

上海海事大学图书馆

2015 读者需求调查问卷统计结果

（一）读者基本情况·····	01
（二）资源类·····	02
（三）服务类·····	05
（四）利用及体验类·····	11
（五）宣传及读者反馈类·····	16
（六）技术类·····	18

2015 年 12 月

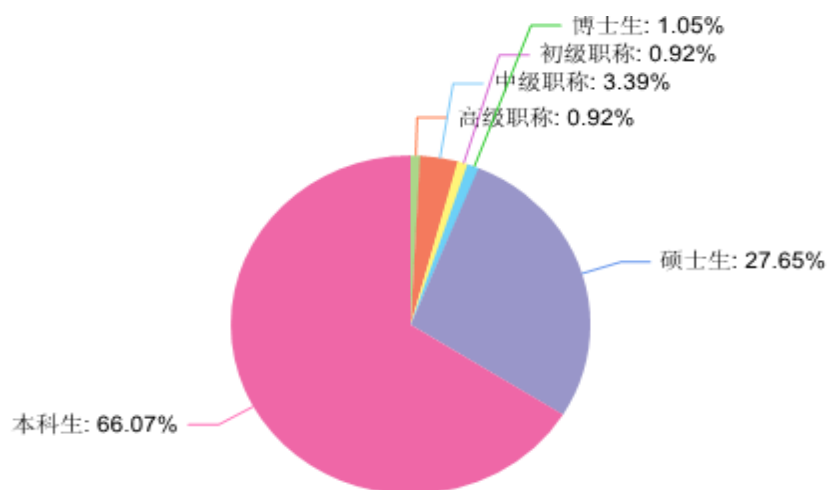
2015 年 6 月 26 日至 9 月 15 日，图书馆开展了“读者需求有奖问卷调查”，共收到有效问卷 1624 份。

本统计结果中，部分图表因选项文字太长而自动省略，敬请谅解。

（一）读者基本情况

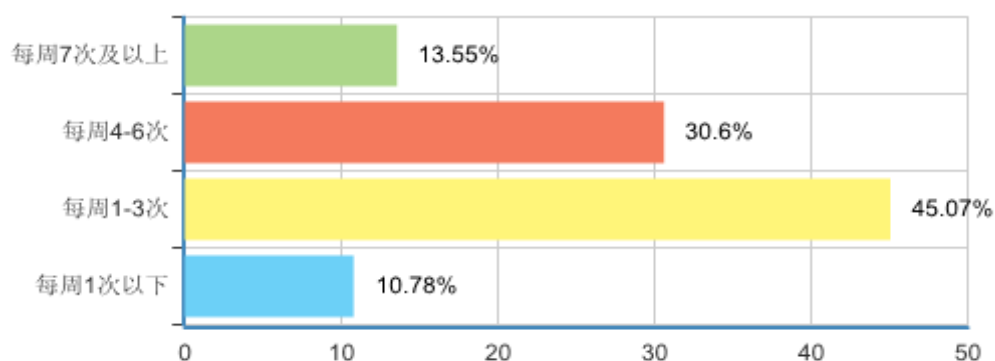
1、读者类型

本科生比为 66.7%，研究生占 27.6%，博士生占 1.05%，三者合计为 95.35%，其余为教职工。



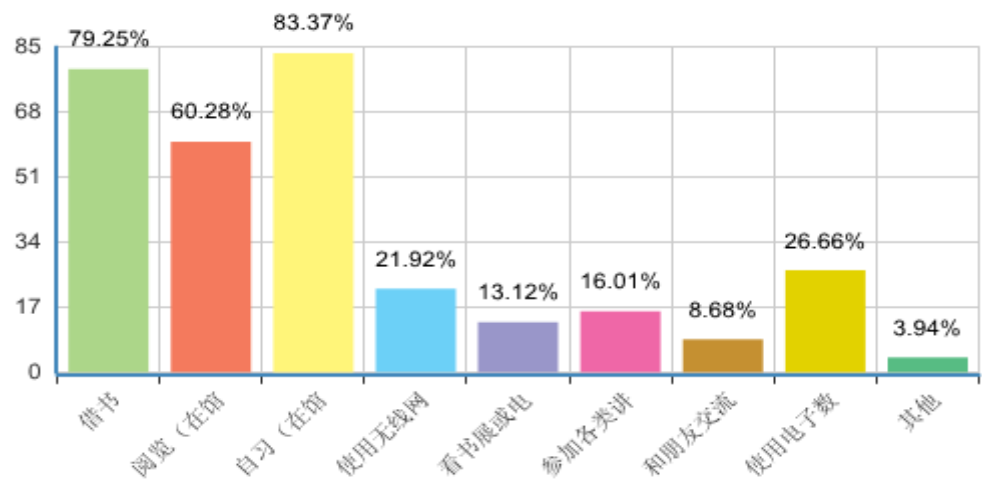
2、读者到馆频率

约九成参与调查的读者每周都会来图书馆 1 次以上，其中近一半每周 4 次以上，约有 13.55%（按全校学生总数 21000 人为基数换算，为 2846 人），近 3000 人会天天来图书馆。



3、读者来馆的主要目的

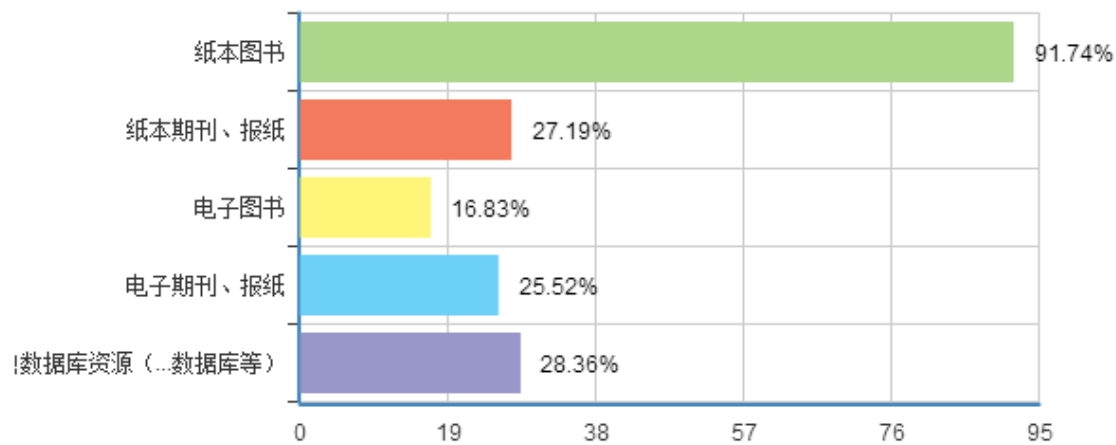
来馆读者的主要目的排名前三位的分别是：学习、借书、阅览，均超过 60%，然后依次是使用电子资源、无线网络、参加各类讲座。“看书展和电影”以及“交流、讨论”的需求在 10%上下。



(二) 资源类

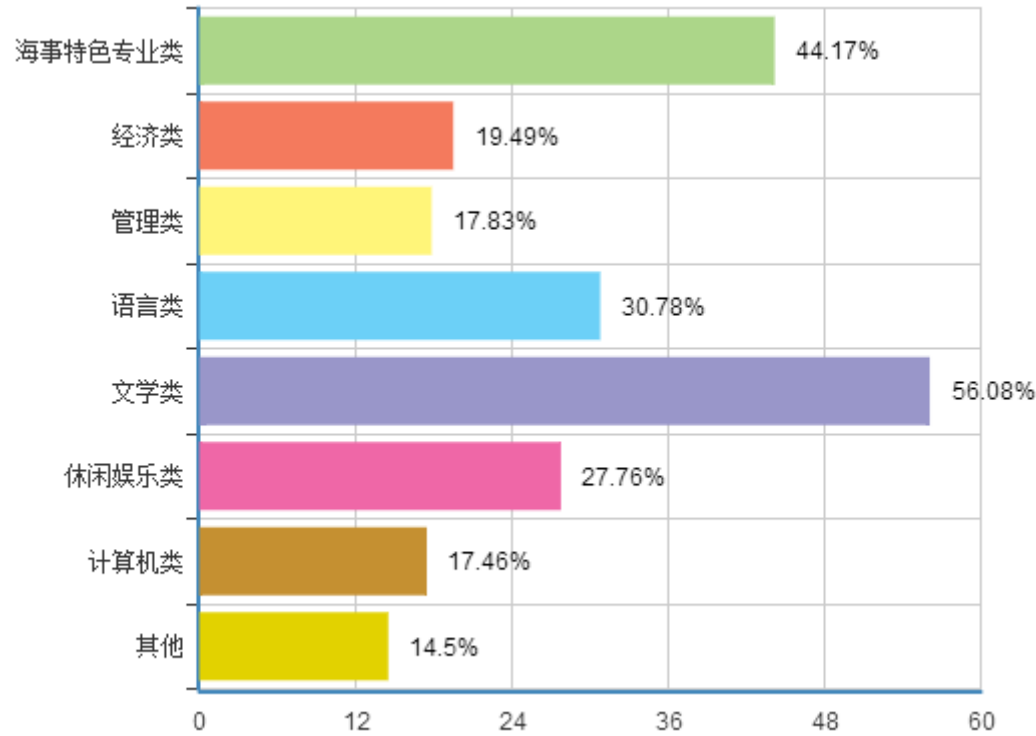
1、在图书馆提供的各种资源中，读者最经常使用的资源

纸本图书依然是读者利用最多的文献资源，占 91.74%，其次为数据库资源 28.36%，电子图书的利用率最低。本科生读者对纸本图书的需求远远高于电子数据库。



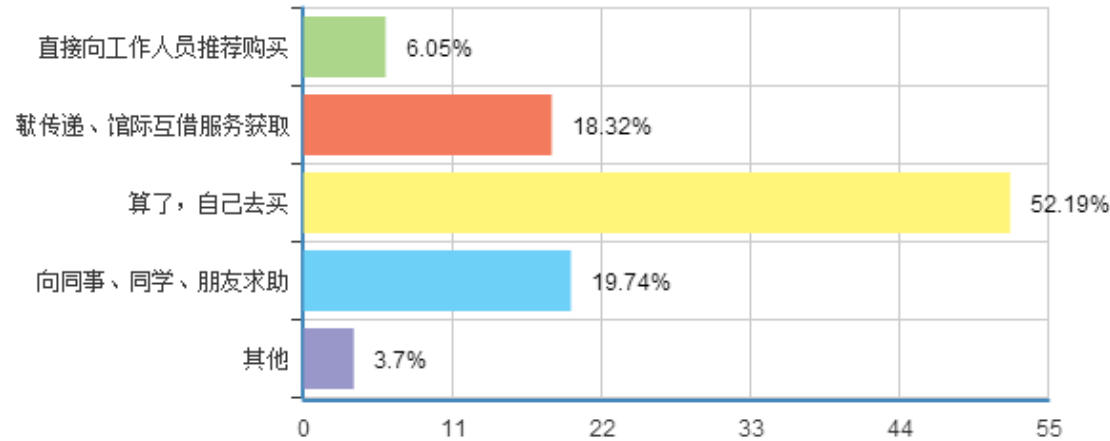
2、读者最希望图书馆增加的资源

56.08%的读者希望增加文学类资源，44.17%的读者希望增加海事特色专业类资源，语言类占30.78%，休闲娱乐类占27.76%。在其他类中，读者希望增加医学类、外文原版图书、数学、考试类等资源。



