

经营学硕士学位论文

X 대학교 도서관 사용자 만족도 평가에 관한 연구

X 高校图书馆读者满意度评价研究

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

吴青

指导教师 高洁

2019年7月

X 대학교 도서관 사용자 만족도 평가에 관한 연구
X 高校图书馆读者满意度评价研究

A Study on the User Satisfaction of X University Libraries

指导教师 高洁

世翰大学校 大学院

情报学专业（经营信息分析与决策方向）

吴青

X 대학교 도서관 사용자 만족도 평가에 관한 연구

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

吴青

上记者的硕士学位论文认准.

	所属	职位	姓名
审查委员长	世翰大学校	教授	_____
审查委员	世翰大学校	教授	_____
审查委员	天津师范大学	教授	_____

2019年7月

目 录

I. 绪 论.....	1
1. 问题的提出.....	1
2. 研究的目的与意义.....	2
2.1 研究的目的.....	2
2.2 选题的意义.....	2
3. 主要研究内容.....	3
4. 理论性背景.....	5
5. 研究的方法.....	10
II. 本 论.....	12
1. 相关理论.....	12
1.1 顾客满意度定义及模型.....	12
1.2 高校图书馆读者满意度内涵及满意度评价.....	13
1.3 读者满意度评价方法的选择与确定.....	17
2. 读者满意度的影响因素分析与评价指标体系的构建.....	19
2.1 读者满意度影响因素分析.....	19
2.2 读者满意度评价指标体系的构建.....	26

3. X 高校图书馆读者满意度评价实证分析.....	36
3.1 X 高校图书馆简介.....	36
3.2 数据收集及分析.....	37
3.3 X 高校读者满意度评价过程及结果.....	44
4. 提高 X 高校图书馆读者满意度的对策.....	54
4.1 加强信息资源建设以满足读者的信息需求.....	54
4.2 全面提高馆员素质和综合能力.....	54
4.3 优化人文氛围以营造安静舒适的借阅环境.....	55
4.4 增强创新服务意识.....	55
4.5 完善数字图书馆的建设.....	56
III. 结 论.....	57
1. 研究结论.....	57
2. 研究局限与未来展望.....	57
2.1 研究不足.....	57
2.2 展望.....	58
(ABSTRACT)	59
参考文献.....	73
附 录.....	78
致 谢.....	81

表 目 录

<表 1> 顾客满意度和顾客满意度指数对比.....	13
<表 2> 整体环境的影响指标.....	20
<表 3> 馆员服务的影响指标.....	22
<表 4> 信息资源的影响指标.....	23
<表 5> 读者服务的影响指标.....	25
<表 6> 数字图书馆建设的影响指标.....	26
<表 7> 高校图书馆读者满意度评价指标体系.....	28
<表 8> 调查对象的基本情况.....	37
<表 9> 读者满意度量表.....	38
<表 10> 读者满意度预调研量表信度检验.....	39
<表 11> KMO 和 BARTLETT 球形检验.....	40
<表 12> 读者满意度正式调研量表信度检验.....	41
<表 13> KMO 和 BARTLETT 球形检验.....	41
<表 14> 总方差解释.....	42
<表 14> 因子负荷统计表.....	43
<表 16> 比较尺度.....	44
<表 17> 随机一致性指标 RI 的数值.....	45
<表 18> 目标层一致性矩阵.....	46

<表 19>	对整体环境的一致性矩阵计算.....	47
<表 20>	对馆员服务的一致性矩阵计算.....	47
<表 21>	对信息资源的一致性矩阵计算.....	47
<表 22>	对读者服务的一致性矩阵计算.....	48
<表 23>	对数字图书馆建设的一致性矩阵计算.....	48
<表 24>	X 高校读者满意度指标权重结果.....	49
<表 25>	评语集与分值对应关系.....	49
<表 26>	X 高校图书馆读者满意度评价指标隶属度矩阵.....	50
<表 27>	读者满意度评价指标专家打分表及各指标评分值.....	51

图 目 录

[图 1] 研究路线.....	5
-----------------	---

X 高校图书馆读者满意度评价研究

吴青

世翰大学校 大学院
情报学科 经营信息分析与决策专攻

(指导教师 高 洁)

(中文抄录)

1. 选题背景

在服务质量评价当中，最重要的一大指标就是满意度。满意度概念最初源于营销领域，最初是被用来进行客户对于某一服务或者产品满意情况的评价的。之后，满意度概念延伸到了国外图书馆领域，并由此形成了一个非常重要的图书馆服务质量测评标准，即读者满意度，读者满意度对图书馆来说至关重要，由于图书馆隶属服务部门范畴，伴随信息时代与知识时代的迅速发展，传统高校图书馆管理模式也发生了极大的变化，即从原有资源导向型的管理模式而转变成了读者服务导向型的管理模式。在图书馆服务和信息方面，读者需求也发生了显著的变化，其整体需求越来越高和越来越多元化。若想更好地顺应时代形式，高校图书馆就必须以读者需求为导向，充分地提升自身的外部形象，使读者需求得到真正的满足，如此才可以提高读者满意度和忠诚度。所以图书馆开展全部工作均是以读者满意度为核心衡量尺度的。然而，因为高

校图书馆属于公共事业单位，它有着非营利性特点，这使得高校图书馆竞争活力和竞争意识不足，从而导致图书馆馆员工作不积极，普遍缺少工作的热情，这也是高校图书馆整体服务质量低下的最主要原因。

当前，高校图书馆在其管理模式定位上正在从资源导向型管理模式而向读者服务导向型的管理模式过度转变，若想很好地实现这一目标，高校图书馆就必须进一步提高自身服务质量与水平，尽可能地满足广大读者的服务需求。所以，对高校图书馆的服务质量评价来说，现如今最为核心的一大评价标准就是读者满意度。

然而，伴随信息时代与知识时代的迅速发展，传统高校图书馆管理模式也发生了极大的变化，即从原有资源导向型的管理模式而转变成了读者服务导向型的管理模式。在图书馆服务和信息方面，读者需求也发生了显著的变化，其整体需求越来越高和越来越多元化。迄今为止我国高校图书馆也没有形成统一化读者满意度测评模型。与此同时，在读者满意度界定上，因为它是一种读者的主观评判，因此很难量化，所以必须采取科学有效的办法，从高校图书馆的自身特点与实际情况出发来进行读者满意度的客观全面测评，这是非常重要与必要的，它直接关乎着高校图书馆的服务质量提升及其健康发展，意义深远。

2. 研究目的及意义

(1) 研究目的

在本论文当中，主要研究目的是从高校图书馆的读者视角出发来分析高校图书馆读者满意度情况，以读者满意度相关理论和层次分析法等方法为依托，来建立一套合理可行、科学规范的高校图书馆读者满意度测评体系，从而为图书馆更好地提高其服

务质量及其相关研究提供有价值的参考与借鉴。采用案例分析法对所构建的指标评价体系的适用性和可行性进行验证，从而为我国高校图书馆读者满意度测评体系的发展供给数据支撑与助力。

（2）研究意义

本文的研究意义存在于以下两个方面：

①理论意义

本文通过系统分析与研究高校图书馆读者满意度，服务质量，读者满意度评价等来找出其中的问题与不足，基于此根据相关理论与模型来提出有效的改进方案与对策，可以很好地为图书馆进一步提高其服务质量与读者满意度提供有价值的借鉴与指导，故本文有着良好的理论意义。

②实践意义

分析和评价高校图书馆读者满意度现状，首先，可以帮助高校图书馆更好地了解读者需求，从而了解图书馆服务和读者需求间的差异，以采取有效对策帮助高校图书馆更好地改进和优化自身服务和管理，从而满足减少与读者需求间的差距，更好地满足读者个性化和多元化需求，不断提高读者满意度。其次，还可以为图书馆管理供给科学评判和决策依据，结合评价结果来进行管理策略的调整，这对图书馆的长远发展非常有利。

3. 研究内容

在本论文当中，主要研究内容为高校图书馆的读者满意度测评。通过建立高校图书馆读者满意程度综合评价指标体系，以 X 高校图书馆为案例分析对象，采用问卷调

查法与访谈法来进行相关数据信息的搜集与分析，并对所构建的指标体系各指标进行评价和检验，以确保每项指标的合理性与科学性。结合 X 高校图书馆运营与管理现状，对其读者满意度情况进行综合评价，并根据最终的评价结果来提出进一步改进该图书馆服务与管理的有效对策，从而使其更好地为读者服务，满足读者需求，促进其读者满意度的提升。本文主要由三大部分内容组成，各部分内容简述如下。

第一部分，绪论部分。先是对本论文选题背景和选题意义进行了介绍，进而阐述了国内外相关研究现状，引出了本文研究思路，形成了基础框架，同时介绍了本文所用研究方法与主要的研究内容，对本论文创新点进行了简单说明。

第二部分，主体研究部分，本部分共包括四章内容。

第一章为文献综述，主要整理和阐述了国内外与图书馆读者满意度有关的研究资料与研究成果，以为全文分析奠定理论基础。

第二章，主要分析了图书馆读者满意度影响因素，并建立了相应的评价指标体系。结合第一章相关文献资料与研究成果，找出读者满意度主要影响因素有哪些，进而通过所构建的指标评价体系来具体分析各项影响因素，以形成对读者满意度影响因素的整体认识与详细了解。

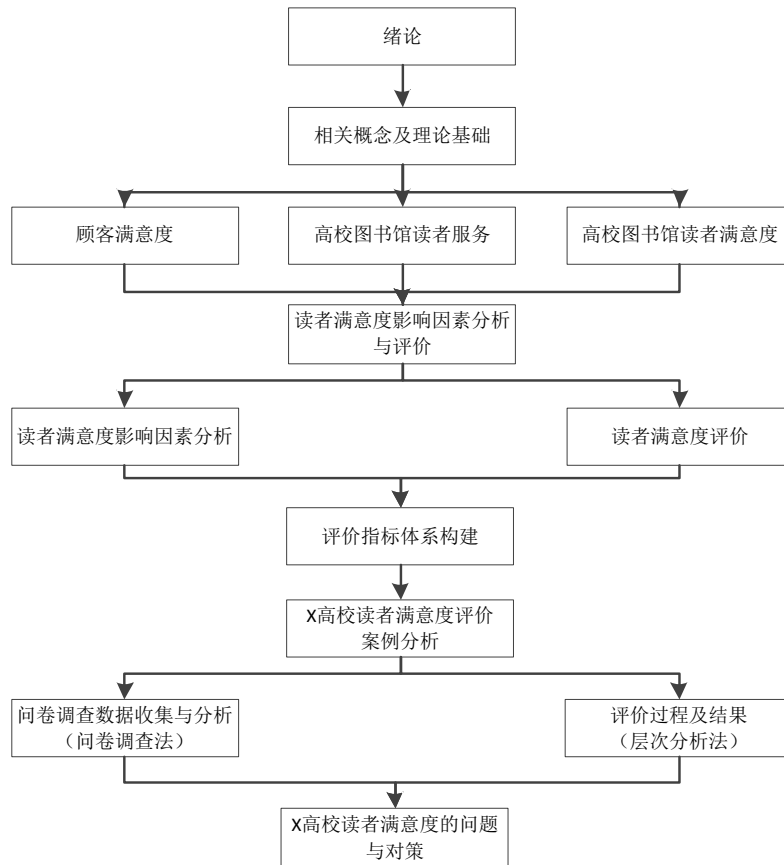
第三章，以 X 高校图书馆为案例分析对象，对其读者满意度情况进行实地调研，采用问卷调查法和访谈法等获得相关的数据信息，并通过数据分析软件 SPSS21.0 来进行所得数据的系统分析与处理，确定评价指标体系的各维度指标合理科学性，基于此，运用模糊综合评价法来评价该校图书馆满意度。

第四章，针对于第三章分析测评结果来提出 X 高校图书馆读者满意度提升对策和

可行性办法，并给出可持续发展建议。

第三部分，结论归总与前景展望。即对全文进行总结，对本文不足之处进行说明，并对后续研究进行展望，包括研究方向和研究重点等。

根据本文研究内容得出本文研究框架和主题思路，具体见下图图 1：



[图 1] 研究路线

4. 研究方法

在本论文当中，所用研究方法主要包括文献分析法，调查问卷法，层次分析法等方法。

(1) 文献分析法

文献研究法，笔者先是通过各图书馆和互联网搜集了大量的相关文献资料，主要涉及到本课题研究相关的各种概念和相关理论，所搜集的资料包括各种优秀论文和书籍资料等，基于此来较好地认识和了解当前国内外高校图书馆读者满意度现状及，从而为下文实证研究提供有力的依据与支持，并为全文撰写奠定理论基础。

(2) 调查问卷法

本文通过问卷调查法对高校图书馆读者满意度影响因素进行了实证研究，所选研究对象为 X 大学图书馆，对其当前读者满意度现状和服务情况等进行了系统的调研，通过编制科学缜密的问卷来对其当前各方面相关数据信息进行收集，从而为后续结论的得出和相关对策的提出提供数据支持与依据。

(3) 层次分析法

本文通过层次分析法对经文献梳理后的读者满意度影响因素进行层次分析模型的构建，并通过层次分析法的一般步骤，运用专家打分法，确定各个评价指标的权重，并通过一致性检验验证专家打分矩阵的一致性和合理性。

5. 理论性背景

(1) 国外研究综述

上世纪九十年代初期，高校图书馆独立调研活动开始在美国兴起，并在此情形下形成了读者满意度测评概念。之后，高校图书馆读者满意度测评研究逐步兴起，越来越多人开始关注并研究高校图书馆读者满意度评价，并进行了一系列积极的探索与尝试，伴随研究的日益深入化和广泛化，各种读者满意度测评方法与理念也随之问世，

同时还形成了一些评价模型与指标体系，比如 LibQUAL+™ 方法就是一种非常典型的测评方法。

LibQUAL+™ 测评模型的形成其理论基础为是 SERVQUAL 理论，它是美国图书馆研究协会在本世纪出所建立的一种满意度评价模型，其提出者为美国的研究者贝里等人，该模型主要被用在服务业对象服务质量的评价中。此模型的服务质量评价标准是用户感知服务质量与其最低期望间的差距，也叫做用户期望、用户感知或者用户满意度^{注 1)}。此评价模型由此又被叫做用户感知期望模型。该模型很好地改进了 SERVQUAL 模型的不足之处，可以更好地用在图书馆服务质量的测评当中，以帮助图书馆更及时准确地掌握用户的服务感受与内心需求。把该模型最早用在图书馆评价中的研究者是加拿大的 Francoise Hebert，该学者通过此模型来综合评价了公共图书馆的服务质量，重点对该模型的适用性进行了分析与检验。而将 SERVQUAL 第一次运用在图书馆评价中的人是美国的 Danuta Nitecki 研究者，该研究者主要通过此模型分析评价了高校图书馆服务质量。

澳大利亚的研究者 Stanley Rodski 带领其工作小组从神经心理学角度出发对用户满意度进行了调查与研究，同时把其调查方法用在了高校图书馆读者满意度测评当中，并对其有效性进行了验证^{注 2)}。

美国的安德里与西蒙兹为深入研究读者需求而构建了五力模型，该模型包括五大指标，可以较好地对大学图书馆读者满意度进行分析与测评。其五大指标具体为：图

^{注 1)} 孙雅欣, 武丽影, 李瑞秋. 基于 LibQUAL+™ 大学移动图书馆服务质量评价[J]. *知识经济*, 2016(6):6-7.

^{注 2)} 李志芳, 邓仲华. 图书馆读者满意度评价模型的差异性分析[J]. *图书情报工作*, 2013, 57(14):50-55.

