

基于 UGC 评价类平台的公共图书馆 评价现状分析

——以大众点评上的十五个城市公共图书馆为例

吴梦菲 陈 铭

(金陵图书馆, 南京 210019)

摘 要: [目的/意义] 通过分析 UGC 评价类平台上的公共图书馆评价现状, 以期为公共图书馆在 UGC 平台发挥更多的作用提供参考。[方法/过程] 从总体评价、基本信息、具体评价、UGC 标签及问答五个方面, 调查了 15 家城市公共图书馆在大众点评平台上的现状。[结果/结论] 15 家城市公共图书馆在 UGC 大众点评平台上整体受到平台用户的好评, 但在平台定位和图书馆介入等方面存在不足。公共图书馆需要转变思想, 积极融入, 将 UGC 评价类平台变成成为读者服务的工具。

关键词: UGC 图书馆服务 评价类平台

分类号: G252

DOI: 10.31193/SSAP.J.ISSN.2096-6695.2019.04.11

0 引言

随着互联网的发展, 中国拥有的网民数量不断攀升。根据中国互联网络信息中心 2019 年 2 月公布的第 43 次《中国互联网络发展状况统计报告》, 截止到 2018 年 12 月, 中国网民数量达 8.29 亿, 其中 8.17 亿为手机网民^[1]。而随着网络使用人群的覆盖和信息获取习惯的养成, 越来越多的人将信息上传生成个性化内容, 于是形成了 User-Generated Content (简称 UGC)^[2]。UGC 平台可以分为社交平台、文学创作平台、多媒体平台、知识分享平台以及评价类平台等。本文的主要研究对象是 UGC 评价类平台, 评价类平台指通过搜集移动终端用户针对各种消费产生的评论

[作者简介] 吴梦菲 (ORCID: 0000-0002-7678-2550), 女, 金陵图书馆, 馆员, 硕士, 研究方向为海外公共图书馆发展、阅读推广, Email: 469844568@qq.com; 陈铭 (ORCID: 0000-0001-5442-4747), 男, 金陵图书馆, 综合阅览部副主任, 馆员, 本科, 研究方向为读者服务、阅读推广, Email: 295461194@qq.com。

和看法, 来对饮食、娱乐、住宿、旅游景点等领域的商户进行评价的一种信息服务平台。目前在中国, UGC 评价类平台快速普及, 并越来越成为人们生活中不可或缺的行为选择参考, 如大众点评, 是中国领先的本地生活信息及交易平台。根据极光大数据披露, 截止到 2018 年, 大众点评的安装渗透率高达 10.87%, APP 使用率高达 48.8%^[3]。

我们注意到, 很多公共图书馆也在大众点评的平台上以旅游及文化休闲目的地的身份出现, 且积累了一些评价数据、服务信息以及用户需求, 但目前尚未发现相关方面的研究。笔者以 CNKI 中国学术文献网络出版总库为研究文献源, 以“UGC+ 图书馆”作为检索词, 对“主题”字段进行检索, 仅得到 10 条文献, 进行浏览和查阅后发现, 均不是对 UGC 评价类平台与图书馆关系及其现状的研究。

本文以 1995 年中央机构编制委员会印发的《关于副省级市若干问题的意见》中确定的全国 15 个副省级城市的公共图书馆在大众点评平台上的信息为研究对象, 将各图书馆截至 2019 年 5 月 16 日上午 10 时累积的各类数据进行收集和整理, 并从用户对图书馆的定位标签及其问题需求入手, 探明公共图书馆在 UGC 平台上的整体现状及遇到的问题, 最后根据调查结果 of 公共图书馆在 UGC 评价类平台上的发展提出具有针对性的建议。

1 十五城市图书馆在大众点评平台上的现状

大众点评平台的信息呈现分为总体评价、基本信息、具体评价、UGC 标签及提问五个模块。笔者将对 15 家城市公共图书馆在这五方面的数据进行梳理和比较, 并分析形成原因。

