



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

□于姝 陈科 杜小军* 姜晓

摘要 智慧化转型正在重塑图书馆的整体格局,也使其服务形态和用户关系面临变革和升级。四川大学图书馆基于社会化用户关系管理理论(SCRM),将深化用户关系置于智慧图书馆建设背景下,开展“以用户为中心”的双向联系网络建设,加强数据驱动的多源用户信息管理,深化用户参与促进价值共创,强化基于多维度服务能力提升的用户关系维护,在构建双向互动、高度黏合、协同共赢、持续稳定的智慧图书馆用户关系方面取得了一定的成效,期望能为高校图书馆用户关系管理思路创新和管理策略优化提供实践经验参考。

关键词 智慧图书馆建设 高校图书馆 用户关系管理 SCRM

分类号 G251

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2024.05.005

1 引言

高校图书馆是教育和信息服务的重要场所,精准把握用户需求,不断优化服务策略,是实现图书馆高质量发展的前提和保障。教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》(教高〔2015〕14号)强调了图书馆应坚持以人为本的服务理念,满足用户需求,不断提升服务效益和用户满意度^[1],对图书馆用户关系管理提出了高标准要求。2023年,教育部高等学校图书馆工作指导委员会发布的《高校图书馆用户关系管理指南针报告》指出,紧密围绕用户需求主动识变应变求变,增进用户信任,实现用户广泛参与是未来高校图书馆用户关系管理的着力方向和发展趋势^[2]。

在当前科技革命向纵深发展,引发教育数字化革命的时代背景下,我国图书馆正在经历向智慧图书馆的转型^[3]。国家“十四五”规划纲要将积极发展智慧图书馆作为关于“加快数字化发展,建设数字中国”的重要战略部署的关键点之一^[4]。近年来的研究显示,智慧图书馆建设背景下的服务变革主要聚焦在:融合新兴技术,打造信息服务互联共享体

系^[5];以数据驱动精准服务,满足用户个性化需求^[3];融合虚拟与现实创新服务环境,构建服务新生态^[6]等方面。与此同时,图书馆用户的需求也在发生着显著变化,对服务的时效性、精准度和体验感提出更高要求^[7],用户角色从单纯使用者逐渐拓展为服务的参与者和合作者^[8]。这就要求高校图书馆要以智慧化技术手段驱动信息双向互联,更精准地把握用户需求的变化趋势,通过协同共赢发展用户关系,建立更高效的用户管理机制以维系用户关系的稳固,从而推动智慧图书馆建设和高校图书馆高质量发展。

2018年以来,四川大学图书馆以“师生至上、服务至上、发展至上”为宗旨,以“高水平建设文化底蕴深厚、支撑学习革命、引领知识服务的一流大学智慧图书馆和未来学习中心”为目标,充分利用大数据、云计算、人工智能等新兴技术,为师生打造高效泛在、自动智能、个性精细的信息资源智慧型服务体系,全面感知用户行为,精准对接师生需求,积极构建双向互动、高度黏合、协同共赢、持续稳定的用户

* 通讯作者:杜小军,邮箱:609557883@qq.com。



关系。鉴于此,本文以四川大学图书馆为例,将深化用户关系置于智慧图书馆建设背景下,探寻图书馆用户关系管理新策略。

2 智慧图书馆建设背景下用户关系管理的理论发展和应用变革

智慧图书馆概念由芬兰奥卢大学图书馆的马库斯·艾托拉(Markus Aittola)于2003年提出,认为借助移动互联技术实现图书馆智慧化的服务和管理发展,使用户不受空间限制获取信息资源是智慧图书馆的核心^[9]。严栋于2010年在国内首次引入智慧图书馆这一概念,提出了智慧图书馆在技术层面还应包括物联网、云计算、智慧化设备等的相互融合^[10]。近年来,图书馆界围绕智慧图书馆建设展开了积极研讨,王世伟^[11]、柯平^[12]、初景利^[13]等认为图书馆的智慧化转型是其服务形态蝶变升级的关键要素,图书馆智慧化服务的特征在于:实现技术智能和人文智慧的有机融合,构建深度交互的智慧化服务场景,提供高效、深度、精准且多层次的用户服务体验,满足用户动态变化的多元需求。智慧化服务在促进图书馆用户关系深化发展方面也起到重要作用^[14]。

