

国家图书馆移动服务用户情况分析

苏明忠

(国家图书馆, 北京 100081)

摘要: 随着新媒体技术的发展,越来越多的公共图书馆通过建设图书馆手机网站、移动阅读客户端等方式为读者提供新媒体服务,但对移动服务成效及用户使用情况的分析研究仍较少。本文以国家图书馆移动服务统计数据为基础,分析移动服务的用户使用情况及阅读习惯,探讨我国公共图书馆提供移动服务时如何引导用户,扩大用户范围,提升移动服务成效,为公共图书馆更好地开展移动资源建设和服务提供参考。

关键词: 公共图书馆; 移动阅读; 用户分析

中图分类号: G251.4

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2019.09.010

随着移动互联网技术的发展,移动服务越来越融入人们的日常生活和学习。2019年2月28日,中国互联网信息中心(CNNIC)发布第43次《中国互联网络发展状况统计报告》。报告指出,截至2018年12月,中国网民规模达8.29亿人,互联网普及率为59.6%;手机网民规模达8.17亿人,占比98.6%,移动互联网占比持续增长^[1]。

为更好地满足读者在移动阅读方面的需求,各地公共图书馆纷纷开展数字移动阅读服务^[2]。经过近十年的发展,除国家图书馆的“掌上国图”和“数字图书馆移动阅读平台”以外,全国32家省级公共图书馆均提供图书馆移动服务,部分公共图书馆如上海图书馆^[3]、天津图书馆^[4]、深圳图书馆^[5]等开发了移动阅读客户端,为读者提供全方位、跨时空的移动阅读服务。2013年,国家图书馆联合全国各地公共图书馆借助公共数字文化工程,搭建数字图书馆移动阅读平台,面向全国范围的认证读者推出手机公益阅读服务。

公共图书馆提供的移动服务不断发展,但因统计数据获取困难,学界关于公共图书馆移动服务的实际访问情况、用户使用倾向等方面的研究仍较少。本文以国家图书馆提供移动阅读的各平台访问数据为基础,对移动数字阅读服务的使用情况及阅读倾向等内容进行统计、分析^[6]。

1 移动服务的用户访问统计

国家图书馆目前为读者提供的移动服务主要分4部分:①公共数字文化工程移动阅读平台^[7];②国家图书馆手机门户网站^[8];③国家数字图书馆客户端;④基于微信、微博、抖音等平台的移动服务。

1.1 公共数字文化工程移动阅读平台访问情况

公共数字文化工程移动阅读平台原名为“数字图书馆推广工程移动阅读平台”,是2011年由文化部、财政部共同推出“全国文化信息资源共享工程”的重点项目之一,具体内容为以国家图书馆馆藏数字资源为中心,以各级数字图书馆为节点,打造覆盖全国范围的数字虚拟图书馆,该平台于2013年9月9日正式上线。

公共数字文化工程移动阅读平台自上线以来,从页面浏览量或点击量(Page View, PV)、用户访问量(Unique Visitor, UV)到独立互联网协议(Internet Protocol, IP),用户访问量逐年增长。2018年PV的总量约2 700万次,独立IP数量约250万个,UV数量246万次。公共数字文化工程移动阅读平台的用户范围面向全国民众,其访问量虽逐年递增,但对于全国8.17亿手机网民来说,移动服务的用户访问数量仍然相对较少,相

较于网络视频网站中某些视频过亿的点击量来说也存在较大差距。图书馆移动阅读的推广还有待加强，且有很大的发展空间。

1.2 国家图书馆手机门户网站——掌上国图访问情况

国家图书馆于2008年12月28日推出“掌上国图”为用户提供移动终端的阅读服务，笔者对2015年1月—2019年6月国家图书馆手机门户网站的访问量进行统计，并将手机门户网站的访问量与电脑端网站（PC网站）进行对比，如图1和图2所示。

