需求比例相差悬殊,比例约为1:7。(图5)对于科研用户来说,外文文献中的前沿信息对科学研究具有重要价值,然而普通读者获取外文原版文献困难重重,特别是急于使用文献的读者,繁琐的购书流程可能使读者即使拿到文献,也已经错过了科研攻坚的最佳时机。国家图书馆文献提供服务恰恰解决了国内用户对外文文献的迫切需求,帮助用户及时有效地获取文献信息,从而顺利开展科研工作。

(三) 用户对单篇文章的需求量下降

传统图书馆长期以纸本文献收藏为主,纸本馆藏规模决定着图书馆文献提供服务的能力,而数字时代改变了文献

资源的存在形式,电子资源因其传播速度快、成本低而发展迅猛,文献信息的网络电子传递方式也越来越受到用户的欢迎。^[2]早在2014年,国家图书馆就已经引进并开通150个可以访问的外文数据库,引进127个中文数据库,81个数据库授权开通远程访问,占总量的63.8%。

国家图书馆馆藏数字资源逐年增长的同时,远程访问权限不断放宽,用户的利用率也在逐年攀升。2012年1月23日国家图书馆联合黑龙江省图书馆、浙江省图书馆、福建省图书馆、贵州省图书馆以及广西省图书馆共同举办“网络书香过大年”活动,为读者提供网上注册实名认证功能,通过互联网将原来只有在国家图书馆才能访问到的数据库资源推送到读者家中。实名认证读者可以在线访问国家数字图书馆的50余种数据库资源,包括20种中文数据库和31种外文数据库。截至2017年底,通过实名认证可以远程访问的中外文数据库已经增至177个,大部分可以

下载全文。

各种电子资源的生长促使用户的文献需求类型发生变化。以前用户需求的中文期刊文章一般通过提供纸本复制或扫描原文来满足,但现在90%的用户都通过电子数据库如CNKI、维普等电子文献传递而得到满足。随着中文数据库远程使用权限的开放,用户免费获取文献渠道增多,中文期刊单篇文章的文献传递需求不断下降,用户对电子数据库中无法获取且年代久远的书刊文献需求日益增多。

三、基于用户行为分析的文献提供服务展望

(一) 注重用户体验,细化服务类型

数字时代,是否注重用户体验,已经成为提升服务水平的关键。ISO 9241-210标准将用户体验定义为“人们对于针对使用或期望使用的产品、系统或者服务的认知印象和回应”。^[3]通俗来讲就是“这个东西好不好用,用

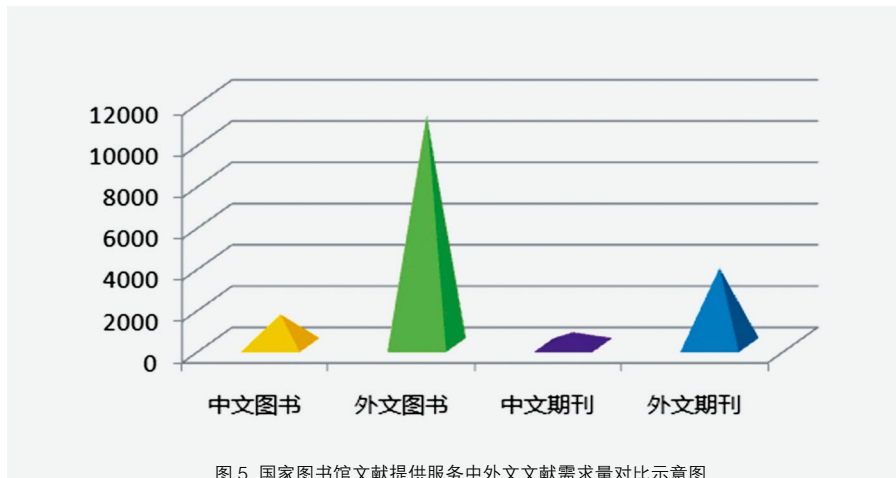


图5 国家图书馆文献提供服务中外文文献需求量对比示意图

起来方不方便”。目前，图书馆开展服务也将“以用户为中心”“以人为本”作为出发点，文献提供服务必须顺应时代需求，注重提升用户体验。而全方位多层次收集用户信息、分析用户行为，有针对性地设计服务内容、调整服务流程正是提升用户体验的重要因素。