书馆资源质量指标，馆员能力指标，设施外观指标，馆员反应性指标，馆员道德行为指标。并通过这一评价模型分别从读者特性，信息资源，服务质量等不同角度来详细研究和分析了读者满意度变化情况。

2000年，学者 Anne Marte-nsen 与 Lars Gronholdt 在图书馆读者满意度测评当中引入了结构方程法，并基于客户满意度评价指标模型而针对于高校图书馆构建了相应的读者满意度评价指标体系，通过该评价体系分析得知，图书馆读者满意度与图书馆服务质量有显著的正相关性。

(2) 国内研究综述

我国在高校图书馆的读者满意度评价方面也进行了一系列研究，主要集中在这两方面，即：其一，图书馆服务质量评价指标体系的构建；其二，所用评价技术与方法。实际评价研究方面，我国学者将国外一些方法引入了国内实际案例当中，主要包括美国的用户满意度评价模型，即 ACSI，通过该模型来构建了我国图书馆读者满意度评价模型。可整体上来说，国内各种读者满意度评价模型尚不够成熟与完善，普适性和实践指导性较差。国内研究者一般都是从某一具体高校图书馆情况出发来进行相关模型构建与评价的。

2006年，学者余锦凤和吕娜系统分析了数字图书馆的读者满意度现状及其影响因素，并从数字图书馆实际情况出发而建立了其读者满意度测评模型，通过该模型评价了高校图书馆的读者满意度情况，并发现了其中的问题，基于此给出了相关的对策与建议，较具有指导意义。此模型主要包含七大维度的指标，即：网站可用性，印刷型

出版物，电子资源，其他读者服务，图书馆环境，技术设施，工作人员素质等^{注3)}。

2001年，西安理工大学图书进行了图书馆满意度调查，时间为四个月，此次活动主要是从六大方面进行读者满意度调查的，包括图书馆的服务质量，服务态度，服务方式，部室与网络环境，馆舍环境，文献资源等，并涉及到了五大具体的评价项目^{注2)}。

2006年，学者孙成江和高雯雯在图书馆用户满意度调研中通过模糊综合评价法进行了具体的分析与研究，并构建了相应的评价指标体系，该体系共有两层指标，其中一级指标与二级指标分别有四个和十二个，这四个一级指标是：环境指标，设备指标，文件指标，服务指标，各指标下包含三个二级指标^{注3)}。

2011年，河北科技师范学院研究小组对于公共图书馆用户满意度情况进行了调研，并基于模糊综合评价法而构建了全新的测评方法，即熵权模糊综合评判法，通过此方法能够较好地分析与解释图书馆用户满意度，这也是对我国相关研究成果的一大有效补充^{注4)}。

2005年，学者曹志梅和廉清以动态模糊集理论为导向，通过模糊综合评价法对图书馆用户满意度进行了动态分析与评价，并得出了相应的结论，就当前图书馆在其服

^{注3)} 吕娜，余锦凤. 数字图书馆以用户为中心的通用满意度模型的构建[J]. *情报学报*, 2006, 25(3):322-325.

^{注2)} 申菊花. 高校图书馆借阅情况的统计与分析——以西安理工大学图书馆为例[J]. *内蒙古科技与经济*, 2013(3):132-133.

^{注3)} 高雯雯，孙成江，潘雄峰. 基于多层次模糊评价模型的图书馆读者满意度评价研究[J]. *情报理论与实践* 2006, 29(1):63-65.

^{注4)} 惠中艳. 高校图书馆服务用户满意度测评方法[J]. *河北科技师范学院学报(社会科学版)*, 2011, 10(2):105-109.

务提供方面的不足与问题而给出了建设性的意见与建议^{注5)}。

2011年，武汉理工大学的图书馆馆员赵迎红在本校图书馆读者满意度调查中用到了 Rodski Group 满意度测评法，最后根据调研结果提出了进一步促进高校图书馆服务质量与水平提高的可行性对策^{注6)}。

2017年，山西大学的研究者蔚海燕从经济学角度出发对图书馆用户满意度情况进行了分析与研究，并构建了相应的用户满意度评价指标体系，该体系所包含的主要指标涉及到个性化服务，图书馆工作人员，图书馆电子文献资料，印刷版文件资源，图书馆基本建设情况等方面，并通过该模型对六所本地高校的图书馆用户满意度情况进行了系统的调研^{注7)}。

(3) 研究述评

分析国内外与高校图书馆读者满意度测评相关的研究可知，国外研究现如今已经形成了较为成熟的理论体系，并积累了很多可行性研究成果。相对来说，我国在此课题领域起步较晚，相关研究整体上要比国外滞后一些，可我国有自身特殊性，在高校图书馆发展上很多方面均是不同于国外的，比如服务对象，服务方式，服务主体等，因此在图书馆用户满意度测评模型的建立上也各不相同。对此，我国可以从自身实际情况出发来学习与借鉴国外先进做法与经验，引入其成功模型与评价方法，但是要确

^{注5)} 廉清, 曹志梅. 图书馆服务质量的动态模糊综合评价[J]. *情报杂志*, 2005, 24(12):36-38.

^{注6)} 赵迎红. 高校图书馆竞争力评价及对策——基于 52 所高校的实证研究[J]. *大学图书馆学报*, 2011, 29(4):39-44.

^{注7)} 蔚海燕. 搜索、导航、数据、社区:高校图书馆学科服务的深化之路[J]. *图书情报知识*, 2017(1):56-66.

保引用的有针对性和有选择性，而不可完全照搬，必须考虑我国高校图书馆的现实情况。

我国学术界在研究高校图书馆读者满意度问题时，并未很好地对其影响因素和动因进行系统的分析，所构建的相关满意度测评模型也匮乏一定的合理性与连续性，因此很难真正有效地付诸于实践当中，实用性较差，因此还必须继续探索与努力，以求更好地了解我国高校图书馆读者满意度影响因素，帮助其分析问题之所在，并提出有效的改进对策与优化方案。

6. 主要研究结论

(1) 深入梳理和分析读者满意度的内涵和高校图书馆读者满意度的文献资料，具体分析高校图书馆读者满意度的影响因素。

(2) 构建高校图书馆读者满意度评价指标体系。在深入分析国内外读者满意度影响因素的基础上，运用问卷调查的方法，对 X 高校图书馆的读者进行问卷调查，对调查数据进行问卷的信效度分析，以确定构建的该指标体系满足本文的研究需要。

(3) X 高校图书馆读者满意度评价实证研究。以 X 高校图书馆作为研究对象进行实证分析，结合模糊综合评价法，对 X 高校图书馆读者满意度进行综合评价，得到综合评价结果为及格，而且在各个一级指标上的评价结果也都为及格，说明 X 高校图书馆需要从全面提高读者满意度。

(4) 提高 X 高校图书馆读者满意度的对策。针对 X 高校的整体环境、馆员服务、信息资源、读者服务和数字图书馆建设等五个方面，分别从优化人文氛围以营造安静舒适的借阅环境、全面提高馆员素质和综合能力、加强信息资源建设以满足读者的信

息需求、增强创新服务意识和完善数字图书馆的建设等方面有针对性地提出对策。

7. 展望

高校图书馆是传播文化和提高学生各方面素质的重要教育教学基地，是学生们的第二课堂，读者满意度的高低直接影响教学和科研的顺利进行。本文通过文献梳理，整理出影响 X 高校图书馆读者满意度的指标，通过运用对问卷调查回收后的数据进行因子分析的方式，对读者满意度指标进行筛选和主成分分析，并对主成分因子进行命名。本文通过定量方式进行指标筛选研究，避免了以往文献梳理指标的主观性，同时运用模糊综合评价法对指标筛选后构建的评价指标体系进行评价分析，更进一步用定量的方式研究了 X 高校图书馆服务的读者满意度，对于提升高校图书馆满意度具有较好的创新性。

在以后的研究中，还需要从以下两个方面加强。

(1) 本文的研究对象是高校图书馆读者服务的满意度评价，由于图书馆服务是一个庞大的服务体系，建立其完善的评价指标体系还没有一个大家认同的标准模式，难免会出现偏差。因此，综合管理学、统计学和经济学等学科相关理论与方法深入分析高校图书馆的读者服务将是下一步的研究方向。

(2) 由于时间精力所限，本文只选取了一个高校图书馆进行实证研究，今后将尝试运用此套体系方法测评其他高校图书馆，以期由不同高校图书馆读者满意度指数的各个影响因素所占权重和相关系数的分布区间寻找出读者对高校图书馆读者满意度评价的共性，并根据实证研究结果不断对模型加以修正，形成一个通用的高校图书馆读者满意度指数模型和测评方法体系，从而探寻高校图书馆读者满意度的发展规律。

关键词：高校图书馆；读者满意度；满意度评价

I. 绪 论

1. 问题的提出

在服务质量评价当中，最重要的一大指标就是满意度。满意度概念最初源于营销领域，最初是被用来进行客户对于某一服务或者产品满意情况的评价的。之后，满意度概念延伸到了国外图书馆领域，并由此形成了一大非常重要的图书馆服务质量测评标准，即读者满意度，读者满意度对图书馆来说至关重要，由于图书馆隶属服务部门范畴，伴随信息时代与知识时代的迅速发展，传统高校图书馆管理模式也发生了极大的变化，即从原有资源导向型的管理模式而转变成了读者服务导向型的管理模式。在图书馆服务和信息方面，读者需求也发生了显著的变化，其整体需求越来越高和越来越多元化。若想更好地顺应时代形式，高校图书馆就必须以读者需求为导向，充分地提升自身的外部形象，使读者需求得到真正的满足，如此才可以提高读者满意度和忠诚度。所以图书馆开展全部工作均是以读者满意度为核心衡量尺度的。然而，因为高校图书馆属于公共事业单位，它有着非营利性特点，这使得高校图书馆竞争活力和竞争意识不足，从而导致图书馆馆员工作不积极，普遍缺少工作的热情，这也是高校图书馆整体服务质量低下的最主要原因。

当前，高校图书馆在其管理模式定位上正在从资源导向型管理模式而向读者服务导向型的管理模式过度转变，若想很好地实现这一目标，高校图书馆就必须进一步提高自身服务质量与水平，尽可能地满足广大读者的服务需求。所以，对高校图书馆

的服务质量评价来说，现如今最为核心的一大评价标准就是读者满意度。

然而，伴随信息时代与知识时代的迅速发展，传统高校图书馆管理模式也发生了极大的变化，即从原有资源导向型的管理模式而转变成了读者服务导向型的管理模式。在图书馆服务和信息方面，读者需求也发生了显著的变化，其整体需求越来越高和越来越多元化。迄今为止我国高校图书馆也没有形成统一化读者满意度测评模型。与此同时，在读者满意度界定上，因为它是一种读者的主观评判，因此很难量化，所以必须采取科学有效的办法，从高校图书馆的自身特点与实际情况出发来进行读者满意度的客观全面测评，这是非常重要与必要的，它直接关乎着高校图书馆的服务质量提升及其健康发展，意义深远。

2. 研究的目的与意义

2.1 研究的目的

在本论文当中，主要研究目的是从高校图书馆的读者视角出发来分析高校图书馆读者满意度情况，以读者满意度相关理论和层次分析法等方法为依托，来建立一套合理可行、科学规范的高校图书馆读者满意度测评体系，从而为图书馆更好地提高其服务质量及其相关研究提供有价值的参考与借鉴。采用案例分析法对所构建的指标评价体系的适用性和可行性进行验证，从而为我国高校图书馆读者满意度测评体系的发展供给数据支撑与助力。

2.2 选题的意义

本文的研究意义存在于以下两个方面：

(1) 理论意义

本文通过系统分析与研究高校图书馆读者满意度，服务质量，读者满意度评价等来找出其中的问题与不足，基于此根据相关理论与模型来提出有效的改进方案与对策，可以很好地为图书馆进一步提高其服务质量与读者满意度提供有价值的借鉴与指导，故本文有着良好的理论意义。

(2) 实践意义

分析和评价高校图书馆读者满意度现状，首先，可以帮助高校图书馆更好地了解读者需求，从而了解图书馆服务和读者需求间的差异，以采取有效对策帮助高校图书馆更好地改进和优化自身服务和管理，从而满足减少与读者需求间的差距，更好地满足读者个性化和多元化需求，不断提高读者满意度。其次，还可以为图书馆管理供给科学评判和决策依据，结合评价结果来进行管理策略的调整，这对图书馆的长远发展非常有利。

3. 主要研究内容

在本论文当中，主要研究内容为高校图书馆的读者满意度测评。通过建立高校图书馆读者满意程度综合评价指标体系，以 X 高校图书馆为案例分析对象，采用问卷调查法与访谈法来进行相关数据信息的搜集与分析，并对所构建的指标体系各指标进行评价和检验，以确保每项指标的合理性与科学性。结合 X 高校图书馆运营与管理现状，对其读者满意度情况进行综合评价，并根据最终的评价结果来提出进一步改进该图书馆服务与管理的有效对策，从而使其更好地为读者服务，满足读者需求，促进其读者满意度的提升。本文主要由三大部分内容组成，各部分内容简述如下。

第三部分，绪论部分。先是对本论文选题背景和选题意义进行了介绍，进而阐述

了国内外相关研究现状，引出了本文研究思路，形成了基础框架，同时介绍了本文所用研究方法与主要的研究内容，对本论文创新点进行了简单说明。

第四部分，主体研究部分，本部分共包括四章内容。

第一章为文献综述，主要整理和阐述了国内外与图书馆读者满意度有关的研究资料与研究成果，以为全文分析奠定理论基础。

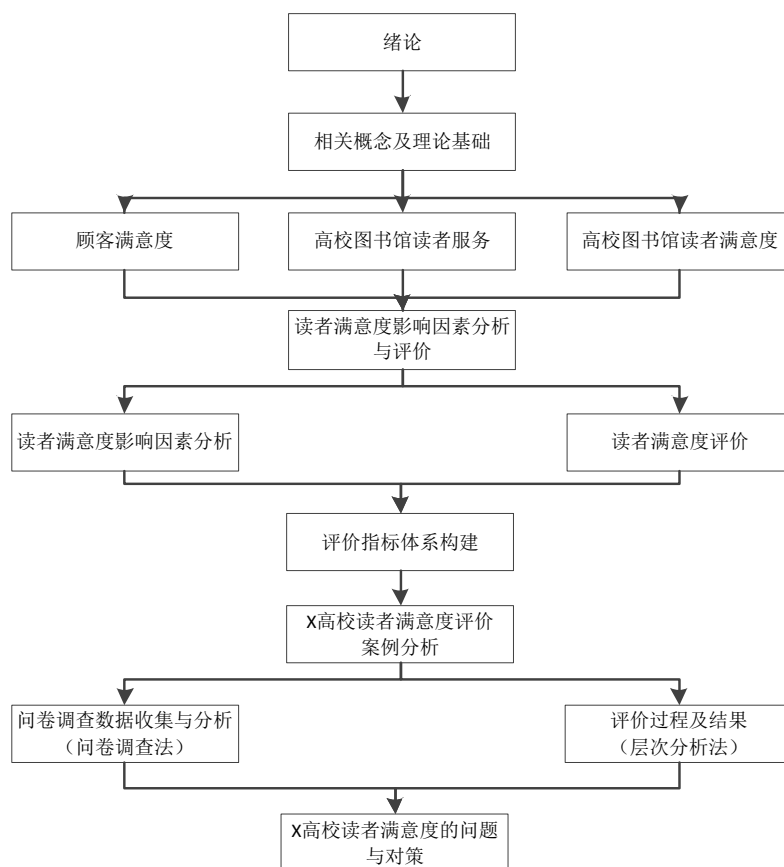
第二章，主要分析了图书馆读者满意度影响因素，并建立了相应的评价指标体系。结合第一章相关文献资料与研究成果，找出读者满意度主要影响因素有哪些，进而通过所构建的指标评价体系来具体分析各项影响因素，以形成对读者满意度影响因素的整体认识与详细了解。

第三章，以 X 高校图书馆为案例分析对象，对其读者满意度情况进行实地调研，采用问卷调查法和访谈法等获得相关的数据信息，并通过数据分析软件 SPSS21.0 来进行所得数据的系统分析与处理，确定评价指标体系的各维度指标合理科学性，基于此，运用模糊综合评价法来评价该校图书馆满意度。

第四章，针对于第三章分析测评结果来提出 X 高校图书馆读者满意度提升对策和可行性办法，并给出可持续发展建议。

第三部分，结论归总与前景展望。即对全文进行总结，对本文不足之处进行说明，并对后续研究进行展望，包括研究方向和研究重点等。

根据本文研究内容得出本文研究框架和主题思路，具体见下图图 1:



[图 1] 研究路线

4. 理论性背景

(1) 国外研究综述

上世纪九十年代初期，高校图书馆独立调研活动开始在美国兴起，并在此情形下形成了读者满意度测评概念。之后，高校图书馆读者满意度测评研究逐步兴起，越来越多人开始关注并研究高校图书馆读者满意度评价，并进行了一系列积极的探索与尝试，伴随研究的日益深入化和广泛化，各种读者满意度测评方法与理念也随之问世，同时还形成了一些评价模型与指标体系，比如 LibQUAL⁺™ 方法就是一种非常典型的

测评方法。

LibQUAL^{+TM} 测评模型的形成其理论基础为是 SERVQUAL 理论，它是美国图书馆研究协会在本世纪出所建立的一种满意度评价模型，其提出者为美国的研究者贝里等人，该模型主要被用在服务业对象服务质量的评价中。此模型的服务质量评价标准是用户感知服务质量与其最低期望间的差距，也叫做用户期望、用户感知或者用户满意度^{注1)}。此评价模型由此又被叫做用户感知期望模型。该模型很好地改进了 SERVQUAL 模型的不足之处，可以更好地用在图书馆服务质量的测评当中，以帮助图书馆更及时准确地掌握用户的服务感受与内心需求。把该模型最早用在图书馆评价中的研究者是加拿大的 Francoise Hebert，该学者通过此模型来综合评价了公共图书馆的服务质量，重点对该模型的适用性进行了分析与检验。而将 SERVQUAL 第一次运用在图书馆评价中的人是美国的 Danuta Nitecki 研究者，该研究者主要通过此模型分析评价了高校图书馆服务质量。

澳大利亚的研究者 Stanley Rodski 带领其工作小组从神经心理学角度出发对用户满意度进行了调查与研究，同时把其调查方法用在了高校图书馆读者满意度测评当中，并对其有效性进行了验证^{注2)}。

美国的安德里与西蒙兹为深入研究读者需求而构建了五力模型，该模型包括五大指标，可以较好地对大学图书馆读者满意度进行分析与测评。其五大指标具体为：图书馆资源质量指标，馆员能力指标，设施外观指标，馆员反应性指标，馆员道德行为

^{注1)} 孙雅欣, 武丽影, 李瑞秋. 基于 LibQUAL^{+TM} 大学移动图书馆服务质量评价[J]. *知识经济*, 2016(6):6-7.

