



基于信任理论的北京大学图书馆用户关系管理新探

□陈建龙* 赵飞 及桐

摘要 如何开展用户关系管理是高校图书馆现代化发展道路上必然面临的问题。北京大学图书馆将用户作为图书馆可持续发展的关键要素,自2018年以来,基于用户信任统筹推进用户关系管理,秉持真抓实干、重在参与、实在受益、贵在信任、凝心聚力的战略方针,构建相互信赖、深度协作、长期友好的用户关系,取得明显成效。文章对基于信任理论的北京大学图书馆用户关系管理的实践探索进行初步总结。

关键词 北京大学图书馆 信任 用户关系 关系管理

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2024.01.002

1 引言

如何开展用户关系管理是高校图书馆现代化发展道路上必然面临的问题。《大学图书馆现代化指南报告》指出,用户是保障高校图书馆可持续发展的关键要素,用户关系是高校图书馆新发展格局构建的重要问题^[1]。随着“以用户为中心”的服务理念不断深化,高校图书馆围绕用户需求与体验,积极探索服务转型升级和创新发展。但在信息服务竞争高度激烈、用户需求与角色动态多元变化等多重挑战下,高校图书馆仅仅依靠追踪用户需求或局部服务改进难以实现自身事业的本质突破。为了有效增强服务创新效益、提升自身发展竞争力,还需从更加整体性的视角来思考和规划用户服务,注重图书馆与用户之间稳固持久关系的构建,开展系统有效的用户关系管理,加强图书馆与用户的融合,从而培育图书馆现代化转型与高质量发展的重要推动力。

2018年以来,北京大学图书馆(以下简称北大图书馆)坚持“用户导向、服务至上”的基本理念,秉持真抓实干、重在参与、实在受益、贵在信任、凝心聚力的战略方针,统筹推进用户关系管理,构建相互信赖、深度协作、长期友好的用户关系,有效增进用户信任,形成用户向心力。本文进行初步总结,以供同行参考指正。

2 信任理论及其在用户关系管理中的应用

随着信息环境日趋复杂,与用户建立长期、良好的关系成为图书馆生存与发展的关键,用户关系管理逐渐得到图书馆学界与业界的重视。图书馆用户关系管理是指图书馆为构建、发展和维系长期友好的用户关系所开展的业务活动。近年来,国内外学者积极将关系营销理论引入图书馆领域,对图书馆用户关系管理展开探索。

相关研究大多仅是从关系营销领域的客户关系管理^[2]、关系质量^[3]、关系利益^[4]等理论视角来探讨图书馆用户关系的构建与维系。但这些研究一方面多为理论层面的策略探索,缺乏具体实践经验的总结分析;另一方面,其研究视角有待进一步丰富和深化,欠缺从信任等细分视角对图书馆用户关系管理开展系统性研究。事实上,在关系营销领域,信任被认为是用户与机构间所有关系交换的核心,是建立、发展和维系长期关系的关键^[5]。有学者指出,图书馆是围绕着与信息提供者、联盟成员及用户等群体之间的关系建立的,信任是图书馆运行的基础^[6]。当前,国内图书馆学界关于用户信任的研究很少,有学者从信任视角开展了高校图书馆用户信任测评模型构建^[7]、图书馆用户信任对忠诚的影响分析^[8]等研究,但仍缺乏基于信任理论对高校图书馆用户关

* 通讯作者:陈建龙,ORCID:0000-0002-2076-9939,邮箱:jlchen@lib.pku.edu.cn。



系管理整体策略的系统性思考与探索。

信任是指用户对企业机构有信心且愿意对其产生依赖^[9],信任产生的前提是对对方的可靠性和诚实度具有高度的信心,特别是相信企业机构会遵守承诺并履行职责^[10]。信任产生于社会交往之中,基于对对方一定的认知或感知而形成并在不断地接触和交往中发展变化,由理性计算和情感因素共同决定^[11]。信任可分为认知信任、情感信任和制度信任^[12]。对图书馆用户来说,认知信任是基于对图书馆能力表现和专业性等可信性证据的客观认知而产生的信任;情感信任源于与图书馆长期互动中形成的感情基础,是基于对图书馆方态度、善意等方面的主观感受而产生的信任;制度信任是基于对图书馆制度保障、规则条例等制度性因素的认可而产生的信任。