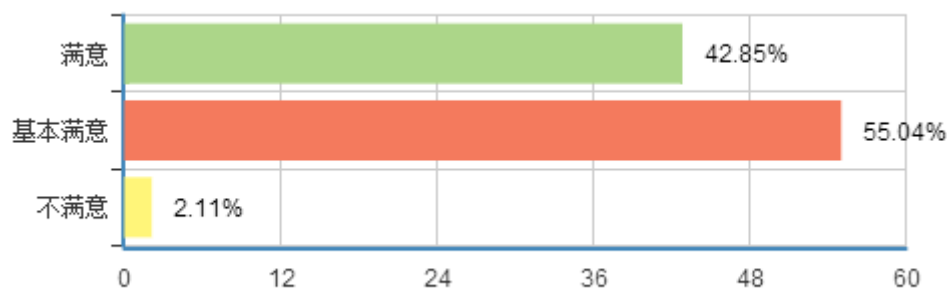
3、馆藏图书不能满足需求时，读者愿意采用的解决方式

超过一半的读者选择自己购买，向同学求助占19.74%，二者占71.93%。18.32%选择馆际互借、文献传递，6.05%选择向图书馆推荐。读者对于向图书馆寻求帮助的愿望不强，期望值不高。



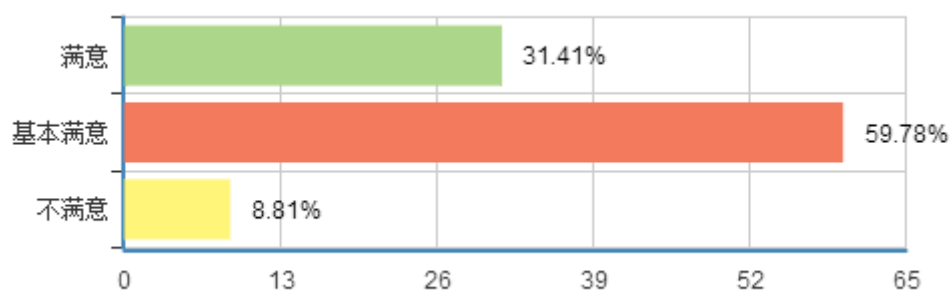
4、对图书馆中文资源评价

读者对中文资源的总体满意度评价较高，达到 97.89%。其中，“基本满意”比“满意”占比高。



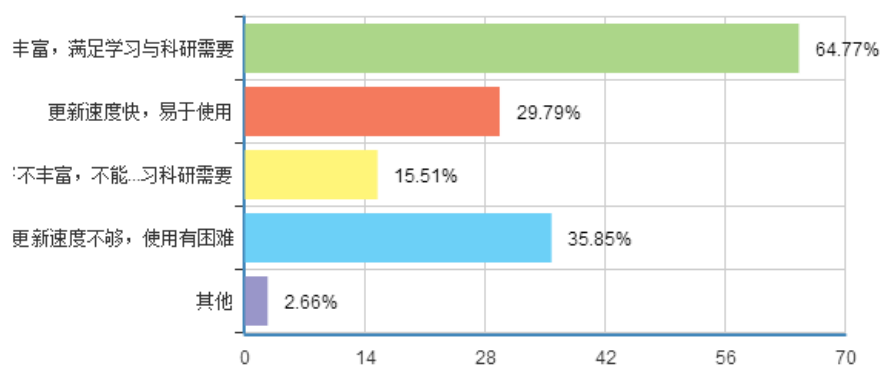
5、对图书馆外文资源评价

相对于中文资源，外文资源的满意度偏低，为 91.19%，其中“满意”占 31.41%。不满意的占 8.81%。



6、对图书馆现有各类资源的整体评价

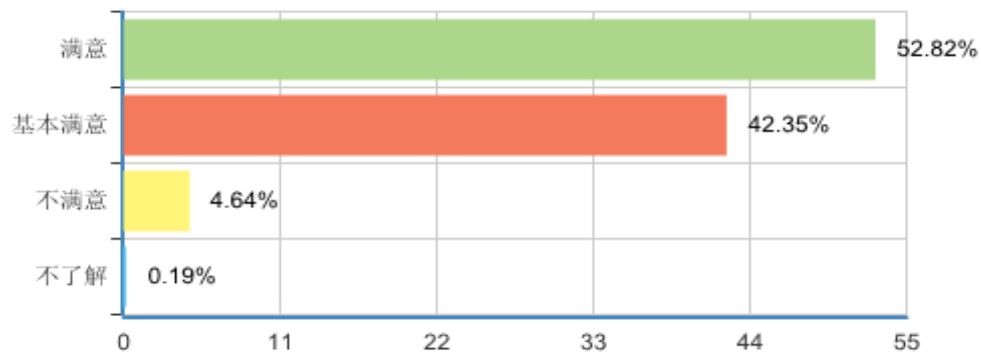
约三分之二的读者认为图书馆各类资源丰富，能满足学习和科研需求；认为更新速度不够快，使用时有困难的读者占 35.85%；认为资源不丰富的读者有 15.51%。有不到三分之一的读者认为资源更新速度快，易于使用。



（三）服务类

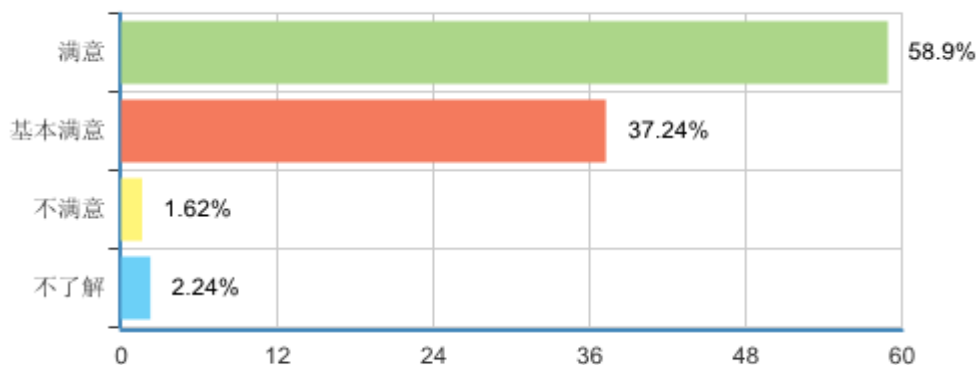
1、读者对借还书服务满意程度

52.82%的读者对于借还书服务是满意的，基本满意也达到 42.35%，以上合计达到 95.17%。不满意率 4.64%。



2、读者对图书馆阅览室服务的满意程度

58.9%的读者对于阅览室服务是满意的，基本满意以上合计占比为 96.14%。有 1.62%的读者不满意，反映的主要问题是：插座太少、空调的过冷过热，以及阅览室内读者说话影响学习。

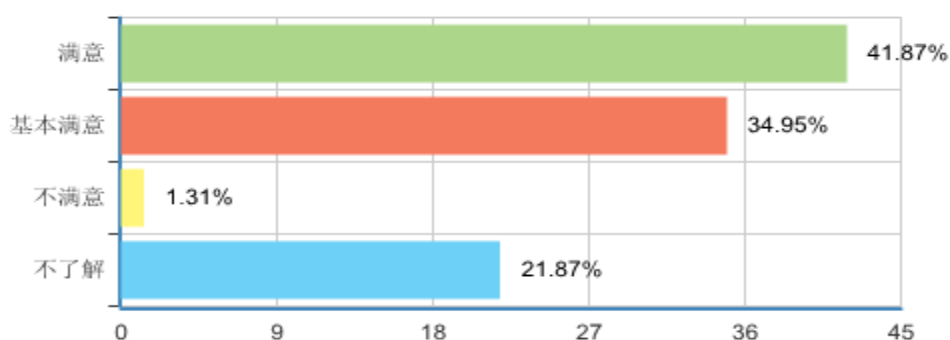


3、读者对于图书馆的馆际互借、文献传递的满意程度

41.87%的读者对这两项服务是满意的，基本满意以上合计占比约为 76.82%。

21.87%的读者对于这个服务不是很了解。

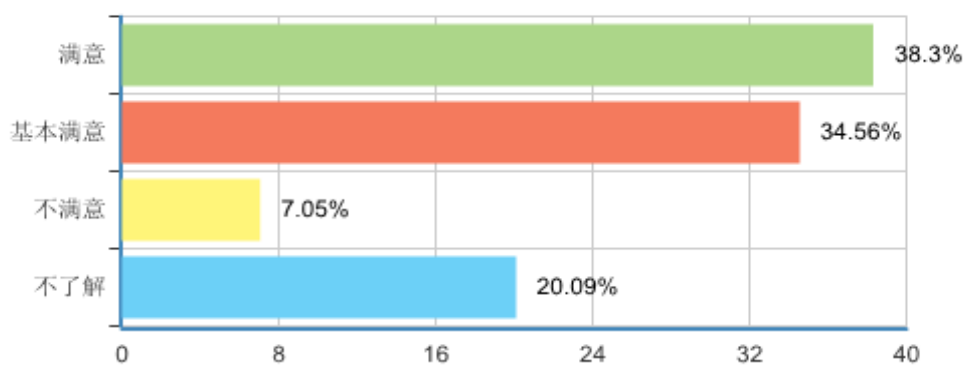
1.31%的读者不满意，主要是反映不知如何使用。



4、读者对于自助复印服务的满意度

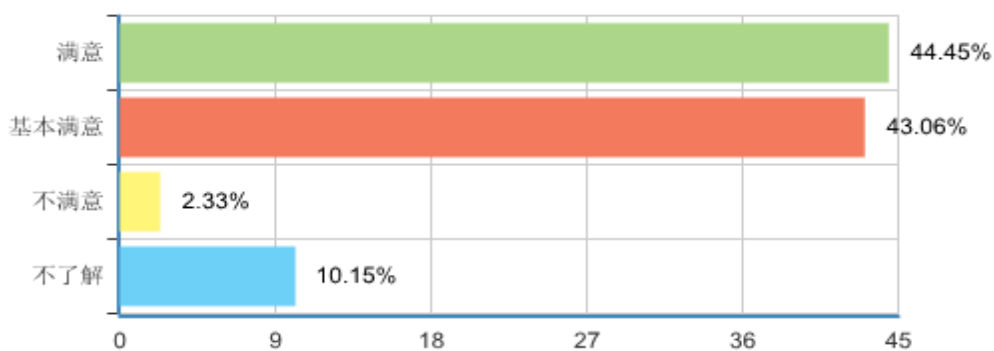
38.3%的读者对于自助复印服务是满意的，基本满意以上合计占比约为 72.86%。

20.09%的读者对此项服务不了解。7.05%的读者不满意。不满意的主要原因是经常故障、不能打印，还有是对于如何操作不了解。

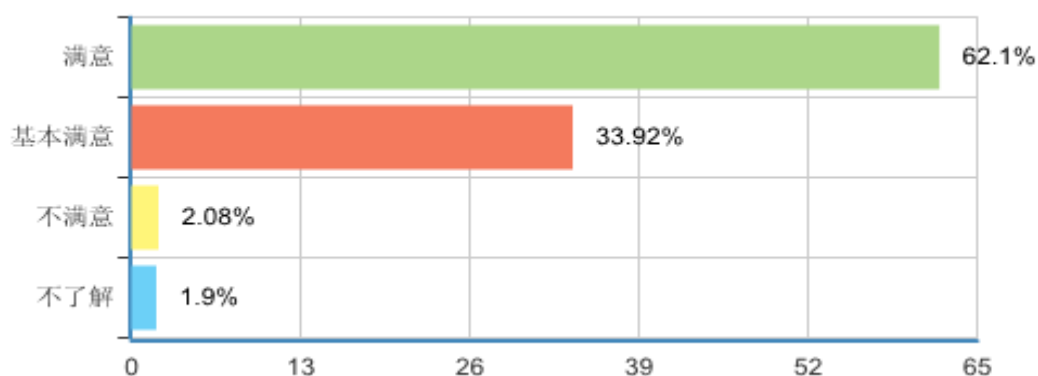


5、读者对于图书馆举办的各类讲座服务的满意程度

44.45%的读者对于讲座服务是满意的，基本满意 43.06%，10.15%的读者对此项服务不了解，有 2.33%的读者不满意。不满意的主要原因有：专业性太强，缺乏人文内涵，宣传力度不够，校外人物少、名人少等。

