



图书馆用户关系管理:演进历程、现实挑战与发展路径*

□李天硕 王宇 刘德偲

摘要 用户关系管理是图书馆现代化转型与高质量发展的时代利器。文章梳理了用户关系管理研究与实践的演进历程,同时分析了用户关系管理在用户利用图书馆方式多样性、用户需求多态化和用户安全关键性三方面面临的现实挑战,最后依据演进历程和现实挑战,从建立用户关系管理的制度体系、创新用户服务逻辑与互动机制、注重用户数据体系构建与应用和培育用户导向的馆员能力体系四个维度尝试构建用户关系管理的发展路径。

关键词 图书馆 用户关系管理 发展路径

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2024.06.008

1 引言

用户关系管理源自企业营销领域的一种客户管理与服务机制。20世纪90年代,美国著名咨询公司 Gartner Group 提出了客户关系管理(Customer Relationship Management, CRM)这一商业策略,通过对客户细分有效组织企业资源,并建立起以客户为中心的业务体系和业务流程,最终实现企业利润和客户满意度的最大化^[1]。调查显示,60%—80%的技术革新、产品应用来自于客户的建议,成为推动企业发展的源动力^[2]。

CRM提出的“客户至上”原则与图书馆一直倡导和遵循的“以读者为中心”“读者第一、服务至上”的服务宗旨具有高度的契合性和相关性。与企业一样,图书馆一直注重维护用户关系,并将CRM引入图书馆领域,如基于用户关系的数字社区知识需求模式构建^[3]、基于CRM理论的阅读推广服务策略探索^[4]等。

近年来,全球数字革命加速演进,一些机构对用户和资源的竞争致使图书馆已经不再是主要或唯一的可用信息来源^[5],用户与图书馆之间的关系也变得更加松散。《高校图书馆用户关系管理指南针报告》的发布引起了图书馆人对用户关系的关注和重视^[6]。文章旨在通过图书馆用户关系管理研究并构

建相应发展战略,以推动图书馆现代化转型与高质量发展。

2 图书馆用户关系管理的研究与实践

2.1 研究进展

在传统图书馆阶段,用户服务内容与服务模式相对简单,用户来源单一,用户关系以线下交互为主,便于维护和管理,如通过开架借阅、延长开馆时间、增设咨询渠道等强化与用户之间的交互。

在数字图书馆阶段,以用户数据挖掘为基础,分析用户需求特征并据此提供相关服务,如通过数字图书馆社区知识库构建加强图书馆与用户之间的知识交流和交互关系^[7]、在数字图书馆知识发现系统中构建用户画像对用户进行细化管理^[8]、基于CRM策略构建数字图书馆个性化信息服务系统^[9]等。

近年来,图书馆更加注重用户驱动、需求导向,更加注重建立和维护与用户之间的长期互动关系,进而增强用户信任和用户受益,如通过社交媒体加强与用户之间的联系与互动^[10]、基于用户关系管理对数字学术服务流程进行重塑^[11],通过知识建构框架在空间、资源等方面创新用户体验^[12]等。

