

# 浅议高校图书馆信息服务

## ——北京联合大学读者问卷调查分析

□ 齐秀霞 / 北京联合大学应用文理学院 北京 100191

**摘要:** 文章着重阐述了有关北京联合大学应用文理学院图书馆信息服务周问卷调查的目的和方法,详细汇总并分析了调查问卷,认为高校中小型图书馆提高信息服务的时效性和深层服务必须充分了解读者对信息的各种需求,以此为基础开展有针对性的服务,从而提高图书馆服务质量。

**关键词:** 高校图书馆, 信息服务, 问卷调查

DOI: 10.3722/j.issn.1673-2286.2009.05.007

进行读者调查活动是图书馆与读者进行沟通的重要渠道之一。对读者进行认真、深入的调查,了解读者的文献信息需求情况,把握读者利用图书馆的特点及现状,是图书馆及时适应读者需求变化,有针对性的提供信息服务的重要依据。

北京联合大学应用文理学院是北京联合大学一所分院,是北京市属院校,目前拥有本科教育、少数专科教育及研究生教育,学院现有教职员工425人,在校学生近3300人。学院图书馆现有馆藏54万册,并拥有学术期刊网、万方数据库、人大复印报刊资料、EBSCO外文数据库、书生之家等网络电子资源。面对如此多的读者和仅有的馆藏资源,如何在传统服务基础上开展图书馆的信息服务工作,如何使图书馆电子资源得到有效利用?读者对图书馆现有服务满意度如何?这一系列问题摆到每一位馆员面前。基于此,我们在全院范围内开展了图书馆信息服务状况的问卷调查活动。

### 1 调查方案的设计

#### 1.1 确定调查的目的

为了及时了解读者对图书馆信息资源的需求、对图书馆现有信息服务的满意度,查找出读者服务工作中存在的突出问题,进一步改进图书馆的信息服务工作,更好的为我院教学、科研服务,我馆于2008年10月中旬,

在全院开展了为期一周较大规模的抽样问卷调查,希望借此倾听读者心声,了解读者需求,以明确图书馆信息服务工作的方向,提高图书馆信息服务质量。

#### 1.2 确定调查的范围

本次调查共发放问卷调查表2203份,收回1841份,回收率达83.57%。问卷调查涉及学院学生读者总数(合计3354人)的1/2,具有一定覆盖面,同时,针对毕业班级设计了毕业论文提交使用问卷调查。

#### 1.3 确定问卷调查表

问卷调查表是调查活动的主要工具,其设计质量将直接影响到问卷的回复率及回答质量,因此,本次调查表设计了三个部分:调查说明、各部分问题及致谢部分,主要从读者使用资源的满意度、读者利用网上信息服务的情况、读者服务工作、电子阅览室服务等方面进行题目设置;采取了开放式和封闭式提问相结合的方式,设置单选题、多选题;同时,为扩大图书馆资源与服务的宣传力度,在部分题目后面设有友情提示框,例如:图书馆主页地址、了解图书馆购买的网络全文数据库、网上预约图书操作、与图书馆沟通交流渠道等问题。经过调查表的发放,被调查者对此做法表示赞同。

## 2 问卷调查表的发放与回收

调查问卷的发放工作较容易，通常采取各阅览室放置问卷，来馆读者登记并接受调查；也有采取集中时间在某地点零散发放问卷现场填写后回收的方法。前一种方式虽能保证调查问卷的答题质量，但需要较长时间来进行，同时会漏掉一部分读者的意见；后一种方式虽然可节约人力与时间成本，但是很难保证问卷的回收率。如何兼顾二者？在本次调查过程中，我们做了如下尝试：针对不同读者群体（学生、教师）采取分别发放与回收问卷调查表的方式。教师部分与各系教学秘书联系，学生部分则发动各系学生会主席来协助问卷调查表的发放与回收。效果非常好。