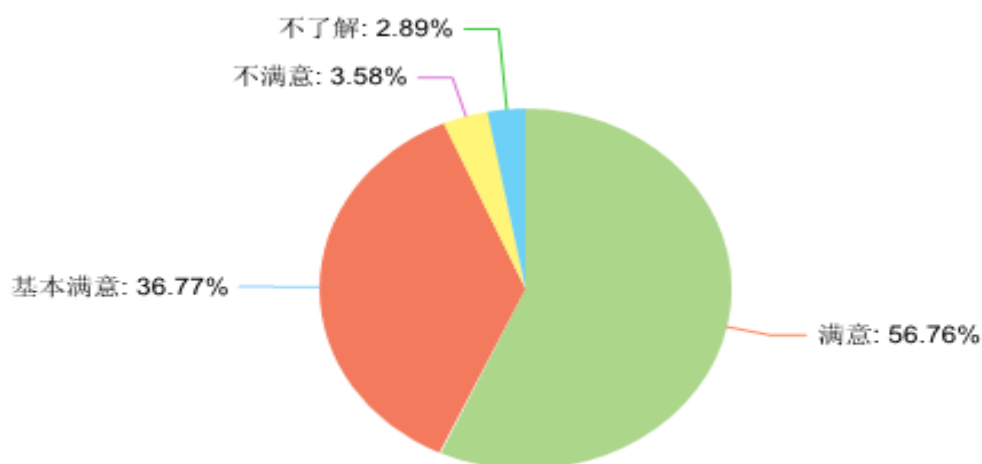


6、读者对大厅展览服务的满意度



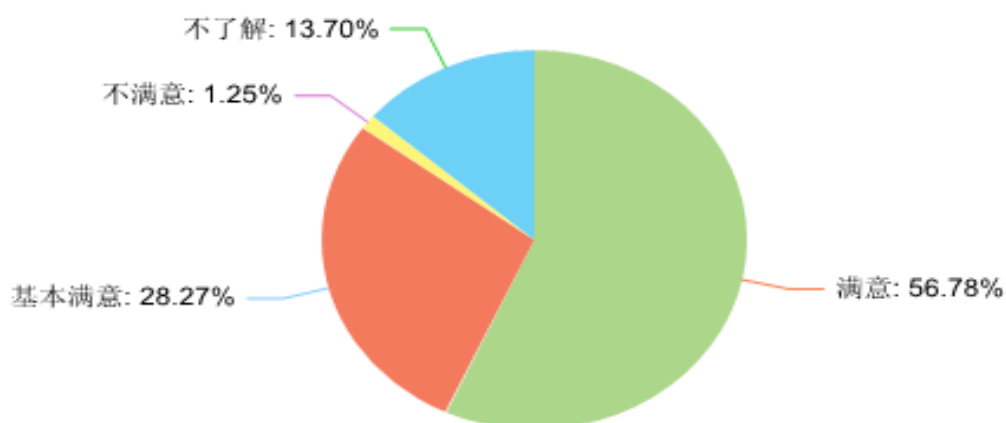
62.1%的读者对于展览服务是满意的，基本满意 33.92%，有 2.08%的读者不满意，1.9%的读者对于这项服务不了解。不满意的主要原因是展览内容吸引力有待提升，以及布展和撤展时噪音较大，影响同学学习。

7、读者对于图书馆休闲空间的满意度



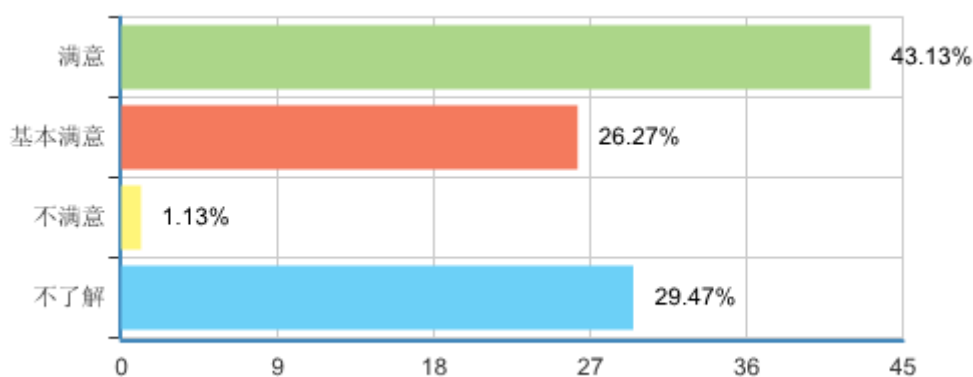
56.76%的读者对于图书馆休闲空间是满意的，基本满意为 36.77%，基本满意以上合计达到 93.53%。有 3.58%的读者不满意，剩余 2.89%的读者对于这项服务还不了解。读者不满意的主要原因有座位太少，比较杂乱，没有统一规划，缺少相对分割、更适合讨论的区域。

8、读者对于一楼“悦读空间”的满意度



56.78%的读者对于“悦读空间”是满意的，基本满意占 28.27%，有 13.70%的读者对于这项服务不了解，有 1.25%的读者不满意。不满意的主要原因有空间太小，座位太少，无法满足更多读者需求。

9、读者对于“众创空间”的满意度

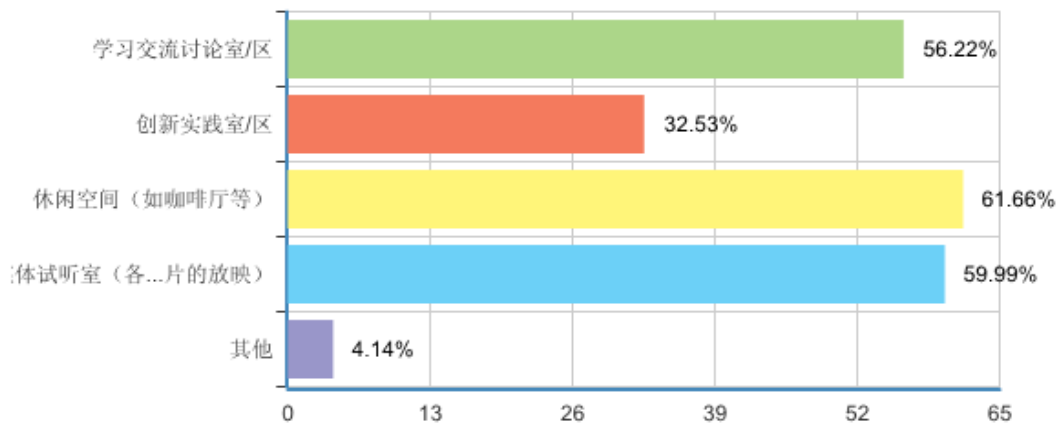


43.13%的读者对于“众创空间”服务是满意的，基本满意的占 26.27%，有 29.47%的读者对于这项服务不了解，剩余有 1.13%的读者不满意。不满意的原因有：申请手续较为复杂，开放时间短。

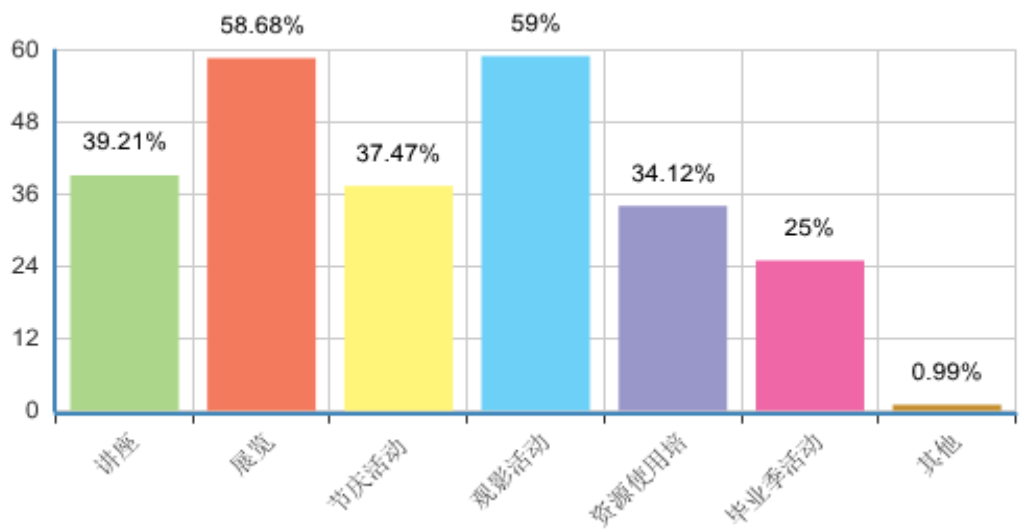
10、读者希望图书馆增加哪些空间服务

读者最希望增加的是休闲空间（如咖啡厅等），占 61.66%，其次是多媒体试听室（如各类电影及记录片的放映等）占 59.99%。有 56.22%的读者希望增加学习交流讨论室/讨论区等，还有 32.53%的读者希望增设创新实践室/区，还有 4.14%的读者选

择增添一些朗读室、休息室、科技展览和学生作品展览区。



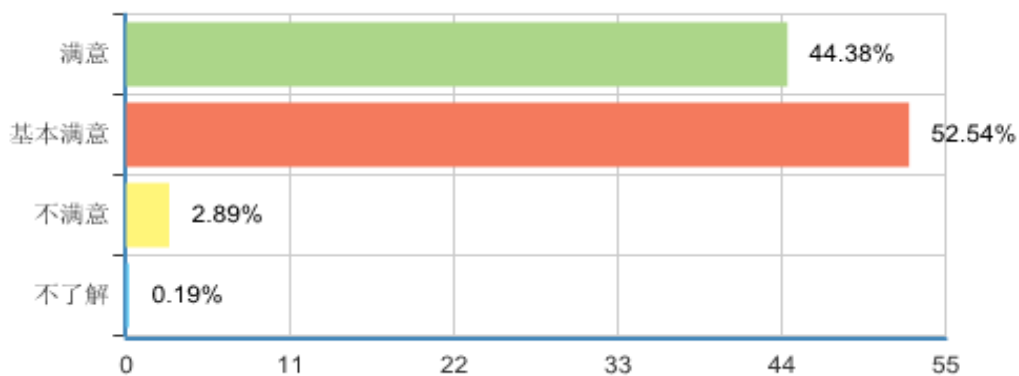
11、读者比较喜欢的图书馆活动



读者比较喜欢的图书馆活动中，最喜欢的是观影和展览，均超过 50%，其次依次为讲座、资源使用培训、毕业季活动等，还有 0.99%觉得爱心伞、好书推荐活动都还不错。

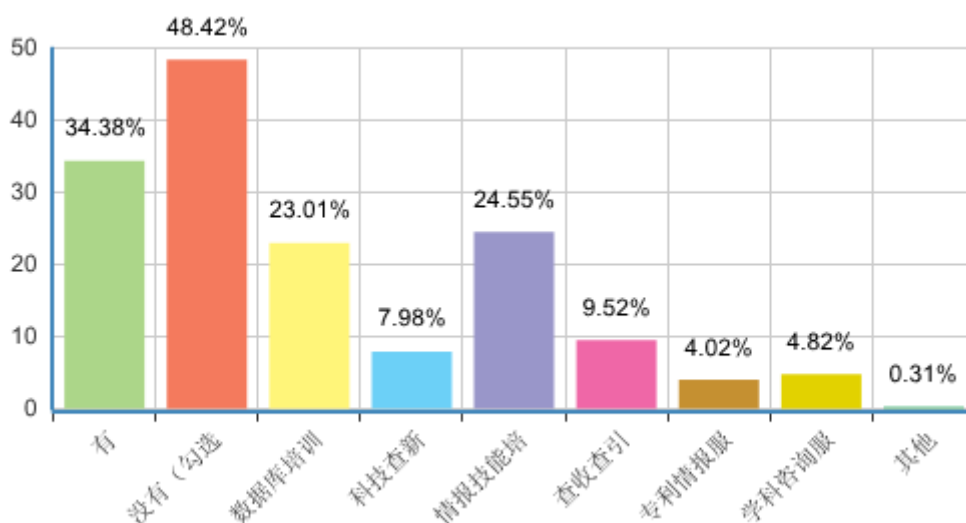
12、读者对于图书馆文化氛围的满意度

44.38%的读者对于“图书馆文化氛围”是满意的，基本满意占 52.54%，有 2.89%的读者不满意，剩余有 0.19%的读者对这项服务不了解。不满意的主要原因有：缺少人文关怀、没有色彩感、缺乏想象力、不文明行为到处可见、太过杂乱。