1.1 总体评价

总体评价是用户在把商户名称输入大众点评搜索栏中所获取的二级页面信息, 对用户是否选择继续打开查看详情及决定是否前往有着非常重要的作用。这 15 家城市公共图书馆的总体评价表现, 有 14 家取得了满分 5 分, 1 家图书馆 4 分。在书籍、环境、服务的分项得分中, 14 家图书馆的书籍得分在 9 分以上, 1 家为 8 分; 在环境得分中, 14 家在 9 分以上, 1 家为 7.9 分; 在服务得分中, 12 家在 9 分以上, 2 家在 8 分以上, 还有 1 家未到 8 分 (见表 1)。

表 1 15 个城市公共图书馆在大众点评上的总体评价数据

(单位: 分)

馆名	总评分	书籍	环境	服务
广州图书馆	5	9.3	9.2	9.2
深圳图书馆	5	9.3	9.3	9.3
杭州图书馆	5	9.3	9.3	9.3
沈阳图书馆	5	9.2	9.2	9.1
大连图书馆	5	9.2	9.2	9

续表

馆名	总评分	书籍	环境	服务
长春图书馆	5	9.1	9.1	8.8
武汉图书馆	5	9	9	8.9
青岛图书馆	5	9.3	9.2	9.2
厦门图书馆	5	9.3	9.3	9.2
济南图书馆	5	9	9.2	9
金陵图书馆	5	9.3	9.3	9.2
成都图书馆	5	9.2	9.2	9.1
哈尔滨图书馆	4	8	7.9	7.8
西安图书馆	5	9.1	9.1	9.1
宁波图书馆	5	9.3	9.4	9.3

从总体评价数据中我们可以发现,大部分平台用户对图书馆的评价是非常高的,满分率达到了 93.33%。在分项评价中,书籍、环境、服务 9 分以上的占比也分别达到了 93.33%、93.33% 和 80%。这样的高评价和高满意度主要归功于近年来各个图书馆陆续进行的新馆搬迁、硬件设施改造、馆藏增多以及其他各领域工作的努力。哈尔滨图书馆在大众点评上的整体评价表现偏弱,可能与其整体评价总人数较少,而低分评价所占比例较大有关。

1.2 基本信息

在用户对二级搜索界面中图书馆呈现的总体评价感到满意后,点击进入就能查看具体的图书馆信息,其中显示在头部的就是图书馆的基本信息,包括图例、名称、总体评价、关键词、地址、电话、开放时间、评价总条数以及人均消费。15 家图书馆的上述基本信息除人均消费一栏外其他信息均完整清晰。在 15 家图书馆中有 10 家有人均消费一栏(见图 1),其中消费最高的是青岛图书馆 78 元,最低的是广州图书馆 7 元,平均各馆的人均收费在 40.7 元。由于公共图书馆是公益类事业单位,用户到图书馆的消费主要是逾期还书罚金、停车费、就餐费以及文创消费等。由于目前尚没有公共图书馆以商家或类似形式进驻大众点评平台,上述基本信息均是用户自行填写,而用户对人均消费的标准和定义的理解有偏差,所以上述人均消费差异不具有严格的统计意义。

1.3 具体评价

具体评价是用户对图书馆印象及评价的最直观体现,也是决定总体评价得分高低的重要因素。具体评价分为总评价条数、图片评价、好评、中评、差评五个方面。因各馆总评价条数差距过大,所以表 2 采用图片评价、好评、中评和差评分别占总评价条数的百分比进行比较。