^{注2)} 李志芳, 邓仲华. 图书馆读者满意度评价模型的差异性分析[J]. *图书情报工作*, 2013, 57(14):50-55.

指标。并通过这一评价模型分别从读者特性，信息资源，服务质量等不同角度来详细研究和分析了读者满意度变化情况。

2000年，学者 Anne Marten-sen 与 Lars Gronholdt 在图书馆读者满意度测评当中引入了结构方程法，并基于客户满意度评价指标模型而针对于高校图书馆构建了相应的读者满意度评价指标体系，通过该评价体系分析得知，图书馆读者满意度与图书馆服务质量有显著的正相关性。

(2) 国内研究综述

我国在高校图书馆的读者满意度评价方面也进行了一系列研究，主要集中在这两方面，即：其一，图书馆服务质量评价指标体系的构建；其二，所用评价技术与方法。实际评价研究方面，我国学者将国外一些方法引入了国内实际案例当中，主要包括美国的用户满意度评价模型，即 ACSI，通过该模型来构建了我国图书馆读者满意度评价模型。可整体上来说，国内各种读者满意度评价模型尚不够成熟与完善，普适性和实践指导性较差。国内研究者一般都是从某一具体高校图书馆情况出发来进行相关模型构建与评价的。

2006年，学者余锦凤和吕娜系统分析了数字图书馆的读者满意度现状及其影响因素，并从数字图书馆实际情况出发而建立了其读者满意度测评模型，通过该模型评价了高校图书馆的读者满意度情况，并发现了其中的问题，基于此给出了相关的对策与建议，较具有指导意义。此模型主要包含七大维度的指标，即：网站可用性，印刷型出版物，电子资源，其他读者服务，图书馆环境，技术设施，工作人员素质等^{注3)}。

^{注3)} 吕娜，余锦凤. 数字图书馆以用户为中心的通用满意度模型的构建[J]. *情报学报*, 2006, 25(3):322-325.

2001年，西安理工大学图书馆进行了图书馆满意度调查，时间为四个月，此次活动主要是从六大方面进行读者满意度调查的，包括图书馆的服务质量，服务态度，服务方式，部室与网络环境，馆舍环境，文献资源等，并涉及到了五大具体的评价项目^{注2)}。

2006年，学者孙成江和高雯雯在图书馆用户满意度调研中通过模糊综合评价法进行了具体的分析与研究，并构建了相应的评价指标体系，该体系共有两层指标，其中一级指标与二级指标分别有四个和十二个，这四个一级指标是：环境指标，设备指标，文件指标，服务指标，各指标下包含三个二级指标^{注3)}。

2011年，河北科技师范学院研究小组对于公共图书馆用户满意度情况进行了调研，并基于模糊综合评价法而构建了全新的测评方法，即熵权模糊综合评判法，通过此方法能够较好地分析与解释图书馆用户满意度，这也是对我国相关研究成果的一个有效补充^{注4)}。

2005年，学者曹志梅和廉清以动态模糊集理论为导向，通过模糊综合评价法对图书馆用户满意度进行了动态分析与评价，并得出了相应的结论，就当前图书馆在其服务提供方面的不足与问题而给出了建设性的意见与建议^{注5)}。

^{注2)} 申菊花. 高校图书馆借阅情况的统计与分析——以西安理工大学图书馆为例[J]. *内蒙古科技与经济*, 2013(3):132-133.

^{注3)} 高雯雯, 孙成江, 潘雄峰. 基于多层次模糊评价模型的图书馆读者满意度评价研究[J]. *情报理论与实践*, 2006, 29(1):63-65.

^{注4)} 惠中艳. 高校图书馆服务用户满意度测评方法[J]. *河北科技师范学院学报(社会科学版)*, 2011, 10(2):105-109.

^{注5)} 廉清, 曹志梅. 图书馆服务质量的动态模糊综合评价[J]. *情报杂志*, 2005, 24(12):36-38.

2011年，武汉理工大学的图书馆馆员赵迎红在本校图书馆读者满意度调查中用到了 Rodski Group 满意度测评法，最后根据调研结果提出了进一步促进高校图书馆服务质量与水平提高的可行性对策^{注6)}。

2017年，山西大学的研究者蔚海燕从经济学角度出发对图书馆用户满意度情况进行了分析与研究，并构建了相应的用户满意度评价指标体系，该体系所包含的主要指标涉及到个性化服务，图书馆工作人员，图书馆电子文献资料，印刷版文件资源，图书馆基本建设情况等方面，并通过该模型对六所本地高校的图书馆用户满意度情况进行了系统的调研^{注7)}。

(3) 研究述评

分析国内外与高校图书馆读者满意度测评相关的研究可知，国外研究现如今已经形成了较为成熟的理论体系，并积累了很多可行性研究成果。相对来说，我国在此课题领域起步较晚，相关研究整体上要比国外滞后一些，可我国有自身特殊性，在高校图书馆发展上很多方面均是不同于国外的，比如服务对象，服务方式，服务主体等，因此在图书馆用户满意度测评模型的建立上也各不相同。对此，我国可以从自身实际情况出发来学习与借鉴国外先进做法与经验，引入其成功模型与评价方法，但是要确保引用的有针对性和有选择性，而不可完全照搬，必须考虑我国高校图书馆的现实情况。

^{注6)} 赵迎红. 高校图书馆竞争力评价及对策——基于 52 所高校的实证研究[J]. *大学图书馆学报*, 2011, 29(4):39-44.

^{注7)} 蔚海燕. 搜索、导航、数据、社区:高校图书馆学科服务的深化之路[J]. *图书情报知识*, 2017(1):56-66.

我国学术界在研究高校图书馆读者满意度问题时，并未很好地对其影响因素和动因进行系统的分析，所构建的相关满意度测评模型也匮乏一定的合理性与连续性，因此很难真正有效地付诸于实践当中，实用性较差，因此还必须继续探索与努力，以求更好地了解我国高校图书馆读者满意度影响因素，帮助其分析问题之所在，并提出有效的改进对策与优化方案。

5. 研究的方法

在本论文当中，所用研究方法主要包括文献分析法，调查问卷法，层次分析法等方法。

(1) 文献分析法

文献研究法，笔者先是通过各图书馆和互联网搜集了大量的相关文献资料，主要涉及到本课题研究相关的各种概念和相关理论，所搜集的资料包括各种优秀论文和书籍资料等，基于此来较好地认识和了解当前国内外高校图书馆读者满意度现状及，从而为下文实证研究提供有力的依据与支持，并为全文撰写奠定理论基础。

(2) 调查问卷法

本文通过问卷调查法对高校图书馆读者满意度影响因素进行了实证研究，所选研究对象为 X 大学图书馆，对其当前读者满意度现状和服务情况等进行了系统的调研，通过编制科学缜密的问卷来对其当前各方面相关数据信息进行收集，从而为后续结论的得出和相关对策的提出提供数据支持与依据。

(3) 层次分析法

本文通过层次分析法对经文献梳理后的读者满意度影响因素进行层次分析模型的

构建，并通过层次分析法的一般步骤，运用专家打分法，确定各个评价指标的权重，并通过一致性检验验证专家打分矩阵的一致性和合理性。

II. 本 论

1. 相关理论

1.1 顾客满意度定义及模型

(1) 顾客满意度的定义

在图书给读者满意度调研方面，国外学者主要是以客户满意度理论为理论支撑而展开研究的。顾客满意度理论的英文全称为 Customer Satisfaction，其简写是 CS 理论。其内涵是指顾客对于自身所体验到的服务或者产品与其预期之间的对比所形成的一种主观体验与感知。顾客满意度可以将顾客对于某服务或者产品的消费感知很好地体现出来，它也是评价服务或者产品质量的一大重要指标，且该指标可以量化。在这一理论之后，越来越多学者纷纷将其运用到了高校图书馆读者满意度评价当中，并得出了一系列结论与观点。

(2) 顾客满意度指数模型

利用因果关系模型来分析和评价顾客满意度所得指标结果即为顾客满意度指数，简称 CSI，它与传统顾客满意度评价指标有很大的差异性。对比其他的质量评价方法来说，该方法主要是基于顾客视角来进行相关评价的，即以消费者行为理论为导向来进行评价模型的构建，并结合数理统计法对调研所得数据进行系统的分析与处理，评价结果可以将顾客内心感受很好地体现出来。在 CSI 模型当中，Fornell 提出了 CSI 模型，该模型非常具有代表性，它是基于顾客满意来进行模型构建的，并通过结构方程法和

计量经济学法进行了顾客满意度的综合测评，该模型当前已经被运用到了很多国家与地区，并有着很高的影响力。很多其他研究则也以此模型为基础而构建了一系列相关的测评分析模型，包括 ACSI，即美国顾客满意度指数模型；SCSI，即瑞典顾客满意度指数模型；ECSI，即欧洲顾客满意度指数模型等等。下表<表 1>为顾客满意度与顾客满意度指数对比情况表：

<表 1> 顾客满意度和顾客满意度指数对比

	顾客满意度	顾客满意度指数
模型结构	变量独立的树型结构模型	变量关联的因果关系模型
计算方法	加权平均计算方法	联立方程组（结构方程模型）
适用范围	企业测评顾客对某一产品或服务各个属性或各个工作环节的具体满意程度	政府对各行各业的整体满意程度，可以跨行业、跨国家的横向比较
指标关联	从不同侧面分别进行顾客满意度的分析	潜在变量之间的内在联系，包括变量之间的正向或反向关系及其相互影响程度
指标结果形式	简单具体	复杂抽象

因为 CSI 的研究对象是客户已经消费了的以及正在消费中的各种服务与产品，并通过逻辑模型的建立来进行各种评价指标的选取与量化，以此来形成综合性评价指标体系。故在本论文当中，基于经典顾客满意度指数模型来系统地分析和了解高校图书馆读者满意度现状及其影响因素，并构建科学合理的读者满意度评价指标体系，保障评价结果可靠、客观、有效。

1.2 高校图书馆读者满意度内涵及满意度评价

（1）高校图书馆读者满意度内涵

国外学术界在读者满意度研究上，各学者纷纷从多元化视角与层面出发而进行了

系统的分析和了解。我国在图书馆读者满意度研究上，最早起源于上世纪七十年代。1977年，我国学者刘英通过其发表于《晋图学刊》内的一批文章《尊重读者是影响读者满意度的首要因素》首次对读者满意度影响因素进行了系统的分析与阐述^{注8)}自此以后，越来越多研究者开始关注读者满意度调研，并针对于高校图书馆读者满意度情况及其影响因素进行了一系列积极的探索与分析^{注9)}。学者陈滨指出，用户读者满意度就是指读者对于图书馆各方面情况的综合认识与，简言之，就是对图书馆服务质量的一种满意情况^{注10)}。学者初景利研究认为，用户满意度就是指用户对于图书馆的各项服务工作所达到的某种水平的主观评价与内心感受^{注11)}。学者常唯在分析了国外相关研究与结论的基础上对我国高校图书馆读者满意度情况进行了专门的探索与分析，并指出读者满意度就是指读者对于高校图书馆所提供服务的综合情感反应，它主要是读者的主观认知与表达^{注12)}。周爱民研究认为，读者满意度主要会受到读者本身预期与图书馆服务的影响^{注13)}。

对图书馆读者满意度理解时应当注意的是：

第一，读者满意度所针对的是某一既定客体，此客体即为高校图书馆为用户提供

^{注8)} 籍刘英. 尊重读者是影响读者满意度的首要因素[J]. *晋图学刊*, 1997(4):41-43.

^{注9)} 谭祥金. 图书馆服务评价标准初探[J]. *中国图书馆学报*, 2001, 27(1):8-10.

^{注10)} 陈滨, 邵敏. 学生读者的需求满意度调查分析——以厦门大学为例[J]. *大学图书馆学报*, 2010, 28(3):104-110.

^{注11)} 初景利. 我国图书馆学科服务的难点与突破[J]. *中华医学图书情报杂志*, 2012, 21(4):1-4.

^{注12)} 常唯. LibQUAL+TM——图书馆服务质量评价方法新进展[J]. *大学图书馆学报*, 2003, 21(4):23-26.

^{注13)} 周爱民. 图书馆基于读者满意度测量指标及回归模型研究[J]. *情报杂志*, 2005, 24(8):26-27.

的所有服务和产品。这些服务和产品指的是能够被读者感知的全部的内容，其中有服务与产品使用质量和性能，同时包括整个过程当中与读者需求满足相关的全部内容，此外还涉及到了他人评价和态度等内容。所以读者满意度客体并非为单一事物，而是涵盖了一系列因素的一个动态化的体系，从这点出发，若想很好地提高读者的满意程度，就要将这一体系中的大多数要素考虑进去。

第二，读者为读者满意度主体。此处所指读者，即图书馆所有服务和产品的潜在的以及现实的用户。对图书馆来说，读者满意度所引起的连锁反应也是不同的，所以若想更好地让读者满意，图书馆就要做好方方面面的工作，保障整个服务过程中各环节都可以做到让读者满意，如此才能够更好地激发出读者的真实需求，从而为图书馆的不断提高与改进提供有效的思路与依据。

第三，读者满意度测评标准则是以读者预期为根据来建立的。而读者预期形成于其对图书馆服务或者产品的使用之前。由于读者在此之前会先形成对于图书馆的预先感知与认识，从而会在自身潜意识当中形成较好的预期，所以读者在评价图书馆服务或者产品时，通常会根据自身预期来进行评判。所以进行读者满意程度的分析与界定时，一定要先明确读者预期期望的形成及其影响因素。

由以上叙述可知，在笔者看来，读者满意度指的是读者对于图书馆服务或者产品供给所形成的一种主观评价，即其满意感，这种满意感是读者通过对比其预期和在图书馆中的真实体验而形成的。

对高校图书馆读者满意度概念了解之后，则可基于读者视角来进行相关文献资料的收集与整理，并构建文献资源库，不断优化服务内容与提高服务质量，从而更好地

使读者需求得到满足。此外，还可将读者满意当作评价指标来构建相应的内部组织机构，以专门进行读者需求和反馈的研究，从而更好地提出对策来强化读者满意程度与忠诚度，以推动图书馆稳健发展。

（2）高校图书馆读者服务质量评价

国内学术界近些年以来在高校图书馆读者满意度研究上进行了很多积极的尝试与探索，对这一课题的关注度和重视度也越来越高，不少学者均积极地借鉴与引用了国外相关的研究成果与理论，并提出了多样化的读者满意度测评方法与标准。可整体来看，我国在这一领域的研究层次依然较浅，无论是研究深度还是研究广度均还有很大的发展空间，与国外对比来说差距依然显著，目前为止，也未形成合理可行的读者满意度评价标准体系，相关评价方法也比较复杂，可行性较低。尤其是伴随信息时代的到来，图书馆很多方面均需要调整与转变，其用户需求也越来多元化与复杂化，所以图书馆所面临的压力与挑战也更多。因此图书馆必须努力寻找有效的方法和标准来强化其读者满意度评价，从而更好地了解读者需求，有针对性地改进自我和提高自我，与时俱进，如此才能够更好地适应不断变化的外部形式，让读者满意。在本论文当中，主要是从读者角度出发，来尝试构建高校图书馆读者满意度评价模型的，旨在为高校图书馆进一步优化其服务，提高读者满意度而提供一些有价值的依据与参考。

用户满意是和服务质量之间有着非常紧密的关系的，而服务质量并非为用户满意的唯一影响因素。服务质量，即服务机构为用户提供服务时的服务环境与服务行为实际表现情况。国内研究者吴建中通过著作《战略思考-图书馆发展十大热门话题》研究指出，可以通过这四点来解释服务质量，即：其一，信息提供准确性，所承诺服务供

给可信性；其二，提供服务与帮助读者的责任心，能力，愿望；其三，员工智力因素，知识水平，行为准则，职业道德等；其四，物业适应性，技术设备，服务场所环境等。

美国的 Landrum 研究指出，在读者满意度各项影响因素中，最核心的因素为：信息有用性，系统质量，服务质量，信息资源的质量等。由此可知，除了服务质量会对用户满意度产生影响之外，其他很多因素亦会对用户满意度产生不同程度的影响。因此不能片面地只通过服务质量进行图书馆用户满意度的评价，而应当全方位考虑各种影响因素，综合评价，如此才能够确保评价结果的客观准确性。本论文基于读者满意度视角来评价图书馆服务质量则是非常合理可行的。