2.2 实践探索

图书馆用户关系管理的持续深入研究为具体实

* 2023年度辽宁省社会科学规划基金项目“地域文化视阈下高校图书馆红色文化阅读推广及服务育人策略研究”(编号:L23BTQ001)的研究成果之一。

通讯作者:刘德偲,邮箱:271827888@qq.com。



践与探索奠定了理论基础,形成了若干特色案例(见表1),深化了图书馆与用户之间的业务关系,创新了图书馆的服务模式与价值贡献。

表1 图书馆用户关系管理实践特色案例

图书馆名称	案例名称	主要做法(成效)
北佛罗里达大学图书馆	用户至上	通过社交媒体与用户建立连接,先后在 Twitter、Facebook 上开通账号,在每周固定时间设置了不同的交互主题,如 Tech Tuesday、Whiteboard Wednesday,图书馆设置专职人员处理用户信息,建立了良好的用户关系维护通道 ^[10]
密歇根大学图书馆	无	把用户视为图书馆的“合作者”,让用户参与到图书馆网站设计中,增强与用户之间的连接 ^[13]
狄金森学院图书馆	无	通过移动图书馆员(Mobile Librarian)重建与用户之间的联系 ^[14]
哈佛大学图书馆	无	通过设立用户研究中心,统筹协调用户体验与用户关系管理工作
北京大学图书馆	新型用户关系	2018年建立“铸鼎”战略,提出“增进用户信任”,2019年成立用户关系办公室,2021年把“建立新型用户关系”列入《北京大学图书馆“十四五”(2021—2025年)发展规划》 ^[15]
东南大学图书馆	用户信息关联	一是制定项目规划,如馆员能力提升年项目(连续5年);二是细分用户群体,开展针对性服务,如针对研究生新生的 Reading for a Change;三是加强用户交互,如与书院共建“舍区”图书馆 ^[16]
南京大学图书馆	文化营销	2018年构建图书馆与用户之间的双向信息交流机制,实现线上线下相互融合的文化营销,如基于用户知识贡献长效强联系推出了“上书房行走”“走进南大名教授”等活动,基于用户互动打造了“NJU 四小只”文化品牌 ^[17]
四川大学图书馆	无	通过构建用户画像和需求识别强化与用户的双向互联 ^[18]
佛山市图书馆	邻里图书馆	以用户共创服务模式启动“邻里图书馆”项目,逐步盘活馆藏资源,打造“图书馆+家庭”共创方式,3年时间邻里图书馆发展到1303家,2020年该项目荣获IF-LA国际营销奖一等奖,是互联网时代用户关系管理的一个全新样本 ^[19]
东莞图书馆	服务到户工程	推出了“我+书房”家庭图书馆项目,不到两年时间共建成261个“我+书房”家庭图书馆,借阅总量超过76000册次 ^[20]
阆中市图书馆	千年古城·万家书香	打造了100余个“主客共享”阅读新空间,开创了阅读旅游、共鉴古城书香的客户服务新模式 ^[21]

综合来看,图书馆将用户关系管理融入具体业务工作中,增强了图书馆与用户之间的交互和关联,改善了用户服务效果,但从图书馆业务发展需要来看,仍显薄弱和不足,体现在缺乏系统规划与顶层设计,制度体系不健全,重视程度不够,一些实践以项目形式开展,可持续性不强,效果评价不够理想等方面。与此同时,社会信息环境、用户信息行为等的变革也给用户关系管理带来不确定性影响因素,用户关系管理面临挑战,有待识别并构建因应之策。

3 图书馆用户关系管理的现实挑战

3.1 用户利用图书馆方式的多样性

数字革命不仅改变了图书馆的服务形式,也改变了用户的阅读习惯,用户到访图书馆的时空维度也因此发生了显著变化,开始向数字空间、网络空间

迁移,用户来源也呈现多维化特征,对图书馆而言,意味着多维来源用户识别与服务响应难度的增加。

(1)可实时到访图书馆。从实体图书馆的固定时间开馆到数字图书馆的24小时开馆,用户可以在任意时间到访图书馆,这不仅仅局限于数字资源开放访问和线上24小时咨询服务,部分图书馆还开设了24小时研修空间,增加了用户与图书馆的接触时间。

(2)可到访图书馆场景的多态化。图书馆服务场所从单一的物理空间到与各类协作空间和虚拟空间的混合式存在,如通过图书流动车、社区服务站、VR体验馆等拓展服务场景,用户与图书馆接触的场合更加多元。

(3)可到访图书馆空间的全媒体化。从纸质资源的现场借还到创设全媒体服务通道,除通过网站、



微信、微博等访问图书馆之外,还可通过抖音、头条、B站等新型社交媒体平台访问图书馆,丰富了用户到访图书馆的媒介形式。

3.2 用户资源与空间需求的多态化

进入21世纪以来,信息环境的改变加速了图书馆服务的转型,从“书”的图书馆到“人”的图书馆不仅是一字之差,更是图书馆服务思维、服务理念、服务实践的破旧立新,也折射出用户需求的多态化特征和趋势,增加了图书馆用户管理与服务的难度系数。

(1)资源需求的多态化。信息环境、信息组织的变革使用户对资源的需求呈现多态化特征,主要表现为:从单一文本资源到文本、图像、音频、视频等多模态资源,从通用型资源到学科型、特色型、主题型资源,从资源独立检索到基于元数据的跨库集成检索。

(2)空间需求的多态化。一是组织结构上从馆内主体空间拓展到馆内外共建空间,如舍区书屋^[22];二是表现形式上从物理空间拓展到物理空间、虚拟空间协同映射的混合式空间;三是服务功能上从文献借还到文化服务、知识服务、学术服务等。

