

# “十四五”规划背景下新建图书馆服务质量提升的路径

## ——沈阳大学图书馆新馆建设专题调查与分析

程丞 王阳

(沈阳大学图书馆, 辽宁 沈阳 110044)

**[摘要]**图书馆的高质量发展提出了很多新的要求。在此背景下,沈阳大学图书馆针对新馆建设和读者服务工作在全校范围内进行专题调研,从读者基本状况、读者服务满意程度、新图书馆阅读需求等多方面了解读者利用图书馆状况和对新图书馆的需求。进而采取相应的对策、制定整改措施,进一步调整工作方向和内容,提升服务质量,促进图书馆工作发展。

**[关键词]**“十四五”规划 新图书馆 读者服务 调研 问卷调查

**[分类号]**G252

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划纲要》,简称“十四五”规划,是指导今后5年及15年国民经济和社会发展的纲领性文件。新发展阶段、新发展理念、新发展格局的“三新”是贯穿“规划”全文的主线,彰显了高质量发展的主题。“十四五”规划对图书馆高质量发展有着重要的指导意义,对正在规划建设中的沈阳大学图书馆新馆建设更具指导和借鉴价值。在此背景下,笔者结合“十四五”规划纲要,就沈阳大学图书馆新馆建设和读者服务工作展开专题调研,旨在理清发展现状,明确建设目标和发展方向,为实现“十四五”时期图书馆事业的高质量发展提供建议和参考。

### 1 沈阳大学图书馆概况

沈阳大学是一所沈阳市属地方性综合大学,学校设有19个教学院,开设本科专业67个,涵盖经、法、教、文、史、理、工、农、管、艺10个学科门类,专任教师1163人,各类在校生1.7万余人。沈阳大学新图书馆于2019年8月正式破土动工,建筑面积50000平方米,除去地下停车场和设备占用空间,图书馆实际使用面积近30000平方米。新图书馆的建设目标为集国际化、信息化、智慧化于一身的现代化图书馆。

### 2 调研方法与目的

调研采取实地走访、学院座谈和电子问卷调查多种形式相结合,力争做到覆盖面广,读者类型全。其中,电子问卷采用微信推送方式,方便快捷,读者乐于接受,反馈效果好。

本次调研分为教师版和学生版,从读者基本状况、图书馆利用情况、读者服务满意程度、新图书馆阅读需求等多方面设计了23个问题展开调查。希望为提高新馆智慧化水平,更好地为读者提供贴心的服务,让读者收获不同的体验和感受提供有价值的建议。

### 3 调研数据整理与分析

#### 3.1 读者基本状况

调研共收到有效问卷893份,其中接受调研的教师为113人,学生为780人。教师男女比例比较接近,在对图书馆关注度上没有性别差异;学生读者男女生比例差距明显,从一定程度上说明男生阅读兴趣不高,女生比男生更加关注图书馆。学生读者中大一、大二、大三学生是关注图书馆的主力军,大四学生因受实习和求职等因素的影响,对图书馆的关注度较低,而大一新生因刚刚入校对大学生活充满了好奇和希望,各项调研数据表现

非常活跃。

### 3.2 图书馆利用情况

#### 3.2.1 读者到馆频率

从数据上看,教师和学生读者到馆频率大体相似,选择最多的是“一学期几次”,然后是“每周2-3次”;选择“几乎每天”和“从来不去”的人数相当(参见图1)。教师的到馆率是和每位教师教学、科研的内容密切相关的,是由他们的工作性质决定的。数据也体现出学生读者对阅读的不同态度,经常利用图书馆和较少利用图书馆的学生数量几乎对等,预示着还有相当多的学生读者需要培养良好的阅读习惯,提升求知欲望。

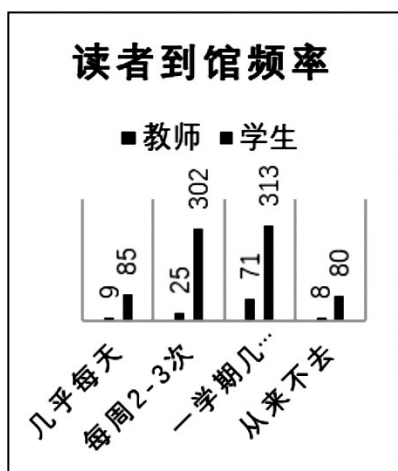


图1 读者到馆频率

#### 3.2.2 了解图书馆的渠道

相比学生读者,教师更喜欢通过访问图书馆门户网站了解图书馆的相关信息,而学生读者更容易接受同学的介绍和推荐。双方利用官微了解图书馆的人数都不超过20%。可见,图书馆官微的受关注度不高,影响力有限,宣传力度有待提高。