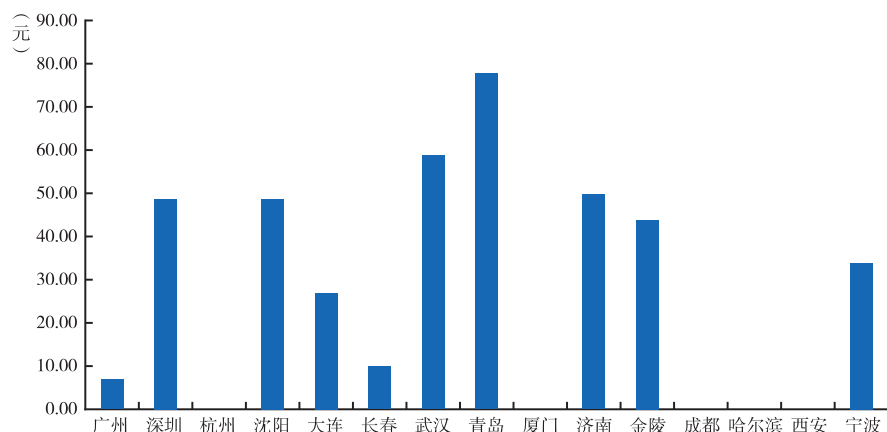


图 1 15 个城市公共图书馆在大众点评上显示的人均消费

表 2 15 个城市公共图书馆在大众点评上具体评价占比

(单位: %)

馆名	图片评价	好评	中评	差评
广州图书馆	71.5	90.3	6.4	3.1
深圳图书馆	50	91.5	4.3	1.8
杭州图书馆	50	85.8	6.9	2.1
沈阳图书馆	37.3	83.8	9.8	3.3
大连图书馆	53.5	87.7	8.2	4
长春图书馆	40.1	72.65	4.5	4
武汉图书馆	39.4	77.4	12.8	5.3
青岛图书馆	44.3	87.3	9	3.1
厦门图书馆	63	96.2	3.4	0
济南图书馆	72.3	90.4	2.9	6.7
金陵图书馆	62.7	91.2	4.8	3.6
成都图书馆	50	93.5	5	1.4
哈尔滨图书馆	56.6	66	28.3	7.5
西安图书馆	51.6	81	11.1	5.2
宁波图书馆	90.4	77.2	0.7	0
占总评价数的百分比	55.5	85	7.9	3.42

带图评价是一种最直观的帮助用户了解图书馆内外部环境的做法, 同时因为附加的照片使用户评价更具说服力和可信度。从表 2 中的数据来看, 带图评价占比超过 50% 的图书馆有 11

家,可以看出用户已经基本养成了评价带图的习惯,也说明图书馆的各方面环境有所改善,使用户更具拍摄欲望。带图评价占比最大的是宁波馆,高达90.4%,这大概是因为宁波馆2018年年底刚刚乔迁新馆,又被媒体誉为“网红打卡”圣地^[4],所以到馆读者的拍摄积极性很高,照片的主体内容也多是内外外部环境。

大众点评的总体评价是以用户给出的具体好评、中评、差评为基础,得到的数据平均值。所以,好评、中评和差评三级评价直接影响到图书馆的总体评价。从表2中我们可以发现,大众点评平台上,15家公共图书馆的平均好评率在85%,好评率超过90%的图书馆有6家,说明绝大多数平台用户认可图书馆的各项工作。从差评看,15家图书馆的大众点评平均差评率为3.42%,属于较低水平。然而一些图书馆因为总体评价数量较少,所以虽然差评数量较少但差评率也比较高。

1.4 UGC 标签

UGC 标签是大众点评系统为用户快速进行点评、帮助用户进行点评分类设置的标签系统。在图书馆的评价系统中,标签内容包括“环境优雅”“家庭同行”“亲子必玩”“商务会谈”“一人行”“放松舒服”“有电脑”等,用户可以在点评中标记自己觉得符合体验感受的标签,也可以通过这些标签预判如果前往这家图书馆将会收获的体验和服务。在进行数据统计时,本文将“家庭同行”和“亲子必玩”两个标签合并,形成“家庭亲子”标签,主要反映用户对图书馆的儿童、青少年书籍馆藏以及开展的相对应活动的满意程度。表3列举了15个城市公共图书馆在大众点评上常用的九个UGC 标签数量。

