



联结的力量:高校图书馆用户联结机制研究

——以未名 BBS 图书馆版为例

□涂志芳*

摘要 以北京大学图书馆及其用户为案例,考察了未名 BBS 图书馆版 3866 个主题帖的相关信息,将联结分为图书馆主动联结用户和用户主动联结图书馆及其他用户,分析两者之间的联结机制及其双向作用。图书馆面向用户的联结主要包括管理与服务规范、通知公告、服务动态的发布与读者反馈的回复;用户面向图书馆及其他用户的联结体现在对资源、空间、服务、管理、设施/设备与环境等多方面的需求与反馈,以及对图书馆、图书馆员、其他用户表达积极或消极的态度与情感。图书馆主动联结用户,不仅有助于提升图书馆资源与服务的宣传范围、推广效果,还有助于图书馆塑造尊重、依靠且服务用户的形象;用户主动联结图书馆,能够直接促进问题的发现和解决,也能够无形中帮助图书馆员提升自我的职业认同。因此,在用户导向的图书馆信息服务时代,图书馆应尊重用户意见和建议,完善联结机制,向用户传递人文关怀,与用户共同维护图书馆服务生态系统的动态平衡。

关键词 高校图书馆 图书馆服务 图书馆用户 联结

分类号 G258.6

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2019.01.012

1 引言

“联结”可用于商业、传媒、心理学等领域,“用户联结”多指基于认知、情感和行动上的认同,用户与产品/品牌之间及用户与用户之间产生的沟通、互动并共同创造价值的行为^[1]。高校图书馆与其目标用户之间的联结,不仅包含图书馆主动面向用户的宣传、推广甚至“营销”,也包括用户主动参与图书馆的运行、管理与发展。用户是图书馆的重要价值导向,用户导向的图书馆服务(广义的服务)已然成为一种流行的趋势。文章以北京大学图书馆及其用户为案例,以“未名 BBS 图书馆版”为对象,通过搜集、整理、分析发布在该版的成千上万条信息与回复,讨论图书馆和用户之间的联结机制,分析以用户为导向的图书馆服务生态系统,以期为进一步创新服务内容、提高服务质量与效能提供参考和借鉴,并探讨通过有效的联结机制助力图书馆员、图书馆和图书馆事业可持续发展的可能性。

2 研究对象与数据获取

2.1 北京大学未名 BBS 及其图书馆版面

北京大学未名 BBS(以下简称“未名 BBS”)是为北京大学师生与校友提供互联网电子公告牌(Bulletin Board System)服务的正式 BBS,于 2000 年 5 月 4 日正式对外开放^[2]。未名 BBS 于 2002 年 4 月 17 日设立“北京大学图书馆”版面(以下简称“未名 BBS 图书馆版”),旨在加强图书馆与全校师生之间的联系,便于图书馆多方听取意见、提高服务质量,同时也为了方便全校师生更加有效地使用图书馆资源^[3]。与其他开放式论坛及社交网络平台相比,未名 BBS 图书馆版集中展示和讨论与图书馆相关的话题,具有集中、明确、有效等特点。

2.2 数据获取

考虑数据量较大、数据实时动态变化等现实因素,笔者借助程序工具,共抓取未名 BBS 图书馆版 3866 个主题帖(另有 15782 条回帖,截止时间为 2018

* 通讯作者:涂志芳,ORCID:0000-0002-8323-5205,邮箱:tuzhifangwhu@163.com。



年5月26日16时左右),具体包括标题、主题帖内容、发帖时间、发帖作者、回帖数量、回帖内容等元素。

3 基本数据与事实背景

3.1 基本数据

主题帖广泛分布在自版面设立以来的各个年份,全部3866个主题帖共有2517个有回帖(有回帖往往代表着该话题或得到图书馆及校内相关部门的关注甚至解决、或引起其他用户的关注与共鸣),比例为65.11%,其中回帖数量最多的有313条,标题为“为何图书馆分馆可以拒绝为我校学生服务?”;各年份的主题帖数量及主题帖有回帖的比例详见图1。其中,由图书馆认证账号(pkulib)、版务(版面管理员)或其他工作账号发布的主题帖所占比例为18.60%,其余均视为由普通用户发布,比例为81.40%。