#### 3.2.3 经常阅读的图书

教师和学生表现出两种截然不同的阅读倾向,超过90%的教师首选专业类书籍,选择休闲和其他类图书的比例相对较低;学生读者则展示一种多元化的阅读兴趣,专业类稍有侧重,休闲类和其他类也维持了相当高的比例。上述阅读倾向,对图书馆的文献采购和荐读都有一定的指导意义。

#### 3.2.4 经常利用的电子资源

沈阳大学图书馆的电子资源以中国知网、万方数据、超星数字图书3个数据库为主,其他数据库为辅。调查显示这些电子资源基本上能够满足一般读者的检索需求。

#### 3.2.5 利用图书馆遇到的问题

针对读者利用图书馆时常遇到的问题进行问卷调查,反馈数据统计参见表1。

表1 读者利用图书馆时遇到的问题

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
开馆时间	11	9.73	295	37.82
没有自己需要的图书资料	70	61.95	271	36.03
没有自己需要的电子资源数据库	69	61.06	178	22.82
副本少经常借不到书	22	19.47	182	23.33
阅览座位少	25	22.12	583	74.74
环境问题	18	15.93	276	35.38
图书馆工作人员服务质量低	11	9.73	92	11.79
其他	10	8.85	92	11.79

根据教师读者反馈,图书馆文献资源不足是最大的问题,而阅览座位的一座难求才是学生读者反映最集中的问题。开馆时间和环境方面,因为教师和学生读者到馆的频率不同,呈现出两种不同的比例,学生对这些常见问题普遍敏感。图书复本少、借阅困难是读者最常遇到的问题,在教师和学生读者中比例基本相当,也是图书馆资源建设问题的一个集中反映。有10%左右的读者对图书馆工作人员服务不满意,说明馆员的服务意识和服务质量确实亟待提高,与读者要求还有相当大差距。

#### 3.2.6 读者满意度

针对读者满意度问题,教师读者(参见表2)和学生读者(参见表3)反馈结果基本相似。

表2 教师读者对图书馆满意度反馈结果

题目\选项	很不满意(%)	不满意(%)	一般(%)	满意(%)	很满意(%)
阅览环境	1(0.88)	3(2.65)	58(51.33)	38(33.63)	13(11.5)
馆员服务	3(2.65)	3(2.65)	34(30.09)	53(46.9)	20(17.7)
图书借阅	1(0.88)	2(1.77)	40(35.4)	52(46.02)	18(15.93)
学科服务	7(6.19)	7(6.19)	47(41.59)	40(35.4)	12(10.62)

表3 学生读者对图书馆满意度反馈结果

题目\选项	很不满意(%)	不满意(%)	一般(%)	满意(%)	很满意(%)
阅览环境	43(5.51)	46(5.9)	325(41.67)	208(26.67)	158(20.26)
馆员服务	24(3.08)	27(3.47)	285(36.59)	269(34.53)	174(22.34)
图书借阅	33(4.24)	31(3.98)	285(36.59)	258(33.12)	172(22.08)
学科服务	30(3.85)	34(4.36)	297(38.13)	254(32.61)	164(21.05)

读者满意度是图书馆目前存在问题的直接反映,从整体上映射出图书馆的服务水平和质量。半数左右的读者选择了满意和很满意,这是对图书馆工作的一个基本肯定。还有近四成的读者选择了一般,这么高的比例说明图书馆的服务和他们的需求仍存在差距,没有达到让读者满意的程度,仅仅提供了最基本的基础性服务而已。而剩下的近一成的读者对图书馆工作持否定态度,从一定程度上反映出图书馆工作在这些方面还存在着很大的问题,这也是图书馆急需解决的问题。

### 3.3 新图书馆需求

#### 3.3.1 读者对新图书馆的关注点

表4 读者对新图书馆的关注点

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
阅读环境	56	49.56	616	78.97
完善的基础设施 (网络、自助设备等)	64	56.64	546	70
资源获取难易程度	92	81.42	402	51.54
明确的规章制度/ 业务流程	25	22.12	335	42.95
馆员服务态度	28	24.78	250	32.05
图书馆的智慧化程度	60	53.1	375	48.08
其他	3	2.65	60	7.69

表4数据显示,与教师读者相比,学生读者更依赖于图书馆的阅读环境,图书馆是喜欢阅读的学生们首选之地。而教师读者最关注的是获得资源的难易程度,因为教师读者都忙于教学和科研,他

