

基于读者满意的高校图书馆服务补救研究

王洋生

青海民族大学 青海 西宁 810007

[摘要] 图书馆服务质量与读者满意度密切相关。在服务过程中，读者可能因为对图书馆服务的期望与感知不一致而产生不满情绪，进而导致抱怨行为。如果在图书馆管理中能够有效地识别这些抱怨并采取适当的补救措施，将有助于降低图书馆的顾客抱怨率，提高顾客满意度。

[关键词] 读者满意度；图书馆服务质量；顾客抱怨；服务补救

[中图分类号] G641 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1647-9324(2023)-0061-03 **[收稿日期]** 2022-06-26

随着信息技术和社会经济文化的发展，市场竞争日益激烈。目前我国高校图书馆已经逐步从传统的图书借阅转向以信息咨询、知识检索为主的多元化经营模式，以满足读者深层次、个性化、多样化和多渠道的信息需求。

一、当前高校图书馆存在问题现状

随着经济社会的发展，读者对高校图书馆的服务质量要求越来越高，且已逐步从单纯的文献借阅延伸至信息咨询、知识检索等多层次的深层次服务。因此，要想赢得读者的青睐，必须提高图书馆服务质量。但是高校图书馆的服务是由众多员工和读者共同完成的，由于不同人员对知识理解能力、认知水平、职业素质等存在差异，不可避免地会产生误差。当读者对图书馆提供的服务不满意时，就会将不满情绪发泄到图书馆及工作人员身上。当产生顾客抱怨后，如何采取有效措施来避免顾客抱怨以及妥善处理顾客抱怨已成为图书馆管理者关注的重点问题之一。国内学者对此已经做了一些研究工作，主要是将图书馆服务质量作为分析图书馆管

理中存在问题的一个重要因素之一。但对于如何从理论上揭示出造成顾客抱怨及处理顾客抱怨与读者满意度之间联系尚未进行深入研究。

二、补救方案和原则

图书馆服务补救是指通过恰当的措施，及时地处理服务过程中出现的问题，并及时采取补救措施，从而提高顾客满意度和忠诚度的一种营销策略。文献中对图书馆服务补救有一些研究，主要集中在服务补救的概念、特点及发展阶段等方面。文献[1]指出传统服务质量改进理论侧重于提高顾客满意度和忠诚度，而忽视了顾客抱怨的管理，并指出图书馆要减少顾客抱怨，提高顾客满意度。文献[2]指出影响顾客满意的因素有多种形式。其中一种是因为信息不对称而引起的期望与实际感知之间的差异。文献[3]认为：“现有研究从不同方面研究了图书馆服务质量以及读者投诉情况，并从宏观角度提出了读者满意度、抱怨管理及补救等问题”。综上所述，本文在文献[1]和[2]的基础上，针对图书馆服务质量与读者投诉和抱

怨之间相关性进行理论研究及实证分析。

三、补救措施分析

顾客抱怨是顾客对其所购买的产品或服务不满意，并且采取一种负面的表达方式，这种不满通常会导致顾客采取相应的行动。一般情况下，顾客抱怨是顾客对其所购买的产品或服务不满意，但在一定程度上却有可能是对企业服务质量的一种评价。图书馆作为为读者提供信息服务的机构，读者满意与否直接影响着图书馆的生存与发展。因此，有效识别和分析顾客抱怨可以更好地为图书馆提升服务质量提供参考依据。研究发现：当用户产生抱怨时，其需求未得到满足时会产生愤怒和沮丧等负面情绪；当用户没有得到满意结果时可能会产生愤怒、失望、不满、恼怒等情绪；在这些情绪支配下，用户可能会采取相应的行动，如投诉、抱怨和攻击等；如果图书馆能够积极进行处理并给出合理解释和补救措施，那么就会获得用户的信任和支持。因此需要对图书馆顾客抱怨行为进行管理。

四、顾客抱怨处理流程及模型构建

由于服务具有不确定性，服务失误是不可避免的。顾客抱怨作为一种管理现象，往往与服务质量有着密切的关系。然而，图书馆是服务性行业，对读者来说，图书馆的价值在于其提供了信息资源的获取渠道和知识更新途径；而对图书馆管理者而言，由于信息不对称和知识能力有限，很多情况下难以发现并解决服务中出现的问题。因此高校图书馆要想从根本上提高服务质量就必须从读

者的抱怨入手进行补救。而读者的抱怨并非偶然发生的，它体现了读者对图书馆服务质量要求与期望之间的矛盾。如果能将这种矛盾化解在初始阶段是最好不过的了。下面将结合顾客抱怨发生前、发生时和发生后对读者满意影响程度对上述流程进行分析和说明。

