DOI:10.16384/j.cnki.lwas.2019.11.002

精准视域下我国贫困地区公共图书馆服务质量实证研究*

杨嘉骆

摘　要　贫困地区经济社会发展水平较低，公共文化供给服务严重滞后。本文以贫困地区公共图书馆读者为研究对象，将 LibQUAL＋™加以修正后对读者展开调查，对贫困地区公共图书馆服务质量进行总体和差异分析，精准了解其服务质量现状及不足，并根据调研结果提出落实政策执行、注重优化供给、鼓励创新模式等外部性帮扶策略以及保障基础服务、关注差异服务、建立反馈机制等内生性发展策略与建议。

关键词　贫困地区；公共图书馆；服务质量；精准扶贫；帮扶；LibQUAL＋™

分类号　G252

本文引用格式

杨嘉骆. 精准视域下我国贫困地区公共图书馆服务质量实证研究[J]. 图书馆工作与研究，2019(11)：11-17，57.

由于自然地理、气候条件、历史因素等问题，贫困地区经济社会发展水平较低，公共文化供给服务严重滞后。为提升贫困地区公共图书馆建设水平，保障贫困地区群众基本文化权益，近年来国家出台了一系列相关扶贫政策，如《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》[1]《“十三五”时期贫困地区公共文化服务体系建设规划纲要》[2]等。国家实施的一系列外部性的帮扶行动在一定程度上改善了贫困地区公共图书馆服务能力和水平，但贫困地区公共图书馆要得到长足与健康的发展，公共图书馆内生能力的提升不可忽视，而最直接体现内生能力强弱的有效视角便是服务质量。

上世纪八十年代末已有学者开始关注贫困地区图书馆研究，主要围绕贫困地区图书馆发展现状、财政保障、人才队伍建设、数字化服务等方面进行研究，且多以描述性研究为主，缺少足够的实证研究，关于贫困地区图书馆服务质量的实证研究基本空白。因此，笔者试图从读者的角度通过实证研究考察评价贫困地区公共图书馆的服务质量，精准了解与分析贫困地区整体以及各层级公共图书馆服务质量状况及不足，为外部精准贫困帮扶和提升内在服务水平提供参考依据。

1　调查分析

1.1　研究方法

本文调查问卷设计以 LibQUAL＋™量表[3]为基础，参考了施国洪等[4]图书馆服务质量的调查项目，并结合贫困地区公共图书馆的实际服务情况，加入了专家意见修改而成。问卷共设计了 4 个服务层面 25 个指标。4 个服务层面包括：图书馆环境(6 个指标)、图书馆服务效果(9 个指标)、图书馆员(5 个指标)和信息获取(5 个指标)，由读者对各项指标的期望值、感受值和容忍值进行评分。

通过算术平均法计算出每个指标的期望值、感受值和容忍值，在此基础上，对每个服务层面对应指标的分值进行算术平均，得出每一

* 本文系 2016 年度文化部文化艺术研究项目“贫困地区公共图书馆服务体系研究”(项目编号：16DH70)研究成果之一。

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

服务层面的总体期望值、感受值及容忍值，最后计算出每一服务层面服务优越度（＝感受值－期望值）、服务满足度（＝感受值－容忍值）和服务容忍度（＝期望值－容忍值）。

读者期望值和容忍值之差就是“可容忍区”；读者感受值在可容忍之内，说明对此服务是可以接受的，可容忍的；读者感受值在“可容忍区”之外，低于可接受的最低服务水平，说明读者对此服务是不满意的；读者感受值在“可容忍区”之外，高于理想的服务水平，表明提供的服务高于读者的期望值。