表3 15个城市公共图书馆在大众点评上常用UGC 标签

标签	环境优雅	家庭亲子	一人行	商务会谈	有电脑	放松舒服	高大上	服务热情	体验棒	总计
数量(个)	1881	1145	584	474	319	273	272	203	127	5278
占比(%)	35.6	21.7	11	8.9	6	5.2	5.2	3.8	2.4	100

可以看出,“环境优雅”是出现频率最高的,有1881个标签,占标签总数的35.6%,其原因很大程度上归功于15家图书馆在近年来进行的新馆搬迁或原址升级改造工作。“家庭亲子”仅次于“环境优雅”排在常用标签的第二位,总计1145个,占比21.7%,可见各馆的亲子阅读活动及馆藏比较受用户的欢迎,是用户到访的主要原因。除此之外,“商务会谈”“一人行”“放松舒服”“有电脑”等也是用户标记较为集中的几个标签。由此我们可以从这些常用的UGC 标签中探知平台用户对城市公共图书馆的认知印象,在能熟练使用UGC 评价类平台的用户群体中,对城市公共图书馆的认知印象在向城市第三空间发展,城市公共图书馆被越来越多地定义为一种休闲活动空间。

当然,除了统一的标签印象之外,很多图书馆还因为自己的特色,有了与众不同的特色标签。比如宁波图书馆,除了“环境优雅”“家庭亲子”等标签外,还拥有“网红打卡”标签,这是其他图书馆都不具有的。宁波市图书馆新馆2018年12月28日开馆运营,微信上关于“宁波

网红打卡地：宁波图书馆新馆竣工”的相关公众号文章有 40 余篇，其中 1 篇阅读量“2 万+”^[5]，1 篇阅读量“1 万+”^[6]，很大程度上助推了“网红打卡”标签的形成。反过来说，因为有了“网红打卡”标签，宁波市图书馆能够吸引更多的读者前来参观体验。此外，金陵图书馆因为食堂菜品丰富、味道可口、价格便宜，被多家新媒体转载报道成为“网红食堂”，很多人慕名前往体验，所以有“价格合理”的特色标签^[7]。

1.5 问答版块

问答版块位于整体评价页面的最底端，是给参考前面评价后仍有疑问的用户准备的提问功能。在本版块中，想要前往但有疑问的用户提出问题，已体验并知晓情况的用户或者商户来回答。

在 15 家城市图书馆点评页面的问答版块中，用户提出的问题总数为 228 条，主要包括办证要求、开放时间、自习自修、收费项目、就餐停车、电脑无线、馆藏内容等方面（见表 4）。这些内容除开放时间以外，基本都没有在大众点评页面的基本信息中显示。虽然这些信息各图书馆的官方网站上都能查询得到，但从用户习惯的角度来说，仍然有许多人习惯于通过点评类平台更快速地了解问题的答案。从问题的内容上我们可以看出，自习自修、办证要求以及开放时间的相关提问最多，分别为 50、34、32 条，占比分别为 21.9%、14.9%、14%。由此可以看出，用户在通过大众点评查询信息并决定是否前往之前，顾虑主要在于图书馆功能及自身是否满足图书馆读者条件等方面。

表 4 15 个城市公共图书馆在大众点评上的提问内容

（单位：条）

馆名	办证要求	开放时间	收费项目	自习自修	就餐停车	电脑无线	馆藏内容	其他问题	问题总数
广州图书馆	5	3	1	4	7	1	6	0	36
深圳图书馆	1	2	3	4	2	0	1	5	18
杭州图书馆	4	2	2	2	2	0	0	3	15
沈阳图书馆	3	4	2	4	2	2	1	6	24
大连图书馆	4	5	3	2	3	2	2	3	24
长春图书馆	1	2	1	6	2	1	0	0	13
武汉图书馆	4	2	1	5	1	4	3	1	21
青岛图书馆	2	5	0	11	2	2	2	0	25
厦门图书馆	2	1	0	0	0	2	1	2	8
济南图书馆	2	0	0	1	0	0	0	1	4
金陵图书馆	1	2	0	2	5	0	1	0	11
成都图书馆	1	2	0	1	0	0	0	1	5

