



福建农林大学图书馆

# 基于读者视角的高校图书馆 服务质量影响因素研究

指导师



汇报人：王晗

# 图书馆服务工作

Library services



**服务质量**指的是服务能够满足用户规定的或是潜在的需求，图书馆的服务质量体现在图书馆的服务水平和服务层次，是衡量图书馆整体水平的重要指标。

随着信息技术的迅猛发展，高校图书馆的**服务方式**、**服务环境**和**服务内容**均发生了相应的变化，在此背景下，读者对于图书馆的硬件设施、信息资源、阅读服务等方面都提出了新的需求。



# 目录

## CONTENTS

- 1 图书馆服务工作
- 2 研究设计
- 3 实证分析
- 4 对策建议



# 图书馆服务工作

Library services



馆缘齐聚乐



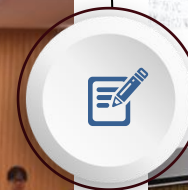
诗词大赛



知识竞赛

金山讲坛

文化沙龙



# 图书馆服务工作

Library services



文化集市

诗歌朗诵

读书分享会

游园会

图书漂流



# 图书馆服务工作

Library services



云借阅电子期刊借阅机



机构知识库

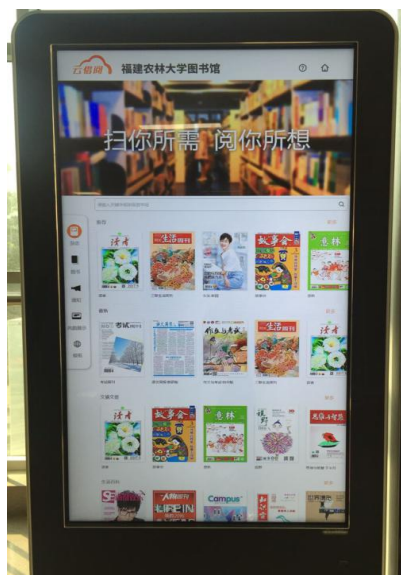


云屏数字借阅机



自助借还机

歌德电子图书下载机



# 图书馆服务工作

Library services



基于上述，我们可知高校图书馆服务工作的服务对象为**广大读者**，其服务质量的好坏取决于读者对图书馆服务的满意程度。



因此，本文基于**读者的视角**，以问卷调查的数据为基础，对高校图书馆服务质量影响因素进行定量研究，在此基础上，提出切实可行的对策建议，为高校图书馆服务质量的提升提供理论依据。





# 目录

## CONTENTS

- 1 图书馆服务工作
- 2 研究设计
- 3 实证分析
- 4 对策建议





# 研究设计

Research design



## 因素提取



影响因素	指标	指标描述
基础设施	X1馆舍环境	包括图书馆的人文环境、服务环境、卫生环境等
	X2硬件设施	体现设施布局的合理性和便捷性
	X3电子信息建设	是否形成了较为完善的电子（自助）服务系统
信息资源建设	X4资源存量	资源的涵盖范围是否满足用户需求，资源种类是否丰富齐全
	X5资源可得性	图书馆主页、微信等能否方便读者检索到所需信息资源
	X6特色资源	对图书馆特色资源的利用程度
馆员服务	X7服务态度	馆员是否礼貌耐心的解答读者问题
	X8素质能力	馆员是否具备解答读者问题的专业能力和知识技能
	X9服务效率	馆员是否能及时有效的解决读者问题
线上线下融合	X10网络化建设	无线网络覆盖情况、在线阅读和资源下载便捷程度
	X11数字阅读	是否提供内容丰富、形式多样的数字阅读服务
	X12智能空间	能否满足用户智能化、信息化的服务需求

# 研究设计

Research design



## 数据收集

本文采用问卷调查的方式收集相关数据。调查问卷发放时间为2018年11月，调研对象主要为福建农林大学的在校师生，共发放问卷300份，剔除无效问卷24份，有效问卷为276份，有效率达92%，研究对象的基本情况如表所示，包括性别、身份、入馆次数、图书借阅情况。

调查者的基本情况

项目		人数/人	占比/%
性别	男	112	40.58
	女	164	59.42
身份	博士	9	3.26
	硕士	36	13.04
	本科	231	83.7
周入馆次数	≤2次	45	16.3
	2~5次	163	59.06
	≥5次	68	24.64
年图书借阅次数	≤5次	85	30.8
	5~20次	171	61.96
	≥20次	20	7.24





# 目录

## CONTENTS

- 1 图书馆服务工作
- 2 研究设计
- 3 **实证分析**
- 4 对策建议



# 证实研究

Confirmatory study



## 描述性统计分析

本研究包括上述影响图书馆服务质量的4个层面、12个指标因素，采用李克特量表的形式，通过设置5个等级即“影响很大=5”“影响较大=4”“一般=3”“影响较小=2”“没有影响=1”；采用SPSS19.0软件对本次调查的276份有效问卷的观测变量进行描述性统计分析，分析结果如下。

### 描述性统计分析

变量	均值	标准差	变量	均值	标准差
X1馆舍环境	3.72	1.33	X7馆员服务态度	3.45	1.21
X2硬件设施	3.96	0.68	X8馆员素质能力	2.95	0.51
X3电子信息建设	3.78	1.38	X9馆员服务效率	3.06	0.71
X4资源存量	4.11	0.67	X10网络化建设	3.82	1.38
X5资源可得性	4.02	0.77	X11数字阅读	3.77	1.49
X6特色资源	3.24	0.85	X12智能空间	2.93	0.71

