



- 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。