美国高德纳咨询公司(Gartner Group)于20世纪80年代提出了“客户关系管理”(Customer Relationship Management, CRM)的概念,其核心目标是基于用户需求提供个性化的服务体验,提高用户满意度,以促进企业与客户关系的发展^[15]。该理论在20世纪90年代被引入国内,随着图书馆界对服务创新的不断重视,逐渐进入图书馆学视野,形成面向图书馆服务的用户关系理论^[16]。目前,图书馆界对用户关系的研究主要聚焦在三个方面:一是从早期的用户行为分析^[17]、用户需求管理^[18]、用户忠诚度维系^[19]到基于大数据等新兴技术应用下的用户画像构建^[20]等方面,探讨用户关系质量提升的相关策略;二是从用户服务模式构建^[21]、用户服务评价^[22]到基于用户关系的图书馆服务能力提升^[23]等视角,探索用户关系维护的有效路径;三是对促进用户参与、用户价值实现等相关服务体系进行探索^[24],以促进用户关系发展。这些研究大多是基于用户管理理论的策略研究和实践探索等,缺乏结合

图书馆智慧化转型趋势和特征对用户关系管理进行的创新性、系统性研究。智慧图书馆建设背景下的用户关系管理应更加注重智慧化技术驱动下的双向沟通、精准服务、协同共赢和持续稳固的关系构建。从目前研究情况看,现有的基于CRM的用户关系管理理论体系在促进与用户之间建立长期、双向、深入的沟通,精确挖掘和高效利用用户信息,促进用户价值转化的用户关系管理整体策略方面,还存在一定的不足^[15],未能充分契合和全面覆盖智慧化图书馆建设背景下的用户服务特征和发展需求。在实践探索方面,尽管有学者开始关注智慧图书馆服务特征下的用户关系管理策略,如智慧化推送服务体系的构建^[25]、数据驱动的用户信息精细化管理^[26]、用户参与价值共创的形成机理研究^[27]等,但相关探索仍基于目前已有的图书馆用户关系管理框架,从而显示出一定的局限性。适用于智慧图书馆建设背景的用户关系管理亟须更为深入、系统化的思考和探索,以便优化现有理论和实践体系。

“社会化客户关系管理”(Social Customer Relationship Management, SCRM)一词来源于“客户关系管理”,由保罗·格林伯格(Paul Greenberg)于2009年首次提出^[28],被认为是CRM在信息技术发展和大数据时代背景下,与社交媒体等新兴技术融合升级形成的新范式^[29],其核心特征包括四个方面:“社交媒体等技术整合”“双向交流网络构建”“用户知识自动化获取”“用户价值转化”^[30]。SCRM强调用户互动的高效性、用户服务的精准化和用户价值的转化及与企业形成共创等要素与智慧化图书馆建设背景下的服务特征和发展需求形成契合^[31-32]。鉴于此,本文认为相较于CRM,SCRM的概念和其核心特征能更全面、准确、多元地反映和促进智慧图书馆建设环境下用户与图书馆之间的关系。基于SCRM进行智慧化转型背景下图书馆用户关系的系统性研究和探索,有助于推进图书馆用户关系管理理论的创新发展与实践应用的拓展,推动图书馆服务在智慧化进程中的持续优化与价值显化,促进高质量发展。

3 融合图书馆智慧化服务特征的 SCRM 用户关系管理模式

适用于智慧图书馆发展的用户关系管理模式,



应契合图书馆开展智慧化服务的各特征要素,并随服务变革和转型升级不断优化。采用 SCRM 理论为指导的图书馆用户关系管理模式构建并非是一种推翻重构,而是在 CRM“以用户为中心、识别需求、开展个性化服务”三项基本要素的基础上^[15],通过融入社交媒体和新兴技术应用,增强与用户沟通互

动渠道的畅通性,提升自动化信息获取和数据服务能力,凸显用户参与价值创造的重要性,促进图书馆服务的主体性和能动性^[30],综合形成的一种融合型创新性管理模式和策略,有利于促进图书馆用户关系管理的深化,如图 1 所示。

