



基于用户关系管理的高校图书馆数字学术服务重塑

□张更平 陈红艺 宁子晨 慎金花*

摘要 在数字学术与“人工智能+”融合发展的背景下,高校图书馆面临满足用户即时性、个性化、精细化需求的挑战。本文采用文献调研方法,梳理了图书馆数字学术服务研究现状,并对42所一流大学建设高校的图书馆进行了网站调研。结果显示,我国高校图书馆数字学术服务目前总体上处于实践探索期,服务内容和方式等方面仍有待大幅提升。为应对这些问题,本文提出了基于用户关系管理理论的服务重塑流程,通过识别需求和动机、构建用户画像、服务设计与创新、实施与监督、馆员培训与发展五个阶段的紧密互动,洞察用户的偏好与需求,提供彰显用户主体性和能动性的数字学术服务,进而提升用户的学习与研究质量。

关键词 高校图书馆 数字学术服务 用户关系理论 服务重塑

分类号 G252.8

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2024.03.007

1 研究背景

智能技术的日新月异与深度融入,已对科学研究传统范式带来了重大变革,同时亦在深刻地推动着教育生态的演进与重构。2007年,图灵奖得主吉姆·格雷(Jim Gray)从科学方法演变的角度提出了科学研究的第四范式^[1],学者们将数据变成科学研究活动的基础和工具,利用海量数据的知识对象化、可计算化,构造基于数据的知识发现和协同研究^[2]。“科学智能”不仅对教育方式、学习方式和未来学校产生了深远影响,而且已经深入到教育理念、教育文化和教育生态之中^[3]。

在密集型数据和数字技术的共同推动下,数字学术服务成为图书馆未来转型的重要方向和前进动力^[4]。美国大学与研究图书馆学会(ACRL)发布的《2016年学术图书馆发展趋势》中提出,数字学术是未来图书馆领域发展的十二大趋势之一^[5]。北美研究型图书馆协会(ARL)在《研究型图书馆在研究和学习方面采用新兴技术的现状》(2021)报告中将开发数据服务、提供机器可操作的馆藏、开展数据科学教育等实践列为“推进数字学术”的重点内容,并为成员馆的工作人员提供专业培训机会^[6]。2023年中国图书馆年会开设了“数字学术服务与未来图书

馆”主题论坛,共同探讨科学研究范式变化对高校图书馆数字学术服务的影响,以推动图书馆高质量发展。在此背景下,本文剖析了我国高校图书馆数字学术服务的不足,运用用户关系管理理论进行服务重塑,以期洞察用户的偏好与需求,提供彰显用户主体性和能动性的数字学术服务,进而推动高校图书馆在数字学术生态中发挥更为核心的作用。

2 数字学术服务的国内外研究现状

数字学术是一个包容性概念,本身仍在不断发展^[7-9],它以计算和数据密集型任务为特征,引发了对新主题领域的变革性探索,改变了学科界限,使得学术工作流程变得更加复杂,也更加独特。数字学术服务旨在促进和支持数字环境下的学术研究,它要求大学图书馆充分利用各类数据资源、数字技术、工具和方法等优势,面向数字学术研究的全过程,深度融入科研流程的各个环节,提供嵌入式、系统化的全方位服务^[10]。

面对数字技术应用带来的科学研究范式改变和教学环境的挑战,国内外学者就数字学术服务开展了积极探索和研究。国外学者详细分析了研究人员的数字工作流程,探索了高校图书馆在学术交流、科

* 通讯作者:慎金花, ORCID:0000-0002-5795-0432, 邮箱:shenjinhua@tongji.edu.cn。



学研究以及人才培养中的价值和作用,进而为服务的设计和 implement 提供依据^[14],分享了各国高校图书馆的数字学术服务经典案例^[12-15],研究了数字学术服务过程中馆员能力提升^[16]及压力缓解^[17]问题,并通过替代计量^[18]、逻辑模型^[19]、比对联合国可持续发展目标^[20]等方法评估了服务能力水平。在借鉴国外理论及实践研究的基础上,国内学者结合我国国情,提出了图书馆具备人员储备、软硬件工具及空间资源等优势,从组织机构变革、空间、资源和服务等层面探讨图书馆的发展^[21-24],并且提出了数字学术服务能力成熟度模型^[25]。

