



“双一流”建设高校图书馆学科服务营销策略研究

周萍

南京森林警察学院
NANJING FOREST POLICE COLLEGE



目录

- 1 引言
- 2 “双一流”建设对图书馆学科服务的新要求
- 3 图书馆学科服务发展趋势
- 4 高校图书馆学科服务营销策略及实例分析
- 5 结语

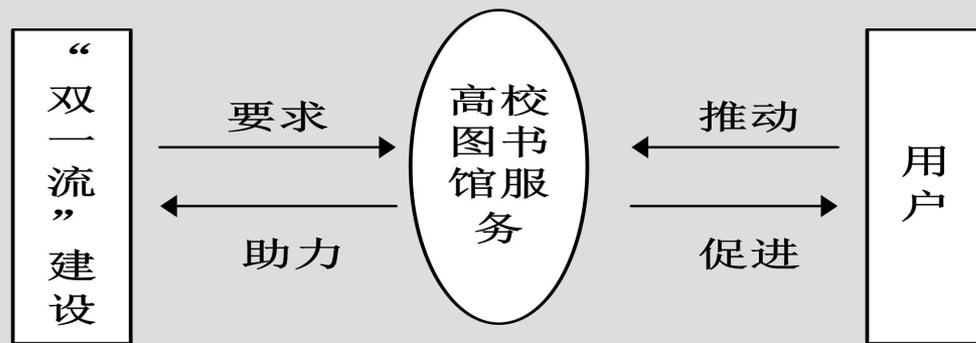




1 引言



2015年，国务院发布《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》，明确提出建设“以中国特色、世界一流为统领，以支持创新驱动发展战略、服务经济社会为导向”的一流大学和一流学科的“双一流”建设目标。图书馆是高等学校重要组成部分，其中学科服务是高校图书馆服务本校学科建设与科研活动的重要体现，是“双一流”高校建设的重要支撑与保障。传统的高校图书馆学科服务主要集中于信息咨询、科技查新、文献检索等，服务对象不精准，服务内容缺乏创新性，服务方式较为被动，没有深入到具体学科与研究者的。“双一流”高校建设背景下，图书馆学科服务需要改变传统的服务方式与内容，从“粗犷式”向“精准式”转变，从“被动型”向“主动型”转变，全面提高服务的准度与精度，全方位助力学校的教学科研及“双一流”建设。





2

“双一流”建设对图书馆学科服务的新要求





2.1 个性化服务需求

2.2 人才培养是关键

2.3 评价与评估机制

2.4 嵌入式动态跟踪服务需求

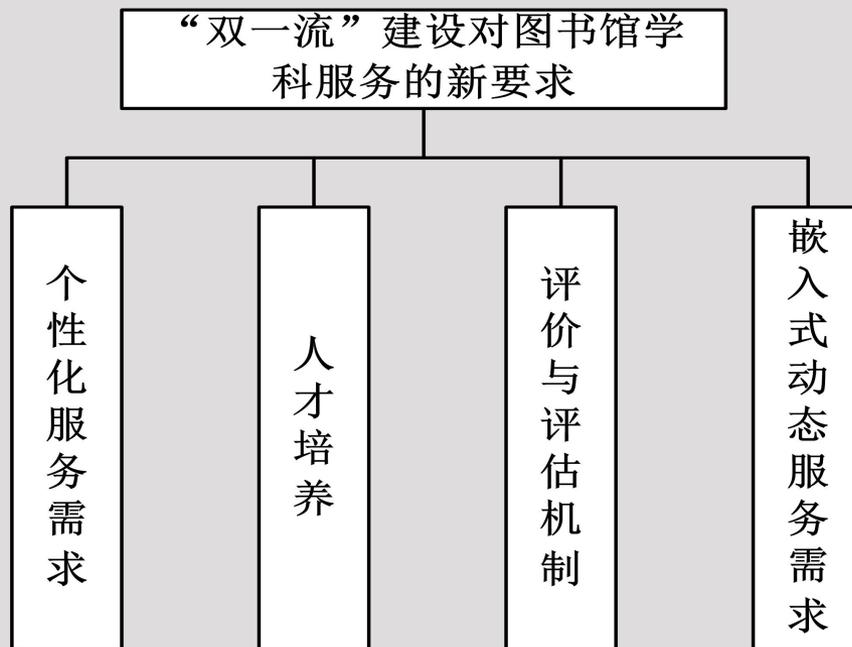


图2 “双一流”建设对图书馆学科服务的新要求



3

高校图书馆学科服务发展趋势





3.1 服务粒度细化

“双一流”背景下，高校图书馆的服务格局更大，服务于学校优先发展的学科、交叉学科等，从宏观层面支撑学科的发展；但是粒度在细化，根据不同的用户、不同的学科制定精准的服务方式，利用用户画像、大数据分析等技术手段实现精准化营销。