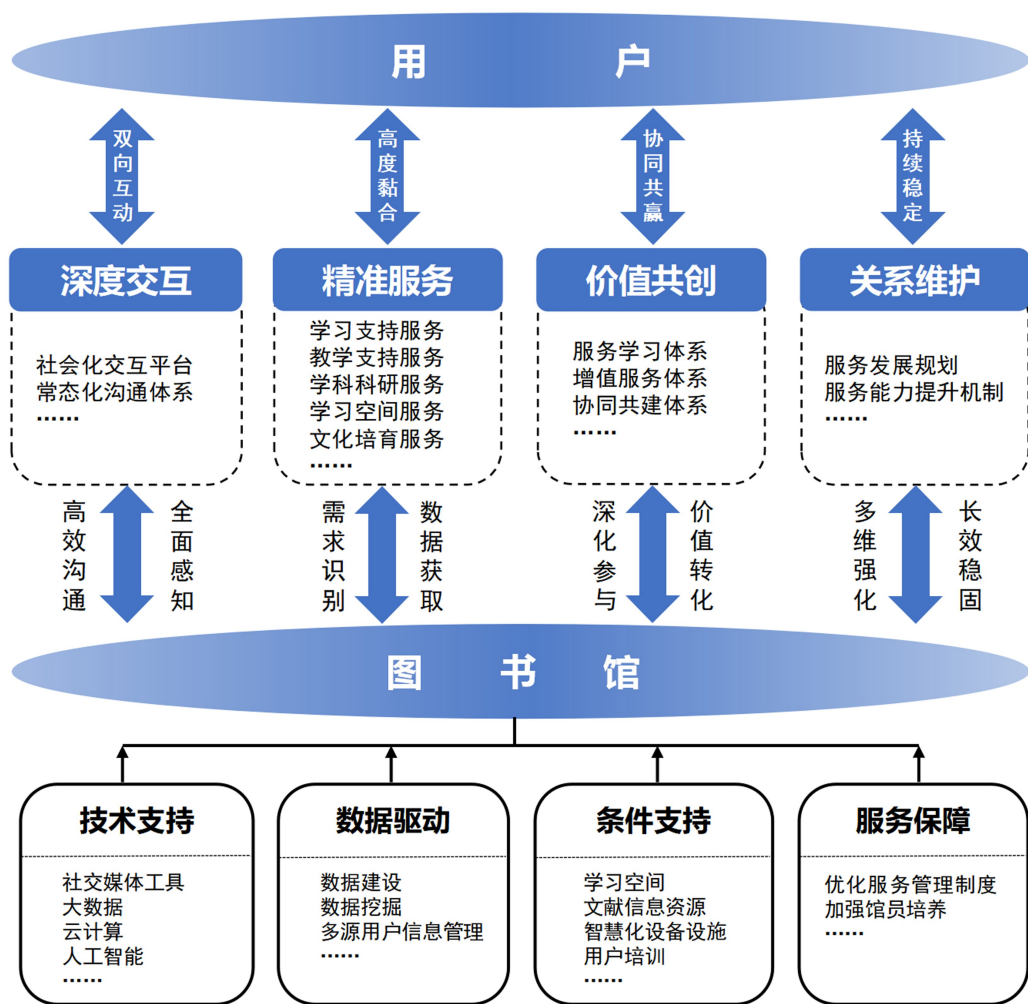


图 1 智慧图书馆建设背景下的 SCRM 用户关系管理模式图

该模式的要点体现在:图书馆以用户为中心,通过信息技术手段整合社交媒体和信息资源渠道等,建立双向联系网络,全方位感知用户行为,提高沟通效率,实现与用户的深度交互;加强数据驱动的多源用户信息管理和资源化处理,深入挖掘用户数据,识别不同用户群体的特定需求,打造高度契合用户需求的精准服务;提供资源、空间、培训等条件支持,构建深化用户参与的激励体系,促进用户价值转化,形成价值共创;通过优化服务管理制度等措施多维度加强服

务保障,维护长效稳固的用户关系。在此模式下,用户通过一系列的服务支持与图书馆形成了双向互动、高度黏合、协同共赢、持续稳定的良好关系。

4 SCRM 用户关系管理模式在四川大学图书馆智慧化建设背景下的应用

四川大学图书馆结合智慧图书馆建设目标和发展需求,根据每年面向全校不少于 3000 名用户和学校各核心部门、院系的团体用户不定期开展的相关



服务需求调查和图书馆用户大数据,深入分析用户行为、偏好倾向、服务需求等,采用 SCRM 用户关系管理模式,开展注重深度交互、强调精准服务、促进价值共创、强化关系维护的一系列用户关系管理实践探索。

4.1 构建媒介融合的双向联系网络,注重深度交互

社会化用户关系管理强调通过以社交媒体为主的媒介融合,促进以用户为中心的双向沟通,高效获取用户信息。媒介融合的核心在于实现不同媒体形式的多功能整合和技术融合,进而呈现一体化的趋势^[33]。四川大学图书馆基于“媒介融合”理念,以社会化媒体为基础,打造复合型交互平台,使图书馆与用户的互动交流呈现出多渠道覆盖、全方位接入和双向协同的显著特征,同时,通过关联用户的各类交互信息,为图书馆获取用户行为数据,感知用户需求提供了有力支撑。

