



# 用户关系管理视角下大学图书馆空间再造实践与思考\*

——以南京师范大学图书馆为例

□徐洁 姜晓云

**摘要** “以用户为中心”是大学图书馆工作的战略目标和方法指引。在图书馆情境下,用户关系管理理论是“以用户为中心”的具体体现,对大学图书馆发展具有重要的指导作用,也对图书馆空间再造具有较强的适用性和实践价值。文章从用户关系管理视角,以南京师范大学空间再造为案例,探讨大学图书馆空间再造的实践思路,总结用户关系管理理论对大学图书馆空间再造的实践价值,并提出数智时代图书馆空间再造的几点思考。

**关键词** 高校图书馆用户 用户关系管理 图书馆空间再造 以用户为中心

**分类号** G251

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2024.06.007

## 1 引言

随着数智时代的到来,大学师生信息需求与行为正在发生重要变化,图书馆空间建设方向和目标也由“文献藏阅中心”向“多功能空间”转型。2022年发布的《大学图书馆现代化指南针报告》将“空间建设”作为大学图书馆现代化5年内亟待突破的实际问题之一<sup>[1]</sup>。陈建龙等在《大学图书馆现代化的前沿课题和时代命题——〈大学图书馆现代化指南针报告〉解读》中再次指出,要充分发挥图书馆的资源 and 空间优势,向师生提供精神文化服务,有力促进文化传承,服务国家文化强国目标<sup>[2]</sup>。“以用户为中心”是大学图书馆工作的战略目标和方法指引,如何围绕用户需求进行空间再造,赋予空间新时代价值和内涵,是大学图书馆当下亟待思考和解决的问题。

## 2 图书馆空间再造的研究进展

近些年,国内外学界业界非常关注大学图书馆空间再造。雷蒙德·由威胜(Raymond Uzwyshyn)在国际图书馆协会联合会(IFLA)大会的网站上发文探讨图书馆空间再造的现状和趋势,大学图书馆作为社区和学习的第三场所,正从安静的学习空间

转向创造、技术和跨学科的空间。技术增强为科研和教学的体系融合及可迁移性提供了新的可能性,大学图书馆在扩展和整合新技术建设未来空间的同时,也要做好建设历史文化遗产的学习空间的工作<sup>[3]</sup>。2002年落成的埃及亚历山大图书馆发展目标是建设成为多元化、多样性的国际文化学习和交流对话的中心,兼具博物馆、艺术馆、专题展示、音乐会、研讨会等功能,成为人类知识和文化传播的纽带<sup>[4]</sup>,为图书馆空间再造提供国际前沿的实践案例。我国学者从案例出发,对大学图书馆空间再造类型进行区分和研究,王宇与王磊介绍了沈阳师范大学图书馆空间再造的13种类型<sup>[5]</sup>。张更平等调研了2017年教育部公布的42所“双一流”大学建设高校图书馆,发现大学图书馆现已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<sup>[6]</sup>。朱前东认为大学图书馆空间再造与空间供给优化的发展策略包括优先数字学术需求调研、持续进行空间效益评估、增强空间服务的人文关怀、提升空间氛围的文化内涵<sup>[7]</sup>。蔡迎春等提出在未来学习中心方案设计中引入场景化理念,构建适用于各类能力培养的特色化场景,包括语言能力培养场景、跨

\* 江苏省高校图工委教改研究课题重点项目“未来学习中心背景下图书馆‘第二课堂’建设研究”(编号:2024JTZD07)的研究成果之一。  
通讯作者:徐洁,邮箱:34221@njnu.edu.cn。



文化交流场景等<sup>[8]</sup>。

上述研究虽然提出的观点和措施不尽相同,但其基础理论或多或少均涉及“以用户为中心”及用户关系管理。用户关系管理理论源于企业的客户关系管理(Customer Relationship Management, CRM),是指企业通过政策、资源、结构和流程,基于信息技术获得并管理客户资源,维护客户忠诚度和创造客户价值,从而产生并保持成本和利益最优化以及竞争优势可持续的所有活动<sup>[9]</sup>。用户关系管理理论强调与客户的交流,认为客户是企业最重要的资产,重视用户的满意度,该理论同样适用于大学图书馆。杰安·里扎巴·贝洛廷多斯(Jie Ann Rizaba Belotindos)等认为图书馆空间在培养用户参与度方面发挥着至关重要的作用,特别是在学术环境中,为学生创造和规划一个温馨惬意、鼓舞人心、资源融合的空间,可为学生的整体参与作出重要贡献<sup>[10]</sup>。王学