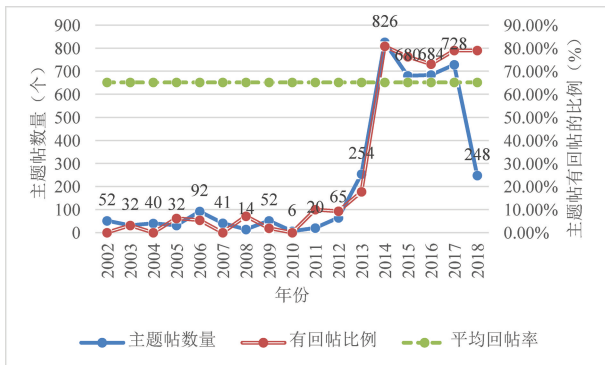


图1 主题帖数量及主题帖有回帖的比例(2002-2018年)

2013-2014年开始,主题帖数量呈现井喷式增长并持续保持较高的数量水平;有回帖的比例随之实现井喷式增长,主题帖数量与有回帖的比例之间呈现较为明显的正相关关系;2014-2018年,有回帖的比例保持在70%-80%的水平且高于各年度平均比例;用户发布的主题帖有回帖的比例远高于图书馆。

3.2 主要事实

将主题帖反映的主要内容分为三部分并进行相应编码:

(1)图书馆服务信息发布(L1)。包括管理与服务规范(L1.1)、通知公告与读者回复(L1.2)、服务动态(L1.3)、其他(L1.4);

(2)用户需求与反馈表达(U1)。包括对资源的需求与反馈(U1.1)、对空间的需求与反馈(U1.2)、对服务(狭义的服务)的需求与反馈(U1.3)、对管理的需求与反馈(U1.4)、对设施设备及环境的需求与

反馈(U1.5)、其他(U1.6);

(3)用户态度与情感表达(U2)。包括积极的态度与情感表达(U2.1)、消极的态度与情感表达(U2.2)、其他(U2.3)。

经分析判断,关键词标引(一条主题帖标引一个关键词)与归类统计,3866个主题帖的内容分布情况见表1,排除关键词为“其他”的181个主题帖,其余主题帖的关键词云图见图2(字号越大代表关键词出现频率越高)。

表1 主题帖的内容类型、编码、数量及回帖比例

| 内容类型 | 内容编码 | 主题帖数量 | 有回帖的比例 |
|---------------|------|-------|--------|
| 图书馆服务信息发布(L1) | L1.1 | 162 | 3.70% |
| | L1.2 | 205 | 17.07% |
| | L1.3 | 267 | 8.61% |
| | L1.4 | 85 | 15.29% |
| 用户需求与反馈表达(U1) | U1.1 | 790 | 87.59% |
| | U1.2 | 48 | 85.42% |
| | U1.3 | 840 | 80.60% |
| | U1.4 | 227 | 83.20% |
| | U1.5 | 426 | 81.46% |
| | U1.6 | 593 | 60.54% |
| 用户态度与情感表达(U2) | U2.1 | 90 | 31.11% |
| | U2.2 | 129 | 79.84% |
| | U2.3 | 4 | 100% |



图2 主题帖关键词云图

4 数据分析与结果呈现

将图书馆服务与用户的联结机制分为图书馆主动面向用户的联结和用户主动面向图书馆及其他用户的联结,前者体现为“图书馆服务信息发布”,后者



体现为“用户需求与反馈表达”以及“用户态度与情感表达”。一切联结的总和,便是图书馆提供服务与用户接受服务的总和,构成了图书馆服务的生态系统。

4.1 图书馆服务信息发布

图书馆在未名 BBS 图书馆版面上发布管理规范与服务动态,目的是更好地联结目标用户,扩大用户对图书馆管理规范及图书馆服务的知晓度与接受范围。

4.1.1 管理与服务规范

“管理与服务规范”大部分主题帖为未名 BBS 图书馆版的版面管理信息,如“恢复/封禁发文权力”“版务任命/离任”“版务招聘/优秀版务提名”“版面投票/管理”等,占 L1 的比例为 57.41%;少部分为图书馆管理与用户服务规范,包括“常见问题 FAQ”“预约催还说明”“禁止占座、隔夜占柜及带食物入馆的规定”等,占 L1 的比例为 17.28%;另有 2003—2004 年发布的 40 条“北大图书馆通讯”。