## 3 问卷调查的主要内容及汇总分析

在本次调查中，发放给专科、本科学生的问卷调查表总数为2203份，回收问卷总数为1841份。经过筛选，将空白、仅作答部分题目的问卷视做无效问卷排除在外，得到有效问卷总数为1823份。学生类的问卷调查表的回收率为83.57%；学生类问卷调查表的有效问卷比率为99.02%。以下仅对学生类型的问卷调查表进行统计分析。

### 3.1 接受调查的读者基本情况

在接受调查的读者中，专科生为205人，占调查者总数（1823人）的11.25%，本科生为1603人，占调查者总数（1823人）的87.93%。接受问卷调查的读者学历情况如图1所示，接受问卷调查的读者学科涉及理、工、文、历、经济、管理等各个类型，具体分布情况如图2所示。



图1 接受问卷调查的读者学历分配情况示意图

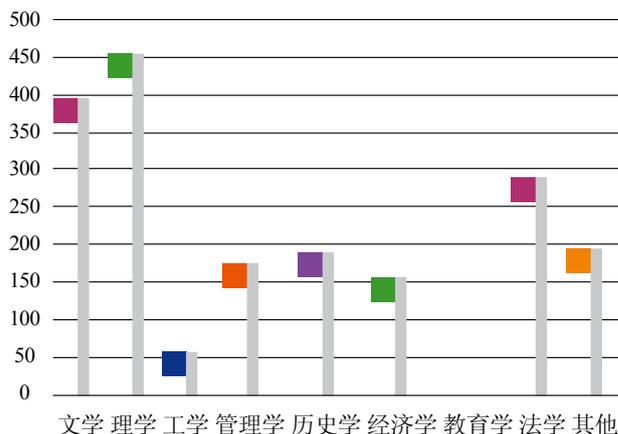


图2 接受问卷调查的读者学科分布示意图

### 3.2 对图书馆各项服务的满意度及策略分析

从调查结果来看，读者对图书馆各项服务的满意度较高，达到60%以上，这与我馆开展“迎评促建，服务师生”的各种活动分不开，在一定程度上调动了馆员为读者提供优质服务的积极性。下面分四方面展开来加以说明。

#### （1）资源利用满意度及应对策略

在资源利用方面共设置四个问题，如表1。其中，知道图书馆主页地址的读者有874人，不知道图书馆主页地址的读者有842人，近乎1:1的比例。但在获知主页地址途径这一问题中，占76.3%（总数为1823人）的读者做出回答。网络环境下，图书馆主页是图书馆对外服务的窗口，调查结果揭示出48.17%的读者是通过学院主页链接的方式获知，21.28%的读者是通过新生入馆教育的方式获知，极少数读者是通过咨询图书馆人员、图书馆讲座及宣传材料获知的。今后我们将在原有宣传途径基础上，采取发放彩页、简讯通报等形式进一步加大图书馆主页的宣传力度。如：制作精美书签，附上图书馆主页地址及重点资源，放置在图书馆各阅览室，供学院师生自行取阅。

通过1998年高校中小型图书馆自动化评估的促进，我馆陆续购买了“中国学术期刊网（CNKI）”、万方资源数据库、人大复印资料（光盘版）、EBSCO外文数据库、超星数字电子图书、书生之家等电子资源，这些资源的利用程度如何？通过调查得知，有542人经常利用中国学术期刊（CNKI），其利用率最高，占29.73%，其次是万方数据资源，占15.03%，外文数据库EBSCO的利用率相比较而言利用率最低，仅占

表1 读者获知图书馆主页地址途径的分布示意

途径	新生入馆教育	搜索引擎	学院主页链接	图书馆宣传材料	图书馆讲座	咨询图书馆人员	其他	合计
人数	296	165	670	95	64	85	16	1391
百分比	21.28%	11.86%	48.17%	6.83%	4.60%	6.11%	1.15%	100%

3.35%。如图3所示。这一结果与我馆服务对象的学历层次有关。我院招收学生多数为三批次本科类学生，学生的英文水平普遍不高，他们对外文资源的利用需求不高。另外，我院多为走读学生，图书馆购买的一些数据库无法在校外访问（数据厂商出于知识产权的保护）也是学生对各个数据库资源使用率不高的原因之一。对此，图书馆将与数据库开发商协商，开通校外访问权限，对数据库进行整合，不断完善文献资源的建设体系，同时，针对教师读者群、外语系学生、高年级学生群体开展针对性较强的外文资源使用方法与技巧培训，深入到班级进行讲解。加大资源的宣传与用户培训力度，引导其利用图书馆各类资源，尤其是外文资源。