琴、李爱国提出了图书馆开展教学空间服务支持的具体举措,包括与学校院系、职能部门合作共建基地等方式来达到共赢<sup>[11]</sup>。刘志国等认为图书馆实体空间建设要充分重视用户意见,不仅满足用户的多元化需求,为他们的知识建构营造适宜情境,也需要让用户感受到图书馆的关心、关爱和温情,增强对实体空间建设、对图书馆工作的认同<sup>[12]</sup>。“以用户为中心”是大学图书馆工作的战略目标和方法指引。在已有研究成果中,以用户关系管理视角系统探讨图书馆空间再造的研究还相对缺乏。

### 3 用户关系管理视角下大学图书馆空间再造的总体架构

用户关系管理视角下大学图书馆空间再造总体架构包括三个方面:大学图书馆空间再造的建设目标、实施路线、空间功能细分(见图1)。

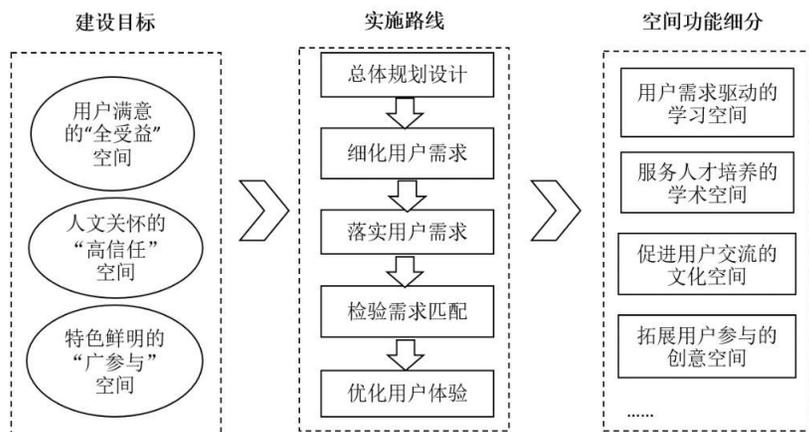


图1 用户关系管理视角下大学图书馆空间再造的总体架构

#### 3.1 大学图书馆空间再造建设目标

《高校图书馆用户关系管理指南针报告》以大学现代化建设为目标,明确用户受益是图书馆高质量发展的目标驱动,用户信任是图书馆转型发展的重要基石,用户参与是创新发展的活力源泉。用户关系管理理论的实践层工作要点为用户的“全受益”“高信任”“广参与”<sup>[13]</sup>。

##### 3.1.1 构建用户满意的“全受益”空间

随着大学图书馆高质量发展及服务转型,空间再造应为教育教学主体服务,并达到“全受益”的效果。通过直接或间接收集用户信息和需求,图书馆营造更加人性化的阅读学习环境,关注用户身心需

求,打造个性化信息服务环境,覆盖全体师生成长全过程、各方面的需求。

##### 3.1.2 构筑人文关怀的“高信任”空间

信任是图书馆与用户建立良好关系的要素<sup>[14]</sup>,为实现构筑人文关怀的“高信任”空间,图书馆需要以为用户提供高质量的学习、科研、文化活动等空间服务为目标,通过制度建设和用户关系管理的理论指导,进一步建立长期、稳定的互动关系,形成情感信任和价值认同。

##### 3.1.3 建设特色鲜明的“广参与”空间

特色鲜明的“广参与”空间,是将大学精神传承、文化特色等鲜明特色体现在空间再造的各个方面,



形成独特丰富的共创机制,鼓励并促进用户学习、交流与创作,通过学习空间、研究空间、文化空间、创意空间等建设,充分体现参与方式广、参与人员广、参与领域广的建设目标。

### 3.2 大学图书馆空间再造的实施路线

大学图书馆空间再造设计实施的全生命周期,

必须在用户关系管理理论指导下进行。大学图书馆空间再造是涉及总体规划设计、细化用户需求、落实用户需求、检验需求匹配、优化用户体验的综合性任务,并通过与用户沟通和持续改进,达成“全受益”“高信任”“广参与”的空间再造目标(见图2)。