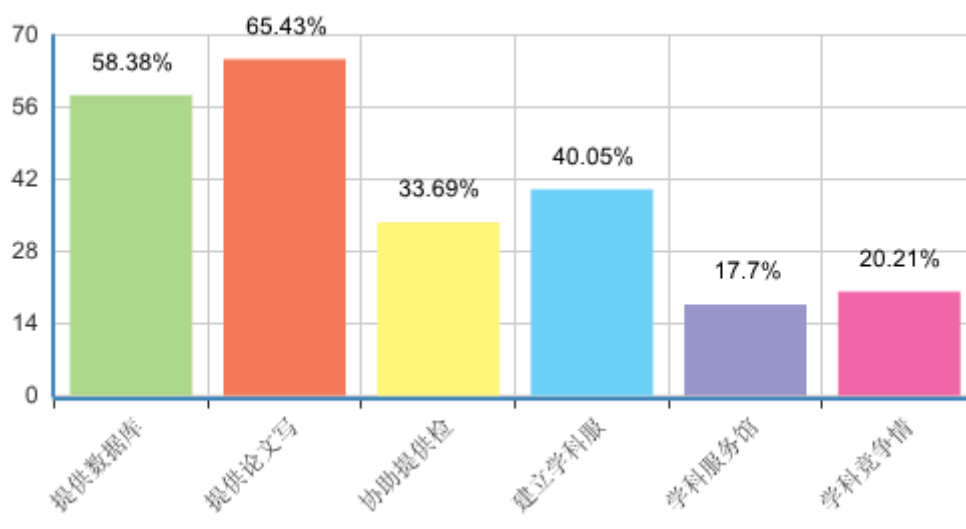
13、接受过图书馆提供的科研信息服务情况

34.38%的读者有接受过相关服务，48.42%没有接受过。在接受过相关服务的读者中，情报技能培训、数据库培训和查收查引排名前3位。



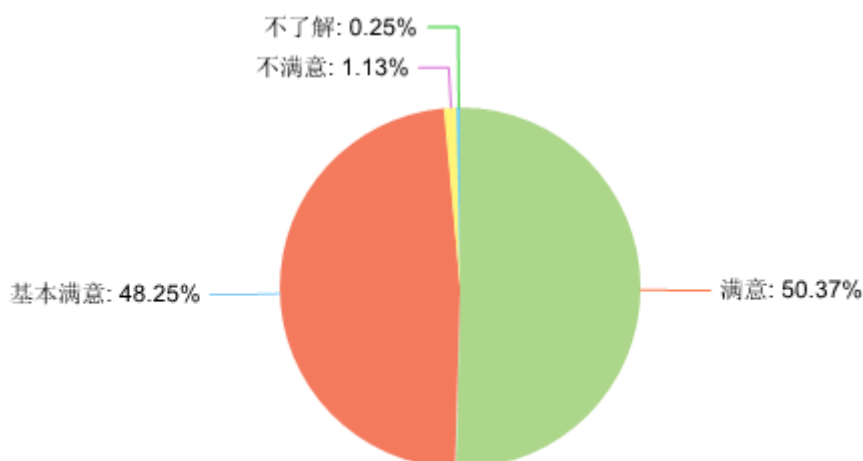
14、图书馆还应加强的科研信息服务项目

希望“提供论文写作以及文献管理软件应用方面的培训”与“提供数据库资源、网络资源的使用培训”均超过50%；其余如“建立学科服务平台”、“协助提供检索报告、查新报告”需求也较为强烈分别为40.05%和33.69%，“学科竞争情报”服务占20.21%，“学科服务进院系”占17.70%。



15、读者对于图书馆服务的总体评价

50.37%的读者对于图书馆提供的各项服务是满意的，基本满意的占 48.25%，有 1.13%的读者不满意，剩余有 0.25%的读者不了解。

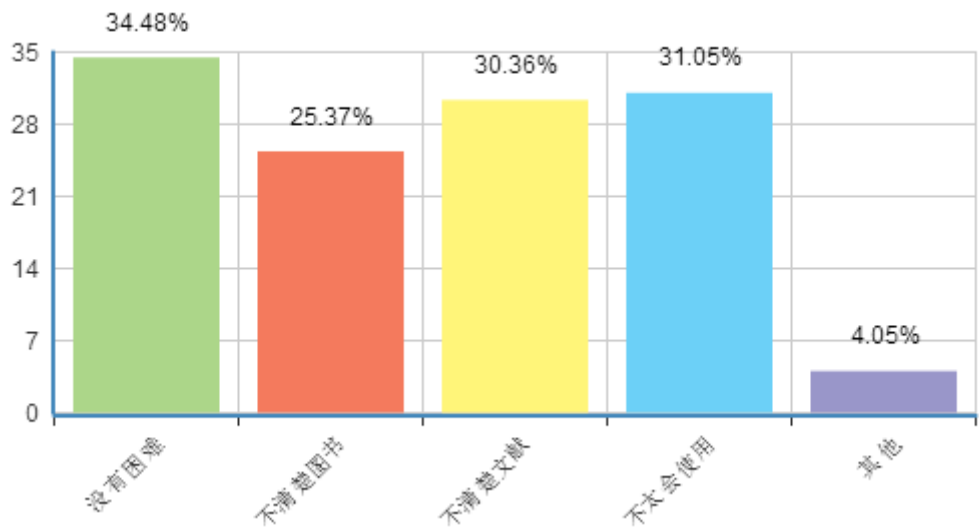


（四）利用及体验类

1、读者在利用图书馆时遇到困难

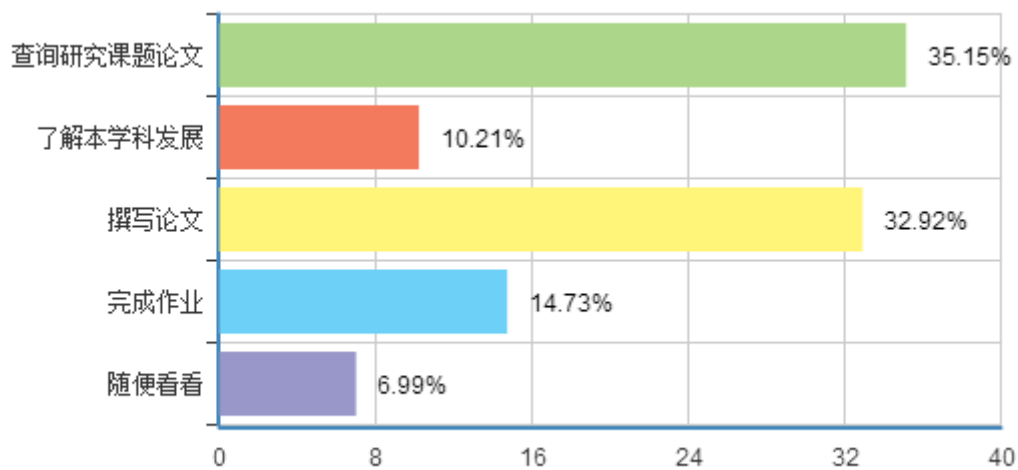
34.48%的读者在利用图书馆时觉着没有困难。有困难的读者中有 31.05%不太会使用电子数据库，有 30.36%的读者不清楚文献资料的陈放位置、排列顺序；有 25.37%

不清楚图书馆的资源、服务项目和使用规则；4.05%的读者遇到的困难主要有：书目显示在馆，但就是找不到书；大多数图书只有 1-2 本，经常借不到等；



2、读者利用电子资源的主要目的

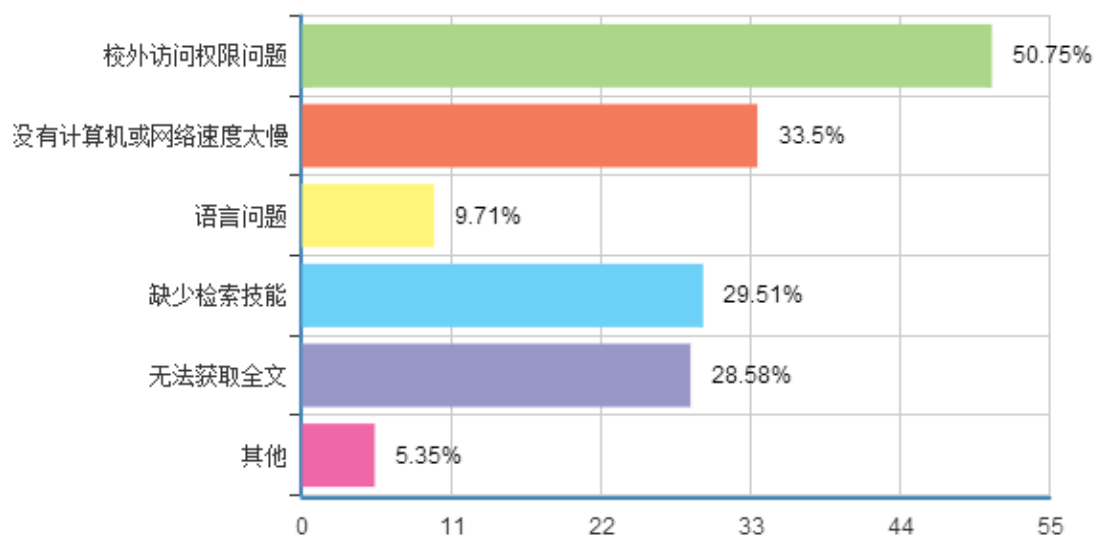
大部分读者利用电子资源是为了学科和科研，其中查找论文占 35.15%，撰写论文占 32.92%，完成作业占 14.73%，了解学科发展占 10.21%，但仍有 6.99%读者对电子资源的用途不了解。