4.1.2 通知公告与读者回复

“通知公告与读者回复”主题帖的 72.68%为“回复读者反馈”(以新的一条主题帖形式回复读者,不包括跟帖回复的情况),其他包括图书馆主动发布的各类通知与说明(开馆时间、临时闭馆、增开晚间自习区、服务暂停、停止存包柜使用等)、读者需求调查(数字化服务、外文图书需求与馆藏利用、中文数据库使用等)、闭馆音乐征集与投票等内容。

4.1.3 服务动态

北京大学图书馆面向读者的服务主要包括印本资源利用、数字资源利用、借阅、学习支持、研究支持、学术交流及参考咨询等,而服务动态消息发布是北京大学图书馆联结用户最基本也是最有效的方式之一(见表 2)。

表 2 服务动态消息的类型分布

| 服务动态消息类型 | 主题帖数量 |
|------------|-------|
| 一小时讲座 | 168 |
| 数据库培训 | 6 |
| 阅读/讲座/展览活动 | 30 |
| 毕业季系列活动 | 16 |
| 世界读书日活动 | 5 |
| 其他 | 42 |

由此可知,作为信息素养教育的“一小时讲座”是图书馆持续宣传的重点服务项目之一。信息素养之于学习、研究、工作甚至生活的重要性不言而喻,图书馆着力宣传“一小时讲座”,也是为了让信息素养教育触及更多的用户,更大范围、更深层次地帮助用户提升信息素养。同时,北京大学图书馆还举办了丰富多彩的校园文化活动,在文化育人中发挥着积极的作用。

4.2 用户需求与反馈表达

用户对图书馆的需求与反馈往往是在自愿情况下的自由表达,具有较高的真实性和可信度。用户需求与反馈涉及资源、空间、服务、管理、设施/设备与环境等诸多方面,宏观到思考图书馆文献信息资源服务体系,细节到“嫌弃”网站页面字号大小,基础到咨询如何借阅图书、专业到指出图书分类的编目不当问题,可谓是五花八门、包罗万象。

4.2.1 对资源的需求与反馈

用户对各类印本资源和数字资源都有着切实的需求或意见、建议的反馈,其中被反馈较多的资源见表 3。图书馆保障已购买印本资源的正常使用、积极回复用户的资源荐购,尤其是持续、稳定地维护已订购数据库的可正常访问的重要性可见一斑。

4.2.2 对空间的需求与反馈

相比之下,用户对空间的需求表现得并不十分强烈,也许可解释为:一是目前的空间已经能够较好地满足用户的需求,二是数字资源的保障一定程度上减弱了用户对空间的需求,三是空间服务存在的问题由于客观原因无法在短期内解决。

根据统计,用户对空间的诉求主要包括:(1)对 24 小时学习空间的向往;(2)对图书馆一定程度实现动静分区的期望;(3)对脱机自习区(无电脑自习区)的呼吁;(4)对教师及博士生专用研究间的好奇;(5)对公共交流空间、小型研讨室、情侣学习空间等的渴望;(6)对茶水间、咖啡间、简餐区、休息间的憧憬;(7)特殊时期(东楼大修)自习区域的咨询、某些特定空间位置的咨询等。

4.2.3 对服务的需求与反馈

在所有用户需求与反馈中,对服务的需求与反馈最多元也最分散,包括多元的服务主体、服务类型及用户群体,其中被反馈较多的服务见表 4。



表3 用户反馈频次≥10次的资源及其主要诉求

| 资源类别 | | 主题帖数量 (被反馈频次) | 主要诉求描述 |
|---------|--------------|------------------|---|
| 印本资源 | 图书 | 28 | 发现图书错架、馆藏检索系统显示在架上但实际不在架、图书荐购等 |
| 普通商业数据库 | 中国知网 | 67 | 资源荐购,访问数据库遇到的无法在线阅读、无法获取全文、收费、并发数已满、日访问量超过限制、用户不存在等问题 |
| | 读秀 | 17 | |
| | Apabi 数字资源平台 | 16 | |
| | IEEE 数据库 | 11 | |
| | 百度文库 | 11 | |
| | 万方数据库 | 10 | |
| 多媒体资源 | 随书光盘 | 15 | 对古典音乐、电影、讲座等资源的赞美,对随书光盘系统无法登录、资源是否停止更新或更新延迟的咨询等 |
| 古籍数据库 | 中华经典古籍库 | 30 | 无法正常使用 |
| | 中国基本古籍库 | 25 | |
| 电子学位论文 | 北京大学学位论文数据库 | 66 | 无法访问、无法在线阅读、小麦阅读器等 |