五、图书馆顾客抱怨的类型与识别

研究表明，当顾客遇到问题时，他们首先会想到“我能做什么”，而不是“我会做什么”。当他们感到沮丧、愤怒和沮丧时，很可能会感觉“这是不公平的”或“这是不能忍受的”。图书馆作为一个为读者提供信息服务的机构，虽然从某种程度上来说与企业一样存在着竞争，但是其内部的竞争非常有限，真正能对读者造成影响和冲击的往往是图书馆本身。当图书馆面对不同需求和层次的读者时会遇到各种类型的抱怨，这些抱怨可能在某个或某些方面是合理的或者不合理。可以从以下几个方面识别读者对图书馆服务的抱怨：①对服务提供方表现出不满；②向图书馆提出问题要求解决；③将问题向上反映；④抱怨不能得到有效处理。图书馆可通过分析读者对问题、需求、建议或反应所表达出的情绪以及他们选择这些方式来识别他们抱怨背后反映出的关键需求和期望。

六、补救措施的制定及实施

顾客抱怨是一种消极情绪，如果管理得当，对图书馆来说是一个可以预防和处理的。在图书馆服务中，员工对于出现的问题需要及时加以解决，通过交流了解到顾客

对问题产生的原因；管理者可以根据错误原因制定补救措施。一旦发现错漏或不满，在最短时间内解决问题、弥补错误以及表达歉意就显得非常重要。补救措施的制定应该先确定顾客抱怨类型，然后对不同类型顾客提出不同的补救方案。比如，对于新顾客可以采用非正式服务补救措施来使其满意；对于老顾客则可以通过正式服务补救来满足他们的要求。如果失败了的话，就需要从错误原因和自身出发寻求解决途径；如果是由于服务人员失误造成的失败而非馆员责任的话，可以通过培训提高馆员素质。

七、总结

面对图书馆日益激烈的市场竞争，高校图书馆管理者应正视图书馆服务质量与读者满意度之间的关系，充分重视读者满意度的作用，将提高顾客满意度作为衡量图书馆服务质量的重要指标。首先应加强图书馆各部门之间的合作，为提高读者满意度奠定基础。其次要加强对服务补救理论的研究和实践探索，通过有效地进行服务补救来改善顾客满意。最后还应加强对抱怨管理工作的重视，及时解决抱怨，降低顾客抱怨率。本文构建了基于读者满意度的高校图书馆服务补救模型，通过对某高校图书馆顾客投诉处理过程进行分析，发现目前图书馆服务补救中存在的问题。因此今后研究应注重以下几个方面：①加强对服务补救理论和实践研究；

②重视读者抱怨与其价值感知之间的关系；③分析各类顾客抱怨类型并找出原因；④提高图书馆员技能与素质；⑤加强馆际合作和信息资源共享。本研究局限之处在于所采用实证方法较少且样本量较小，这使得本研究结果只具有一般性意义而非适用于所有图书馆服务。

参考文献

- [1] 梁剑 . 疫情背景下高校“云课堂”在线教学相关问题的研究分析 [J]. 中国多媒体与网络教学学报 (下旬刊) , 2020 (6) : 43-45.
- [2] 雷舒雅 . 新冠疫情背景下高校在线直播教学的问题与对策分析 [J]. 现代商贸工业, 2020 (17) : 32-33.
- [3] 赵亦可 . 新型冠状病毒肺炎疫情背景下的图书馆线上服务探析 [J]. 洛阳理工学院学报 (社会科学版) , 2020 (2) : 92-96.
- [4] 程丞 . 新冠肺炎疫情下的图书馆公共卫生防疫工作新思考 [J]. 图书馆研究与工作, 2020 (4) : 10-13.
- [5] 沈丽燕 . 后疫情时代高校教师教育信息化高效培训路径探索与应用分析—疫情防控期间 C9 高校教师教育信息化培训探析 [J] 中国教育信息化, 2021 (4) : 62-67.

Research on remediation of university Library Service based on

reader satisfaction

Yang-sheng wang

Qinghai Provincial People's Hospital, Xining, Qinghai Province
810007

Abstract: Library service quality is closely related to readers' satisfaction. In the process of service, readers may be dissatisfied because of the inconsistent expectation and perception of library service, which leads to complaining behavior. If these complaints can be effectively identified and appropriate remedial measures are taken in the library management, it will help to reduce the customer complaint rate of the library and improve customer satisfaction.

Key words: reader satisfaction; library service quality; customer complaint; service remedy