用户满意度的形成基础为服务质量，价格，产品质量等，其中，一大关键性的因素为服务质量，满意度则是全部因素的加总。在高校图书馆管理中，因为满意度的形成基础为读者经验感知，因此可从这一点出发来评价高校图书馆的服务质量，并构建相应的评价标准与模型。

1.3 读者满意度评价方法的选择与确定

通过大量的文献阅读国内外图书馆读者满意度的现状分析，目前常用到的评价方法有以下几种：

(1) 层次分析法

层次分析法(AHP)是美国著名运筹学家托马斯·塞蒂于 20 世纪 70 年代提出的一种处理复杂决策问题的方法。AHP 方法结合了数学和软科学的优点，是将定性与定量相结合的分析方法。然后采用对专家发放打分问卷的方式，构造层次分析模型下各指标的判断矩阵，确定各个指标的权重。同时，该方法也可以用于一定量的问题评价。目

前很多研究学者都将 AHP 方法与其他定量数学评价方法结合，运用于图书馆读者满意度的评价之中。

（2）灰色综合评价法

灰色综合评价法是灰色系统理论中的一种定量的评价分析方法，该方法可以研究系统中各个子系统之间的关系，通过运用数学工具将评估体系中的定性问题进行灰色定量化分析，使得评价结果的获得更具有科学性。

（3）模糊综合评价法

模糊综合评价法是在已有图书馆读者满意度评价指标和指标权重的基础上，运用模糊数学理论建立的一种模糊评价方法，该方法能够弥补定性分析的不足，通过隶属度和确定评语集方式对评价对象进行评价。该方法能客观公正地对图书馆读者满意程度进行评价，是近年来在图书馆读者满意度评价中应用比较广泛的一种评价方法。

综合以上评价方法的特点，本文研究选用应用成熟的层次分析法与模糊综合评价法结合的方法对读者满意度评价进行研究和分析。

2. 读者满意度的影响因素分析与评价指标体系的构建

2.1 读者满意度影响因素分析

高校图书馆的服务质量重要的测评标准就是读者评价，通过读者满意度来了解图书馆整体服务水平，并从中找出对读者满意度会产生影响的各种关键因素，基于此来构建高校图书馆读者满意度评价模型。

由于层次不同的用户在图书馆服务感知与认同上也会产生很大的差异，因此各读者所表现出的图书馆服务满意度也是不同的。故在图书馆服务提供过程中，其各方面均会或多或少地影响到读者的满意度。对高校图书馆来说，其读者满意度的形成主要是由读者所感知到的图书馆服务能力与质量决定的。通过访谈法与实地研究法，并从自身工作经验出发，笔者基于各种相关的文献资料与研究成果而对高校图书馆读者满意度影响因素进行了归纳总结，具体如下所述。

(1) 整体环境

笔者通过对图书馆的实地考察，先是形成了对于其整体内部环境的感受与体验，图书馆内部环境建设也是留给读者的第一印象，包括其设施摆放，环境美化，建筑设计等方面，读者对于图书馆的第一印象会直接对其整体满意度产生直接而深刻的影响，而良好的第一印象有助于读者形成积极的图书馆体验，从而使得新生满意，比如图书馆温馨、舒适、安静的氛围，整洁的环境等，都可以给读者留下很好的第一印象。

图书馆功能分区和馆藏布局的合理性，卫生的整洁性，采光的优良性，自动化设施的先进性等均会给读者留下深刻的印象，并且会使读者形成其心中对于图书馆的初步认识与体验，而这些因素均会影响到读者的满意度。现如今，越来越来多高校图书馆

在功能区分与整体布局上都转变了传统模式，通过优化布局与创新，可以很好地考虑到读者的个人特性与需求，充分地彰显了人性化，休闲性，开放性的现代化理念，其功能区则有效地集合了多项实用性功能，包括研讨，休闲，自习，借阅，检索等，可以为不同需求的读者提供所需要的功能空间，如此对图书馆读者满意度的提高非常有帮助。

优雅安静的图书馆环境能够更好地渲染文化氛围，从而使得读者更好地融入到知识环境中，并享受知识的魅力。因此图书馆应当注重环境建设与美化，通过营造良好的内部环境与氛围来更好地吸引读者，增强读者体验，从而让其形成对图书馆的满意度。Martensen 与 Gronholdt 研究指出，图书馆的内部环境会显著地影响到读者的满意度，因此图书馆必须重视其环境建设^{注14)}。

<表 2> 整体环境的影响指标

序号	指标	指标来源
1	建筑设计	Gronholdt & Martensen(2003)
2	环境美化	吕秀云 (2004) ^{注15)}
3	室内环境	温国强 (2013) ^{注16)}
4	馆内设施	杨明华 (2014) ^{注17)}

(2) 馆员服务

对高校图书馆来说，其大多数读者均为在校师生，这些人的最大共同特性体现在

^{注14)} Martensen A, Grønholdt L. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system[J]. *Journal of Academic Librarianship*, 2003, 29(3):140-147.

^{注15)} 吕秀云. 图书馆“用户满意度”调查与思考[J]. *图书馆工作与研究*, 2004(4):61-63.

^{注16)} 温国强. 图书馆提高读者忠诚度的策略[J]. *中国图书馆学报*, 2013, 30(6):79-82.

^{注17)} 杨明华. 图书馆提高用户满意度的分析研究[J]. *图书馆杂志*, 2017, 23(2):27-30.

高超的文化素养上，因此高校图书馆读者在其馆员要求与期望值上通常也很高。

图书馆馆员素质是非常重要的，良好的道德品质与素养，负责人的工作态度，积极的服务意识，整洁的仪表仪容等，这些均会对读者的满意度产生很大的影响，因为馆员代表的是图书馆的形象，因此馆员一举一动都会对读者对于图书馆的体验与印象产生影响。图书馆工作人员服务态度也会直接地影响到读者的满意度，在接待读者时，工作人员应当热情大方，文明有礼，与读者积极沟通交流，以更好地了解其内心感知与需求，并对读者所提出的问题及时答复，对于读者的抱怨要有耐心，只有使得读者感觉到舒适，才可以更好地提高其满意度。此外，读者还希望从图书馆获得有效及时的服务，比如帮助其寻找所需文献资料等，因此馆员应当提高其服务效率，热情积极地为学生提供其所需帮助，馆员应当具备良好的问题处理应对能力与沟通理解能力，应当善于对读者行为进行观察与揣摩，从而了解其需求并进行正确判断，主动为读者提供相应的服务。图书馆专业水平对于读者满意度也会产生一定的影响，因此图书馆馆员应当不断提高自身专业知识与能力水平，可以很好地胜任图书馆岗位工作，为读者提供所需要的专业化帮助与服务，只有做好上述几点，才能够有效地提高读者满意度，帮助图书馆树立良好的读者口碑与形象。

<表 3> 馆员服务的影响指标

序号	指标	指标来源
1	服务态度	高雯雯 (2007) ^{注 18)} 徐丽萍 (2012) ^{注 19)}
2	服务效率	
3	馆员素质	温国强 (2013)
4	专业水平	

(3) 信息资源

高校图书馆要注重信息资源的建设与发展,从而为读者提供其所需的多元化信息资源,让读者更加满意。对高校图书馆来说,作为高校十分重要的科研与教学基地,其读者需求的满足则是高效科研与教学活动顺利开展的基础与前提,所以高校图书馆的资质评价中,非常重要的一大指标就是其信息资源建设情况,而这一因素也会对读者的满意度产生深远的影响。

可以将信息资源划分成两种类型,即电子资源与纸质资源。高校图书馆在信息资源的建设上,应当确保信息资源高质量,覆盖面积广泛,数量丰富,可以及时更新,准确全面,如此才可以更好地让读者实际需求得到满足。所以,高校图书馆应当综合采用多种手段与渠道来进行读者需信息需求的收集、分析与了解,从而为自身信息资源的建设与优化提供依据与思路,从而使得图书馆形成广大读者内心当中的良好印象与评价。

^{注 18)} 高雯雯. 高等院校图书馆读者满意度模糊评价研究[D]. 东北师范大学, 2007.

^{注 19)} 徐丽萍. 高校图书馆服务满意度影响因素的概念模型[J]. *中国科技信息*, 2012(9):218-219.

<表 4> 信息资源的影响指标

序号	指标	指标来源
1	资源数量	曾宪玉（2007） ^{注 20)}
2	资源质量	李强（2010） ^{注 21)}
3	资源配置	向海华（2015） ^{注 22)}
4	资源使用	

（4）读者服务

读者是否可以通过图书馆获得其心目当中所期待的服务，这会对其满意度产生决定性的作用，即读者服务是衡量图书馆读者满意度的一大重要指标。其内容主要涉及到图书馆服务创新，服务内容，服务方式，服务理念等等，读者服务好坏则是图书馆服务质量所决定的，因此图书馆服务质量会对读者满意度产生极大的影响。

图书馆服务理念上，要始终以读者需求为中心，坚持服务至上理念，如此才能够真正地确保让读者满意。服务方式上，在网络时代与信息时代下，原有图书馆借阅方式如今已无法满足广大用户的借阅需求，所以图书馆也必须与时俱进，转变自身服务理念与方式，积极利用现代化信息技术手段来为读者提供方便快捷的优质服务，如自助服务和开放式服务等，如此可以更好地吸引读者，增加其满意感。服务内容上，伴随时代的不断进步与发展，图书馆服务内容也日益多元化与丰富化，而为更好地为读者提供个性化服务，高校图书馆则应当根据读者类型来进行其服务内容的有序拓展，积极开通各种服务项目，荐购数目，如待检代查，学科导航，馆际互借，新书通报等

^{注 20)} 曾宪玉. 读者满意度的内涵、构成及其提高措施[J]. *图书馆建设*, 2007(6):91-93.

^{注 21)} 李强. 浅谈图书馆读者满意度[J]. *图书情报导刊*, 2010, 20(16):49-51.

^{注 22)} 向海华. 图书馆用户满意度的影响因素探究[J]. *图书情报工作*, 2015, 49(3):83-86.

等，如此能够有效地促进读者信息获取与利用效率的提升，显著地节约了读者信息获取时间，对图书馆服务效率的提高及其用户满意度的提高来说都是非常明智的举措。高校图书馆为了更好地增强读者对图书馆的使用率及其读书兴趣，则开展了一系列积极的阅读活动，包括兴趣小组活动，读书月活动，征文评选活动，读书沙龙活动等等，这些有益的活动则可以很好地加深读者对于图书馆的印象与了解，并能够有效地激发读者读书欲望与兴趣，可以使得读者形成对图书馆的良好感知与评价。高校图书馆通过各种创新型服务可以很好地满足读者个性化需求，包括一站式服务，智能化服务等。最后，高校图书馆通过构建读者信息跟踪机制与反馈机制等则能够有效地了解读者意见与动态，从而为自身服务优化与管理模式的改善提供有力的指导与依据。

综上所述，读者满意度会受到图书馆读者服务的重大影响，因此在图书馆运营管理中，必须以读者为核心，注重其服务的提供，不断改进和提高其服务质量，站在读者角度来思考问题，确保服务方式的人性化，智能化，自动化，多样化，以及确保服务内容丰富多彩，层次多样，不断创新服务方式和理念，如此才可以更好地提升图书馆整体服务水平，从而为读者提供更加优质满意的服务。

<表 5> 读者服务的影响指标

序号	指标	指标来源
1	服务理念	赵闯 (2014) ^{注 23)}
2	服务方式	曾朝华 (2008) ^{注 24)}
3	服务内容	徐丽萍 (2012)
4	服务创新	向海华 (2015)

(5) 数字图书馆建设

在网络时代下,原有图书馆运营模式现如今已无法很好地满足广大用户的需求,因此各高校图书馆纷纷加大了投资力度来进行数字图书馆平台的搭建。在建立数字图书馆时,同样是基于用户需求导向的,旨在建立高效便捷的可以很好地满足用户需求的数字化信息服务平台,从而更好地提高读者满意度。笔者对数字图书馆建设相关研究与实践经验进行了系统的梳理与总结,并了解到当前数字图书馆的建设会对读者的满意度产生影响的主要因素包括四大因素,即网站平台技术条件,网站平台服务,网站平台内容,网站平台的设计等。

第一,在网站设计上,用户访问数字图书馆时,会首先对网站的整体设计产生第一印象,因此网站设计是非常重要的,会对用户的整体评价与满意度产生很大的影响。一般来说,网站设计的内容主要有整体结构设计,用户界面设计,首页设计等。其中,网站首页为用户和网站之间建立沟通联系的中间媒介,因此首页设计必须注意合理搭配色彩、内容、板式,确保界面友好。网站用户界面则是网站和访问者之间的互动交流平台,必须将用户界面的互动功能充分地展现出来,才能够更好地满足用户需求。

^{注 23)} 赵闯. 基于用户感知价值的高校图书馆学科服务评价研究[J]. *图书馆学研究*, 2014(18):98-100.

^{注 24)} 曾朝华. 规范化建设促进图书馆事业的发展——昆明市、县(区)公共图书馆评估情况综述[J]. *云南图书馆*, 2008(1):76-78.

网站整体结构的设计则必须适当合理，确保其设计具备良好的可操作性，方便用户访问与使用。第二，要做好网站内容的设计，在整个数字图书馆建设中，网站内容也是至关重要的组成部分，应当确保网站内容可以将信息资源丰富性，信息发布时效性与权威性，数据库建设特色性等各方面的特性很好地体现出来。第三，网站服务要将服务至上理念充分地表现出来，确保网站服务可以很好地满足多元化用户需求，其内容主要有个性化服务，导航服务，检索服务等诸多方面。健全的网站服务功能可以更好地吸引用户，提高用户网站使用质量与效率，从而让读者产生更高的满意感。第四，要注重先进技术的运用，在搭建数字图书馆网站平台时，技术条件的选择亦十分关键和重要，要积极运用各种先进的通信技术，信息检索技术，多媒体技术，计算机技术等，如此才能够真正将数字图书馆的数字化体现出来，从而为广大读者提供便捷化的实时图书馆网站服务。与此同时，通过运用各种先进的技术手段，还可以增强平台稳定性与安全性，促进其服务效率和响应速度的提高，对用户信息检索时间的节约非常有帮助，如此一来，用户也会更加满意，对数字图书馆做出较高的评价。

<表 6> 数字图书馆建设的影响指标

序号	指标	指标来源
1	网站设计	李贺和关欣（2010） ^{注 25)}
2	网站内容	赵闯（2007）
3	网站服务	曾朝华（2008）
4	技术条件	向海华（2005）

2.2 读者满意度评价指标体系的构建

2.2.1 评价指标体系的构建原则

^{注 25)} 李贺, 关欣, 邵长安. 高校数字图书馆用户满意度的测评研究[J]. *情报理论与实践*, 2010, 33(4):80-83.