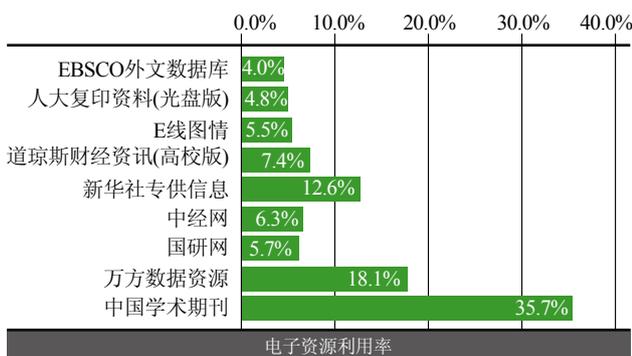


图3 电子资源使用情况分析示意图

另外，针对电子图书及特色馆藏资源的使用，调查结果不容乐观。其中，有1116人不阅读电子图书，习惯使用纸本资源，占61.22%，33.41%的读者曾经使用过电子图书。这说明我院大部分学生尚未习惯网络阅读，有待引导学生利用这部分资源，充分发挥电子图书对馆藏图书的补充作用。如表2所示，仅有389人使用过馆藏特色资源，造成其使用率低的原因之一，特色资源是针对特定学科，如：环境学科、北京学等，其服务群体是特定的，基数较少；特色资源服务状况不稳定也是造成这部分极少数使用者流失的因素之一。由此想到，无论是进行科研立项，还是馆藏资源建设，均应从实际出发，权衡大局，考虑技术因

素，同时也要考虑其效用效果，重点加大特色资源的充实与完善、资源的推广与宣传工作方面。

表2 我馆特色资源使用情况一览表

特色资源	北京学	环境科学题录库	本院科研成果库	本校学位论文
使用人数	65	115	100	109

## (2) 开展服务工作满意度及应对策略

在“图书馆最新服务及动态，您希望通过哪些方式获知？”这一问题中，设置了四个选项，调查结果如表3所示，学生读者大多习惯于通过主页公告的形式获取最新消息等内容，也有近1/4的读者希望通过电子邮件形式通知本人。其他问题如：您是否知道图书馆“实时在线咨询”服务、是否使用过图书馆图书借阅系统的“网上预约、续借图书”的功能等问题，回答“知道”与“不知道”的比例约为1:4。这一点从另一侧面反映出学生利用图书馆网上信息服务尚处于被动状态和缺乏主动使用网络信息服务的意识，我馆将进一步加强与读者的网上互动宣传，增加学生读者习惯使用的沟通方式，如QQ、BBS方式等。

表3 读者习惯与图书馆沟通的方式一览表

沟通方式	电子邮件通知	纸质宣传手册	主页公告	电话通知
人数	464	641	911	56
所占比例	25.45%	35.16%	49.97%	3.07%

## (3) 读者服务工作满意度及应对策略

在“您是否知道图书借阅处设立咨询台？”这一问题中，半数的学生选择了“知道”，这表明仍有相当一部分读者选择使用传统咨询方式向我馆工作人员进行信息咨询活动。在“您对图书馆工作有疑问怎么办，经常采取何种方式解决？”这一问题中，学生回复倾向于“当面咨询”选项，如表4所示。鉴于此，我