1.2 问卷基本情况

贫困识别是研究的基础。我国扶贫工程中对于贫困的识别认定主要因素是家庭人均纯收入（2013 年贫困线为 2300 元，2017 年贫困线为 2954 元）和“两不愁三保障”。这两方面未达到标准的被认定为贫困[5]。综合考虑国家对外公布的近 3 年全国各省（自治区、直辖市）的 GDP 排名、每个省（自治区、直辖市）中各城市的 GDP 排名，以及《中国农村扶贫开发纲要（2011－2020 年）》中载明的六盘山区、秦巴山区等连片特困地区和未列入连片特困地区的国家级扶贫工作重点县和贫困村的情况[6]，在全国范围内选定了宁夏、云南、贵州、陕西等省的特定范围的贫困地区作为问卷发放区域，并请以上贫困地区的公共图书馆协助发放问卷。问卷通过网络形式（问卷星）发放，共回收有效问卷 383 份。

运用软件工具得到了此次问卷基本信息统计情况，其中省份调查项：宁夏占比59.01%、湖南 10.44%、广东 8.88%、云南9.66%、陕西 2.61%、黑龙江 8.62%、贵州0.78%，性别调查项：男性占比为 42.04%、女性 57.96%，文化程度项：初中及以下占比10.18%、高中 15.41%、专科 24.54%、本科 44.39%、硕士 5.22%、博士 0.26%，年龄项：18 岁以下占比 4.96%、19－25 岁 11.23%、26－45 岁 62.40%、46－60 岁 20.10%、61 岁以上1.31%，身份或职业项：公务员占比8.09%，企事业单位管理人员 28.98%、专业技术人员11.49%、商业服务人员 3.13%、军人 0.26%、教师 8.09%、学生 8.09%、工人 2.35%、农民2.87%、农民工 0.78%、自由职业待业11.49%、离退休人员 3.15%、其他 11.23%。

1.3 服务质量分析

1.3.1 总体分析

表 1 贫困地区公共图书馆整体服务质量均值测评表（4 个服务层面）

服务层面	期望值	感受值	容忍值	服务优越度（＝感受值－期望值）	服务满足度（＝感受值－容忍值）	服务容忍度（＝期望值－容忍值）
图书馆环境	4.51	4.46	4.37	－0.05	0.09	0.14
图书馆服务效果	4.33	4.29	4.11	－0.04	0.18	0.22
图书馆员	4.48	4.46	4.41	－0.02	0.05	0.07
信息获取	4.44	4.30	4.33	－0.14	－0.03	0.11

从表 1 可见，图书馆环境、图书馆服务效果、图书馆员均在“可容忍区”，意味着读者对以上三大服务层面的服务没有表现出不满意；由于三大服务层面服务的服务优越度数值均为负数，同时说明三大服务层面的服务总体并未给读者带来超预期的惊喜。信息获取在“可容忍区”之外，其感受值低于容忍值（服务满足度为负数），意味着信息获取已让读者忍无可忍。

另外，此次调查结果显示读者对贫困地区公共图书馆四大服务层面的感受值测评分较高，探究其原因：一方面与贫困地区读者视野狭隘有一定关系，对于我国贫困地区百姓来说，“贫困文化”[7]无形地影响着他们。因先天教育不足以及后天教育缺乏，他们知识匮乏、视野较为狭隘，难以走出“自我藩篱”，往往选择性地安于现状，以致于他们不太关注自身内在文化需求，对公共文化的供给要求并不高；

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

同时又因经济条件限制，他们很少真正走出去，难以接触或体验到发达地区公共图书馆优质的服务，没有产生过强烈对比，因此他们主观性认为贫困地区公共图书馆整体服务质量良好。另一方面，近年来公共图书馆服务体系建设向贫困地区倾斜，如贫困地区百县万村综合文化服务中心示范工程、文化信息资源共享工程、农家书屋工程等，推动了更多的政策、资金和项目流向贫困地区，贫困地区的图书馆服务较之前有了很大提升。

表 2　贫困地区公共图书馆整体服务质量均值测评表(25 个指标项目)