3、影响读者利用图书馆网站提供的电子资源的主要原因

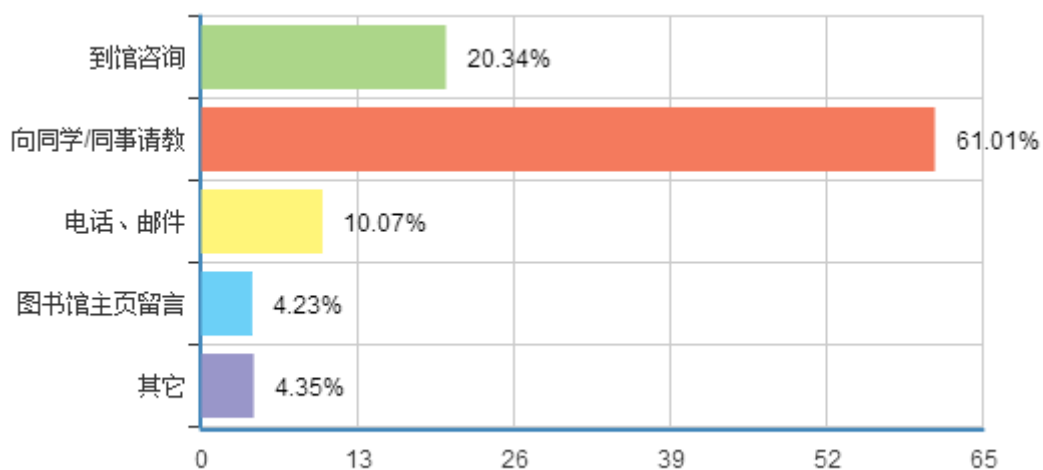
“校外访问权限”成为读者访问电子资源的最大障碍，占 50.75%；没有计算机

或网速太慢、缺乏检索技能和无法获取全文各约占 30%。网络问题和使用技巧成为读者使用电子资源的基本障碍。



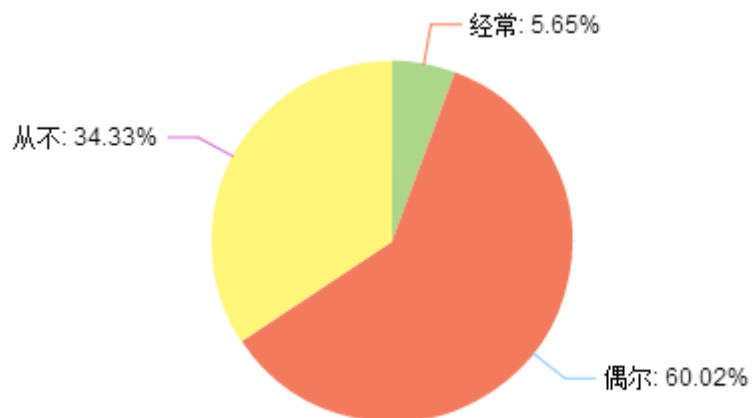
4、读者在利用电子资源过程中遇到问题时寻求帮助的途径

当电子资源使用有问题时，向身边人求助的读者占 61.01%，到馆咨询占 20.34%，通过留言、电话或邮件咨询占比不大。



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

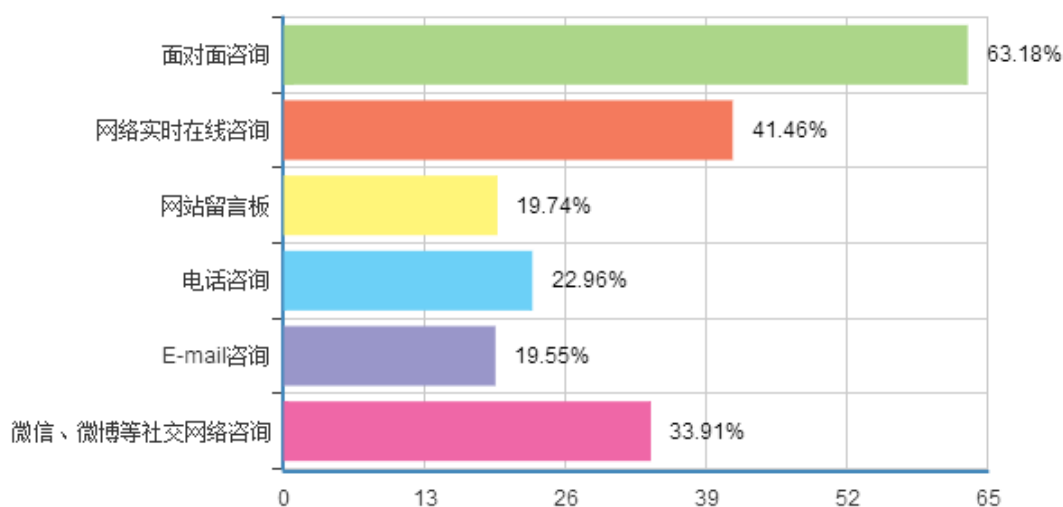
读者在学习和科研过程中，向馆员咨询的比例较低，有 34.33%的读者从未咨询过，偶尔咨询占 60.02%，经常咨询只占 5.65%。



6、读者认为向图书馆馆员咨询的最好途径

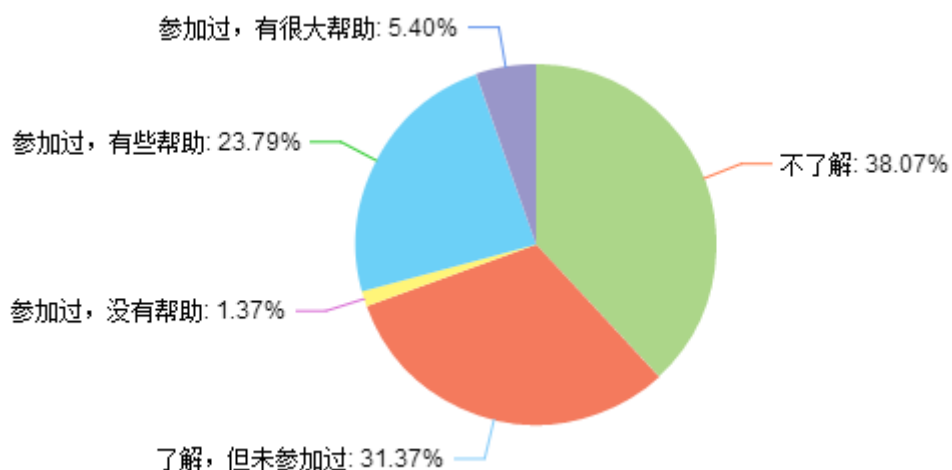
有 63.18%的读者仍然认为面对面咨询是向图书馆馆员咨询的最好途径，其他为网络实时在线咨询，占 41.46%，微博、微信等社交网络咨询占 33.91%。

非实时的留言板和 Email 咨询排在最后两位。



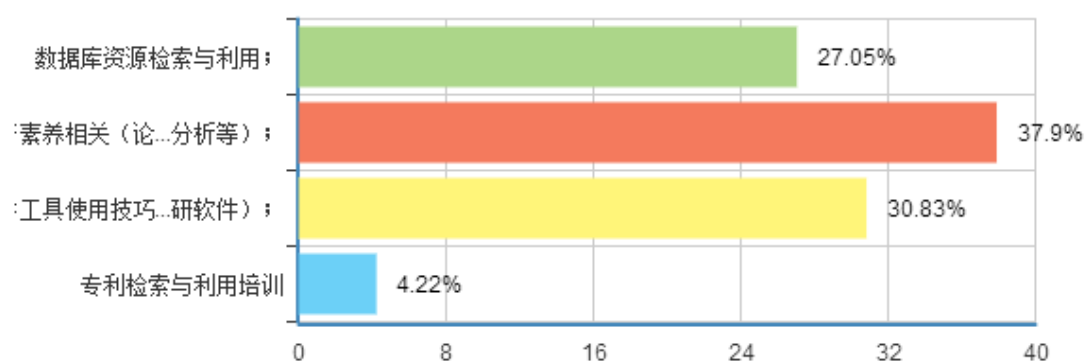
7、读者参加过图书馆举办的数据资源培训讲座情况

有 38.07%的读者不了解数据库资源培训讲座；31.37%的读者虽了解但从不参加。在参加过培训的读者中，认为很有帮助的占 5.40%，有些帮助的占 23.79%，认为没有帮助的占 1.37%。