为确保所构建的读者满意度评价指标体系合理、科学、全面，且具备良好的适用性和可操作性，就要先明确指标体系构建指导原则。

（1）全面性原则

高校图书馆读者满意度的影响因素多种多样，而各种影响因素均会对读者满意度产生不同程度的影响，并共同决定了读者对图书馆的满意度水平。所以在构建满意度评价指标体系时，要确保体系的建立可以将读者满意度各种影响因素充分全面地体现出来，如此才可以确保所得评价结果全面、准确、有效、可靠。

（2）科学性原则

所选评价指标必须可以将评价对象实际情况准确充分地体现出来，因此必须慎重地选择各项评价指标，确保各指标有代表性，内涵明确。在指标体系的层次划分上必须合理科学，确保各指标间能够较好地独立，而无强关联性。在构建高校图书馆读者满意度评价指标体系时，应从实际情况出发，综合采用定性分析和定量分析相结合的评价方法来进行各项指标的选取与评价。

（3）适用性原则

在建立评价指标体系时，必须遵循适用性原则，即要确保指标体系可以很好地适用于评价对象与评价主体上，并能够将高校图书馆的服务特性准确全面地体现出来。各项指标应当容易理解和简单，便于使用者使用，评价方法要科学合理，简单易行，从高校图书馆实际发展情况出发，综合采用定性定量相结合的方法来进行综合测评，从而将高校图书馆实际情况有效地反映出来，基于此来进行读者满意度的综合测评。

（4）可操作原则

在建立指标体系时，应当遵循可操作性原则，即所构建的指标体系能够被很好地运用到高校图书馆实践当中。

2.2.2 评价指标体系的构建

结合上述各项评价体系构建原则来进行高校图书馆读者满意度评价指标体系的具体构建。本次评价指标体系共分为三大层次，即目标层，准则层，指标层。首先，目标层，明确测评的主客体和整体目标。其次，准则层，进行目标分解，分成两级指标，其中一级指标与二级指标分别为五个和二十个，每一个一级指标下都包含了四个二级指标。其三，指标层，即二十个具体的二级指标。由这三大层次综合构成高校图书馆读者满意度测评指标体系。

以可信性原则，实用性原则，可行性原则，全面性原则等为核心指导原则，来进行读者满意度评价指标的构建，通过层次分析法对各项影响因素进行系统的分析。

<表 7> 高校图书馆读者满意度评价指标体系

评价目标	一级指标	二级指标
高校图书馆读者满意度	整体环境 A1	建筑设计 A11
		环境美化 A12
		室内环境 A13
		馆内设施 A14
	馆员服务 A2	服务态度 A21
		服务效率 A22
		馆员素质 A23
		专业水平 A24
	信息资源 A3	资源数量 A31
		资源质量 A32
		资源配置 A33
		资源使用 A34
	读者服务 A4	服务理念 A41
		服务方式 A42
		服务内容 A43
服务创新 A44		
数字图书馆建设 A5	网站设计 A51	
	网站内容 A52	
	网站服务 A53	
	技术条件 A54	

各项评价指标的涵义分别如下所述。

(1) 图书馆整体环境维度

对图书馆而言，其整体环境会给读者留下对于图书馆的第一印象，它会对读者满意度产生直接的影响。该影响因素可以通过四个指标来综合评价，即馆内设施，室内环境，环境美化，建筑设计，也是整体环境下的四个二级指标。

第一，建筑设计。

图书馆建筑设计主要涉及到图书馆功能分区，整体布局，馆舍风貌等方面。应确

保图书馆建筑设计处在良好的地理位置上，富有磅礴的气势，要合理规划与配置其功能分区与整体布局，将图书馆的各种不同的服务功能及特性充分地展现出来，诸如人性，休闲性，开放性等。基础设施应当便捷安全，诸如电梯和安全通道设计等。

第二，环境美化。

在图书馆建设中，必须注重环境美化建设，即图书馆的内部布局应当确保人文氛围与文化氛围浓郁，合理有序摆放各种陈列品，家具，花草等，确保整体美观大方，和谐一致。

第三，室内环境。

图书馆室内环境应当确保卫生整洁，座位充足，有良好的室温和采光通风性，图书馆要提高其管理水平，从而更好地营造读者喜爱的优良室内环境，让读者满意。

第四，馆内设施。

在馆内设施的配置上，应当确保功能健全，设施种类与数量齐全，能够正常运行，要及时更新各种陈旧设备，确保网络通畅，设施安全，监控有力。

（2）图书馆馆员服务维度

在馆员服务方面，对高校图书馆来说，其大多数读者均为在校师生，这些人的最大共同特性体现在高超的文化素养上，因此高校图书馆读者在其馆员要求与期望值上通常也很高。图书馆馆员素质是非常重要的，良好的道德品质与素养，负责人的工作态度，积极的服务意识，整洁的仪表仪容等，这些均会对读者的满意度产生很大的影响，因为馆员代表的是图书馆的形象，因此馆员一举一动都会对读者对于图书馆的体验与印象产生影响。所以图书馆馆员应当有良好的道德素养，专业水平，服务效率，

服务态度。

第一，服务态度。

图书馆工作人员服务态度会直接地影响到读者的满意度，在接待读者时，工作人员应当热情大方，文明有礼，与读者积极沟通交流，以更好地了解其内心感知与需求，并对读者所提出的问题及时答复，对于读者的抱怨要有耐心，只有使得读者感觉到舒适，才可以更好地提高其满意度。

第二，服务效率。

读者希望从图书馆获得有效及时的服务，比如帮助其寻找所需文献资料等，因此馆员应当提高其服务效率，热情积极地为读者提供其所需帮助，馆员应当具备良好的问题处理应对能力与沟通理解能力，应当善于对读者行为进行观察与揣摩，从而了解其需求并进行正确判断，主动为读者提供相应的服务。整体来说，图书馆馆员在服务效率上应具有的能力和表现主要体现在：检索快速，有很强的操作能力，对各项业务熟练掌握。

第三，馆员素质

馆员素质方面的要求主要是图书馆馆员应当仪表仪容和行为举止得体大方，道德品质与思想道德水平较高。

第四，专业水平。

图书馆专业水平对于读者满意度也会产生一定的影响，因此图书馆馆员应当不断提高自身专业知识与能力水平，可以很好地胜任图书馆岗位工作，为读者提供所需要的专业化帮助与服务，在此方面，馆员所应具备的能力与表现包括：信息处理和信息检

索能力较强，信息意识较高，对馆藏布局熟悉，专业知识丰富，有较高的文化水平，学术渊博，可以很好地处理各种相关的专业性问题等。

（3）信息资源

图书馆是以信息资源为核心物质基础的，因此信息资源是否可以使读者需求得到满足直接关乎着图书馆的读者满意程度。可通过四方面来评价图书馆的信息资源情况，即信息资源质量，数量，使用，配置。

第一，资源数量。

图书馆信息资源应当种类齐全、数量丰富，有多种不同形式的载体，可以很好地满足不同用户的需求。

第二，资源质量。

图书馆信息资源的质量好坏可以通过其学科覆盖的广泛性，内容的新颖性，可靠准确性，保存的完好性等方面体现出来。

第三，资源配置。

在资源配置上，经确保资源更新的有效及时性，经费投入应合理充分，信息资源的配置要科学可行。

第四，资源使用。

图书馆信息资源的使用主要体现在其借阅流程快捷简单，书籍合理摆放，清晰分类，书架整理及时，整齐干净，图书馆网络信息资源容易获取和查找，同时资源的使用应高效，信息流通渠道畅通。

（4）图书馆读者服务维度

在读者服务上，其服务质量与水平会对读者满意度产生直接而显著的影响。图书馆读者服务有四方面内容，即服务创新，服务内容，服务方式，服务理念，如下所述。

第一，服务理念。

图书馆服务理念上，要始终以读者需求为中心，坚持服务至上理念，如此才能够真正地确保让读者满意。

第二，服务方式。

服务方式上，在网络时代与信息时代下，原有图书馆借阅方式现如今已无法满足广大用户的借阅需求，所以图书馆也必须与时俱进，转变自身服务理念与方式，积极利用现代化信息技术手段来为读者提供方便快捷的优质服务，如自助服务和开放式服务等，如此可以更好地吸引读者，增加其满意感，应为读者提供便利化配套服务，诸如复印，打印，饮水服务。

第三，服务内容。

服务内容上，伴随时代的不断进步与发展，图书馆服务内容也日益多元化与丰富化，而为更好地为读者提供个性化服务，高校图书馆则应当根据读者类型来进行其服务内容的有序拓展，积极开通各种服务项目，荐购数目，如待检代查，学科导航，馆际互借，新书通报等等。同时应积极开展各种有益活动，包括评选活动，培训活动，讲座，宣传活动等，以提高读者参与度与关注度。

第四，服务创新。

图书馆通过各种创新型服务可以很好地满足读者个性化需求，包括一站式服务，智能化服务等等。高校图书馆通过构建读者信息跟踪机制与反馈机制等则能够有效地

了解读者意见与动态，还应为读者提供特色化服务和多元化服务，以更好地满足不同
类型读者的服务需求。

（5）图书馆的数字图书馆建设维度

在网络时代下，原有图书馆运营模式现如今已无法很好地满足广大用户的需求，
因此各高校图书馆纷纷加大了投资力度来进行数字图书馆平台的搭建。在建立数字图
书馆时，同样是基于用户需求导向的，旨在建立高效便捷的可以很好地满足用户需
求的数字化信息服务平台，从而更好地提高读者满意度。在建设数字图书馆方面，其
主要评价指标有四个，即网站技术条件，网站服务，网站内容，网站设计，各方面分
别如下所述。

第一，网站设计。

在网站设计上，网站设计的内容主要有整体结构设计，用户界面设计，首页设计
等。首页设计必须注意合理搭配色彩、内容、板式，确保界面友好，必须将用户界
面的互动功能充分地展现出来，网站整体结构的设计则必须适当合理，确保其设计
具备良好的可操作性，方便用户访问与使用，能够将网站服务功能与信息资源充
分地反映出来。

第二，网站内容。

要做好网站内容的设计，应当确保网站内容可以将信息资源丰富性，信息发布时
效性与权威性，数据库建设特色性等各方面的特性很好地体现出来。

第三，网站服务

网站服务要将服务至上理念充分地表现出来，确保网站服务可以很好地满足多元

化用户需求。网站服务内容主要有个性化服务，导航服务，检索服务等诸多方面。健全的网站服务功能可以更好地吸引用户，提高用户网站使用质量与效率，从而让读者产生更高的满意感。当前，高校图书馆在个性化服务提供上还不够充分，因此还需要进一步改进与完善。

第四，技术条件

在建立数字图书馆时，要积极运用各种先进的通信技术，信息检索技术，多媒体技术，计算机技术等，为广大读者提供便捷化的实时图书馆网站服务，增强平台稳定性与安全性，促进其服务效率和响应速度的提高，还可引入专用 Web 服务器进一步强化其网络安全，确保平台自身与读者信息具备良好的安全性保障。

3. X 高校图书馆读者满意度评价实证分析

本章节针对第二章构建的读者满意度评价指标体系进行问卷设计，通过问卷调查回收的数据，进行数据统计分析，以确定构建的评价指标体系是科学且客观的，能够满足本文研究内容的使用要求。

3.1 X 高校图书馆简介

X 高校图书馆为 X 高校的文献数据中心，其结构组成共包含三部分内容，即核心区图书情报服务中心，第一图书馆，第二图书馆，建筑面积总计 37239.44 m²，所开设的各种类型的阅览室与书库共有三十六个，并设置了 2620 个阅览席位。

该图书馆在成员组成上，共包括十五名高级职称人员，设置了六大中心与一个科室，即技术与平台建设服务中心，阅读推广与培训中心，图书馆设办公室，纸本资源建设中心，数字资源建设与信息服务中心，借阅综合服务中心，各部室分工明确，责任清晰。

X 高校图书馆拥有十分丰富的各类馆藏文献资源，其电子文献和纸质文献总计 5709433 册（包含 2613768 册纸本图书和 1337448 册电子图书）。图书馆拥有 76 个数据库（包含 52 个中文数据库和 24 个外文数据库）。有 16961 种中文电子期刊和 10235 种外文电子期刊，其范围涉及到了各学科领域，包括应用科学，自然科学，人文社会科学等，可以很好地为学校建设与人才培养提供有力的文献数据支撑与体系保障。在数据库建设上，其类型多样，功能齐全，包括各种有着广泛的学科覆盖范围的，高质量，有影响的外文期刊全文数据库，如 WILEY 和 ELSEVIER 等，还有各种专题数据库，包括 APS，ACM、IEEE、ACS 等。X 图书馆所建立的资源平台包括微图书馆和移动图

书馆等。从 2016 年起，其全面开放与自助借还功能则正式上线，可以实现数字资源的全天候服务，馆藏纸质资源的每一周九十八小时开放，能够为 X 大学各项科研和教学活动提供强有力的文献资源支持。

3.2 数据收集及分析

3.2.1 调查对象

在确定调查对象时，本文为更好地确保本次问卷调查效果，则先进性了问卷预调研，检验了问卷的效度与信度情况，确定所用问卷满足信效度需求之后再进行正式调研。在本次正式调研中，所选研究对象是 X 高校的在校生。一共发放了 300 份问卷，调研时间为 2018 年 12 月 1 日至 2019 年 1 月 1 日，为期一月。最后所收回的问卷数量为 278 份，问卷回收率是 92.67%。将其中的无效问卷（答案涂抹不清楚，漏答，错答，空白问卷）剔除之后，得到有效问卷为 259 份，因此有效问卷的回收率是 86.3%。满足本次问卷调查样本需求。被调查对象的基本情况如表 8 所示。

<表 8> 调查对象的基本情况

人口特征学统计变量	分类	频数	占比
性别	男	126	48.65%
	女	133	51.35%
年级	本科一年级	49	18.92%
	本科二年级	51	19.69%
	本科三年级	58	22.39%
	本科四年级	56	21.62%
	研究生一年级	23	8.88%
	研究生二年级	22	8.49%
年龄	18-20 岁	79	30.50%
	21-23 岁	95	36.68%
	24-26 岁	85	32.82%
总计		259	100%

3.2.2 问卷的设计及编制

本次问卷设计会直接影响到最终的测评结果，所以非常重要和关键。在本评价指标体系当中，全部二级指标均必须通过严格的问卷调研数据分析来检验。在问卷编制中，要将所有二级指标均体现出来。

为便于后续数据统计与信息表达，本问卷的编制将二十个二级指标全部涵盖进读者满意度量表（表9），通过题项予以呈现。

<表 9> 读者满意度量表

序号	因子
1	建筑设计
2	环境美化
3	室内环境
4	馆内设施
5	服务态度
6	服务效率
7	馆员素质
8	专业水平
9	资源数量
10	资源质量
11	资源配置
12	资源使用
13	服务理念
14	服务方式
15	服务内容
16	服务创新
17	网站设计
18	网站内容
19	网站服务
20	技术条件

本次问卷调查通过五级量表法进行问卷内容的设计，分数共有五个等级，即 1 分至 5 分，从 1 分到 5 分分别对应的满意等级是：十分不满意，不太满意，一般，较为满意，十分满意（具体见本文附录部分）。

3.2.3 问卷预调研及信效度分析

(1) 问卷的信度分析

问卷信度表示的是问卷的精确度、稳定性、可靠性，通过测量工具测量所得结果的稳定性与一致性来反映问卷的信度。

信度有四种不同的类型，包括评分者信度，复本信度，重测信度，内部一致性信度。在本文中，所用问卷信度为内部一致性信度。信度系数用 Alpha 表示，其值为 0 至 1，其值越高表示问卷信度越好，即问卷的一致性越理想，当其值在 0.6 以上时，表示问卷信度可接受，其值在 0.7 以上时，表示信度良好，其值在 0.85 以上时，表示信度很高。通过 spss21.0 分析软件来检验问卷的信度情况（具体如表 10 所示）。

<表 10> 读者满意度预调研量表信度检验

研究变量	读者满意度量表
测量项数	20
alpha 系数	0.731

由表 9 中各数据情况可知，在本次调研问卷中，量表的因子项 Cronbach 阿尔法系数为 $0.731 > 0.60$ ，由此可知，该量表在预调研之后其数据有着良好的可信度。

(2) 问卷的效度分析

问卷效度指的是测量结果接近预期目标的程度，调查问卷信度体现了问卷测量结果一致性水平，问卷效度则体现了问卷的测量结果和测量预期值间的近似度，可通过结构效度与内容效度综合评价问卷的效度情况。

进行问卷数据的因子分析时，通过 KMO 样本测度以及巴特利球体检验对数据适合做因子分析与否进行检验。即通过 KMO 样本的测量值来确定其可行性，若 KMO 值超过 0.9，就表示样本数据是十分适合进行因子分析的，若其值在 0.8 到 0.9 中间，就代表样本数据较适合进行因子分析，若其值在 0.7 到 0.8 之间，表示此样本数据一般适合进行因子分析，若其值在 0.6 到 0.7 之间，那么就代表着此样本数据勉强能够进行因子分析，若其值在 0.5 到 0.6 之间，代表此样本数据不太适合进行因子分析，而若 KMO 值小于 0.5，就意味着样本数据完全不适合进行因子分析。问卷检验值显著性在 0.001，以下时，则表明此样本数据有着很强的相关性，是适合做因子分析的。

通过检验本问卷的信度与效度情况，可知：

<表 11> KMO 和 Bartlett 球形检验

KMO 测试		0.698
	近似卡方	264.661
Bartlett 球形检验	df	49
	Sig.	.000

根据上表检验结果不难得知，本问卷的样本数据 KMO 值是 0.698，通过巴特利球体法检验所得卡方值是 264.661，其显著性是 0.000，这说明各个变量间有很好的效度。

通过效度检验得知，本问卷信效度均非常好，满足正式调研条件要求。

3.2.4 问卷正式调研信效度分析

(1) 问卷的信度分析

<表 12> 读者满意度正式调研量表信度检验

研究变量	读者满意度量表
测量项数	20
alpha 系数	0.717

由数据显示，读者满意度量表的 Cronbach's alpha 值为 $0.717 > 0.6$ ，说明本研究所使用量表的一致性和稳定性可以接受，可以进行实证分析。

(2) 问卷的效度分析

现在对正式问卷调查获得的样本数据进行效度检验，得出：

<表 13> KMO 和 Bartlett 球形检验

KMO 测试		0.716
Bartlett 球形检验	近似卡方	846.381
	df	258
	Sig.	.000

根据上表检验结果不难得知，本问卷的样本数据 KMO 值是 0.716，通过巴特利球体法检验所得卡方值是 846.381，其显著性是 0.000，所以各变量之间具有较好的相关性，可以进行因子分析。

3.2.5 指标的筛选

通过以上信效度分析，可知本文针对高校图书馆构建的读者满意度评价指标体系

指标可靠，可以用于本文研究使用。

通过主成分分析法来做样本数据的因子分析，并利用 SPSS 软件将分析结果输出。所得主成分有五项，且 5 个主因子的累计贡献率达到 70.015%，能够比较全面地反映所有信息，如下表所示：