综上,数字学术服务已成为高校图书馆在数字化时代背景下的重要发展方向。国外高校图书馆纷纷设置了专门的“数字学术服务”部门,有机融合并深度整合了图书馆传统服务内容,如物理空间、数字资源、科研服务与教学培训等,形成了具有创新性和系统性的服务模式。国内相关研究以探讨数字学术服务可行性为主,未能较好结合业界实践现状。鉴于此,本文调研了42所国内一流大学建设高校图书馆的组织架构现状,以了解我国高校图书馆数字学术服务的部门设立情况。同时,本文结合学界及业界所涉数字学术服务内容,从数字学术空间、数字资源、科研服务、教学与培训四个方面,剖析我国高校图书馆数字学术服务实践现状。

3 国内一流大学建设高校图书馆数字学术服务实践调研

3.1 调研目的和调研方法

本文采用网络调研法,以2017年教育部公布的42所一流大学建设高校为研究对象,统计分析各高校图书馆网站的信息,第一轮调研时间为2023年9月,在初步分析之后,于2024年2月完成了第二轮调研,以进一步核实和补充相关信息,调研内容为数字学术环境下,各图书馆组织架构、物理空间、资源建设、科研服务、教学与培训的实践现状。

3.2 调研结果

3.2.1 组织架构

我国高校图书馆普遍以业务流程或服务职能为主导设置部门,仅有少数高校设立了数字学术服务相关部门。随着图书馆角色从文献中心向读者中心转变,越来越多的图书馆整合重设了诸如数字图书馆、教学支持、情报分析、学科服务及知识产权信息

分析等业务部门,以满足读者日益多样化的需求。为更好地推动服务适应数字化和信息化的发展要求,少数高校图书馆创新性地设立了数据服务中心、学术交流与服务中心、数据管理与支持中心及知识服务中心等部门,北京大学、天津大学、上海交通大学等7所高校是这一实践的先行者。

3.2.2 物理空间

高校图书馆致力于开拓更具创新性的个性化学习分享空间及新技术体验空间。42所高校图书馆均设立了多元化的学习分享空间,这些空间内部装备了数字化教学设施,包括高性能计算机、高清显示屏以及多媒体讨论桌等,旨在全面满足读者在学术研讨、知识分享与交流方面的需求。值得一提的是,北京大学图书馆创建了“学术写作自习室”,不仅设立了专门的一对一咨询指导区域,更通过自习室志愿者和图书馆教师的介入,为学生提供针对性的论文写作指导。此外,北京大学、天津大学、华东师范大学等9所高校设立了新技术体验空间,普及智能编程车、VR体验设备及资源、无人机等最新产品,为读者构建了集新技术体验、创意交流及知识拓展于一体的综合性平台。

3.2.3 资源建设

荐购及系列讲座广泛用于提升资源使用满意度,部分高校拓展了开放存取及数据托管类数字学术服务。42所图书馆均建立了灵活的资源荐购通道,及时响应读者个性化需求,并通过推文、培训、微课等多种形式拓展数字学术资源使用覆盖面。部分高校整合了学术资源,推出了开放存取和数据托管等创新服务,为读者提供了更为便捷的资源获取及使用途径。北京大学图书馆建设了“开放研究数据平台”,专注于提供研究数据的管理、发布和存储服务,显著提升了研究数据的价值,也为科研领域的合作与创新注入了新的活力。清华大学图书馆开设的“开放科学”栏目,致力于为学者、科研管理者及对学术传播感兴趣的组织提供开放科学相关政策信息。复旦大学图书馆设立的“复旦大学社会科学数据平台”,通过科研数据管理提升科研工作质量,为学术发展贡献了重要力量。

3.2.4 科研服务

各馆科研服务仍以文献计量为主,少数开始拓展投稿辅导类更多元的数字学术服务。42所图书馆均开展查收查引查新服务、学科服务、知识产权信



息服务以及咨询情报服务等业务,为读者提供科研学术支持。上海交通大学、复旦大学、东南大学以及山东大学等高校图书馆设立了专门的数据服务模块,通过文本挖掘与分析、元数据处理、数据可视化及研究影响力评价等方法,深度挖掘分析科研数据,极大地提升了科研工作的效率和质量。此外,少数高校还提供了更为精细化的服务,清华大学设立了专门的“投稿索引”服务,为全校师生提供论文投稿相关的咨询和指导。