3.2 服务内容深化

高校图书馆的学科服务是其支撑学校“双一流”建设的核心服务，以图书馆的资源建设为依托，针对全校师生教学与科研工作开展学科服务，是提升学校、学科建设科研水平的重要服务内容。未来高校图书馆发展要在坚持基础服务的基础上，从政策、机制和决策上配合并积极参与学校“双一流”建设，从知识、智力和资源上为人才培养和学术研究提供服务，发挥图书馆的核心竞争力，为用户提供决策服务、数据服务、空间服务。

3.3 服务形式嵌入式、动态追踪

图书馆学科服务的内容与形式从早期的静态服务，即某一科研环节的支撑服务，逐渐转向基于科研生命周期的动态追踪式服务形式。



4

高校图书馆学科服务营销策略及实例分析



4.1 高校图书馆学科服务营销策略

4.1.1 基于用户画像细化服务群体

精准营销（precision marketing）最初于2005年由菲利普·科特勒提出，指借助现代技术手段，精准定位目标群体，建立个性化沟通体系，以扩大营销范围，精准营销的出现解决了产品同质化与用户需求个性化之间的矛盾。

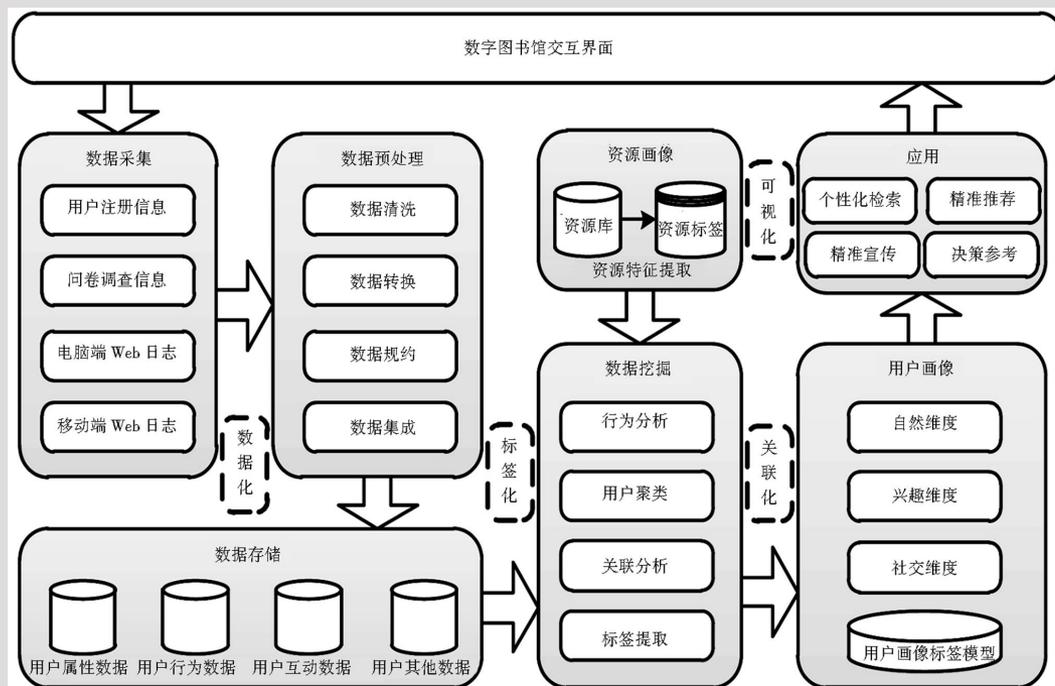


图3 高校图书馆精准营销结构图



4.1.2 基于用户行为的动态跟踪与服务

高校图书馆学科服务建设要更加关注于对图书馆用户特征和行为的研究，全方位收集与分析图书馆用户行为数据，以其针对不同用户群体提供更加精准的、个性化的服务内容，从而提升图书馆整体服务水平，为双一流高校建设提供重要的资源与服务保障。

