上海海事大学图书馆
2017 读者需求调查问卷统计结果



2018 年 3 月

目 录

1 读者基本情况.....1
1.1 读者类型.....1
1.2 读者到馆频率.....1
1.3 读者来馆的主要目的.....2
2 资源类.....2
2.1 在图书馆提供的各种资源中，读者最经常使用的资源.....2
2.2 读者最希望图书馆增加的资源.....3
2.3 当图书馆的馆藏图书不能满足您的需求时，读者愿意采用的解决方式...3
2.4 对图书馆中文资源评价.....4
2.5 对图书馆外文资源评价.....4
2.6 对图书馆现有各类资源的整体评价.....4
3 服务类.....5
3.1 读者对借还书服务满意程度.....5
3.2 读者对图书馆阅览室服务的满意程度.....5
3.3 读者对于图书馆馆际互借、文献传递的满意程度.....5
3.4 读者对自助复印服务的满意度.....6
3.5 读者对图书馆举办的各类讲座服务的满意度.....6
3.6 读者对大厅展览服务的满意度.....6
3.7 读者对图书馆二楼阅读大厅布置的满意度.....7
3.8 读者对“众创空间、研讨室”服务的满意度.....7
3.9 读者对图书馆“海大人文书展”服务的满意度.....7
3.10 读者对图书馆“海大人文影院”服务的满意度.....8
3.11 读者希望图书馆继续增加哪些空间服务.....8
3.12 读者比较喜欢的图书馆活动.....8
3.13 读者对于图书馆文化氛围的满意度.....9
3.14 接受过图书馆提供的科研信息服务情况.....9
3.15 我馆还应加强哪些科研信息服务.....10
3.16 读者对于图书馆的总体评价.....10

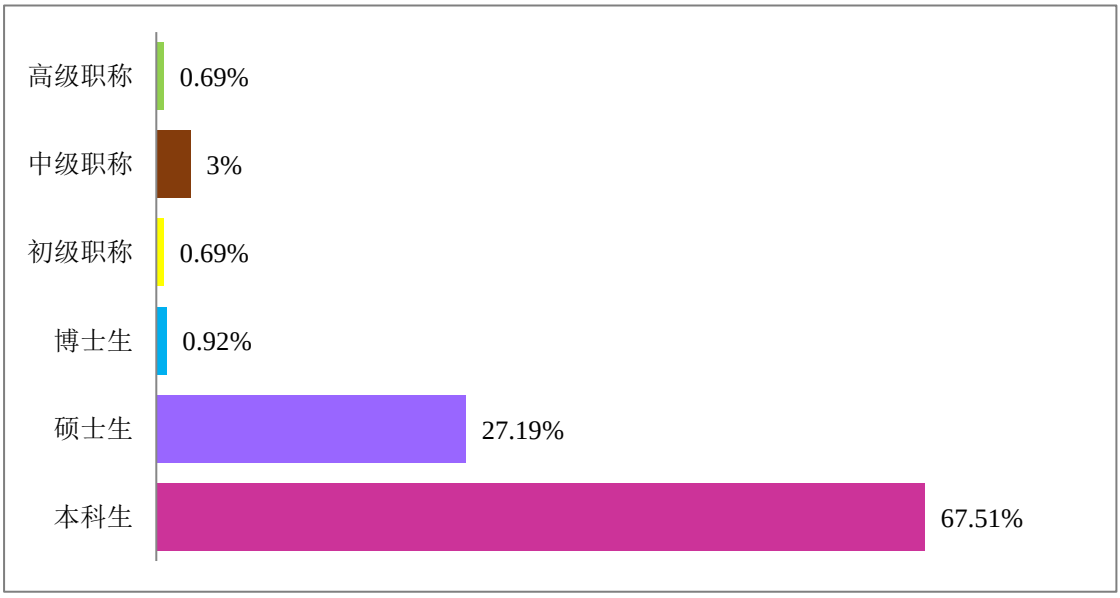
4 利用及体验类.....10
4.1 读者在利用图书馆时遇到的困难.....11
4.2 读者利用电子资源的主要目的.....11
4.3 影响读者利用图书馆网站提供的电子资源的主要原因.....11
4.4 读者在利用电子资源过程中有问题一般寻求帮助的途径.....12
4.5 读者在过去的学习、科研信息获取中，曾向我馆馆员进行过咨询的情况.....12
4.6 读者认为向图书馆员咨询的最好途径.....12
4.7 读者了解或参加过图书馆举办的数据资源培训讲座的情况和效果.....13
4.8 读者最希望图书馆开设的信息素养讲座.....13
4.9 读者希望开展讲座的形式.....13
4.10 读者希望通过移动阅读设备获取图书馆的资源.....14
5 宣传及读者反馈类.....14
5.1 图书馆馆员对读者问题的解答满意程度.....14
5.2 读者通过那些途径得知我校图书馆的相关信息.....14
5.3 读者希望与图书馆馆员交流的途径.....15
5.4 读者认为图书馆向读者发布信息时采用哪些渠道更有效.....15
5.5 图书馆员的外在形象.....15
6 技术类.....16
6.1 图书馆网站栏目分类的合理性.....16
6.2 对图书馆网站风格的意见.....16
6.3 图书馆网站应该加强的工作.....16
6.4 使用图书馆校外访问系统时遇到过的问题.....17
6.5 图书馆校外访问系统需要改进的方面.....17
6.6 使用图书馆微信公众号时遇到的问题.....17
6.7 图书馆微信号推送哪些方面的信息.....18
6.8 图书馆微信增加哪些方面的内容.....18
6.9 图书馆微信增加的功能.....18
6.10 遇到过的其他技术类问题.....18

此次读者需求和满意度调查从 2017 年 11 月 16 日到 2018 年 1 月 19 日，共计 65 天，收到问卷 434 份，每份问卷填写平均用时约 8 分钟。读者填表时，以直接输入调查网址为主（占比 76.27%），其次是通过图书馆主页转到调查表（占比 13.13%），第三为通过微信端填写（占比 10.60%）。

1 读者基本情况

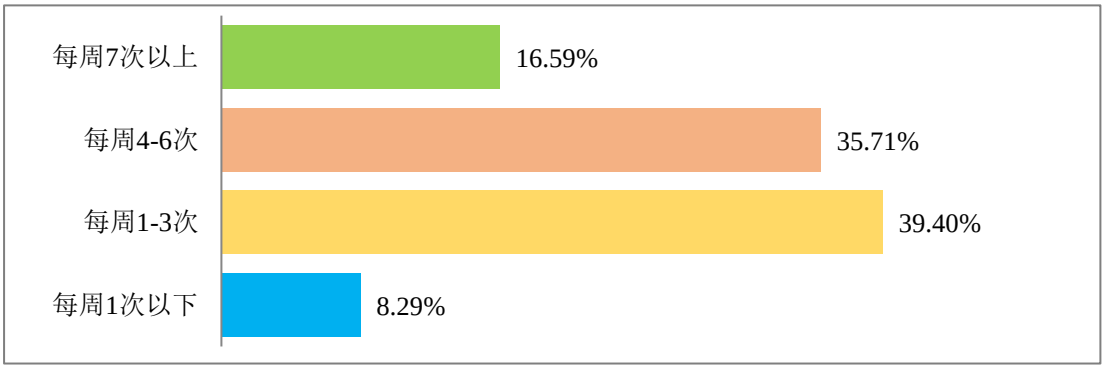
1.1 读者类型

本科生 293 人，硕士生 118 人，博士生 4 人，分别占比 67.51%、27.19%、0.92%，三者共占 95.62%。教职工 19 人。



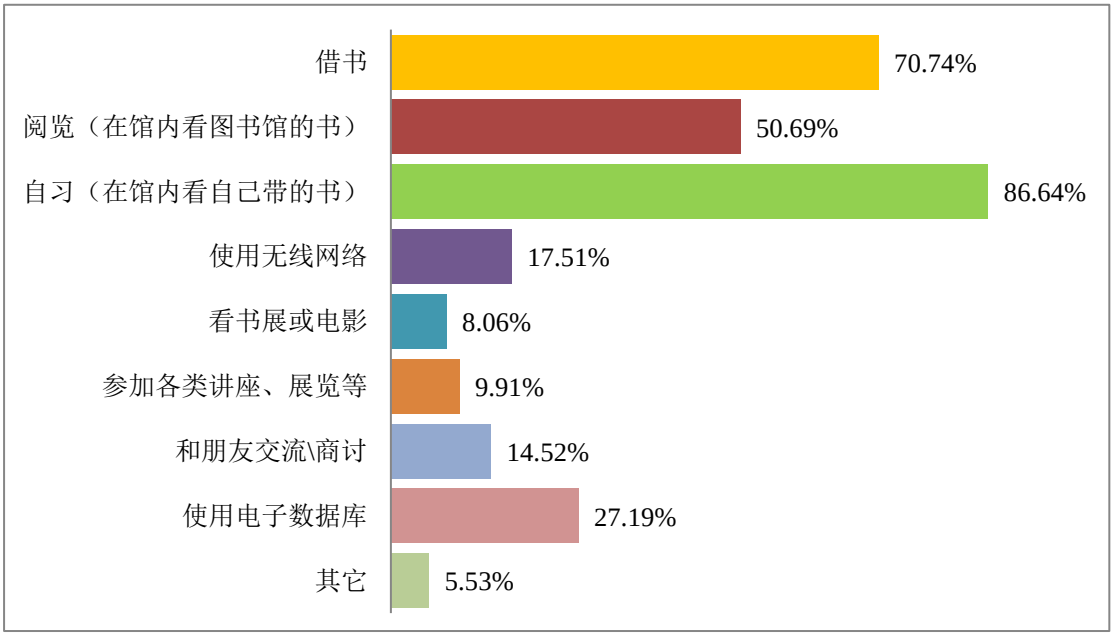
1.2 读者到馆频率

约九成参与调查的读者每周都会来图书馆 1 次及以上，约有 52%的读者到馆 4 次以上，约有 16.59%的每周来馆 7 次及以上。



1.3 读者来馆的主要目的

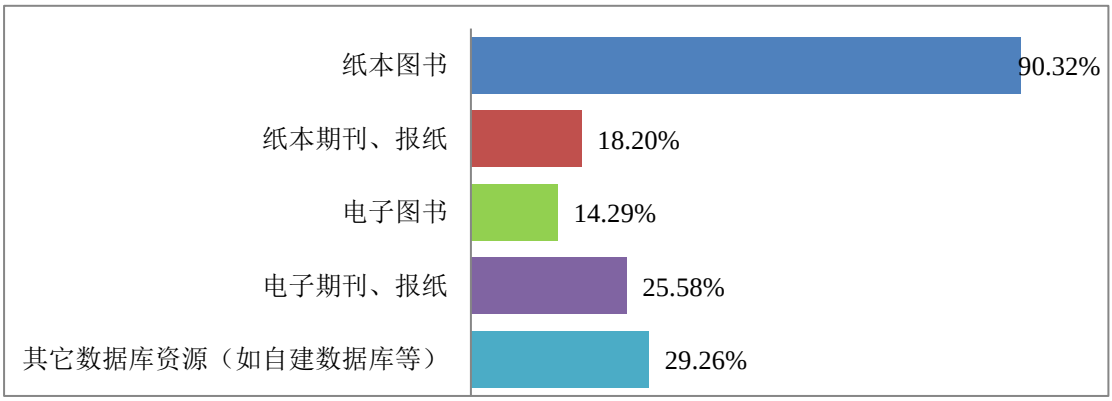
来馆读者的主要目的排在前两位的是：自习、借书，均超过 70%，第三、第四为阅览和使用电子数据库，分别约占 51%和 27%。然后依次是使用无线网络、和朋友交流商讨、参加讲座展览、看书展电影。