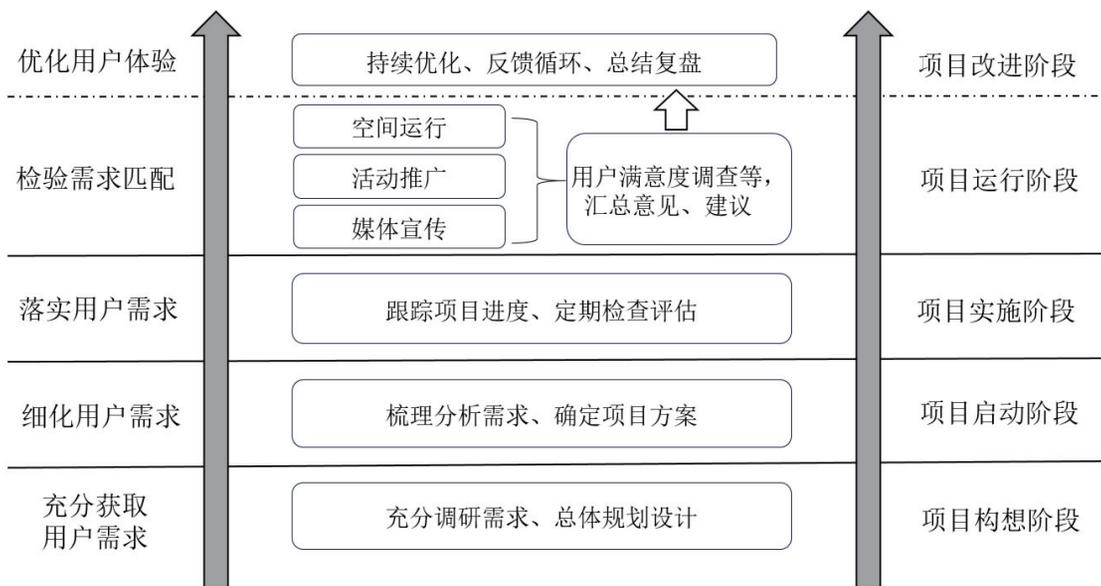


图2 用户关系管理视角下大学图书馆空间再造的实施路线

#### 3.2.1 项目构想阶段——总体规划设计

大学图书馆空间再造的项目构想阶段,需要充分收集用户需求,进而进行总体规划设计。空间再造需要周期性纳入图书馆的总体规划 and 战略部署(中长期规划),才能形成持续性强的制度、经费和人员等保障,进而明确、细化年度空间建设目标,并对部分有合作价值的空间,提前规划合作单位及内容,邀请合作方共同参与。

#### 3.2.2 项目启动阶段——细化用户需求

在项目启动阶段,图书馆对收集到的用户需求进行梳理和分析,并予以分类、优先级排序等,进而充分讨论,确保项目团队达成共识,并合理分配项目资源。用户需求分析和讨论结论,都需要以清晰的、准确的“需求文档”或“用户故事”等形式记录保存。图书馆根据用户的现实与潜在需求、显性与隐性需求,确定项目方案,包括:可交付成果的细节、验收标准、项目时间表、项目结算等。

#### 3.2.3 项目实施阶段——落实用户需求

在项目实施阶段,图书馆应着眼落实用户需求。为确保项目输出符合要求,图书馆需跟踪项目进度,

通过检查和评估及时发现问题、纠正偏差,预估风险。图书馆可以通过组织相关方(设计方、施工方、学校保障部门等)定期汇总项目进展,交流遇到的问题并提出解决方案,同时评估天气风险、逾期风险等,以便进一步优化方案和制定预案。

#### 3.2.4 项目运行阶段——检验需求匹配

在项目运行阶段,图书馆可通过空间运行、活动推广、媒体宣传等,吸引用户直接参与,进一步检验需求匹配度。图书馆可以通过空间征名及揭牌活动、讲座沙龙、社团活动等进行空间发布,邀请校内外媒体参加,吸引更多关注。图书馆积极邀请用户参与体验,并进行满意度调查和绩效评估等,同时收集汇总用户的意见和改进建议。

#### 3.2.5 项目改进阶段——优化用户体验

在项目改进阶段,图书馆根据运行阶段的评价和建议,通过反馈循环持续优化用户体验。鼓励用户日常反馈,及时调整或改进空间功能,再次征求用户意见,反馈循环实施改进。最后,对项目进行复盘,将过程文档、模板、工具等整理成知识库,形成可复制和推广的经验,供未来项目参考。



