



加强用户关系管理,提升图书馆服务质量

——以东南大学图书馆为例

□王学琴 李爱国*

摘要 “以用户为中心”是图书馆开展服务的核心理念。东南大学图书馆基于用户关系管理相关理论,开展用户关系管理的实践探索,细分用户、掌握需求,多渠道建立用户强交互关系,在用户参与、用户受益等方面取得了较好的成果,期望能为高校图书馆同行开展相关服务提供经验参考。

关键词 高校图书馆用户 用户关系管理 图书馆服务质量

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2024.01.003

1 引言

2016年,教育部发布了《普通高等学校图书馆规程》,明确提出保护用户合法、平等地利用图书馆的权利,要求高校图书馆注重用户体验,提高服务效益和用户满意度^[1]。2022年,国家发布了《“十四五”文化发展规划》,提出要强化用户连接,发挥文化阵地的作用^[2]。从传统图书馆到智慧图书馆,图书馆用户的重要性也日趋提升。早期的图书馆学家提出的要素说认为,用户是图书馆的必备要素之一^[3];随着图书馆学理论和实践的发展,图书馆界对用户的地位和作用的认识不断加深,从以书为中心到以人为中心,图书馆服务理念和服务方式也发生了根本性的变革。技术的革新和智能时代的到来,使图书馆呈现了新的时代特征:智慧化、大数据、社会化、移动化等,图书馆在向用户提供更加便捷的服务的同时,也面临着新用户对图书馆服务的黏性和需求度不断衰减的挑战。在大数据时代,图书馆用户及用户信息本身就是一种重要的资源,用户是图书馆的服务对象更是图书馆的研究对象,通过加强图书馆用户关系管理,充分了解用户需求,提升图书馆服务质量是一种新的探索和突破。

2023年,东南大学提出了“学术至上、生为首位、师为根基”的理念,学校及东南大学图书馆的“十

四五”规划都对服务学科发展、服务师生提出了更高的要求。东南大学图书馆紧密围绕学校创建一流大学奋斗目标和立德树人根本任务,重塑目标、服务转型、深化改革,在用户服务及用户关系上积极实践、寻求发展。

2 图书馆用户关系管理概念范畴

2.1 图书馆用户关系管理理论发展

客户关系管理(Customer Relationship Management, CRM)最早起源于美国,1997年由Gartner Group提出,其旨在改善企业与客户关系,强调以用户为中心,开展个性化服务^[4],主要流程可以概括为:识别客户、客户差异分析、客户良性接触、满足客户需求。客户关系管理既是一种管理理念也是一种管理技术,在企业管理、客户关系维护等领域得到了广泛的应用。21世纪初,该理论被引入图书馆领域,客户的概念则转换为图书馆用户^[5],此后,国内外图书馆界围绕图书馆用户、用户关系开展了理论和实践探索。

国外对于图书馆用户理论研究主要集中在用户偏好、用户忠诚度、用户体验、用户隐私等领域。陈(Chen)通过问卷调查分析用户行为与创新服务模式、服务质量之间的关系^[6];内维斯(Neves)从技术

* 通讯作者:李爱国,ORCID:0000-0003-0411-936x,邮箱:lag@seu.edu.cn。



方法、技术工具角度探讨图书馆与用户之间沟通的语境和桥梁^[7];库哈尔(Kuhar)从数字图书馆服务中的用户体验入手,通过问卷及试验分析得出用户体验更好的服务方式和类型,基于用户体验优化了数字图书馆的页面设计及呈现^[8];金(Kim)探索服务质量因素与用户满意度之间的合理关系,并提出提升用户满意度的具体方法^[9];塞奎罗斯(Sequeiros)通过公共图书馆案例研究的定性分析,设计了用户档案,分析了图书馆空间、建筑物的设计如何影响用户忠诚度和行为^[10]。