2 资源类

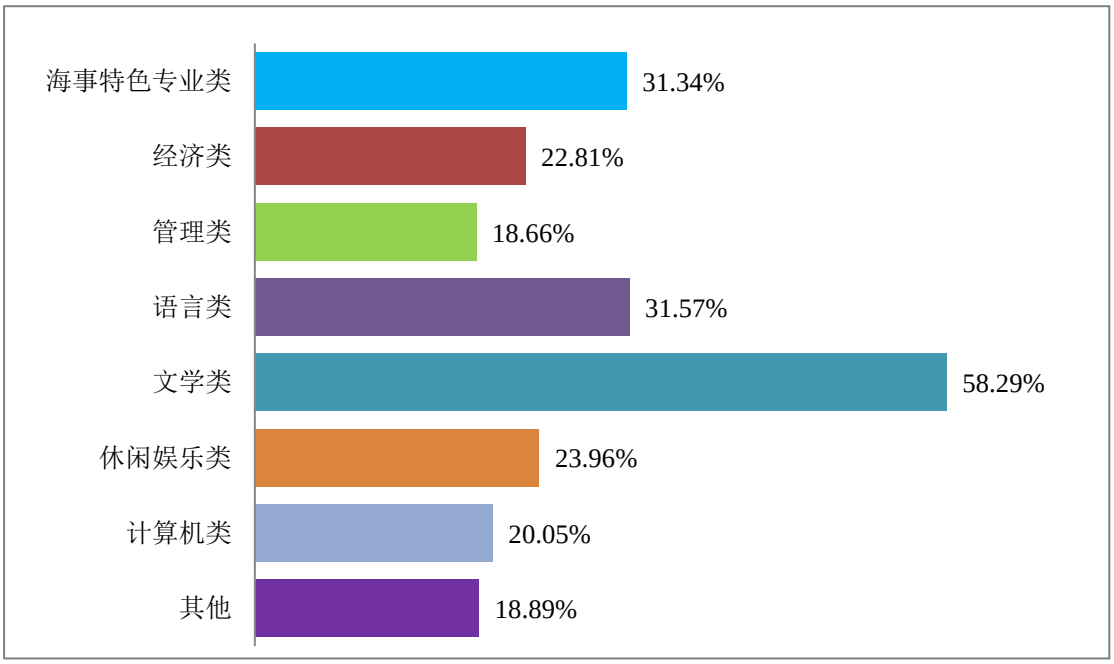
2.1 在图书馆提供的各种资源中，读者最经常使用的资源

在图书馆提供的各种资源中，读者最经常使用的是纸本图书占比 90.32%，其他数据库资源（如自建数据库等）占比 29.26%，电子期刊、报纸占比 25.58%，纸本期刊、报纸占比 18.2%，最少的是电子图书（14.29%），说明纸本图书仍然还是读者最常用的资源类型。电子图书的利用率最低，这可能与调查参与者大部分是本科生有关。



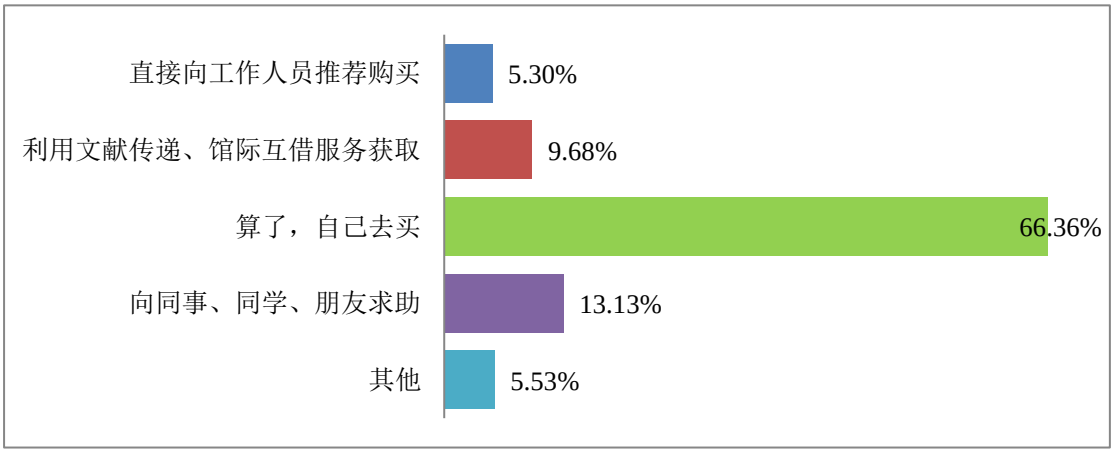
2.2 读者最希望图书馆增加的资源

读者最希望图书馆增加的资源是文学类（58.29%），其次是海事特色专业类（31.34%）、语言类（31.57%）、休闲娱乐类（23.96%）、经济类（22.81%）、计算机类（20.05%）、管理类（18.66%），此项数据表明读者对文学类资源和海事特色资源的需求较高。



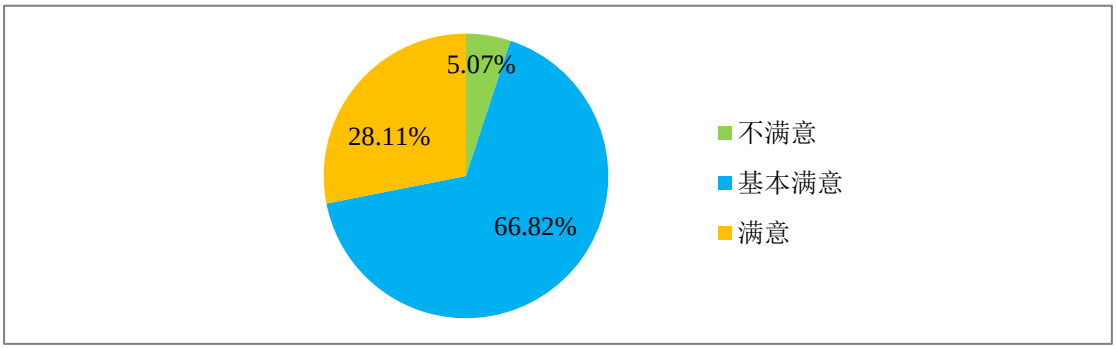
2.3 当图书馆的馆藏图书不能满足您的需求时，读者愿意采用的解决方式

当馆藏图书不能满足读者需求时，66.36%的读者选择了自己去买，有 14.98%的读者选择了利用文献传递、馆际互借服务获取和向工作人员推荐购买。此项数据表明图书馆还应该加强文献传递、馆际互借和资源荐购方面的宣传，以方便读者获得所需资源。



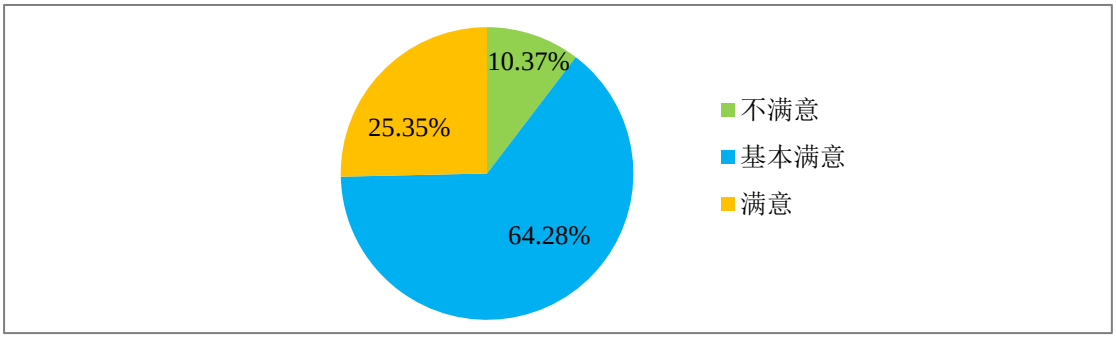
2.4 对图书馆中文资源评价

读者对中文资源的总体满意度评价较高，但是“基本满意”比例较高，说明我们中文资源建设还有提升空间。



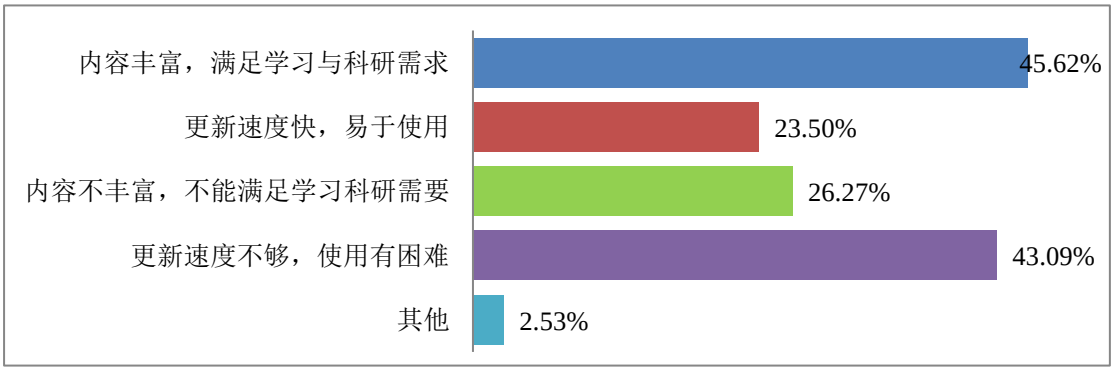
2.5 对图书馆外文资源评价

相对于中文资源，外文资源的满意度偏低，满意和基本满意率为 89.63%，但评价“满意”只占 25.35%，不满意的占 10.37%，说明我馆外文资源还需加强。



2.6 对图书馆现有各类资源的整体评价

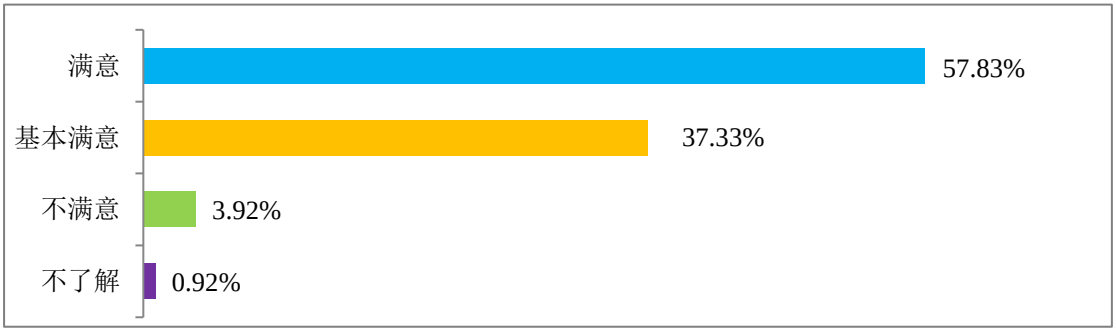
本次调查发现，读者对图书馆各类资源整体评价不高，不到一半的读者认为图书馆各类资源丰富，能满足学习和科研需求，同时，认为更新速度不够快，使用有困难的读者却占 43.09%，认为不丰富的读者也占 26.27%，只有 23.50%的读者认为更新速度快，易于使用，说明我馆馆藏的更新速度与读者的期望值还有差距，资源利用推广还较为欠缺，需加强此方面的工作。