在复合型交互平台构建方面,图书馆以微信、微博等社会化交互平台作为与用户交流的主要渠道,通过平台整合、数据融合等,实现图书馆社会化媒体与智慧门户、移动图书馆、数字资源服务平台、空间资源服务平台等不同系统、平台间的互联互通,提升用户交流互动体验。同时,在智慧门户和社会化媒体平台上引入生成式人工智能咨询系统,实现“7×24”的全开放、全天候用户交流互动,年均服务 8 万余人次。图书馆还将融媒体渠道拓展至学校层面,在教学区和学生生活区的智慧化设施中嵌入智慧图书馆、移动图书馆等平台,提升了图书馆现有渠道的传播效果,进一步实现用户互动沟通渠道的多元化和全覆盖。

为全面增强图书馆与用户深度、高效的沟通,形成双向联系网络,图书馆组建了用户关系保障团队,构建常态化沟通交流体系。其中用户沟通与反馈团队负责开展官方网站、官方社交媒体平台(微信、微博等)、馆长信箱、用户反馈系统等渠道的日常沟通交流,促进线上线下互动交流,监控舆论动态,确保用户需求、建议等得到及时响应和妥善处理。建立了志愿者参与机制,通过志愿服务主题交流会促进图书馆与用户面对面的沟通。配置了学科馆员精准服务团队,设置 15 名学科馆员,按照文、理、工、医四

大学科组建服务小组,围绕资源建设、教学科研、学科建设等方面开展院系走访工作,精准挖掘师生的实际需求。成立了信息公开与宣传推广工作组,采用跨部门横向合作模式,整合多元化、多维度宣传资源,建立高效的宣传推广体系,通过复合型交互平台将图书馆信息和资源全方位传递给用户,有效促进图书馆与用户关系的深化。2023 年,《中国图书馆网络影响力评价报告(2023—2024)》以图书馆的信息传播、互动交流、用户感知和影响力等因素为评价指标,对中国高校图书馆的网络影响力进行全面评价,四川大学图书馆网络影响力位列全国 1270 所本科院校中的第 9 位,新媒体影响力位列全国本科院校单项排名第 4 位^①。

4.2 数据驱动智慧化信息管理,深化精准服务

4.2.1 构建双向互联的数据管理系统,促进多源用户信息挖掘与资源化应用

在社会化用户关系管理的框架下,跨渠道、自动化获取用户数据,开展用户画像和需求识别是核心要素之一。四川大学图书馆在基于复合型交互平台实现了对用户交互信息整合的基础上,以数据驱动智慧化管理,构建了用户数据收集、处理和分析系统,强化了多源用户数据的关联和双向协同,以提升图书馆精细化、个性化服务的能力,推动智慧图书馆用户关系管理向更深层次发展。

首先,图书馆通过业务系统、复合型交互平台等对用户进馆次数、在馆时长、借还书情况等基础数据,和资源使用、空间使用、自助设备使用、学术服务需求、服务体验情况等图书馆利用综合数据进行采集,构建用户数据管理系统。同时,与学校智慧校园数据中台紧密协作,通过 API 接入学校核心部门、院系、机构的相关用户信息,如大学生学习行为综合数据,学院课程数据,教学科研数据,机构访问数据等,实现了用户数据资源的多源集成、双向互联、灵活调用和动态更新,构建了综合性、多维度的智慧图书馆用户信息系统,为深入分析用户行为和精准服务用户需求提供了数据保障。

其次,图书馆建立了数据挖掘与分析团队,负责对用户信息系统中的数据进行处理、分析和资源化应用。例如,自 2018 年起,图书馆推出以深入揭示

^① 《中国图书馆网络影响力评价报告(2023—2024)》由武汉大学中国科学评价研究中心、中国科学学与科技政策研究会科学计量学与信息计量学专业委员会联合发布。



与解读用户行为数据为核心的“明远学习榜”用户学习数据统计分析服务,探索从数据分析到用户信息资源化应用的新路径。以图书馆多种服务场景下的多源多维度用户行为数据为基础,形成了基于用户的个体用户画像、基于细分用户群体(包括本科生、研究生、新生、毕业生等特定用户群体)的群体用户画像、基于用户所在班级、专业、学院、单位等的团体用户画像,通过多维度用户行为视图全方位呈现不同群体、类型用户的图书馆综合利用、阅读习惯、学习成长等情况,实现对个体和不同群体用户行为的持续跟踪和分析,在为图书馆用户需求预测提供数据支持的同时,也为学校教育教学、科研工作和人才

培养提供决策支持。

4.2.2 以用户需求为导向开展精准服务,提升用户黏性

在对用户信息进行多维分析,实现用户群体的分类、聚类和需求识别的基础上,图书馆针对本科生、研究生、教职工等个体用户和院系、相关部处及科研团队等团体用户,推出了个性化学习支持服务、定制化教学支持服务、精细化学科科研与决策支持服务、多元化学习空间服务、多维度文化培育服务等多个方向的特色精准服务,维护多样化用户关系,提升用户黏性,见表 1。