3.3 用户环境与数据安全的关键性

图书馆不仅是社会的公共文化服务机构,更是社会的安全空间^[23]。面对充满不确定性的社会环境,图书馆如何保障用户安全成为关键问题,包括人身安全、数据安全、信息安全等。

(1)身处不确定性渐增的社会环境下,图书馆在守护用户人身安全中开始发挥重要作用。如2021年郑州图书馆在特大暴雨中主动为滞留读者和附近市民打造社会安全空间,彰显出图书馆的社会责任^[23],这也是《图书馆服务宣言》提出“建设以人为中心的现代图书馆”的具体实践,更是图书馆的宣示和承诺。

(2)数智化转型背景下图书馆如何保障用户数据不受侵犯和非法利用变得更加迫切和必要。2023年英国国家图书馆遭遇黑客组织的网络攻击,大量馆藏数据包括用户数据被恶意拍卖,这看似突发的“黑天鹅”事件,却暴露出图书馆在用户数据安全面前的脆弱,极易引发用户关系危机。

4 图书馆用户关系管理的发展路径

4.1 建立用户关系管理的制度体系

用户关系管理是新的社会环境和时代背景下推

动图书馆现代化转型与高质量发展的逻辑保障。然而多数图书馆在用户关系管理过程中普遍存在理念不坚定、制度不健全、有效性差等短板,这也表明用户关系管理在多数图书馆没有得到基本的认可与必要的重视,有待通过制度建设为用户关系管理提供保障、遵循与指引,在建立制度时应着重关注以下几个方面。

(1)明确用户关系管理的意义和目标。把用户关系管理列入图书馆发展规划,与用户建立长期稳定的关系是图书馆生存和发展的根本,也是提升图书馆价值贡献与社会形象的有效策略,其主要目标是促进用户参与图书馆事务、提高用户满意度、增强用户信任度和忠诚度,最终实现图书馆与用户的价值共创。如北京大学图书馆把“建立新型用户关系”列入《北京大学图书馆“十四五”(2021—2025年)发展规划》的做法值得借鉴。

(2)将用户关系管理分解到具体的工作中。用户关系管理制度不能是空中楼阁,而要看得见、抓得着、可实施、有效果,能够对具体工作形成指导和约束,包括职责、措施、要求、办法、效果等,如东南大学图书馆对读者借阅、查收/查引/查新等面向用户服务的制度进行了修订,强化用户导向,还可设立用户关系管理专属部门或工作组,具体组织和实施该项工作,如哈佛大学图书馆的用户研究中心、北京大学图书馆的用户关系办公室等。

(3)建立有效的用户关系维护机制。定期与用户进行互动和沟通,准确了解用户需求,接收用户反馈,在服务中尽力提供必要的支持和帮助,同时还要制定科学有效的评估机制,基于评估结果持续优化用户关系管理制度。

4.2 创新用户服务逻辑与互动机制

“以用户为中心”是图书馆的宣示和承诺,信息环境的数智化变革给用户服务带来了新的挑战,但也意味着新的机遇,如何加强与用户的互动,提升对用户需求的洞察,创新用户服务逻辑,构建“全受益、高信任、广参与”的互动机制^[6],成为用户关系管理的重要着力点。

(1)依据用户来源构建层次化互动机制。用户来源的多维化需要图书馆区别/识别用户的属性与特征,并建立与之相匹配的互动路径,主要可为分两类:①对到访图书馆物理空间、使用实体服务的用户,可通过对话进行信息的双向沟通,通过咨询用



语、态度、语气、语调等的辨识,图书馆能够及时察觉、响应并解决用户的难题或潜在困惑,进而提升和保持良好的用户关系,如到馆咨询、座谈会、用户联谊等;②对到访图书馆数字空间、使用虚拟服务的用户,可通过网络客户服务中心与用户建立连接,实现全天候互动,通过有效记录和分析用户诉求,可更加精确地洞察用户的需求,如清华大学、南京大学、四川大学等高校在图书馆网站嵌入了智能客服系统,与用户进行个性化实时沟通,此外还可借助虚拟平台(如微信、微博、抖音等)的留言功能“听取”用户声音,提升交互热度。