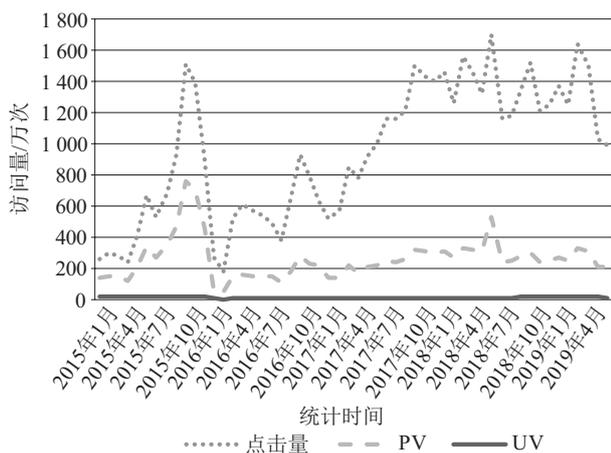


图1 2015年1月—2019年6月国家图书馆手机门户网站用户访问量统计

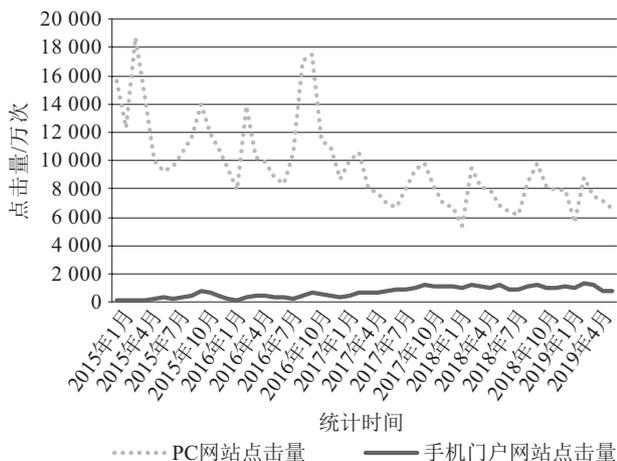


图2 2015年1月—2019年6月手机门户网站与PC网站访问情况比较

经统计发现，国家图书馆手机门户网站近五年的月均点击量为692万次，PV月均浏览量246万次，UV月均浏览量11万次。值得关注的是，2015年10月国家图书馆手机

门户网站进行改版，门户资源更加丰富，当月用户访问量有大幅提升，此后访问量有回落，但总体上来看，每月访问量虽有波动但整体呈上升态势。2018年，国家图书馆手机门户网站的点击总量12 819万次，PV访问总量3 474万次，UV访问总量148万次，总体访问数量已经与大型PC门户网站相当。通过统计发现，PC网站点击量呈逐年降低趋势，手机门户网站点击量逐年增加，但总体来看，PC网站访问量还是超过手机门户网站的访问量。

国家图书馆手机门户网站的总体访问情况近五年呈现较快的增长趋势，除移动用户不断增加的原因以外，更与网站服务的综合性以及资源的丰富多样有直接的关系。一方面，国家图书馆手机门户网站能够提供所有的图书馆基础业务，如书目查询、图书预约、续借、公告、讲座预告等；另一方面，网站提供电子书、期刊、音频、视频等多种资源的在线访问，资源丰富，用户无须到馆即可获取所需的资源。

1.3 国家数字图书馆客户端访问情况

国家数字图书馆客户端的目标用户群体主要包含在国家图书馆办有读者卡、利用手机进行书目检索、预约续借、进行身份证实名注册的用户，以及渴望阅读图书的人群。在资源类型方面，国家数字图书馆客户端不仅为用户提供直接“看”的图书，而且为用户提供“听书资源”，数字阅读的形式更加丰富，这些特色数字资源进一步提高了图书馆移动服务的读者访问量。国家数字图书馆客户端2018年下载量约13万次。

针对用户的移动服务使用需求进行的用户调查结果显示，40.2%的用户使用目的为电子书阅读，13.8%的用户为参加展览，12.2%的用户更关注讲座信息，25.6%的用户为参加培训，8.2%的用户为其他服务。用户对图书馆资源和服务的使用不仅局限于传统的借阅文献书籍，更多地延伸到其他附加服务类型。另外，用户对移动服务的需求和使用行为呈现出多样化和个性化的特征。

1.4 基于微信、微博、抖音等平台的移动服务

为更好地服务读者，除以上移动服务模式外，国家图书馆还先后开通了基于微信、微博、抖音等平台的移动服务，为读者了解图书馆的资源和服务提供了更丰富的途径。

目前,国家图书馆微信号粉丝超过40万人,发布原创文章110多篇;国家图书馆微博粉丝40.3万人,发布博文540多篇;国家图书馆抖音号于2019年4月上线,粉丝超过3万人,发布短视频作品53个,播放量近230万次。