续表

馆名	办证要求	开放时间	收费项目	自习自修	就餐停车	电脑无线	馆藏内容	其他问题	问题总数
哈尔滨图书馆	2	1	0	3	2	0	0	2	10
西安图书馆	2	1	0	4	1	1	0	2	11
宁波图书馆	0	0	0	1	2	0	0	0	3
问题总数	34	32	13	50	31	15	17	26	228

除此之外,在图书馆的实际体验如就餐、电脑无线收费等也是用户关心的问题,从侧面反映出用户对图书馆的实际需求。同时,在各馆的横向对比中我们发现,不同地域大众点评用户对图书馆的提问侧重有所不同:沈阳市图书馆由于地域原因,12.5%的问题是有关图书馆内是否备有空调等温度调节设施的;金陵图书馆因为有“网红食堂”,所以提问中有20%关于午间就餐的;而作为坐拥25所大专院校、拥有143.6万在校生的青岛^[8],25个问题中有11个是关于自习自修的。所以,评价页面最后一部分的提问版块是反应用户对图书馆需求的重要模块,图书馆可以从提问内容中发现读者以及从未到过图书馆的平台用户对于图书馆的真正需求是什么,信息盲区在哪里,从而更好地完善自身。

2 存在的问题

2.1 平台定位模糊

大众点评平台对美术馆、博物馆以及图书馆的主体定位比较模糊。以南京为例,南京博物院及江苏省美术馆都是以景区目的地的形象出现的,拥有“必玩榜”、游玩指南、购票须知等标签内容。其中南京博物院有每一个展厅的游玩指南和特色展览活动介绍,更有跟团游、自由行等产品项目捆绑,可以帮助更多外地游客快速前往游览。南京图书馆、金陵图书馆作为重要的公共文化服务设施,也举办了多场讲座、展览等活动,但在平台中仅作为一个普通商户呈现,并没有对其进行充分的介绍和引导。

在文旅融合的今天,传统的公共文化服务也需要与时俱进,挖掘自身的文化旅游潜力。图书馆如果能与平台合作,转变平台对图书馆类主体的评价定位,将图书馆向美术馆、博物馆类文旅主体的设定内容靠拢,将更加有助于为公共图书馆的讲座展览活动做宣传介绍,吸引本地居民和外地游客,从而更好地将文旅融合工作落地开展。

2.2 用户习惯未养成

虽然上述15家图书馆在大众点评平台上已经积累了一些评价数据,但和图书馆每年接待的读者数量相比远远不及。以点评条数最多的广州图书馆为例,其目前的评价条数为1371条,而广州图书馆2017年接待总人数达到795.3万人次^[9]。所以,目前很多读者还未形成将图书馆作为点评对象的习惯,这也直接影响了评价的客观性和准确性,并降低其他用户来图书馆体验的欲

望和信心。

2.3 图书馆零介入导致的问题

公共图书馆由于自身的公益属性, 在互联网环境中对于新平台新媒体新工具的使用比较谨慎, 目前尚没有任何一家图书馆以商户主体身份进驻大众点评平台。主体的缺失导致了很多问题。

2.3.1 基本信息不准确

基本信息的准确性是目前亟待解决的问题, 因为大众点评平台所有的信息都是使用者自主提交的, 平台并无能力鉴别其提供信息的真实性和准确性。大众点评平台上图书馆基本信息的错误主要表现为: 主题名称错误、名称重复、开放时间错误、地址错误等。以金陵图书馆为例, 在大众点评中搜索“金陵图书馆”后会出现“金陵图书馆(乐山路分馆)”“金陵图书馆 24 小时还书”“金陵图书馆停车场”三个评价主体, 其中“金陵图书馆(乐山路分馆)”是真正的评价主体, 却被标注成了分馆。打开金陵图书馆评价页面后, 其营业时间标注为“周四 9:00 ~ 12:00”, 但实际上金陵图书馆每周除周四外均全天开放^[10]。基本信息的错误会直接导致用户所获取信息的混乱, 对其顺利前往图书馆造成不便。

