

基于读者需求分析的资源建设与优化

文金书, 黄梅

(核工业西南物理研究院, 成都 610225)

摘要: 以核工业西南物理研究院为例, 通过专家调查法、读者发文统计和参考咨询情况统计, 探索科研单位图书馆在资源建设保障中深度挖掘读者需求的途径, 基于所获得的读者对期刊的潜在需求, 将所获结果逐步反馈到期刊资源建设和优化的实际工作。

关键词: 读者需求; 数据统计; 资源建设

中图分类号: G350

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2015.04.011

1 引言

图书馆的一切工作都应围绕服务读者展开^[1]。读者服务是图书馆的灵魂所在, 研究、挖掘并满足读者需求是每一个图书馆的使命。只有提供符合读者需求的资源与服务, 才能充分发挥图书馆的作用, 尤其是科研单位图书馆, 由于服务对象一般为本单位的特定群体, 故相对高校图书馆和公共图书馆来说具有针对性强、专业性强等特点。同时, 科研单位图书馆一般隶属于某科研院所或者大型的研发机构, 受近年来科技体制改革和入世后原版书刊价格大幅度上涨等因素的影响, 造成了科研单位图书馆的经费紧张^[2]。这客观上要求科研单位图书馆工作人员在日常的资源建设、读者服务工作中注意积累各种数据, 深度挖掘读者需求, 及时把握读者动态, 进而调整资源订购及服务策略, 在有限经费基础上更好地为科研服务。

简单地说, 需求是一种较强烈而主观的偏好和要求, 一般是用于一个群体的解释^[3]。读者需求分为隐性需求和显性需求。显性需求是指读者用书面语言或口头表达形式直接向图书馆提出的需求, 隐性需求是指读者未能表达的属于潜意识下的一种需求^[4]。现代图书馆的期刊、图书订购以及科研单位的学科建设和发展、科

研动态及走向积累了大量的数据, 其中蕴含了读者的隐性需求。这些信息都是隐性的, 必须通过各种工具对数据进行统计和分析, 才能从中挖掘出读者的现在及未来需求, 才可以为读者提供个性化的服务, 提高图书馆服务质量, 做好读者服务工作。本文以核工业西南物理研究院为例, 探索科研单位深度挖掘读者需求在资源建设保障中的应用。

2 读者需求分析方法

2.1 专家调查法

李玉安提出了几种预测读者需求的方法, 其中有调查研究法和统计表法等定性研究方法^[5]。我们可以通过调查研究法进行专家调查:

- 调查对象: 权威的专家、一般的科研人员;
- 调查方式: 电话、当面询问、邮件调查;
- 调查内容: 在现有资源的基础上请读者提供他们认为需要订阅的期刊;

• 样本选取: 在核聚变与等离子体物理领域, 国内主要有两家科研单位。核工业西南物理研究院除去科技信息服务人员、机关各部门和下属学校, 大概有370

位一线科研人员。故本次邮件调查样本选取这370位科研人员,具有一定的代表性。

邮件调查的实施方式选择比较重要。科研人员科研任务繁重,经常在实验现场,一般都没有时间来回复这种调查性质的邮件。如果单纯地向科研人员群发邮件,回收的调查结果都很不理想。本次调查中,我们采取自上而下的方式,通过科研人员所在研究室(课题组)的领导下发给科研人员,问卷填写质量和回收效果显著。当面询问权威专家比较容易实施,通过电话预约,图书馆相关人员与权威专家面对面,询问他们对图书馆服务的评价,以及他们认为在我们目前资源的基础上还需要完善哪些资源,以满足科研需求。本次电话、邮件调查部分结果示例如图1。

远远不够。因此,我们根据此次调查结果,提出了增订期刊的建议列表。

2.3 参考咨询情况统计

参考咨询是读者知识服务的主要手段,参考咨询人员在面对读者时,不但要记录读者已经明确表达的需求,而且要通过必要的显性知识挖掘读者的潜在需求等,进而主动向读者提供潜在的知识服务^[6]。读者参考咨询的内容是读者明显表达出来的,属于显性需求,在实际工作中,参考咨询人员不但要快速并准确地满足读者的显性需求,还要通过记录和统计,来挖掘读者未明确表达的需求,也就是利用个体显性需求挖掘

