

# The Influence of Readers' Demand Satisfaction on Library Loan Management

Junlong Liu

Dehui City Library, Changchun, Jilin, 130399, China

## Abstract

Library is an important information service organization in the process of continuous development of social informatization, and its borrowing management is of great importance to meet the initial shortage of readers' needs. As the main channel of social knowledge and information circulation, the service quality of public library in China directly affects the satisfaction degree of readers' information needs. This paper conducts an in-depth study on the impact of readers' demand satisfaction on library borrowing management, collects data through questionnaires, interviews and other methods, and uses statistical analysis and other tools to process the data, clarifies the influential factors such as readers' demand for library resources and readers' satisfaction, and makes relevant analysis on library borrowing management. The research results show that measures such as optimizing the borrowing process, providing personalized services, enhancing the richness of library collections and improving the service quality of libraries can improve the satisfaction of readers' needs, and then greatly increase the amount of library borrowing and enhance the level of social service of libraries.

## Keywords

reader demand satisfaction; library loan management; service quality; lending strategy; the level of social services

## 读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响

刘君龙

德惠市图书馆, 中国·吉林 长春 130399

## 摘要

图书馆是在社会信息化持续发展过程中的重要信息服务机构, 其借阅管理对于满足读者需求初始不足关系重大。中国公共图书馆作为社会知识和信息流通的主要通道, 其服务质量直接影响着读者的信息需求满足程度。论文针对读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响进行了深入研究, 通过问卷调查、访谈等方法收集数据, 并采用统计分析等工具处理数据, 明确了读者对图书馆资源的需求和读者满意度等影响因素, 并就此对图书馆借阅管理作了相关的分析。研究结果显示, 优化借阅流程、提供个性化服务, 增强图书馆藏书的丰富性, 提高图书馆的服务质量等措施可以提高读者的需求满足度, 进而极大地提升图书馆的借阅量, 提升图书馆的社会服务水平。

## 关键词

读者需求满足度; 图书馆借阅管理; 服务质量; 借阅策略; 社会服务水平

## 1 引言

图书馆, 作为信息化时代社会知识和信息的重要流通平台, 其服务质量及借阅管理不仅直接影响着读者的需求满足度, 也在一定程度上塑造了图书馆本身的社会价值和地位。读者的需求满足度无论是对图书馆的资源配置、服务方式还是藏书百态等方面都产生着深远影响。因此, 关注并提升读者的需求满足度成为图书馆借阅管理至关重要的一环。就此, 本研究以读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响为核心问题进行了深度考察与研究, 其研究结果以及所得出的

优化策略, 对于各级图书馆的借阅管理工作, 尤其是如何引导和满足读者需求环节, 具有很大的参考价值。

## 2 图书馆借阅管理现状及其问题

### 2.1 图书馆借阅管理的现状

近年来, 图书馆作为知识传播和信息服务的重要场所, 其借阅管理逐渐受到越来越多的关注<sup>[1]</sup>。截至目前, 图书馆借阅管理涉及多个方面, 包括借阅流程的设计与优化、借阅系统的技术支持以及读者服务的改进等领域<sup>[2]</sup>。现状显示, 中国大多数公共图书馆在馆藏资源的管理与利用、借阅系统的信息化建设、读者的借阅行为监测等方面发展较为迅速, 但仍面临一些需要解决的问题。

许多图书馆已实现了借阅系统的自动化和信息化, 通

【作者简介】刘君龙(1982-), 男, 中国吉林长春人, 本科, 馆员, 从事图书资料研究。

过自助借还书系统、RFID图书管理技术等手段,提高了借阅效率和借阅体验。该系统实现了图书流通的实时跟踪与管理,极大方便了读者借还书的过程,并减轻了图书管理员的工作负担。一些图书馆还引入了云计算和大数据分析技术,利用数据分析优化藏书结构和读者服务,满足不同群体的需求。

图书馆在借阅管理中也积极推进读者服务创新,借助互联网平台建立了线上借阅系统和移动图书馆APP,读者可以通过互联网随时查询馆藏资源、预约图书、续借图书,甚至可以在线阅读部分电子书。这种便捷的服务模式极大地提高了读者的满意度和使用率。

当前的借阅管理现状也存在一些不足。例如,部分图书馆在信息化建设和技术应用方面仍比较薄弱,系统稳定性和用户体验方面有待提升。有些图书馆的馆藏资源更新速度较慢,无法满足某些读者对新书与专业资料的需求。