表 1 四川大学图书馆特色精准服务一览

服务类型	服务项目	服务目标
个性化学习支持服务	“专业经典”学科资源推介	通过提供多元化的学习资源推介、学习技能培养和智能化的学习辅助支持满足不同学习阶段、不同学科背景和不同学习素养水平用户的个性化自主学习需求
	“明远读书单”通识教育资源推荐	
	多元学习能力培育服务	
	信息素养分层次教育	
	AI 信息检索智能体伴学服务	
定制化教学支持服务	“教材教参”直达课堂课程线上服务	通过提供精准化、定制化的教学资源获取、教学效果提升、教学方式拓展等支持服务,满足以教师、院系为主的个体/团体用户在课程开展、教学创新等方面的特定需求
	“大川助教”教学资源选荐用服务	
	教学教研嵌入式服务	
	学习行为分析报告定制	
精细化学科科研与决策支持服务	学科科研数据服务	通过提供学术研究、学科发展、科研成果、学术人才等方面的情况分析、评估和管理服务,满足学者、院系、科研团队和相关机构用户的科研需求,为学校科研、学科专业建设、人才队伍建设提供精准化知识服务与决策支持
	知识服务	
	知识产权信息服务	
	人才引进与评价服务	
	科研成果评价服务	
多元化学习空间服务	“围学新工坊”多功能研讨空间	通过提供多功能、智能化的独立式、协同式智慧学习场所,满足不同用户对学习环境、学习模式、学习体验等方面的特定需求
	“GenAI 工作坊”智能学习空间	
	“XR 创意空间”沉浸式学习体验区	
	影像工作空间	
多维度文化培育服务	“四季书香”阅读文化系列活动	通过提供分时段、分层次、分主题、分人群的阅读文化活动,满足用户在多元文化和多学科领域的知识与精神需求,提升文化素养,增强综合素质;服务院系、部处和学校在文化育人、人才培养等方面的目标和要求
	“通识+专业”融合式经典阅读服务	
	跨学科阅读推广	
	美育育人系列文化活动	
	文化传承研学体验服务	
“沐心小屋”大学生身心健康成长系列培训		



精准服务案例一:基于大学生成长需求的多元学习能力培育服务

图书馆根据用户信息大数据充分分析大学生在不同阶段的学习、科研等方面的行为、特点和需求,构建了面向信息素养、科研素养、人工智能素养、学习素养等能力培养的分阶段、精准化的多元学习能力培育体系,开展相关培训服务,满足大学生成长成才全阶段需求。

一方面,通过细分用户,划分了本科低年级学生、本科高年级学生、研究生三种类型。针对本科低年级学生的特点开展从新生图书馆使用基础技能到信息资源使用能力培训;根据本科高年级学生的学习科研需求开展从学科专业领域的信息检索技能到科研能力提升的培训;结合研究生发展需求和学校研究生院对研究生教育和高层次人才培养的需求,以研究生新生入学为起点,结合其学术发展阶段的需求,以探究能力、创新意识、科学精神的深化培养为方向提供科研素养与能力提升培训。另一方面,开展定制化的专题培训以拓展培育内容,通过动态追踪用户个性化需求,累积形成图书馆基础服务、信息辨析、专业数据库使用、学习工具利用、学术论文写作、特色资源利用、人工智能助学等 9 大系列 70 余个主题培训供用户预约、定制。图书馆多元学习能力培育服务还与学校“第二课堂”体系紧密结合,培训课程进入“第二课堂”智慧化管理系统,大学生参与培训的经历和成果被纳入“第二课堂成绩单”,有效促进了服务的个性化与精准化,增强了用户黏性,培训线上线下半年均受益学生达 4 万人次,取得了良好的效果。

精准服务案例二:以精细化学科科研数据服务推动学校高质量发展

图书馆围绕学校“双一流”建设目标和学科建设、科学研究、人才培养方面的需求,提供了相应的精准化、可视化数据服务和科学性、正确性、预见性的辅助决策支持,助力学校高水平科学研究,构建了深层次的用户关系。

图书馆一方面充分发挥数据资源的作用,通过深度挖掘科研大数据,打造学术成果采集、存储、治理、挖掘、分析全流程的科研数据平台。同时,加强数据治理,建设四川大学机构与学者知识库,实现基于人工智能算法的成果——学者的精确匹配,形成可视化学者科研画像,提供基于科研成果统计与分析的