	指标项目	期望值	感受值	容忍值	服务优越度(＝感受值－期望值)	服务满足度(＝感受值－容忍值)	服务容忍度(＝期望值－容忍值)
图书馆环境	1. 选址合理，交通便利	4.54	4.46	4.35	－0.08	0.11	0.19
	2. 提供安静空间，是适合学习的地方	4.58	4.49	4.41	－0.09	0.08	0.17
	3. 桌椅、书架布置、温度、照明情况	4.51	4.47	4.39	－0.04	0.08	0.12
	4. 馆内各个书库和阅览室的分布合理	4.50	4.47	4.37	－0.03	0.10	0.13
	5. 馆内方位指引和各种标识的设置清晰	4.53	4.48	4.37	－0.05	0.11	0.16
	6. 馆内有为交流学习而设的社交空间	4.42	4.42	4.34	0.00	0.08	0.08
图书馆服务效果	7. 馆内免费使用计算机、WIFI、上网等	4.45	4.45	4.35	0.00	0.10	0.10
	8. 文献资料复制服务(包括复印、打印)	4.33	4.32	4.26	－0.01	0.06	0.07
	9. 用户自助服务(如利用智能借还书、查询书目等)	4.42	4.34	4.31	－0.08	0.03	0.11
	10. 图书馆讲座、培训、阅读推广等活动	4.45	4.42	3.85	－0.03	0.57	0.60
	11. 儿童与青少年文化体验区	4.45	4.41	4.37	－0.04	0.04	0.08
	12. 文化休闲娱乐服务	4.13	4.16	3.90	0.03	0.26	0.23
	13. 图书馆延伸服务(包括汽车图书馆等)	4.25	4.25	4.10	0.00	0.15	0.15
	14. 便民服务(如雨伞、餐饮、停车等)	4.23	4.21	4.08	－0.02	0.13	0.15
	15. 用户个性化服务(主动推荐、自主定制等)	4.23	4.05	3.90	－0.18	0.15	0.33
图书馆员	16. 对用户意见与建议的回复或改进	4.39	4.39	4.36	0.00	0.03	0.03
	17. 对用户个人私隐信息的保护	4.49	4.48	4.45	－0.01	0.03	0.04
	18. 馆员对您保持礼貌、亲切的态度	4.51	4.50	4.42	－0.01	0.08	0.09
	19. 馆员了解您的需求，可快速回答问题	4.50	4.49	4.39	－0.01	0.10	0.11
	20. 馆员有能力回答问题，解答是可靠的	4.50	4.46	4.40	－0.04	0.06	0.10
信息获取	21. 您能获得所需的纸质资源(如图书、期刊、工具书等	4.49	4.45	4.42	－0.04	0.03	0.07
	22. 显示“在架”图书的可获得性	4.45	4.43	4.41	－0.02	0.02	0.04
	23. 您能获得所需的数字资源(如数据库，电子图书等)	4.42	4.41	4.40	－0.01	0.01	0.02
	24. 图书馆网站能让您获取所需信息	4.42	4.38	4.39	－0.04	－0.01	0.03
	25. 现代化的设备(如自助借还书机)让您容易处理资源(借书、还书等)	4.40	3.82	4.05	－0.58	－0.23	0.35

从表 2 可见，(1)期望值。读者期望值较高的多为图书馆基础服务指标，读者期望值较低的多为个性化服务指标。(2)感受值。读者现阶段感知所在地公共图书馆的“现代化设备”“个性化服务”“休闲娱乐服务”整体水平较低。(3)容忍值。贫困地区读者对“个人信息保护”和“馆员服务态度”有一定的底线要求，且对多元化个性的服务宽容度较高，没有强烈的要求。(4)服务优越度。休闲娱乐服务的优越度测评分为正值，说明它给读者带来了惊喜，与读者对它很低的期望有很大关系；其余指标的优越度测评分为零或负值，未给读者带来惊喜。(5)服务满足度。读者对“网站信息的可获得性”“现代化设备的便利性”这两个指标项目已到了无法忍受的程度，产生了抱怨。