们要用最快的速度检索、借阅自己所需文献资料,不能让检索和借阅的过程占用过多的时间。完善的基础设施、发达的网络和自助设备等是一所现代化图书馆服务的前提和保障;智慧化程度的高低是数字化图书馆的具体体现,这些都是读者一致关注的内容,是读者利用图书馆的途径和依靠,直接影响读者的阅读体验和满意度。对图书馆规章制度的关注度,学生明显高于教师读者,这是由读者身份和利用图书馆程度不同而形成的正常表现。在馆员的服务态度上,教师和学生读者又一次表现了一致和统一,1/3左右的读者关注新图书馆的服务感受,对新图书馆提出了更高的要求。

#### 3.3.2 新图书馆功能区设置

表5 新图书馆功能区设置意见征询结果

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
新科技体验区	80	70.8	423	54.23
创新空间	44	38.94	406	52.05
研修间	61	53.98	400	51.28
艺术欣赏区/ 影音播放区	41	36.28	433	55.51
电话接听区	51	45.13	423	54.23
情绪释放区	14	12.39	289	37.05
有声阅读区	29	25.66	383	49.1
休闲娱乐区	36	31.86	368	47.18
其他	7	6.19	44	5.64

由表5数据可见,对于新科技体验区、创新空间、研修间、艺术欣赏区/影音播放区这些图书馆功能区,教师读者更加重视新科技体验和研修间,对创新空间和艺术欣赏区需求一般;相比之下,学生读者的选择表现出高度的一致性,折射出这类读者需求的共性。电话接听区受到读者的普遍关注,看来读者都需要一个免打扰模式。心理健康教育越来越受到高等院校的重视,图书馆作为学校师生活动的重要场所和服务育人的主要阵地,在读者心理健康教育方面应该发挥应有的作用。为读者提供一个情绪释放区域,让读者有一个心理舒缓的过程,无疑对读者的心理健康极为有利,这是非常必要的。不同的阅读习惯和记忆方式让近半数的学生读者和两成多的教师读者选择了有声阅读区,这是图书馆对读者的尊重,彰显了图书



馆的公平服务原则。张弛有度、劳逸结合是合理的阅读方式,是提高阅读效率、保障阅读效果的必要过程。正因为如此,休闲娱乐区逐渐成为了现代图书馆的标配,受到越来越多读者的欢迎。

### 3.3.3 新图书馆科技体验区设置

表6 新图书馆科技体验区设置意见征询结果

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
3D打印	68	60.18	490	62.82
全息投影	67	59.29	506	64.87
VR体验	77	68.14	552	70.77
虚拟互动签名墙	24	21.24	366	46.92
体感游戏机	30	26.55	359	46.03
智能机器人	49	43.36	410	52.56
智能无人机	22	19.47	293	37.56
以苹果为代表的新电脑科技产品	12	10.62	212	27.18
其他您认为值得推荐的	6	5.31	43	5.51

由调研数据(参见表6)显示,新科技体验区是现代化图书馆的重要特征,是智慧化图书馆新型服务的主要内容,也是读者领略新技术、探索新知识的有效途径。以VR体验、3D打印、全息投影等为代表的新科技体验内容,受到广大读者不同程度的欢迎。新图书馆如何合理设计新科技体验区的功能配置,充分发挥高端数字化设备的功效是必须充分考虑的事情。

### 3.3.4 图书馆门户网站显示模块

图书馆网站是区别于实体图书馆的又一表现形式,是数字时代认知图书馆的又一重要途径。

表7 读者对图书馆门户网站模块设置的意见反馈

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
消息通知	54	47.79	422	54.1
资源动态	65	57.52	385	49.36
常用数据库列表	86	76.11	404	51.79
常用服务列表	52	46.02	336	43.08
图书推荐	50	44.25	501	64.23
知识发现系统	33	29.2	311	39.87
多数据库跨库检索	67	59.29	303	38.85
其他	0	0	53	6.79

从表7统计数据可以看出,教师读者和学生读者对图书馆文献资源和服务的关注差异,教师最关注的是常用数据库和跨库检索,学生读者最关

注的是图书推荐和消息通知。同时透过数据也可以看到两种不同类型读者关注的共性,比如资源动态和常用服务;读者对知识发现系统可能是因为了解不多,所以选择比例一般。

### 3.3.5 读者用计算机软件配置

表8 对图书馆读者用计算机软件配置的需求

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
办公文案	90	79.65	568	72.82
多媒体编辑	78	69.03	526	67.44
平面设计	37	32.74	467	59.87
建筑设计	14	12.39	338	43.33
其他建议	8	7.08	69	8.85