<表 14> 总方差解释

成分	解释的总方差								
	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的%	累计%	合计	方差的%	累计%	合计	方差的%	累计%
1	4.879	22.73	22.73	4.546	22.73	22.73	3.879	19.395	19.395
2	3.264	11.32	34.05	2.264	11.32	34.05	2.646	13.23	32.625
3	2.013	9.065	56.905	1.413	9.065	56.905	1.543	9.715	57.115
4	1.254	7.27	64.93	1.254	7.27	64.93	1.119	7.595	64.95
5	1.137	5.085	70.015	1.017	5.085	70.015	1.013	5.065	70.015

提取方法：主成分分析

在进行因子分析之后得到五大维度（见表 15）。

<表 14> 因子负荷统计表

旋转成分矩阵 a					
	成分 1	成分 2	成分 3	成分 4	成分 5
1	0.725				
2	0.748				
3	0.716				
4	0.802				
5		0.714			
6		0.726			
7		0.734			
8		0.708			
9			0.670		
10			0.641		
11			0.652		
12			0.764		
13				0.708	
14				0.764	
15				0.691	
16				0.736	
17					0.804
18					0.769
19					0.645
20					0.622

提取方法：主成分分析法
旋转法：具有 Kaiser 标准化的四分旋转法
a. 旋转在 8 次迭代后收敛

在上述表中，根据数据可知本问卷可以将各指标变量很好地测量出来，所以本问卷全部指标均适合用在本研究当中。根据各个指标的相似性，将成分 1 命名为整体环境，题项为 1-4；成分 2 命名为馆员服务，题项为 5-8；成分 3 命名为信息资源，题项为 9-12；成分 4 命名为读者服务，题项为 13-15；成分 5 命名为数字图书馆建设，题项为 17-20。

3.3 X 高校读者满意度评价过程及结果

3.3.1 评价指标的权重分析

评价读者满意度的时候，必须将各种影响因素考虑进来，由于各个因素通常难以量化，所以通过专家经验与知识判断准确性较差，因此可以将各因素进行两两比较，来降低不确定性，即层次分析法，层次分析法很好地结合了定性分析与定量分析，在本文中则能够更好地将各项指标的具体影响体现出来。

(1) 比较尺度

在进行两个因素对比时，本文所用比较尺度如下表表 16 所示：

<表 16> 比较尺度

尺度 a_{ij}	含义
1	u_i 与 u_j 的影响相同
3	u_i 比 u_j 的影响稍强
5	u_i 比 u_j 的影响强
7	u_i 比 u_j 的影响明显地强
9	u_i 比 u_j 的影响绝对地强
2, 4, 6, 8	u_i 与 u_j 的影响为两个相邻等级的中值
1, 1/2, ……., 1/9	u_i 与 u_j 的影响之比与上相反（强变弱）

(2) 建立成对比较矩阵和求解权向量

假定要进行某层 n 个影响因素即 u_1, u_2, \dots, u_n 对于上一层某一因素 O 影响的比较，则每一次均取 u_i 与 u_j 两个因素来对比， u_i 与 u_j 比较尺度根据表 17 来确定。比较完成之后，所得结果可通过下述比较矩阵进行表达：

$A = (a_{ij})_{n \times n}$, $a_{ij} > 0$, $a_{ji} = 1/a_{ij}$ 即

$$A = \begin{pmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{pmatrix}$$

式中：A----某层 n 个因素的成对比较矩阵；

a_{ij} ----表示 u_i 和 u_j 对 O 的影响之比，其中 $a_{ii}=1$, $a_{ij} > 0$, $a_{ji} = 1/a_{ij}$ 。

(3) 一致性检验方法

进行一致性检验，就是为了检验比较矩阵 A 不一致性在准许范围内与否。公式为：

$$CI = \frac{\lambda - n}{n - 1}$$

式中：CI----一致性指标；

λ ----矩阵 A 的最大特征根；

n----矩阵 A 的阶数。

CI 若为 0，A 表示一致阵，则 CI 越大，A 不一致越突出。检验结果为（表 17）：

<表 17> 随机一致性指标 RI 的数值

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
RI	0	0	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51

表 17 当中，在 n=1、2 的时候，RI 为 0，表示即 1 阶和 2 阶正互反阵 A 均为一致阵。当 $n \geq 3$ 时，成对比较阵 A 可通过 CR 一致性比率对其不一致程度有无在准许范围之内进行判断。其表达式为：

$$CR = \frac{CI}{RI} < 0.1$$

式中：CR----一致性比率；

CI----一致性指标；

RI----随机一致性指标。

若满足上式，就表示矩阵 A 不一致水平是处于准许范围内的，否则就要进一步调整该矩阵，直至符合要求。

(4) 权重确定计算过程

通过专家评分法对于本章节所确定的各项评价指标的权重分别进行评分。

专家组成员共 10 人，其中包括 X 高校图书馆副馆长 1 人、图书馆支部书记 1 人、图书馆组织部 2 人；图书馆宣传委员 3 人以及服管部 3 人。

研究的结果如下：

①一级指标的权重

运用两两比较判断矩阵，对高校图书馆读者满意度下的五个一级指标进行专家打分，并检验矩阵的一致性，如表 18 所示。

<表 18> 目标层一致性矩阵

	A1	A2	A3	A4	A5	w
A1	1	1	2	3	1/3	0.1894
A2	1	1	2	2	1/3	0.1742
A3	1/2	1/2	1	2	1/4	0.1097
A4	1/3	1/2	1/2	1	1/4	0.0775
A5	3	3	4	4	1	0.4492

$\lambda_{max}=5.0953$ $CR=0.0213 < 0.1$ 满足一致性要求

②二级指标的权重

运用两两比较判断矩阵，对高校图书馆读者满意度下的 20 个二级指标进行专家打分，并检验矩阵的一致性，如表 19-表 23 所示。

<表 19> 对整体环境的一致性矩阵计算

	A11	A12	A13	A14	w
A11	1	1/2	1/2	1/3	0.1155
A12	2	1	1/2	1/3	0.1634
A13	2	2	1	1/3	0.2310
A14	3	3	3	1	0.4901
$\lambda_{\max}=4.1213$	CR=0.0454<0.1 满足一致性要求				

<表 20> 对馆员服务的一致性矩阵计算

	A21	A22	A23	A24	w
A21	1	1/3	1/4	1/3	0.0865
A22	3	1	1/3	1/3	0.1591
A23	4	3	1	1/2	0.3235
A24	4	3	2	1	0.4310
$\lambda_{\max}=4.2106$	CR=0.0789<0.1 满足一致性要求				

<表 21> 对信息资源的一致性矩阵计算

	A31	A32	A33	A34	w
A31	1	3	1/2	2	0.2829
A32	1/3	1	1/3	1/2	0.1059
A33	2	3	1	3	0.4476
A34	1/2	2	1/3	1	0.1636
$\lambda_{\max}=4.0710$	CR=0.0266<0.1 满足一致性要求				

<表 22> 对读者服务的一致性矩阵计算

	A41	A42	A43	A44	w
A41	1	1/3	1/3	1/2	0.1120
A42	3	1	1/2	1/3	0.1890
A43	3	2	1	1/2	0.2828
A44	2	3	2	1	0.4161

$\lambda_{\max}=4.2606$ CR=0.0976<0.1 满足一致性要求

<表 23> 对数字图书馆建设的一致性矩阵计算

	A51	A52	A53	A54	w
A51	1	1/3	1/3	1/4	0.0850
A52	3	1	1/3	1/2	0.1796
A53	3	3	1	1/2	0.3161
A54	4	2	2	1	0.4193

$\lambda_{\max}=4.1752$ CR=0.0656<0.1 满足一致性要求

综合以上计算结果，X 高校读者满意度各个指标的权重汇总如表 24 所示。

<表 24> X 高校读者满意度指标权重结果

一级指标	权重	二级指标	权重	综合权重
整体环境 A1	0.1894	建筑设计 A11	0.1155	0.0219
		环境美化 A12	0.1634	0.0309
		室内环境 A13	0.2310	0.0438
		馆内设施 A14	0.4901	0.0928
馆员服务 A2	0.1742	服务态度 A21	0.0865	0.0151
		服务效率 A22	0.1591	0.0277
		馆员素质 A23	0.3235	0.0564
		专业水平 A24	0.4310	0.0751
信息资源 A3	0.1097	资源数量 A31	0.2829	0.0310
		资源质量 A32	0.1059	0.0116
		资源配置 A33	0.4476	0.0491
		资源使用 A34	0.1636	0.0179
读者服务 A4	0.0775	服务理念 A41	0.1120	0.0087
		服务方式 A42	0.1890	0.0146
		服务内容 A43	0.2828	0.0219
		服务创新 A44	0.4161	0.0322
数字图书馆建设 A5	0.4492	网站设计 A51	0.0850	0.0382
		网站内容 A52	0.1796	0.0807
		网站服务 A53	0.3161	0.1420
		技术条件 A54	0.4193	0.1884

3.3.2 模糊评价过程

该方法能够根据各指标权重来进行各指标分值的计算，并最终得到测评结果。

① X 高校图书馆读者满意度评价分数集与评语集的设计。读者满意度测评各项指标评价结果都是由三层所组成的，各层均有对应评分。下表是评语集和分值间的关系：

<表 25> 评语集与分值对应关系

评判等级	优秀	良好	及格
分值	80	70	60

令评语集 $U=\{U_1, U_2, U_3\}=\{\text{优秀, 良好, 及格}\}$, 与此对应的分数集 $P=\{P_1, P_2, P_3\}=\{80, 70, 60\}$

② 评价对象隶属度矩阵的构建。 $R_{ij}=\{rij1, rij2, rij3, rij4\}$, R_{ij} 代表某项评价指标进行各评语获得的隶属度。

对 X 高校图书馆读者满意度进行评价, 由 10 位专家组成的专家组根据评语集中的三个评语, 根据对每个评语评价的比例确定各指标隶属度矩阵, 如表 26 所示:

<表 26> X 高校图书馆读者满意度评价指标隶属度矩阵

分项指标	评语集		
	优秀	良好	及格
建筑设计 A11	0.2	0.4	0.4
环境美化 A12	0.2	0.7	0.1
室内环境 A13	0.2	0.3	0.5
馆内设施 A14	0.2	0.3	0.5
服务态度 A21	0.2	0.5	0.3
服务效率 A22	0.2	0.4	0.4
馆员素质 A23	0.2	0.5	0.3
专业水平 A24	0.1	0.4	0.5
资源数量 A31	0.2	0.4	0.4
资源质量 A32	0.2	0.5	0.3
资源配置 A33	0.1	0.3	0.6
资源使用 A34	0	0.6	0.4
服务理念 A41	0	0.3	0.7
服务方式 A42	0.1	0.7	0.2
服务内容 A43	0.2	0.5	0.3
服务创新 A44	0.1	0.5	0.4
网站设计 A51	0	0.3	0.7
网站内容 A52	0.3	0.3	0.4
网站服务 A53	0.3	0.2	0.5
技术条件 A54	0.2	0.4	0.4

③综合评价分数的计算

由于涉及指标比较多，首先一级指标“整体环境 A1”为例进行计算说明。

根据评价指标隶属度矩阵计算整体环境 A1 的评价矩阵：

$$\begin{aligned}
 M_{A1} &= W_{A1} * R_{A1} \\
 &= (0.1155, 0.1634, 0.2310, 0.0928) * \begin{bmatrix} 0.2 & 0.4 & 0.4 \\ 0.2 & 0.7 & 0.1 \\ 0.2 & 0.3 & 0.5 \\ 0.2 & 0.3 & 0.5 \end{bmatrix} \\
 &= (0.2000, 0.3769, 0.4231)
 \end{aligned}$$

进一步量化分数：

$$(0.2000, 0.3769, 0.4231) * (80, 70, 60)^T = 67.7691$$

根据评语集，可知该指标的评价程度为“及格”。

按照以上计算步骤，对所有一级指标进行分数量化，得到结果如表 27 所示：

<表 27> 读者满意度评价指标专家打分表及各指标评分值

一级指标	权重	分数	综合评分
A1	0.1894	67.7691	67.4125
A2	0.1742	67.5548	
A3	0.1097	66.4359	
A4	0.0775	67.4889	
A5	0.4492	67.7546	

根据 X 高校图书馆读者满意度综合评价分数可知，其读者满意度评价为“及格”。

3.3.3 评价结果分析

对 X 高校图书馆读者满意度各指标进行评价打分，最终分值是 67.4125 分，即表示其满意度等级是及格等级。分析得知各一级指标评分基本上均在 67 分上下，表明 X

高校图书馆当前在馆员服务，整体环境，信息资源，数字图书馆建设，读者服务方面均是及格水平，故 X 图书馆还需要进一步强化这五方面。

在整体环境评价上，该图书馆环境美化评分较高，表明其环境美化工作做的较好，所以应继续维持好此优势。其管内设施与建筑设计方面，所得评分依次是 78.4 分，79.3 分，均为良好水平，即表明在这两方面做的较为合理。图书馆室内环境评分只有 79.2 分，分值较低，主要是由于 X 图书馆当前存在严重的占座位现象，其阅览座位却非常有限，造成很多读者阅读需求得不到满足，所以图书馆必须强化此方面的管理，进一步改善其室内环境情况。

在馆员服务方面，根据评分可知，该图书馆服务效率评分是 74.6 分，即处在良好水平登记，表明其服务效率较好，读者较为满意。可在该图书馆的专业水平，馆员素质，服务态度这三方面评分均较低，因此图书馆还需从这三方面进一步提升。要积极培养一批高素质的专业化图书馆管理队伍，才可以更好地为读者提供所需服务，满足其需求，确保读者满意度不断提高。

根据评价结果得知，该图书馆信息资源指标评分上整体较低，只有 63.68 分，其读者满意度等级为及格等级。上文中我们已经提到，信息资源会对读者满意度产生深刻的影响，所以图书馆必须加大信息资源建设，以更好地改进其信息资源服务现状，满足其读者在信息资源方面的需求。其中，信息资源 质量与数量评分较低，只有 及格水平，信息资源的配置指标评分则在 60 分以下，不及格，表明其信息资源的配置问题严重，图书馆管理者必须加以关注和重视，及时采取有效措施来优化其信息资源配置，以更好地满足用户需求。在信息资源的使用情况评价上，整体上来说其读者较为满意，

评分是 80.7 分，所对应的满意等级是优秀等级，对此该图书馆应当继续发扬此方面的优势，并不断改进。

其读者服务评分方面，服务理念得分是 85.8 分，读者有较高的满意度，表明该图书馆很好地做到了以读者为本，其管理模式亦较为人性化，能够很好地让读者满意。在服务方式上，评分是 78.4 分，表示图书馆还应进一步改善其服务方式。在服务内容方面，得分是 66.2 分，分值较低，因此图书馆还应进一步优化和完善其服务内容。此外，在服务创新方面，其得分是 63.8 分，满意等级为及格水平，故图书馆还必须进一步创新其服务，提高其服务创新意识，将服务的特色化与个性充分地体现出来，如此才可以有效地吸引读者，提高读者满意度。

数字图书馆建设评分是 73.96 分，在此方面四大指标的评分都处于 70 分至 80 分之间，满意等级为中等水平，可调研结果表明，X 高校图书馆的读者对其数字图书馆平台的访问很少，表明其读者匮乏信息意识，这使得其数字图书馆的有效利用率很低。此外调研还发现，该校学历越高的学生对数字图书馆的利用越频繁。

4. 提高 X 高校图书馆读者满意度的对策

针对于 X 高校图书馆读者满意度评价结果来提出促进其读者满意度提升的有效对策，具体如下所述。

4.1 加强信息资源建设以满足读者的信息需求

从上一章节的评价结果分析中可知，信息资源对应的二级指标中，信息资源的数量和质量上只达到了及格的水平，分别是 60.4 分和 64.6 分。信息资源配置方面只得到了 58.4 分，处于不及格水平，说明了该馆在信息资源配置方面存在比较严重的问题。在信息资源评价上，X 高校图书馆当前其信息资源评分整体较低，因此必须进一步做好信息资源建设，提高资金投入量，确保经费合理分配，积极采用多元化方式方法进行读者需求的充分了解，做好图书管理，要确保图书数量与质量都能够很好地满足读者需求。在网络时代下，高校图书馆发展越来越离不开网络信息资源的建设，因此 X 高校图书馆还应在做好纸质信息资源建设的基础上，强化网络信息资源建设，如此才能够更好地提高其服务的智能化与数字化水平，确保读者需求被更好地满足，如此才能够不断提高其读者满意度。