根据马斯洛的需求层次理论，人类的需求从低到高的 5 个层次为：生理需求、安全需求、社会需求、尊重需求和自我实现需求。信息需

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

求均存在于每个层次中，但是当人的需求处于较低层次时，其信息需求较低；当人的需求处于更高层次，其信息需求的水平就越高。贫困地区百姓因自身文化基础薄弱，对信息的认知、获取、甄别、利用和开发能力也相对较弱。现阶段贫困地区公共图书馆读者最关心、最在意的还是基础信息服务，如安静空间、选址、标识设置、个人隐私保护、工作人员态度、纸质资源的可获得性等。最高层次“自我实现需求”强调“个性化”。多元化个性化服务属于较高层次的信息需求服务，故贫困地区公共图书馆读者对此需求不强。

“网站信息的可获得性”“现代化设备的便利性”两个项目让读者忍无可忍。这种冲突性在一定程度上反映出了目前这两个项目的供给远远没有满足读者需求，是亟需改善的项目。贫困地区公共图书馆，一方面应该根据读者实际需求和感受优化供给服务；另一方面，还应该关注供给结构及供给服务创新，通过其带动需求扩大，即通过着力加强公共文化服务的供给侧改革，进一步提高供给体系质量和效率，以实现对增强与开发读者更高层次信息需求的可持续性影响。图书馆通过双管齐下，科学满足与科学引导读者需求，进一步提升读者的获得感和满意度。

1.3.2 差异分析

表 3 贫困地区各层级公共图书馆服务质量均值测评表(4 个服务层面)

贫困地区各层级公共图书馆	服务层面	期望值	感受值	容忍值	服务优越度（＝感受值－期望值）	服务满足度（＝感受值－容忍值）	服务容忍度（＝期望值－容忍值）
省级公共图书馆	图书馆环境	4.64	4.60	4.50	－0.04	0.10	0.14
	图书馆服务效果	4.57	4.55	4.44	－0.02	0.11	0.13
	图书馆员	4.57	4.57	4.54	0.00	0.03	0.03
	信息获取	4.57	4.50	4.42	－0.07	0.08	0.15
地市级公共图书馆	图书馆环境	4.35	4.22	4.06	－0.13	0.16	0.29
	图书馆服务效果	4.08	3.96	3.88	－0.12	0.08	0.20
	图书馆员	4.29	4.21	4.13	－0.08	0.08	0.16
	信息获取	4.28	4.13	4.15	－0.15	－0.02	0.13
县级公共图书馆	图书馆环境	4.46	4.42	4.41	－0.04	0.01	0.05
	图书馆服务效果	4.18	4.15	3.86	－0.03	0.29	0.32
	图书馆员	4.47	4.48	4.41	0.01	0.07	0.06
	信息获取	4.37	4.12	4.36	－0.25	－0.24	0.01
乡镇（街道、社区）图书馆	图书馆环境	4.65	4.69	4.49	0.04	0.20	0.16
	图书馆服务效果	4.54	4.57	4.48	0.03	0.09	0.06
	图书馆员	4.68	4.70	4.53	0.02	0.17	0.15
	信息获取	4.62	4.66	4.40	0.04	0.26	0.22
村图书室（共享工程服务网点、农家书屋）	图书馆环境	4.26	4.31	4.07	0.05	0.24	0.19
	图书馆服务效果	3.87	3.97	3.63	0.10	0.34	0.24
	图书馆员	4.14	4.23	4.07	0.09	0.16	0.07
	信息获取	4.20	4.03	4.00	－0.17	0.03	0.20
民办图书馆	图书馆环境	4.17	4.08	4.00	－0.09	0.08	0.17
	图书馆服务效果	4.02	4.04	3.96	0.02	0.08	0.06
	图书馆员	4.13	3.97	4.03	－0.16	－0.06	0.10
	信息获取	4.00	4.10	3.97	0.10	0.13	0.03