4.2.4 对管理的需求与反馈

用户对图书馆运行管理的需求与反馈相对比较集中,主要涉及存包柜的使用管理、清理存包柜、馆内进食、隔夜占座、物品占座、接打电话、校外人员进馆规定等方面,用户通过表示不能接受其他用户“不当”行为的态度与立场,提出图书馆完善管理制度与规范并切实执行的意见和建议来表达其诉求。以存包柜问题为例,由于北京大学图书馆的存包柜为非电子系统存包柜,部分用户对其他用户隔夜占用、长期占用或给存包柜加锁等行为表示抗议,建议图书馆完善使用与管理制并切实执行;同样因为存包柜的问题“积怨已久”(2013—2018年均有反馈)、建议清理的呼声强烈,图书馆采取了“清理存包柜”的措施,引起用户进一步的关注和讨论。

4.2.5 对设施/设备及环境的需求与反馈

设施/设备与环境是用户利用图书馆的基础,直接影响着用户对图书馆的印象、体验和评价。北京大学图书馆用户以反映灯具、电源插座、无线网络、空气净化器、遮光窗帘、空调与室温、卫生间设施/设备、馆内异物、桌椅等基础设施的问题为主(见表5)。

由此可见,用户对适宜的室温、便捷的饮水、稳定的网络、充足的电源、舒适的灯光、干净的卫生等基础条件有着强烈的需求,这些条件保障虽然对图书馆综合实力的提升作用并不明显,但却是图书馆作为学习场所和公共空间最基本的“自我修养”。因此,建议图书馆认真考虑用户意见并予以积极的反

馈和解决。

4.2.6 其他需求与反馈

除以上资源、空间、服务、管理、设施/设备与环境等方面的需求外,用户其他方面的反馈还包括闭馆音乐、校园活动通知转载、东楼大修、失物招领/寻物启事/定向寻人、各类噪音、图书捐赠、温馨提示、学生助理招聘、对图书馆的综合意见和建议等。其中,闭馆音乐是用户最为广泛关注的一项内容(被反馈82次),这些用户大部分对闭馆音乐持欣赏、赞美态度并咨询具体曲目和下载方式,另有少部分对实际播放曲目与网站显示曲目不一致的现象进行反馈。另外,用户对更美好的图书馆的“脑洞大开”、对其他用户的“温馨提示”、在图书馆的“美好邂逅”等,无不体现用户对图书馆发自内心的关注和热爱。当然,用户对多种噪音的投诉、对现状不满的意见,也反映出图书馆还存在不少需要改进之处,图书馆服务生态系统需倚赖工作人员和用户的共同维护。

4.3 用户态度与情感表达

笔者相信,用户对图书馆的赞扬是发自内心的,对图书馆的“吐槽”也是真实存在的。不过用户因为对图书馆“爱之深”才会“责之切”,也是希望图书馆能够“有则改之,无则加勉”。