4.2 全面提高馆员素质和综合能力

从上一章节的评价结果分析中可知，图书馆的馆员服务方面还有些地方需要改进，从馆员服务对应的二级指标评价结果来看，在服务态度、馆员素质、和专业水平方面还需要改进。

当前 X 高校图书馆还存在着人员方面的问题，即其馆员年纪普遍较大，且整体上专业能力与素质较低，这对图书馆读者满意度的提高产生了负面影响。所以该图书馆

必须做好馆员专业能力与素质培养，积极开展各种学习交流和专业化培训活动，以帮助馆员进一步提高其综合素质与专业技术能力，强化其服务意识与岗位精神，从而为广大读者提供更加专业优质的服务。要注重人才引入与培育，确保其官员队伍年轻化，专业化，高素质。

4.3 优化人文氛围以营造安静舒适的借阅环境

从上一章节的评价结果分析中可知，X 高校图书馆在室内环境的满意程度上相对较低，存在阅览座位有限、占座现象也比较严重、自习区的管理不严格的问题，没能完全为读者提供一个安静的学习环境，X 高校图书馆应在这一方面加强管理。

X 高校图书馆当前阅读环境还不够理想，与读者预期之间有一定的差距，所以必须重视起环境的建设，为读者塑造优良的阅读环境，做好空间规划与布局，营造优美和谐的氛围。针对于其当前所存在的阅览座位与开放时间方面的问题，则要从实际情况出发来采取有效对策加以改进，将占座现象及时消除，确保馆内环境整洁卫生，如此才能够让读者身心放松，享受阅读的快乐，从而对图书馆服务更加满意。

4.4 增强创新服务意识

从上一章节的评价结果分析中可知，X 高校图书馆在读者服务方面服务创新上的分数为 63.8 分，处于及格水平，因此 X 高校图书馆应该在创新服务上引起重视，馆员应该提高创新服务意识，服务体现个性化、特色化，才能引起读者的重视。

X 高校图书馆还要增强其创新服务意识，采取多元化方式方法来及时了解读者潜在需求，强化其信息跟踪，从而更有针对性地创新自身服务，比如可积极推出各种个性化创新服务项目，如一站式服务，特色化服务等，同时应积极开展各种有益活动，

包括评选活动，培训活动，讲座，宣传活动等，以提高读者参与度与关注度，从而有效地提高 X 高校图书馆读者满意度。

4.5 完善数字图书馆的建设

从上一章节的评价结果分析中可知，在数字图书馆建设方面，X 高校图书馆的读者浏览图书馆网站的人数和频率相对较低，说明该校读者不善于利用图书馆的网络信息资源。网络资源利用率相对较低，这体现出了 X 高校读者的信息意识的问题。

在当今时代，信息技术高速发展，大学图书馆读者满意度研究也越来越广泛化和深入化，而这对高校发展有着非常积极的效用。本文以 X 高校图书馆读者满意度为研究案例，对其满意度现状进行了系统的分析与研究，并通过问卷调查法收集了相关的数据信息，通过数据分析结果而了解了该图书馆当前在读者满意度方面所存在的问题及其读者满意度影响因素，并结合该图书馆实际情况而给出了各方面的具体对策与建议，本文研究可以较好地为 X 高校图书馆以及其他高校图书馆读者满意度的进一步提高提供一些有价值的思路与借鉴，同时也可以为其他研究者在此课题领域的研究提供一些参考与启发，故本文有着非常积极的现实意义与研究价值。

III. 结 论

1. 研究结论

(1) 深入梳理和分析读者满意度的内涵和高校图书馆读者满意度的文献资料，具体分析高校图书馆读者满意度的影响因素。

(2) 构建高校图书馆读者满意度评价指标体系。在深入分析国内外读者满意度影响因素的基础上，运用问卷调查的方法，对 X 高校图书馆的读者进行问卷调查，对调查数据进行问卷的信效度分析，以确定构建的该指标体系满足本文的研究需要。

(3) X 高校图书馆读者满意度评价实证研究。以 X 高校图书馆作为研究对象进行实证分析，结合模糊综合评价法，对 X 高校图书馆读者满意度进行综合评价，得到综合评价结果为及格，而且在各个一级指标上的评价结果也都为及格，说明 X 高校图书馆需要从全面提高读者满意度。

(4) 提高 X 高校图书馆读者满意度的对策。针对 X 高校的整体环境、馆员服务、信息资源、读者服务和数字图书馆建设等五个方面，分别从优化人文氛围以营造安静舒适的借阅环境、全面提高馆员素质和综合能力、加强信息资源建设以满足读者的信息需求、增强创新服务意识和完善数字图书馆的建设等方面有针对性地提出对策。

2. 研究局限与未来展望

2.1 研究不足

高校图书馆是传播文化和提高学生各方面素质的重要教育教学基地，是学生们的

第二课堂，读者满意度的高低直接影响教学和科研的顺利进行。本文通过文献梳理，整理出影响 X 高校图书馆读者满意度的指标，通过运用对问卷调查回收后的数据进行因子分析的方式，对读者满意度指标进行筛选和主成分分析，并对主成分因子进行命名。本文通过定量方式进行指标筛选研究，避免了以往文献梳理指标的主观性，同时运用模糊综合评价法对指标筛选后构建的评价指标体系进行评价分析，更进一步用定量的方式研究了 X 高校图书馆服务的读者满意度，对于提升高校图书馆满意度具有较好的创新性。

在本文研究中，因为笔者学术水平与时间有限，因此在一些研究方面难免会存在一些不足，比如数据收集不够全面，这使得本文调研结果可能不够准确等。因此在后续研究中会继续改进与完善。

2.2 展望

(1) 在后续研究中，会综合运用各学科有关方法和理论来对高校图书馆读者满意度进行深层次研究。

(2) 在后续研究中，会对更多高校图书馆的读者满意度进行综合测评，以更好地验证本文所构建的评价指标模型的适用性，并对高校图书馆读者满意度发展规律进行更全面充分的认识与了解。

A Study on the User Satisfaction of X University Libraries

WU QING

Graduate School of Sheen University

(Directed by Professor Gao Jie)

(Abstract)

1. Selected topic background

Satisfaction, as a standard for evaluating service quality, was originally a concept in the marketing community to evaluate a customer's satisfaction with a product or service. Later, this concept was introduced by the foreign library community to develop an important indicator to measure the quality of library services - reader satisfaction. As a service department, with the development of the knowledge age and the information age, the management mode of university libraries has been transformed from the traditional resource-centered to the reader service, and the readers' information needs and service needs for the library. It is also constantly improving. University libraries should adapt to the development of the times, satisfy the needs of readers to the utmost extent, and strive to improve the status of libraries in the minds of readers is crucial to the development of university libraries. It can be seen that reader satisfaction is the best standard for testing all the work of the library and an important indicator for measuring the quality of service.

However, due to the operating mechanism and non-profit characteristics of the public institutions of university libraries, the lack of competition and vitality of university libraries, the enthusiasm of their librarians is generally not high, resulting in poor service quality of major university libraries. Qi.

The positioning of university libraries is undergoing a transition from resource-centered to reader-centered. It is necessary to continuously improve the library service level and meet the needs of readers to the utmost extent. Therefore, readers' satisfaction instead of past evaluations such as the amount of collections, borrowings, and circulation rates has become important criteria for testing the quality of university library services.

However, on the one hand, with the continuous development of the era of knowledge and information, the needs of readers are constantly changing. Until now, a unified evaluation index system for reader satisfaction of university libraries has not yet been formed; on the other hand, readers are satisfied with library services. It is subjective and difficult to measure. Therefore, it is necessary to comprehensively and objectively evaluate the satisfaction of library readers through scientific methods and the characteristics of university libraries.

2. Research purpose and significance

The purpose of this thesis is to construct a set of library reader satisfaction evaluation system with practical value based on the theory of reader satisfaction and the combination of analytic hierarchy process to provide a theoretical basis for the research and development of the library industry.. This evaluation system is used to verify the feasibility and applicability of the system in our library through the analysis of empirical cases, and provide data support

for the research and development of the system.. At the same time, the significance of this study is as follows:

(1) Theoretical significance

Through the research on university library service, reader satisfaction, evaluation and improvement of reader satisfaction, it is beneficial to explore the research on library reader satisfaction evaluation theory and improve the book through reader satisfaction evaluation. The reader satisfaction of the library has guiding significance.

(2) Practical significance

By evaluating the satisfaction of readers in university libraries, on the one hand, it is helpful to understand the needs of readers, find out the gap between library services and readers' needs, and help libraries to determine the focus of readers' needs and the management and services that need improvement. Work to meet the changing diversity needs of most readers. On the other hand, it provides a scientific decision-making basis for the management of university libraries. Based on the evaluation results, the management strategy is adjusted to make a correct judgment.

3. Research content

This thesis takes the evaluation of reader satisfaction of university libraries as the research content, constructs the index system of reader satisfaction evaluation of university library, and tests the index content and structure of the constructed index system by means of questionnaire survey in combination with X university library. To understand the scientific and rationality of the evaluation index system, and to propose relevant improvement measures for the evaluation results of reader satisfaction of X university libraries. In the

specific chapter settings, as shown below:

The first part is the introduction. It mainly describes the research background, the purpose, significance, theoretical background and methods of the research.

The second part of the theory:

The first chapter is a literature review. The relevant literatures on the satisfaction of library readers at home and abroad are comprehensively organized and briefly reviewed.

The second chapter is the analysis of the influencing factors of reader satisfaction and the construction of evaluation index system. According to the literature, the influencing factors affecting the reader's satisfaction are proposed, and the library reader satisfaction evaluation index system is constructed according to the construction principle of the evaluation index system.

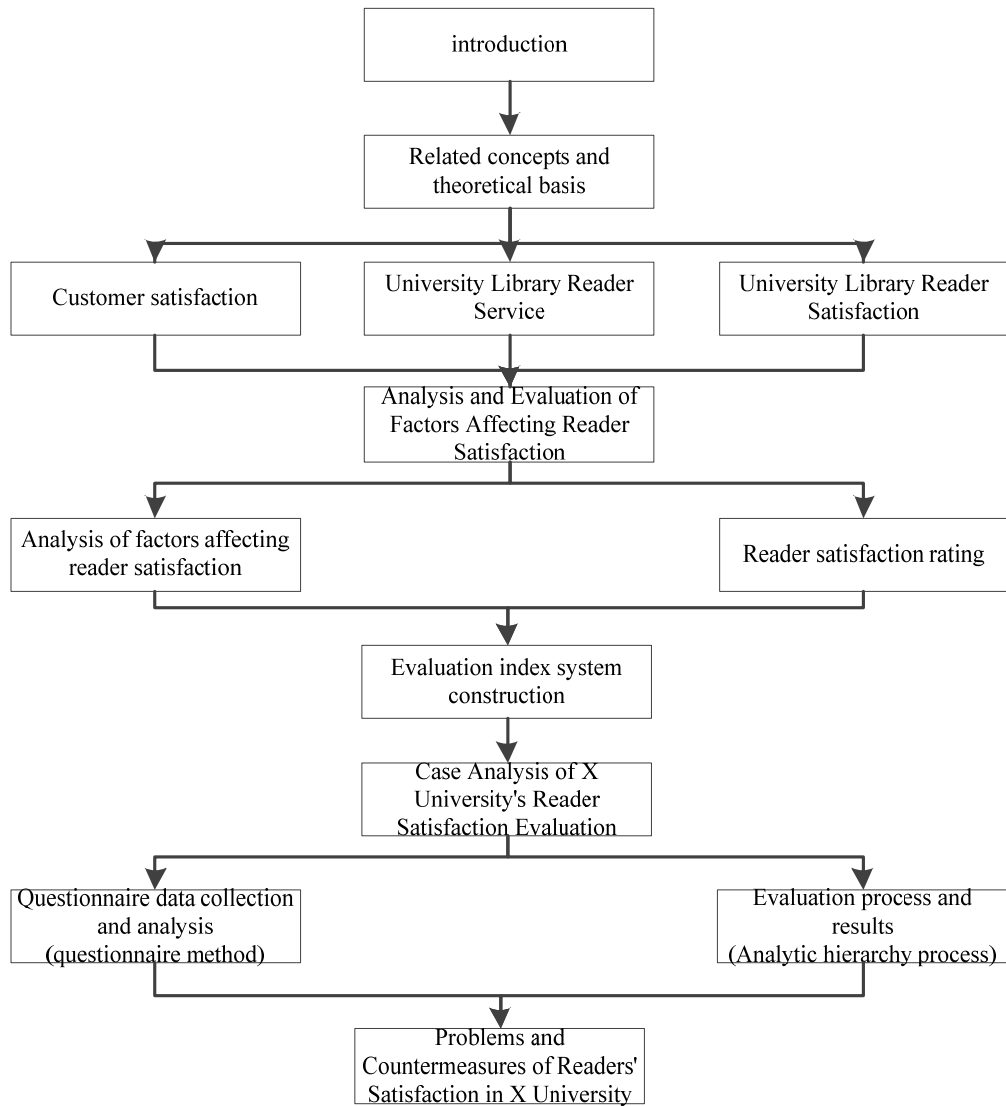
The third chapter is an empirical analysis of reader satisfaction evaluation in X colleges. Using SPSS21.0 to analyze the reliability and validity of the questionnaires that have changed the reader satisfaction evaluation index system of the library, to determine the scientific rationality of the indicators of the evaluation index system. Combined with the fuzzy comprehensive evaluation method, the reader satisfaction of X colleges is evaluated.

The fourth chapter is to improve the readers' satisfaction of X university libraries. According to the results of fuzzy comprehensive evaluation, relevant countermeasures are proposed in a targeted manner.

The third part is the conclusions and recommendations. Analyze and discuss the research results, and explain the shortcomings, and make recommendations for future research.

Based on the above research content, the research route of this thesis is shown in Figure

1.



[Figure 1] Research Model

4. Research method

The following research methods are used in this thesis.

(1) Literature analysis

This study derives important content and research results related to this research by consulting and collecting relevant information and data on journals and works and online.

(2) Questionnaire survey

This thesis comprehensively analyzes the factors affecting reader satisfaction, builds a system of reader satisfaction indicators, and then quantifies the article by developing a scientific questionnaire to achieve a comprehensive understanding of the reader satisfaction of university libraries.

(3) Analytic hierarchy process

This thesis analyzes the influencing factors of reader satisfaction after combing the literature through the analytic hierarchy process, and uses the general steps of the analytic hierarchy process to determine the weight of each evaluation index by the expert scoring method.

5. Theoretical background

(1) Summary of foreign research

In the early 1990s, the United States began an independent investigation of university libraries and began the evaluation of reader satisfaction. The foreign library community uses the customer satisfaction evaluation method to take the user's satisfaction and feeling after receiving the service as the starting point, and puts forward some evaluation methods of user satisfaction and service quality, and establishes the corresponding evaluation index system and evaluation model. Among them, a more representative evaluation method is

LibQUAL+TM.

The LibQUAL+TM evaluation model is based on the SERVQUAL theory and was launched in 2000 by the American Library Research Association. The SERVQUAL model is a service gap model proposed by American scholar Berry et al in 1988. It is a method for evaluating service quality generally used in the service industry. This method takes the gap between the user's minimum expectation and the perceived actual quality of service as the standard for measuring service quality, namely user satisfaction and user perception/user expectation. Therefore, this method is also referred to as the "perception-expectation" model. Based on the perception-expectation model, LibQUAL+TM makes up for the shortcomings of SERVQUAL for library service evaluation, and establishes a model suitable for evaluating the quality of library services, which can better understand the user's acceptance of library services. The first application of LibQUAL+TM to the library was Canadian scholar Francoise Hebert, who used this method to evaluate the quality of interlibrary loan services in public libraries and analyze their applicability. The earliest application of SERVQUAL to the library was American scholar Danuta Nitecki, who used this method to evaluate the quality of service in the university library.

Dr. Stanley Rodski, an Australian psychologist, and his research team, through research on neuropsychology, came up with a survey method for user satisfaction and applied it to the reader satisfaction study of university library services. Month-October 2002, the method was applied to the reader satisfaction study of 34 university libraries, and the effectiveness of the method was proved by practice.

Later, in order to better understand the needs of readers, American scholars Simons and

Dr. Andri proposed a five-factor model to explain the reader satisfaction of university libraries. Five factors include library resource quality (Resource), library staff's competence (Responsiveness), library facility appearance (Tangibles), and library staff ethical behavior (Demeanor). The impact of library service quality, information resources and reader characteristics on reader satisfaction was also discussed.

Danish scholars Lars Gronholdt and Anne Martensen (2000) first applied the famous structural equation modeling method to the library reader satisfaction evaluation. Based on the customer satisfaction index model, they proposed a library user suitable for colleges and universities. The satisfaction index model and the model and related mathematical evaluation methods are applied to the five university libraries in Denmark. Through the evaluation of the five university libraries, the service quality and reader satisfaction of the university library readers are obtained.

