

掌握读者需求 提高服务质量

——2004年国家农业图书馆读者调查报告

续玉红, 盛玲玉, 王玉芹

(中国农业科学院 农业信息研究所, 北京 100081)

摘要: 对2004年国家农业图书馆读者问卷调查的结果进行了分析, 了解了读者对我馆各项服务工作的满意程度, 对各项服务方式的需求及对各种文献信息资源利用的特点。对今后如何进一步提高图书馆的服务质量提出了建议。

关键词: 读者调查; 读者需求; 图书馆

中图分类号: G252

文献标识码: B

文章编号: 1002-1248 (2005) 12-0059-03

Improving Service Quality by Understanding User Demand —— Report of User Survey at the National Agricultural Library in 2004

XU Yu-Hong, SHENG Ling-Yu, WANG Yu-Qin

(Agricultural Information Institute, Chinese Academy of Agriculture Science, Beijing 100081, China)

Abstract: This paper has analyzed the results of user survey at the National Agricultural Library in 2004. The paper has made clear the users' satisfaction degree towards library services and staff performance, known well what the user needs for the library services, as well as the characteristics of using different types of documents by users, and put forwards suggestions for improving service quality.

Key words: user survey; user demand; library

为了了解现代信息环境下读者的信息需求, 把握读者利用图书馆的特点, 以便有针对性地改进图书馆工作, 进一步提高服务水平和质量, 国家农业图书馆文献信息服务部于2004年9~11月组织了较大规模的读者问卷调查活动。现将调查与分析结果报告如下:

1 问卷调查的基本情况

1.1 调查问卷的设计

要做好读者问卷调查活动, 读者问卷调查表的设计工作至为关键。经过认真思考, 确定调查活动直接目的是要尽可能全面准确地了解在现代信息环境下读者对图书馆的利用情况及对图书馆读者服务工作的评价, 了解读者对各种文献资源的需求情况。因此, 设计的问题应该围绕上述目的。为了更全面地了解情况, 没有相当的篇幅不可能达到目标; 但是增加题目

份量, 会增加读者填表时间。因此, 要非常慎重地安排好调查表的份量, 既要便于操作, 使读者积极配合, 又要达到调查的目的。关于题型问题, 调查表采用单项或多项选择题的形式为主, 力求做到简洁、直观, 以方便读者回答。同时还设计了一些自由回答题给予读者发挥的空间。

经过征求多方意见, 反复修改, 最终确定调查问卷分3个部分, 共18个问题。第一部分为读者的基本情况; 第二部分为图书馆的信息服务, 内容包括读者对图书馆各项服务的满意程度及读者希望提供的服务方式; 第三部分为读者对图书馆文献资源的需求和利用特点。另外, 还请读者留言, 对图书馆的服务提出宝贵的意见和建议。

1.2 问卷调查的方法

采用在各阅览室发放调查问卷及到院内各研究所、研究生院发放调查问卷相结合的方法。另外在中

国农业科技信息网上也公布了调查问卷。本次问卷调查得到了读者的积极响应：共发放调查问卷 400 份，收回问卷 308 份，调查问卷的返回率为 77.0%；另外从网上收回调查问卷 7 份，共计 315 份调查问卷。

1.3 问卷调查的结果统计

读者问卷调查表的统计工作是读者问卷调查的难点。发出和回收的调查表越多，调查表的题量越大，导致统计工作难度越大。我们发挥信息技术优势，支持数据统计分析，全部统计分析工作由计算机处理完成。选择 Microsoft Visual Foxpro 数据库软件来进行建库、数据录入，在统计、分析等工序中信息技术的支持大大提高了工作效率。具体步骤为：（1）建立读者调查表数据库。按照读者问卷调查表中的调查项目定义好新表的结构。（2）把调查表编好顺序，依次把每一份表都作为一条记录输入新表中。（3）利用 Microsoft Visual Foxpro 提供的各种查询、统计等功能进行各单项结果的统计。（4）生成读者问卷调查统计结果表。

2 问卷调查结果与分析

2.1 读者基本情况

这部分共设 5 个问题，以了解读者的基本情况，包括年龄分布、文化程度、身份，及利用图书馆的方式。结果分析如下。

2.1.1 读者的年龄分布

从参加调查的读者的年龄分布看（表 1），18～30 岁读者占的比例最高，为 62.2%，其次是 31～40 岁，为 24.4%，两个年龄段读者所占比例为 86.4%。

年龄 41～50 岁的读者为 8.9%。年龄在 51 岁以上的读者只占 4.5%。说明读者群体以中青年为主。

表 1 读者年龄分布

	人数	百分比
18-30 岁	196	62.2%
31-40 岁	77	24.4%
41-50 岁	28	8.9%
51-60 岁	3	1.0%
61 岁以上	11	3.5%

