

基于读者视角的图书馆服务模式研究

(主持人：赵争光，安徽农业大学图书馆(加盖公章))

第一章 研究背景、目的及意义

1.1 研究背景

高校图书馆作为高等院校的文献情报中心，是学校教学和科研顺利进行的重要保障。图书馆在培养高水平人才和提高学生素质教育方面具有极其重要的地位。在高校图书馆建设的诸多环节中，读者是高校图书馆赖以生存和发展的根本。高校图书馆的服务始于读者的需求，终于读者的满意，是一个封闭式的持续改进和不断创新的环形服务体系^[1]。在这种情况下，实施以读者需求为中心，实施读者满意经营战略就必然成为高校图书馆建设的重点所在。

随着数字化、网络化技术的普及，图书馆传统的信息采集、传递和处理方式都发生了变化。与之相对应的读者服务内容也从“提供给读者馆藏文献”逐渐转变为“为读者获取馆内外信息”；服务方式也由馆内面对面服务延伸到网络或其他通讯工具的交流服务^[2]。读者需求内容和读者服务方式的多样化必然要求图书馆改革现行的读者服务工作。

与此同时，近年来，随着数字化、信息化和网络化的深度发展，读者获取信息的途径不再仅仅依赖于图书馆，网络时代图书馆提供信息的功能受到挑战。针对读者日益增长的多样化信息需求和图书馆读者逐渐流失的现状，就必然要求高校图书馆不断深化服务体系。新的服务环境、服务内容、服务方式等都需要图书馆把握宏观趋势，设计发展战略，再造服务模式，促进读者服务体系不断转型、变化、创新和提升^[3]。因此，高校图书馆实施基于读者需求的满意战略与图书馆服务再造，成为新形势下亟待研究、解决的突出问题，应当在理论、方法上开展研究，同时在实践中进行探索和总结。

1.2 研究目的和意义

进入 21 世纪，我国高校图书馆事业得到蓬勃发展，现代化、自动化成为图书馆发展的主流。而图书馆现代化、自动化的最终目的是为读者提供服务。图书馆服务的读者群体是哪些？图书馆的服务是否能够满足广大读者的需求？读者希望的图书馆是什么样子？这些都是摆在高校图书馆面前必须要考虑的问题。

近年来，随着高等院校办学层次的提高和教学评估的深入，高校图书馆的办馆水平有了很大幅度的提高，但由于长期以来图书馆习惯于埋头自身的资源建设，忽略面向读者的相关宣传、培

训和调研工作，使大量的馆藏资源和优质服务未能及时地为广大师生所了解，图书馆资源利用率不高，图书馆提供的服务得不到读者的认同。为解决高校图书馆在建设过程中出现的这种矛盾，本课题力争在对读者需求进行深入调研的基础上，结合我校图书馆的具体情况，提出一种基于读者角度的科学的新型图书馆服务体系。

第二章 研究内容、思路和创新点

2.1 主要研究内容

2.1.1 高校图书馆读者群体及特征研究

为读者服务是高校图书馆存在的理由，是图书馆工作的根本出发点和终极意义。图书馆服务的对象就是读者，也就是说图书馆的一切工作都离不开读者。为更好地为读者提供优质服务，就必然要求图书馆重视读者调研工作。

本课题按照高校图书馆读者的性质、特点与层次来对读者群进行划分，大致可分为以下几类读者群体^[4]。

（一）学生读者群

学生读者群是由高校在校全日制学生或者其他类型学生读者构成。高校学生是高等院校存在的必要条件。高校没有学生，就不能被称为高校。高校的一切管理、教学和服务都主要是面向学生进行的。图书馆作为高等院校的一个职能服务部门，最大的服务对象就是学生读者群。

学生读者群最显著的特点就是人数多，分布广。在数量上，学生读者的人数是高校图书馆所有读者群中数量最大的群体。然而在层次上，学生读者群明显要比教师读者群和科研工作人员读者群要低，隶属于图书馆读者群中的第二层次。

（二）教师读者群

教师读者群是由教育一线的广大教师构成，也是高校图书馆主要读者群体之一。教师读者群在数量上仅次于学生读者群，属于第二大读者群。与学生读者群相比，在层次上教师读者群却明显比学生读者群体高许多。广大的教师读者群和科研人员读者群一起构成了高校图书馆读者群中的第一层次群体。

