



# 高校图书馆多元空间用户画像构建与分析

龙泉  
武汉大学图书馆

2021.7.23



## 研究背景

图书馆空间用户  
研究类型

图书馆特定空间  
图书馆整体空间

图书馆用户画像  
研究类型

图书馆推荐服务  
移动服务  
数字图书馆  
空间设计和改造



存在问题

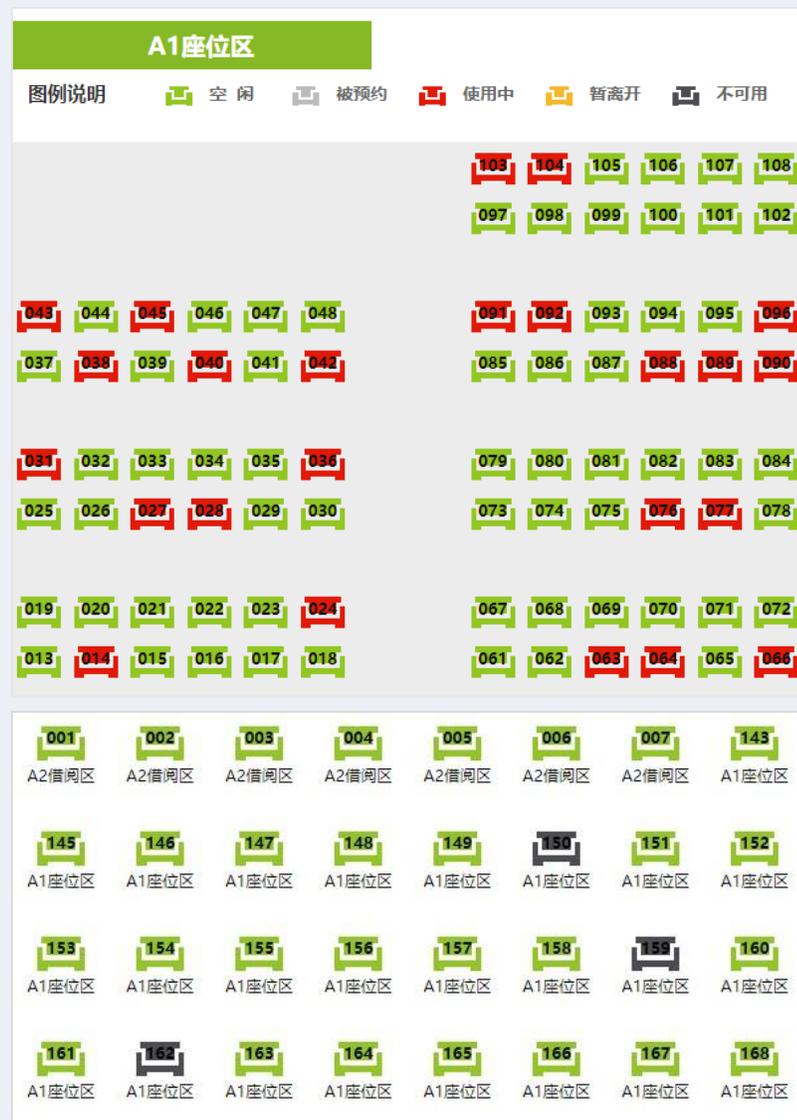
- ❑ 缺少不同空间用户的比较分析；
- ❑ 用户画像类研究以理论框架为主，实证研究数量较少