### 3.3 大学图书馆空间再造的功能细分

从用户关系管理的视角出发,在空间再造目标的指导下,沿着实施路线,最终实现空间功能的实践,空间功能可细分为:用户需求驱动的学习空间、服务人才培养的学术空间、促进用户交流的文化空间和拓展用户参与的创意空间。

#### 3.3.1 用户需求驱动的学习空间

用户需求驱动的学习空间是根据用户的需求、学习、兴趣、风格等来定制和优化的学习空间环境。学习空间的设计旨在提高用户的满意度和学习成效,确保学习环境友好和包容。大学图书馆定期对学习空间进行评估和改进,收集用户的反馈来指导未来的设计和优化,使其始终符合用户的需求和期望。

#### 3.3.2 服务人才培养的学术空间

服务人才培养的学术空间,是指为落实高校“双一流”建设任务,以促进人才培养为目标,服务学术交流、知识创新和科学研究的空间环境。大学图书馆主动为科研人员提供快捷、方便、优质的学术交流和研讨空间,并贯彻立德树人教育宗旨,将“场馆育人”体现在不同类型的学术空间中。

#### 3.3.3 促进用户交流的文化空间

促进用户交流的文化空间,是集交流互动、知识共享、情感连接于一体的文化空间。大学图书馆打造文化空间,并通过举办各类沙龙、读书会等文化活动,促进与用户的高质量交流,形成文化交流特色和模式,持续优化和重塑文化空间内涵。

#### 3.3.4 拓展用户参与的创意空间

拓展用户参与的创意空间是指集用户参与、创意激发、成果展示、沉浸式体验于一体的综合性空间。通过富有创意的空间设计和活动布置,能够成为激发创意、贡献智慧的重要场所,也为大学图书馆带来源源不断的创新动力,同时搭建起校内外合作共赢的平台。

## 4 南京师范大学图书馆空间再造实践案例

南京师范大学(以下简称南师大)图书馆是1952年在原金陵女子文理学院图书馆的基础上,调集前南京大学师范学院、金陵大学等单位所藏书刊资料组建而成,现已成为具有“总馆+专业分馆+密集书库+自然艺术研究院”空间体系的学术图书馆。近年来,南师大图书馆始终遵循“以人为本,读者至

上”的原则,响应《高校图书馆用户关系管理指南针报告》号召,将用户关系管理理念融入到空间再造工作当中,制定战略规划,获取用户多元需求,协调外部资源,吸引用户广泛参与,积极融入学校发展。5年间,南师大图书馆共改造拓展空间12项,入馆人数年年攀升,位居江苏省高校前列;被省级及以上媒体报道25次,开展创新空间活动248次,和校内多个部门、学院共建育人场馆,2022年获教育部大学生在线“最美图书馆”称号,连续3年在全校综合评价中荣获第一等次第一名的好成绩。几年来的探索与实践逐渐形成了南师大图书馆空间再造的特色。

#### 4.1 用户需求驱动,创新“有声”阅读系列学习空间

不同读者的阅读发声需求不同,有默读、朗读、背诵等,传统图书馆提倡“安静”阅读,但现代图书馆需要以更加包容的态度和先进的管理,同时满足读者多样化的阅读需求。在对读者进行访谈和座谈会中了解到,很多读者对于“有声”阅读空间需求强烈。有的是为了阶段性备考,有的是专业学习(播音主持等专业),有的是网络课程需要发声互动。经过图书馆集体讨论和决策,决定创新“有声”阅读空间,由室内空间(新设备体验、音乐及影视欣赏、钢琴演奏、自助文印及电子借阅、充电等功能)和室外“悦读花园”“悦读森林”“偃怡·蓝天”组成。建成后获得读者一致好评,部分读者评价“分区域朗读使图书馆的环境更好了”,并建议在座位预约系统中标注。“有声”阅读空间的建成,实现了发声阅读的分区管理,满足了不同读者的需要。

#### 4.2 服务人才培养,推进“三研”空间、红色研学系列学术空间建设

高校图书馆相较公共图书馆,承担了更多科学研究和人才培养的使命和任务。“三研”空间、红色研学空间建设是服务学校人才培养的建设成果,取得了用户的高度认可和较好的建设成效。南师大图书馆主动调研学院需求,科研人员对于独立研学空间、研讨空间也存在多层次、差异化需求。教师希望图书馆可以开辟独立空间并提供电子设施,支持教师教学科研提升。硕士、博士研究生则呼吁多开辟课题研讨和多人讨论的空间。校友工作办公室反馈,校友希望有专属的校友空间,既服务校友需求,也作为校友和母校的纽带。图书馆挖掘空间潜力,将部分办公场所打造为智慧化、多层次、实用性的