3 服务类

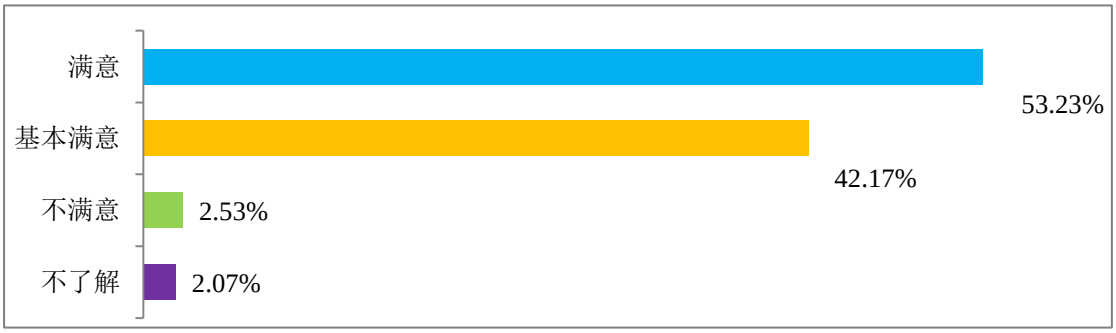
3.1 读者对借还书服务满意程度

57.83%的读者对借还书服务满意，基本满意也达到了 37.33%，两者合计达到 95.16%。不满意约占受调查者的 4%，主要反映本科生无法续借，想借的图书被借出，期望增加自助借还书机等。



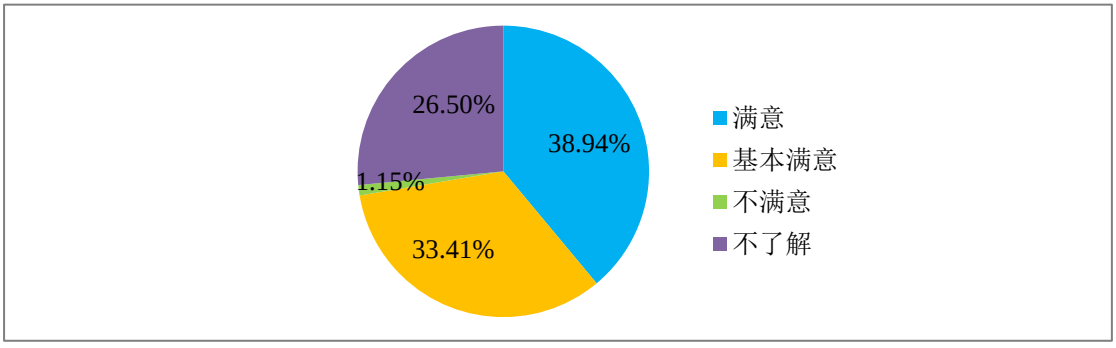
3.2 读者对图书馆阅览室服务的满意程度

53.23%的读者对图书馆阅览室服务是满意的，基本满意以上合计占比超过95%。有 2.53%的读者不满意，反映的主要问题是：插座少，网络信号不稳定，有占座现象。



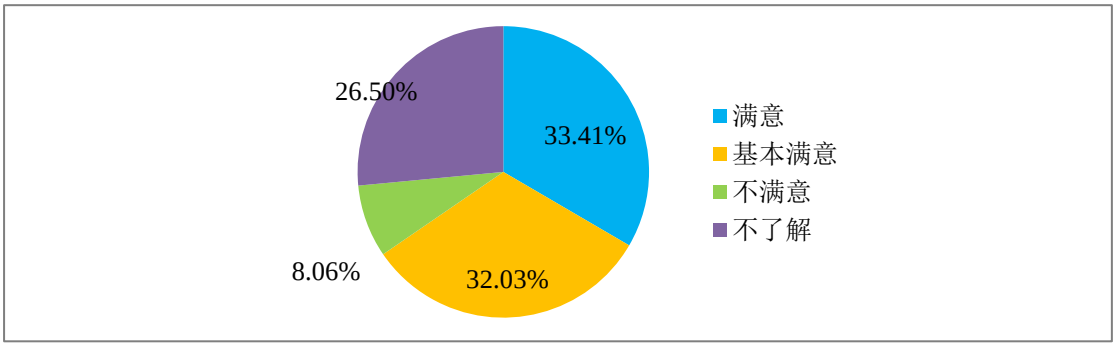
3.3 读者对于图书馆馆际互借、文献传递的满意程度

38.94%的读者对这两项服务是满意的，基本满意以上合计占比 72.35%。26.50%的读者对该服务不了解。不满意读者仅为 1.15%，主要是反映使用过程沟通不畅。



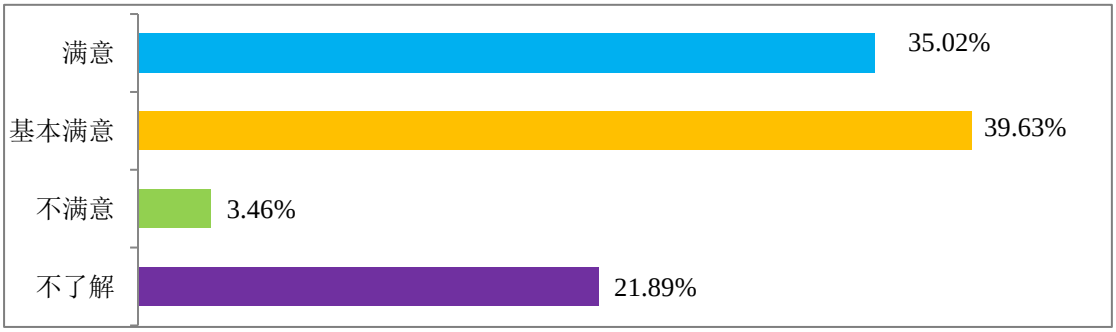
3.4 读者对自助复印服务的满意度

33.41%的读者对自助复印服务感到满意，基本满意以上合计占比约为65%。26.5%的读者对此项服务不了解。约 8%（28 名）的受调查者不满意，反映主要问题：不会使用或无人指导，复印机经常损坏无法用，费用高，无法联网打印等。



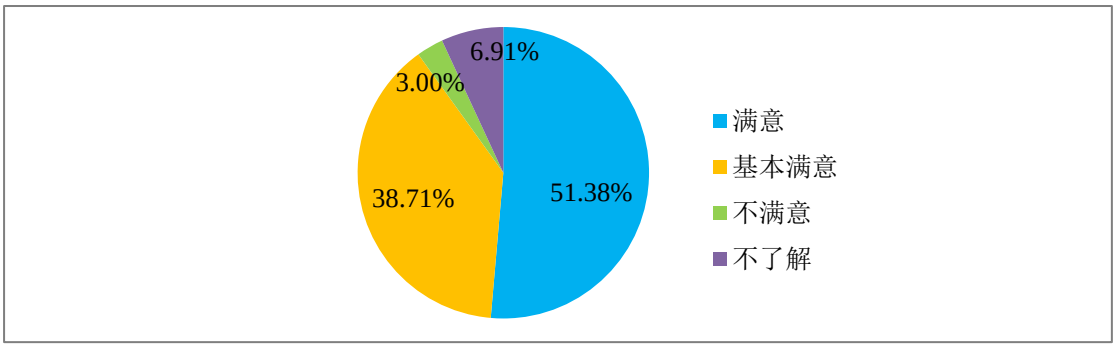
3.5 读者对图书馆举办的各类讲座服务的满意度

35.02%的读者对讲座服务是满意的，基本满意 39.63%，两者合计约占 75%。不了解的读者约占受调查者的 22%。3.46%的读者不满意，主要因为讲座内容不丰富、缺乏针对性，种类不丰富、社科类较少等。



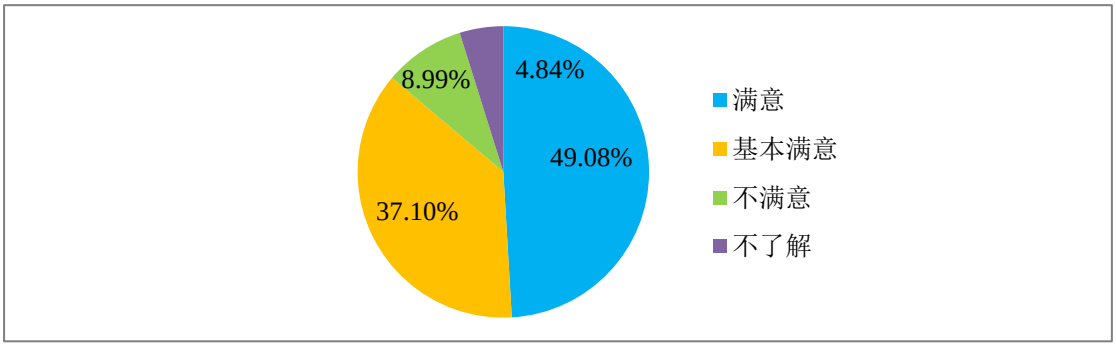
3.6 读者对大厅展览服务的满意度

51.38%的读者对于展览服务是满意的，基本满意以上合计达到 90%左右。不了解的读者占 6.91%。不满意的 3%，主要反映为形式缺乏互动等。



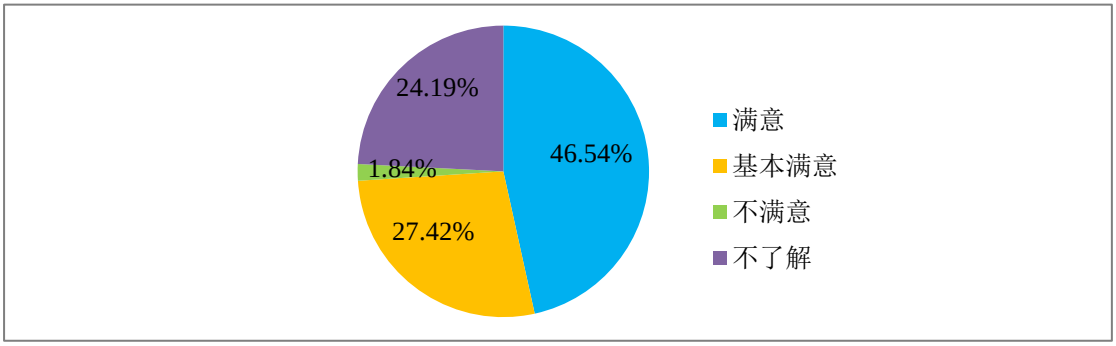
3.7 读者对图书馆二楼阅读大厅布置的满意度

49.08%的读者对于图书馆二楼阅读大厅的布置是满意的，基本满意为 37.1%，两者合计超过 85%。约 5%的读者不了解，约 9%的读者不满意。不满意读者反馈的主要原因是桌子较少、有些浪费空间，无插座不方便等。