注：以下将“乡镇（街道、社区）图书馆”简称为“乡镇级公共图书馆”，将“村图书室（共享工程服务网点、农家书屋）”简称为“村级公共图书馆”。

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

根据表3，从期望值测评结果来看，读者对省级、乡镇级公共图书馆的总体期望值较高，对村级公共图书馆、民办图书馆的总体期望值较低。省级公共图书馆大多位居省会城市，且作为一省范围内图书馆界的龙头，在公共文化服务体系中占据核心地位，当地百姓对其服务质量预期较高。贫困地区农村、乡镇人口比例大[8]。在乡镇、农村百姓中，学生是图书馆最主要的受众人群，但近年来农村学校逐渐减少，很多学生上移到乡镇寄宿制中心学校读书，乡镇级公共图书馆基本可位于学生活动区域范围内，故学生及学生家长对乡镇级公共图书馆具有一定的期望和要求。城市的街道、社区公共图书馆基本位于城市区域内公共图书馆服务体系的末端，具有很强的实用性和便利性，故当地百姓对其具有较高的期望。贫困地区村级公共图书馆长期处于馆舍简陋、设施陈旧、文献单一、工作人员专业性不强的境地，再加上其定位为最基层的图书馆，因此读者对它的期望较低。贫困地区经济基础薄弱，民办图书馆缺乏较好的市场环境的支撑，只处于起步发展阶段，呈现出数量少、规模小、效益差、层次低等特点，因此读者对其期望较低。

从感受值测评结果来看，贫困地区地市级、村级公共图书馆以及民办图书馆给读者的感受并不良好。贫困地区的地市级公共图书馆因组织及调配的能力较弱，其总分馆体系建设落后，还未实现发达地区地市级公共图书馆总分馆体系拥有的城乡一体、普遍均等、资源共享、通借通还等功能，因此，读者在地级市公共图书馆这个层面的文化获得感并不强。村级公共图书馆是最基层的公共图书馆，综合实力弱，读者对其感受较差，尤其是服务效果、信息获取两个层面。贫困地区的民办图书馆往往缺乏稳定的经费或收入来源，经营状况堪忧，馆舍建设、馆藏建设、设施设备以及人员专业化程度严重滞后，读者对其感受并不佳。

从服务优越度测评结果来看，贫困地区的基层图书馆（室）给读者带来了惊喜，究其原因，可能与国家近年来积极推出的文化信息资源共享工程、农家书屋等下沉式的文化惠民工程有很大的关系。文化信息资源共享工程依托各级公共图书馆、文化馆（站）等公共文化设施最大限度地实现了优秀文化信息资源在全国范围内的共建共享[9]，进一步推进了城乡公共文化服务均等化；农家书屋是政府推动乡村文化发展的重大工程，作为补充基层公共图书馆服务体系的重要手段之一，为农村文化事业发展发挥了阵地作用，农家书屋在一定程度上解决了农民“买书难、看书难、借书难”的问题[10]。国家积极推动各类优质文化资源向基层延伸，在一定程度上有效提升了基层文化服务机构设施的服务能力。

2 结论与建议

2.1 主要结论

（1）因受到视野狭隘主观因素与国家保障政策向贫困地区倾斜客观因素的综合影响，现阶段贫困地区读者认为贫困地区公共图书馆整体服务质量良好。

（2）现阶段贫困地区公共图书馆读者最关心、最在意的是基础信息服务，对个性化的高层次服务需求不强。贫困地区读者对信息的认知、获取、甄别、利用和开发能力较弱，其信息需求水平不高。