“三研”空间(课题研讨室、教师研学间和学生研学间、校友研修中心)。共建成课题研讨室5间,师生研学间13间,校友研修中心1间,各研讨室均配备人脸识别设备、一体电脑、多媒体展示屏(或投影)、独立空调和桌椅等设备。不同身份用户享有不同权限,可网上预约,预约信息统一收集管理,预约量超过1万次/年,受到广大师生和校友的认可,部分新增加的“三研”空间正在建设中。全校党史学习教育期间,学校组织部、宣传部、马克思主义学院等提出沉浸式主题教育研学和实践的需求,南师大图书馆以社会科学专业图书馆为基础,依托教育部思想政治工作队伍培训研修中心,整合线上线下优势资源,师生和馆员共同打造“红色研学馆”空间,特设“党的二十大精神学习专区”“校党委书记推荐书架”“红色经典研学”专题数据库推荐,为打造为全校师生提供主题教育线下、线上相结合的研学空间,“红色阅读”课题研讨室,成为马克思主义学院、全校支部学习、党员开展实践活动的专区。2022年与校学工处联合申报的“经典阅读做实先锋——红色经典研学馆”在教育部中国大学生在线举办的“悦读青春”全国百场百所百名读书特色推选展示活动中,荣获“全国百场优秀读书特色活动”。

#### 4.3 促进用户沟通交流,不断提升“偲怡”文化空间内涵

南师大图书馆为促进用户交流,再造“偲怡园”经典空间,拓展升级为“偲怡文化空间”,成为文化空间再造的典型案列。偲怡园始建于2001年,其名字来源于《论语》“切切偲偲,怡怡如也,可谓士矣。”旨在鼓励读者交流探讨、共同精进。该空间原是休闲的场所,最初以提供咖啡饮品、交流小憩为特色,深受全校师生的喜爱。在二十多年的运营中,积极开展各类高质量深度交流活动,举办百余场沙龙讲座、社团活动、英语角等,成为南师大校友的青春记忆。图书馆通过学生社团、“小图钉”志愿者、新进教师座谈等方式,建立起稳定的用户沟通渠道,搭建了情感的纽带。2020年开始,又进行了多次整体翻新和局部改造,在原有基础上,新增可移动桌椅,独立隔断的沙龙空间、钢琴快闪、主题书架、主题墙面布置等,使得装修更符合现代审美取向。每年根据不同的阅读主题,定期进行主题墙面布置和主题书架展陈,并将茶饮和年度推荐阅读书单进行跨界组合,推出特色“偲怡茶饮”,搭配馆藏电子资源二维码扫码阅读

功能,从“色”“香”“味”“意”多个角度抓住读者,受到读者一致好评,并被紫牛新闻<sup>[15]</sup>、今日头条<sup>[16]</sup>等媒体关注报道。2023年扩展外延,建设“偲怡·蓝天”和“清风阅读”专区,成为学生参与图书馆专题阅读、展示学习成果、交流思想感悟的文化空间。因其具有较强的文化育人功能和文化内涵,2023年“偲怡文化空间”获评“校园文化品牌培育项目”。