信任建立在可信赖性的基础之上,但任何信任又都产生于不确定性之中。吉登斯指出,在不确定性及多样选择的情形下,信任有着特殊的应用价值^[13]。在不确定性高度扩散的风险社会中,如果不依靠信任,任何社会交往都将无法展开^[14]。由于专业知识和相关信息的缺乏,用户需要寻求专业服务与帮助,将自身的需要、期望、安全等利益寄托在另一方身上(如图书馆),这也相应增加了个人的脆弱性和风险。而信任是一种有意识的信赖意愿,是用户基于对对方将执行自身重要委托的期待而愿意承受对方行为的风险和伤害,不论自身是否有能力监督和约束对方;能力、善意和诚实是受信方赢得信赖的主要特征^[15]。因此,用户对图书馆的信任实则是发掘一种不确定性中的可信赖性,从而降低自身获取图书馆专业服务与帮助的不确定性和潜在风险。

基于上述信任理论,北大图书馆以用户信任为基石系统开展用户关系管理,在与用户深化互动的过程中全方位提升自身的可信赖性,给予用户充分的确信性与安全感,培育良好的用户关系。

3 真抓实干,致广大而尽精微

在用户关系管理方面,北大图书馆坚持内涵式发展,大处着眼,小处着手,注重制定战略规划,建设长效机制和系统平台。

制定战略规划,凝聚全馆共识。北大图书馆高度重视用户关系管理,强化顶层设计,系统谋划部署。2018年,建立并实施“铸鼎”战略,提出图书馆

高质量发展的“四柱根基”^[16],明确指出要根植大学校园,不断改进资源产品、精进服务体验、增进用户信任。2021年,研究制定了《北京大学图书馆“十四五”(2021—2025年)发展规划》,明确将“建立新型用户关系,实现用户全面受益”作为图书馆七项现代化工程之一,强调坚持以用户为中心,精准识别需求变化,引导用户积极参与,创新发展用户关系管理体系和信息服务业务体系。

构建长效机制,落实主体责任。北大图书馆深入开展组织机构改革,以长效工作机制推动战略规划落实落细。2019年,专门成立用户关系办公室,负责统筹协调全馆用户关系管理工作,承担用户信息管理、用户参与组织、用户沟通交流等职责。2021年,成立融媒体宣传小组,统筹管理图书馆在各级各类渠道的用户宣传工作,小组实行跨部门协同工作模式,全面整合馆内外宣传资源和力量,逐步建立起能够覆盖更广、效率更高、影响更大的融媒体宣传体系。

打造系统平台,支撑工作开展。北大图书馆积极搭建技术系统与社群平台,支撑保障用户关系管理工作高质高效开展。一方面,开发建设用户信息管理系统,以数据驱动用户关系管理。该系统不仅显著优化用户信息管理的流程与规范性,实现用户全流程跟踪管理;而且通过关联用户多方面数据,为图书馆借阅额度调整、研修专座申请、新校区图书预约等精细化管理与个性化服务提供数据支撑。另一方面,搭建多样化用户社群平台,以互动增进用户信任关系。建立规模化学生志愿服务实践体系,充分发挥图书馆育人职能;指导“图书馆之友”学生社团,构建图书馆与师生间的沟通桥梁;成立图书馆视觉设计工作室,鼓励各类型用户参与图书馆管理与服务。

4 重在参与,建立健全复馈机制

坚持需求拉动发展,促进来往,增进理解,注重用户在馆员与用户双向交互中的中心地位和导向作用。

以用户参观访问增进互知。北大图书馆积极推进用户参观访问,鼓励各类型用户走进图书馆、了解图书馆、使用图书馆、参与图书馆,在与图书馆的多类型交互中贡献智慧、培育信任。图书馆在每年迎新季组织全体本科新生和部分研究生新生在“带班



