

高校图书馆读者服务满意度调查及改进建议

盛 慧

湖北医药学院图书馆 湖北 十堰市 442000

【摘要】在高等教育数字化转型与读者需求多元化的背景下,高校图书馆作为学术资源核心与学习辅助平台,其服务水平直接影响读者的学术感受与学习效果,本文围绕高校图书馆读者服务满意度开展研究,通过拆分服务场景明确调查关键维度,分析当前服务中存在的普遍问题,进而提出全面改进建议,意在为高校图书馆优化服务方式、提高读者满意度提供理论借鉴,帮助图书馆更好地符合高校人才培养与学术研究的核心需求。

【关键词】高校图书馆;读者服务满意度;满意度调查;服务优化

DOI:10.12417/2705-1358.26.01.053

重视高校图书馆读者满意度分析,全面客观地对图书馆读者服务进行评价,对图书馆的发展至关重要。要提高高校图书馆的读者满意度,必须提高图书馆的服务水平。在此情况下,读者服务满意度成为衡量图书馆服务水平的关键标准,也是图书馆优化资源分配、调整服务方法的重要参考;开展读者服务满意度调查,不仅能准确找到读者需求中的问题,还能推动图书馆服务体系的更新完善,让其在高校教育环境中发挥更重要的支撑作用。因此,分析读者服务满意度的核心方面与现有问题,提出科学可行的改进办法,具有重要的实际意义与学术价值。

1 高校图书馆读者服务满意度调查的核心维度

读者服务满意度调查需围绕图书馆服务的核心场景与读者需求焦点展开,确保维度设置的全面性与针对性,具体可分为以下四个核心维度:

1.1 资源服务维度

资源服务是图书馆的核心职能,更是影响读者满意度的关键要素,这一维度重点聚焦资源的覆盖范围、更新速度与获取便捷程度。资源覆盖范围涵盖纸质文献与数字资源的品类完备性,能否满足不同学科领域、不同需求层次读者的学术诉求,包括专业期刊、学位论文、学术专著、数据库等各类资源的储备状况;资源更新速度关乎文献与数据库的更新频次,能否及时跟上学科前沿发展动态;获取便捷程度则关注读者获取资源的流程繁琐与否,包括纸质文献借阅中的续借、预约环节,数字资源的校外访问权限、检索途径等具体内容^[1]。

1.2 空间服务维度

随着读者对沉浸式学习与协作交流的需求不断提升,空间服务逐渐成为影响满意度的关键方面,该方面包含空间功能分区、环境舒适度与使用灵活性三个核心要点;空间功能分区需结合学习场景的不同类型,考量是否划分出安静自习区、小组讨论区、休闲阅读区等不同功能区域,且保证各区域定位明确、不会相互干扰;环境舒适度涉及空间的采光条件、通风效果、温度调节、噪音控制,以及家具的人体工程学设计,比如座椅的舒适程度、桌面的空间大小;使用灵活性则关联空间预约机制的简便程度、开放时间与读者日常作息的契合程度,以及临时改变空间用途的可行性。

1.3 技术服务维度

数字化与智能化技术的运用,已然成为提高图书馆服务效率的核心,技术服务维度主要聚焦技术系统的稳定程度、功能适配情况与技术支持水平;技术系统稳定程度涵盖图书馆管理系统,如借阅系统、预约系统,以及数字资源检索平台的运行顺畅程度,是否出现卡顿、崩溃等现象;功能适配情况涉及技术工具与读者需求的契合程度,如是否提供文献传递、格式转换、引文管理等智能化工具,检索系统是否支持精准检索、关联推荐等功能;技术支持水平聚焦读者遇到技术问题时,能否通过线上咨询、线下服务台等途径获取及时、专业的解决办法^[2]。

1.4 人员服务维度

图书馆员作为图书馆与读者间的直接对接人员,其服务状态与专业水平直接关系到读者接受服务时的实际感受,该维度主要包含图书馆员的专业素养、服务态度与沟通效率;专业素

养体现在图书馆员对馆内收藏资源的了解程度，能否为读者提供准确的资源推荐与检索方面的指导，以及对所属学科前沿知识的掌握情况；服务态度包含图书馆员服务时的主动意识、耐心程度与亲和表现，能否主动留意读者需求，耐心解答读者提出的疑问；沟通效率则涉及读者咨询、反馈时的回应速度，比如解答问题是否及时，处理反馈时是否形成完整的闭环流程等。