国内以“图书馆用户”为对象的研究主要集中在用户关系、用户行为、用户需求分析、用户画像研究等领域。郑大庆较早地将客户关系管理引入图书馆服务^[11],乔冬敏将客户关系管理与高校图书馆个性化服务理念相结合,以满足用户真正需要为宗旨^[12]。在图书馆用户行为研究领域侧重于行为分析及偏好,王伟利用数据挖掘技术建立了图书馆用户行为模型^[13],徐恺英等探讨了移动阅读中的用户行为及影响因素,研究结果证明移动阅读中的感知、信息和环境对用户行为产生正影响^[14]。近年来,图书馆用户行为、用户需求相关的研究逐步深化为“用户画像”,用户画像成为图书馆用户领域新的研究对象和热点,通过构建图书馆用户画像、学术用户画像等精准定位读者需求,利用数据资源驱动用户服务。刘海鸥等梳理国内外用户画像最新研究成果,并揭示了基于用户行为、用户兴趣偏好、主题等用户画像建模的不同方法^[15]。陈添源^[16]、于兴尚^[17]、许鹏程^[18]等从大数据时代的数据驱动、精准服务等角度探讨了用户画像的构建维度和技术方式。王仁武等将用户画像应用在学术用户上,通过对图书馆用户Web日志采集与处理构建图书馆学术用户画像的信息行为标签和研究兴趣标签^[19]。韩梅花等将用户画像应用在图书馆阅读疗法及抑郁症的治疗实践中^[20]。从早期的图书馆学者将客户关系管理理念引进图书馆,到后期图书馆用户的研究内容及对象的深化,可以看到图书馆用户关系的研究随着相关理论的发展而不断拓展。

2.2 图书馆用户关系管理概念框架

基于客户关系管理的概念及理念,在图书馆用户相关研究的基础上,本文将图书馆用户关系管理总结为:搜集整理和分析用户信息,借助于有效的行动维系用户关系,以提升用户服务质量。本文认为

图书馆用户关系包括用户信息、用户交互、管理制度、馆员发展、用户服务等要素。图书馆用户关系是基于用户信息和用户交互行为产生的,由图书馆员结合图书馆的管理制度、用户需求共同完成用户服务。图书馆用户信息由用户基本信息、需求信息(兴趣爱好/用户需求)、行为信息、反馈信息等组成^[21]。通过记录、保存在各种管理和服务系统中的数据、数据库利用数据、科研管理数据、学者档案数据、读者借阅数据、社交网络中的图书馆数据等多渠道收集并分析用户信息,依托各项管理制度,充分发挥图书馆员的作用,与不同类型用户产生交互行为,获取用户真实需求,向用户提供多样化服务,实现图书馆与用户的双赢。

3 实践探索:以东南大学图书馆用户关系管理为例

3.1 细分用户,掌握需求,提供针对性服务

3.1.1 用户信息收集

东南大学图书馆的用户服务群体包括东南大学34个院系、27个职能部门的师生员工以及校友和合作单位人员等。用户群体可以分为团体用户和个人用户两大类。团体用户主要包括学校各个院系及发展规划处、人事处、人才办、教务处、研究生院等职能部门。个体用户包括本科生、研究生、教师、校友、合作单位用户等。

首先,图书馆充分利用各种渠道收集“团体用户”信息。团体用户信息获取方式多样,在人员配置上,设置26名学科馆员全方位覆盖所有院系及职能部门,围绕院系及学科发展动向,在日常服务及交流中深入挖掘团体用户需求;在2021年新成立了“数据研究中心”团队,负责用户信息等数据资源的收集、挖掘、管理,通过数据研究中心与学校发展规划处等职能部门合作,深入对接需求;在学校行政管理及交流中获取团体用户信息,如通过校行政月度工作会议的工作布置、交流掌握院系等部门的发展动向及服务需求;在图书馆主动服务上,馆领导带队深入到院系、职能部门,将图书馆核心服务、与院系有关的学科发展或人才分析等数据产品全方位向院系展示,同时也收集院系信息、需求及反馈。

其次,多渠道收集、分析“个体用户”信息。图书馆将来源于学校信息中心数据中台、智慧校园系统、图书馆管理系统等处的个体用户信息进行关联分析。图书馆各项服务及活动后的用户反馈表也是获