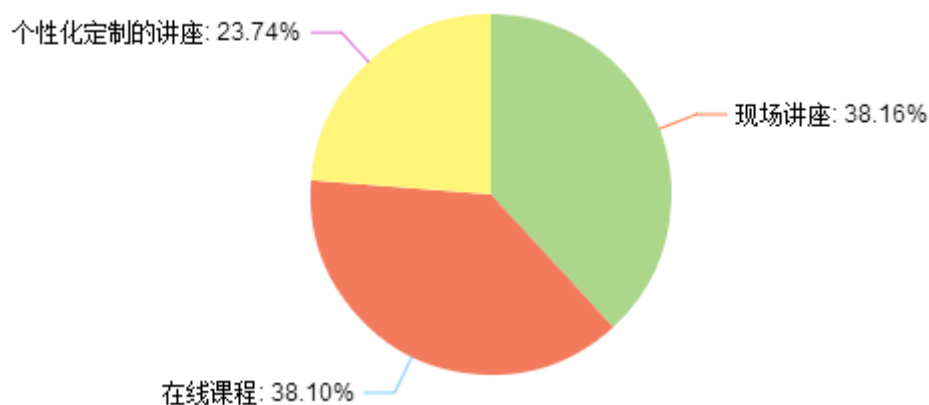
8、读者最希望图书馆开设的信息素养讲座内容

在信息素养讲座中，最希望开设的讲座内容为科研素养相关（38%）和软件工具使用技巧（各类常用办公、科研软件，31%）的培训，其次为数据库检索与利用。



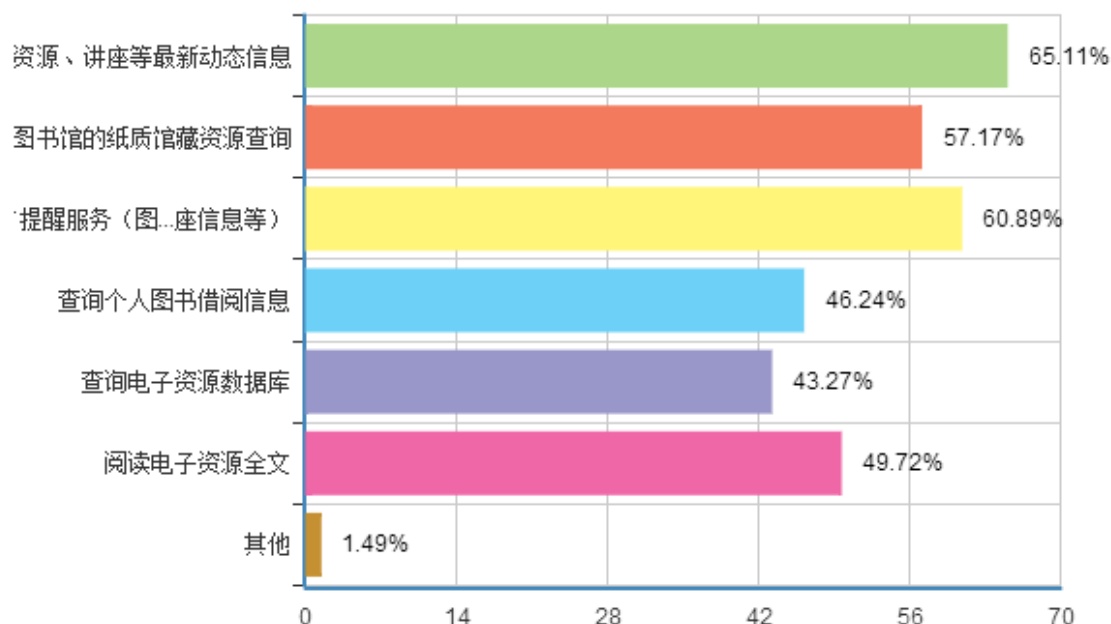
9、读者希望开展讲座的形式

在讲座形式方面，在线课程和现场讲座的比例大致相等（38%左右）。



10、读者希望通过移动阅读设备获取到的图书馆信息

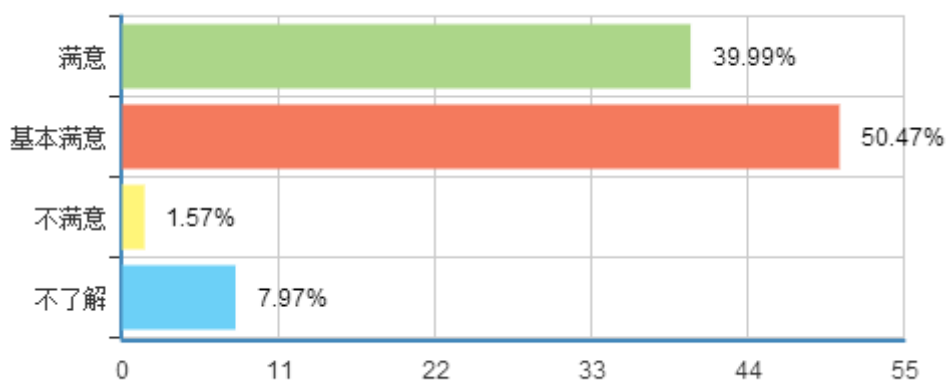
读者通过移动设备想获取信息最多的是资源、讲座等最新动态，比例达到 65.11%、资源讲座信息等短信提醒服务（如图书到期催还、预约图书到馆等）比例为 60.89%，其次为馆藏资源查询 57.17%和电子资源数据库查询 46.24%。



（五）宣传及读者反馈类

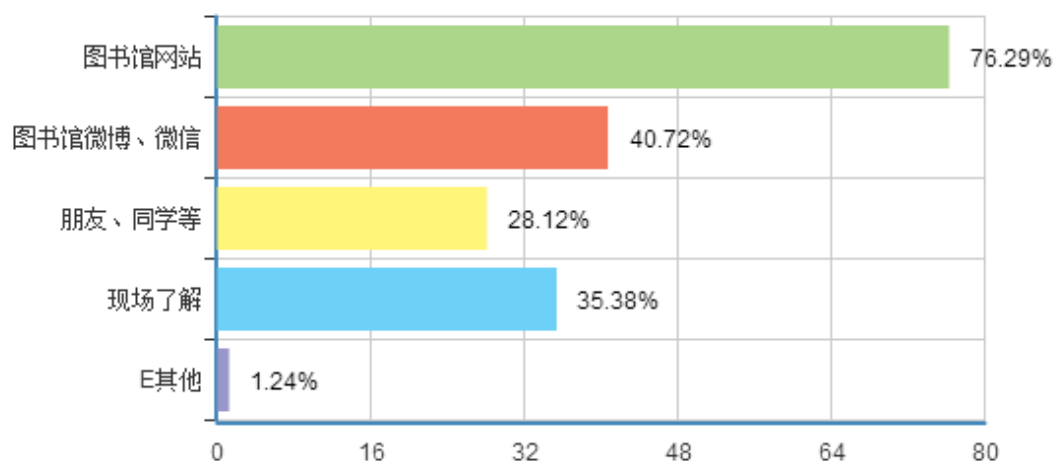
1、图书馆馆员解答读者问题的满意程度

读者对图书馆馆员对读者提出问题的解答总体比较满意，满意和基本满意达 90%。仍有 7.97%的读者不了解图书馆有馆员解答读者问题这项服务。



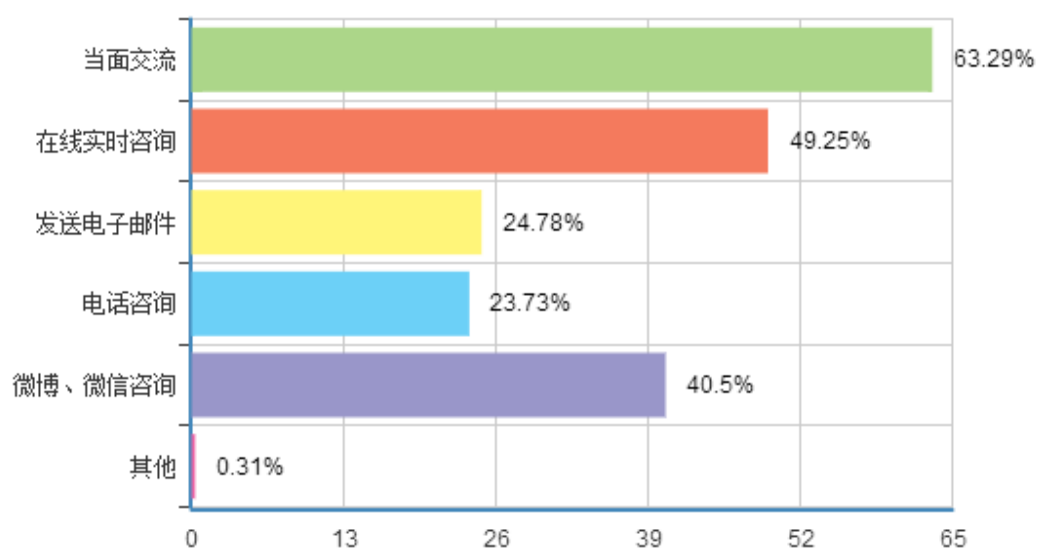
2、读者得知图书馆相关信息的途径

图书馆网站是读者了解图书馆信息的主要途径，占 76.29%，其次为微博、微信，占 40.72%。微博、微信已逐渐成为图书馆发布信息的重要途径。到图书馆现场了解和向同学、朋友了解的也不少。



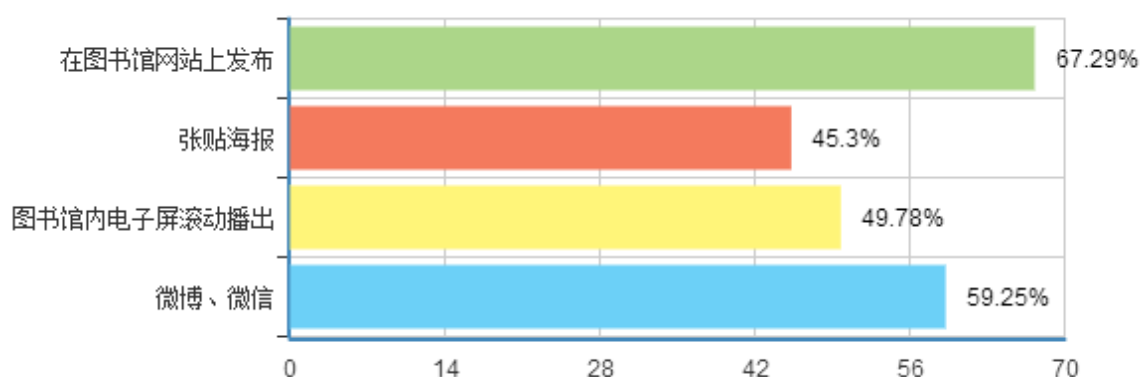
3、读者希望与图书馆馆员交流的途径

与图书馆馆员交流的途径，63.29%的读者希望当面交流，49.25%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、微信咨询也将成为读者选择与馆员交流的重要途径。



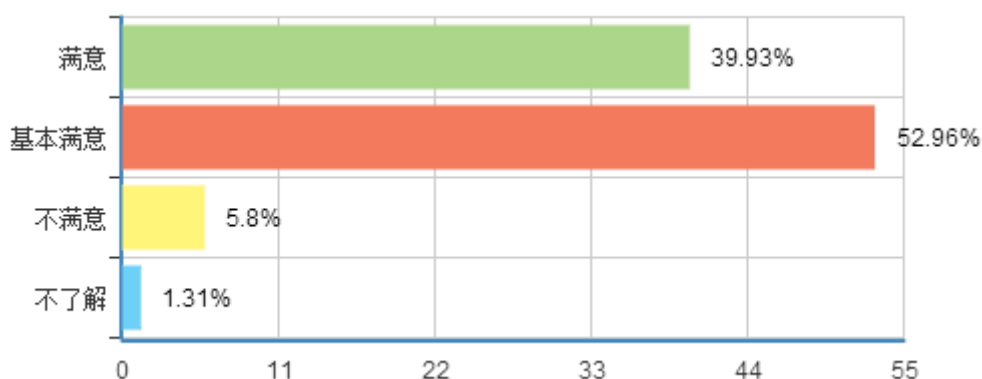
4、读者认为图书馆向读者发布信息时更有效的渠道

从发布信息有效性来看，67.29%的读者依然认为图书馆网站发布最有效，其次为微博、微信，达到 59.25%，然后是电子屏滚动播出和张贴海报。四种方式比例相差并不是很大。



5、图书馆馆员的外在形象（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）

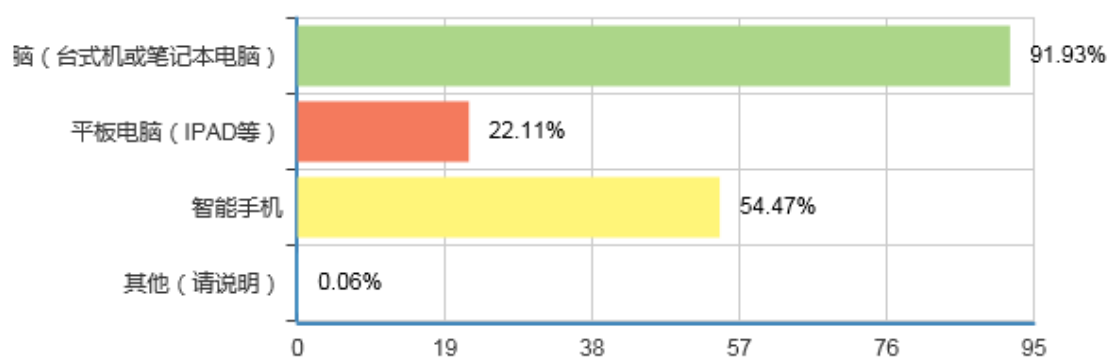
大部分读者对图书馆馆员的外在形象满意和基本满意，合计达到 92.89%。但也有 5.8%读者表示不满意。