## 多元空间构成

- ❑ 武大馆座位预约系统2017年上线运行
- ❑ 2020年疫情后，全部座位均纳入系统管理
- ❑ 共有34个空间可供读者预约

## 研究对象

- ❑ 武大馆总馆**6类空间**：休闲区、多功能区、电子阅览室、借阅区、自习区、走廊区用户



## ● 研究数据构成



系统数据



现场观察



问卷调查

## 系统数据



用户基本属性

性别

学历层次

院系单位



座位利用数据

座位所属空间

座位履约时段

座位预约渠道

## 现场观察

空间功能及结构特征

空间设备设施配备

用户行为

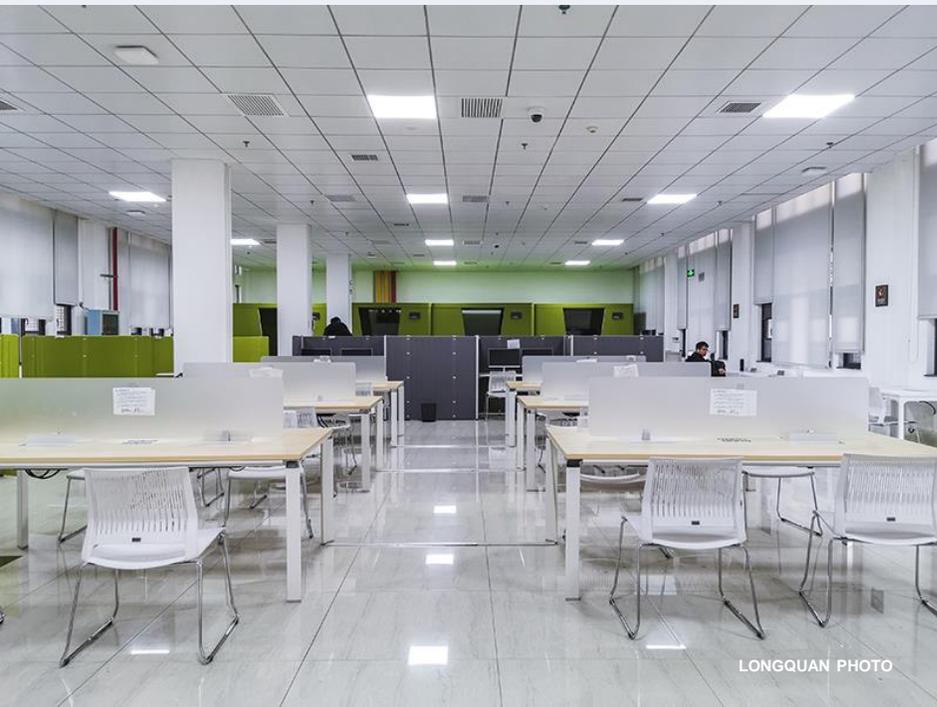






## 休闲区

- ✓ 配备休闲沙发、宣传展板、文献展示书架、咖啡机等设备设施；
- ✓ 不设图书外借设备和常规自习桌椅；
- ✓ 用户行为：休息、阅览、刷手机、小声讨论。



## 多功能区

- ✓ 配备自习桌椅、双屏云桌面、研修间、试听设备等；
- ✓ 融合自习区、上机区、团体研修功能；
- ✓ 用户行为：独立学习、小组讨论、上机。



## 电子阅览室

- ✓ 云桌面电脑;
- ✓ 面向需要使用电脑的用户;
- ✓ 用户行为: 独立学习、上机。



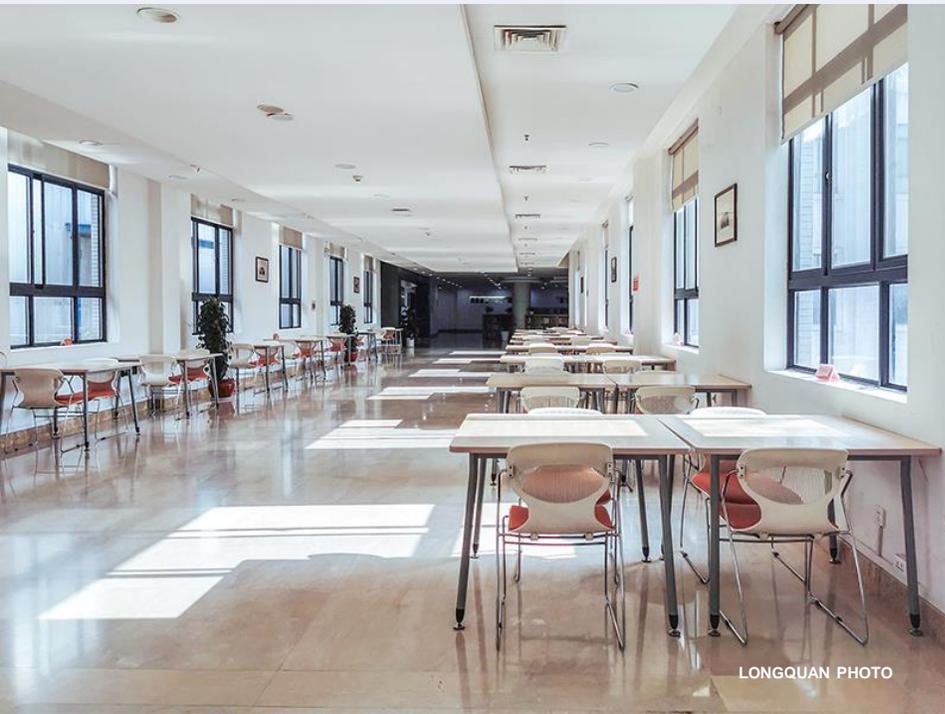
## 借阅区

- ✓ 自习桌椅、书架、自助借书机;
- ✓ 书库+自习区布局, 为图书馆传统服务区域;
- ✓ 用户行为: 独立学习、阅览。



## 自习区

- ✓ 自习桌椅；
- ✓ 不设除自习桌椅外的任何设备设施；
- ✓ 用户行为：独立学习。



## 走廊区

- ✓ 自习桌椅；
- ✓ 联通区域，采光好，但多人来往走动；
- ✓ 用户行为：独立学习、阅览、刷手机。

## 各空间用户特征共性

### 用户**较多**行为/偏好

---

---

- ✓ 检索电子资源、写论文、做PPT
- ✓ 本专业相关的教学参考用书
- ✓ 安静独立的个人空间
- ✓ 宽敞明亮，自然采光

### 用户**较少**行为/偏好

---

---

- ✓ 光线/温度适宜
- ✓ 有设计感的空间结构、色彩丰富的多功能家具，区别于传统整齐划一的布局
- ✓ 外文文献
- ✓ 拥有丰富多媒体资源的试听空间
- ✓ 利用研修室进行小组讨论

## 各空间用户特征差异性

- 多功能区、走廊区用户**更常**使用 电子资源
- 多功能区、走廊区、电子阅览室用户**更在意**桌椅舒适度
- 电子阅览室、休闲区、借阅区、自习区、走廊区用户**更常**阅读专业学习类图书
- 休闲区、借阅区、自习区、走廊区用户**更需要**整齐的书架和期刊借阅