取个体用户信息的重要来源,例如在信息素养讲座后会发放各种类型调查表,加强用户互动,收集用户需求。多年来,图书馆每两年一次面向全校开展管理与服务大调查,每次参与人数不少于 4000 人次,通过调查全方位了解全校师生对于图书馆管理与服务的需求及意见;同时,通过每年一次的“馆长听你说”特色活动,将图书馆的各项服务展示给用户,也将用户声音传递到图书馆,拓宽了与用户沟通的途

径。校内 BBS、馆长信箱、图书馆微信公众号和微博等新媒体服务方式也为获取用户信息提供了渠道。

3.1.2 用户多样化服务

在全面整理、分析团体用户及个体用户信息及需求的基础上,结合图书馆自身服务能力,设计出东南大学图书馆院系服务清单(2023 版),包括资源服务、信息素养教育、教学支持、科研支持、决策支持等五大板块共计 30 项服务,见表 1。

表 1 东南大学图书馆院系服务清单(2023 版)

服务方向	服务项目	服务介绍
资源服务	学科资源保障	根据院系学科建设需求,进行重点资源建设与保障
	学科资源推介	数据库推荐、图书荐购、主题书展等满足教学和科研要求
	学科资源揭示	数据库分类导航、学科资源地图、学科分类的中英文期刊导航等
	原文传递服务	帮助本校师生获取校图书馆尚未购置的纸质及电子资源
	阅读推广服务	举办各类阅读活动,如读书分享会、读书讲座、阅读比赛、读书节等,促进师生培养阅读习惯,提高阅读能力
信息素养教育	专业学科咨询	学科馆员与各院系建立对口联系,提供个性化的信息咨询服务
	常规信息素养讲座	开办春季学期和秋季学期每周三信息素养培训讲座,并围绕新生季、开题季(本科生、研究生)开展集中式培训
	学院定制培训讲座	院系师生可预约开展不同层次、不同类型的个性化专场培训,学科馆员受邀或帮助联系专家授课
	新生培训服务	对接学院,组织本研新生快速了解图书馆资源,提升资源利用能力
	论文写作指导 东图微课	开展课程论文、期刊论文、毕业论文等相关的论文写作培训和咨询服务 图书馆资源与服务的微视频教程
教学支持	教学参考书服务	为本校师生提供课程所需指定教材教参的电子教参服务
	教学空间服务	为教学提供专业学科资源空间,如艺术阅览室、特藏阅览室、外国教材中心等;为师生教学、学习活动提供 IC 空间,包括研修间、多媒体录播间、协作学习空间、追光剧场等
	嵌入课程服务	学科馆员辅助院系教师的专业课程,帮助学生掌握获取和利用专业文献的技能
	学分课程服务	根据院系需求开设专业文献检索课程,正式列入学校教学计划
	专业认证支持 院系阅读报告	自评报告所需的馆藏资源数据和馆藏利用数据,作品展场地服务等 每学年为各学院提供学生上一年度纸质图书阅读情况,帮助院系深入掌握学生利用图书馆开展阅读的整体概况
科研支持	学术信息推送	通过学术快报、学科服务简讯等系列报告,跟踪及推送特定领域的最新研究进展
	文献检索证明	为本校师生提供论文收录及引用证明服务(“查查索引”)
	科技查新咨询	具有国家教育部授权的查新资质,提供各级科研项目的开题立项、成果鉴定、成果报奖、新产品开发与申报等查新工作
	知识产权信息服务	建有高校国家知识产权信息服务中心,提供专利咨询、专利检索分析、专利查新、专利态势分析等服务
决策支持	专题文献调研	针对院系或团队科研需求,开展从课题立项到成果验收全过程的文献跟踪服务
	投稿指南	在线 CSSCI 来源期刊投稿指南,并提供相关咨询服务
	学术成果统计	定期进行本校学术成果统计,包括以院系为单位的发文情况、论文年报、高被引论文、热点论文和专利等
	学科态势分析	通过文献计量方法分析学科发展,为学院定制学科发展态势和学科竞争力分析报告,服务于学科的布局优化和发展战略的数据支持
	ESI 分析	每两月发布一期本校 ESI 学科表现、学科排名分析、潜力学科分析和 ESI 高被引论文分析
	数据科学平台	集成东南大学在 WOS\Scopus\EI 等数据库的发文数据,支持标准的情报分析报告,以及深入的数据挖掘和分析
	数据服务	采集全校科研成果数据,面向学校、学院、学科、学者等主体提供多元化学术成果数据服务,支撑学术成果统计与分析、学科评估、学科动态监测、人才队伍建设、科研项目管理等管理与决策
学者科研绩效分析	针对机构/团队/个人的学术产出,运用多种指标和文献计量工具、统计分析工具,进行学者学术影响力和科研绩效的分析	
人才评价与人才引进	根据本校学科发展规划、各学科主要研究方向等,综合制定人才引进标准,协助院系的人才引进工作	