（六）技术类

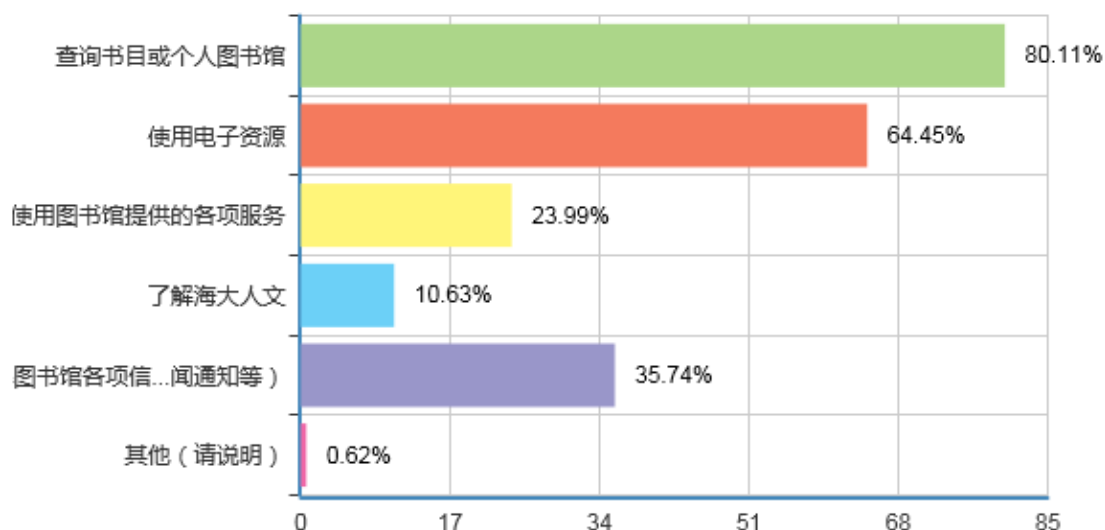
1、读者访问图书馆网站使用的设备

读者访问图书馆网站以电脑和智能手机为主，参与投票的读者超过一半曾使用智能手机访问图书馆网站。



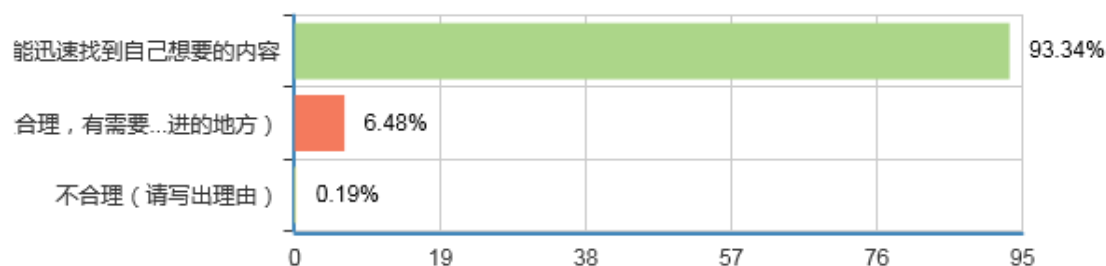
2、读者访问图书馆网站目的

访问馆主页的读者主要目的是查询书目/登录读者空间、占 80.11%。使用电子资源、了解图书馆各项信息。



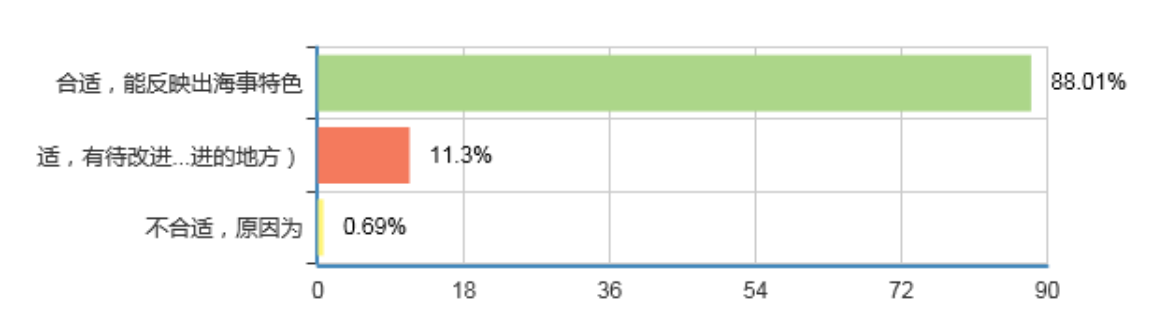
3、读者觉得图书馆网站栏目分类合理情况

93%的参与调查读者认为当前栏目分类合理，认为栏目不合理的问卷填写的理由主要是：类别复杂。



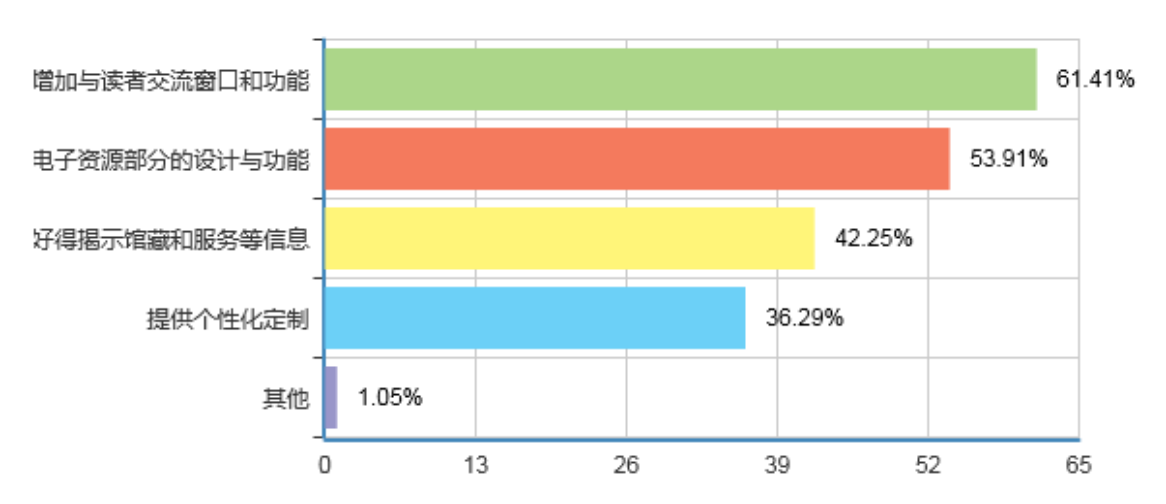
4、读者对图书馆网站风格的意见

88%的参与调查读者认为当前网站风格能反映海事特色。认为较合适的读者填写的改进意见主要有：海事特色不够突出（应使用海大蓝），缺少图书馆人文、书香气息，另有建议根据节日变换色调和精简首页内容。认为不合适的微乎其微。



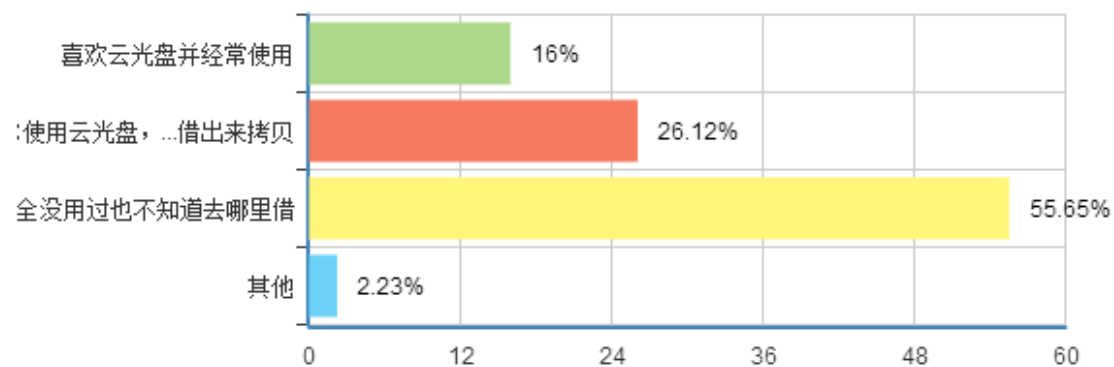
5、读者希望图书馆网站加强的工作

超过 60%的参与调查读者希望图书馆增加与读者交流的窗口和功能，53%的读者希望完善电子资源部分的设计和功能，42%的读者希望更好地揭示馆藏和服务信息，个性化定制意愿不是很强烈，只占比 1/3。



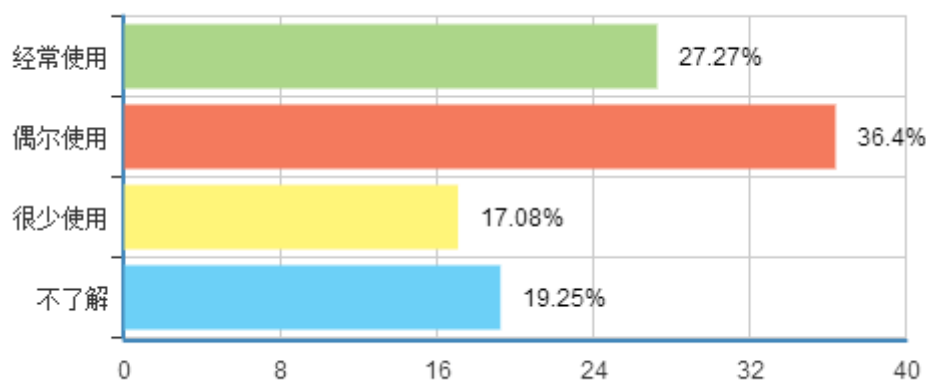
6、读者在使用图书馆随书光盘时的偏好

超过半数的读者完全没用过也不知道去哪里借随书光盘。在利用随书光盘的读者中，读者更喜欢借出光盘进行拷贝，而不是云光盘服务，主要原因是云光盘服务下载速度太慢，影响了读者体验。



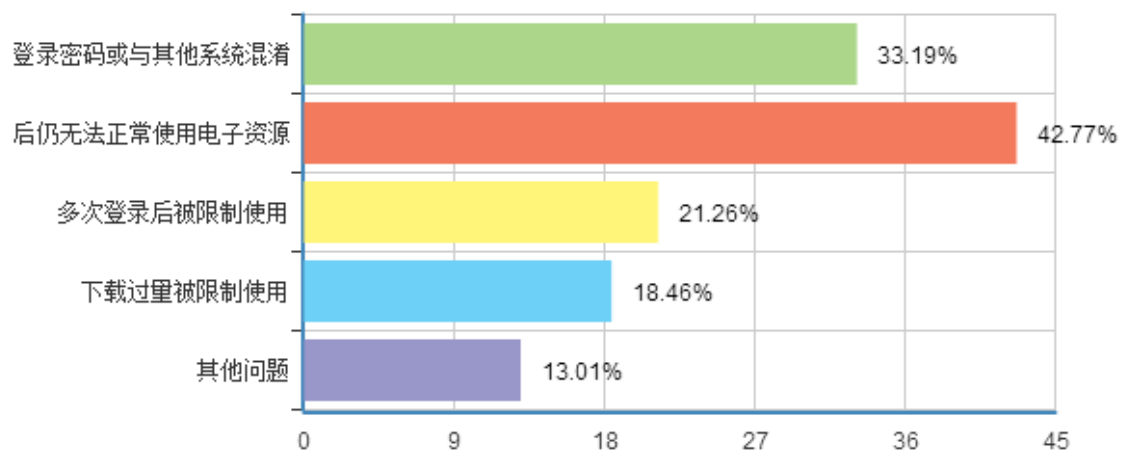
7、读者了解和使用过图书馆校外访问系统的情况

27.27%的读者会经常使用校外访问系统，偶尔使用和很少使用占一半，仍有约20%的读者并不了解校外访问系统。

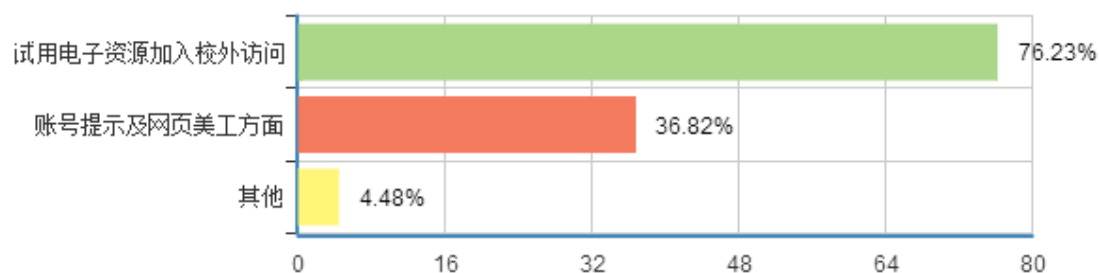


8、读者在使用图书馆校外访问系统时遇到过的问题

登录后仍无法正常使用电子资源是读者遇到的最多的问题，其次为登录密码易与其他系统混淆。也有不少读者因不正当或不会使用受限制的情况发生。



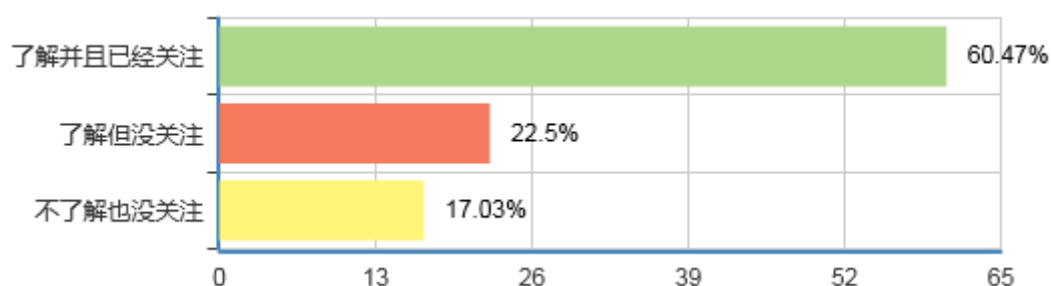
9、读者希望图书馆校外访问系统的改进之处



对于试用的电子资源也加入校外访问系统，读者要求比较强烈（76.23%），另外对账号提示和美工方面也有不少读者提出要求（36.82%），其他要求有读者建议毕业后仍可使用校外访问系统。