（3）现阶段“网站信息的可获得性”“现代化设备的便利性”两个项目让贫困地区公共图书馆读者忍无可忍，已产生了抱怨。

（4）现阶段读者对贫困地区省级、乡镇级公共图书馆的期望值、感受值、容忍值均较高，读者比较关注省级、乡镇级公共图书馆且感受佳。

（5）现阶段贫困地区地市级、村级公共图书馆、民办图书馆整体发展水平较落后，读者对其期望值不高其感受也不佳。

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

(6)现阶段贫困地区的基层图书馆(室)给读者带来了惊喜,国家积极推动各类优质文化资源向基层延伸,在一定程度上有效提升了基层文化服务机构设施的服务能力。

2.2 建议

2.2.1 **外部性帮扶策略**

(1)落实政策执行,实现普遍均等的图书馆服务。贫困地区读者因视野狭隘主观地认为所在地公共图书馆服务质量良好,主观性良好并不等同于客观性良好。面对贫困地区的"文化洼地",建设普遍均等的公共图书馆服务体系是文化扶贫的关键。推动贫困地区建成符合文化小康标准的覆盖城乡、便捷高效、保基本、促公平的公共图书馆服务体系离不开政策的有序引领和落实,一是贫困地区政府应积极出台并落实公共图书馆服务体系建设专项规划,为当地公共图书馆服务体系建设提供明确的目标要求和科学的引领指导;二是贫困地区的各层级政府应建立科学有效的政绩考核体系,将公共图书馆服务体系建设纳入目标管理体系,与其他重要工作一同部署,同步考核、奖惩管理;三是贫困地区各层级政府应建立公共图书馆服务体系建设协调机制和保障机制,统筹协调各部门共同推进各项公共文化建设工作。通过有效的政策引领和落实,更好地实现普遍均等的图书馆服务,不断丰富民众的文化生活与精神世界。

(2)注重优化供给,提升读者的获得感与满意度。根据此次调研,信息资源可获取性和现代化便利设备是现阶段贫困地区公共图书馆最显著且最亟需改善的指标项目,可见贫困地区公共图书馆基础性服务供给不足。国家应注重优化供给,进一步加大信息资源与现代化设备的供给力度,提升贫困地区读者的获得感与满意度。①共建共享增强信息资源可获取性。国家应加大文献资源购置经费向贫困地区的倾斜力度,同时鼓励与引导社会各界向贫困地区公共图书馆进行书籍捐赠;引导贫困地区公共图书馆积极发挥流动图书馆服务灵活方便的特性,形成辐射全区域的公共图书馆服务网络,不断提升公共图书馆文献信息资源的可获得性以及使用效率;在"全国文化信息资源共享工程"(2002年启动)、"数字图书馆推广工程"(2011年启动)[11]等现有数字文化建设工程的基础上,进一步整合与强化公共数字文化服务平台,积极拓展互联网服务新模式,如为读者提供"扫码看书""扫码听书""在线朗读""电子读报"等新型数字化服务。②加大专项经费投入增配现代化设备。便利化的现代设备在一定程度上可以有效增强用户黏性,国家应加大贫困地区公共图书馆设备采购专项经费拨付力度,确保县级以上公共图书馆能够按照《公共图书馆建设标准》中第十六条提及的"公共图书馆的技术设备包括电子计算机等12类"的要求配备现代化的技术设备;根据基层图书馆的实际需求适当为其配备电子计算机、网络设备、视听及音像控制设备等基础性的技术设备。

(3)鼓励创新模式,引导社会力量参与共建。贫困地区公共图书馆应积极探索社会力量参与公共图书馆建设新思路。公共图书馆引入社会力量共建,一方面可以优化资金配置和提升服务效能;另一方面可以更好地维护公民文化权益,保障公民对社会公共事务的参与权和监督权。政府应鼓励和引导贫困地区公共图书馆借鉴发达地区社会力量的创新发展举措,积极寻找与社会资本合作的事项、模式和机制,采取文教融合、文商融合、文企融合等方式,积极与学校、地产商、企业等各类社会机构合办分馆与合作开展活动,以财政小额投入撬动社会力量大额投入。政府还应在政策上引导和鼓励社会力量以捐赠形式参与公共图书馆建设,包括资金捐赠、志愿者服务等形式。政府推动并设立贫困地区"公共图书馆基金会",以实现社会捐赠的宏观管理、经费来源的有效拓展、捐赠活动的规范管理以及捐赠行为的可持续发展的目的。扩大志愿者参与途径,鼓励贫困地区有志愿意向的青少年群体、社会