微信、微博、抖音的特点是热点宣传快,能够短时间内聚拢大量人气,促成流量爆发;但是热度消退也快,需要运营者不断推出新的热点和话题,创新内容展示形式,增加内容的趣味性和直观性。借助这些新媒体手段,可以对图书馆尘封的资源进行挖掘、创新,打造网红话题,更好地宣传图书馆的服务。作为传统图书馆服务手段的补充,创造一种新的服务模式。

2 移动服务用户阅读倾向

用户阅读倾向是图书馆数字阅读服务的调查重点之一,本文对国家图书馆手机门户网站的栏目访问情况以及公共数字文化工程移动阅读平台的数字图书阅读情况进行调查、统计和分析。

2.1 用户访问栏目的统计分析

国家图书馆手机门户网站包含新闻公告、资源服务、检索功能、自助服务等多个功能模块。通过选取其中具有代表性的部分栏目进行统计分析,如表1所示。

可以看出,资源阅读、OPAC检索、读者服务、读者注册等功能,在用户访问统计量中占较大比重。用户对移动资源的使用,仍以传统的读者服务(含在借图书、历史借阅信息、预约、续借等功能)和检索服务为主。此外,讲座预告、在线展览、信息咨询等新兴服务的访问量也呈不断增长的态势。用户对公共图书馆的访问需求除传统服务以外,开始注重教育、培训,以及图书馆馆藏资源的进一步挖掘和使用。因此,公共图书馆在向用户提供数字资源服务时可以通过对馆藏资源进行开发,通过开设网络课程、网上展览等方式向用户提供形式更加多样的数字资源服务,从而提升馆藏利用率,吸引更多用户。

2.2 用户阅读图书的统计分析

国家图书馆移动数字资源用户使用的内容仍集中在图书借阅方面。为更好地调查用户对图书的使用倾向,对公共数字文化工程移动阅读平台2018年网络阅

表1 国家图书馆手机门户网站2018年1月—2019年6月部分栏目访问量统计

功能模块	栏目名称	UV/次	PV/次
新闻公告	新闻	8 208	28 359
	讲座预告	37 607	156 161
	书刊推介	10 549	39 028
	资源推荐	7 067	20 871
资源服务	在线展览	7 443	20 472
	信息咨询	9 477	21 752
	图书	8 785	22 349
	移动专题	11 727	51 859
	资源阅读	30 111	99 645
	手机知网	5 520	12 642
检索功能	站内检索	8 924	19 653
	OPAC检索	84 638	599 686
自助服务	短彩信	2 909	6 559
	一卡通	5 958	14 890
	我的书架	9 023	14 890
	预约结果	7 536	40 528
	借阅信息	18 604	142 968
	读者服务	40 207	222 709
	读者指南	28 895	352 866
	读者注册	58 036	337 675

读量排名前500的书籍进行内容分析,具体情况如下。

(1) 图书类型的阅读倾向。通过对500本书目的图书分类号进行统计后发现阅读量排名前500的电子书中,“I 文学”类书籍数量最多,达178本;其次,“G 文化、科学、教育、体育”类书籍,有111本;排名第三的为“K 历史、地理”类书籍,有60本。由此可见,用户在对图书类型选择时,更倾向于对文史哲类图书进行阅读,相对专业的数理化、生物、医药、农工业类书籍的数量相对较少。

(2) 图书内容的阅读倾向。为进一步了解用户的阅读倾向,对500本书目的图书内容进行分析,根据不同的内容将500本书籍分类,内容涉及亲子教育、职场素养、家庭医疗、企业管理等类目,各类目的图书数量如图3所示。

通过对500本书目进行统计分析发现,在排名前500的书中,小说以及亲子教育类书籍数量最多,分别为89本和87本,其次为史料、儿童阅读类书籍等,心理学、报告文学、家庭医疗类书籍数量也较多。除对各类目图书数量进行统计分析,为更好地了解用户对不同类目图书的阅读倾向,本文对不同类目图书的点击量与借阅量作进一步分析,见图4。