高等院校是为社会培养高层次人才的场所，广大的高校教师肩负着培养高层次人才的使命。这种特殊的使命必然要求广大的教师紧跟科研前沿，汲取先进的知识文化，不断提升自身的教学和科研能力。总的说来，文化水平高、科研能力强、专业知识丰富是教师读者群的共同特点^[5]。

（三）科研人员读者群

高校科研工作人员和广大教师读者群一样，隶属于图书馆第一层次的读者群。与教师将更多精力投入到教学中不同，科研工作人员更多的精力都注重在科研工作上。随着社会对高校教师的要求逐渐增高，高校教师承担科研的机会逐渐增大，部分教师逐渐成为科研工作团队的重要承担者。同时，一些高校科研工作者也逐渐走上讲台。科研工作者与教师，尤其是与高级教师的界限

越发模糊。

（四）管理人员读者群

高校普通管理人员主要从事日常管理和后勤服务，很少参与教学和科学研究工作。这部分管理职工虽然比科研人员数量都多，但教学和科研能力少有不足，层次较低，居于高校读者群的最底层。

2.1.2 高校图书馆读者群体信息需求研究

在前期对图书馆不同读者群的分析比较的基础上，我们有针对性地在各个读者群中选取一定的目标读者进行访谈调研。通过与读者的有效沟通，及时整理分析反馈信息，使得我们基本上把握了各个读者群对文献信息及服务的需求。

（一）学生读者群体对文献信息服务的需求

高校图书馆作为学生的第二课堂，是学生在校期间最喜欢去的场所。高校学生对图书馆的利用率很高，借助图书馆他们攫取各种课内外知识以及他们自身感兴趣的任何知识。在四个读者群中，学生读者群对文献信息的需求量是最大的，内容上也是最广泛的。学生读者群大都是年轻的读者，他们对新鲜事物的接受能力非常强，对数字化资源非常期待。而对于服务，他们更倾向于自己独立去查找、获取自己感兴趣的资源，喜欢自助式的信息服务^[6]。

（二）教师读者群文献信息的需求

高校教师读者群具备文化素养高、专业知识丰富和研究创新能力强的特点。与学生读者群相比，教师读者群所需求的信息量相对较少，但教师读者群所需要的信息都有自己特定的领域范围，这部分内容大都是专业性较强，尤其是具备学科前沿性，与自身专业研究领域密切相关的文献信息。对于图书馆服务，教师读者群往往喜欢图书馆或者数据库的信息推送服务。

（三）科研人员读者群

专门从事科学研究的研究人员精力主要专注于科研工作。这部分读者对文献信息的专业性、前沿性和前瞻性要求更加高。与学生读者和教师读者偏重于一次文献为主有所不同，科研人员更加倾向于二次文献和三次文献。对于图书馆服务，他们更加喜欢对某一专题或者定期跟踪服务^[7]。

（四）管理人员读者群

普通管理人员由于没有教学和科研任务，导致这部分读者对于图书馆文献信息需求的数量和层次相对不高。这部分读者对于文献信息的需求多是与本身工作相关的管理类文献信息，或者是自身感兴趣的文学娱乐和科普类图书信息。而对于图书馆的服务关注度不高，大多局限于图书和期刊的日常借阅服务。

2.1.3 基于读者角度对我校图书馆当前存在的问题进行分析研究

（一）学生读者群

通过调查分析,可以得知学生读者群对于图书馆借阅环境、纸本资源和中文类电子资源关注度较高,研究生对中外文类电子期刊更感兴趣。低年级(1-2 年级)学生读者重点反映的问题在纸本资源方面,如纸本资源的结构不合理、更新速度慢。高年级(3-4 年级)学生读者反映问题集中在电子资源方面,即图书馆页面不够简洁,资源查找困难,缺乏统一定位检索平台。研究生读者普遍反映图书馆外文资源全文数据库较少,且缺乏统一的资源检索平台。服务方面,学生读者普遍反映对图书馆资源和服务了解程度不够。

(二) 教师读者群

在资源方面,外文类电子全文数据库和中外文类参考型数据库数量较少是中青年教师反映最多的问题。高级职称教师反映的问题则相对集中在外文类参考型数据库方面,希望能在这类型数据库建设方面有所加强。服务方面,教师读者群大都希望图书馆加大资源推广力度和信息推送服务,以便让更多的读者了解和使用图书馆资源^[8]。