2.1.2 读者的文化程度

从统计结果看，参加调查的读者中，大学，尤其是硕士研究生以上的文化程度占的比例较高，博、硕士所占比例达到 86.5%（见表 2），说明我馆读者的文化程度很高，在今后的服务中应注意这个特点。

表 2 读者文化程度

文化程度	人数	百分比
中学	0	0
大专	7	2.2%
大学	35	11.2%
硕士	162	51.4%
博士	111	35.2%

2.1.3 读者的身份

从参加调查的读者的身份看（表 3），学生所占的比例最高，为 59.0%，其次是科研人员，占 34.6%，其它人员共占 6.3%。这与进行读者问卷调查的时间有一定的关系。读者问卷调查于 9～11 月份进行，时值中国农科院研究生入学之际，到图书馆借书的学生较多，因此学生的比例较高。近年来研究生院招生人数大幅度增加也是图书馆读者群体中学生占较大比例的一个客观原因。今后图书馆的服务及文献采集也要关注这一特点。

表 3 读者身份

身份	人数	百分比
科研人员	109	34.6%
教师	8	2.5%
学生	186	59.0%
公司人员	7	2.2%
其他	5	1.6%

2.1.4 读者每月亲自到图书馆的平均次数

统计结果表明（表 4），每月亲自到图书馆平均 1～5 次的读者所占的比例最高，为 62.9%，其次是到图书馆平均 6～15 次的读者占 23.8%。有 13.0%的读者基本上不到图书馆。

表 4 读者每月亲自到馆的平均次数

每月亲自到馆平均次数	人数	百分比
少于 1 次	41	13.0%
1-5 次	198	62.9%
6-15 次	75	23.8%
16 次以上	1	0.3%

2.1.5 每月通过网络访问图书馆的平均次数

从表 5 结果看，每月通过网络访问图书馆平均 1～5 次的读者所占比例最高，为 39.4%，每月通过网络访问图书馆平均 6～15 次的读者占 32.1%。

值得注意的是有 26.6%的读者基本上不利用图书

馆的网络资源。这与图书馆网页上可供读者利用的网络资源少有很大的关系。

表 5 每月通过网络访问图书馆的平均次数		
通过网络访问本馆平均次数	人数	百分比
少于 1 次	84	26.6%
1-5 次	124	39.4%
6-15 次	101	32.1%
16 次以上	6	1.9%

2.2 图书馆文献信息服务

这部分共设 7 个问题，目的是了解读者对图书馆一些基本的服务项目及馆员行为的满意程度，以及读者希望图书馆提供的服务方式。结果如下：

表 6 读者对图书馆一些服务项目满意程度						
	满意		基本满意		不满意	
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
图书馆开放时间	80	25.5%	167	52.9%	68	21.6%
图书和期刊的借阅手续和效率	89	28.3%	137	43.5%	89	28.3%
工作人员服务态度	217	68.9%	90	28.6%	8	2.5%
工作人员的专业水平及服务技能	172	54.5%	138	43.9%	5	1.6%
图书馆目录查询方式	108	34.4%	157	49.8%	50	15.8%

2.2.1 读者对图书馆服务的满意程度

从表 6 的调查结果看，读者对本馆工作人员的服务态度、专业水平及服务技能两项内容给予了肯定，表示满意的分别占 68.9%和 54.5%，基本满意的分别占 28.6%和 43.9%。对这两项内容表示满意和基本满意的分别占 97.5%和 98.4%。对本馆图书和期刊的借阅手续和效率表示不满意的读者占 28.1%，对图书馆开放时间不满意的读者占 21.6%，对图书馆目录查询方式不满意的读者为 15.8%。这与读者给图书馆提出的意见和建议中，开架借书及周末开馆的呼声最高相符合。图书馆应针对提高借书效率及延长开馆时间多想办法。还应该进一步改进图书馆目录查询方式，提高查询的便捷性和准确性。

2.2.2 读者最希望图书馆提供的服务

统计结果表明（表 7），参加调查的读者中，希望图书馆提供网上全文数据库检索服务的读者最多，所占比例达 80.9%。另外还有 36.5%的读者希望提供网上文摘数据库的检索服务。因此图书馆今后应加强农业及相关学科网络数据库，尤其是全文数据库的采购，以便更好地为读者提供服务。还有一定比例的读者希望图书馆提供网络资源导航、原文代查传递、信

息检索技能培训等服务。值得注意的是，参加调查的读者中，选择图书馆一些传统的服务项目，如参考咨询服务及定题跟踪服务的人数较少，我们认为这与读者的文化素质较高有一定的关系。另外也应该反思我们过去所提供的参考咨询服务及定题跟踪服务在形式和内容上是否需要进一步的改进。