2 高校图书馆读者服务现存问题分析

基于上述核心维度，结合当前高校图书馆服务实践，可发现读者服务中仍存在多方面共性问题，制约了读者满意度的提升：

2.1 资源服务匹配度不足

部分高校图书馆在资源配置上，存在“看重数量、忽视质量”的情况，资源覆盖范围与读者实际需求存在不匹配，某些冷门学科的资源储备不够充足，热门学科的资源却出现重复购买的现象；数字资源的整合程度比较低，不同数据库的检索系统不能相互兼容，读者需要切换多个平台才能找到需要的资源，这就增加了获取资源的成本；资源更新的速度比较慢，部分学科的核心期刊、前沿文献没办法及时上架或者上线，难以满足读者对最新学术动态的需求^[3]。

2.2 空间服务功能性欠缺

部分图书馆空间功能划分不够合理，供人安静自学的区域和供小组交流讨论的区域离得太近，造成噪音干扰；空间环境在细节打造上有所欠缺，比如光线分布不均、座椅坐起来不舒服、能给电子设备充电的接口数量不够等，影响读者的学习感受；空间预约的方式不够灵活，比如可预约的时间段固定不变、临时取消预约的步骤比较麻烦，而且开放时间与读者晚上学习、周末学习的需求契合度不高，很难满足读者在时间上的个性化需求。

2.3 技术服务智能化程度低

部分图书馆技术系统更新慢，管理系统和数字资源平台配合不好，容易出现数据同步慢、检索结果不准等问题；缺少智能化服务工具，比如没有依据读者过往行为提供个性化资源推荐的功能，没法为读者提供精准知识服务；技术支持体系不健全，线上咨询回复慢，线下技术服务人员专业能力不够，难快速解决读者遇到的技术问题。

2.4 人员服务专业性不均衡

馆员队伍专业能力差距较大，部分馆员对跨学科资源、数字资源了解不够深入，没法给读者提供有用的资源指引；服务意识需要加强，部分馆员常处于被动服务状态，缺少主动留意

读者需求的观念；沟通反馈流程不完善，读者的意见和建议很难通过方便的途径传给图书馆管理部门，且反馈处理结果没有及时公开，使得读者参与服务优化的热情下降。

3 高校图书馆读者服务的改进建议

针对上述问题，结合读者需求与图书馆服务发展趋势，提出以下改进建议，以系统性提升读者服务满意度：

3.1 优化资源服务体系，提升资源匹配度

建立“需求导向”的资源配置机制，构建三级动态调研体系：通过每学期开展一次全校范围问卷调查、每月组织学科代表座谈会、每周收集线上意见，精准把握读者学科需求与学术目标；在此基础上，运用大数据分析技术搭建资源需求预测模型，动态优化资源采购计划，在保障核心资源全面覆盖的前提下，将重复购置率降低30%以上；针对冷门学科与新兴学科，设立专项采购基金，联合学科带头人成立选书委员会，优先引入《纳米能源材料进展》等前沿专著及SCI一区期刊^[4]。

强化数字资源的整合工作，运用语义网技术搭建统一的资源检索平台，达成CNKI、Web of Science等15+主流数据库的“一站式检索”，借助元数据收割与智能聚类算法提高检索的精准程度；同步开启文献传递“绿色通道”，和全国200+高校图书馆构建馆际互借联盟，实现外文文献48小时快速获取，开发格式转换工具，支持PDF、CAJ等10余种格式在线相互转换；搭建资源更新时效监测看板，与Elsevier、Wiley等出版商签订SLA（服务等级协议），保障核心期刊72小时内完成上架，通过智能爬虫系统实时监测文献缺失状况，实现读者需求48小时响应补充。

3.2 重构空间服务场景，增强功能适配性

依据读者学习场景需求，借助行为动线分析技术完善空间功能划分；采用磁吸式隔音板与智能光控隔断，达成安静区（噪音≤40dB）与讨论区的物理分隔及动态切换，其中讨论区配备智能书写屏与视频会议设备。融入环境心理学设计思路，每10平方米增设3组隐藏式充电接口，采用智能百叶窗与漫反射照明系统，更换符合人体工学的升降桌椅，配置空气净化与香氛系统，打造沉浸式学习空间。