4.3.1 积极类:赞美、感谢、眷恋

用户主要以“毕业留言”“点赞图书馆”“点赞图书馆工作人员”“感谢信”等方式表达对图书馆、图书馆员及图书馆服务生态系统中的其他人和事的赞美、感



表 4 用户反馈频次≥10 次的服务项目

| 服务名称 | 主题帖数量(被反馈频次) | 主要诉求描述 |
|--------------|--------------|---|
| 图书馆分馆 | 41 | 分馆开放借阅范围、总分馆借通还、无法借阅其他院系分馆图书 |
| 校友使用图书馆 | 37 | 校友卡入馆、校友访问电子资源 |
| 联创打印管理系统 | 35 | 连接服务器失败、需要 Mac 版、需要 Win10 版、Win8.1 版无法正常使用、驱动程序失败 |
| 图书馆网站 | 31 | 无法正常访问、改版、新主页上线 |
| 自助打印 | 28 | 打印机损坏、收费、吐槽打印机 |
| 馆藏查询系统 | 27 | 反应速度慢、检索结果不准确、使用体验较差 |
| 馆际互借 | 26 | 馆际互借周期、馆际互借网页无法访问 |
| 图书借阅 | 23 | 借阅规则(时间、数量等) |
| 图书预约 | 22 | 预约权限期满、预约取书、撤销预约 |
| 阳光大厅电脑 | 20 | 点赞新电脑、忘记刷卡下机、软件安装 |
| 催还提醒 | 19 | 催还提醒邮件、催还邮件重复、短信提醒咨询 |
| 古籍馆(沙特国王图书馆) | 16 | 咨询建成及开放时间 |
| 医学图书馆 | 16 | 校本部能否借阅咨询、校本部预约、借通还 |
| 暑假开馆时间 | 14 | 暑期各阅览室、自习区的开馆时间安排 |
| 图书续借 | 13 | 续借问题 |
| 未名学术搜索 | 12 | 无法正常访问、反应速度较慢 |
| 借阅历史 | 12 | 更新不及时、无法查看 |
| BALIS | 11 | 无法访问 |
| 闭架借阅 | 11 | 延长闭架借阅开放时间、闭架预约、闭架咨询 |
| Apabi Reader | 10 | Mac 版 Apabi Reader、安卓客户端、无法正常使用 |
| 图书荐购 | 10 | 图书荐购问题、荐购处理周期 |
| 学位论文提交 | 10 | 系统无法正常使用、学位论文中图法分类 |

表 5 用户对设施/设备及环境的需求与反馈

| 设施设备及环境 | 主题帖数量(被反馈频次) | 主要诉求描述 | |
|---------|--------------|-----------------------------|---------------------|
| 空调与室温 | 97 | 请求开/关空调、馆内温度过高/过低造成不适、暖气 | |
| 饮水机 | 68 | 损坏、报修 | |
| 网络 | 无线网络 | 58 | 速度慢、不稳定、连接不上 |
| | ipv6 | 7 | 不稳定、时断时续、无法使用 |
| 电源插座 | 39 | 插座不够用、插座没电、对增加插座的意见和建议 | |
| 灯具 | 灯具损坏 | 24 | 灯管频闪、建议更换 |
| | 灯光昏暗 | 7 | 阳光大厅电脑区、视听区、对眼睛造成不适 |
| | 东门照明 | 2 | 安全考虑 |
| 卫生间 | 卫生间异味 | 6 | 异味令人不适 |
| | 设施/设备损坏 | 19 | 门、水箱、纱窗等 |
| 空气 | 空气净化器 | 9 | 新装空气净化器 |
| | 空气质量 | 5 | 空气不流通、污染严重 |
| 桌椅 | 14 | 座椅钉子突出、请求维修/更换 | |
| 异物 | 10 | 苍蝇、老鼠、蚂蚁、蟑螂 | |
| 窗帘 | 7 | 窗帘损坏、报修、缺失、灰尘 | |
| 数字应用体验区 | 4 | 设备缺失、设备问题 | |
| 卫生环境 | 图书馆异味 | 4 | 异味询问 |
| | 蚊子 | 4 | 建议灭蚊 |
| 订书机 | 4 | 更换、增加 | |
| 电梯 | 3 | 建议检修 | |
| 其他 | 35 | 碎纸机、收瓶机、墙皮脱落、视听区设备、耳机、门禁系统等 | |

赞图书馆”意在肯定其所感知的图书馆,如用户 psir 写道“突然觉得好暖,原来图书馆的帖子大多都会得到反馈”。用户“点赞图书馆工作人员”则是对其受到的服务、帮助或关怀表达感谢,如用户 ft 对某位 QQ 咨询馆员赞扬道“……瞬间觉得今天心情超好,可见人心很容易满足的,只需要一点点帮助和宽容,再次感谢老师!”。“感谢信”不仅感谢了图书馆及图书馆员,还有保安及其他用户,如用户 ilovehotpot“感谢今天在图书馆人文阅览室借笔的女同学”。

谢、眷恋等情感。用户通过“毕业留言”的方式描述过往在图书馆学习的种种,表达出对母校、对图书馆的感激和眷恋,如毕业生用户 sunshroom 留言道“青春若有张不老的脸,但愿她永远不会改变。图书馆四楼东北角的专属座位,下次再见了”。用户“点