馆员”引导讲解下进行入馆参观,积极为校友、校外人员打造便捷的预约入馆渠道,全年接待中学生、培训班学员、校内外单位等多类型团队参访百余次。此外,图书馆积极拓展优化参访内容服务,提升吸引力与获得感,以便将单次参访发展为长期关系。例如,深化展览展示服务,推出“中国书史展”“北京大学图书馆馆史展”“李大钊与中国共产党”等常设展以及馆藏珍稀文献展、庆祝建党百年主题展、百年前北京大学学术系列展等内容丰富、规模浩大的阶段性主题展;拓展科学艺术文化交流服务与阅读服务,积极打造各类活动品牌,以常态化、高品质的讲座与活动确保用户常来常新,与图书馆形成持续性往来交流。

以用户参与服务增进互助。北大图书馆充分发挥文化育人、劳动育人职能,系统打造了学生志愿服务队伍、视觉设计工作室、学生助理馆员等用户参与模式,组织用户参与到馆藏建设、日常运营、宣传设计、信息素质教育、活动组织等图书馆的多方面服务中。2020年,北大图书馆总体统筹,协同校内多方学生团队,打造常态化志愿服务实践体系。北大图书馆志愿服务每学期共进行5—6期,设置了6大类超过了15个的常态化岗位,并根据不同时期需要灵活推出临时性岗位,使学生志愿者充分嵌入到图书馆日常服务中。2020年,还招募包括学生、校友、馆员、教工等多类型用户组建视觉设计工作室,对接馆内的视觉设计需求,实现用户参与与专业服务的有机结合。此外,不断拓展学生助理馆员的参与渠道与工作内容,形成依托学校学生资助中心统一招募的阅览室服务岗、面向全校单独招募的部门业务岗、根据技能需求定向招募的专业服务岗等多样化岗位,打造图书馆灵活多样、充分发挥用户智慧与才能的有偿参与模式。图书馆用户参与服务成效显著,2022年共有学生志愿者1214人,工作时长15658小时,学生助理馆员73人,工作时长16526.5小时;累计工作32184.5小时,相当于20名全日制馆员全年的工作量。

以用户参与管理增进互联。北大图书馆积极拓展用户参与深度,组织用户参与到图书馆整体发展的管理决策中,提升图书馆用户的满足度与体验感。一是组建发展委员会,参与整体战略制定。由学校相关职能部门、直属单位、院系负责人以及学生代表、校友代表、馆员代表等多方用户代表组成北京大

学文献保障与信息服务发展委员会,定期召开会议共同商讨文献信息体系建设与发展。二是拓宽建言献策渠道,参与具体服务决策。深入开展服务需求调研、服务效果评估等多类型用户调查;灵活举办面向细分群体、立足特定服务的针对性用户座谈;积极协同校内多方力量,通过学校后勤系统学生沟通会、与校学生会权益提案部定期沟通、学生提案调研大赛等多种方式广泛获取用户反馈建议。三是发挥馆员自身力量,动员全馆参与管理。每年举办“馆员探馆”系列活动^[17],立足“馆员也是用户”理念,鼓励全体馆员通过转换角色,作为用户实际体验图书馆各方面服务项目与流程,寻找服务不足、提出对策建议。

以用户参与建设增进互促。北大图书馆通过用户捐款捐物、见习实习、实验体验等方式积极吸纳用户参与建设、实现双方互促发展。通过完善《北京大学图书馆捐赠鸣谢制度》等规章制度与业务流程、设立专项基金等方式,鼓励广泛用户支持图书馆文献资源、空间设施等各方面发展建设。除珍贵文献捐赠外,近年来图书馆还接受了1987级校友回馈母校个人捐资,用于新书展阅厅建设以及资源采集和服务等相关工作;2022年共接受普通中文图书捐赠10390册,外文图书捐赠2804册。此外,北大图书馆努力为校内外学生提供多样化实习岗位与体验平台,不仅为校内信息管理系学生提供图书馆学情报学专业实践见习机会,也招收了数据管理、系统开发等多种岗位实习生,让学生施展专业技能、助力人才培养。