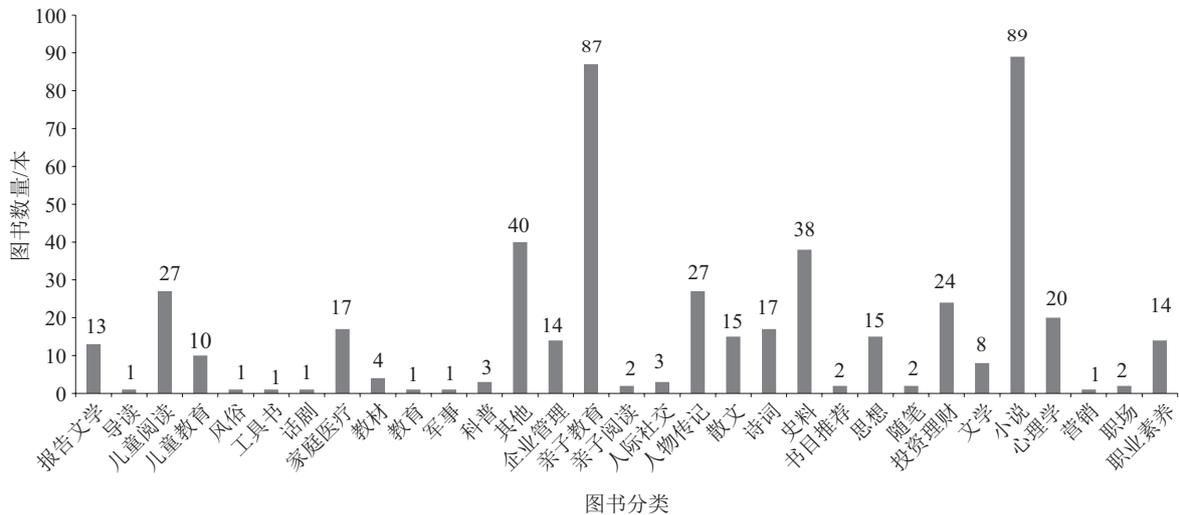


图3 公共数字文化工程移动阅读平台借阅图书内容分布

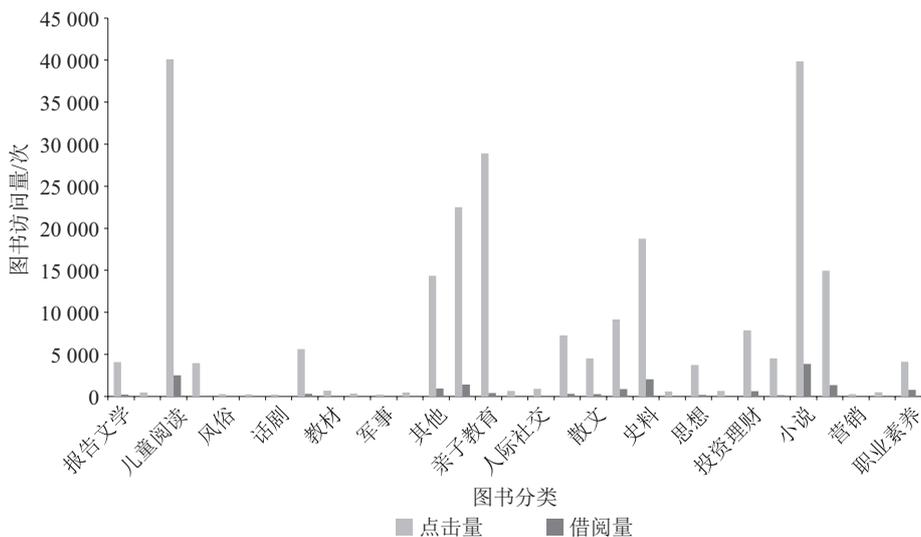


图4 不同内容图书点击量和借阅量分布

通过对500本书目的图书内容类型和图书点击量及借阅量分析可以发现,公共数字文化工程移动阅读平台用户对小说、儿童阅读、亲子教育、投资理财等涉及人们日常生活的书籍访问量较大。尤其是儿童阅读、小说及亲子教育类的书籍无论是总量、点击量还是阅读量都处于前列。

3 用户移动阅读分析

通过以上对移动服务用户访问统计和用户阅读倾向的分析可以发现,用户在移动资源使用过程中存在以下特征。

(1) 用户移动服务的使用仍以传统服务为主,新兴

服务有待提升。通过对用户访问栏目的点击量分析可以发现,用户访问目的集中在图书和检索两方面,在线展览、资源推荐等内容虽然在点击量上也有不俗成绩,但是就总量来说仍低于传统的图书借阅和信息检索两大服务,还有很大的发展空间。