## 2.2 图书馆借阅管理面临的问题

在图书馆借阅管理过程中,存在多个问题需要解决。借阅流程烦琐,传统借书程序复杂,影响了读者的借阅体验。图书更新速度缓慢,无法及时满足读者对新书的需求,导致读者兴趣下降,借阅量减少。馆藏资源种类单一,难以满足不同读者的个性化需求,同质化现象严重。信息系统建设滞后,无法支持高效的信息检索和推荐服务,使得读者在寻找所需书籍时耗费过多时间和精力。馆员服务态度和专业素养有待提升,不少读者在借阅过程中遭遇服务质量问题,影响了图书馆的整体形象。图书保护措施不力,部分借阅书籍损坏严重,影响了其他读者的使用体验。这些问题显著影响了图书馆借阅管理的效率和服务质量,需要引起广泛重视并积极解决。

## 2.3 对图书馆借阅管理问题的分析

图书馆借阅管理存在若干问题,包括借阅流程烦琐、藏书更新不及时、个性化服务不足、读者反馈渠道不畅等。这些问题直接影响了读者的满意度和借阅率。借阅流程的烦琐常导致读者在办理借阅手续时耗费大量时间和精力,降低了借阅意愿。藏书更新不及时使得读者需求难以得到有效满足,热门书籍供应不足,导致资源利用率低下。个性化服务的不足限制了图书馆根据不同读者需求提供有针对性的服务,减弱了读者与图书馆的互动。读者反馈渠道的不畅则使得图书馆无法及时了解和响应读者需求,无法有效改进服务质量。这些问题对图书馆借阅管理构成了较大的挑战,需要通过科学分析和合理改进予以解决。

# 3 读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响

## 3.1 读者对图书馆资源的需求

图书馆作为社会知识和信息的重要载体,其资源的质量和服务水平直接影响读者的需求满足度。读者对图书馆资源的需求多样且不断变化,主要包括对文献资源的获取

需求、对信息资源的多样化需求以及对服务环境的多元化需求。

文献资源的获取需求是读者最基本的需求。读者希望图书馆内能够提供丰富且及时更新的各类文献资源,包括书籍、期刊、报纸以及电子资源等。这不仅涉及资源数量的增加,还要求图书馆具备较高的选书质量和更新频率,以便读者能够通过借阅和查阅获得最新的学术和信息资料。

信息资源的多样化需求也是读者的主要关注点之一。在信息化高度发展的背景下,读者不仅局限于传统的纸质文献,对数字化、网络资源的需求日益增长。读者期望图书馆能够提供电子书籍、在线数据库、多媒体资源等多种形式的信息产品,以满足不同的学习、研究及工作需求。图书馆需要不断扩充和完善其数字资源库,提高信息资源的可及性和使用便利性。

服务环境的多元化需求也值得关注。读者不仅仅需要物理上的资源,更期望在图书馆获得一个良好的学习和信息查询环境。这包括安静舒适的阅读空间、便捷高效的检索系统、友好的使用界面以及专业的指导和咨询服务。一个良好的服务环境能够显著提升读者的满意度和使用体验,进一步推动图书馆服务质量的提升。

总而言之,读者对图书馆资源的需求是多层次、多方面的,包括文献资源的获取需求、信息资源的多样化需求以及服务环境的多元化需求。只有全面理解和满足这些需求,才能有效提高读者的需求满足度,进而促进图书馆借阅管理的优化和提升。

## 3.2 读者需求满足度的测量

读者需求满足度的测量通常通过问卷调查和访谈等方式进行。问卷设计应涵盖读者对馆藏资源丰富性、借阅便捷性、服务质量及个性化服务等方面的满意度评价<sup>[1]</sup>。具体问题可以包括读者对所借图书的可得性、借阅流程的顺畅度、图书馆工作人员的服务态度、图书资源的更新速度等。数据收集后,采用量化统计分析方法,如使用Likert五级评分法,将读者的满意度转化为具体分值,并对不同满意度因素进行相关性和回归分析。通过对数据的分析,可以发现影响读者需求满足度的关键因素和提升空间,从而为图书馆借阅管理提供科学依据和改进方向。这类测量方法不仅有助于了解读者的真实需求,还能够为优化借阅服务提供有效的数据支持。

## 3.3 读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响分析

研究表明,读者需求满足度直接影响图书馆借阅管理的效果。高需求满足度可以增加读者的黏性和满意度,从而提升借阅频率和图书馆的使用率。通过调查发现,读者满意度受到多个因素的影响,包括图书馆资源的丰富性、借阅流程的便捷性、个性化服务的提供等。这些因素不仅提高了读者的借阅体验,还促进了资源的高效流通。读者需求得不到满足则可能导致借阅量的下降,进而降低图书馆的整体运