(2)基于用户需求构建互动共创机制。①用户参与式的资源建设。在保障馆藏资源结构完整性的基础上,应更好体现用户的真实需求,继续做深、做实、做优用户驱动采购模式(Patron Driven Acquisition, PDA),同时进一步优化图书馆在经费预算、项目验收与审计、采购绩效评估等方面的自主机制和保障策略;②需求导向式的空间建设。要着力从城市地标、艺术演绎、文化传承、专业贡献、学术发现等需求视角构建场景化、交互式空间^[24],如知识交互空间、未来学习中心、城市记忆空间等,如华北理工大学图书馆通过细分用户需求,为用户知识建构创设真实情境,包括满足讨论交流需要的研讨空间、满足观影休闲需要的3D影院、满足考研需要的考研专区等^[12];③自主定制式的服务构建。在服务、活动的设计要素(时间、地点、主题、内容等)上强化用户参与,尊重用户需求,如通过学生社团策划活动方案,允许用户自主选题申请培训等。

(3)构建基于服务优化的评价与反馈逻辑。主要遵循以下几个策略方向:①走访用户,以面对面形式主动深入用户群体,吸收用户建议;②用户会议,邀请用户参加集中式讨论会,聚焦核心问题;③理解用户,在倾听用户“抱怨”时充分理解用户的情感与情绪,避免争执;④反馈性归纳,按照“反馈—归纳—校正—驱动”模式,即时对用户评价的内容进行归纳并征求意见,排除干扰,真实反映用户建议,驱动服务优化。

4.3 注重用户数据体系构建与应用

数字时代,数据已成为重要的生产要素。对图书馆而言,在采集和存储大量用户数据之后,如何构建用户数据体系,并通过追踪用户行为、挖掘用户数据价值、完善用户画像为用户提供精准服务,是数字

时代用户关系管理的有效手段,具体可遵循“感知用户需求—细分用户群体—构建用户画像—开展个性化服务—保障用户安全”的实施路径。

(1)感知用户需求。通过全业务定点采集,构建完整、无盲区的用户数据体系,全面感知用户的需求特征。主要采集以下来源的用户数据:①基础数据,指用户在图书馆的注册信息,如姓名、性别、研究专长、学科专业等;②交互数据,指用户在利用图书馆过程中产生的各类动态数据,如到馆数据、借还数据、阅读数据、预约数据、活动数据等;③第三方数据,指用户在图书馆之外产生的一些数据,如课程数据、科研数据等,可作为用户需求特征描述的补充数据。

(2)细分用户群体。根据用户数据将用户标签化,再根据标签细分为若干群组,进而分门别类研究用户,强化与同类用户之间的层次化交互、组配式服务。细分用户群体标准应根据业务需要来设定,并可细分为多个层级,常用细分标准有年龄段、到馆频次、借阅册次、资源下载篇次、学科专业等。一般而言,层级越细,越有助于图书馆与用户之间的有效交互。

(3)构建用户画像。在细分用户群体基础上构建更具个体特征的用户画像,从群组粒度到个体粒度,可提供精准的用户服务。通过用户画像构建策略,图书馆可以和用户之间建立更为精准的数据交互通道,不断消解用户需求中的模糊性和不确定性,同时又能够使用户画像的内涵和边界更加清晰,形成良性互促机制,不断优化用户关系管理。

(4)开展个性化服务,是织密、织牢用户关系的有效途径。在细分用户群体和构建用户画像基础上,通过个性化服务加强与用户之间的供需保障,注重用户的获得感、满足感、受益性,提升服务的有效性、认可度、匹配度,从而增强用户关系的稳固性和可靠性。如南京大学图书馆通过“上书房行走”栏目在不同系科、师生、校友之间搭建起文化交流的平台,增强了用户之间的长效强联系^[17]。

(5)保障用户安全,是用户关系管理的现实需要。用户安全主要指用户的数据安全,图书馆在采集、存储、分析和利用用户数据时,特别是在与第三方合作时,要注重用户的数据安全,避免因数据丢失或泄露引发用户的信任危机,造成用户关系紧张,应通过本地存储、异地备份、数据加密、访问控制、合理



授权等有效手段保障用户数据安全。

4.4 培育用户导向的馆员能力体系

用户导向指图书馆把满足用户需求作为一切工作开展的逻辑起点和价值终点,为用户提供全方位服务和创造有用价值^[25]。图书馆员作为图书馆发展与进步的关键要素,在用户导向的理念实践与业务探索中将发挥主导作用。因此,培育用户导向的馆员能力体系至关重要。

