

调查平台，调查结果的分析主要按照调查问卷的四大板块内容进行分析，即借阅服务、电子资源服务、网络服务、阅读推广服务。此次问卷的答案收集后经过对原始数据的筛选，针对高校图书馆的问卷回收了152份有效问卷。

1、调查问卷统计结果

(1) 高校图书馆的借阅服务

由问卷分析可知，高校图书馆借阅服务开展程度依次为：到馆借阅、网上续借、自助借还书机、在线阅读、打印和复制服务、利用光盘阅读。主要集中于到馆借阅、网上续借、自助借还书机等服务项目，而在线阅读、打印和复制服务、利用光盘阅读等服务项目开展程度较低。

通过进一步分析发现：一是各高等学校用户大部分利用图书馆进行借阅书刊、自习，利用图书馆查询信息，参加活动的学生人数较少。二是各高等学校用户在选择图书种类的时候绝大多数都是根据自己的兴趣，或根据所学专业，根据兴趣选择，随机选择的人数较少。三是认为图书馆藏书种类比较齐全，能满足大部分需求的人数有占绝大多数，极少数人认为不能满足需求。

(2) 高校图书馆的电子资源服务

由问卷分析可知，高校图书馆开展的电子图书借阅服务，馆内电子图书阅览服务开展最多，其次是在线阅览服务、在线借阅和还书服务，可发声的按键翻页的电子图书最少。

通过进一步分析发现：一是各高等学校用户使用频率最高的电子文献种类是电子期刊，影音文献的使用率最低。二是高等学校用户对图书馆电子资源的评价较多的是比较满意，种类有所欠缺但基本可以满足需求，少数用户认为部分需求不能满足。

(3) 高校图书馆的网络服务

由问卷分析可知，通过图书馆网站了解图书馆资源动态、查询书目信息、查询电子资源的人数均超过半数，其次是查询个人借阅记录信息，查询其他信息。

通过进一步分析发现：一是偶尔浏览图书馆网站的用户占半数，经常浏览的人数与一般不浏览图书馆网站的人数各占四分之一左右。二是用户主要利用高校图书馆信息检索查询馆藏的纸质与电子资源。三是高等学校用户了解图书馆数据库的主要渠道是通过图书馆宣传，其次是通过同学老师介绍、信息检索课等。四是高等学校用户大多不了解本校机构数据库。五是对图书馆参考咨询服务比较满意的人数占多半数。

(4) 高校图书馆的阅读推广服务

由问卷分析可知，高校图书馆开展讲座、读书沙龙、学术报告、征文活动较多，开展推荐阅读、读者选书活动、知识竞赛、真人图书馆等活动较少。通过进一步分析发现：高校图书馆用户参与度最高的活动是讲座，其次是学术报告、知识竞赛，再次是读书沙龙、征文活动、读者选书活动、真人图书馆等活动。大部分用户对图书馆的服务比较满意，对图书馆开展更多个性化服务有所期待。

2、存在的问题及分析

大部分的用户是根据兴趣选择资源，当前高校图书馆的馆藏资源还不能够满足用户的广泛需求，这不仅会影响所购图书的阅读率，也会影响用户对图书馆的评价和利用。

高校图书馆网络服务的发展不够完善，检索系统有部分不能个性化定制检索；大多数用户对于本校机构知识库不够了解。在信息技术快速发展的时代，创建开放式服务系统和虚拟馆藏资源的数字化图书馆已经成为必然趋势，图书馆现有资源想要得到充分利用，就需进行整合和深度开发。

高校图书馆参考咨询服务的开展情况并不理想，过半数用户不常使用；用户对信息服务的需求呈现多元化，需要获取更多的实用性和个性化的信息服务。

图书馆的阅读推广服务需要系统、持久而且多样化，如何做到设计和举办迎合各类型用户的活动、效果可以持续、并达到宣传图书馆的目的有一定难度。

基于调查提出的高校图书馆服务创新的发展策略

高校图书馆服务创新是传统服务的具体化和深入，最终目的是最大限度地满足读者的文献信息需求。高校图书馆要用“以人为本”的服务理念创新服务，提高服务质量，在创新中不断探索与超越，更好地发挥图书馆在高等学校教学、科研和人才培养中的作用，图书馆服务需要在服务理念、服务内容、服务方式等方面进行创新。

(一) 创新服务理念

以用户为中心，以需求为导向，是图书馆服务创新的首要理念。由于用户的需求是多层次的，因此图书馆服务创新要求为每位用户主动提供全面而多样化的服务，满足信息需求。同时应以用户需求为出发点，以积极探索用户潜在需求为抓手，重视对用户创造力的开发，为拓展创新服务的范围赋能。

(二) 运用PDA采购模式加强馆藏建设

馆藏的丰富与否以及资源建设情况是高校图书馆为