(2) 用户图书阅读意愿集中。通过对公共数字文化工程移动阅读平台用户阅读倾向调查可以发现,移动用户的阅读偏好以两方面的内容为主,一是以小说、散文和史料类书籍为主的休闲阅读,二是以亲子阅读、儿童培训、儿童阅读为中心的家庭阅读。这两种类型书目在书籍数量和点击量方面都遥遥领先,这种现象说明当前移动数字资源用户的使用以家庭和个人休闲为中心,移动阅读逐渐成为丰富家庭生活和个人生活的方

式;但是,在专业类书籍如农业、工业、气象、天文、地理等实用性书籍的阅读上存在的不足,针对此类书籍的目标用户的开发空间和潜力较大。

(3)功利性阅读的问题在移动数字资源用户的阅读倾向中仍存在。通过对500本书目的内容和类型分析可以发现,移动数字资源的用户阅读也存在较强的功利性问题^[9],一方面注重对儿童教育、家庭生活和两性心理的探究;另一方面集中在家庭理财和职业素养,如怎样处理人际交往、职场心理学等职场问题方面的阅读。在如何引导移动数字资源用户的阅读行为以及培养良好阅读习惯方面,仍是公共图书馆移动数字资源宣传和建设上需要解决的问题。

4 结语

国家图书馆在面向全国民众提供移动数字服务方面,先后搭建多种移动数字阅读服务平台,如公共数字文化工程移动阅读平台、国家图书馆手机门户网站、国家数字图书馆客户端等移动阅读平台,这些平台在向用户提供数字资源、提升用户阅读兴趣、提高资源利用率等方面发挥了重要作用。同时,这些移动阅读平台相对于其他网络小说平台、网络课程平台、网络视频平台在用户点击量、阅读量以及用户总量等方面存在不足。国家图书馆将在充分分析用户使用情况和用户阅读倾向的基础上,针对未开发的用户群体开展多项切实可行的举措,如联合各地公共图书馆举行全国性移动阅读推

广活动等方式,培养读者良好的阅读习惯,让公共图书馆移动数字资源的用户范围不断扩大,真正为不同地区、不同文化层次、不同需求的用户提供其需要的数字资源,解决用户之所急,满足用户之所需,真正做到为用户服务。

参考文献

- [1] CNNIC: 2019年第43次中国互联网络发展状况统计报告 [EB/OL]. [2019-10-15]. <http://www.199it.com/archives/839540.html>.
- [2] 姜莉莉. 移动阅读服务在国内图书馆中的开展模式及发展 [J]. 现代情报, 2016 (2): 125-128.
- [3] 上海图书馆移动设备客户端 [EB/OL]. [2019-09-15]. <http://www.library.sh.cn/mobile/down/index.htm>.
- [4] 天津图书馆移动图书馆 [EB/OL]. [2019-09-15]. <http://m.5read.com/tjl>.
- [5] 深圳图书馆手机客户端 [EB/OL]. [2019-09-15]. <https://www.szlib.org.cn/page/mobile-client-library.html>.
- [6] 王琦, 陈文勇. 高校图书馆移动阅读服务利用率的影响因素与应对策略 [J]. 图书馆学研究, 2014 (18): 59-63
- [7] 公共数字文化工程移动阅读平台 [EB/OL]. [2019-09-15]. <http://m.ndlib.cn>.
- [8] 国家图书馆手机门户网站——掌上国图 [EB/OL]. [2019-09-15]. <http://m.nlc.cn>.
- [9] 当代大学生阅读的困惑与高校的应对措施 [J]. 农业图书情报学刊, 2016 (11): 114-117.

作者简介

苏明忠, 男, 1982年生, 硕士, 高级工程师, 研究方向: 移动资源建设与服务, E-mail: sumz@nlc.cn。

Study on Users of Mobile Services in National Library of China

SU MingZhong

(National Library of China, Beijing 100081, China)

Abstract: With the development of new media technologies, more and more public libraries have begun to adopt the construction of library mobile phone websites, develop reading clients and other means to provide readers with mobile digital reading services, but the real effect of the library's mobile terminal services is lack of specialized articles for analysis. Based on the statistics of mobile services in National Library of China, this paper analyzes the users' usage and reading habits of mobile services, and probes into how to guide users, enlarge the scope of users, and enhance the effectiveness of mobile services when providing mobile services of public libraries in China, so as to provide references for public libraries to better develop mobile resources construction and services.

Keywords: Public Library; Mobile Reading; User Analysis

(收稿日期: 2019-08-25)