对读者公用微机软件配置的调查数据(参见表8)显示,基本覆盖读者普遍接触到的常用软件。办公软件占据首要地位是可想而知的,其次自媒体的流行和一些发布平台的火爆促使多媒体编辑软件备受欢迎,这是一个值得关注的现象。受专业设置影响,平面设计和建筑设计这些专业性应用软件在学生读者中需求比较高,而教师读者则更多依靠工作电脑和个人电脑,在公用电脑上搞设计的比较少。

### 3.3.6 新图书馆服务设施

表9 图书馆服务设施设置需求

选项	教师(113人)		学生(780人)	
	人次	比例(%)	人次	比例(%)
图书馆使用指南(纸质)	46	40.71	424	54.36
完善的规章制度	34	30.09	375	48.08
自助设备(座位预约机、打印复印机、借还机、电子阅读机、查询机等)	95	84.07	592	75.9
人工实时咨询	52	46.02	351	45
标识和导引	59	52.21	367	47.05
智能机器人	32	28.32	354	45.38
其他	1	0.88	39	5

如何为读者提供高效快捷的服务是每个图书馆要解决的问题,也是每一个读者最大的需求。通过表9数据可以看到,自助设备的高选择率再一次说明了书是用来读的,图书馆是为了用的。新图书馆对读者来说一切都是陌生的,需要利用各

种方式让读者快速熟悉它、喜欢它、利用它。读者对新图书馆使用指南、规章制度、标识导引和人工、智能双功能咨询等这些服务措施的高度热情,让我们感受到了读者对新图书馆的憧憬和对知识的渴望。

#### 3.4 志愿者服务及岗位意愿

表10 读者参与图书馆志愿者服务的需求

选项	小计	比例(%)
图书采购	312	40
图书编目	270	34.62
图书加工	194	24.87
图书借阅	442	56.67
咨询和导读	258	33.08
门户网站管理	120	15.38
官微版面设计	122	15.64
新功能空间管理	172	22.05
24小时阅读区管理员	147	18.85

表10是针对学生读者进行的专项调查数据统计,旨在通过调查掌握学生读者对新图书馆志愿者服务的热情和岗位意愿,探索未来图书馆管理模式创新。调查结果显示,70%的学生读者愿意成为新图书馆的志愿者,这个结果令人欣慰和鼓舞。按照这个比例,图书馆志愿者队伍建设将有着广泛的人员基础和选择空间。在图书馆岗位选择上,学生读者也表现出了普遍的兴趣和热情,这些都是新图书馆提高读者服务水平的宝贵资源。

## 4 图书馆高质量发展对策

“十四五”规划是国家经济建设和社会发展的指导性文件,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局,这是保证图书馆事业融入新时代、融入经济社会需要,实现高质量发展的必然要求。

#### 4.1 立足新发展阶段科学谋划

4.1.1 结合国家“十四五”规划,以新图书馆建设为契机,确定图书馆未来发展战略和方向

新图书馆的建设本身就是学校图书馆工作的全新发展阶段,是图书馆发展历史上重要的里程碑。面对新的发展阶段,应全面掌握图书馆发展动态,综合应用图书馆行业中的新理念、新技术,

积极应对、主动求变。提升馆员能力,增强职业素养,加快建设下一代图书馆服务平台,依托新图书馆建设提供的信息基础设施,发展智慧图书馆<sup>[1]</sup>。解决自身存在的问题,采取相应的对策、制定整改措施,以新图书馆建设为契机,制定图书馆未来发展战略和方向,提升服务质量,实现新图书馆的高质量发展。

#### 4.1.2 加大宣传力度,塑造自身形象,扩大图书馆综合影响力

图书馆不能闭门办馆,要走出去,利用自身优势,发挥服务特长,积极参与学校的各项活动。图书馆要善于宣传和营销,让更多的读者了解图书馆,让更多的读者走进图书馆,感受和利用图书馆,从而爱上图书馆<sup>[2]</sup>。完善以门户网站为主体的综合宣传渠道,满足读者全面了解图书馆的浏览需求。强化微信公众号为载体的新媒体平台建设,为读者提供最快捷的信息检索途径。

#### 4.1.3 感知读者阅读需求变化,加强馆藏资源与读者服务一体化建设

随着图书馆服务模式的不断创新以及新时期读者阅读习惯和阅读需求的全新变化,近年来馆藏建设工作正逐步从幕后走到前台,从一项支持读者服务的保障性工作转变为一种直接服务读者的工作,馆藏建设工作呈现出与读者服务的一体化趋势<sup>[3]</sup>。建构科学合理的数字资源体系,建立完善的读者参与机制,从制度和实施上营造和提升馆藏资源建设和读者需求之间的完美切合点。从图书馆工作的起始阶段就以读者服务为最终目的,切实拉近阅读距离,提高服务效率。