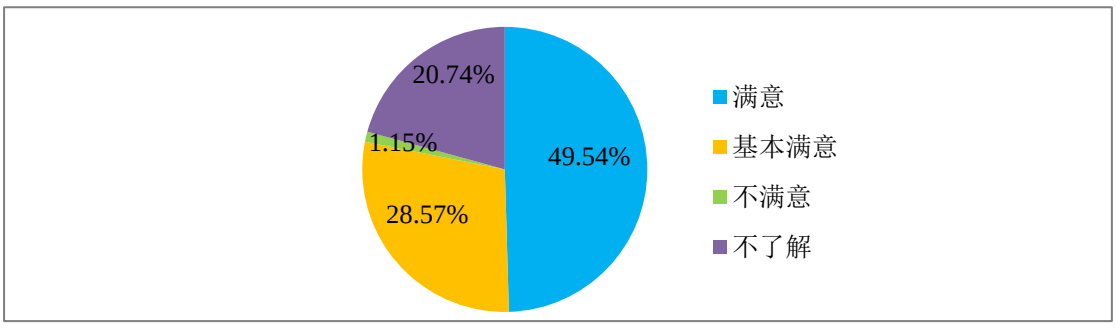
3.8 读者对“众创空间、研讨室”服务的满意度

46.54%的读者对于“众创空间、研讨室”服务是满意的，基本满意占 27.42%。有 24.19%的读者不了解该项服务，仅有 1.84%的读者不满意，说明空间服务需要进一步加强宣传推广工作。



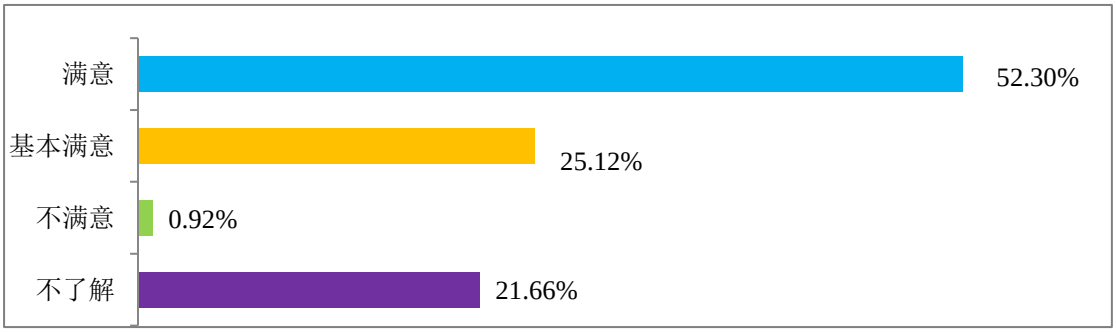
3.9 读者对图书馆“海大人文书展”服务的满意度

约一半受调查读者对“海大人文书展”是满意的，基本满意 28.57%，可以看到近 80%的受调查读者对该服务是满意的。约 21%的读者不了解，仅 1.15%的读者不满意，说明仍需要进一步加强宣传推广。



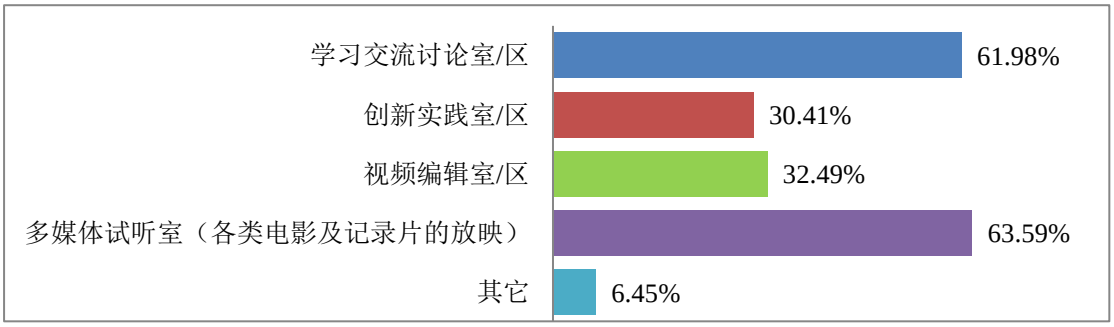
3.10 读者对图书馆“海大人文影院”服务的满意度

超过 50%的读者对“海大人文影院”服务是满意的，25%的读者基本满意，21.66%的读者不了解，不满意的读者不到 1%，说明仍需要进一步加强宣传推广。



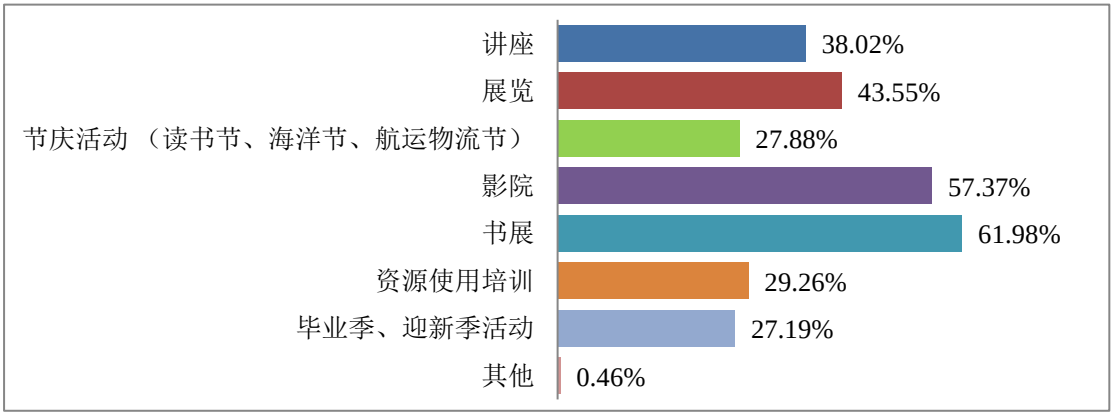
3.11 读者希望图书馆继续增加哪些空间服务

读者最希望增加的空间服务是“多媒体视听室”、“学习交流讨论室”，分别占被调查读者的 63.59%和 61.98%，均超过 60%。其次是视频编辑室和创新实践室，分别占 32.49%、30.41%。6.45%（27 名）的读者希望增加朗读室（包括口语练习和大声朗诵室）、带隔间的自习室、插座等。



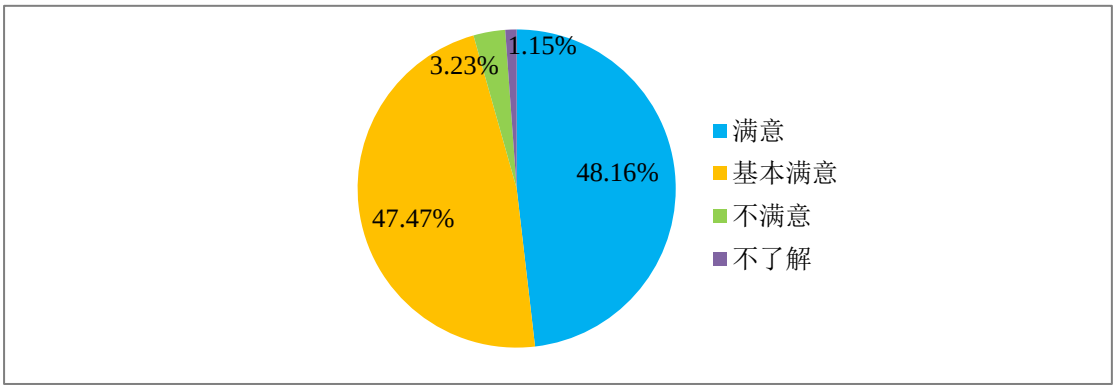
3.12 读者比较喜欢的图书馆活动

调查发现，图书馆所组织的各类活动/服务中，书展和影院最受读者欢迎。其次为讲座、展览，约有 40%左右的读者对这两项服务比较喜欢。节庆活动、毕业季和资源使用培训相对喜欢人数更少。



