

基于图书馆用户价值构建 图书馆SNS应用服务的研究

□ 金家琴 / 上海图书馆 上海 200031

摘要: Web2.0网络服务模式推动了图书馆用户的信息需求和信息行为的变革, 如何通过应用Web2.0技术进行图书馆服务理念和服务模式创新, 是Web2.0环境下图书馆面临的巨大挑战。文章从提高图书馆2.0对用户的粘度、满足图书馆2.0用户需求的角度, 分析了SNS作为Web2.0的核心应用在变革图书馆服务模式中凸显的优势。文章结合目前国外图书馆SNS应用的主要特征, 探索了图书馆SNS服务应用的实现方式及其功能模块, 并且研究了如何改善用户体验来提高平台的用户粘度。

关键词: Web2.0, 服务模式, 用户粘度, 用户价值, SNS, 数字图书馆

DOI:10.3772/j.issn.1673-2286.2008.10.008

1 引言

中国国家统计局200年初发布的报告中称, 到2008年2月底, 中国互联网用户数量已经达到了2.20亿。BDA(科技市场研究公司)对中国互联网络信息中心发布的官方数据分析后得出结论: 中国互联网用户的数量超过美国, 跃居世界首位, 成为全球最大的网络用户群体。网络用户的激增不仅提升了网络媒介的价值, 而且凸显出用户在网络产业变革中的主导地位, 同时, 它为改善用户使用环境、建立用户型网络服务提供了强大的推动力。

作为一种全新的媒介工具, Web2.0本身就是一种用户主导型的网络服务。BLOG、RSS、WIKI、TAG、SNS等Web2.0技术的应用彻底改变了传统的以信息发布为主的网络服务模式, 这些技术通过创造用户体验来体现用户价值, 完美地诠释出“以用户为中心”的服务理念。

2 图书馆2.0的目标用户价值

2.1 图书馆2.0的主要特征

图书馆2.0是Web2.0的应用领域之一, 是Web2.0理念和技术在图书馆行业中的应用。在《图书馆2.0技术白皮书》中归纳了图书馆2.0的四个特征: ①图书馆无处不在(The library is everywhere); ②图

书馆没有障碍(The library has no barriers); ③图书馆邀请参与(The library invites participation); ④图书馆使用灵活的单项优势系统(The library uses flexible, best-of-breed systems)。^[1]

笔者认为, 与传统的图书馆服务模式相比, 图书馆2.0仍然以提供资源、满足用户信息需求为主要目的, 它定位图书馆用户的资源需求, 以提供资源为主, 应用Web2.0的服务理念和技术来整合数字资源, 全力打造互动的用户体验, 从而满足用户在信息资源、服务资源方面的需求, 实现资源共享, 达到用户的价值最大化。

2.2 图书馆2.0用户价值分析

图书馆2.0环境下, 用户价值通常由两部分组成: 一是用户在图书馆2.0平台中获得的信息价值; 二是用户对于图书馆2.0平台的价值。虽然后者为图书馆2.0平台建设的内容和形式提供了参考和指导, 但是用户所能获得的信息价值决定了以用户为中心的网络服务的价值。

图书馆2.0借鉴了Web2.0的许多内容(例如, 采用个性化定制、应用标签和民俗分类法以及集体智能等等)应用于书目数据查询与链接、阅读推荐、读者社区建设等方面。作为图书馆进行资源整合、服务提供的平台, 图书馆2.0的应用主要在以下四个方面实现用户价值:

(1) 资源仓库

在图书馆网站整合的馆藏数字资源中, 用户可以利用各种信息检索方式, 如: 导航平台、信息咨询、跨库检索等搜索所需资源, 并通过专门的信息传递途径获得所需资源。

(2) 服务驿站

在集成了图书馆应用服务的平台上, 用户可以在不受时间和地点的限制, 便捷地获得平台所提供的各类服务如文献提供、学科导航、书目查询等等。

(3) 专属领地

用户可以构建自己的个性化空间My Library, 根据个人喜好定制专属的特色服务, 如“我的收藏夹”、“我的音乐”、“我的博客”、“我的书签”、“我的show”等等。