2.3.2 差评反馈滞留

差评反馈机制是图书馆快速掌握读者投诉, 解决其中问题的最好手段。通过差评反馈, 不仅能帮助图书馆改善工作, 更能进行周详的解释道歉工作, 为后续其他用户体验做好准备, 并在用户心中树立知错能改、尊重读者的良好形象。例如哈尔滨市图书馆, 其总体评价相对不高也是因为差评率较高的缘故。在全部的 4 条差评中, 2 条与馆藏相关, 1 条与硬件设施相关, 其原因可能是 1991 年建造的老旧馆舍未能跟上现代化服务要求等客观因素, 但图书馆未介入无法说明原因也未能成功安抚用户情绪, 以致差评滞留。

2.3.3 提问无应答

提问解答是点评平台的重要组成部分, 由于是用户提问用户回答, 所以在回答准确性、回复质量上都存在问题。比如金陵图书馆页面中有用户对闭馆时间提出疑问, 一共三条回答都是“17:00”, 事实上, 金陵图书馆主要阅览室除周四闭馆外, 其他几天晚间均开放至 20:30^[10]。此外, 因为图书馆在平台上的缺位, 不能及时了解到用户对于图书馆的疑问及需求, 改善服务也就无从谈起了。

3 给图书馆的建议

3.1 改变观念 充分融入

我们看到, 上述问题中图书馆能够有所作为的就是打破零介入的现状。在互联网急速发展的今天, 进行信息传播的搭载平台发生着翻天覆地的变化, 图书馆人要转变观念, 放弃固有思维方式, 在做好阵地服务的同时, 还要到新媒体平台上宣传推广, 认真研究、大胆创新, 为自身业务的提高做出努力。比如国家图书馆、杭州图书馆和深圳图书馆就紧跟网络潮流, 率先开设了抖音账号, 国家图书馆抖音账号的粉丝数已高达 1.8 万; 在内容方面, 从活动宣传到读者培训无所不

包,为增加读者互动、培养阅读兴趣提供了很好的经验参考。

3.2 完善信息 导流用户

进驻平台之后,图书馆可以敦促平台做好主体类型划分工作,请平台将图书馆加入景点、榜单等类,引导用户加以关注。在信息准确性方面,图书馆应该修改并及时更新基本信息,将开放时间、地址、交通引导、就餐等信息进行公开和补充,让用户在打开详细页面的第一时间就能掌握图书馆的相关情况。

3.3 积极互动 收集反馈

互动是图书馆进驻 UGC 评价类平台的最重要目的。一方面,互动答题可以帮助对图书馆功能、设施及其他方面有疑问的提问用户迅速准确地了解信息;另一方面,也可以帮助图书馆快速掌握平台用户的评价情况,尤其是在差评的处理上,图书馆可以快速获得用户给出差评的内容和原因,快速进行问题的检视和筛查,并开展道歉、解释以及安抚工作。这不仅能及时解决相应问题,也能改善其他平台用户对本条差评的认知和态度。此外,图书馆在日常服务中还可以有意识地邀请读者在 UGC 平台上对图书馆进行点评宣传,帮助更多平台用户了解图书馆。

3.4 及时分析 认真总结

UGC 平台在及时掌握用户信息、了解用户需求方面有明显优势,图书馆若能加以利用,及时对用户习惯、用户行为、用户评价进行分析,将有助于刻画 UGC 评价类平台上的读者画像,精准发现图书馆潜在读者人群,了解图书馆在未来工作中的改进方向。