#### 4.4 拓展用户参与,打造“南师学人”文库及“泥蜂舍”创意空间

南师大图书馆和学院、职能部门、社会团体等开展跨界合作,推动用户参与建设,将用户发展目标 and 图书馆建设目标相结合,“南师学人”文库及“泥蜂舍”即为典型的创意案列。“南师学人”文库是由早期的电子阅览室改造建成的综合性多功能空间。通过和学校宣传部、校友工作处、美术学院等开展合作,以校史著作、教师和校友的学术文献为载体,辅以数字技术,建设创意型沉浸式环境,兼具“校史阅读”活动空间功能,旨在教育与激励在校师生和海内外校友,共同参与学校建设,打造南师学人的精神家园。南师大作为一所百廿老校,涌现出陶行知、徐悲鸿、吴贻芳、唐圭璋等名家大师,教师和校友的著作更是汗牛充栋。该空间展现学校重要学术成果,体现学校整体科研水平,联合职能部门及校友力量,创新打造“南师知识谱系”,激励师生、校友、馆员共同成长。后续将进一步建设线上空间,持续增强文献内涵,扩展服务半径,汇聚校友力量,扩大影响力。“泥蜂舍”是自然艺术研究院(原书文化研究中心)的创意空间。书文化研究中心2017年挂靠在图书馆,2024年乔迁自然艺术研究院新址,是以书文化艺术研究创作为核心的研究创作科研机构。经过多年的发展与沉淀,通过联合校内外读者及文化艺术界共建,在图书、设计以及相关交叉学科形成了自身的特色。书文化研究中心主任朱赢椿著有《虫子书》《虫子旁》《便形鸟》《设计诗》《豆腐》等,数次被评为“中国最美的书”和“世界最美的书”,其中《虫子书》被大英图书馆永久收藏。2024年朱赢椿老师携手校内外学界与业界的精英,巧妙地将自然、艺术与文化三者相融合,在新院落建设“泥蜂舍”(特产于随园校区),为图书馆注入了新的活力与灵感。该创意空间兼具自然美学和阅读交流的功能,通过开展以虫子为主题的系列阅读推广活动,启发读



者对自然、生命的理解和艺术创意,成为随园校区别具一格的风景,受到全校师生及社会各界的一致好评,被“中国国家地理探索”直播<sup>[17]</sup>、“央视国际 CCTV4”<sup>[18]</sup>、《新周刊》<sup>[19]</sup>等媒体报道。

## 5 对大学图书馆空间再造的展望

数智时代的未来已来,信息技术与智能化技术的深度融合,使得大学图书馆正面临着前所未有的变革和发展机遇。数智赋能的智慧图书馆、元宇宙图书馆,能够将物理空间和虚拟空间无缝融合。虚拟现实、数字孪生、元宇宙等技术,将打造“虚实结合”的智慧空间,为读者创造一个身临其境的阅读环境。立体式的服务布局让用户在任何场所、任何时间都能够对图书馆服务触手可及<sup>[20]</sup>。面向未来,大学图书馆将通过文献资源整合、空间流程再造、阅读活动创新、学术交流重构、AI4Science 等方式,建成全校信息服务中心、校园文化建设中心、学生学习中心、教学支持中心、科研支持中心、管理与决策支持中心。在教育数字化和未来学习中心建设的加持下,大学图书馆空间再造也将更加聚焦用户学习和成长的个性化需求,更好地适应时代变化和发展需求,在学校的教学科研体系中更多发挥主体作用。

## 参考文献

- 1 陈建龙,邵燕,张慧丽,等. 大学图书馆现代化指南针报告[J]. 大学图书馆学报,2022,40(1):22-33.
- 2 陈建龙,邵燕,张慧丽,等. 大学图书馆现代化的前沿课题和时代命题——《大学图书馆现代化指南针报告》解读[J]. 中国图书馆学报,2022,48(1):17-28.
- 3 Uzwyszyn R. Developing technologically enhanced learning spaces for new millennia academic libraries[EB/OL]. [2024-07-26]. <https://repository.ifla.org/items/642ca06e-aff4-43f7-baea-1504b559ac3d>.
- 4 穆斯塔法·阿勒法奇,胡耀丹. 古老文明与现代文化的融合与碰撞——埃及亚历山大图书馆馆长访谈[J]. 图书馆研究与工作,2021(12):5-11.
- 5 王宇,王磊. 大学图书馆空间再造与服务转型——以沈阳师范大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报,2019,37(4):61-70.
- 6 张更平,陈红艺,李子晨,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.
- 7 朱前东. 数字学术驱动下高校图书馆空间需求演化机制研究[J]. 图书馆学刊,2024,46(2):15-19.
- 8 蔡迎春,周琼,严丹,等. 面向教育 4.0 的未来学习中心场景化构建[J]. 图书馆杂志,2023,42(9):12-22.