欧美一些图书馆已经通过收集用户数据、分析用户行为，为用户构建属于自己的个性化数字图书馆，或者根据用户的喜好推送相关文献信息，以此提升用户体验。^[4]虽然我国图书馆的个性化信息服务尚在探索和进步中，但个性化、定制化服务必然成为图书馆文献提供服务发展的趋势。图书馆应在已有文献提供用户信息收集的基础上，继续扩大信息收集范围，除一些基本身份信息外，还应注意收集和分析用户的使用数据。如用户的文献需求偏好、研究方向、研究专业特点、对网络平台的依赖程度、对信息服务的主要需求等，并据此对用户进行分类，有针对性地调整服务类型和服务内容，随着用户信息的积累和分类项目的细化，逐步实现个性化服务。

（二）充分利用新媒体技术扩大服务范围

数字时代，新媒体技术在图书馆的应用不断扩大，各种微服务如雨后春笋般涌现。从微信公众平台、新浪微博、腾讯微博到豆瓣小组、人人网，都能找到图书馆的身影。新媒体技术的优势与数字时代文献提供服务的特点有许多相似之处。例如，数字时代文献提供服务呈现出社会公众文献需求激增、用户融合加速和电子传递增长等特点，这些与新媒体技术的全民传播、全速传播等

特点不谋而合，其互动性和个性化的传播特点，更为新时期文献提供服务形式创新，迎合用户需求提供更多支持。目前，国内图书馆的微服务还处于发展初期，文献提供服务如何利用微服务形式扩大服务范围仍需不断探索。

（三）重视数字时代文献提供服务版权保护

图书馆文献提供服务在为用户提供文献信息资源的同时，稍有不慎就会踏入版权保护的禁区。在社会对版权保护的关注度日益提高的新形势下，特别是数字时代电子传递的兴起，如何寻求版权保护与文献提供服务之间的平衡点，已成为图书馆文献提供服务可持续发展面临的亟待解决的重要问题。

目前，我国著作权相关法律法规对图书馆文献提供中涉及的复制行为、电子传递等都没有做出明确规定，虽然《公共图书馆法》已经出台，但对文献提供服务的版权问题也没有提及。国内图书馆界还没有一个行之有效的措施和方法来解决文献提供中的版权问题。国外一些图书馆采取建立专门的版权管理中心或者与版权管理组织合作的方式，保护图书馆文献提供服务中涉及的版权人利益，寻求读者使用文献与保护作者版权利益的平衡。

结语

数字时代，图书馆文献提供用户行为从文献检索习惯到需求重点都在不断变化。分析用户行为变化特点，遵循变化规律，适时调整文献提供服务策略，才能顺应变化趋势，推动图书馆文献提供服务向智慧型人性化方向发展。

参考文献

- [1] 陈力. 数字时代的馆际互借与文献传递[J]. 图书馆学刊, 2008(3): 54-58; 79.
- [2] 高凡, 徐引麓. 图书馆联盟的社会网络资源配置[J]. 中国图书馆学报, 2006(3): 14-16; 27.
- [3] 佚名. 用户体验[Z/OL]. 百度百科. <https://baike.baidu.com/item/%E7%94%A8%E6%88%B7%E4%BD%93%E9%AA%8C/1994?fr=aladdin>.
- [4] 王顺菁. 以用户画像构建智慧阅读推荐系统[J]. 图书馆学研究, 2018(4): 92-96.

赵星

中国国家图书馆