4.3.2 消极类:吐槽、抱怨、投诉

用户主要以“吐槽”“投诉”等方式表达对图书馆、图书馆工作人员、其他用户的不满之处。其中,“吐槽”最多的是其他用户的“不当”行为,如携带食物进馆、馆内进食、吸烟/打呼、馆内脱鞋、情侣“秀恩爱”等。对图书馆工作人员“吐槽”最多的是工作时间交谈声音、打电话声音过大,另有少部分对工作人员态度较差的“吐槽”;对图书馆“吐槽”的是其整体硬件设施水平与北京大学所处的高校地位不相匹配。另有用户表达了既包含对图书馆的赞美或感谢,又包含了对图书馆的不满及意见、建议的复杂情绪,如用户 cansaizheng 的“感谢 & 不感谢信”、用户 dfgyn 写下“一个丧气满满的人在图书馆的所见所感”等。

5 讨论与结语

如前所述,图书馆与用户之间的联结机制,包括图书馆主动联结用户和用户主动联结图书馆,两个方向的联结于图书馆、于用户而言都是有益的。

5.1 联结的力量:图书馆主动联结用户

5.1.1 提升图书馆资源与服务的宣传推广效果

互联网的普及和信息技术的发展极大地拓展了用户获取文献信息资源的渠道,一定程度上分流了图书馆用户,因此图书馆也不断创新“营销”内容与形式,促进资源与服务的宣传推广。于图书馆而言,未名 BBS 作为图书馆目标用户的网络聚集平台之一,便于图书馆借助平台的力量进行精准营销,对宣传推广效果的提升是不难预见的;于用户而言,能够更方便地接收到所需的资源与服务信息,更好地满足对图书馆的需求。例如,图书馆 2017 年 5 月在 BBS 发布“请参加‘师生共读一本书’的读者尽快提交朗读录音”,几位用户回帖“希望释放空余名额”“领到名额”“已提交录音”“期待活动后续”等,图书馆回帖表示“感谢支持,大家的积极参与是我们办活动的强大动力”。

5.1.2 扩大各类文化活动的用户知晓度和参与度

图书馆常年举办各类阅读、讲座、展览、比赛等文化活动,这些活动的成功举办和价值体现最重要的因素便是用户的参与。于图书馆而言,通过线上(网站、微信、微博、BBS 等)、线下(海报、手册等)相结合的宣传方式,尽可能地扩大用户对文化活动的知晓度,进而一定程度上提升其参与度;于用户而

言,接收更多的活动消息意味着更大的选择空间,便于选择最需要或最感兴趣的活动的。例如,2014 年 11 月图书馆发布“信息素养大挑战”活动信息,用户 qianyu 回帖“刷了一遍好像很有用的样子,期待活动结束后出一份答案啊”,用户 miyako 回帖“窝(我)费了牛劲做了 68 分,给大家垫底我很荣幸”。

5.1.3 塑造尊重用户、依靠用户、服务用户的良好形象

图书馆主动发布各类管理与服务规范、通知公告及服务动态,认真听取和研究用户需求并提供契合需求的资源与服务,不仅有助于塑造图书馆平等、低姿态地听取用户意见和建议的良好形象,也更容易在确有困难之时、之处获得用户的理解与支持。同时,需求调查、用户座谈等形式也使得用户的主人翁意识和地位得到显性化,激发用户持续参与图书馆发展的内在意愿和原动力。例如,图书馆 2015 年 1 月在 BBS 发布“邀请通知——图书馆馆舍改扩建工程沟通会”,表明“图书馆是全体读者的”初心,充分听取广大读者对图书馆馆舍改扩建工程的需求和建议。

5.2 联结的力量:用户主动联结图书馆

5.2.1 直接促进问题的发现和解决

用户主动联结图书馆,主要是对其使用图书馆过程中遇到的问题进行反馈。事实上,用户发现、提出问题并且很大可能能够直接促进问题的解决,其中部分是图书馆自身几乎无法发现或者需要付出大量劳动才能发现的问题,如插座没电、座椅钉子问题、图书错架等。用户则能够在发现、提出问题的过程中更加高效地解决使用图书馆遇到的问题,获得更好的体验。例如,用户 ftyfyf 反映“图书馆好多插座都坏了,漏电出事咋办?”,图书馆回复“同学你好,谢谢反馈,已经通知电工师傅检修”。