3.2.5 教学与培训

教学与培训呈现多样化发展态势,部分高校着手提升用户的数字素养。各高校图书馆普遍承担着信息检索分析类课程任务,并开展了以资源获取、工具使用、论文写作、科研创新等为主题的系列讲座。与此同时,部分高校注重新技术、新工具、新方法的应用,将数字素养作为培训目标,助力用户更好地适应数字化时代对学术研究的新要求。北京大学图书馆通过“数据素养系列”讲座,聚焦于可视化软件、文献管理软件、工具类软件的使用。武汉大学将原有栏目升级为“数字素养培训”,内容涵盖信息通信技术素养、数字创造与创新、数据伦理、大语言模型类新方法等多个方面。同济大学“济图讲堂”在传统的培训内容外,新增了新生写作训练营及数据素养训练营。

3.3 结果分析

根据调研可知,我国高校图书馆数字学术服务正处于实践探索期。在组织架构设置中,数字学术服务大多分散在图书馆的各职能部门及业务条线中,鲜有高校专门设置数字学术服务部门。通过对数字环境的深入探索与对物理环境的重新评估,高校图书馆积极开展数字学术相关服务,以满足用户多样化、动态化的需求,提升用户体验,展现了其对用户关系管理的重视。然而,仅有四分之一的高校设立了新技术体验区,提供开放存取及数据托管的高校更是寥寥无几,能够开展覆盖数字学术全流程的科研服务的高校也为数不多,信息素养类培训在跨学科整合及培训方式方面仍有差距。因此,还需重新审视用户关系管理理论,通过系统规划与整合,优化高校图书馆数字学术服务能级。

4 基于用户关系管理的高校图书馆数字学术服务重塑

4.1 理论基础

在从传统的资源建设导向到服务创新导向转变的进程中,营销学中的客户关系管理理论逐渐被引入图书馆学领域,应用于流通服务、用户管理、参考咨询、共享空间研究、网站评价、服务模式构建等方面,逐渐形成了面向图书馆的用户关系理论^[26-30]。2023年底,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联合发布了《高校图书馆用户关系管理指南针报告》,构建了高校图书馆用户关系管理的理论框架^[31],业界学者探讨了基于信任理论的北京大学图书馆用户关系管理实践^[32]及东南大学图书馆基于用户关系管理的服务经验^[33]。

数字技术对科研范式和教育环境带来了巨大的变革,图书馆用户的诉求从基本信息获取转变为对深入研究支持的需求,用户角色从被动的信息接受者转变为图书馆服务的积极参与者和合作者,这要求图书馆服务向用户中心化的方向发展。因此,本文尝试将凸显服务对象主体性和能动性的“用户关系管理”应用于图书馆数字学术服务重塑过程,以提升用户体验,增强用户黏性,更好地发挥图书馆在数字化学术生态中的积极作用。

4.2 高校图书馆数字学术服务重塑流程

服务重塑是一个持续迭代的过程,通过重新评估、重新设计和重新构建服务内容,以适应新的趋势、满足动态需求、提高效率或者达成其他战略目标,旨在保持组织与用户需求的一致性,同时提升组织的竞争力和持续性。基于用户关系管理理论,结合实际工作经验,本文提出了高校图书馆数字学术服务重塑流程,如图1所示,包括识别需求和动机、构建用户画像、制定服务重塑策略、实施与监督、馆员培训与发展五个阶段。基于调研分析数字学术生命周期中的用户需求,结合用户行为数据,精准识别用户角色及其需求偏好,明确不同用户群体的需求特性。以此为依据,本文借鉴KANO模型划分了服务层级,并进一步为各类服务设定了明确的目标和量化的评估指标。通过综合运用用户满意度调查和用户行为追踪等评估手段,科学衡量新流程的实施效果,进而确保服务质量得到持续提升。同时,在服务重塑过程中,馆员需持续提升数字素养和服务能力,以满足用户需求,打造卓越服务。