(4) 兴趣社交

加入社群或者讨论小组, 编辑、收集、整理和发布原创内容, 创造并分享个人喜好或者共同体经验, 参与网站内容的建设和更新。

3 SNS (Social Network Services) 概述

3.1 SNS简介

Social Network Services (简称SNS, 社会化网络服务) 是依据六度理论建立起来的Web 2.0应用服务体系, 即“如果你想认识世界上任何一个陌生人, 最多通过六个人就可以实现。”SNS主要是通过Web的方式挖掘人际关系网的资源, 以“认识的人*认识的人”来拓展网络社交, 有特殊个人喜好或者共同用户体验的用户群体通过虚拟社群或者自己建立好友圈、兴趣圈等活动小组, 与朋友和朋友的朋友建立起某种经常性的联系, 自由分享彼此的信息。目前较为知名的SNS网站有MySpace、Facebook、Adoreme等。

3.2 SNS核心优势——用户使用的高粘度

用户粘度一词来自于客户关系管理, 目前被广泛应用于网络营销, 指用户对网站的重复使用度(依赖度、忠诚度), 和用户迁移成本基本成正比^[2]。简单地说, 用户粘度是指用户对于网络社区内某个或某些特定人群交互的依赖性, 而不是对某个社区

产品或者功能应用的依赖性。粘度越高, 意味着网站对用户的吸引力越大, 用户愿意在网站付出的时间越长, 浏览的内容和接受的服务也越多, 相应地, 网站的价值也就越高。因此用户粘度成为衡量Web2.0价值以及发展潜力的重要标志。

相对于其他的Web2.0应用来说, SNS采用P2P (peer-to-peer) 技术进行传播, 构建下一代基于个人的网络。SNS与以往门户网站相比, 突出的不是纯技术, 而是“参与”和“互动”的理念。当网络社群的参与者分享个人喜好或者共同体验, 并通过网络跟帖或发表新帖表述意见时, 网站的粘性已不仅仅是提供浏览信息所获得的单个附加值的累积, 而是几何级数的增长。

4 图书馆SNS应用服务的实现研究

4.1 目前国外图书馆SNS应用的主要特征

在MySpace的社交网络服务里, 国外的一些图书馆已经开始尝试开辟专属图书馆的Space, 提供聊天、交友、视频、图片、群组等功能加强与用户的联系, 如美国图书馆协会——atyourlibrary; 丹佛图书馆——denver_evolver等。笔者试用了几个比较有代表性的网站, 如Hennepin County Library、Evolver - Denver Public Library、Ball State University Libraries、Barnard College Library等, 通过使用和比较发现, 目前这些图书馆的Space具有以下几个主要特征:

(1) 图书馆信息发布的平台

通过Space的自我描述, 介绍图书馆的一些基本信息。如Ball State University Libraries在“About me”里详细介绍了图书馆网站的网址、图书馆日常开放的时间、图书馆的邮箱、电话号码以及图书馆提供的部分数字资源和服务项目等。

(2) 图书馆资源推荐的平台

以博客、图片、邮件、视频的形式在好友圈中推荐书目、音乐、电影等资源, 并在网页推荐的内容加上链接引入图书馆网站中。如Hennepin County Library在“Latest Blog”中定期会公布在青少年喜爱的books中排名前十的书, 最近一期的Blog标题是“Best Books of 2007”。

(3) 图书馆延伸应用服务的平台

在社区中介绍、推广图书馆的应用服务, 引

导更多的用户参与服务的使用并分享服务体验。如 Ball State University Libraries 提供学科导航 “BSU Libraries subject guides”; University of Kentucky Libraries 将 OPAC 放在 Space 上提供书目查询。

(4) 吸引潜在图书馆用户的平台

建立并加入好友圈、兴趣圈等活动小组,在博客、视频、邮件、群组讨论中直观地展示图书馆服务、表达交友愿望,吸引更多的用户来了解图书馆和使用图书馆服务。如 Hennepin County Library 在 “我想结交的人 (Who I'd like to meet)” 中这样定义: 图书馆用户、作者、志愿者、年轻人……。

4.2 图书馆 SNS 应用服务的功能模块设计

笔者认为,将 SNS 模式应用于图书馆服务中,旨在依托网络媒介的载体和平台,整合各种服务和资源,将所有的 SNS 关系网络中的主体——图书馆用户、图书馆员、出版社、数据库厂商连接起来,通过交流、互动、参与等用户自发的行为,吸引越来越多的用户加入到图书馆服务的体验中来,实现个性需求。

结合自身在长期使用 SNS 网站时的用户体验和目前国外图书馆 SNS 应用的主要特征,笔者尝试构建以下图书馆 SNS 应用服务所需要的主要功能模块,并探讨如何通过改善用户体验来提高用户粘度。