3.1.3 用户服务案例

案例一:新颖的新生入馆教育

将本科生新生入馆教育形式游戏化。针对新技术与新媒体的普及应用以及当代青年兴趣点的变化,将本科生新生入馆教育设计成体验式的“爱上图书馆环游探秘”^[22],通过任务和闯关的形式,让新生用户了解图书馆、揭秘图书馆,与图书馆产生连接,东南大学图书馆以此案例为基础申报的“Fall in Love with Your Library: The SEU Library Stamp Rally”(爱上图书馆·环游探秘)项目获2022年IFLA国际图书馆营销奖。

拓展了研究生新生入馆教育的内容。图书馆将研究生新生培训服务与研究生英语课堂紧密结合,联合外语学院共同推出“Reading for a Change”项目,目前已成功开展两季。2022年度第一季时,把图书馆的查收查引、知识产权信息服务、艺阅读、原文传递、自助服务以及数据库介绍和利用等服务作为全体硕士研究生新生“学位英语”课程写作场景。由任课教师从全校750组作品中遴选出20组优秀团队,现场全英文展示和表达。2023年度第二季主题为数据库季,将文献资源利用和推广与研究生新生教育深度融合。研究生新生入馆教育形成的成果应用在图书馆英文网站的内容更新上。

案例二:可信的知识与情报服务

聚焦学校核心任务,提供多样化的知识与情报服务。一是智库型服务,围绕“双一流”建设,形成知识产品簇,并在图书馆网站“双一流服务专区”报道。二是高水平科技人才建设支撑服务,以“主题—文献—作者”方式,圈选符合我校学科研究方向的学者,进行人才筛选,助力学校人才建设。三是科技成果转化支撑服务,与学校技术转移中心联动,推进学校专利申请及成果转化。四是创新和创业服务,与学校大学科技园联动,通过提供教学指导、文献信息、知识产权、信息素养教育等方式服务于创新创业。通过向用户提供有组织、多样化、靶向性、可信任知识服务,让用户群体能够想到图书馆、利用图书馆、支持图书馆,从而塑造良好的用户关系。

3.2 加强交互,发展关系,做好形象管理

3.2.1 以高质量交互方式营销图书馆

用户交互是用户关系管理的重要环节,2020年6月东南大学在BBS开通职能部门及直属单位版块,图书馆充分利用校内BBS的平台互动功能开展

用户服务、用户互动交互及舆情监控等工作,设置专班负责解答及收集用户建议、要求等。校内BBS图书馆版块上的用户大多为使用过图书馆的用户,其问题侧重于图书馆管理、使用及服务过程中的细节问题,通过每日专班专门解答用户问题,提高问题处理的时效性,及时响应和反馈用户,用户满意度也在服务过程中得到提升。同时,将图书馆服务主动通过BBS等互动平台进行宣传营销,发布图书馆优质服务、活动预告、发展成绩等,变被动服务为主动服务,提高图书馆在师生中的影响力。

3.2.2 以利益共同体观念实现价值共创和传递

在加强交互、发展用户关系上,东南大学图书馆基于利益共同体观念开拓了新的思路,图书馆与学校的各学院、职能部门深度协作与融合,促进长效合作机制,形成利益共同体,共同维护和拓展用户关系,在全校职能部门及附属机构年度考核中,图书馆多次获评为优秀。