(2) Summary of domestic research

In the study of reader satisfaction evaluation in Chinese university libraries, it generally includes two aspects: one is how to establish an index system for evaluating library service quality, and the other is the method and technology for quantitative information aggregation after evaluation. In the actual evaluation research, there are case studies that introduce foreign evaluation methods for field evaluation, and also introduce foreign model models, such as using the American Customer Satisfaction Index (ACSI) to establish library reader satisfaction. The evaluation system also has several articles on the LibQUAL+TM user-based library service quality evaluation model and its application in Chinese university libraries. However, the above evaluation model has not formed a broad sense of identity and

is not universal. The researchers in each university set out from the actual situation of their own library, and put forward appropriate reader satisfaction evaluation indicators and corresponding evaluation models and methods.

Luna and Yu Jinfeng (2006) of the Information Management Department of Peking University (2006) constructed a digital library user satisfaction model by analyzing the factors affecting the satisfaction of digital library users, and used this model to evaluate the user satisfaction level of a university. The test made recommendations on what the university library needs to improve. The antecedent variables of the model include seven variables such as electronic resources, print publications, other reader services, technical facilities, library environment, staff quality, and website availability.

The Xi'an University of Technology Library launched a four-month "Satisfaction in the Library" activity in 2001. In order to cooperate with this work, the researchers designed a reader survey to classify 3-5 assessment projects in terms of library literature resources, premises environment, network environment, and departmental and personal service methods, service attitudes, and service quality. A reader survey was conducted.

Professor Pan Xiongfeng from the 21st Century Development Research Center of Dalian University of Technology and his graduate students Gao Wenwen and Sun Chengjiang (2006) used the multi-level fuzzy evaluation model to evaluate the reader satisfaction of the library and establish a library reader satisfaction evaluation index system. They designed a library level reader evaluation index system with two levels, four first-level indicators and 12 second-level indicators, in which service, literature, equipment and environment are the first level factors.

The researchers of Hebei Science and Technology Teachers College (2011) put forward the satisfaction of readers in the public library field and the rare occurrence in the university library. Based on the fuzzy comprehensive evaluation, the reader satisfaction of the university library was put forward. The research on reader satisfaction is an important field in the research of readers' work in modern libraries, and also an important basic research work to improve the quality and level of library service work.

Lian Qing and Cao Zhimei (2005), researchers of Xuzhou Normal University Library, proposed a dynamic fuzzy comprehensive evaluation method based on dynamic fuzzy set theory, and carried out an example analysis on the comprehensive evaluation of library service quality.

Zhao Yinghong, a librarian of the Wuhan University of Technology Library (2011) introduced the Rodski Group user satisfaction survey evaluation method to investigate and evaluate the satisfaction of the reader service of the Wuhan University of Technology Library; and based on the survey and evaluation results, how to improve the university library The level of service raised the relevant recommendations.

Wei Haiyan (2017), Department of Information Management, Shanxi University, introduced the satisfaction index method of economics, and proposed the basic conditions of the library, printed document information resources, electronic document information resources, library librarians and personalized services. The reader satisfaction index evaluation system was constructed, and six universities in Shanxi Province were selected as research objects and the method of fuzzy comprehensive evaluation was used for empirical research.

(3) Research review

By understanding the main contents of relevant research at home and abroad, it can be seen that foreign research has begun to shift from theoretical discussion to practical application, from abstraction to concrete, and has been continuously adjusted and improved according to the annual evaluation results. However, because the development model of foreign university libraries is different from that in China, there are differences in service subjects, service methods and service objects. The model and method of reader satisfaction evaluation established by them can be used for reference, but it cannot be copied.

The main problem in domestic research is the systematic study of the influencing factors and formation mechanism of reader satisfaction. The actual evaluation cases of various colleges and universities have not formed systematic research. The selection of index system is arbitrary or directly uses foreign evaluation indicators. The coherence of research is not strong, and it cannot continue to be a good practice for college libraries to improve readers' satisfaction.

Therefore, it is necessary to make up for the shortcomings and in-depth analysis on the basis of domestic and foreign research, establish a reader satisfaction evaluation index system suitable for the actual situation of Chinese university libraries, and strive to conduct a scientific evaluation of the library comprehensively and objectively, and more sustainable. The ground system grasps the focus of university libraries to improve readers' satisfaction. For the domestic reference to the theory of customer satisfaction evaluation applied to the theoretical and practical guidance of the university library supply system.

6. Research conclusion

(1) In-depth analysis and analysis of the content of reader satisfaction and the literature of readers' satisfaction in college libraries, specifically analyzing the influencing factors of reader satisfaction in college libraries.

(2) Constructing an evaluation index system for reader satisfaction in university libraries. On the basis of in-depth analysis of the factors affecting the satisfaction of readers at home and abroad, the questionnaire survey method is used to conduct a questionnaire survey on the readers of the X University Library, and the reliability and validity of the questionnaire are analyzed to determine that the constructed indicator system is satisfied. The research needs of this thesis.

(3) An empirical study on the evaluation of reader satisfaction in X university libraries. Taking X university library as the research object for empirical analysis, combined with fuzzy comprehensive evaluation method, comprehensive evaluation of reader satisfaction of X university library, the comprehensive evaluation result is passed, and the evaluation results on each level index are also Passing, indicating that X college libraries need to improve reader satisfaction in an all-round way.

(4) Countermeasures to improve the reader satisfaction of X university libraries. For the five aspects of the overall environment, librarian services, information resources, reader services and digital library construction of X colleges, we will optimize the humanities atmosphere to create a quiet and comfortable borrowing environment, comprehensively improve the quality and comprehensive ability of librarians, and strengthen information. Resources are constructed to meet the information needs of readers, enhance the awareness of innovative services and improve the construction of digital libraries.

7. Research expectation

University library is an important education and teaching base for spreading culture and improving students' quality in all aspects. It is the second classroom for students. The level of reader satisfaction directly affects the smooth progress of teaching and scientific research. Through literature review, this paper sorts out the indicators that affect the reader satisfaction of X university libraries. Through the use of factor analysis of the data collected by questionnaire survey, the reader satisfaction index is selected and principal component analysis, and the principal component factor is analyzed. Name it. In this paper, the index screening research is carried out in a quantitative way, which avoids the subjectivity of the previous literature combing indicators. At the same time, the fuzzy comprehensive evaluation method is used to evaluate and analyze the evaluation index system constructed after index screening, and further research on the X university library by quantitative method. The service reader satisfaction is better for improving the satisfaction of college library management.

In the future research, it needs to be strengthened from the following two aspects.

(1) The research object of this thesis is the satisfaction evaluation of the reader service of university libraries. Since the library service is a huge service system, there is no standard model that everyone has agreed to establish its perfect evaluation index system, and it will inevitably be biased. Therefore, the in-depth analysis of the reader service of university libraries will be the next research direction in the relevant theories and methods of comprehensive management, statistics and economics.

(2) Due to limited time and energy, this thesis only selects a university library for

empirical research. In the future, it will try to use this system to evaluate other university libraries, with a view to the various influencing factors of the reader satisfaction index of different university libraries. The distribution interval of weight and correlation coefficient is used to find out the commonality of readers' evaluation of reader satisfaction in college libraries, and the model is revised according to the results of empirical research to form a general university library reader satisfaction index model and evaluation method system. Therefore, the development law of reader satisfaction in university libraries is explored.

Key words: University library; reader satisfaction; satisfaction evaluation

参考文献

- [1] 冯娜. 基于模糊综合评价的高校图书馆读者满意度评价[J]. *唐山师范学院学报*, (2017. 39), pp. 141-143.
- [2] Schaffer Henry, “SU’ s virtual computing lab: A cloud computing solution” [J], *Computer* (2012), p. 11
- [3] L. Dowler, “The research university’ s dilemma, resource sharing and in atrans-institutional environment” [J], *Journal of Library Administration* (2015. 02), pp. 21-28
- [4] Mark Jerva , “BPR and Systems Analysis and Design: Marking the Case for Integration” [J], *Top Health Manage*(2011. vol. 24), pp. 30-37
- [5] Kernal Altinkemer, “Business Process Reengineering and Organizational Performance: An Exploration of Issues” [J], *International Journal of Information Management*(2014. vol. 18), pp. 381-392
- [6] Husain A, “Improving the organization structure for electronic environment: a case analysis of Kuwait University libraries ” [J] , *Librar Revies*(2013. vol. 48), pp. 131-139
- [7] Ceasar Douglas, “Organization redesign: the Current state and projected trends” [J], *Management Decision*(2012), pp. 621-627

- [8] Barbara B, “RESTRUCTURING THE UNIVERSITY LIBRARY: A NORTH AMERICAN PERSPECTIVE” [J], *Journal of Documentation*(2011), pp.100-114
- [9] 郭颖, “信息时代的图书馆管理” [J], *辽宁教育研究* (2015.05), p. 43
- [10] 付建萍, “高校图书馆的管理创新” [J], *河南图书馆学报*(2014.02), p. 87
- [11] 孙晓滨, “谈市场经济体制下的高校图书馆管理” [J], *承德民族师专学报* (2014.03), pp. 26-28
- [12] 教育部, “普通高等学校图书馆规程(修订)”, 教高〔2015〕14号
- [13] 于力, “新时期网络环境下的高校图书馆管理” [J], *辽宁教育行政学院学报* (2015.03), p. 47
- [14] 曾小红. 高校图书馆读者满意度调查分析——以井冈山大学图书馆为例[J]. *农业网络信息*, (2018.No.264) , pp. 84-87.
- [15] 王清丽, 陈怡君. 公共图书馆读者满意度第三方测评机制研究[J]. *图书馆理论与实践*(2017.7), pp. 80-83.
- [16] 廖昌敏. 高校图书馆读者满意度调查研究[J]. *农业图书情报学报*(2018.30), pp. 100-104.
- [17] 段凤. 浅析图书馆读者满意度研究意义及措施[J]. *神州*, (2017.32), pp. 280-280.
- [18] 陈智华, 王臻, 吴熙. 技工院校图书馆服务需求及满意度的调查研究[J]. *科技与创新*, (2017.8), pp.136-137.

- [19] 陈彦然, 李雅茹. 基于实践调查的高校图书馆服务质量评价研究[J]. 教育现代化, (2018. 14), pp. 207-209.
- [20] 鲁苗苗. 基于模糊理论与数据包络分析的读者满意度评价[J]. 佳木斯大学学报(自然科学版), (2017. 35), pp. 344-346.
- [21] 朱陆华. 高校图书馆读者调研分析 ——以上海应用技术大学为例[J]. 内蒙古科技与经济, (2017. 20), pp. 157-159.
- [22] 范静思. 新形势下公共图书馆提升读者满意度的策略[J]. 纳税, (2017. 15), pp. 203.
- [23] 宁洪梅. 基于读者满意度模型的图书馆服务再思考[J]. 农业图书情报学刊, (2017. 29), pp. 162-165.
- [24] 张福兴. 网络阅读文化环境下高校图书馆读者服务满意度研究[J]. 长春师范大学学报, (2017. 2), pp. 74-75.
- [25] 高美云. 广州地区公共图书馆少儿读者满意度调查研究[J]. 图书馆学刊, (2018, v. 40; No. 276), pp. 88-92.
- [26] 麦惠华. 读者满意度提升策略[J]. 内蒙古科技与经济, (2017. 9), pp. 144-144.
- [27] 龚珏, 阮全贵. 图书馆阅览服务质量满意度测评实例研究[J]. 图书馆工作与研究, (2017. s1), pp. 74-76.
- [28] 王萍. 高校图书馆读者服务调查与改善建议[J]. 卷宗, (2017. 12), pp. 67-69
- [29] 徐霞. 图书馆服务补救对读者满意度影响的实证研究[J]. 山西档案, (2017. 4), pp. 105-107.

- [30] Abadi D, *Data management in the cloud: Limitations and opportunities* [M].
Conference on Data Engineering, 2013
- [31] 郭静妆, “高职院校读者信息需求与图书馆服务策略——以广东外语艺术职业学院图书馆为例” [J], *图书馆学刊* (2013.01), pp. 72-74
- [32] 张晓珏. 高校图书馆如何通过提高服务水平提升读者满意度[J]. *现代商贸工业*, (2017.35), pp. 62-68
- [33] 林洁虹. 关于政府信息公开读者满意度调查的思考——以福建省图书馆政府信息公开为例[J]. *文献信息论坛*, (2017.3), pp. 26-31.
- [34] 成骥, “藏书楼‘重藏轻用’论辨析” [J], *图书馆杂志* (2015, 08), pp. 17-21
- [35] 余军, “外语院校移动图书馆建设现状与发展对策研究” [J], *大学图书馆情报学刊* (2016.2), pp. 38-49
- [36] 马吟雪, “新媒体环境下外语院校图书馆读者服务工作的深入与创新——以上海外国语大学图书馆为例” [J], *图书馆情报工作* (2015.12), pp. 45-48
- [37] 马静、隋佳佳, “历史角度解读各国图书馆简史” [J], *科学理论* (2011.05), pp. 80-82
- [38] 石云, *现代图书馆管理中的创新意识*[D], 西安: 西安地图出版社, 2012
- [39] 钟文娟, “危机下的变革管理——加拿大麦克马斯特大学图书馆机构改革及其启示” [J], *图书馆建设* (2012.04), pp. 101-103
- [40] 赵宏亮, *基于用户需求的高校图书馆管理服务与策略研究*[D], 内蒙古: 内蒙古师范大学, 2013

- [41] 王海英、王树芬, “浅析知识管理的误区” [J], *科技情报开发与经济*(2015. 10), pp. 24-25
- [42] 臧鸿妹, *高校图书馆读者服务新探*[M] (安徽: 安徽大学出版社, 2013), pp. 89-96

附 录

X 高校图书馆服务读者满意度调查问卷

亲爱的读者：

您好，首先感谢您的积极参与合作。本问卷是关于读者对高校图书馆服务是否满意的调查，您的宝贵意见将为我们今后的工作奠定坚实的基础。

第一部分：人口统计学变量

1.性别：男 女

2.年级：本科一年级 本科二年级 本科三年级 本科四年级

研究生一年级 研究生二年级

3.年龄：18-20 岁 21-23 岁 24-26 岁

第二部分：读者满意度量表

本问卷全部是单项选择题，您只需在所选答案上打“√”即可。这里我们采用的是五分制，分值设定在 1-5 分之间（1-5 分表示您的满意程度：5 分表示非常满意，4 分表示比较满意，3 分表示一般满意，2 分表示不太满意，1 分表示非常不满意），请您根据贵校图书馆的实际情况和切身体验进行选择。为保证您的隐私，我们的问卷全部匿名，请如实填写。

天津师范大学

序号	分类	题项	非常满意	比较满意	一般满意	不太满意	非常不满意
1	整体环境	1.您认为图书馆的整体布局和功能分区是否合理?	5	4	3	2	1
		2.您认为馆内的环境美化程度如何?	5	4	3	2	1
		3.图书馆是否为您提供了一个安静舒适的学习环境?	5	4	3	2	1
		4.您认为馆内提供的现代化设备是否完善,功能是否齐全?	5	4	3	2	1
2	馆员服务	5.你认为图书馆工作人员的服务态度如何?	5	4	3	2	1
		6.您对馆员的服务效率是否满意、馆员是否能快速有效的为您服务?	5	4	3	2	1
		7.您认为馆员的服务意识与业务素质如何?	5	4	3	2	1
		8.您认为馆员的专业水平和文化水平如何?	5	4	3	2	1
3	信息资源	9.您认为图书馆的馆藏资源能否满足您的信息需求?	5	4	3	2	1
		10.你认为图书馆提供的信息资源的质量如何?	5	4	3	2	1
		11.您认为图书馆的信息资源更新是否及时、新书能否满足新的需求?	5	4	3	2	1
		12.您认为图书馆的信息资源是否易于查找、借还书的手续是否方便快捷?	5	4	3	2	1
4	读者服务	13.图书馆在服务理念上是否完全以读者为中心,倡导“以人为本”的服务理念?	5	4	3	2	1
		14.您认为图书馆的开馆时间是否合理、是否是全开放式的服务方式?	5	4	3	2	1
		15.您认为图书馆开展读者服务内容是否丰富多彩?	5	4	3	2	1

		16.图书馆是否提供了一些创新服务?	5	4	3	2	1
5	数字图书馆建设	17.您对图书馆网站的设计是否满意?	5	4	3	2	1
		18.图书馆网站的信息资源和网络数据库能否满足您的信息需求?	5	4	3	2	1
		19.您对图书馆网站提供的服务是否满意?	5	4	3	2	1
		20.您对图书馆网站的稳定性、响应速度、安全保密程度是否满意?	5	4	3	2	1

致 谢

时光荏苒，岁月如梭。转眼间在天津师范大学的学习生活就已经要接近尾声了，通过两年多的学习让我深刻认识到了天津师范大学以及老师在学术上的严谨对于知识的孜孜以求，让我受益良多。

在学术论文写作过程中，首先我要感谢我的论文指导老师高洁教授，从论文选题论文提纲的拟定，论文正文写作以及论文结论的确定各个方面他都给予了我无限的支持，让我的论文学术水平有了显著的提升，在此我要对我的论文指导老师表示衷心的感谢。