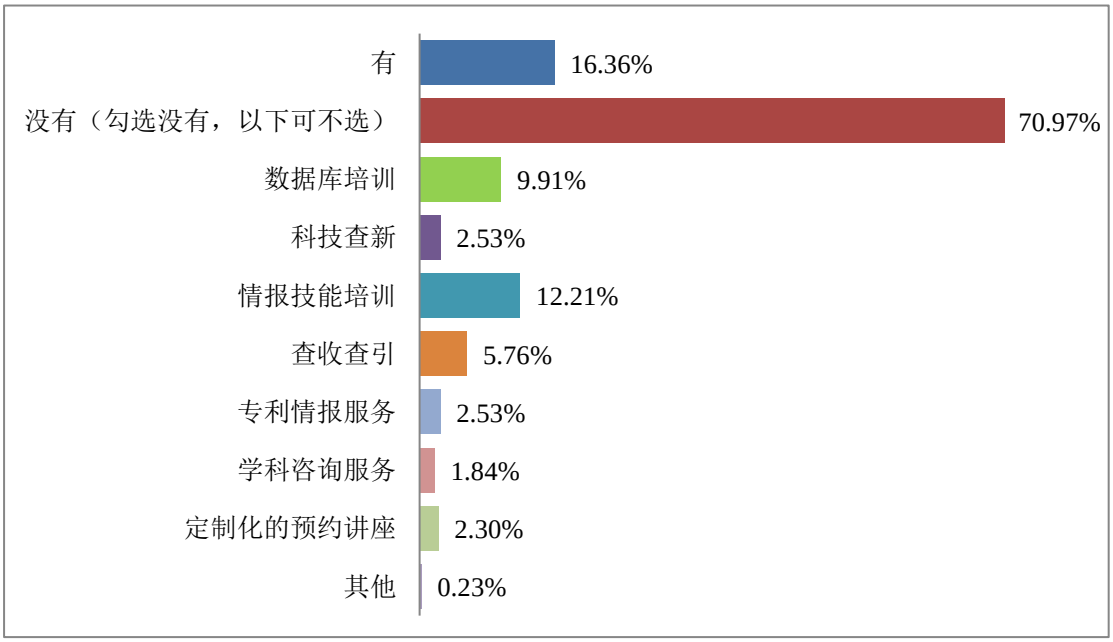
3.13 读者对于图书馆文化氛围的满意度

48.16%的读者对于“图书馆文化氛围”服务是满意的，基本满意的占 47.47%，有 3.23%的读者不满意，剩余有 1.15%的读者对于这个服务还不了解，其不满意的原因主要是只有自习氛围，缺乏阅读氛围的营造，布局缺乏美感，占座太严重，噪声较大等。从问卷中可看到，虽然读者对图书馆的文化氛围满意率很高，但读者也期待图书馆营造更多更美的阅读文化氛围。



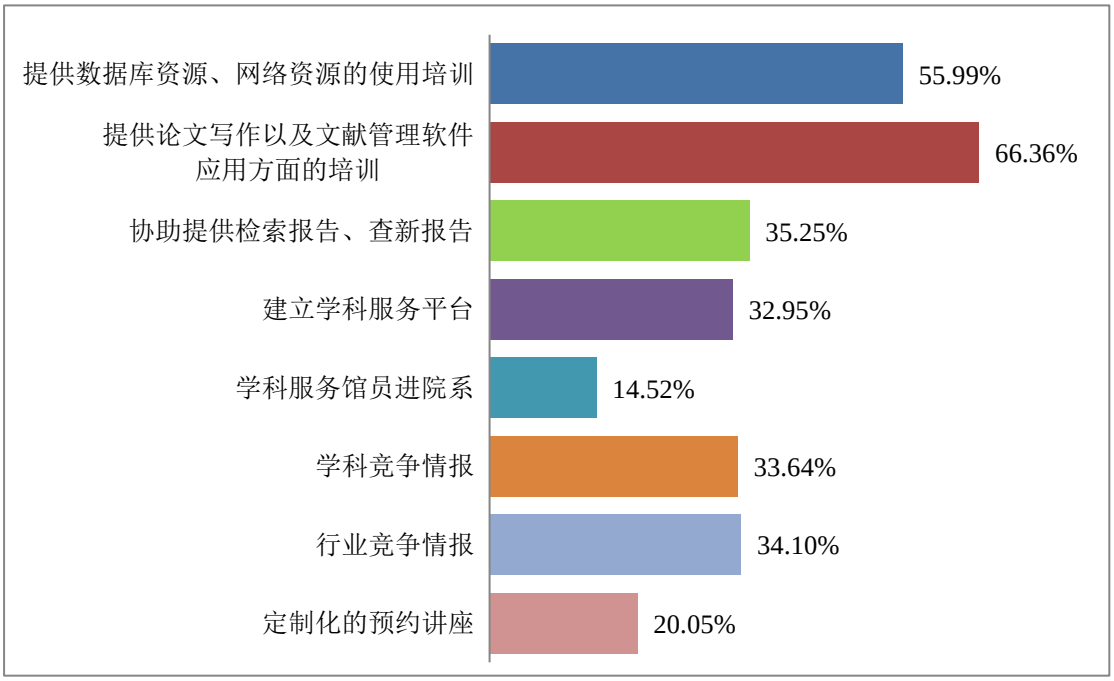
3.14 接受过图书馆提供的科研信息服务情况

本次调查发现，只有 16.36%的读者有接受过图书馆的科研信息服务，而高达 70.79%没有接受过相关服务，在接受过相关服务的读者中，情报技能培训服务、数据库培训服务和查收查引服务排名前 3 位，仅仅有约 4%的读者接受过学科咨询和定制化的预约讲座。由于本次调查对象大部分为本科生，说明面向本科生的学科咨询和预约讲座的服务尚待合理规划。



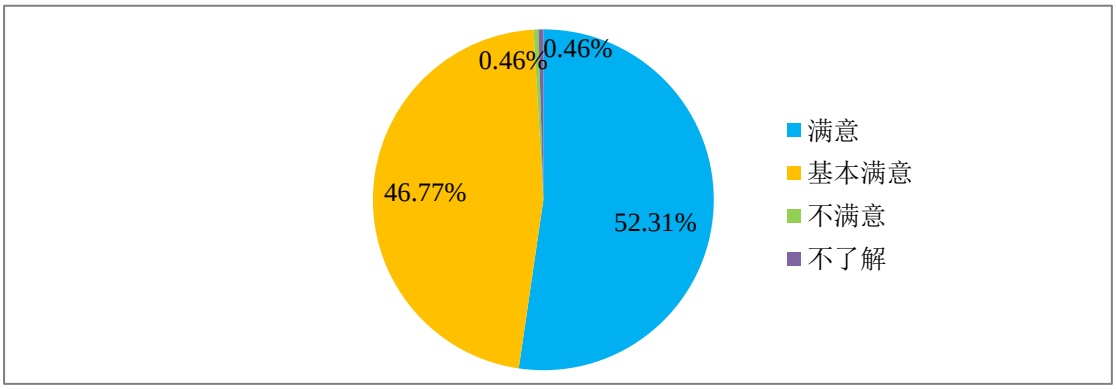
3.15 我馆还应加强哪些科研信息服务

选择最多的是提供论文写作以及文献管理软件应用方面的培训，这方面的讲座及咨询服务目前是我们相对比较薄弱的，因此，可以成为学科服务加强的一个突破口。其次，有一半以上的读者选择了提供数据库资源、网络资源的使用培训，而这项服务曾经是我们的重点服务内容之一。超过 30%的读者希望图书馆协助提供检索报告、查新报告，建立学科服务平台，学科竞争情报和行业竞争情报等。



3.16 读者对于图书馆的总体评价

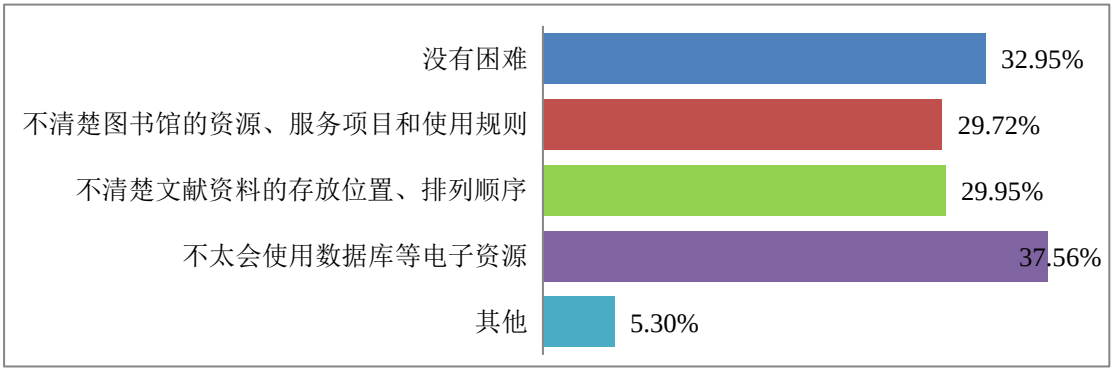
52.31%的读者对于图书馆服务是满意的，基本满意的占 46.77%，有 0.46%的读者不满意，说明图书馆的工作得到了绝大多数同学的认可。



4 利用及体验类

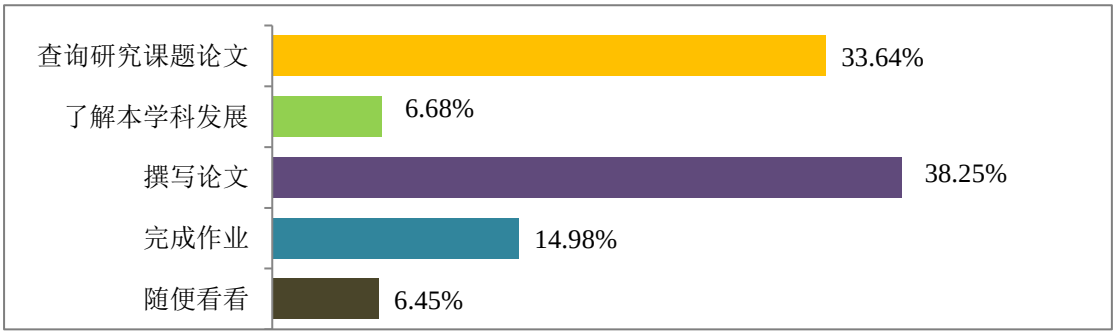
4.1 读者在利用图书馆时遇到的困难

37.56%的读者不太会使用数据等电子资源，29.72%的读者不清楚图书馆的资源、服务项目和使用规则，29.95%的读者不清楚文献资料的存放位置、排列顺序，其他（如在馆图书找不到、占座现象严重、本科生不能续借等）问题占 5.30%，只有 32.95%的读者使用图书馆没有遇到困难。



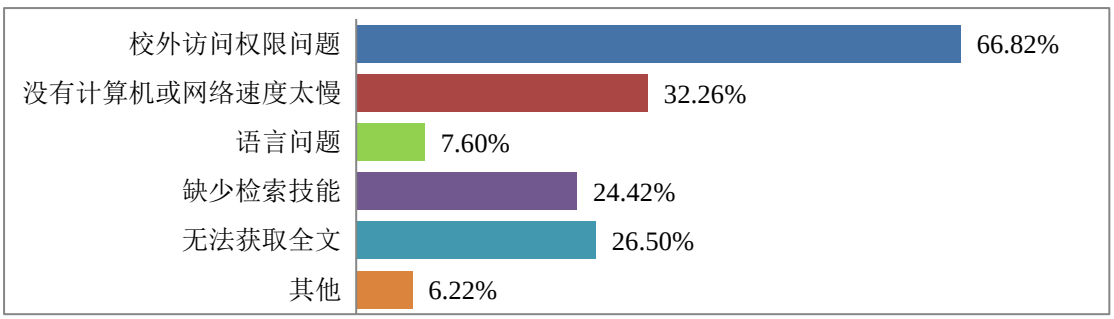
4.2 读者利用电子资源的主要目的

大部分读者利用电子资源的目的是为了撰写论文和课题研究，其中撰写论文占 38.25%，查询课题论文占 33.64%，完成作业占 14.98%，了解学科发展占 6.68%，但仍有 6.45%读者对电子资源的用途不了解，仍需加强宣传和培训。



