

# 基于用户满意度调查的高校图书馆服务改进对策

王思夷

(哈尔滨医科大学图书馆 黑龙江 哈尔滨 150081)

**【摘要】** 本文主要是对高校图书馆服务满意度进行一定的分析和研究,根据研究结果对目前高校图书馆建设中存在的问题进行一定的分析,并且提出了相关的改进对策,希望能够促进高校图书馆的发展。

**【关键词】** 用户满意度调查;高校;图书馆服务;改进

## 引言

用户满意与否主要取决于他们在图书馆的实际体验与期望的实现,用户满意度就是用户对于图书馆所提供的文献信息服务的满意程度。高校图书馆是向广大师生提供文献信息资源服务的专门性机构,主要是以用户的满意度来作为标准对图书馆的各项工作进行评价,是图书馆评价的一个重要的内容。

## 一、图书馆用户满意度调查

通过问卷调查的方式对高校师生的图书馆满意度进行一定的调查和分析,主要从馆内环境、馆内藏书、常规业务服务和线上电子信息库四个方面入手,对读者的满意程度进行分析,一般来说主要分为满意、基本满意、不满意和重要、基本重要、不重要。通过1500份问卷调查可以得出下面的内容:

表1 问卷调查调查的结果

一级指标	二级指标	三级指标	调查结果					
			满意	基本满意	不满意	重要	基本重要	不重要
馆内环境		物理环境(光线、通风、卫生)	153	346	302	205	587	249
		网络资源信息	110	629	462	490	375	136
		计算机设备	97	593	511	299	566	336
		网络环境	372	715	114	426	354	421
馆内藏书		新书的上架率	108	768	325	276	804	121
		书籍陈旧程度	254	578	369	352	743	106
		图书管理难度	129	637	435	831	283	87
		专业学习资源量	256	635	410	536	317	168
读者满意度		图书馆与图书馆数量	157	791	263	295	825	81
		馆内书籍和数量	646	458	97	244	755	202
		馆内书籍质量	298	568	335	631	487	83
		馆内书籍的反馈程度	195	787	219	438	157	151
线上电子信息库		读者意见的反馈情况	86	789	326	565	557	79
		服务态度	134	771	296	188	860	153
		电子资源数量	153	792	296	435	634	132
		电子资源质量	144	637	123	186	690	225
		信息库与数量	373	339	489	723	377	101
		邮件服务	133	594	474	239	744	218

## 二、高校图书馆运行中存在的问题

### (一) 图书馆内的设备供应不足

图书馆的环境和馆内的基础设施也是读者关注的重要内容。大部分的读者认为阅览室的座位数量是图书馆需要重点考虑的问题,因为对于当前图书馆阅览室座位来说,整体的数量依旧无法很好的满足读者的使用和需求。另外一部分读者对于馆内的光照、通风和卫生环境以及网络环境也存有一定的看法,这些问题都需要图书馆重视。

### (二) 藏书的质量有待提高

对于图书馆来说,藏书资源一直都是读者重点关注的问题,并且大部分的读者都将其作为是衡量图书馆服务最重要的内容。在经过一定的调查和分析之后可以看出,少部分的读者对于书籍的新旧程度和新书的上架率有所不满,这就说明馆内藏书有破损和老旧的现象,并且也没有得到及时的更新,没能更好地对读者需求进行有效的满足。另外还有一些读者认为藏书资源还不够丰富,缺少一些专业性的书籍,馆藏图书系统还需要进行进一步的优化。

### (三) 缺乏与读者的互动

对于调查进行分析可以看出,对于图书馆常规业务服务中的问题重点集中在互动上面,绝大部分的调查者对于借还书这种手续性的问题没有太大的意见,主要是注重互动性的问题。比如说图书馆中的意见反馈渠道,图书馆对于读者提供信息的反馈情况等等,这些是读者比较重点关注的内容。另外,还有一些书籍索书比较困难的问题,无法及时的根据索书号在实体书架上找到自己所需要的书籍。