馆将在尝试网络环境信息服务的同时，注重发挥传统信息服务的作用，引导读者行为。

表4 读者解决疑问经常采取的咨询方式一览表

咨询方式	电话咨询	网上留言	当面提问	读者意见箱	发电子邮件
人数	71	205	1207	179	215

#### (4) 图书馆硬件设施满意度及应对策略

尽管我馆已经拥有自动化系统，拥有四台服务器支撑着图书馆的各项网络服务，电子阅览室配备了40台学生用机，但仍旧难以满足学生上机访问网络的需求，87.3%的学生认为目前我馆的学生上机机位数不能满足需求。原因是在学院范围内，学生可自主上机访问网络的环境，只有图书馆提供，学院其他机房教室课余时间是不对学生开放的，所以多数学生课余时间来我馆上机，经常出现机位紧张而排长队等候的现象。今后我馆将通过申请专项资金，加大图书馆局域网内网络环境的建设与改造力度。

## 4 高校中小型图书馆开展信息服务的深入思考

此次调查活动基本达到预期目的，受到学院师生的一致好评，收到了良好的效果。基于调查结果及分析，笔者进行了深入思考与反思。

### 4.1 合理配置馆藏资源

高校中小型图书馆，在经费有限的情况下，尤其要注重馆藏资源的合理配置。可根据自身学院学科建设与发展的要求、现有馆藏情况，建立并持续完善虚拟馆藏和实体馆藏资源建设。根据学校拨付的购书经费调整购书计划，总量控制，质量提高。在文献资源建设上，依托学院学科专业建设与发展的要求，依据《普通高等学校图书馆规程（修订）》对馆藏文献的要求，向重点学科（如：专门史、食品科学两个硕士学位授予学科点）、重点专业（如：食品科学、经济法等等市级重点建设学科及生物技术、资源环境与城乡规划两个市级品牌建设专业）、重点研究所（如：经济法研究所、民族与宗教研究所、奥林匹克文化研究中心等研究机构）倾斜，制订图书采购工作细则，

加快馆藏资源建设，兼顾纸质文献、电子文献和其他载体文献，并开展特色数字资源建设和网络虚拟资源建设，整合实体资源与虚拟资源，构建我馆多元化文献信息保障体系。

#### (1) 在纸本图书采购中，保证学科专业建设急需图书

优先选购各学科专业急需或经典的图书，选书过程中与各系专业教师及部分学生加强联系，了解师生专业文献的需求，请各系教师提供教学参考书目或直接参加现场购书，使图书馆文献经费用在急需的教学与科研用书上；在满足教学和科研用书的同时，适当补充提高大学生综合素质和文化素养的文理科学学生都需要阅读的一些古今中外的经典名著、思想道德教育等书。力争达到教育部本科教学水平规定的年新增图书，生均4册的指标。在图书选购中，同时注重图书的内容、版次、印刷质量。

#### (2) 在虚拟馆藏及数字资源建设方面，加强特色资源建设力度

定期申报我院学科专业特色需求。目前，虽然部分数据库资源由北京联合大学图书馆统一采购，我馆仍需与各重点建设学科和重点建设专业保持联系，及时向北京联合大学图书馆申报我院学科专业的特色需求。

继续购买读者访问量大、利用率较高且反响较好的中国期刊网、万方数据等中文全文数据库及EBSCO外文数据库等电子资源，根据学科发展需要，适当扩充相关资源。

加强馆内特色资源建设。馆藏资源建设的重心转移到本馆特色资源库的建设，便于加入资源共建共享成员馆体系中，发挥小馆特藏优势，与其他兄弟院校图书馆交流共享，互通有无。可组织本馆工作人员，完善本院学科导航虚拟数据库、学生学士学位论文库、北京学专题特色数据库、本院知名教师文库的建设工作。

作为中小型图书馆，可以积极参与加入北京市高校网络图书馆及Calis机构的数据库集团采购，在节省经费的同时，购买权威的、符合本校专业特色的、有知识产权的信息资源。

此外，加强与校外其他文献收藏机构的联系与合作，如：积极加入北京地区网络高校图书馆、北京地区高校图书馆文献资源保障体系成员馆；加入BALIS原文传递服务和馆际互借成员馆。充分利用北京高校丰富馆藏资源和高校间便捷的网络环境，开展馆际互借，扩大和提高我院学科文献资源的保障。