营效能。提升读者需求满足度对优化图书馆借阅管理至关重要。

## 4 优化图书馆借阅管理提升读者需求满足度的策略

### 4.1 优化借阅流程

优化借阅流程对于提高读者需求满足度至关重要。从借阅流程的简化和便利化入手，可以有效提升读者的借阅体验，进而满足其对图书资源的需求。就借阅流程优化而言，图书馆应引入现代化的图书管理系统。这些系统可以通过自动化和智能化功能，简化图书借还流程，减少读者等待时间。自助借还设备的引入不仅提升了操作效率，还提高了读者自助服务的能力，减少了人工成本。

考虑到读者对效率的高度需求，图书馆需设立多种便捷的借阅渠道。例如，移动端应用程序的开发与应用，使读者能够在手机上完成图书查询、预约和续借等操作。通过推送借阅到期提醒、推荐新书等功能，读者的借阅体验得以进一步优化。线上便捷服务应与线下自动化系统结合，形成完整的服务链条，使读者无论是线上还是线下借阅，都能享受到高效的服务。

进一步来说，为了更好地满足不同读者群体的借阅需求，图书馆应根据读者反馈不断改进并完善借阅规则。例如，针对高频借阅用户，可以设置快速借阅通道，缩短其借还书时间；对于特殊读者群体，如老年人和残疾人，则提供个性化的帮扶措施，确保他们能够顺利完成借阅过程。

优化流通服务的图书馆还需加强工作人员的培训，增强服务意识和业务技能。通过优化服务流程和提升服务质量，图书馆能够更高效地满足读者的需求，从而提高其整体服务水平。

### 4.2 提供个性化服务

在提升图书馆读者需求满足度的过程中，提供个性化服务是一个关键策略。个性化服务可以通过了解读者的个体需求和偏好，进而使服务更加贴近读者。例如，图书馆可以采用电子化手段，建立读者个性化档案，通过记录每个读者的借阅历史、兴趣爱好以及阅读习惯，来精准地推荐合适的书籍和资源。通过数据分析和挖掘技术，图书馆能够了解读者的特定需求，从而实施更具针对性的服务。

另外，个性化服务还可以体现在提供定制化的咨询服务和读者活动上。例如，图书馆可以设置专门的咨询服务台，由专业馆员根据读者的具体问题和需求提供个性化的帮助。

图书馆可以定期举办读者讨论会、读书分享会等活动，借此搭建读者交流的平台，促进读者与图书馆之间的互动。

通过提供个性化的图书馆服务，不仅能提高读者的满意度和需求满足度，还能增加读者的黏性和忠诚度，进而提升图书馆总体服务水平和社会影响力。个性化服务作为现代图书馆服务的一个重要发展方向，为图书馆应对快速变化的信息需求提供了新的路径。

### 4.3 增强图书馆藏书的丰富性

图书馆须通过多途径丰富藏书以满足读者的多样化需求。应建立动态更新机制，定期根据读者需求分析和阅读趋势补充新书，引进适应社会技术发展的电子书资源。馆际合作与资源共享也是提升藏书丰富性的有效策略。通过与其他图书馆、出版社及学术机构的合作，扩大资源获取范围，丰富馆藏内容。应重视读者反馈，设置意见箱等渠道，依据读者建议进行书目调整。通过这些措施，图书馆将更好地满足读者的信息需求，提高借阅服务的质量。

## 5 结语

本研究通过深度探讨和研究了读者需求满足度对图书馆借阅管理的影响，其结果确认了优化借阅流程、提高图书馆服务质量、丰富图书馆藏书等举措能有效提高读者需求满足度，从而极大地提升图书馆的借阅量。然而，本研究在研究对象的选择上存在局限性，仅针对某些类型的公共图书馆进行了研究，不能全面反映所有图书馆的情况。同时，本研究也存在数据量不够大，样本选择可能存在偏见等问题。未来的研究可以在此基础上，扩大研究范围，引入更全面和详细的数据，以期得出更有普遍性的结论。本研究的成果意味着图书馆在借阅管理上需注重满足读者需求，以提供个性化服务和优化藏书资源等方式提高工作效率和服务水平。这为图书馆管理者在制定借阅策略中关注读者需求，进一步提升图书馆的参考价值，提供了重要的参考指导。未来，本研究的结论及应用场景有待进一步拓宽和深化，以期进一步激发图书馆在读者需求满足度提升上的巨大潜力，进一步提高图书馆的社会服务水平。

### 参考文献

- [1] 冷梅冬.图书馆读者借阅服务的优化研究[J].参花:上,2021(3).
- [2] 甘生梅,肖刘洁,顾慧.高校图书馆书库管理与读者借阅服务思考[J].重庆电力高等专科学校学报,2022,27(1).
- [3] 刘坤.高校图书馆书库管理与读者借阅服务研究[J].市场调查信息:综合版,2021(12).