精准化数据服务。现已对学校约 63 万余条学术成果数据进行精细化处理。另一方面,图书馆通过建设“卓越学者全球发现库”,开展全球各领域高水平人才数据服务、高被引科学家预测分析服务等,准确识别和推荐全球范围内的杰出学者和学术新星,摸底学校高影响力学者发展现状。目前已为学校近 20 个二级单位累计提供了近 700 名学者的数据定制服务,为学校高端人才队伍建设提供信息支撑。

4.3 多途径深化用户参与,促进价值共创

社会化用户关系管理注重用户参与和用户价值的实现与转化,即与用户形成价值共创。在智慧图书馆背景下的图书馆社会化用户关系管理中,媒介融合、数据整合等技术和智能化设备设施的使用为用户提供了良好的智慧服务环境,使用户个性化需求彰显、沟通交流欲望增强^[34],有助于激发用户参与动机,促进价值共创行为的形成^[27]。四川大学图书馆在提供智能化设备设施、融媒体平台、空间资源、专业培训等条件支持的基础上,构建服务学习、增值服务、协同共建等多种激励体系,多途径深化用户参与,全方位推进与多元用户群体互利共赢的双向合作,共同推动图书馆发展。

构建服务学习体系促进价值共创。图书馆组织建设了以图书馆志愿者队,勤工俭学团队为主体的“用户服务学习社群”,提供图书馆融媒体平台、智慧门户、智慧学习空间等服务资源,指派专项指导老师,提供相关技能与业务培训,帮助参与者使用图书馆资源进行价值输出,形成服务学习体系。参与者深度参与了图书馆信息库与知识库建设,馆藏资源开发,资源与服务推广、图书馆服务决策、服务效果调查评估等工作,创建了有声阅读、微视频阅读、每周资源推介等以用户参与为核心的服务专栏;开设“我看我馆”“点靓图书馆”等多个深度服务专题调研。每年近 1000 名志愿者和近 100 名学生助理深度参与图书馆各项管理与服务工作,图书馆志愿者团队连续 4 年荣获学校“十佳志愿服务集体”荣誉称号,在促进图书馆与用户的沟通联系,帮助图书馆有效优化服务,提升用户体验和满意度等方面发挥了重要作用。

提供增值服务激发价值共创。图书馆为用户提



招募学科联系专员、知识产权体验官,通过用户行为数据统计分析挖掘、推出“阅读之星”等高黏性用户,为其提供专业指导和互动性高的推广平台,让用户在服务的不同周期扮演适当的角色,进行相关服务的体验、推广和经验分享等,在共同开拓服务新模式的同时,实现双方的互促发展。

形成协同共建深化价值共创。图书馆与校内各学院等团队用户开展多元化的合作共建,促进服务的深度融合,建立持久的互利共赢关系,例如:与华西药学院、公共管理学院等院系合作共建融合线上学科文献资源和线下阅读空间资源的“书香浸园,药香盈圃”复合型学习空间、推动本科教育教学模式的创新“圃学新工坊”双创实践基地。与学校学工部等职能部门合作,协同共建服务考研学子的“考研加油站”服务空间,推出相关资源推荐、经验分享、压力疏导等系列配套服务,深受学子喜爱,反响良好。

4.4 创建多维度服务能力提升体系,强化关系维护

在智慧图书馆背景下的社会化用户关系管理中,图书馆服务能力、馆员队伍建设和用户关系三者之间形成了互相促进和支撑的生态系统。四川大学图书馆全面制定了智慧图书馆综合服务能力提升规划,实施系统化、个性化、国际化的智慧馆员能力提升行动计划,为高水平建设以人为本的智慧图书馆,维系良好的用户关系提供强有力的人才保障。

图书馆以“十四五”规划为基础,以提升智慧图书馆服务能力为目标,制定相关计划,引领图书馆围绕建设高品质馆藏资源体系、智慧服务体系、精准化学习支持体系、育人服务体系等主要任务,重点开展强化文献信息资源保障、打造智慧教学服务平台、深度融入学科建设全领域和智慧图书馆空间服务资源整合发展等行动。同时,强调紧密贴近、精准对接师生需要和学科发展需求,通过主动服务,深度嵌入,使用户的获得感、满足感持续增强,优化图书馆用户关系管理体系,创新服务生态。

图书馆以人才是图书馆发展的第一资源为理念,创建多维度馆员培养体系,全面提升智慧图书馆馆员专业素养和服务能力。2022年,新设馆员发展研究与支持中心,逐步研究制定了《四川大学图书馆馆员能力提升行动计划》《四川大学图书馆部门骨干、青年馆员、新进馆员发展支持实施办法》等,组织实施馆员职业精神培育、馆员职业胜任能力提升、馆