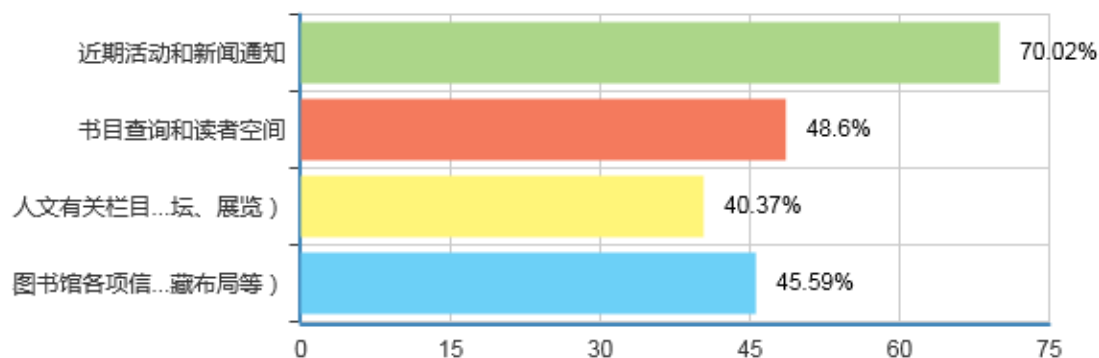
10、读者对于图书馆微信公众号的了解程度

参与投票的读者对图书馆微信公众号知晓率为 83%，关注率为 60%。



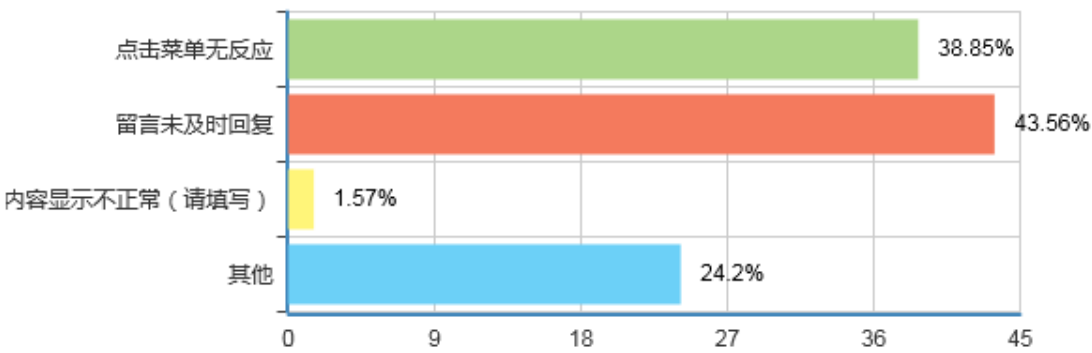
11、读者使用图书馆微信公众号主要想了解的内容

关注公众号的主要想了解图书馆动态，其他几项比较比例接近。



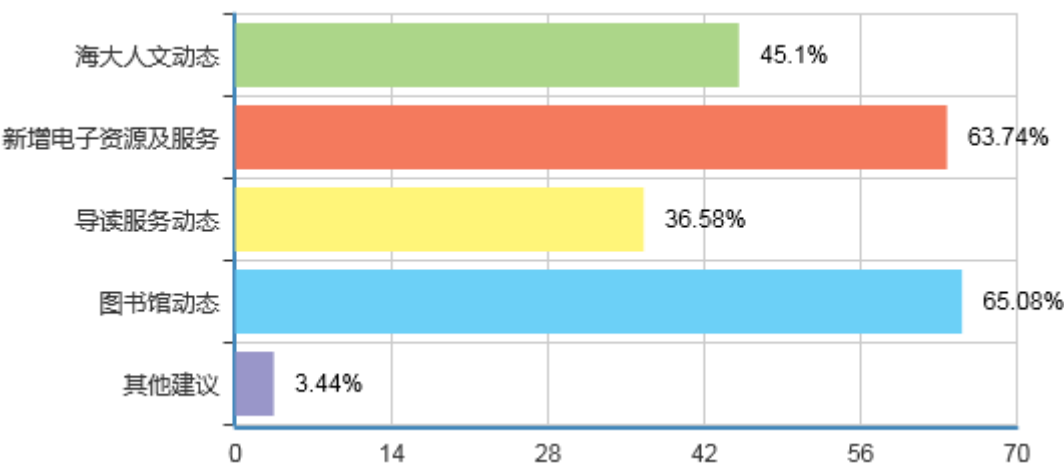
12、读者在使用图书馆微信公众号时遇到的主要问题

留言未及时回复和点击菜单无反应分别占 43.56%和 38.85%。这两项主要与网络故障和节假日暂停回复有关；内容显示不正常主要是图片显示不正常；其他选项占比 24%，反映的主要是：更新慢和书目查询显示问题（书目查询时显示为电脑网页）。



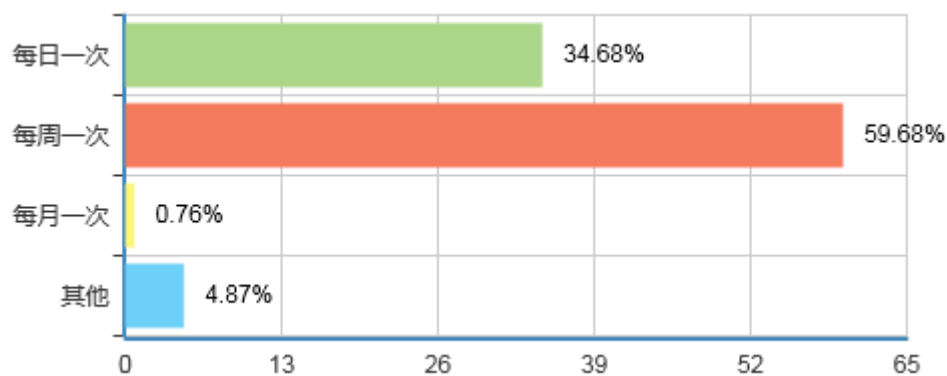
13、读者希望图书馆微信号推送的信息

希望微信推送的信息，读者的喜好依次为：图书馆动态、电子资源动态、海大人文动态、导读服务。



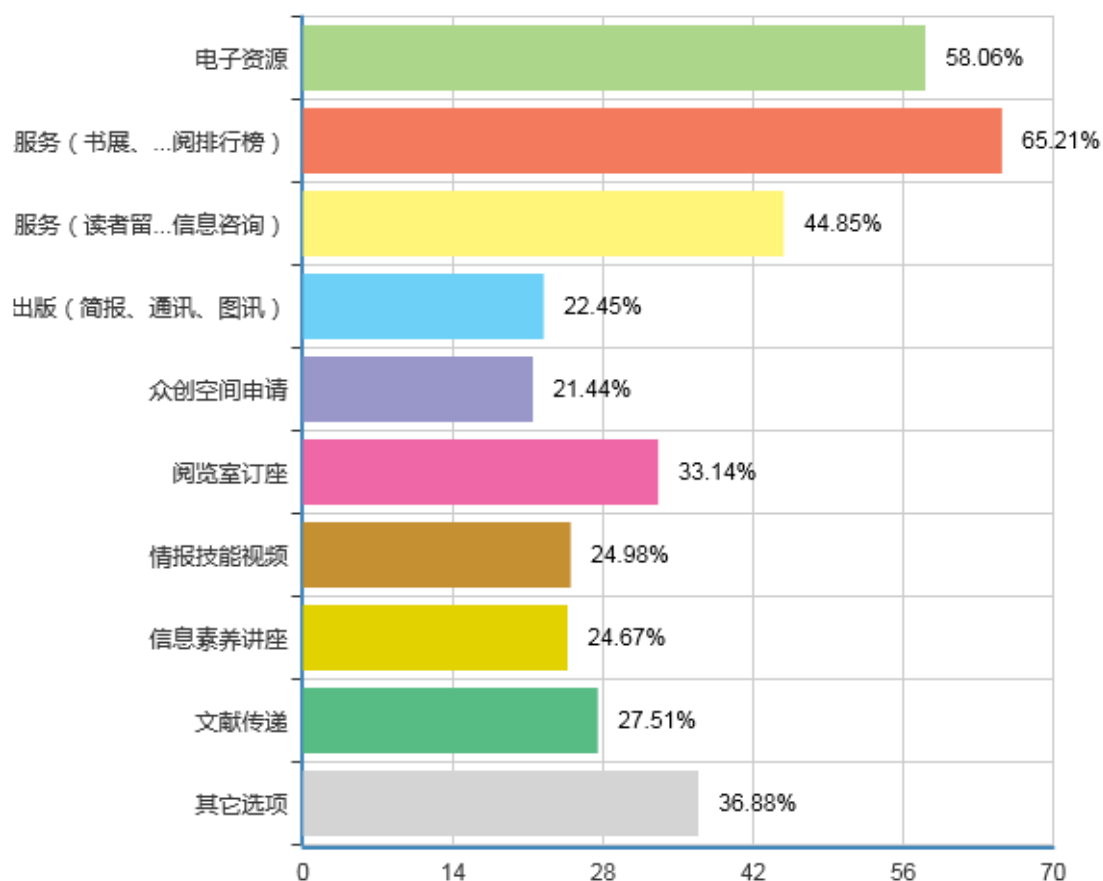
14、读者希望图书馆微信信息推送的周期

推送频率方面，目前能满足约 60%的读者需求，约 1/3 希望每日推送。其他选项中提到的建议主要是：增加好书推荐和书评、近期读者问题汇总等。



15、读者期望图书馆微信增加的内容

期望微信新增内容方面，导读服务呼声最高，其次为电子资源，其他如咨询服务、书刊数据库推荐、阅览室订座也占到了 1/3 的支持率。



16、读者希望图书馆微信增加的功能

期望增加的功能方面，交互类最高（包括借阅信息查询、图书续借），其次定制提醒类（超期催还、预约到书提醒等）、培训讲座类活动通知、信息推送服务（新书新刊、电子资源更新等）、电子图书或期刊全文的手机阅读服务、馆藏信息检索结果的实时发送等。