4.2.1 图书馆 SNS 应用服务主要功能模块 (图1)

(1) 个人信息中心

个人信息中心,一方面是为用户个性化的信息获取、处理、存储、共享提供工具,实现用户信息到知识的转化过程;另一方面是标志用户在社区中的个人身份。“个人信息中心”首先记录了用户的基本个人信息:称谓、性别、年龄、照片、学历、职业、兴趣、简介等,其次要结合用户的在线行为记录,譬如 blog、评论、书签等都从不同角度记录用户的网络行为。

(2) 社区群组

SNS 平台将不同兴趣、地区、年龄层的朋友聚集在一起,把应用服务完全建立在人际关系的交往中。社区和群组帮助每个参与者根据自己的兴趣、需求建立专属的好友圈,他们容易发现同样兴趣的人,形成一个活跃的群体。

(3) 内容标签

标签 (Tag) 简单地说就是内容的关键词。用户可以对网站内容、资源内容增加标签,不受任何的限制。添加了标签的文章、视频、音乐、图片等内容文件会被关联到网站相应标签的内容页面中,用户可以很方便地查找到使用了同样标签的文章和使用了同样标签的作者,并以此作为建立群组的依据,扩大社交范围。

(4) 个性化定制

用户可定制个人空间是 SNS 网站的一大亮点。一方面,用户可以随心所欲地对自己感兴趣的网站内容、服务功能进行定制,集成到个人空间中,如 “我的收藏夹”、“我的视频”、“我的群组”等等;另一方面,网站的内容和服务都允许用户使用任何技术来构建自己所需的 “个人网站”。

(5) 创造内容

用户创造内容并分享之是用户体验的实质。SNS 平台鼓励用户用最简单的方法发布内容,如用户在 Blog 发表评论,上传图片、视频、音乐等,通过用户自我标签或者系统标签为用户提供索引。将每一位用户贡献的内容整合入图书馆资源服务中,提供给所有用户分享。

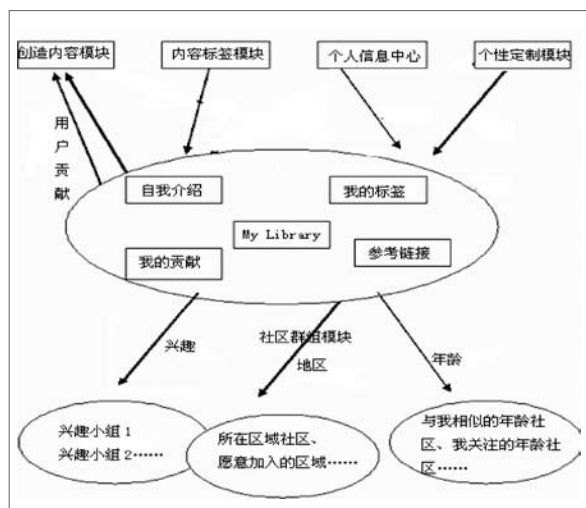


图1 图书馆SNS应用服务

4.2.2 改善用户体验 提高用户粘度

艾瑞网基于对社区类、交友类 SNS 等 Web2.0 应用网站的体验和研究,发现当前成功的 Web2.0 网站在本质上都具有相似点^[1],那就是这些网站特别注重用户的 “需求、行为、体验”。用户体验是吸引用户关注和使用的核心,可以充分利用图书馆服务的优

势,从以下几个方面去实现图书馆2.0平台在用户体验方面的自我提升,增加用户对网站的忠诚度:

(1) 便捷性:传统的图书馆服务种类甚多,如:书刊检索、馆际互借、参考咨询、文献传递等,在网站中将这服务资源进行集成,用户通过网站平台的一站式入口即可完成基本的业务流程,享受图书馆服务;

(2) 功能性:图书馆的数字资源非常丰富,让用户随心所欲地对各种数据库和网页添加标签并记录用户的行为历史,帮助用户在每一次使用平台的时候都可以迅速定位所需的网站内容以及数字资源;

(3) 娱乐性:图书馆是文化传播的主要媒介,大量的资源除了具有极高的收藏价值外,也是文化娱乐的最佳形式,如上海图书馆收藏的各类历史图片库、经典电影和音乐的视听资料等。在My favorite中建立My movie、My music、My photo,让用户充分体验网络文化生活的无限乐趣。