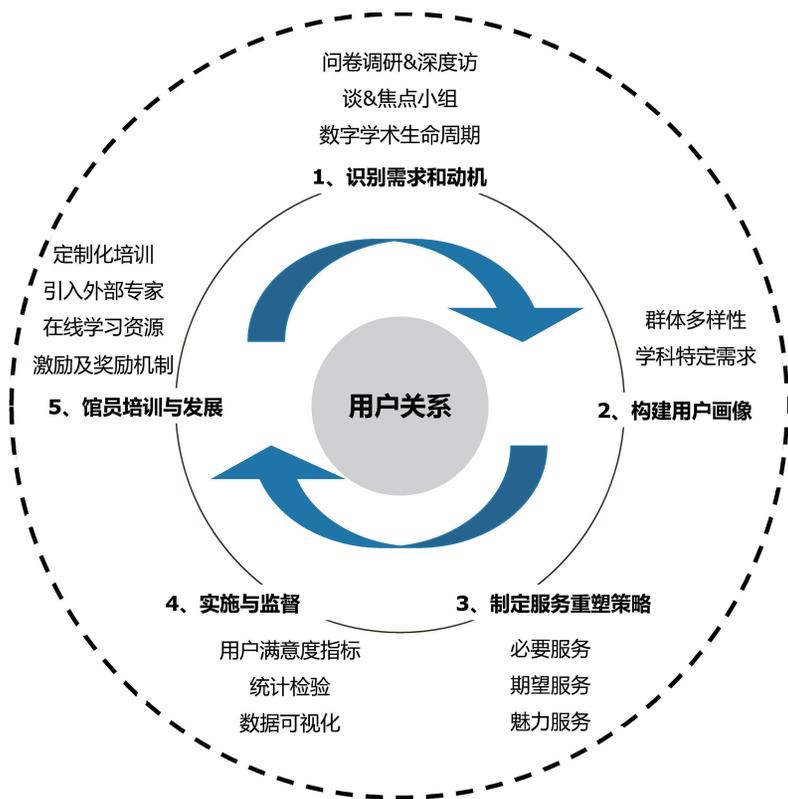


图1 高校图书馆数字学术服务重塑流程

4.2.1 识别需求和动机

在数字学术环境中,科研生命周期已展现出了新的特质,特别是在数据的获取、存储、分析以及共享等核心环节。通过用户调研以及工作实践,笔者提出了基于数字学术生命周期的核心需求,如表1所示。在不同的阶段,用户的需求不再局限于“有资源”,而是期望在研究过程中“有情报”“有支撑”。以资源服务为例,在学术研究过程中,除相关领域的文献保障外,用户希望馆员运用情报学方法,深入挖掘技术领域的热点和前沿,并通过可视化手段揭示技术发展的内在逻辑,为项目申请和实施提供有力的情报支撑。另外,随着我国知识产权强国战略的深入推进,专利文献检索、专利挖掘与布局、专利管理与运营等内容已然融入学术研究的全过程,专利文献因此逐渐与科技文献并肩,共同成为学术研究中不可或缺的重要资源。因此,在数字学术服务重塑的开端,须通过问卷调查、深度访谈、焦点小组等方式,挖掘辨别用户的实际需求,精准地把握数字学术生命周期中可切入的关键环节,优化创新服务内容,进而推动学术研究高效发展。

表1 基于数字学术生命周期的核心需求

数字学术生命周期	核心需求
研究规划	文献资源保障 知识产权布局规划
项目申请	研究现状、热点、前沿分析 数据检索、图表制作 科技查新、查收查引
研究实施	文献计量分析 专利挖掘及布局
项目结题	学术出版 专利申请及答复咨询 查重服务
数据存储与学术交流	机构知识库建设与维护 科研数据管理 科研成果评价
数据共享与再利用	机构知识库信息管理 专利管理运营咨询

4.2.2 构建用户画像

不同用户群体对数字学术服务需求呈现出显著的差异性,这种差异不仅体现在用户个体之间,更与他们的科研身份和学科属性紧密相连。王迪对不同科研身份与学科背景的用户在科研生命周期各个阶