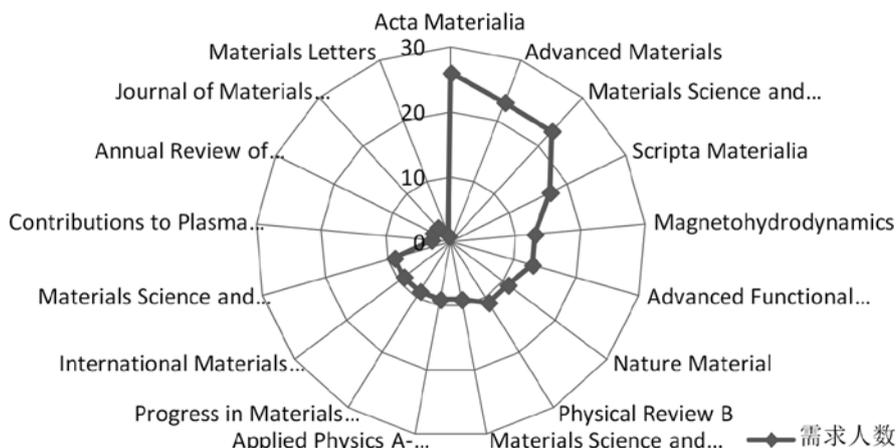


图1 读者需求部分调查结果示例

结果显示,读者认为除了我院已订购的期刊外,还需要订购以上17种外文期刊,需求的人数1-26人不等。考虑到出国、出差等无法参加调查的因素,实际的需求人数可能会更多。

读者群体的隐性需求,用以改进资源订购策略,完善资源建设整体水平。

我们对2006-2013年本院在线咨询的情况进行了记

2.2 读者发文统计

统计读者发表文章所涉及的期刊,亦可反映科研人员的阅读需求。一般情况下,读者对自己发表过论文的期刊都比较在意;同时,他们在哪些期刊上发表文章,也表明了这些期刊的学科归属与科研内容密切相关。我们对2002-2013年本院读者发表的期刊进行了统计,部分结果如图2:

将统计结果与本院已订购期刊进行对比,能够弥补重点期刊的订购空缺;但是,统计中总共涉及58种期刊,本院订购的资源只有16种,在资源订购的广度上还

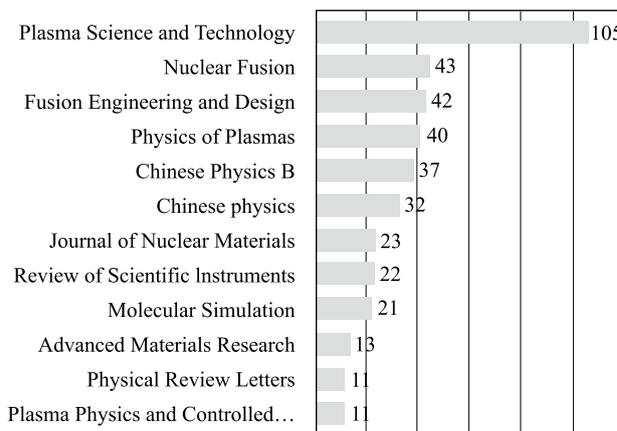


图2 2002-2013年发文期刊部分统计结果

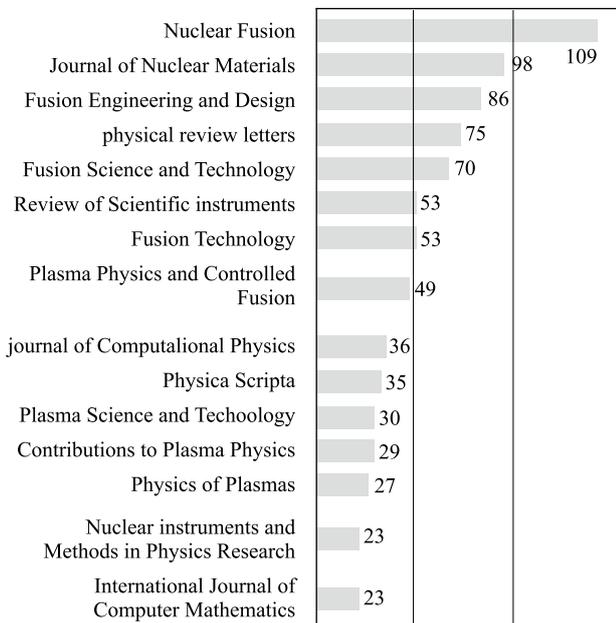


图3 2006-2013年读者参考咨询部分结果

录和统计，部分结果如图3。

统计结果显示，2006-2013年读者参考咨询共涉及到182种期刊，其中，本院已订购25种期刊（含免费期刊），占总数的13.7%。可见，目前订购的资源还远远不能满足读者需求，不过，读者咨询量排名前10的期刊订购9种，表明核心期刊已经覆盖。根据以上统计，我们提出了读者可能感兴趣的期刊列表，建议增订。