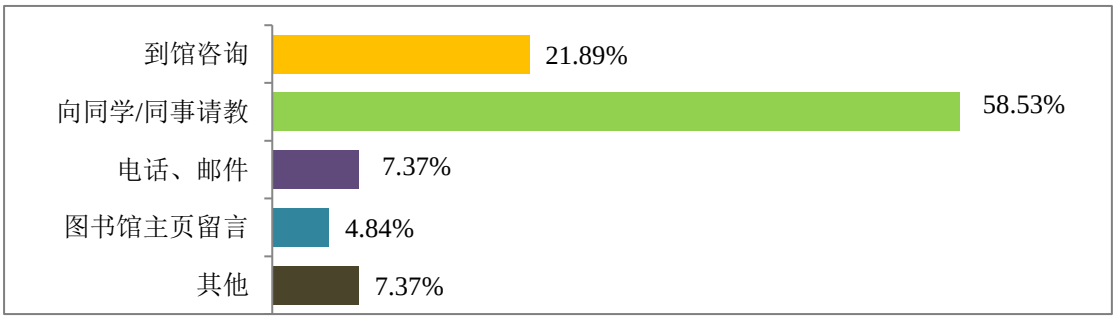
4.3 影响读者利用图书馆网站提供的电子资源的主要原因

校外访问权限问题成为读者访问电子资源最大的障碍，占 66.82%，没有计算机或网速太慢占 32.26%，缺乏检索技能和无法获取全文各占 25%左右，说明网络问题和使用技巧成为读者使用电子资源的基本障碍。



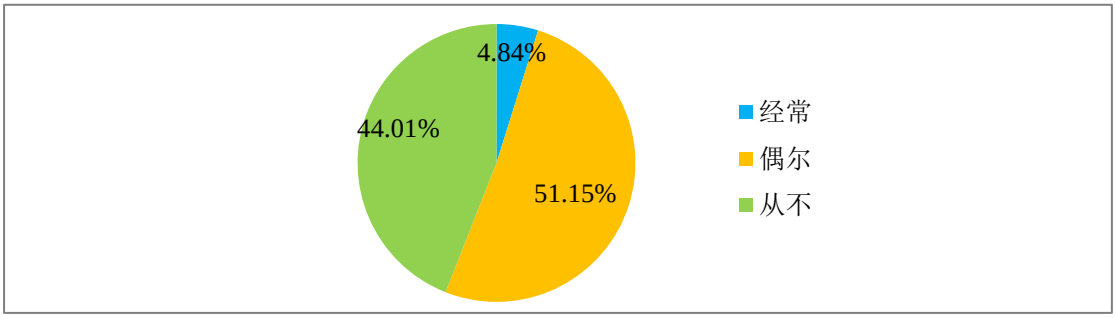
4.4 读者在利用电子资源过程中有问题一般寻求帮助的途径

当电子资源使用有问题时，向身边人求助读者占 58.53%，到馆咨询的占 21.89%，通过在线方式咨询占比较小。



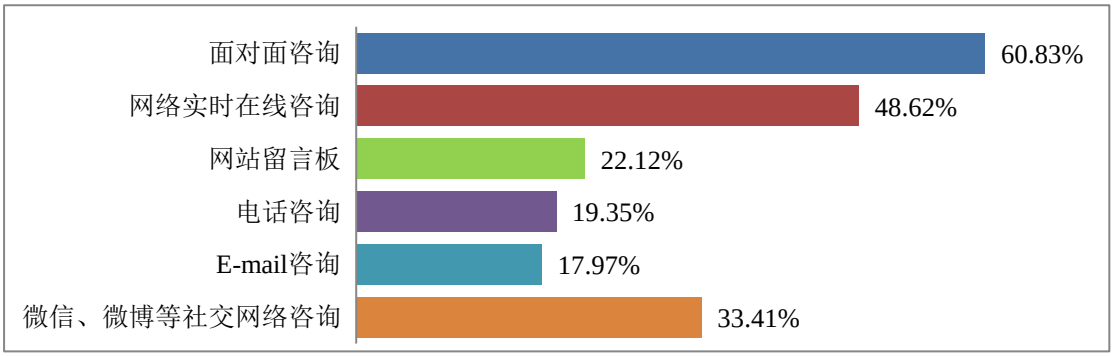
4.5 读者在过去的学习、科研信息获取中，曾向我馆馆员进行过咨询的情况

读者在学习和科研过程中，向馆员咨询的比例较低，有 44.01%的读者从未咨询过，偶尔咨询占 51.15%，经常咨询只占 4.84%。读者一方面不了解资源，一方面不向馆员咨询，说明图书馆仍有必要加强资源推介和服务推送。



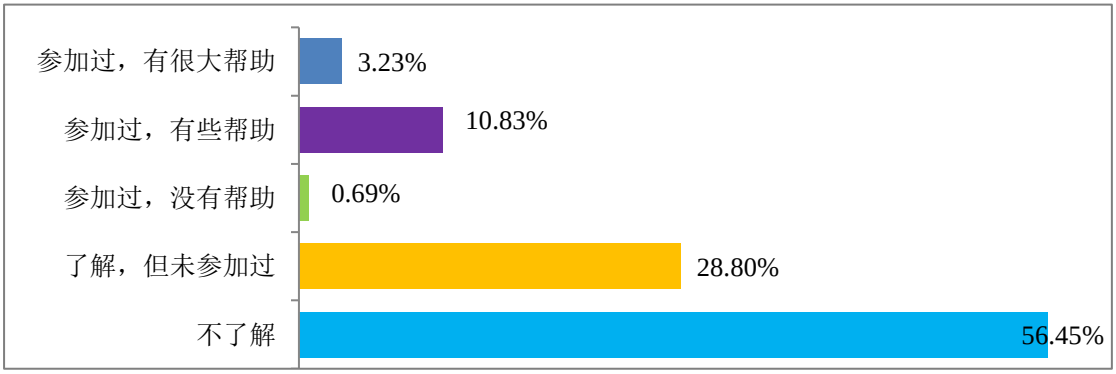
4.6 读者认为向图书馆员咨询的最好途径

60.83%的受访者选择面对面咨询，另有 48.62%的受访者选择在线实时咨询，33.41%的受访者选择社交网络，而非实时的留言板和 Email 咨询排在最后两位，说明对于现在的师生来说，面对面的实体咨询和在线的咨询同样受欢迎。在日后的工作中，要加强二楼咨询服务台的宣传工作，将其打造成图书馆面对面服务的窗口之一。



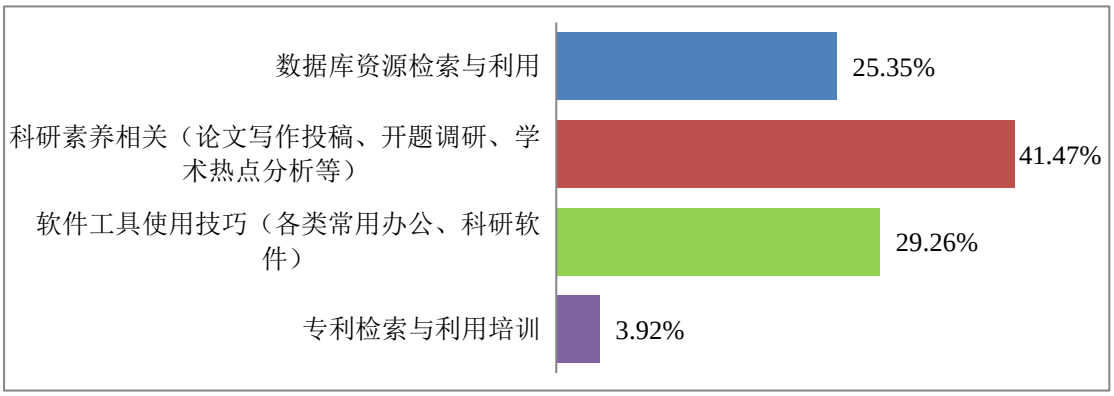
4.7 读者了解或参加过图书馆举办的数据资源培训讲座的情况和效果

56.45%的读者不了解数据库资源培训讲座，同样有 28.80%的读者了解但从不参加，在参加过培训的读者中，认为很有帮助的占 2.32%，有些帮助的占 10.83%，认为没有帮助的占 0.69%，这说明有必要增加数据库培训讲座的宣传，同时增加内容的吸引力和实用性。