新一代图书馆管理系统，统一认证与管理用户基本数据与行为数据，追踪用户需求变化，通过细分用户提供精准化服务。图书馆可以实时获取用户在使用图书馆的各类信息，除用户的基本个人信息外，还包括图书馆用户对资源的使用频率、科研与资源使用时间、信息获取渠道偏好、借阅偏好、数字资源使用情况等，全方位、多层次的收集与获取图书馆用户行为数据，其中用户的研究兴趣也是重要的收集内容。对图书馆用户的全方位数据跟踪及动态化跟踪，并借助统一管理与分析，获取用户多元化的使用习惯与偏好，可以更加准确的预测用户行为。

4.1.3 嵌入科研过程的主动服务形式

“双一流”建设背景下，高校会根据本校实际情况制定发展方针与策略，包括重点发展学科专业、人才引进方向等，图书馆学科服务在未来发展上要紧密贴合高校自身“双一流”建设的方向，并以此为依据抓住学科服务方向与重点，在保证一般用户服务的基础之上，针对重点发展学科专业及研究团队人员属性进行深度分析，挖掘其信息需求并预测行为特征，在此基础上提供主动性、针对性、嵌入式学科服务，如围绕科研生命周期开展前期课题查新服务、研究过程中的文献检索服务、研究结束后的科学数据管理工作等一系列专业针对性强、课题相关度高的个性化学科服务，实现学科服务的精准化营销。

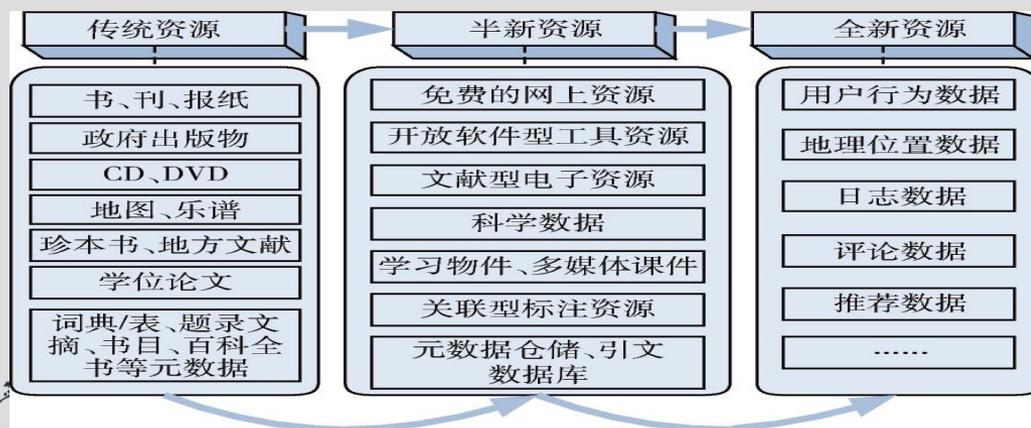


图4 高校图书馆资源演变图



4.1.4 拓宽学科服务内容与渠道

传统学科服务以信息搜寻、前沿追踪、趋势分析、项目查新、定题服务等为主，建立在学科发展，缺乏对图书馆用户的精准分析。未来高校图书馆学科服务建设要从被动、封闭式服务转向主动、开放友好的服务、从简单服务转向多元化深层次服务、从供给型服务转向伙伴型（嵌入式）服务，高校图书馆学科服务转型的关键是用户研究，用户研究的重点为用户特征数据的收集与分析。精准用户分析是高校图书馆学科转型的必然趋势，“双一流”高校建设更加需要精准定位学科发展方向，使图书馆的各项服务能够深入到学科发展与建设的过程中，建立健全服务平台，通过用户画像描述用户特征，拓宽学科服务的方式，开展多项个性化、主动性的服务，构建一个高效运行的学科服务平台。