段的需求进行了深入研究,发现博士生更注重科研项目申请书撰写的服务,硕士生更关注图书馆提供的物理空间与数字设备及科研成果出版共享,本科生对于文献检索服务期待更高;自然科学与社会科学领域的学者对科研立项与项目实施阶段的数字学术服务期望度更高,人文与艺术学科领域的学者更加注重成果出版阶段的数字学术服务^[34]。因此,在重塑服务的过程中,须高度关注不同科研身份用户的需求表达,构建用户画像,精准设定不同身份用户在各学术阶段的差异化服务指标和目标。

4.2.3 制定服务重塑策略

借鉴 KANO 模型^[35],可将图书馆数字学术服务进一步细分为必要服务、期望服务与魅力服务三个层次。必要服务是用户认为必须满足的最基本要求,这些服务通常涉及资源检索、借阅服务、空间等基础功能,如果在这些基本服务上表现不佳或存在缺失,用户将感到不满,图书馆应确保这些服务的稳定性、可靠性和易用性。期望服务反映了用户的更高期望,涉及用户体验、服务效率、个性化需求等方面,图书馆需要深入了解用户的具体需求和偏好,并据此调整和优化服务,增强用户的满意度和忠诚度。魅力服务是图书馆提供的超出用户期望的增值服务,这些服务通常具有创新性、个性化和高附加值的特点,能够为用户带来意想不到的惊喜,图书馆需密切关注行业动态和技术发展趋势,不断创新服务模式和内容,以满足用户日益增长的个性化、多元化需求。通过内容的细化,可以更清晰地确定每个服务层次的特点和要求,设定相应的服务目标及指标。

4.2.4 实施与监控

在用户关系理论的框架下,高校图书馆应致力于构建一个综合性、多维度的用户信息系统,深度整合读者的借阅、空间使用、资源使用、学术服务需求等行为数据。通过对这些数据的挖掘与分析,图书馆可获得一个精细化、动态化的用户学术需求图谱,从而精确掌握读者的学术需求、研究动向与服务感知,进而辅助迭代升级数字学术服务策略。例如,通过构建读者学术画像,提供基于研究主题的定制化资源推荐服务;借助智能问答系统,提供即时、专业的学术参考咨询服务;结合读者学术发展阶段,提供针对性的科研素养培训与能力提升课程等。同时,数字学术服务的优化是一个持续迭代、动态调整的过程,图书馆需要将这些个性化的学术服务策略应

用于实践,并通过科学的指标体系和有效的用户反馈机制,全面评估服务效果。通过实施、监控、评估与反馈的闭环管理机制,确保数字学术服务的质量与效果实现螺旋式上升,持续满足读者不断变化的学术需求,并推动图书馆学术服务向更高层次、更深领域发展。

4.2.5 馆员培训与发展

培训与发展对于数字学术服务的持续优化具有关键作用。欧盟《公民数字能力框架》及联合国教科文组织《数字素养全球框架》明确指出,数据已不仅仅作为信息的载体存在,而是已经转化为具有操作性的核心资源。在这一转变过程中,数字资源的高效运用以及数字能力的系统提升显得尤为重要。为此,馆员与用户相互学习、共同成长的生态环境必不可少。在必要服务层面,应将追求用户体验的极致化作为核心目标,确保零投诉、无抱怨成为服务质量的底线标准,同时,用户的积极反馈应被视为服务质量的重要评价指标。在期望服务层面,应深入贯彻用户细分理念,针对不同用户群体的需求差异,提供分层分类、精细化和个性化的服务支持。在魅力服务层面,应通过提升馆员的专业素养和不懈努力,力求为用户创造超越预期的服务体验,从而持续提升服务的整体效能和价值。为实现上述目标,需要持续加大对馆员的培训力度,确保馆员不仅具备扎实的专业知识,还能紧跟数字学术的前沿动态和技术趋势,不断提升自身的数字素养和服务能力,推动数字学术服务不断迈向新高度、为用户创造更加卓越的服务体验。