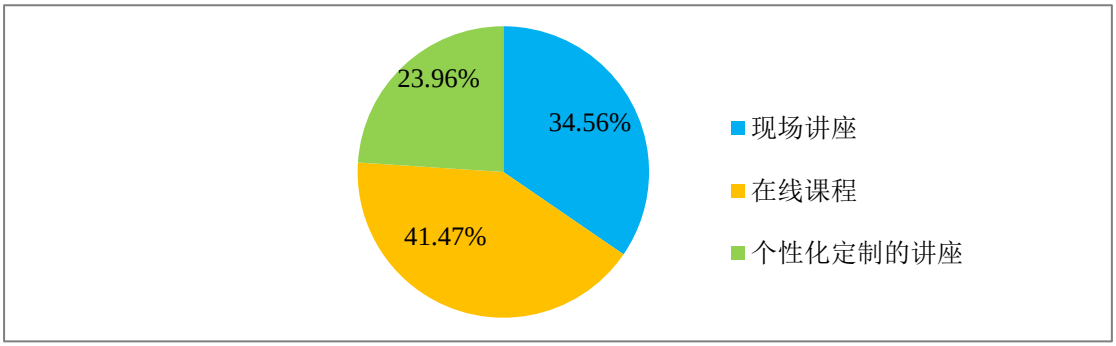
4.8 读者最希望图书馆开设的信息素养讲座

在信息素养讲座中，受访者最希望开设的讲座内容为科研素养相关（41.47），其次是软件工具使用技巧（29.26%）的培训，然后是数据库检索与利用（25.35）。



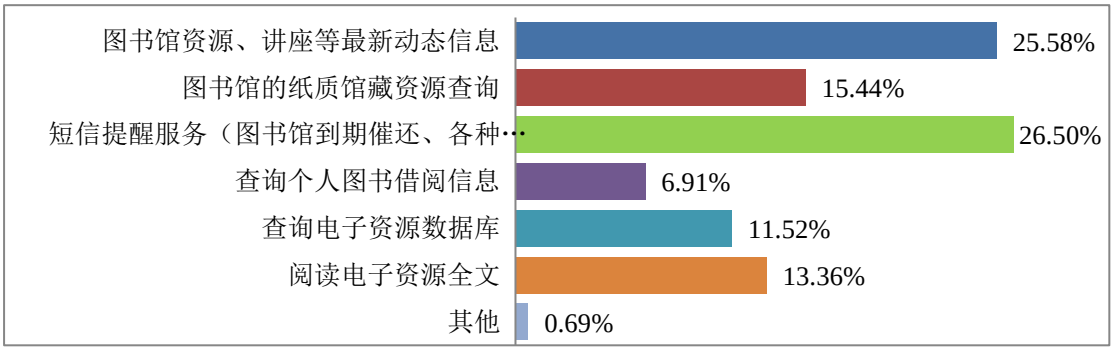
4.9 读者希望开展讲座的形式

在讲座形式方面，在线课程比例最高（41.47%），现场讲座的比例为 34.56%，个性化定制的讲座为（23.96%左右），说明在线课程已成为读者首选形式。



4.10 读者希望通过移动阅读设备获取图书馆的资源

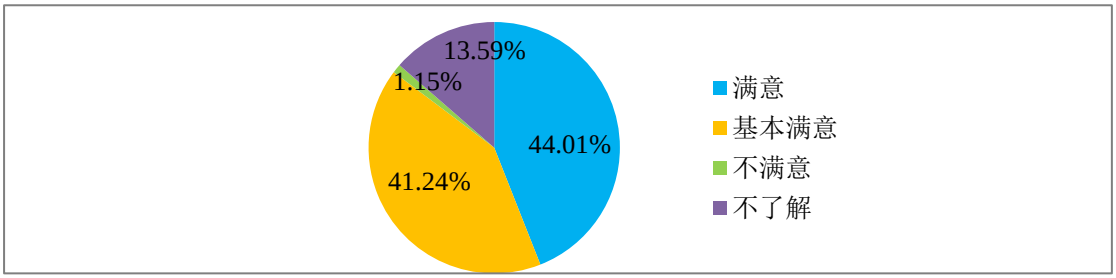
读者通过移动设备获取信息最多为短信提醒服务（图书馆到期催还、各种讲座信息等），占 26.50%，其次为资源、讲座等最新动态，占 25.58%，纸质馆藏资源查询占 15.44%，说明读者更关心图书馆动态信息和通知提醒。



5 宣传及读者反馈类

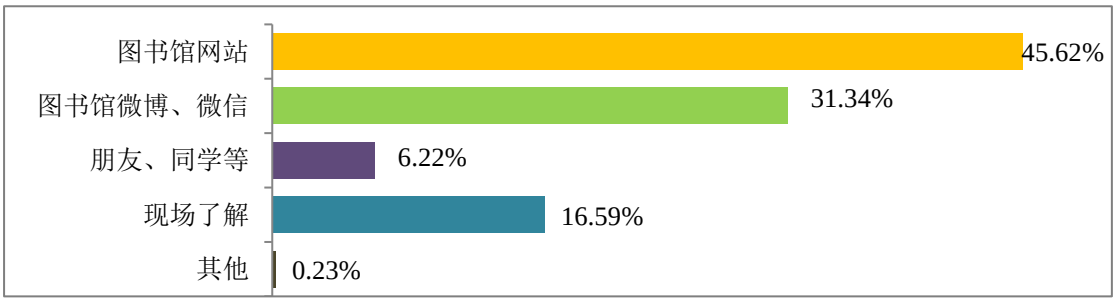
5.1 图书馆馆员对读者问题的解答满意程度

读者对图书馆员对读者问题的解答总体比较满意，满意和基本满意达 85.25%，但仍有 13.59%的读者不了解图书馆员解答读者问题，说明有必要进一步加强宣传。



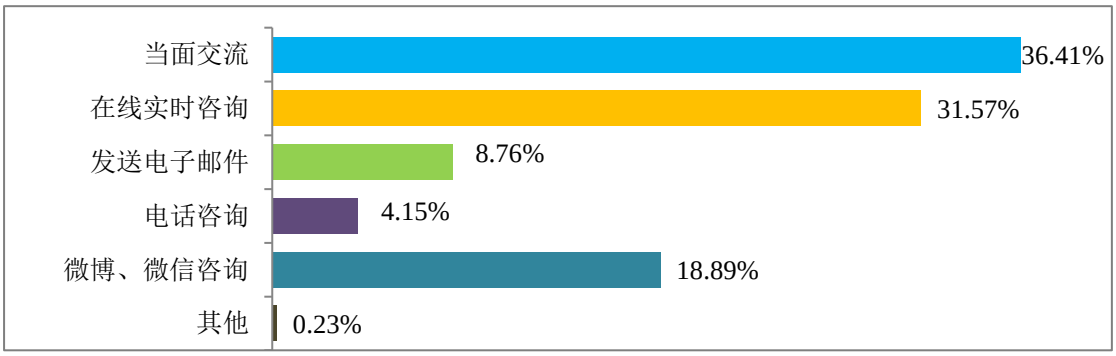
5.2 读者通过那些途径得知我校图书馆的相关信息

图书馆网站仍然是读者了解图书馆信息的主要途径（占 45.62%），其次为微博、微信（占 31.34%），说明微博、微信也已经成为图书馆发布信息的重要途径。而到图书馆现场了解的读者也不在少数，占 16.59，高于向同学、朋友了解的 6.22%。



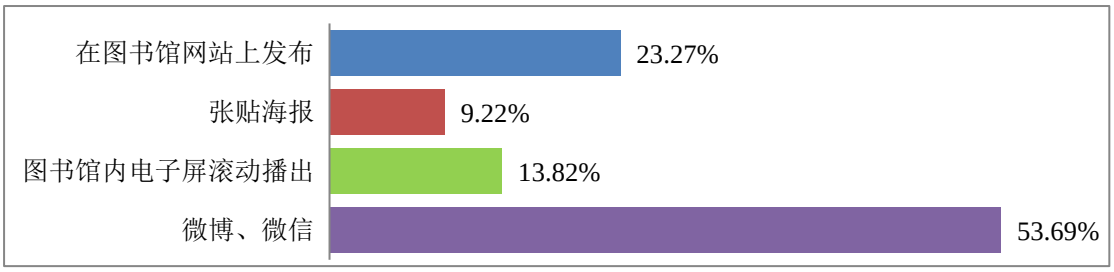
5.3 读者希望与图书馆馆员交流的途径

与图书馆员交流的途径，36.41%的读者希望当面交流，31.57%的读者希望在线实时咨询，说明读者希望馆员能够即时解决读者的问题。随着移动互联网和社交媒体的发展，微博、微信咨询也成为读者选择与馆员交流的重要途径。



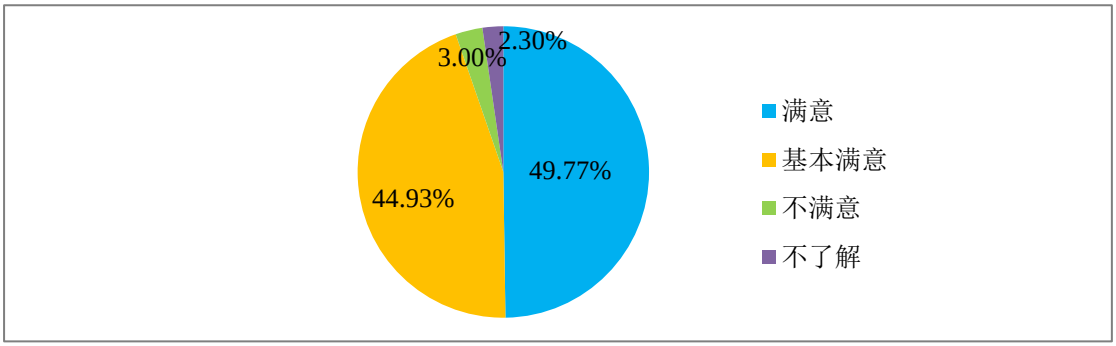
5.4 读者认为图书馆向读者发布信息时采用哪些渠道更有效

从发布信息有效性来看，53.69%的读者认为微博、微信发布最为有效，远高于其他途径，说明微博、微信已经成为读者最常用的获取信息的途径，图书馆网站发布次之，占 23.27%，张贴海报有效性最差。



5.5 图书馆员的外在形象

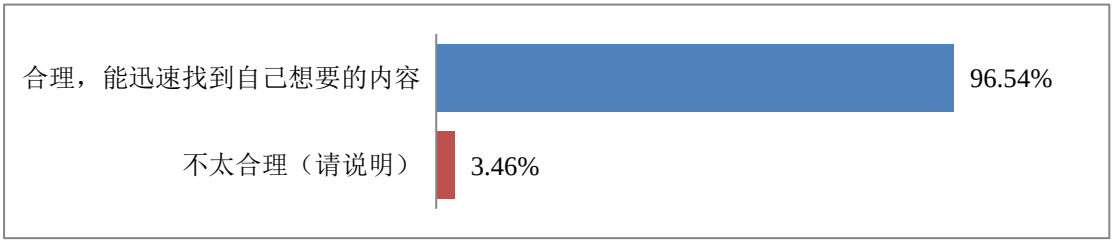
图书馆员的外在形象主要体现在工作责任心、职业道德品质、敬业精神、个人修养、言谈举止、理解沟通能力和服务态度等。绝大部分读者对图书馆的外在形象满意和基本满意，二者占 94.6%。但也有 3%读者表示不满意，图书馆服务形象仍有待提升。