(1)夯实以用户为中心的基本认知。馆员作为用户导向的实施主体,应加强以用户为中心的基本认知:①用户是图书馆存在的意义和价值,推动着图书馆的发展与进步;②用户不单纯是图书馆的服务对象,应更多参与图书馆的建设;③注重用户需求的发现和用户体验的评估,在服务设计中有效吸纳用户诉求和考虑用户体验;④构建全过程的用户关怀,从规划制定到组织运行、从应用开发到服务提供,用户的需求都应该得到优先考虑和适当满足。

(2)培养用户关系管理的必备素质。①塑造馆员的职业素养和职业精神,深刻领悟职业、专业 and 事业三者的内涵与关系,筑牢图书馆发展之根基;②提升馆员的管理决策能力,包括馆领导的决策力、部门主任的领导力、基层馆员的执行力,积聚图书馆发展之动力;③强化馆员的沟通与协作能力,包括积极倾听、清晰表达、理解用户、协作支持等,与用户形成良好互动机制,构建图书馆发展之底气;④完善馆员的学习意识与创新馆员的学习能力,包括对新技术、新功能、新需要、新目标等的主动感知和跟踪式学习,挖掘图书馆发展之潜能。

(3)提升面向用户服务的专业能力。馆员的专业能力是图书馆专业化发展和实现用户导向服务的核心保障,主要包括:①馆藏资源的专业建设能力,馆藏资源不应一味追求大而全、广而博,而要充分立足文化传承与文献利用的双重职能,满足用户所需;②馆舍功能的专业开发能力,积极探索存量空间的再开发与再利用,以用户需求为导向构建凸显主题特色、资源特色、文化特色的馆舍空间,打造动静相宜、虚实融合、动态交互的未来型知识服务场景;③知识服务的专业建构能力,图书馆作为获取知识的门径^[26],应在服务用户终身学习和社会文化发展的新需要中不断促进知识的创新与创造,推动从资源、空间的初阶保障式服务到知识、文化的高阶引领式服务,如信息文化建设。

5 结语

用户关系管理是图书馆现代化转型与高质量发展的时代利器。随着“以用户为中心”服务理念的不断践行,图书馆需更加注重用户关系的理论建构和实践创新。然而外部环境和行业环境的不断变革给用户关系管理带来了诸多挑战,增加了不确定性,但同时也创造了新的生长维度和探索空间,特别是《高校图书馆用户关系管理指南针报告》的发布,将为图书馆用户关系管理注入强劲动力,发挥专业导向作用。

参考文献

- 胡立琴,赵鑫,罗阿玲.客户关系管理[M].重庆:重庆大学出版社,2021:11-15.
- 来雪玲.图书馆用户关系管理[J].图书馆学研究,2004(9):47-49.
- 胡媛,曹阳,张发亮,等.基于用户关系的数字图书馆社区知识需求聚合模型构建[J].图书馆学研究,2017(21):45-52.
- 谢萍.基于CRM理论的高校图书馆阅读推广服务研究[J].图书馆学刊,2017,39(4):5-8.
- Siriprasoetsin P, Tuamsuk K, Vongprasert C. Factors affecting customer relationship management practices in Thai academic libraries[J]. International Information & Library Review, 2011, 43(4): 221-229.
- 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[J].大学图书馆学报,2024,42(1):23-32.
- 胡媛,赵雪芹.基于用户关系的数字图书馆社区知识库构建[J].图书馆学研究,2016(2):32-39.
- 刘速.浅议数字图书馆知识发现系统中的用户画像——以天津图书馆为例[J].图书馆理论与实践,2017(6):103-106.
- 辛晓辉.基于CRM策略的数字图书馆信息服务系统研究[D].南京:南京工业大学,2005.
- Stewart M C, Atilano M, Arnold C L. Improving customer relations with social listening: a case study of an American academic library[J]. International Journal of Customer Relationship Marketing and Management, 2017, 8(1): 49-63.
- 张更平,陈红艺,宁子晨,等.基于用户关系管理的高校图书馆数字学术服务重塑[J].大学图书馆学报,2024,42(3):49-55.
- 刘志国,陈威莉,王景文.知识建构框架下地方高校图书馆用户关系管理的实践探索[J].大学图书馆学报,2024,42(4):51-57.
- 张焕敏,钱佳平,叶杭庆.用户作为“服务对象”与“合作者”的双重角色——密歇根大学图书馆网站可用性调查方法案例研究[J].图书情报工作,2013,57(17):58-62.
- ACRL. Bridging the gap: mobile librarian outreach in the wake of a pandemic [EB/OL]. [2024-01-05]. <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/26185/34123>.
- 陈建龙,赵飞,及桐.基于信任理论的北京大学图书馆用户关系管理新探[J].大学图书馆学报,2024,42(1):11-16.
- 王学琴,李爱国.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[J].大学图书馆学报,2024,42(1):17-