### (四) 数字化服务水平不高

在对被调查者的回答进行分析可以看出,他们意识到电子数据库的重要性对于电子期刊资源有着比较多的关注。尤其是在互联网信息技术不断发展的今天,线上的文献阅读开始成为大家重要的阅读内容。对于图书馆来说,线上服务的重要性也在不断的凸显出来,为读者提供线上的阅读服务也是未来图书馆建设与发展的方向。

## 三、高校图书馆服务改进对策

### (一) 对图书馆环境进行改善

对于图书馆来说,光线充足和通风干净是读者能够获得良好知识的重要环境基础。另外,一些场地或者是座位是读者在图书馆进行阅读和学习的基本需求。除此之外,在智能终端应用的普及之下,线上服务项目出现了增多,公共网络也逐渐成为现代化图书馆建设中的另一项基本配置,因此在图书馆中配备高效的公共网络也是现代图书馆应有的服务项目。图书馆中的基础设施拓展能够极大地满足读者多元化的需求,也能更好的创造出利于读者阅读和学习的环境,也是提高图书馆使用人员满意度的第一步。

### (二) 丰富馆藏资源

图书馆的核心问题就是书刊文献的馆藏资源丰富度,它是决定读者满意度的最关键性因素。图书馆是为读者提供各类信息和各个领域最新发展趋势的重要场所,也是与本校人才培养实际与学科建设特点相结合的重要凸显,对全校师生具有重要的影响。因此对于图书馆中的藏书资源要进行合理的规划,要根据实际的情况和读者的需求来对文献书刊进行合理采编和引进,增加各专业类别的书籍种类,保证文献数据库的充实程度,进一步满足广大师生学习和学术研究的基本需求。另外,对于高校图书馆来说,还要注意到自身服务的主要人群,可适当增加关于社会就业资格证一类的学习工具书,例如公务员考试、司法考试、语言类考试等相应书籍,对毕业生的诉求进行一定的满足。

### (三) 优化管理服务

在对调查结果进行一定的分析之后可以发现,大多数的被调查者都比较看重图书馆管理人员的服务态度和意见反馈情况,实际上图书馆管理人员与读者存在着提供服务意见反馈服务的交互关系。对图书馆的工作人员来说,要为其提供充分的工作培训,通过这样的方式来对图书馆服务进行优化。另外,还要为读者提供一定的图书馆使用规则指南,让两方可以得到相互的理解和尊重,这样就可以减少双方的摩擦,避免出现一些小问题。

### (四) 拓宽数字资源

在现有的互联网背景下,数字资源可以说是填补图书量不足的重要手段,尤其是从学术的角度来看,期刊论文的更新频率是比较高的,限制了图书馆购入实体刊物的可能性,在这样的情况下,电子期刊类的内容就可以更好的为学术研究提供一定的支撑。图书馆在有能力的情况下应极力拓宽电子资源渠道,致力于疏通核心期刊通道,才能确保文献内容有深度,查询的研究成果更具权威性,更具备参考意义。数字资源具有很多自身的优势和特点,能够方便快捷的进行信息的获取,在图书馆与用户的沟通方面占据了非常重要位置,因此必须要对渠道资源的整合进行重视,进一步的方便读者来对所需的文献进行有效查找,同时还能提供更多个性化的服务。

## 结语

综上所述,在互联网发展的影响下,图书馆的建设和服务也要融入新的技术和内容,需要对服务进行更好的优化,只有这样才能更好的提高用户的满意度,给读者的学习提供便利和丰富的资源。

## 参考文献

- [1] 鲁轲. 基于用户满意度的高校图书馆参考咨询服务评估研究[D]. 山东大学, 2011.
  - [2] 胡燕娜. 基于用户满意度调查的高校图书馆服务改进对策[J]. 江苏科技信息, 2019(03): 10-12+31.
  - [3] 高悦. 基于用户感知的高校档案馆服务质量评价研究[D]. 吉林大学, 2014.
- (本文系黑龙江高校图工委项目计划任务书; 课题名称《基于满意度调查指导高校图书馆服务体系研究》课题编号: 2017-B-124)