**均值：**均值大于4的指标分别为“X4资源存量”和“X5资源可得性”两个指标，说明读者对于高校图书馆的资源存储量和资源的可得性是较为满意的；而平均值低于3的指标分别为“馆员素质能力”和“智能空间”，这表明读者对于馆员的综合素质能力方面满意度较低，同时，图书馆在智能空间建设方面也未能满足用户信息化的服务需求。

**标准差：**标准差大于1的指标有5个，分别为“X1馆舍环境”、“X3电子信息建设”、“X7馆员服务态度”、“X10网络化建设”和“X11数字阅读”，这说明读者对这些指标的满意程度是有所偏差的。

# 证实研究

Confirmatory study



1

信度分析

2

回归分析

本文通过SPSS19.0软件的“可靠性分析”得到信度系数（Cronbach's Alpha）为0.752，该系数值大于0.70，说明该问卷内容的效度较高。

根据前文所构建的分析框架可知，图书馆服务质量是由多个因素共同驱动变量，且存在非确定线性关系，因此本文以多元线性回归的分析方法来识别影响因子。多元线性回归分析就是有两个或两个以上的影响因素的最优组合来共同解释因变量的变化。回归模型如下：

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

其中， $Y$ 为图书馆的服务质量，本文用读者对图书馆服务的满意度表示， $\beta_0$ 为常数项， $\beta_1, \beta_2, \beta_3 \dots \beta_n$ 为回归系数， $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$ 为自变量，即分析框架中的12个指标因素， $\varepsilon$ 为随机误差。



# 证实研究

Confirmatory study

## 图书馆服务质量影响因素回归分析结果

变量	非标准化系数		标准系数	t	Sig.
	B	标准 误差	试用版		
( 常量 )	44.054	3.645	—	12.086	0.000
X1馆舍环境	0.964	0.271	0.115	3.560	0.000
X2硬件设施	0.599	0.364	0.035	1.646	0.101
X3电子信息建设	1.608	0.336	0.204	4.792	0.000
X4资源存量	0.268	0.360	0.016	0.745	0.457
X5资源可得性	-0.596	0.418	-0.031	-1.424	0.156
X6特色资源	0.619	0.301	0.047	2.054	0.041
X7服务态度	0.358	0.338	0.040	1.059	0.291
X8素质能力	0.836	0.500	0.038	1.673	0.096
X9服务效率	-0.091	0.351	-0.006	-0.260	0.795
X10网络化建设	2.348	0.361	0.299	6.507	0.000
X11数字阅读	2.743	0.343	0.372	8.001	0.000
X12智能空间	-0.406	0.347	-0.027	-1.171	0.243



### 基础设施方面

馆舍环境和电子信息建设对读者满意度呈显著正向影响，影响系数分别为0.115和0.204，说明实体环境对图书馆的服务质量起到关键作用。



### 信息资源建设方面

特色资源对读者满意度呈显著正向影响，影响系数为0.047，资源存量和资源可得性对读者满意度的影响不显著，这说明读者希望图书馆提供丰富多样的特色资源。



### 馆员服务方面

馆员的服务态度、综合素质能力和服务效率对读者的满意度呈正向影响，但影响均不显著。这充分说明了读者对人工服务的依赖程度越来越低，而对现代化、自动化的自助服务设施的依赖程度越来越则越高。



### 线上线下融合方面

网络化和数字阅读对读者满意度呈显著正向影响，影响系数分别为0.299和0.372，其影响程度大于其他因素。智能空间对读者满意度的影响程度为正，但并不显著。

得到的回归方程为： $Y=0.115X_1+0.204X_3+0.047X_6+0.299X_{10}+0.372X_{11}$

# 实证研究

Conclusions and suggestions



## 结论

本文分析基于读者视角的图书馆服务质量影响因素，以调查问卷的数据为基础，通过构建多元线性回归模型得知：馆舍环境、电子信息建设、特色资源、网络化和数字阅读这5个因素对图书馆服务质量具有显著正向影响，其中，网络化和数字阅读是影响图书馆服务质量的关键因素；硬件设施、资源存量、资源可得性、服务态度、素质能力、服务效率和智能空间这7个因素对图书馆服务质量的影响不显著。





# 目录

## CONTENTS

- 1 图书馆服务工作
- 2 研究设计
- 3 实证分析
- 4 **对策建议**





# 对策建议

## Conclusions and suggestions



### 1 建立以读者为中心的服务模式

定期开展读者服务工作，搭建与读者交流互动的平台，关注其阅读心理和期望值。同时，认真吸纳读者意见并及时改进，做到最大限度的满足读者需求，提高读者满意度。

### 2 营造舒适的现代化的馆舍环境

在新时代背景下，图书馆不仅要营造美观舒适的阅读环境，还要有效利用先进的网络技术和自助设备，构建智能化、数字化的服务环境，将传统管理服务向智能化发展。

### 3 建立特色资源数据库网络

图书馆可依托馆藏信息资源，针对读者的阅读需求，以本校重点学科或重点专业确定的特色资源为主要方向，对海量的馆藏资源进行收集、统计、评价、分析、储存等，建立特色资源数据库网络，并实时关注前沿动态，捕捉最新信息资源对特色资源库进行更新。

### 4 不断推进线上线下融合发展

首先，加强图书馆的网络化建设，改进馆藏、管理及借阅形式，确保电子图书、电子报刊的在线阅读或下载、学术资源查询、在线视频和在线公开课等多方面资源的移动使用。其次，加强数字阅读推广，加快建设特色、有声、多媒体的数字资源，通过挖掘馆藏资源优势，拓展图书馆的服务功能，实现网际融合、媒介融合、跨屏融合，满足读者个性化、多元化的服务需求。



# 感谢您的聆听

THANK YOU