案例三:多样化的馆院合作

图书馆空间命名与挂牌。通过与学校的各学院、职能部门合作共建基地,命名图书馆空间,整合馆院的力量,实现共赢。2021年,在中国共产党成立100周年之际,与学校宣传部、马克思主义学院、团委共建的东南大学思想政治理论学习基地“学习书房”揭牌,与马克思主义学院共建“教育部高校思想政治工作创新发展中心东南大学虚拟仿真教学基地”,与物理学院党委共建“追光剧场”,这些挂牌空间已成为东南大学新的思政理论学习基地和文化阵地,广受师生用户喜爱。

发挥馆员特长,通过阅读活动联动团体用户。以经典的读书活动为抓手,将阅读推广服务延伸到院系、职能部处、校友企业等。在吴健雄学院、材料学院开设读书班,共读《论语》;与教务处科员共读一本书;在校友企业开设“金智一鸿升东南”读书会。与总务处结对子,与物管公司话安全等,发展公共关系,改善图书馆的服务品质。

3.3 计划统领,制度保障,促进馆员发展

3.3.1 计划统领与跟踪

良好的计划可以把控质量、引领发展。

案例四:东南大学图书馆服务力提升计划

2020年,学校发展规划处与图书馆共同制定了“图书馆服务力提升计划(2020—2025)”,目标是补齐图书馆发展短板,提升图书馆整体服务能力。服



务力提升计划、东南大学及图书馆“十四五”规划,引领图书馆围绕文献信息中心、学习支持中心、科研支持中心和文化遗产中心等“四大中心”建设任务,重点打造“馆藏质量提升”“智慧东图建设”“文化育人赋能”“精准情报服务”“管理体制创新”等“五大工程”,将任务及目标清单化,2022年及2023年分别设置了重点及专项工作十余项。通过各年的任务分解与任务推进,期望能在“十四五”期间交出一份满意答卷。

3.3.2 制度规范与保障

图书馆力求各项服务与工作的开展是有章可循,有制度可依。2020年,在资源采购和资产管理的制度规范上有了新的突破,以东南大学校发文的形式规范文献资源采购和图书资产管理,包括《电子资源(数据库)采购管理办法》《图书资料购置管理办法》《图书资产管理办法》等,为图书馆做好全校的资源建设、资源统筹和资产管理提供了制度依据和保障。在图书馆管理和业务工作上,制定、修订130余项管理制度和业务规范,各部门各岗位围绕工作内容和职责制定了工作细则和工作手册,成为岗位的工作指南。在用户服务上,读者借阅、查收查引、查新服务等相应的服务手册及规章制度向师生用户公示公开。规范的制度是做好用户服务、维护用户关系的有效保障。

3.3.3 馆员提升与发展

图书馆员是图书馆的灵魂,是图书馆重要的核心资源之一。东南大学图书馆以科研创新、管理能力和业务能力提升为导向,拓展在职工馆员培养途径。连续五年实施“馆员能力提升年”,以馆员沙龙、馆员技能大赛、创新案例大赛、专业培训等多种方式提升馆员专业素养及能力。2018年5月,东南大学图书馆开始第一期馆员沙龙,目前已成功举办25期,馆员沙龙既是一场业务工作和技能的交流,也是馆员思想的碰撞。馆员技能大赛与馆员创新服务案例大赛隔年举办一次,馆员技能大赛围绕图书馆流通排架、信息检索、数据库使用、科技查新、图书导读等基本业务工作开展,创新服务案例围绕工作中的新理念、新思考、新实践,2023年征集到8个部门15项创新服务案例,它们是当年创新服务成果的总结。图书馆鼓励馆员外出学习交流,邀请知名专家来馆讲学,引导馆员积极申报省级以上科研项目。注重年轻馆员培养和成长,馆内设立了多种奖教金来激

励在用户服务中表现优异的馆员。期望培养出一支职业素养高、业务能力强、学术能力优、爱岗敬业、适应现代图书馆转型和服务需要的馆员队伍。

4 图书馆用户关系管理未来展望

4.1 体系化践行用户关系管理理念

用户关系管理理念的核心是以用户为中心,它体现了图书馆一切为了用户、从用户出发的基本服务观念^[23]。图书馆用户关系管理应该更加强调把握用户信息行为,通过最新技术手段深入挖掘和了解用户信息需求、信息行为方式,减少信息行为障碍,使用户的潜在需求转化为现实需求并付出行动^[24]。当前用户需求复杂化,围绕用户关系管理所开展的用户信息收集与分析、用户交互、制度保障等工作需要系统化、体系化的推进。