员国际化视野提升、青年馆员成长和高端馆员人才引进等五大计划。建设了个性化、精准化的馆员画像数据库,重点围绕智慧图书馆馆员业务能力、科研能力、管理能力、综合素养等方面的多维度馆员能力培训体系,为每位馆员定制培养方案,鼓励馆员走进学院选修业务相关专业课程,促进理论学习与业务工作的深度融合。同时,建立了全面的馆员能力提升激励机制,构建了集体荣誉、综合类个人荣誉、专项个人荣誉等三项荣誉体系。图书馆馆员发展平台年均组织培训和调研 20 余场,馆员平均每学期参与各学科课程学习共 9 门;2018 年至今,帮助馆员成功申报国家社会科学基金、自然科学基金等国家级科研项目达 7 项,馆内两名馆员获得全国高校图书馆“榜样馆员”荣誉,由馆员领衔的服务创新探索荣获“四川省教科文卫体系统五一巾帼创新工作室”奖等,很好地促进了有全局视野、较好的业务能力和较高科研水平的智慧图书馆创新型管理服务专业人才培养。

5 结语

在智慧图书馆建设背景下,互联网、大数据、人工智能等新兴信息技术的赋能为图书馆用户关系管理的智能化转型提供了强有力的支持,极大提升了图书馆的服务能力,推动了服务模式创新。社会化用户关系管理思路的融入,有助于构建高效互通的用户联系网络,以数据驱动精准化服务,进一步深化和优化图书馆用户关系管理,促进全流程、全方位的用户需求响应和用户参与机制的形成,协同推进图书馆知识服务、资源建设和文化传承创新,构建图书馆管理服务新生态。

值得注意的是,图书馆的智慧化转型并非是对图书馆本质和职能的颠覆,智慧图书馆依然强调“以人为本”的服务理念。因此,在探索智慧图书馆用户关系管理的道路上,图书馆应从深挖、预测用户需求,增强用户黏性,扩大用户参与,实现用户受益等角度出发,不断优化高效能信息交互系统、完善智能化精准服务体系、丰富智慧化学习场景,加强对智慧图书馆用户服务评估标准和用户关系评价体系的构建,实现用户行为的全方位感知和图书馆服务的全面可及化,持续发展深度融合的用户关系,更好地推动图书馆智慧化建设和高质量发展。