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

知名人士、专家学者等参与志愿服务。

2.2.2 内生性发展策略

（1）保障基础服务，有效满足读者刚性需求。贫困地区读者对公共图书馆最基础特性的指标项目期望相对较高，如安静空间、标识设置、工作人员态度与专业度、纸质文献的获取性等方面。各层级公共图书馆应该积极开展噪音管理与预防工作，如设置安静标识、注重减噪设计、增加绿植等；应该深入分析图书馆功能布局特点以及读者行走路线进行标识设计与设置，因地制宜地设置楼层总索引牌、分楼层索引牌、方向指示牌、功能空间名称标牌、室内馆藏示意图、安全指示标牌等，在设计和设置标识中遵循规范化、系统化、人性化等原则；应该积极通过培训、研讨会等形式努力提升工作人员思想道德素养、业务能力素养、沟通交流能力素养、学习能力素养以及创新服务能力素养，以人才队伍提升带动读者服务水平提升；通过借还系统书籍排名、问卷调查、走访座谈、读者意见簿等多种方式了解读者的阅读需求，根据读者需求采购纸质文献，同时加强关于图书科学合理分类、规范上架排架、及时整理错放架的管理以增加纸质文献的可获取性。

（2）关注差异服务，逐步提升读者服务精准性。注重精准服务是图书馆服务人性化的具体表现，是提高读者满意度和增强图书馆核心竞争力的有效手段。在考虑到省级公共图书馆（信息文化传播功能、文化阅读功能、信息资料保管功能等）、市级公共图书馆（公民终身教育机构、城市信息服务中心、地区特色文献中心等）、县级公共图书馆（县域内的公益文化机构、文化信息资源共享工程中心等）、乡镇村级图书馆（室）（学生课外教育中心、农业及农村信息服务中心）的各自定位的基础上，贫困地区各层级公共图书馆应充分结合其各自层级的受众读者人群的需求特点提供差异化精准服务；建议贫困地区各层级公共图书馆循序渐进，可以针对单个项目开展更为深入的关于不同年龄、不同学历、不同职业读者人群的差异化分析，挖掘不同类型读者用户的需求与行为，进一步提升读者服务的精准性，为贫困地区读者提供更加个性化、多元化、精准化的优质服务。

（3）建立反馈机制，促进形成良性循环发展态势。服务质量评价是一个连续动态测评过程。贫困地区各层级公共图书馆应该建立服务质量测评与反馈改进机制，定期开展服务质量测评与反馈改进工作，及时掌握读者评价与需求变化，增强信息沟通的互动性与信息传播的对称性，有针对性、动态地进行服务调整与优化。图书馆通过建立畅通的信息流动渠道以及规范的监督机制，循序渐进，促使形成良性循环发展态势，最终实现服务质量跨越式发展。

参考文献：

[1]中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定[EB/OL]. [2019-05-05]. https://baike.baidu.com/item/中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定/18940922?fr=aladdin.

[2]文化部等7部委联合印发《“十三五”时期贫困地区公共文化服务体系建设规划纲要》[EB/OL]. [2015-12-09]. http://politics.people.com.cn/n/2015/1209/c70731-27907466.html.

[3]韦福祥. 服务质量评价与管理[M]. 北京：人民邮电出版社，2005：142-144.

[4]施国洪，岳江君，陈敬贤. 我国图书馆服务质量测评量表构建及实证研究[J]. 中国图书馆学报，2010(4)：37-46.

[5]席晓攀. 贫困地区乡村旅游产业发展对策研究——以邯郸市魏县北杨庄村为例[D]. 邯郸：河北工程大学，2018.

[6]国家级贫困县[EB/OL]. [2019-01-06]. https://baike.baidu.com/item/国家级贫困县/2581610.

[7][美]奥斯卡·刘易斯. 桑切斯的孩子们：一个墨西哥家庭的自传[M]. 李雪顺，译. 上海：上海译文出版社，2014.