5 实在受益,确立确保效用标准

坚持创新驱动发展,科学应变,主动求变,注重图书馆服务的实际效果和价值意义。

信息流动全员速递。北大图书馆系统整合多层次线上线下传播渠道,让图书馆的资源和服务直达且吸引用户,实现用户全员受益。在学校层面,充分借助北京大学微信微博、新闻网、门户等高影响力平台,积极打通面向全体在校师生的全校群发邮件渠道;在图书馆层面,着力提升图书馆现有渠道传播效果,探索宣传内容与形式创新,例如,北大图书馆微信公众号陆续推出“大套宝藏”“嘉赠缥緗”等全新栏目,用户数已突破11万,图书馆主页全新改版,针对不同用户类型呈现定制化界面内容;在班级层面,北



大图书馆的“带班馆员”全面入驻班级微信群,及时将图书馆信息动态转达告知。

馆员服务全程陪伴。北大图书馆立足用户不同阶段需求,为用户提供融入学习成长全程的服务,实现用户全程受益。一是配置陪伴式服务团队。在全馆人员流动汇集区域设立综合服务台口,多点提供咨询、借阅全天候服务,以分布式服务格局让用户触手可及;为校本部所有本科新生班级配备专属“带班馆员”,在本科四年为学生持续提供全方面咨询交流服务。二是开展全程化服务内容。每年以迎新季、读书月、毕业季、校庆、馆庆、春节等时节为契机打造贯穿全年的主题系列活动与服务;深化教学协同与科研支持服务,覆盖用户课程学习、考试筹备、技能培训、论文开题、论文撰写、期刊投稿等在校学习全过程以及学科情报分析、专利信息咨询、研究数据管理、课题成果转化、评奖评优支持等科研管理全流程。

文化育人全面推进。北大图书馆着眼用户不同方面需求,为用户提供多元化、深层次服务,实现用户全面受益。以文化人,增强文化自信,创新举办阅读文化活动:2022与2023年分别以“书香迢递,斯文在兹——共读《中华文明史》”“以史启智,以文化人”为主题举办贯穿全年的阅读文化节,开展讲座、展览、文化艺术体验、知识竞赛等系列活动,引导全校师生学习了解源远流长的中国历史和博大精深的中华文明。以美育人,提升人文素养,大力开展艺术鉴赏活动:2021年起推出“学科之美”系列讲座,以“科学与艺术”为主题深挖生物、数学、化学、物理等不同学科的美育内涵;与教育部中华优秀传统文化(昆曲)传承基地合作策划开展“中华传统艺术之美”系列活动;推出“走近中国书法”系列学术讲座等。

6 贵在信任,伸展发展诚信文化

坚持高质量发展,沟通认同,贯通内化,注重图书馆和用户供求双方的互信关系和信用制度。

全面提升服务能力,增强用户认知信任。一是锻造高素质馆员队伍^[18]。建立系统完备的专业馆员培训体系,提升专业技能与综合素质,如面向新入职馆员开展为期两年的通识课程、专业课程、综合课程培训等;完善馆员晋升与激励体系,增强创新力与积极性,如设立“4A 创新力优胜奖”、图书馆“五四”创新力报告会制度等。二是开展常态化沟通交流。

建立多维度、多类型的用户沟通反馈渠道,如馆领导日常台口咨询、用户反馈平台咨询、新媒体与官网咨询等,实现线上线下、馆内馆外全覆盖,方便用户随时随地联系图书馆。三是贯彻信任培育基本理念。始终坚持“用户导向、服务至上”的基本理念,将“确保各项服务业务不断提升品质、美化体验、提高效率、增进信任”写进《北京大学图书馆章程》,并在《北京大学图书馆“十四五”(2021—2025年)发展规划》中明确提出坚持以用户为中心的基本原则,强调始终以用户全面受益为目标,为用户提供亲切的服务环境、服务态度和服务过程。