5 总结与展望

本文梳理了国内外高校图书馆数字学术服务的研究脉络,通过调研 42 所一流大学建设高校图书馆,发现我国高校图书馆在数字学术服务转型进程中正处于实践探索期,大多数图书馆将数字学术服务内容分散于原有职能架构中,尚未形成与教育环境及科学研究范式变革同步的服务体系。针对这一现状,本文提出了以用户关系管理理论为基石的服务重塑流程,以用户需求和体验为核心,通过持续迭代和优化服务内容与方式,提升图书馆数字学术服务的整体效能和质量,从而更加精准地助力学术研究和知识创新。未来,笔者认为可以细化落实流程中的服务重塑策略制定环节,继续深化用户关系管理理论在服务实践中的应用。



参考文献

- Hey T, Tansley S, Tolle K. The fourth paradigm: data-intensive scientific discovery[M]. Remond; Microsoft Research, 2009; XVIII.
- 梁娜,曾燕. 推进数据密集科学发现提升科技创新能力:新模式、新方法、新挑战——《第四范式:数据密集型科学发现》译著出版[J]. 中国科学院院刊,2013,28(1):115-121.
- 郑庆华. 人工智能赋能创建未来教育新格局[J]. 中国高教研究, 2024(3):1-7.
- 陈建龙. 新时代大学图书馆现代化论纲[M]. 北京:北京大学出版社,2023:183.
- Association of College and Research Libraries. 2016 top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education[EB/OL]. [2024-03-06]. <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9505/10798>.
- Association of Research Libraries. Mapping the current landscape of research library engagement with emerging technologies in research and learning: final report [EB/OL]. [2024-03-06]. https://www.arl.org/wp-content/uploads/2021/04/2021_04_09-emerging-technologies-final-report.pdf.
- 王贤. 美国伊利诺伊大学香槟分校图书馆数字学术服务及启示[J]. 图书情报工作,2018,62(11):143-150.
- 曾熙,王晓光. 数字学术:概念、特征与案例分析[J]. 数字图书馆论坛,2019(3):2-10.
- 涂志芳,刘细文. 数字学术服务的内容与形式:一项系统综述和比较研究[J]. 图书情报工作,2023,67(8):104-114.
- 蔡迎春,严丹,周琼,等. 赋能与创新:数字学术服务的多元内容与实践发展[J]. 大学图书馆学报,2022,40(6):55-63.
- Al-Aufi A, Genoni P. An investigation of digital scholarship and disciplinary culture in Oman[J]. Library Hi Tech, 2010,28(3):414-432.
- Montoya R D. Boundary objects/boundary staff: supporting digital scholarship in academic libraries[J]. Journal of Academic Librarianship,2017,43(3):216-223.
- Lee J, Chung E. Research information service development plan based on an analysis of the digital scholarship lifecycle experience of humanities scholars in Korea: a qualitative study[J]. Science Editing,2023,10(2):127-134.
- Ocholla D N, Ocholla L. Readiness of academic libraries in South Africa to research, teaching and learning support in the fourth industrial revolution[J]. Library Management,2020,41(6-7):355-368.
- Taylor F, Jafary M. Shifting Horizons: a literature review of research data management train-the-trainer models for library and campus-wide research support staff in Canadian institutions[J]. Evidence Based Library and Information Practice,2021,16(1):78-90.
- Keinan-Schoonbaert A, Rees G. A season of place: teaching digital mapping at the British library[J]. Journal of Map and Geography Libraries,2019,15(2-3):239-262.
- Nadyasari N F, Rahmi R, Joho H. Technostress on academic librarians working in digital scholarship during the pandemic in Indonesia[C]. 24th International Conference on Asian Digital Libraries, Vietnam Natl Univ, Hanoi, Vietnam. 2022: 270-289.
- Yang S Q, Dawson P H. Altimetric and their potential as an assessment tool for digital libraries[C]. 5th IEEE International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services, Greater Noida, India. 2018:351-354.
- Longmeier M M, Murphy S A. Framing outcomes and programming assessment for digital scholarship services: a logic model approach[J]. College and Research Libraries, 2021, 82(2):142-157.
- Missingham R. A new lens for evaluation—assessing academic libraries using the UN sustainable development goals [J]. Journal of Library Administration,2021,61(3):386-401.
- 周力虹,李平,王迪. 基于业务流程管理的高校图书馆数字学术服务提升路径研究——以某“双一流”大学图书馆为例 [J/OL]. 图书情报知识, 1-12[2024-04-01]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/42.1085.G2.20230625.2223.008.html>.
- 刘兹恒,涂志芳. 数字学术环境下学术图书馆发展新形态研究——以空间、资源和服务“三要素”为视角[J]. 图书情报工作, 2017,61(16):15-23.
- 郑琪,王丽媛. 数字学术背景下北美高校图书馆组织机构变革研究——以布朗大学和多伦多大学为例 [J]. 新世纪图书馆, 2018(8):83-87.
- 曾粤亮. 美国高校图书馆数字学术中心服务调查与分析[J]. 图书与情报,2017(4):25-33.
- 王英,叶兰,赵雅,等. 高校图书馆数字学术服务能力成熟度模型构建研究[J]. 大学图书馆学报,2023,41(5):49-61,68.
- 何年琴. CRM在高校图书馆流通服务中的应用[J]. 图书馆理论与实践,2004(3):72-73.
- 张建民. 文献提供服务实施客户关系管理的策略[J]. 图书馆论坛,2003(6):175-177,212.
- 施发富,许春漫. 基于CRM的信息共享空间构建研究[J]. 图书馆杂志,2009,28(10):38-41.
- 尹怀琼,朱雷,查颖,等. 基于CRM-BSC的图书馆网站评价[J]. 高校图书馆工作,2012,32(1):72-74.
- 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.
- 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.
- 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.
- 王迪,周力虹. 科研生命周期视角下高校图书馆数字学术服务用户需求差异性研究[J]. 图书情报工作,2023,67(18):57-68.
- Kano N, Seraku N, Takahashi F, et al. Attractive quality and must-be quality[J]. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 1984, 14(2):147-156.