4.2 强化多源多元用户信息关联与需求分析

不同类型的用户信息分散在不同管理系统中,首先要对不同类型用户进行区分,包括对用户信息、兴趣偏好、需求要点等进行差异化总结,结合图书馆利用数据、课程数据、科研数据、个人发展信息等建立用户信息关联,逐步建立针对不同用户类型的用户画像。海量的用户信息是有价值的,用户信息经过序化可以成为资源,用户信息资源化就是一种按照信息生命周期对用户信息进行获取、存储、组织、分析、应用和共享的过程,形成具有一定质和量的信息资源,具有价值性、稀缺性、共享性等特点,可以应用在馆藏发展、用户画像、决策支持、数据管理及数据共享等领域^[25]。注重用户信息的资源化处理,深度挖掘用户需求,优化用户关系是未来需要不断突破的方向。

4.3 开展用户关系管理评价工作

图书馆用户关系管理的理念广泛地应用在图书馆服务及实践工作中,开展评价和评估是检验用户关系管理及图书馆服务质量的有效路径。图书馆用户关系管理完整的周期应包含体系化的用户关系管理理念的应用、用户信息收集分析、用户关系的维护、用户服务的开展、用户关系管理的评价、用户服务质量的优化提升等维度。当前用户关系管理的评价更多地以用户满意度、用户调查的方式体现,用户关系管理的评估是一项复杂的工作,罗琳从用户知识、用户互动、用户反应、用户价值实现等维度评价图书馆用户关系管理的有效性^[26],齐向华认为满



意、信任和承诺影响图书馆关系质量^[27]。用户关系管理包含了诸多要素,用户关系和用户服务也是一个长效的过程,如何进一步制定科学的评价指标和方法,值得探讨。

4.4 加强同行经验借鉴及案例分享

高校图书馆高质量内涵式发展与国家战略规划、学校发展方向密不可分,各图书馆在用户服务实践中积累了先进的经验和优秀的案例,例如,北京大学图书馆总结了高校图书馆创新能力提升策略,坚持“用户导向、服务至上”的发展理念,注重用户伙伴关系的深入挖掘和构建,在各业务层面上都重点强调用户参与的重要性^[28]。

5 结语

教育部高等学校图书情报工作指导委员会和北京大学图书馆合作研制的《高校图书馆用户关系管理指南针报告》中指出,用户在高校图书馆现代化和高质量发展中具有基础性和战略性地位,用户受益是图书馆高质量发展的目标驱动、用户信任是图书馆转型发展的重要基石、用户参与是图书馆创新发展的活力源泉,这也是高校图书馆用户关系管理的着力方向和发展趋势^[29]。

东南大学图书馆将持续以用户关系管理理论为指引,加强顶层设计、深挖用户需求、提升图书馆服务质量,更好地服务于学校“双一流”建设及领军人才培养、服务于国家战略发展。

参考文献

- 1 教育部. 关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. [2023-12-28]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- 2 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《“十四五”文化发展规划》[EB/OL]. [2023-12-28]. https://www.gov.cn/zhengce/2022-08/16/content_5705612.htm?eqid=9267a0b80011e66300000006646d791c.
- 3 王子舟. 杜定友和中国图书馆学[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2002.
- 4 何荣勤. CRM原理、设计和实践[M]. 北京: 电子工业出版社, 2006.
- 5 黄晓斌. 论数字图书馆的用户研究与关系管理[J]. 大学图书馆学报, 2003(3): 50-53, 57.
- 6 Chen M, Shen C W. The correlation analysis between the service quality of intelligent library and the behavioral intention of users [J]. Electronic Library, 2019, 38(1): 95-112.
- 7 Neves B C, Santos R D, Gomes H F. Structuring the status of technology in social relations: potential in dialogue between user and library[J]. Informacao & Sociedade Estudos, 2012, 22(3): 25-31.