## 4.2 软件硬件设施建设

作为图书馆,不仅要重视文献资源的保障,同时还要有相关技术作支撑,保障图书馆相关业务的正常开展。图书馆自动化、网络化的建设不容忽视。高校中小型图书馆需要逐步提升图书馆硬件和软件水平,进一步加强基础设施建设,为读者创造良好的学习和研究氛围。如:对图书馆系统的服务器和交换机进行设备改造和升级换代。同时,注重优质高效的读者服务,购买多媒体检索软件,提供丰富的数字多媒体及音、视频资源,方便读者检索利用;应读者的个性化需求,开设教师研修室,提供教师研修时所需的设备,安装多媒体教学所需软件,为读者提供合作学习和研究讨论的空间。

## 4.3 时时宣传辅导利用

读者服务是图书馆工作的核心内容,“读者第一、服务至上”是图书馆的宗旨。<sup>[1]</sup>良好的资源与技术保证,最终目的是为读者提供舒适的阅读与学习环境,“以人为本”开展信息服务工作。调查结果显示,资源利用率很低,尤其是外文资源及馆内特色资源。这与图书馆资源的宣传程度、引导读者行为的力度、读者的个人意愿等多因素相关。作为高校中小型图书馆,可针对不同层次的读者群体开展个性调查,多渠道搜集读者意见。对于学生群体而言,虽然没有完善的校园网络环境,不便于进行网络调查,但可以针对来馆电子阅览室上机的读者完成调查。如:在主页设置问卷调查链接。针对教师群体,可采取内部网络办

公系统完成问卷调查。

关于资源推广与宣传方面,可以采取“定期+不定期”活动相结合的模式,形成固定品牌活动。如:每年的世界读书日期间,开展“读经典图书,创美好人生”读书征文活动,可以与学生社团合作;对于定期购买进馆的新书,除了利用传统的“新书目录”对广大师生进行报导宣传外,还要做好读者的个性化服务工作,如利用电话和E-mail等方式将个别教师急需的已到馆的文献资料及时通知本人,还可利用MSN、QQ等通讯工具群发的形式,在群内定期发送文献资源的最新动态或提醒师生使用数据库,进行文献信息检索。不定期的宣传周活动,可由义务馆员协会成员参与,如:馆藏经典资源展示、畅销书的宣传和展示、我馆珍贵资源展示。由学生自发来推广与利用图书馆,积极参与其中。此外,也可充分发挥图书馆工作委员会的力量,各系设置一人担任图书馆工作委员会委员,委托他们在本系加大资源的推广力度。如:定期召开图书馆工作委员会网络会议,将图书馆资料与服务宣传彩页、试用数据库发送给委员会成员,邀请他们试用,征集教师读者群意见并及时反馈。作为图书馆自身,也可以办内部刊物,如:图书馆工作简讯、我与图书馆等,不定期报道馆内新资源与新服务。

在本次调查统计过程中,发现调查表设计方面存在不足之处,如:学科背景选项设置成各系各专业细分,设置为单选项,或许更利于统计说明问题;出现了部分题目的交叉重复。同时,我们也收到了许多读者提供的建议。例如:可将问卷调查表放在图书馆主页上,分阶段进行调查等。这些将成为我们日后开展此项工作的经验,在此提出,以期同仁参考借鉴。

### 参考文献

[1]徐帆,黄清.高校图书馆读者满意度调查及对策分析[J].图书馆学研究,2005(7):89-91.

### 作者简介

齐秀霞(1981-) 硕士,馆员,研究方向为参考咨询、学科服务。通讯地址:北京海淀区北土城西路197号北京联合大学应用文理学院图书馆100191。E-mail: xiuxia@ygi.edu.cn

On the University Library's Information Service: Beijing United University Reader Survey Analysis

Qi Xiuxia / College of Arts and Sciences of BUU Library, Beijing, 100191

Abstract: This article focuses on the relevant application of Beijing Union University College of Arts and Science Library Information Service Week survey aims and methods, and analyzes the questionnaires detailedly. It thinks that small and medium-sized college library should improve information services and develop deep services, which require the library to be fully aware of the readers demands.

Keywords: University library, Information service, Questionnaire

(收稿日期:2008-11-26;责任编辑:贾延霞)