3 基于读者需求分析的资源建设优化策略

通过专家调查法、读者发文统计和参考咨询情况统计三种方法，我们提出了期刊采购和优化策略。根据分析结果，未去重情况下有40种期刊需求较强烈。其中，在上述三种统计结果中有两个及其以上重复的有《Physica Scripta》、《Nuclear Instruments and Methods in Physics Research》《Materials Science and Engineering: A》《Contributions to Plasma Physics》。因此，这4种期刊是本院资源建设中最迫切需要完善的资源。目前，本次数据统计的结果已经逐步反馈到我馆资源建设和信息平台完善中，并取得了成效。

3.1 引进外文期刊检索平台

根据分析结果，我院图书馆2014年6月引进并开通

“在订英文镜像期刊检索平台”，目前已更新第一批数据。其中，有5种期刊是专家明确列出来急需订购的，另外3种期刊是根据邮件调查结果，将本地数据库整合到此平台的。

该平台提供标题、作者、期刊、卷、期等检索入口，并在高级检索中提供二次检索、截词检索、模糊检索等功能。截止2014年10月24日，访问量达到591人次，在科研人员中引起了关注，提高了读者对科技信息工作的满意度。



图4 “在订英文镜像期刊检索”平台主页

3.2 整合本地数据库资源

根据读者需求分析结果，我院图书馆期刊资源建设还存在着较大优化空间。有些期刊利用率很高，迫切需要开通电子版；然而分析已有资源后才知道，其实早已采购了光盘版期刊，只不过一直未能加以有效整合，无法自由检索，影响了用户的利用，比如《Fusion Engineering and Design》。为此，我们根据读者要求，依托引进的镜像平台，将《Fusion Engineering and Design》等3种期刊整合到了新引进的“在订英文镜像期刊检索平台”中，数据当月更新，实现了跨年、跨期以及主题、关键词等高级检索。

同时，我们还制定了以下三个方面的资源整合计划：

①整合所有期刊资源。将全部本地数据库资源期刊统一整合到“在订英文镜像期刊检索平台”，争取把此平台作为我院资源检索的唯一接口，避免读者漏检，见表1。

②整合会议数据库资源。“聚变相关重大国际会议”数据库现有7个主要国际会议（IAEA-FEC，EPS，

表1 自建本地期刊数据库示例

序号	刊名	本地数据库
1	Nuclear Fusion	全文
2	Physics of Plasmas	全文
3	Fusion Engineering and Design	全文
4	Journal of Nuclear Materials	全文
5	Plasma Physics and Controlled Fusion	全文
6	Journal of Plasmas Physics	全文
7	Review of Scientific Instruments	全文
8	Physical Review Letters	全文
9	Plasma Sources Science and Technology	全文
10	Chinese Physics	全文
11	Chinese Physics Letters	全文
12	Plasma Science and Technology	全文
13	Journal of Computational Physics	全文
14	Plasma Chemistry and Plasma Processing	全文

SOFT, ITPA, IEEE/NPSS-SOFE, APS, ITER), 累计涵盖1996年以来的数万条数据。由于数据格式不统一, 且会议召开间隔不一致、无法按关键词进行检索, 导致用户查找起来非常不方便, 还经常出现漏检等情况。因此, 我们将7个重要国际会议数据库也整合进“在订英文镜像期刊检索平台”, 有计划地把2010年之前的数据整合进来, 并制定计划将2010年之后的数据统一录入该平台。

③整合电子书资源。现有“馆藏中英文电子书”数据库包括核聚变与等离子体物理、数学物理、原子物理、物理力学、统计物理等9个电子书板块, 允许读者进行浏览、下载等操作。不过, 随着电子书的增多, 读者查找也出现了诸多不便。因此, 我们将把该数据库下的电子书全部整合到“在订英文镜像期刊检索平台”, 提供书名、作者、出版年限等检索入口。

3.3 调整资源订购计划

根据读者需求分析结果, 我们采取了以下调整策略: 针对阅读次数很少的期刊, 采取停订或只订电子版文献; 结合读者呼声较高的需求, 新订购一批期刊及国际会议31种; 将所有订购资源统一整合到“在订英文镜像期刊检索平台”, 保证读者能够简单、迅速地检索到自己需求的文献信息。