参考文献

- 教育部. 关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知[EB/OL]. [2024-07-10]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- 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.
- 张坤,查先进. 我国智慧图书馆的发展沿革及构建策略研究[J]. 国家图书馆学报, 2021, 30(2): 80-89.
- 新华社. 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要[EB/OL]. [2024-07-10]. https://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.
- 吴建中. 从数字图书馆到智慧图书馆: 机遇、挑战和创新[J]. 图书馆杂志, 2021, 40(12): 4-11.
- 王世伟. 论数字中国背景下的图书馆智慧化转型[J]. 中国图书馆学报, 2022, 48(1): 29-37.
- 张蕾,孟坛魁,史红娟. 用户需求驱动的图书馆资源组织与服务新模式探究——以中国人民大学图书馆云书房为例[J]. 情报理论与实践, 2022, 45(10): 147-154.
- 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.
- Aittola M, Ryhänen T, Ojala T. SmartLibrary-location-aware mobile library service[C]//Proceedings of the 5th International Symposium on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services, September 8-11, 2003, Udine, Italy. New York: Springer, 2003, 2795: 411-416.
- 严栋. 基于物联网的智慧图书馆[J]. 图书馆学报, 2010(7): 8-10.
- 王世伟. 智慧图书馆引论[M]. 上海: 上海大学出版社, 2022: 1-10.
- 柯平. 关于智慧图书馆基本理论的思考[J]. 国家图书馆学报, 2021, 30(4): 3-13.
- 初景利,任娇茜,王译晗. 从数字图书馆到智慧图书馆[J]. 大学图书馆学报, 2022, 40(2): 52-58.
- 李梓奇,朱泽,王常珏,等. 智慧图书馆发展的“十四五”开局之问[J]. 大学图书馆学报, 2021, 39(6): 23-29.
- 周洁如,庄晖. 现代客户关系管理[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2007: 4-12.
- 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.
- 王伟. 基于数据挖掘的图书馆用户行为分析与偏好研究[J]. 情报科学, 2012, 30(3): 391-394, 418.
- 毛刚,张秀娥,李贺. 生态学视角下的图书馆用户需求管理——理念与模式[J]. 现代情报, 2016, 36(7): 18-23.
- 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.
- 许鹏程,毕强,张晗,牟冬梅. 数据驱动下数字图书馆用户画像模型构建[J]. 图书情报工作, 2019, 63(3): 30-37.
- 赵莹. 模块化理念下基于图书馆小数据的用户服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2019(8): 77-81, 107.
- 刘巧英. 用户交互情境下的图书馆微服务评价研究[J]. 图书馆理论与实践, 2019(4): 88-92.
- 齐向华,刘小品. 高校图书馆员服务能力对图书馆—用户关系质量的影响研究[J]. 图书馆学研究, 2019(9): 24-31.
- 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]. 国家图书馆学报, 2023, 32(1): 46-55.
- 孙鹏,沈敏,杨新涯,等. 基于用户情境的图书馆智慧推送服务研究[J]. 图书馆, 2019(3): 53-57.
- 郭畅,王桢钰,谭洪,等. 数据驱动下智慧图书馆精细化管理机制与发展路径[J]. 图书馆理论与实践, 2024(4): 97-102.
- 袁静,王珊珊,李森涛,等. 用户参与图书馆智慧服务价值共创行为的形成机理研究[J]. 图书馆学研究, 2024(3): 98-112.
- Trainor K J, Andzulis J, Rapp A, et al. Social media technology usage and customer relationship performance: a capabilities-based examination of social CRM [J]. Journal of Business Research, 2014, 67(6): 1201-1208.
- Elena C A. Social media: a strategy in developing customer relationship management[J]. Procedia Economics and Finance, 2016, 39: 785-790.
- 肖芃. 社会化网络中的客户关系研究[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2014, 36(7): 150-151.
- Gallagher R J, Reing K, Kale D, et al. Anchored correlation explanation: topic modeling with minimal domain knowledge[J]. Transactions of the Association for Computational Linguistics, 2017, 5: 529-542.
- Kantorová K, Bachmann P. Social customer relationship management and organizational characteristics[J]. Information, 2018, 9(12): 306.
- 罗幸. 媒介融合背景下类型化广播发展趋势探究[J]. 传媒, 2017(21): 42-44.
- 余惠灵,宫丽颖. 社会化媒体时代数字阅读平台价值共创模式探究[J]. 出版发行研究, 2020(11): 49-57.

作者单位: 四川大学图书馆, 四川成都, 610065

收稿日期: 2024 年 8 月 27 日

修回日期: 2024 年 9 月 10 日

(责任编辑: 李晓东)



An Exploration of Library User Relationship Management Based on the SCRM Theory in the Context of Smart Library Construction

—A Case Study of the Sichuan University Library

YU Shu CHEN Ke DU Xiaojun JIANG Xiao

Abstract: The smart transformation of libraries is reshaping their overall framework, leading to changes and upgrades in services and user relationships. Evolving user needs have placed higher demands on the timeliness, accuracy, and overall user experience of library services. Users have transitioned from being passive recipients to active participants and collaborators, necessitating libraries to leverage intelligent technologies to better understand user behavior and anticipate user needs. This also calls for the establishment of more efficient user management mechanisms to maintain stable relationships. This paper explores the theoretical and practical implications of user service characteristics and developmental needs in the context of smart library construction, using Sichuan University Library as a case study. It has focused on deepening of user relationships within the context of smart library development, thereby stimulating discourse on novel theories and the practical implementation of library user relationship management. Grounded in both literature review and empirical studies, the paper analyzes the shortcomings of conventional Customer Relationship Management (CRM) practices within the current landscape of smart library development. It advocates for the integration of Social Customer Relationship Management (SCRM) theory into the user relationship management frameworks of university libraries and proposes a SCRM-based model tailored for smart libraries. Using Sichuan University Library as a case study, the paper delves into the practical application of this model. Key insights include: (1) Establishing a two-way communication network through media convergence to enhance user interaction and behavior perception; (2) Employing data-driven intelligent information management to support precise service delivery and increase user engagement; (3) Developing conditional support mechanisms and incentive systems to foster value co-creation between users and libraries; (4) Building a multi-dimensional system to strengthen the library's service capabilities and maintain user relationship stability. The practical application of the SCRM model at Sichuan University Library demonstrates its effectiveness, feasibility, and sustainability in building bidirectional interactive, highly cohesive, and mutually beneficial user relationships. Additionally, the paper suggests that libraries should prioritize the development of smart library user service evaluation metrics and user relationship assessment frameworks. This will facilitate a more comprehensive understanding of user behavior and ensure the accessibility and sustainability of library services, fostering a deeply integrated and enduring user relationship.

Keywords: Smart Library; University Library; User Relationship Management; SCRM