(三) 科研人员读者群

科研人员利用最多的是中外文参考型数据库。这部分读者反映问题也就集中在这个方面,普遍反映我校这类数据库数量少,覆盖面窄,希望今后有所加强。服务方面,希望图书馆或者数据库能够提供信息定制或者信息推送服务,以便及时了解科研学术前沿信息。

(四) 管理人员读者群

与其他几个读者群相比,这部分读者对图书馆资源和服务的利用率不高。反映的问题主要集中在资源利用方面,这部分读者反映更多的问题集中在图书查找困难方面,希望图书馆能加强图书期刊的上架管理。

2.1.4 针对我校图书馆存在的问题,构建基于读者视角的图书馆创新服务模式研究

(一) 加强读者研究工作,对读者进行精细化管理

读者服务工作是图书馆工作的中心,是图书馆一切工作的出发点和归宿。离开了读者,图书馆所有馆藏资源也就是去了利用价值。图书馆的文献信息服务工作对文献信息进行管理是为了更好地为读者提供服务。管理只是手段,服务才是最终目的。而在向读者提供服务的过程中,就包含着读者管理工作。

面对当前高校图书馆读者呈现出的新特征,就必然要求图书馆加强对读者的研究力度,针对读者进行精细化管理。精细化管理就是指针对各类读者群自身不同的特征和信息需求特点,有计划、有组织地将读者细分为若干个群组,图书馆安排专人或小组对各个群组进行分析研究,以便更好地为读者提供更贴心的服务。

(二) 加强读者跟踪服务,对读者进行精细化服务 加强读者研究,对读者进行精细化管理只是手段,最终目的还是为了向广大读者提供精细化服务。根据前期建立的读者档案的基础上,根据读者不同的各自特点和信息需求,为读者提供精细化的信息服务。

（三）以读者为中心，实施图书馆服务流程再造

高校读者群的新特点和精细化管理，就必然要求高校图书馆的内部管理与读者行为管理二者之间的高度匹配。通过书本位向人本位理念的转变重塑、从被动的图书典藏向开放服务转移的业务重建、从等级制向团队制转变的组织重构，实现图书馆服务和业务管理流程的优化已成为当前高校图书馆所面临的关键问题。

（四）构建以读者为中心的图书馆服务评价机制

高校图书馆是为读者服务而存在。图书馆服务评价则是对图书馆服务水平高低的一个衡量过程。在以往的图书馆实践中，这种评价大多由图书馆或者其他非服务对象完成。所有服务行业的普遍规律则是服务质量应交由服务对象来评价。图书馆的服务对象是读者，图书馆的服务工作“始于读者的需求，终于读者的满意”。所以对图书馆的评价，读者最具有发言权，读者理应成为图书馆服务评价的主体^[9]。

以读者为中心的图书馆服务评价体系，主要由以下几个方面组成：在资源建设中扩大读者参与范围、提高读者参与力度。在现有图书荐购基础上，扩大读者在资源建设环节的参与范围，充分做好纸本资源和电子资源引进的前期读者调研工作。成立读者检查组织，定期检查文献资源和服务工作。建议由热爱图书馆工作的读者志愿人员组成工作小组，定期或不定期对图书馆现有馆舍资源和服务进行检查。收集读者反馈意见，随时监督借阅和信息咨询服务工作。

2.2 研究思路

本课题的研究思路可简明概括为“一线三点”。

“线”即课题研究始终贯穿“理论研究-实证研究”这条线。

“点”则是指课题研究分为前期理论调研、中期实践调查和后期提出相关对策三个阶段。

2.3 主要创新点

2.2.1 完全基于读者的角度，研究高校图书馆读者服务体系

目前，很多关于图书馆服务的研究大多站在图书馆的角度研究图书馆，本课题试图从读者的角度，通过调查、研究读者理想中的图书馆服务模式。基于读者的角度对图书馆服务的研究将会更加科学、具体，研究结果也就更加具有现实意义。

2.2.2 在构建图书馆创新服务体系中，积极打造以读者为中心的图书馆服务评价机制

本课题根据我校图书馆的具体情况，尝试性地将读者评价引入到图书馆服务评价体系当中。

构造以读者为中心的图书馆服务评价机制是图书馆在加强资源建设，提升服务质量和强化内部管理过程中积极举措，意义重大，确保了图书馆资源建设质量和服务质量的整体提高。

第三章 研究过程、方法及步骤

3.1 研究过程

本课题意在通过对基于读者角度研究高校图书馆读者及群体的特点，分析不同读者群体对于图书馆的信息需求的共性与个性差异，指出高校图书馆的服务创新必须是基于对不同的读者群的了解、研究。结合图书馆的现状与特点，根据不同读者群的具体需求来有针对性地提出适合我馆实际发展情况的图书馆新型服务体系。研究过程有以下四个方面：