4 结语

深度挖掘读者需求, 及时把握读者动态, 是每个图书馆肩负的重要使命, 也是图书馆资源优化的一个重要途径, 对图书馆的资源建设有很大的指导意义。挖掘读者需求的方法有很多, 利用数据统计来挖掘读者需求是一种科学且有效的资源优化方法。本文根据实际工作, 以核工业西南物理研究院为例, 从专家调查、读者发表文章、在线咨询三种常见的途径进行数据统计, 并通过引进数据库、资源整合等方法将统计结果逐步应用于实际资源建设工作中, 期望对图书馆工作有一定的借鉴意义。

参考文献

- [1] 刘勇, 徐双. 基于读者知识的图书馆读者服务创新[J]. 图书馆论坛, 2008, 28(3): 114-116.
- [2] 沈雪砚. 对科研单位图书馆数字信息资源建设的思考[J]. 图书馆工作与研究, 2006(3): 18-19.
- [3] 杨天军. 论读者需求[J]. 图书馆, 2007(2): 66-67.
- [4] 周常恩. 数据挖掘技术在读者隐性需求挖掘中的应用[J]. 情报探索, 2009(5): 85-86.
- [5] 李玉安. 读者需求的预测方法[J]. 图书馆学研究, 1987(6): 92-93.
- [6] 黄勇, 徐翔鹏. 基于读者隐性知识挖掘导向的图书馆业务流程再造[J]. 情报探索, 2010(11): 111-112.

作者简介

文金书, 女, 1984年生, 硕士, 馆员, 研究方向: 参考咨询与资源建设, E-mail: wenjinshuwjs@163.com。
黄梅, 女, 1967年生, 馆员, 研究方向: 资源建设与管理。

Data Statistical Analysis and Application Based on Needs of Readers

WEN JinShu, HUANG Mei

(Southwestern Institute of Physics, Chengdu 610225, China)

Abstract: Taking the Southwest Institute of Physics as an example, we employ three methods: expert survey, user research and reference statistics, to explore library collections construction approaches by deeply mining users' potential demand for journals. Then, based on the obtained results, we gradually feedback to our ordinary work.

Keywords: Needs of Reader; Data Statistics; Collections Construction

(收稿日期: 2014-12-06; 编辑: 王立学)

《数字图书馆论坛》2015年征稿启事

《数字图书馆论坛》是由科学技术部主管、中国科学技术信息研究所主办的专业性学术刊物(月刊),国际标准刊号ISSN: 1673-2286,国内统一刊号CN: 11-5359/G2。本刊是“中国科技核心期刊”统计源刊,是CSSCI扩展版来源期刊。

本刊是我国唯一一本以“数字图书馆”命名的刊物,一直关注国内外数字图书馆领域的相关研究和实践,设有特别关注、专家访谈、专题研究、技术前沿、应用案例、业界动态等栏目,报道主题涵盖信息检索、数字资源、知识组织、语义技术、开放获取、用户服务等,侧重反映数字图书馆领域在资源建设、技术应用和产品服务等方面的新趋势、新发展和新变革。

本刊注重稿件的学术水准、研究内容和研究特色,来稿需要满足以下基本要求:①未发表过、未一稿多投的原创性论文;②主题鲜明、数据可靠、文字通顺、引用规范;③来稿应包含以下项目:中文和英文的标题、作者姓名、单位、摘要和关键词,以及中图分类号、参考文献和作者联系方式。请登录本刊网站(<http://www.DLF.net.cn>)进行在线投稿。

本刊收到稿件后,会及时登记、编号,分至责任编辑。初审合格的稿件将送至相关领域的同行专家进行外审,周期为半个月左右。本刊会将评审意见通过e-mail通知作者,作者应在规定时间内将修改稿返回编辑部,并对修改意见作出逐条答复。修改后通过主编终审的稿件,本刊将寄送录用通知。文章在发表前,本刊会将编辑加工过的稿件清样通过e-mail发送给作者校对、修订。文章发表后,本刊将向作者寄送样刊并付稿酬。作者可登陆本刊网站查询稿件处理情况。

本刊既厚名家、更重新人。欢迎国内外作者赐稿。本刊特别期待相关专家就某一课题项目/主题提供系列专题稿件。本刊开放出版(网址:<http://www.DLF.net.cn>),也期待着相关专家在阅读或利用后提出宝贵意见和建议。