6 技术类

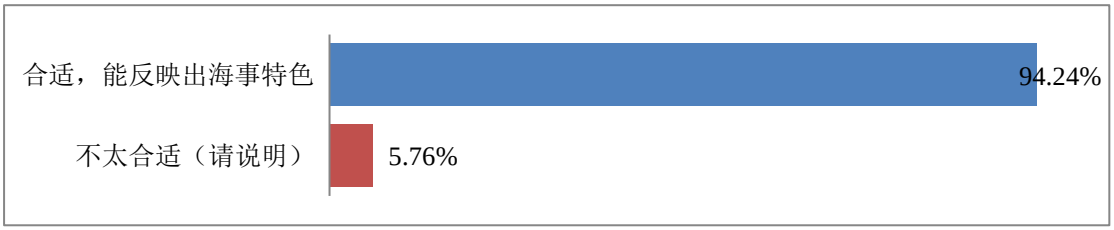
6.1 图书馆网站栏目分类的合理性

绝大部分参与调查的读者都认为馆主页栏目分类合理，不合理的填写了 15 条意见，没有建设性的意见。



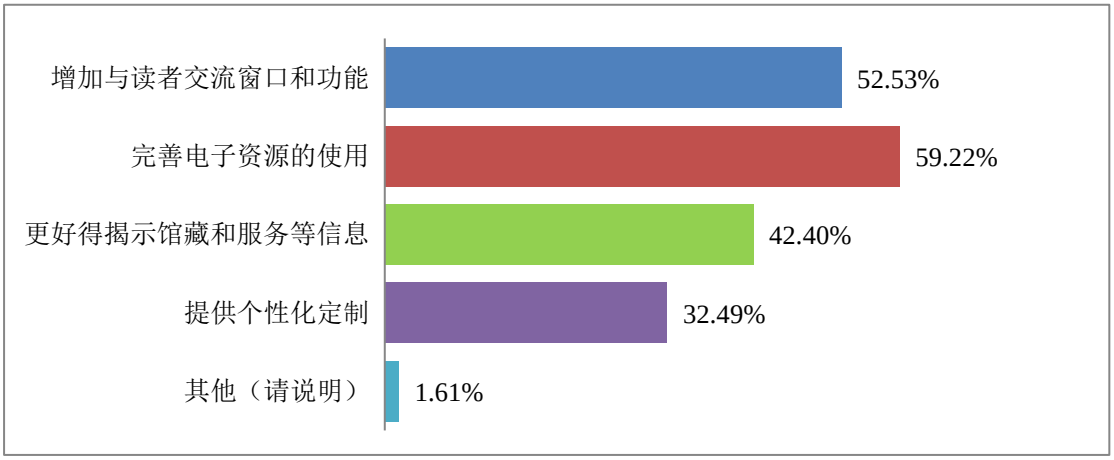
6.2 对图书馆网站风格的意见

同样是绝大部分参与调查的读者认为馆主页体现了海事特色，认为不合适的填写了 25 条意见，有读者建议：希望更突出图书馆本身特点，而不是突出海事特色，这不矛盾，我们是有海事特色的图书馆。



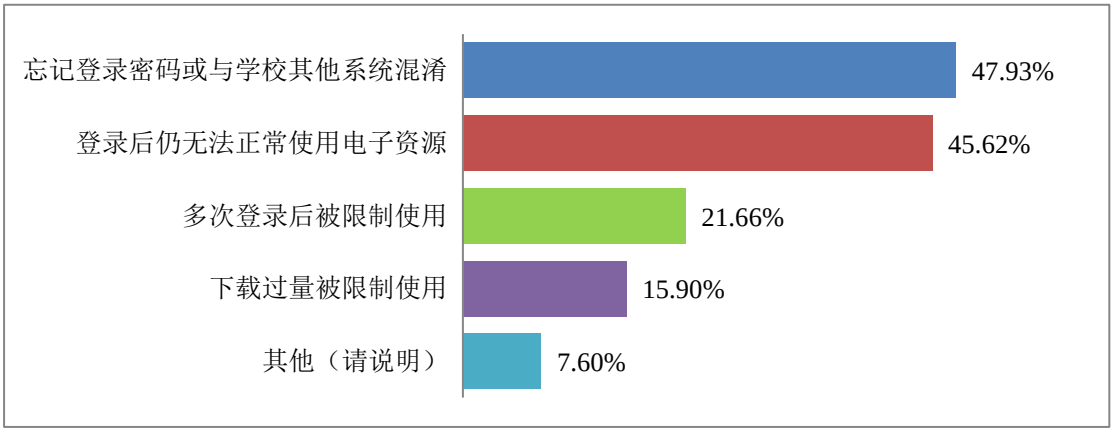
6.3 图书馆网站应该加强的工作

希望增加读者交流的窗口、完善电子资源使用和更好揭示馆藏和服务的需求较高，同时提供个性化定制占比也达到 32.49%，今后我们在网页改进时注重这几方面。



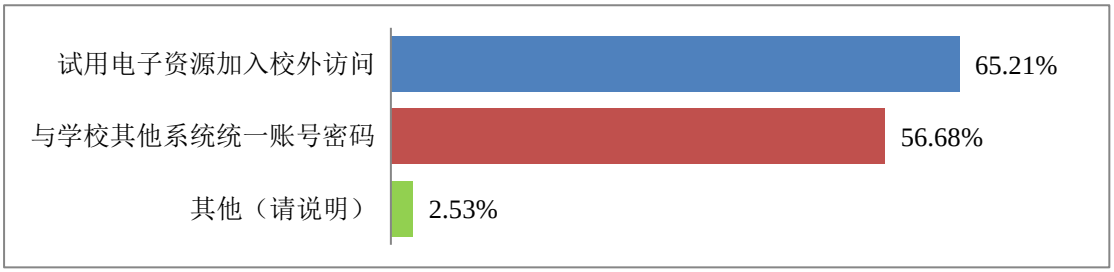
6.4 使用图书馆校外访问系统时遇到过的问题

读者反映的主要问题为忘记密码或者密码混淆问题，占 47.93%，登陆后仍无法正常使用的占 45.62%，说明需要进一步加强密码网页的说明提醒，同时定期在校外测试所有电子资源的使用情况。



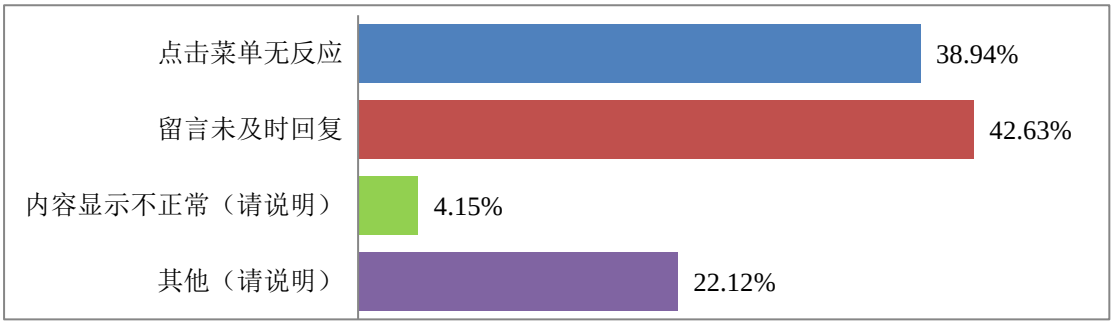
6.5 图书馆校外访问系统需要改进的方面

读者希望试用电子资源加入校外访问的愿望最高，占 65.21%，希望校外系统与学校其他系统统一账号密码的读者占 56.68%，这两方面需要图书馆进一步改进。



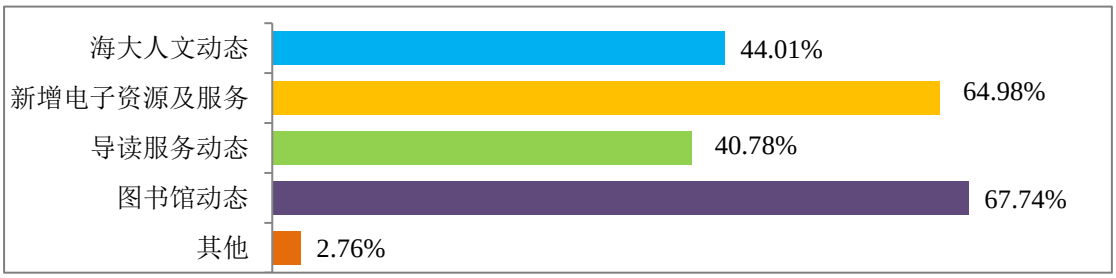
6.6 使用图书馆微信公众号时遇到的问题

读者反映留言未及时回复的占 42.63%，点击菜单无反应的占 38.94%，其他问题（主要是查询图书和登录读者空间失败）占 22.12%，这说明图书馆微信公众号应加强与读者的及时互动，同时需要从技术上提高微信公众号的使用便利性。



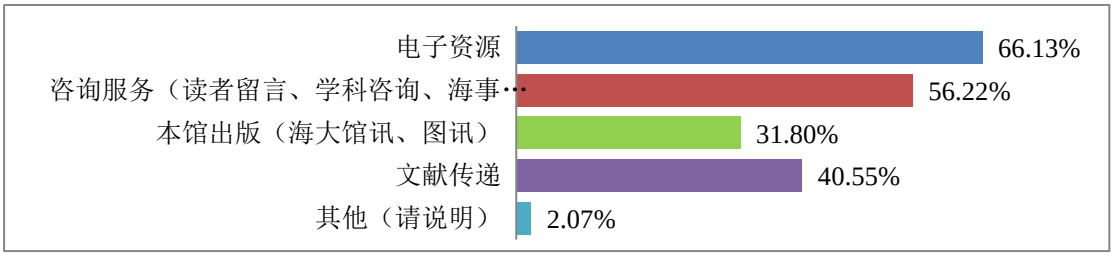
6.7 图书馆微信号推送哪些方面的信息

需要从微信上了解图书馆动态的占 67.74%，新增电子资源及服务占 64.98%，海大人文动态 44.01%，导读服务 40.78%，其他占 2.76%，这说明图书馆微信公众号推送内容收到读者欢迎，且读者对其功能有更多的期待。



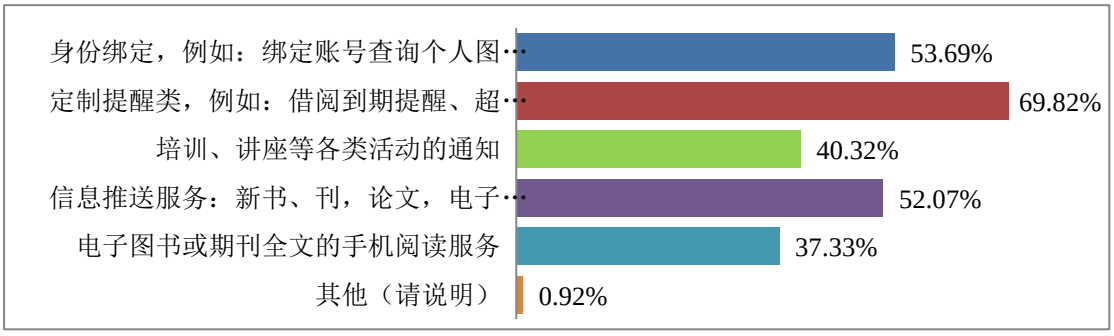
6.8 图书馆微信增加哪些方面的内容

读者要求新增电子资源内容的占到 66.13%，咨询服务占 56.22%，文献传递的占 40.55%，本馆出版占 31.80%，比例均比较高，说明读者希望将图书馆传统的 PC 端的服务尽可能移植到移动端。



6.9 图书馆微信增加的功能

读者要求增加身份绑定、定制提醒、培训讲座通知、信息推送服务和电子图书或期刊全文阅读服务的比例均不低，其中以定制提醒类最高，接近 70%，可见读者对图书馆微信提供个性化服务的要求越来越高，功能要求也越来越多。



6.10 遇到过的其他技术类问题

开放性问题共计收到 44 个建议，包括校外使用电子资源问题，书目检索、图书续借预约问题，没有集中和突出的问题。