5.2.2 无形中提高图书馆员的职业认同

长期以来,图书馆学研究领域都有对我国图书馆员刻板印象^[4]、职业认同不高^[5]甚至“自我歧视”^[6]等的描述,而来自用户的热切需要、真诚肯定以及赞美与感谢,能够有效地提升图书馆员职业价值的感知和体现,长远来看能够无形中对图书馆员职业认同起到积极的提升作用。这对图书馆员个人的职业发展、图书馆的发展后劲、图书馆事业的可持续发展,都是有所裨益的。例如,用户 ren yuan 因同一件事的两次点赞与感谢“感谢信——感谢图书馆



积极解决事情的工作效率”和“大赞图书馆的效率”，图书馆回复“谢谢你的理解，图书馆也一直努力给大家提供更好的阅读、学习环境，希望能做大家的好伙伴”。

5.3 完善联结机制，传递人文关怀

综上所述，建议高校图书馆重视用户反馈的需求以及意见和建议，并且在此基础上尽可能对用户给予更多的人文关怀，从各个环节维护图书馆服务生态系统的动态平衡。

5.3.1 尊重用户意见和建议，完善积极反馈机制

目前，除未名 BBS 图书馆版之外，北京大学图书馆还提供 QQ 问答、邮件咨询、电话咨询、微博/微信、问学科馆员、给馆长写信、馆长接待日等多种咨询方式^[7]，但 BBS 发帖作为既能够获得图书馆较为及时的回复、又可公开与其他用户讨论互动的咨询方式，有其独特的价值。因此，建议北京大学图书馆继续维持和优化这一咨询方式和反馈机制，并且也建议其他高校图书馆能建立或完善适合本校用户的有效反馈机制，重视来自用户的声音。

5.3.2 传递人文关怀，维护图书馆服务生态系统动态平衡

越是人性化的细节，越能够打动用户的心。一方面，根据统计数据及例证可知，用户容易对某次在图书馆获得的贴心服务或帮助、对其他用户的暖心

提醒和理解产生感动，并且因此对图书馆的好感度大幅提升。另一方面，图书馆本身作为学习和文化场所，通常被期望在提供基本的软硬件设施/设备的基础上，营造更加良好的人文氛围，充满人文关怀的气息。如此，不仅有助于图书馆与用户群体维持稳定、良好的互动关系，也有利于图书馆服务生态系统的和谐发展。

参考文献

- 1 汕头大学长江新闻与传播学院课题组.用户联结:拯救纸媒的“诺亚方舟”[J].新闻记者,2015(9):4-11.
- 2 北大未名 BBS.关于我们[EB/OL].[2018-05-27].<https://bbs.pku.edu.cn/v2/about-us.php>.
- 3 北大未名 BBS 站务委员会.直接开设北京大学图书馆版面[EB/OL].[2018-05-27].<https://bbs.pku.edu.cn/v2/post-read.php?bid=25&threadid=2>.
- 4 俞碧颀,徐建华.群体比较视角下图书馆员内隐刻板印象实验研究[J].中国图书馆学报,2014(5):52-67.
- 5 漆亚莉.图书馆员不可或缺的职业精神——职业认同[J].大学图书馆情报学刊,2007(4):75-77,25.
- 6 李晓新.图书馆职业边缘化分析——兼谈对图书馆学教育的启迪[J].图书与情报,2006(4):34-38,43.
- 7 北京大学图书馆.咨询[EB/OL].[2018-07-10].<http://www.lib.pku.edu.cn/portal/>.

作者单位:中国科学院文献情报中心,北京,100190

收稿日期:2018年7月7日

Power of Engagement of University Library and Its Users

—Case Study of PKU Library @ Weiming BBS

Tu Zhifang

Abstract: This paper gathers 3866 posts from PKULibrary@ Weiming BBS, divides engagement into two kinds and analyzes their two-way effect, one is library actively engages with its users, and the other is user actively engages with the library and other users. When library engages with its users, it often releases regulations, notices, library service and reply to the users. When user engages with the library and other users, he or she often expresses his or her needs to resources, spaces, services, regulations, devices and so on, as well as attitudes and feelings to the library, librarians, and other users, either positive or negative. When library engage with its users, it can not only help promoting resources and services, but also shapes images of respecting, depending on and serving with its users. When user engages with the library and other users, it helps to find and resolve problems directly, and helps to enhance librarians' inner professional identity as well. Therefore, in the era of user-oriented library information services, libraries are expected to pay attention to users' suggestions, optimize engagement mechanism, convey humane care to users, and work with users to maintain the dynamic balance of the library service ecosystem.

Keywords: University Library; Library Services; Library Users; Engagement