(4) 参与性:与用户建立良好的沟通机制,对

用户使用过程中的满意度进行调查分析,征集用户对于网站的意见,作为网站改良优化的参考并加以实施。同时提供友好的交互界面,如Msn实时咨询机器人、QQ在线服务等,增强网站互动性,提高用户粘度和网站价值。

5 结语

将SNS模式引入图书馆2.0,把“以用户为中心”的理念真正贯彻于图书馆服务平台中,建立用户主导^[5]的服务模式,不仅顺应了Web2.0用户在信息需求和信息行为方面的变化,提高了图书馆对用户的粘度,而且极大的提升了网站在用户体验方面的核心价值。虽然目前图书馆在SNS应用方面的实践仍处于摸索阶段,但是随着Web2.0理念和技术的不断发展,以用户交流为纽带、用户体验为核心的图书馆服务将会成为未来图书馆2.0的主要研究方向。

参考文献

- [1] 范并思,胡小菁.图书馆2.0:构建新的图书馆服务[J].大学图书馆学报,2006(1):2-6.
- [2] Danny.如何提高用户粘度[EB/OL]. [2008-05-01]. <http://column.iresearch.cn/u/bjdj/archives/2007/1010.shtml>.
- [3] 李宋伟. web2.0网站成功三要素 [EB/OL]. [2008-05-01]. <http://www.weamax.com/articles/17/2007-10/20071029082349.html>.
- [4] 阮京文.改善网络环境对用户体验的影响 [EB/OL]. [2008-05-01]. <http://news.iresearch.cn/0468/20080305/77281.shtml>.
- [5] 图书馆2.0工作室.图书馆2.0:升级你的服务[M].北京:北京图书馆出版社,2008.
- [6] 刘炜,葛秋妍.从Web2.0到图书馆2.0:服务因用户而变[J].现代图书馆情报技术,2006(9):8-12.
- [7] 叶鹰.开源互动理念指引图书馆2.0研究——兼论图书馆2.0与个性化图书馆的结合[J].图书馆杂志,2007(8):15-18.
- [8] BURNETT K.核心客户关系管理[M].北京:电子工业出版社,2002.
- [9] Ball State University Libraries[OL]. [2008-05-01]. <http://www.myspace.com/brackenlibrary>.
- [10] Brooklyn College Library[OL]. [2008-05-01]. <http://www.myspace.com/brooklyncollegelibrary>.
- [11] Hennepin County Library[OL]. [2008-05-01]. <http://www.Myspace.com/hennepincountylibrary>.
- [12] Barnard College Library[OL]. [2008-05-01]. <http://www.Myspace.com/barnardzinlibraryl>.

com/barnardzinlibraryl.

作者简介

金家琴(1980-),女,华东师范大学信息系毕业,硕士。通讯地址:上海图书馆文献提供中心 200031

Study on the Construction of SNS in Library Based on User Value

Jin Jiaqin / Shanghai Library, Shanghai, 200031

Abstract: Information needs and behaviors of library user have been dramatically transformed with the evolution of Web 2.0 service. It is a great challenge for the library to renovate service idea and service model by the applications of Web 2.0 technology. Considering user's viscosity and degree for meeting user demand, this article analyzed SNS's advantages in the library service renovation context as a core application of Web2.0 technology. Combinating main features home of service in Library SNS appieation, this article explores the approach to implement SNS system and research on how to enhance user's viscosity by improving user experience.

Keywords: Web 2.0, Service mode, User viscosity, User value, Social Network Services, Digital library

(收稿日期:2008-05-07;责任编辑:贾廷霞)

Research on the Scientific Data Citation

Peng Jie, Tu Yong / Institute of Scientific & Technical Information of China, Beijing, 100038

Abstract: Scientific data citation is one of the problems that puzzled the science data field for a long time. The paper started with the definition of scientific literature citation, generalized the definition of scientific data citation, research objects and problems based on the characters of scientific

data. Then it analyzed the status of scientific data citation both at home and abroad, discussed the need of the building the scientific data citation standard, finally summarized the content of the standard, analyzed the promotion significance, and gave the suggestions for promoting the scientific data citation in China.

Keywords: Scientific data, Citation standard, Digital object identifier, DOI, Scientific literature, Digital library

(收稿日期:2008-07-02;责任编辑:贾廷霞)

(上接18页)