- 走廊区用户**更需要** 配备沙发、咖啡机、轻松的阅读交流环境

## 休闲区用户特征



女性  
本科生  
人文社科专业



开始使用座位：12-13点  接近午休时间  
座位使用时长：2-4小时



整齐的书架和期刊借阅  
桌椅舒适度  
阅读专业学习类图书



非学习类活动：如观看视频、新闻等  
配备沙发、咖啡机、轻松的阅读交流环境  
电子资源



地方文献、咨询服务  
图书馆作为创新技术设备体验空间

## 多功能区用户特征



女性  
本科生  
人文社科及理科专业



开始使用座位：9-10点  
座位使用时长：4-8小时



电子资源  
桌椅舒适度  
咨询服务



整齐的书架和期刊借阅  
地方文献；轻松环境  
专业图书阅读；非学习类活动



图书馆作为创新技术设备体验空间

## 电子阅览室用户特征



女性  
硕士生  
人文社科专业



开始使用座位：13-14点  
座位使用时长：4-8小时



专业图书阅读

电子资源



桌椅舒适度

整齐的书架和期刊借阅

图书馆作为创新技术设备体验空间



非学习类活动

地方文献；轻松环境；咨询服务

## 借阅区用户特征



女性  
本科生  
人文社科专业



开始使用座位：9-10点  
座位使用时长：4-8小时



专业图书阅读

电子资源



轻松环境

整齐的书架和期刊借阅

图书馆作为创新技术设备体验空间



非学习类活动

桌椅舒适度；地方文献；咨询服务

4个读者反映，  
选择该区域是  
习惯使然

## 自习区用户特征



女性  
硕士生  
人文社科和理科专业



开始使用座位：9-10点  
座位使用时长：2-4小时



专业图书阅读  
整齐的书架和期刊借阅



电子资源  
桌椅舒适度  
轻松环境



非学习类活动  
咨询服务  
图书馆作为创新技术设备体验空间

## 走廊区用户特征



女性  
本科生  
人文社科专业



开始使用座位：8-9点  开始时间最早  
座位使用时长：4-8小时



电子资源  
轻松环境  
整齐的书架和期刊借阅  
专业图书阅读

3个读者反映，  
选择该区域是因为  
有靠窗的座位



桌椅舒适度  
图书馆作为创新技术设备体验空间



非学习类活动  
地方文献；咨询服务



## ● 图书馆多元空间服务策略

1. 始终将高校图书馆空间传统功能放在首位

2. 优化移动服务，提升APP使用体验

3. 针对传统空间用户，  
探索纸本资源保障和提升途径

4. 针对新型空间用户，提高线上线下资源  
融合力度，适时推进创新技术应用

# 谢谢!

---

龙泉  
武汉大学图书馆  
2021.7.23