- 9 中国大百科全书(第三版). 客户关系管理[EB/OL]. [2023-12-05]. <https://www.zgbk.com/ecph/words?SiteID=1&ID=35824&Type=bkzyb&SubID=60776>.
- 10 Belotindos J A R,Cansancio L A. Library space design and user engagement of college students[J]. Psychology & Education, 2024,22(2):298-313.
- 11 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.
- 12 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.
- 13 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.
- 14 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.
- 15 紫牛新闻. 饮品里“藏”着书籍、新增户外“打卡点”……拥有“神仙颜值”的南师大德怡园又“更新”啦[EB/OL]. [2022-10-12]. <https://wap.yzwb.net/wap/news/2514766.html>.
- 16 今日头条. 南京:打卡最美图书馆,品四味“南师记忆”![EB/OL]. [2024-10-26]. [https://www.toutiao.com/video/7158692267296096782/?app=news\\_article&timestam=1666767430&wxshare\\_count=3&tt\\_from=wxshare&utm\\_source=&utm\\_medium=toutiao\\_android&utm\\_campaign=client\\_share&share\\_token=1c2cf964-3f1c-487b-9296-c811d90c40aa&source=m\\_redirect&upstream\\_biz=toutiao\\_pc&wid=1733238529220](https://www.toutiao.com/video/7158692267296096782/?app=news_article&timestam=1666767430&wxshare_count=3&tt_from=wxshare&utm_source=&utm_medium=toutiao_android&utm_campaign=client_share&share_token=1c2cf964-3f1c-487b-9296-c811d90c40aa&source=m_redirect&upstream_biz=toutiao_pc&wid=1733238529220).
- 17 中国国家地理探索. 大讲堂直播预告|今晚 17:00,首次公开! 探访朱赢椿的虫子屋[EB/OL]. [2024-11-12]. <https://mp.weixin.qq.com/s/XQ2yKwmPMJSTyaO6JfkO5w>.
- 18 央视中文国际. 《鲁健访谈》20230804 对话朱赢椿[EB/OL]. [2024-08-04]. <https://app.cctv.com/special/m/livevod/index.html?vtype=2&guid=1c4484560d2445adbedae723e663aa71&vsetId=VSET100487732682>.
- 19 赵皖西. 朱赢椿:我做了很多“非人类”的书[EB/OL]. [2024-04-18]. <https://mp.weixin.qq.com/s/G94vd-xmsS4byWBnyOyDYg>.
- 20 初景利,段美珍. 智慧图书馆与智慧服务[J]. 图书馆建设,2018(4):85-90,95.

作者单位:南京师范大学图书馆,江苏南京,210023

收稿日期:2024年10月11日

修回日期:2024年11月11日

(责任编辑:关志英)



## Practice and Reflection of Academic Library Space Reconstruction Through the CRM Perspective

— A Case Study of Nanjing Normal University Library

XU Jie JIANG XiaoYun

**Abstract:** “User-centered” serves as the strategic goal and guiding principle of academic libraries’ work. The theory of Customer Relationship Management (CRM) represents the specific embodiment of “user-centered” within library context, which plays an important guiding role in library development and has strong applicability and practical value for library space reconstruction. This article adopts the perspective of CRM and takes Nanjing Normal University Library as a case study to explore the overall framework of library space reconstruction, including construction goals, implementation routes, and detailed space functions, aiming at better adapting to the changes in modern university education and learning modes. The research employed literature review, case study, and qualitative analysis as its main research methods. It introduced CRM concepts and aligned them with the practical requirements outlined in the “Compass of Academic Library Modernization Report on User Relationship Management” to form a comprehensive understanding of academic library space reconstruction best practices. The study followed the principles that user benefit is the driving goal for high-quality library development, user trust is the important cornerstone for library transformation and development, and user participation is the source of vitality for innovation and development. With the goal of building a “full benefit” space with user satisfaction, a “high trust” space with humanistic care, and a “wide participation” space with distinctive features, this paper discussed how to obtain, refine, implement and test user needs in project practice, thereby optimizing user experience. It explored the construction of learning spaces driven by user needs, academic spaces for serving talents, cultural spaces for fostering user communication, and creative spaces for expanding user participation. Through the specific case of Nanjing Normal University Library, the study extracted the practical value of CRM theory to space reconstruction. Facing the future, the academic libraries will become central hubs for information service, campus culture construction, student learning, teaching support, scientific research support and management and decision support through literature resource integration, spatial process reengineering, reading activity innovation, academic exchange reconstruction and AI4Science. Supporting by the digitalization of education and the construction of the future learning center, the space reconstruction of academic libraries will also focus more on the individual needs of users’ learning and growth, better adapt to the changes of the times and development needs, and play a more dominant role in the school’s teaching and research system.

**Keywords:** Users of Academic Libraries; Customer Relationship Management; Space Reconstruction of Libraries; User-centered