- 8 Kuhar M, Mercun T. Exploring user experience in digital libraries through questionnaire and eye-tracking data[J]. Library & Information Science Research, 2022, 44(3): 1-10.
- 9 Kim J H, Kim T. A study on special library's user satisfaction with the library service quality evaluation[J]. Journal of the Korean Society for Information Management, 2009, 26(3): 69-87.
- 10 Sequeiros P. User profiles: from a qualitative case study approach to providing a better service[M]//Anthi K, Christos H S. Qualitative and quantitative methods in libraries: theory and applications. Singapore: World Scientific Publishing, 2010: 163-172.
- 11 郑大庆, 张立厚, 高京广. 引进 CRM 开创图书馆服务新局面[J]. 图书馆论坛, 2003(2): 10-12.
- 12 乔冬敏. CRM 与高校图书馆个性化服务工作的开展[J]. 现代情报, 2004(10): 161-162.
- 13 王伟. 基于数据挖掘的图书馆用户行为分析与偏好研究[J]. 情报科学, 2012, 30(3): 391-394, 418.
- 14 徐恺英, 崔伟, 洪旭东, 等. 图书馆移动阅读用户接纳行为影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2017, 61(15): 43-50.
- 15 刘海鸥, 孙晶晶, 苏妍娜, 等. 国内外用户画像研究综述[J]. 情报理论与实践, 2018, 41(11): 155-160.
- 16 陈添源, 吴锦辉, 杨思洛. 数据驱动的高校图书馆用户画像构建研究[J]. 国家图书馆学报, 2023, 32(3): 64-75.
- 17 于兴尚, 王迎胜. 面向精准化服务的图书馆用户画像模型构建[J]. 图书情报工作, 2019, 63(22): 41-48.
- 18 许鹏程, 毕强, 张晗, 等. 数据驱动下数字图书馆用户画像模型构建[J]. 图书情报工作, 2019, 63(3): 30-37.
- 19 王仁武, 张文慧. 学术用户画像的行为与兴趣标签构建与应用[J]. 现代情报, 2019, 39(9): 54-63.
- 20 韩梅花, 赵景秀. 基于“用户画像”的阅读疗法模式研究——以抑郁症为例[J]. 大学图书馆学报, 2017, 35(6): 105-110.
- 21 李爱国, 汪社教, 孟祥保. 图书馆用户信息模型框架构建[J]. 图书情报工作, 2015, 59(13): 13-19.
- 22 蒋辰, 袁曦临, 孙莉玲. 线下体验式新生入馆教育的设计理念及其实现——以东南大学图书馆“环游探秘”项目为例[J]. 图书馆学研究, 2023(1): 39-46.
- 23 来雪玲. 图书馆用户关系管理[J]. 图书馆学研究, 2004(9): 47-49.
- 24 叶晓慧. 基于读者信息行为分析的高校图书馆用户关系管理策略[J]. 现代情报, 2010, 30(3): 132-134, 138.
- 25 李爱国, 孟祥保, 张长秀. 图书馆用户信息资源化: 概念解析与理论框架构建[J]. 图书情报工作, 2015, 59(13): 6-12.
- 26 罗琳. 高校图书馆用户关系管理有效性评价指标体系初探[J]. 图书馆学研究, 2011(5): 20-23.
- 27 齐向华. 高校图书馆与用户关系评价[J]. 图书情报工作, 2018, 62(12): 30-38.
- 28 刘宇初, 李峰, 刘素清. 高校图书馆创新能力提升策略研究——以北京大学图书馆创新实践为例[J]. 大学图书馆学报, 2023, 41(1): 87-93.
- 29 陈建龙, 周春霞, 党跃武, 等. 高校图书馆用户关系管理指南针报告[EB/OL]. [2023-12-28]. <http://www.scal.edu.cn/node/1394>.

作者单位: 东南大学图书馆, 江苏南京, 211189

收稿日期: 2024年1月8日

修回日期: 2024年1月13日

(责任编辑: 李晓东)

(转第 39 页)