[8]第六次全国人口普查[EB/OL]. [2019-03-07]. https://baike.baidu.com/item/%E7%AC%AC%E5%85%AD%E6%AC%A1%E5%85%A8%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%99%AE%E6%9F%A5/5005655?fr=aladdin.

[9]熊春林，赵阳. 文化信息资源共享工程农民满意度调查研究——以湖南宁乡为例[J]. 图书馆，2016(8)：95-99，103.

（下转第57页）

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

模型研究[J].图书情报工作,2016,60(8):44-52.
[10]刘一梅."一带一路"视域下的高校图书馆发展探析[J].现代经济信息,2017(11):392-393.
[11]邱均平,田磊.我国高校图书馆个性化信息服务的调查与分析[J].图书馆工作与研究,2016(12):84-92.
[12]唐芳,史小仙.面向来华留学生的高校图书馆信息服务研究[J].常州大学学报(社会科学版),2014,15(5):136-140.
[13]李梅.高校图书馆"互联网+阅读推广"服务模式实现路径探析——以吉林大学图书馆阅读推广实践为例[J].图书馆工作与研究,2019(5):112-116.
[14]田丽梅.谈"一带一路"战略下的图书馆发展[J].图书馆学刊,2017,39(2):1-3,17.
[15]周定财.高等教育国际化背景下高校对外交流与合作的反思[J].当代教育科学,2015(5):37-40,43.
[16]黄长伟,陶颖,孙明.高校图书馆参与智库信息服务保障体系建设研究[J].图书馆工作与研究,2018(7):11-14.
[17]孟艳丽."一带一路"环境下中国与东盟国家数字图书馆主题共现可视化分析[J].图书馆工作与研究,2016(11):50-53.
[18]刘开娥.谈"一带一路"战略下的高校图书馆建设[J].传播与版权,2016(4):143-146.

作者简介:
孙 萍(1972—),女,馆员,宁夏职业技术学院图书馆,宁夏,银川,750021;
李晋瑞(1976—),男,副研究馆员,大连理工大学图书馆,辽宁,大连,116024。

Reflections on Developing Information Service for International Students in University Libraries under the Background of" One Belt, One Road"

Sun Ping, Li Jinrui

Abstract Through research on the practice experiences of information services of Ningxia Polytechnic Library for international students represented by the students of the Sultanate of Oman, this paper analyzes the information demand characteristics and service dilemma of international students in the process of using library resources and services, it puts forward corresponding countermeasures and suggestions.

Keywords " One Belt, One Road"; University library; International students; Information service; Reflection
Class Number G252

(上接第 17 页)

[10]王华祎,熊春林,刘玲辉,等.农家书屋信息化服务发展的SWOT分析及策略研究[J].图书馆工作与研究,2018(11):20-25.
[11]包宏伟,刘琳琳.黑龙江省县(区)级公共图书馆数字资源服务现状及发展对策[J].图书馆学研究,2015(14):75-78.

作者简介:
杨嘉骆(1986—),女,副研究馆员,广州图书馆,广东,广州,510623。

Empirical Study on the Service Quality of Public Libraries in Poverty-stricken Areas of China from the Perspective of Precision

Yang Jialuo

Abstract The level of economic and social development in poverty-stricken areas is low, and the provision of public cultural services is seriously lagging. This paper takes the readers of public libraries in poverty-stricken areas as the research target, investigates the readers with the amendment of the LibQUAL+™, analyzes the overall quality and differences of the public library services in poverty-stricken areas, understands its current situation and shortcomings. Based on the survey results, the paper proposes external assistance strategies, including fulfilling policy implement, emphasizing optimized provision, strengthening innovation mode. Besides, the paper proposes the internal development strategies, including insuring basic services, paying attention to differential services, establishing the feedback system.

Keywords Poverty-stricken areas; Public library; Service quality; Targeted poverty alleviation; Assistance; LibQUAL+™
Class Number G252

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net