作者单位:同济大学图书馆,上海,200092

收稿日期:2024年4月10日

修回日期:2024年4月25日

(责任编辑:李晓东)



Remodeling of Digital Scholarship Services in Academic Libraries Based on User Relationship Management

ZHANG Gengping CHEN Hongyi NING Zichen SHEN Jinhua

Abstract: The advent and universal of scholarly communication and the widely application of artificial intelligence in digital scholarship have posed both opportunities and challenges for academic libraries with patrons anticipating more diversified library services delivered through convenient, customized and refined ways. This paper aims to investigate the current development of digital scholarship services in China's academic libraries and explore how these services can be reshaped based on user relationship management. With methods of literature review, the development trends and innovative models of digital scholarship services of academic libraries were studied. By website surveys, it probed into the digital scholarship services and the operational structure of libraries from 42 of the first-class universities in China. The study reveals a comparison of digital scholarship services in China and abroad and concludes that the digital scholarship services in academic libraries in China are still in its infancy. Although academic libraries are attentive to user relationships and continuously adapt their services to meet the diverse needs of users, there is a scarcity of universities capable of delivering comprehensive research services according to the scientific research paradigm and only a small fraction of the surveyed libraries have specific digital service department. Based on the theoretical foundation of user relationship management in the *Compass Report for Academic Libraries on User Relationship Management* released by Steering Committee of Academic Libraries in China, it proposes to remodel digital scholarly services in academic libraries in the context of digital scholarly communication from five perspectives. (1) To identify specific user demands according to scientific research life circle including data access, storage, analysis, and sharing. (2) To recognize different patterns of demands among disciplines and communities, constructing user profiles with differentiated service indicators and goals for efficient services. (3) To subdivide the digital scholarship services into three categories as basic services, expected services and value-added services based on the KANO model with detailed contents and standards to meet multi-level user demands. (4) To construct a multi-dimensional user management platform, integrating user data with library operational data to present the academic needs, research trends and service expectations of users and accurately evaluate the services through user feedback mechanisms. (5) To emphasis the importance of staff training by developing digital competencies, practices and knowledge to augment support for digital scholarship services. Further research on detailed remodel procedures and applications of user relationship management in practices are needed in future study.

Keywords: Academic Libraries; Digital Scholarship Services; User Relationship Management; Service Remodeling