#### 4.1.4 探索馆院协同教学模式,实行深层次嵌入式学科服务

与其他学科服务形式不同,馆院协同教学更加强调图书馆员与学科教师身份的对等性,更加强调协同教学内容的深度参与性,更加强调教学过程及其场景的融合性<sup>[4]</sup>。这次针对全校师生的调研,巩固了原有的院系联系,为图书馆探索馆院协同教学模式奠定了基础。今后将进一步完善图书馆学科馆员制度,结合智慧化图书馆建设,在大数据运算的支持下,提供有效的定制推送服

务。实行深层次嵌入式学科服务,加强与学校教学科研工作精准融合、协同发展。

#### 4.2 贯彻新发展理念和积极实践

##### 4.2.1 实现图书馆场景服务,重视读者服务体验

结合新一代移动图书馆服务建设,实行移动图书馆场景化服务。将移动图书馆服务从以用户为中心转移到以场景为中心的服务模式上来<sup>[5]</sup>。在场景服务的内容和形式上进行创新,以读者阅读的体验和感受为切入点,依靠数据分析,掌握读者阅读倾向和偏好,通过传感定位,感知交互,提升读者的阅读兴趣。

##### 4.2.2 提升图书馆智慧化程度,乐享“5G”数字时代

智慧图书馆将为读者提供无感借阅、直播互动、精准推送、智慧书房等服务。新图书馆将建立智慧图书馆管理平台系统,并以此为核心进行智慧校园建设。智慧图书馆创新服务可以概括为用户数据收集、用户资源库构建、知识资源库构建和智慧服务开展等流程<sup>[6]</sup>。在大数据背景下,以5G和WIFI6为网络依托,实现图书馆和教学科研过程的全面智慧化互联互通。图书馆在楼宇智能化控制、业务工作流程、新科技新功能体验、学科服务等多方面进行智慧化探索和实践,从空间设施到服务方式进行全方位智慧化升级,为读者提供完美的智慧化阅读体验。

##### 4.2.3 加强环境营造,重视人性化服务

新图书馆阅读环境建设以绿色、生态、文明、舒适为出发点。完善的网络基础设施、全面的硬件设备保障,可为读者营造一个理想的阅读环境。同时要制定图书馆人性化服务方案,一切以读者需求为目的,打造真正的读者之家。

#### 4.3 开创新发展格局面向未来

新图书馆建设不仅是馆舍建筑和设备环境的更新,也是图书馆管理模式和发展理念的进步。借鉴山东师范大学图书馆志愿者管理经验,结合沈阳大学自身特点,打造一个富有特色、实用高效的图书馆管理模式。开创图书馆新的发展格局,需要站得更高、看得更远。图书馆要具有高水平的战略规划,并以此对图书馆未来的发展起到宏

观引领作用。目前图书馆所做的一切都要以未来发展目标为导向,与国家总体文化发展战略规划相适应,凝聚合力,服务读者,创造效能,实现高质量发展。

## 5 结语

沈阳大学图书馆通过新馆建设专题调查与分析,对“十四五”规划背景下新图书馆服务质量提升路径进行认真思考。提出相应的对策和措施,解决存在的问题,完善图书馆服务。以新图书馆建设为发展契机,在“十四五”规划的宏观指导下,把握新发展阶段的历史机遇,确立新发展理念,提升新发展格局,实现图书馆的高质量发展。

## 参考文献:

- [1] 肖铮,黄国凡.ACRL 2020年学术图书馆趋势报告解读及其对我国高校图书馆“十四五”规划的启示[J].图书馆学研究,2020(24):2-7,21.
- [2] 初景利.图书馆:让读者认同靠什么[J].图书情报工作,2020(16):10-11.
- [3] 王春生.论馆藏建设与读者服务一体化趋势[J].国家图书馆学刊,2020(01):58-65.
- [4] 陈文东,周玉波.协同教学:高校图书馆与院系关系新探[J].图书馆工作与研究,2019(07):124-128.
- [5] 旭荣花,郝喜凤.移动图书馆场景化服务模式及其应用[J].图书馆,2021(1):56-61.
- [6] 曾群,杨柳青.5G环境下智慧图书馆创新服务模式研究[J].图书馆学研究,2020(22):2-6.

程 丞 女,1978年生。硕士,馆员。研究方向:数字图书馆、信息化服务、阅读推广。

王 阳 男,1968年生。副研究馆员,图书馆技术部主任。研究方向:计算机网络、数字图书馆。

(收稿日期:2021-03-18;责编:徐向东。)