积极创造内在交流,增强用户情感信任。一是全面营造感人场景。积极提升馆员服务态度,倡导迎前服务、主动服务、暖心服务,实现职责感人;大力优化馆舍空间环境,设立新书展阅厅、大钊阅览室、通识参阅厅等阅览区域以及科学报告厅、艺术鉴赏厅、和声厅等多元空间,充分利用展厅、走廊等开展主题展览服务并精心设计空间装饰布陈,让图书馆的场所精神和人文底蕴濡化用户,实现环境感人。二是用户反馈高效响应。以用户关系办公室作为用户沟通反馈的统一汇总管理入口,搭建起覆盖意见收集、整理、处理、回复等全流程的“用户反馈响应直通车”;开发上线专业化用户反馈平台,实现用户反馈处理任务的全流程、透明化跟踪管理,提升用户反馈处理效率效果。三是角色体验增进理解。依托“馆员探馆”、志愿服务等活动使馆员与用户进行心理换位与实践换位,一方面使馆员切身体验用户的感受与难处,内化更主动更贴心的服务,另一方面也使用户体验和了解馆员的工作日常与服务逻辑,激发用户对于图书馆的理解与认同,实现双方“心意相通”。

建立健全制度保障,增强用户制度信任。2019年深入开展“制度建设年”活动,根据图书馆发展实际,对馆员、资源、用户、服务、文化等方面的规章制度进行“立、改、废”,建立了图书馆基本制度、重要制度、业务细则三级规章制度体系,并建成可在线实时修订的规章制度数据库,确保制度的灵活性与有效性^[19]。此外,探索构建信用制度,陆续推出免除用户图书逾期使用罚款、取消借阅证件办理押金制度等举措,并建立《文明读者公约》,倡导用户自我约束在馆行为,逐步推进与用户互信关系的构建。



7 凝心聚力,承文脉而创未来

坚持可持续发展,成全他人,成就自己,注重图书馆生态体系的文化优势和协同合力。

多措并举,弘扬图书馆精神。通过深入总结、挖掘馆内先进事迹做法,举办“身边榜样”“青年榜样馆员”等先进典型评选发挥榜样引领作用,开展创新案例评选等激励措施激发持续创新活力,在全馆大力深化和弘扬“感人、融合、奉献、通变、至臻”的图书馆精神^[20];在“立德树人”和教学科研服务过程中积极营造对个人用户的环境迷人、职责助人、文化育人等感人场景,在繁荣学术和创新发展服务过程中深度构建对机构用户的业务交融、目标合一等融合关系,同时,发扬馆员默默无闻、任劳任怨的奉献品格,通晓继承与革新、传统与现代的通变智慧,追求美美与共、向上向善的至臻情怀,引领图书馆实现高质量发展。

文献为本,培育文化自觉自信。坚持以文献为载体,通过精准采集、揭示、组织和利用实现文化传承创新。大力弘扬发展社会主义先进文化,为《复兴文库》设置馆内专题图书展示区、开发网页式目录平台并举办系列学术讲座,引领用户深入学习中华民族走向伟大复兴的历史逻辑、思想源流和文化脉络;推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展,全面推进古籍资源的整理、揭示、修复与传承利用等工作,出版《北京大学图书馆藏“大仓文库”粹编》《北京大学图书馆藏舆图汇刊》等多部成果,并采用展览、微视频、微信推文、文创、文化体验等多种方式让馆藏传统文化资源“活起来”;切实继承革命文化,深入开展革命文献发掘、整理与研究,创建大钊阅览室、设置专题展区、入藏万余册革命文献并完成《革命文献图录》的整理出版工作;推进信息文化建设,以文献整合、服务协同、文化育人、学术研讨等多种方式促进信息资源的深度揭示和融合组织以及人、机器、信息三者和谐关系的构建深化。