优化空间预约系统，打造移动端预约小程序，支持以15分钟为单位的灵活预约时段设置，具备临时取消后自动释放空间的功能；推行“潮汐开放”办法，周末开放时间延长到23:00，考试季、毕业季额外设置通宵自习区，借助热感监测系统实时调整开放区域；创新推出“主题学习舱”预约服务，提供考研专区、小组研讨室等10类特色空间，满足不同读者群体的需求。

3.3 推进技术服务智能化，提升服务效率

提速技术系统更新优化，搭建微服务架构的图书馆管理系统，实现 OPAC、RFID、电子资源管理等模块的顺畅衔接与数据即时同步；引入 AI 语义检索引擎，把检索准确率从 82% 提高到 95%，支持自然语言提问与多模态检索；依据读者借阅、浏览、检索等行为数据，打造包含 200+ 维度的用户画像系统，借助深度学习算法实现个性化资源推荐，精准度达到 88% 以上。

引入智能化服务工具，开发学术路径规划助手，结合学科知识图谱为读者提供从文献调研到论文写作的全流程指导；部署智能书架导航系统，通过 RFID 定位让图书 30 秒内精准找到。构建“线上+线下”一体化技术支持体系：线上依靠智能客服机器人解决 80% 常见问题，开通 7×24 小时人工咨询通道；线下安排技术服务专员，每月举办 3 场数字资源工作坊，制作 100+ 期短视频教程，助力读者提升数字素养^[5]。

3.4 强化人员服务能力，完善沟通机制

构建馆员常规培训体系，推行“3+X”培育模式：基础培训涵盖资源管控、服务标准，专业培训包含学科情报研判、数据发掘，技术培训涉及 AI 工具运用，X 指个性化成长，即依据馆员优势选定学术研究领域；每年安排馆员参加 10 场以上学科研讨会，挑选骨干前往国内外一流图书馆进修，规定馆员每季度完成 20 学时继续教育。

培养主动服务的意识，实行“首问负责制”与“服务承诺制”，把读者满意度（权重 40%）、创新服务案例（30%）、问题解决率（30%）纳入绩效考核；设立“服务之星”月度评选，开展情景模拟练习与服务礼仪比赛，通过角色扮演提高馆员主动服务能力；建立读者需求预判机制，针对新生入学、论文开题等关键节点，提前发送资源指南与服务清单。

搭建容易使用的沟通反馈平台，开发图书馆智能服务 APP，整合意见反馈、服务评价、活动报名等功能，做到问题 24 小时回应、72 小时处理；在馆内设置可视化意见墙，即时展示读者建议与处理进度；每学期开展 2 场校领导参加的读者座谈会，建立“需求收集-方案研讨-整改落实-效果评估”闭环管理机制，通过微信公众号每月公开典型案例处理过程，提升读者参与感与服务透明度。

4 结论

高校图书馆读者对服务满不满意，是衡量图书馆服务好不好的核心标准，也是图书馆融入高校教育体系、支持人才培养与学术创新的关键；当前，高校图书馆在资源、空间、技术、人员服务等方面还存在欠缺，需要通过优化资源分配、重新打造空间场景、推进技术智能化、提升人员能力等办法，全面提高服务质量；未来，图书馆还要一直关注读者需求的变化，灵活调整服务方式，推动读者服务从“标准化”转向“个性化”“智能化”，真正成为高校学术发展与读者成长的重要支持平台。

参考文献：

- [1] 周新跃,李静雅.高校图书馆读者荐购服务满意度研究[J].图书馆工作与研究,2023(8):43-51.
- [2] 范玉璟,汪亮,叶仙娥.高校图书馆读者服务满意度调查研究——以武汉工程大学图书馆为例[J].中文科技期刊数据库（文摘版）社会科学,2024(12):85-90.
- [3] 潘霞,黄智宇.高校图书馆官网服务内容用户满意度研究——基于 Kano 模型的分析[J].图书馆工作与研究,2022(11):105-112.
- [4] 宫晓兰,李艳梅.新时期高校图书馆创新服务的思考[J].阜阳职业技术学院学报,2021,32(2):21-22.
- [5] 倪胜男.高校图书馆读者服务满意度调查与提升策略研究[J].全体育,2022(15):145-146.