（一）读者类型细分及特点研究

（二）不同类型读者群的信息需求研究

本课题将通过多种途径加强与读者的沟通交流，深入了解读者的需求。具体包括：（1）不同读者群的读者信息需求；（2）同类型读者群共同的信息需求（3）同类型读者群体不同层次读者的信息需求。

（三）分析、总结了安徽农业大学图书馆现行服务体系在读者服务工作中存在的问题。

（四）在充分调查、研究读者需求的基础上，结合我校图书馆的具体情况，提出一种基于读者视角的科学的图书馆读者服务体系。

3.2 研究方法

本课题以文献研究法、调查法和分类统计分析研究法为主要研究方法。

第四章 结论与建议

4.1 结论

本项课题研究受到了馆领导的高度重视和广大读者的大力支持，这也是本课题得以顺利进展的重要推进因素之一。经过课题组成员近一年的努力，本课题在以下几个方面取得了进展：

4.1.1 对图书馆读者群进行了细分研究

课题组成员经过前期理论研讨的基础上，结合校园实地调查，对我校读者群进行了细分研究。在此基础上，及时进行总结、分析，对各类读者群的特点和信息需求有了进一步的了解和把握，为下一步对读者进行精细化管理和个性化服务定制奠定了基础。

4.1.2 基于读者角度，系统总结了图书馆在建设中的问题

通过校园读者调查，课题组成员及时对校园读者反映的问题进行收集，整理，分析、归纳和总结。通过对读者意见的整理，基本上掌握了读者对图书馆的具体要求，进而发现了图书馆在读者工作和资源与服务建设中存在的问题。这些问题的及时暴露，为图书馆下一步工作的改进打

下了一定的基础。

4.1.3 在前期对读者研究的基础上，构建了适合图书馆新型创新服务体系

在前期读者调研的基础上，结合图书馆具体情况，构建了基于读者视角的图书馆创新服务模式。在这种新模式下，强调了读者研究工作，对读者进行精细化管理；加强读者跟踪服务，对读者进行精细化服务；同时围绕以读者为中心，实施图书馆服务流程再造，并构建了以读者为中心的图书馆服务评价体系。

4.2 建议

为更好地了解和区分图书馆读者的共性和差异性，本课题尝试根据读者自身的特征，将读者细分为四类读者。从这四个角度进行调研，非常客观地再现了图书馆在资源与建设服务存在的结构性问题。通过对各类读者群的细分研究，既有利于图书馆了解了各层次读者对图书馆服务的真实感受和具体需求，也为图书馆今后继续深化读者服务工作指明了方向和目标。

为满足不同读者对于图书馆的资源和服务需求，建议图书馆成立读者服务研究中心，继续对读者进行细分研究，以为图书馆在资源与服务建设提供准确的决策信息，从而促进高校图书馆事业的健康发展。

第五章支撑材料列举（发表的文章、相关照片、系统、软件、获奖等情况列举说明）

参考文献：

- [1] 杨春,刘富军,孟立新.读者满意度的模型构筑[J].情报杂志,2005.(7):35-37.
- [2]沈江波.基于读者视角的高校图书馆馆员服务细节自律[J].江西图书馆学刊,2011(5):101-106
- [3]赵争光,林晖.基于模糊评价法的图书馆满意度评价研究-以安徽农业大学为例[J].农业图书情报学刊,2010(8):19-22
- [4]龚胜泉.基于读者研究的高校图书馆服务创新[J].绵阳师范学院学报,2010(12):134-136
- [5]林碧霞.浅谈新时期高校图书馆教师读者服务[J].情报探索,2008(3):90-91
- [6]周媛媛.王守林.基于读者意见分析基础上的高校图书馆管理策略初探[J].南京医科大学学报(社科版),2011(5):392-395
- [7]罗良道.基于读者视角的网络学术资源组织[J].图书情报工作,2004(3):79-81
- [8]李阳辉.向用户的图书馆信息资源整合模式分析[J].情报杂志,2005(10):34-35
- [9]邓友诚.基于读者视角的图书馆纸质文献服务质量评价体系研究[J].图书馆论坛,2011(1):117-119