价值共创,深化多方协作协同。一是搭建与商业机构和业内机构等服务者之间的合作桥梁,如协同多家学术出版社,开创图书单采模式,实现新书快速上架;依托教育部高等学校图书情报工作指导委员会、中国图书馆学会高校分会推进全国高校图书馆的业务合作和学术交流;与国内外图书馆组织和机构建立对口支援、联盟协议等多渠道合作交流关系等。二是构建与个人用户、机构用户等服务者与

用户之间的协同关系,如与校学生会、书画协会、耕读社等学生组织与学生社团合作开展多样化活动与业务;联合院系及校内职能部门推出定制化数据评估与分析服务及共建知识产权等服务项目。此外,积极探索助理馆员队伍建设,调动学生、教师、校友、图书馆物业人员等多元主体参与图书馆管理建设的主动性与积极性,打造人人有责、人人尽责、人人享有的“泛馆员共同体”,构筑稳固的信赖与协作关系,共同建设图书馆美好未来。

8 结语

良好的用户关系是图书馆生存和发展的根本动力,亦是图书馆未来开展工作的核心抓手。高校图书馆实现现代化转型和内涵式发展,不能仅停留在用户需求满足的层面,还需从用户需求导向走向用户关系导向,追求图书馆与用户的整体关系发展。

北大图书馆基于信任理论,从组织战略层面明确用户关系管理工作的实践思路,专门成立用户关系办公室统筹推进,积极搭建系统平台全面支撑相关工作开展。通过打造多样化用户参与、高水平反馈机制、全受益服务体系、深层次信任关系,显著提升用户关系质量,与用户合力推进图书馆精神文化传承弘扬与服务管理发展创新,共建开放、融合、协同、有序、共赢的图书馆生态体系。

未来,北大图书馆将在用户关系管理道路上继续深入探索,充分识别和发挥用户资源优势,深化用户关系在各项业务中的引领、支撑和推动作用,积极推进图书馆服务体系的优化升级、合作模式的拓展创新、信任关系的增进强化,着力实现用户全受益、广参与、高信任的良好局面,凝心聚力建设世界一流的综合性、创新型、智能化、标杆位大学图书馆。

参考文献

- 1 陈建龙,邵燕,张慧丽,等.大学图书馆现代化指南针报告[J].大学图书馆学报,2022,40(1):22-33.
- 2 赵常欣,赵新.基于CRM的图书馆信息服务模式[J].图书情报工作,2011,55(23):81-84,105.
- 3 王芳,张辉,牛振邦.顾客契合对用户-图书馆关系质量影响的实证研究[J].图书情报知识,2015(6):48-60.
- 4 齐向华.用户与图书馆的关系利益探析[J].国家图书馆学刊,2018,27(4):55-63.
- 5 Morgan R M, Hunt S D. The Commitment-trust theory of relationship marketing[J]. Journal of Marketing, 1994, 58(3): 20-38.
- 6 Besant L X, Sharp D. Upsize this! libraries need relationship marketing. [J]. Information Outlook. 2000, 4(3):17-18.