4 总结

点评平台是从未前往图书馆学习体验的本地居民和外地游客了解图书馆、走进图书馆的一扇窗口。通过点评平台上的各类评价,其他用户能够更好地对图书馆有所了解,形成初步的印象,并为其是否决定前往图书馆提供参考。从目前的数据看,绝大部分用户对图书馆的印象非常好,也很满意图书馆为其提供的各类服务,而点评平台所提供的标签和具体评价也有助于用户快速掌握图书馆的相关信息。

对于图书馆来说,拥有亿级用户的 UGC 平台是其展示自我形象、宣传图书馆功能的便利渠道。图书馆可以利用平台优势准确捕捉用户反馈的信息,了解平台用户的思维方式和好恶,最终达到推动图书馆前进的目的。

【参考文献】

- [1] 中国互联网络信息中心发布第43次《中国互联网络发展状况统计报告》[J]. 国家图书馆学报, 2019, 28(2): 13.
- [2] 顾润德, 陈媛媛. 社交媒体平台 UGC 质量影响因素研究 [J]. 图书馆理论与实践, 2019(3): 44-49.
- [3] 极光大数据. 2018 年生活服务到店行业研究报告 [EB/OL]. (2018-10-16) [2019-05-16]. <http://www.199it.com/archives/783000.html>.
- [4] 杨芝. 宁波图书馆: 新馆落新城 书香沁甬城 [J]. 宁波通讯, 2019(4): 68-71.
- [5] 宁波东部新城. 新晋网红打卡地: 宁波市图书馆东部新城新馆试营业啦! [EB/OL]. (2018-09-26)

吴梦菲, 陈铭. 基于 UGC 评价类平台的公共图书馆评价现状分析——以大众点评上的十五个城市公共图书馆为例 [J].
文献与数据学报, 2019, 1 (4) : 112-121.

[2019-05-16].<https://mp.weixin.qq.com/s/ss1siiKbWnjZS0VQR960jw>.

[6] 金报网. 全民来打卡! 宁波图书馆新馆今天开馆了! [EB/OL]. (2018-12-28) [2019-05-16].http://m.sohu.com/a/285094341_115773.

[7] 南京有个号. 走, 去金陵图书馆吃食堂! [EB/OL]. (2018-10-29) [2019-05-17].<https://mp.weixin.qq.com/s/oGD3jtMzb1ZVpMjF-9AZKQ>

[8] 青岛市统计局. 2018 年青岛市国民经济和社会发展统计公报 [R/OL]. (2019-03-19) [2019-05-16].
<http://qdtj.qingdao.gov.cn/n28356045/n32561056/n32561072/190319133354050380.html>

[9] 广州图书馆. 广州图书馆 2017 年年报 [R/OL]. (2018-09-21) [2019-05-16]<http://www.gzlib.gov.cn/gzlibYearReport/159803.jhtml>.

[10] 金陵图书馆. 开放时间 [EB/OL]. (2015-06-28) [2019-05-17].<http://www.jllib.cn/fw/kfsj>.

Analysis of Public Library Evaluation Status Based on UGC Evaluation Platform: Taking the 15 City Public Libraries on the Dianping. com as an Example

WU Mengfei CHEN Ming

(Jinling Library, Nanjing 210019, China)

Abstract: [**Purpose/significance**] By analyzing the current status of public library evaluation on UGC evaluation platform, it is expected to provide references for public libraries to play more roles on the UGC evaluation platform. [**Method/process**] The current status of public comment on UGC evaluation platforms in fifteen city libraries was investigated from five aspects of overall evaluation, general information, specific evaluation, UGC label and Q & A. [**Result/conclusion**] The fifteen city public libraries are generally approved by platform users on the UGC evaluation platform, but there are some problems in platform orientation and library intervention. There is a need for public libraries to change their minds and integrate actively, turn the UGC evaluation platform into the tool of reader service.

Keywords: UGC platform; Library services; Evaluation platform

(本文责编: 王秀玲)