- 22,39.
- 17 翟晓娟,张宇,黄贤金.基于文化营销的南京大学图书馆用户关系管理新探[J].大学图书馆学报,2024,42(4):42-50.
- 18 于姝,陈科,杜小军,等.智慧图书馆建设背景下基于 SCRM 理论的高校图书馆用户关系管理探究——以四川大学图书馆为例[J].大学图书馆学报,2024,42(5):37-45.
- 19 钟德强.图书馆与用户共创服务模式研究——以邻里图书馆为例[J].国家图书馆学刊,2023,32(1):46-55.
- 20 杜若礼.家庭图书馆建设研究——以东莞图书馆“我+书房”为例[J].河南图书馆学刊,2023,43(4):78-80.
- 21 中国全民阅读网.“千年古城·万家书香”:搭建“主客共享”阅读新空间[EB/OL]. [2024-01-05]. https://www.nationalreading.gov.cn/wzzt/2023qmydyxxm/202312/t20231218_822546.html.
- 22 光明网.慕了!大学宿舍楼下藏着高颜值书屋[EB/OL]. [2024-01-05]. <https://m.gmw.cn/baijia/2021-12/09/1302713695.html>.
- 23 吴建中.图书馆是社会的安全空间[J].图书馆论坛,2021,41(9):9-10.
- 24 王世伟.图书馆的空间设计与高质量发展[J].图书馆杂志,2024,43(3):9-17.
- 25 李晓光.以用户为导向的公共图书馆服务需求侧管理模式研究[J].图书馆建设,2019(S1):55-58,62.
- 26 吴建中.国际图联/联合国教科文组织公共图书馆宣言 2022[J].中国图书馆学报,2022,48(6):126-128.
- 作者单位:李天硕,中国科学院文献情报中心,中国科学院大学经济与管理学院,北京,100190
王宇、刘德偲,沈阳师范大学图书馆,辽宁沈阳,110034
- 收稿日期:2024年7月5日
修回日期:2024年11月20日
- (责任编辑:关志英)

Library User Relationship Management: Evolution, Realistic Challenges and Development Path

LI Tianshuo WANG Yu LIU Sisi

Abstract: In the new era of digital and intelligent transformation and development, libraries are facing new challenges in their information organization and user service models. It has become crucial and practically significant for libraries to maintain their information service advantages and enhance their core competitiveness through user relationship management. Libraries have always adhered to the “user-centered” service philosophy. In the face of the digital and intelligent era, user relationship management is seen as a powerful tool to promote the modernization and high-quality development of libraries. Through research methods such as literature review, comparative research and case analysis, this study examined the research progress of user relationship management under different library forms. It analyzed specific practical cases of user relationship management in 11 libraries at home and abroad from two dimensions: effective measures and existing deficiencies. It also explained the three major challenges faced by library user relationship management in the context of the digital intelligence era, namely, the diversity of users’ ways of utilizing libraries, the polymorphism of user resources and spatial demands and the criticality of user environment and data security. On the basis of the development process and practical challenges, the article constructs a development path for user relationship management from four aspects: (1) establishing a system of user relationship management, including clarifying the significance and objectives of user relationship management, decomposing user relationship management into specific tasks and establishing an effective user relationship maintenance mechanism; (2) innovating user service logic and interaction mechanisms, including constructing a hierarchical interaction mechanism based on user sources, building an interactive co-creation mechanism based on user needs and constructing an evaluation and feedback logic based on service optimization; (3) focusing on the construction and application of user data systems, including perceiving user needs, segmenting user groups, constructing user personas, providing personalized services and ensuring user security; (4) cultivating a user-oriented librarian capability system, including consolidating basic cognition centered on users, cultivating essential qualities for user relationship management and enhancing professional capabilities for user-oriented services. Through systematic research and path construction of user relationship management, this article can provide useful references and implementation guidelines for user relationship management in libraries in the new era, promoting innovative development in the library cause.

Keywords: Library; User Relationship Management; Development Paths