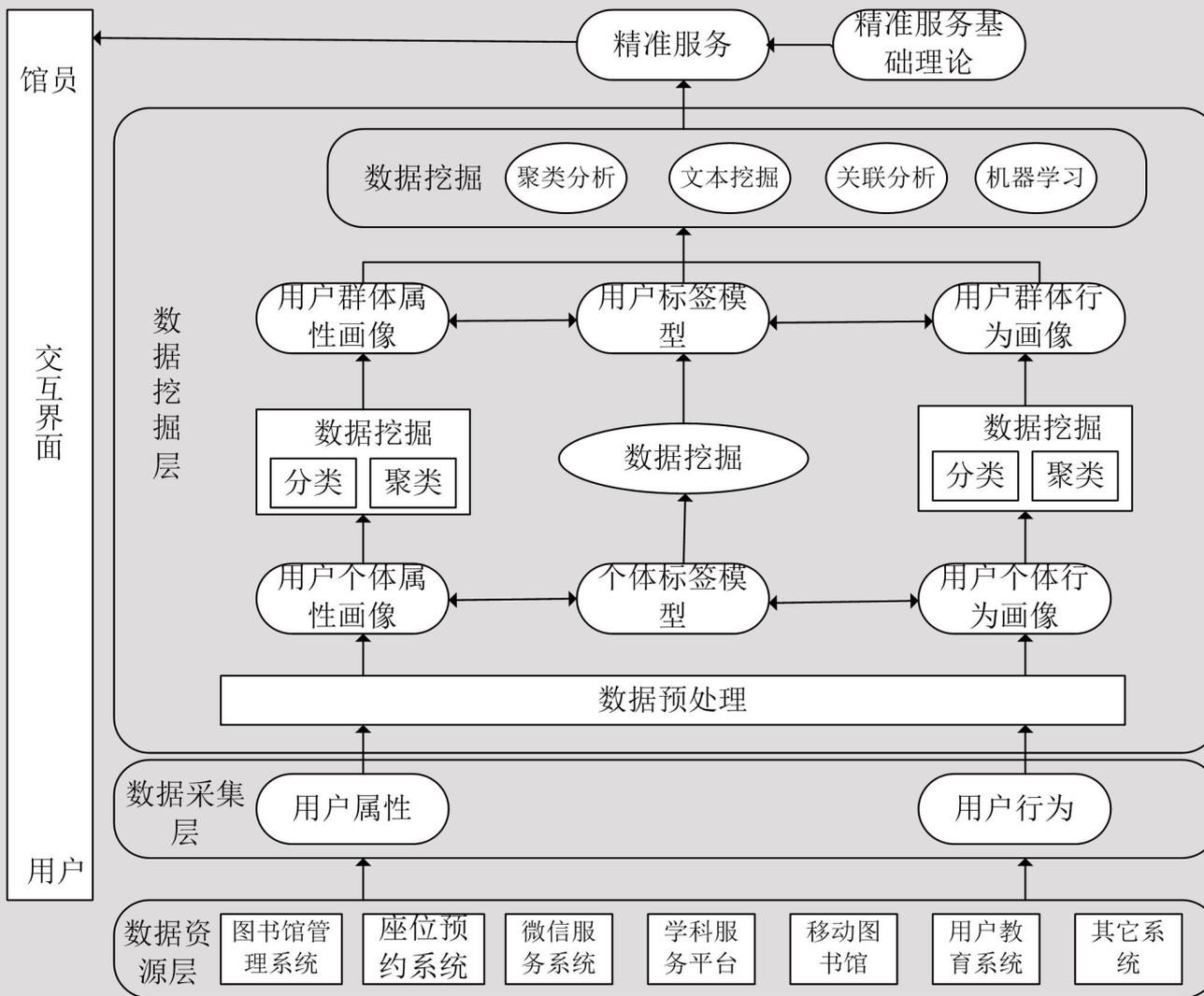


图5 高校图书馆精准营销路径图



5 结语





用户研究一直以来都是图书馆服务的基础，“双一流”建设背景下，图书馆服务对象拓展使得其服务内容与方式发生变化，图书馆学科服务以“双一流”建设目标为导向，细化服务对象用户群体，开展个性化、嵌入式、动态追踪服务。学科服务是高校图书馆支撑“双一流”建设的重要服务，也是图书馆功能与服务转型的核心内容，高校图书馆借助“双一流”建设的背景，积极参与到高校的发展与规划中，对于提升图书馆地位与核心竞争力、推动图书馆发展都具有重要意义。因此，图书馆借助“双一流”建设这一契机，通过学科服务的精准化营销，提升学科服务水平，提高用户满意度。同时，助力“双一流”建设，充分发挥图书馆知识服务的功能，提升图书馆核心竞争力。



南京森林警察学院
NANJING FOREST POLICE COLLEGE

Thank you