- 7 齐向华,续晶晶.高校图书馆用户信任测评模型构建与实证研究[J].图书馆学研究,2019(10):84-89,26.
 - 8 齐向华.图书馆用户信任对忠诚的影响研究[J].图书馆学研究,2020(13):76-83.
 - 9 Moorman C, Zaltman G, Deshpande R. Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations[J]. Journal of Marketing Research, 1992, 29(3):314-328.
 - 10 Chenet P, Dagger T S, O'Sullivan D. Service quality, trust, commitment and service differentiation in business relationships [J]. Journal of Services Marketing, 2010, 24(5): 336-346.
 - 11 董祥宾.整体性视角下的信任新诠释[J].中国矿业大学学报(社会科学版),2021,23(6):49-58.
 - 12 胡俞.人际信任论[M].北京:社会科学文献出版社,2020.
 - 13 安东尼·吉登斯.现代性与自我认同:现代晚期的自我与社会[M].赵旭东,方文,译.北京:三联书店,1998.
 - 14 张乾友.论不确定性中的信任[J].道德与文明,2013(6):22-28.
 - 15 Leith D. Representations of the concept of trust in the literature of library and information studies[J]. Cosmopolitan Civil Societies: An Interdisciplinary Journal, 2013, 5(3): 54-74.
 - 16 陈建龙.中国式现代化新征程上高校图书馆事业的高质量发展[J].大学图书馆学报,2022,40(6):5-7.
 - 17 及桐,赵飞,周春霞.基于馆员换位体验的高校图书馆服务优化创新实践——以北京大学图书馆“馆员探馆”活动为例[J].大学图书馆学报,2022,40(6):50-54.
 - 18 郑清文,梁南燕,陈建龙.基于创新力标准的北京大学图书馆馆员队伍现代化建设新探[J].大学图书馆学报,2023,41(1):5-10.
 - 19 陈建龙,刘素清,刘宇初.全面建设世界一流的综合性创新型智能化标杆位大学图书馆——《北京大学图书馆2019—2022年行动纲领》实效综述[J].中国图书馆学报,2023,49(5):14-25.
 - 20 陈建龙.教育部高校图工委的坚守与担当[J].大学图书馆学报,2022,40(1):11-21.
- 作者单位:陈建龙,北京大学图书馆,北京大学信息管理系,北京,100871
赵飞、及桐,北京大学图书馆,北京,100871
收稿日期:2024年1月2日
修回日期:2024年1月9日
(责任编辑:李晓东)

A New Exploration to User Relationship Management of Peking University Library Based on the Trust Theory

Chen Jianlong Zhao Fei Ji Tong

Abstract: How to develop user relationship management is an inevitable challenge in the modernization of university libraries. Peking University Library recognizes users as a key element for the sustainable development and has been proactively advancing user relationship management based on user trust since 2018. Guided by a strategic approach emphasizing practical implementation, active participation, tangible benefits, trust, and collective effort, the library has achieved certain results in building mutually trusting, deeply collaborative, and long-lasting friendly relationships with its users. This paper summarizes Peking University Library's exploration and practice to user relationship management grounded in the trust theory.

Keywords: Peking University Library; Trust; User Relationship; Relationship Management

封面照片简介:云南大学图书馆

云南大学图书馆创建于1923年,始称“私立东陆大学图书部”。历经百年发展,如今的云南大学图书馆由东陆馆和呈贡馆组成,馆舍面积7.6万平方米,阅览座位6500个,是学校的文献中心、学习中心、交流中心和文化中心。呈贡图书馆采用借阅藏一体化管理模式,实行一门式管理、一站式服务,推行大开间、全开架阅览,为师生提供一流的学习与研究场所。

云南大学图书馆馆藏文献涵盖文、理、工、农、医等学科领域,现有纸质文献总量400万册,其中包括珍贵的古籍特藏文献17万册、民国文献6万册;目前可访问文献数据库114个,拥有电子图书363万册,电子期刊157万册和中文音视频35万小时。在生物生态学、历史学、民族学以及地方民族文献等方面形成了一定的馆藏特色;历史上由日本科学协会捐赠的20万册日文图书也成为馆藏重要特色之一。

云南大学图书馆运用先进的信息技术平台为师生提供文献借阅、空间服务、学科分析服务、参考咨询、文献收录与引用检索服务、知识产权信息服务、信息素养教育、机构库建设等多样化的服务。同时,图书馆与国内外高校图书馆保持长期合作关系,开展馆际互借和文献传递,增进文献信息资源的共建、共知与共享,提升文献资源保障能力和信息服务水平。图书馆还致力于校园文化和社会文化建设工作,经过多年努力与坚持,打造出“溢书香”读者沙龙、“金钥匙”讲坛、图书馆攻略、寻书达人等多个阅读文化建设品牌,在校内外形成良好的社会影响。