2.2.3 读者最喜欢的咨询方式

从调查结果看（表 8），读者最喜欢的咨询方式仍然是传统的到馆面对面咨询。主要因为这种咨询方式读者可以和馆员就咨询的问题进行充分的沟通，馆员可借助读者说话的语气、面部表情等充分了解读者所咨询的问题及其读者对咨询问题满意的程度，如果不满意，可进一步解释，直到满意为止。E-mail 咨询及电话咨询也是读者喜欢的咨询方式。这两种方式的共同特点是读者在办公室或家里就可以向馆员进行咨询。选择利用 chat 软件实时咨询的读者的比例不高，可能是图书馆目前还没有开展此项业务的缘故。

表 7 读者最希望图书馆提供的服务		
服务项目	人数	百分比
网上全文数据库的检索	255	80.9%
网上文摘数据库的检索	115	36.5%
信息检索技能培训	66	21.0%
定题跟踪服务	47	14.9%
参考咨询服务	43	13.7%
原文代查传递	71	22.5%
网络资源导航	72	22.9%
其他	6	1.9%

2.3 图书馆文献资源的需求和利用

这部分共设 6 个问题，以了解读者对图书馆文献资源的需求和利用情况。其中 4 个问题为选项题，2 个为填空题。调查结果如下：

表 8 读者最喜欢的咨询方式		
咨询方式	人数	百分比
电话咨询	96	30.5%
E-mail 咨询	126	40.0%
到馆面对面咨询	152	48.3%
利用 chat 软件实时咨询	36	11.4%
图书馆人员到现场为您服务	25	7.9%
其他	1	0.3%

表 9 读者最常利用的文献类型

文献类型	人数	百分比
中文图书	196	62.2%
外文图书	121	38.4%
中文期刊	214	67.9%
外文期刊	208	66.0%
会议论文	22	7.0%
科技报告	38	12.1%
专利文献	25	7.9%
学位论文	118	37.5%
其他	2	0.6%

2.3.1 读者最常利用的文献类型

从表 9 看出, 读者最常利用的文献类型主要为中文期刊, 外文期刊及中文图书, 另外对外文图书及学位论文的需求也较高。这对图书馆文献采访工作具有一定的参考作用。

2.3.2 读者最喜欢利用的文献载体类型

从调查结果看, 读者最喜欢利用的文献载体类型是网络电子资源, 其次是传统的印刷型的文献资源(表 10)。因此, 图书馆今后在文献采访中要根据读者的需要, 增加网络电子资源的购置。

表 10 读者最喜欢利用的文献载体类型

文献载体类型	人数	百分比
印刷型	136	43.1%
电子型(光盘)	47	14.9%
电子型(网络)	169	53.7%

2.3.3 读者是否经常浏览本图书馆的主页

图书馆网页上可利用的资源的多少及是否能获得有用的信息, 决定了读者是否经常浏览本图书馆的主页。在所调查的读者中, 大多数的读者(63.8%) 在查数据库时才链接图书馆的主页, 而基本上不浏览图书馆主页的占 30.2%。

表 11 读者是否经常浏览本图书馆的主页

是否浏览本馆的主页	人数	百分比
已设置为浏览器主页	19	6.0%
基本上不看	95	30.2%
查数据库时才链接	201	63.8%

2.3.4 读者经常使用的图书馆网站的功能

调查结果显示, 超过半数的读者经常使用图书馆

馆藏目录检索系统, 有 42.8%的读者经常使用网络数据库。另外使用电子图书及新书通讯的读者也有一定的比例, 分别 19.0%和 14.0%。经常使用读者指南和网络链接两项功能的读者不多, 这与两个栏目目前所提供的有用的信息少有一定的关系。今后图书馆的网页应加强这两个栏目的建设。

表 12 读者经常使用的图书馆网站功能

经常使用本馆网站功能	人数	百分比
馆藏目录检索	167	53.0%
网络数据库	135	42.8%
读者指南	18	5.7%
新书通讯	44	14.0%
电子图书	60	19.0%
网络链接	19	6.0%
其他	1	0.3%

2.3.5 读者在图书馆最常利用的中外文电子资源(数据库): 调查结果表明, 读者在图书馆最常利用的中文电子资源(数据库)是清华同方中国期刊全文数据库; 外文电子资源(数据库)是 CABI 文摘数据库。

2.3.6 读者希望图书馆新增的电子资源:(数据库): 读者希望图书馆新增的电子资源(数据库)有 Elsevier ScienceDirect 电子期刊全文数据库; Blackwell 电子期刊全文数据库; ProQuest 博硕士论文全文数据库; 维普网络中文期刊全文数据库(网络版); 万方学位论文全文数据库; 中国农业科学院博硕士论文全文数据库等。

2.4 读者对图书馆提出的意见和建议

本次问卷调查, 共有 175 名读者在对图书馆的意见和建议栏中留言。其中有 6 名读者对图书馆的服务提出表扬。169 名读者对图书馆的服务提出了宝贵的意见和建议。读者对图书馆的服务、文献资源建设、网络服务共提出了 80 多条意见和建议, 其中单项意见和建议提出人数前 8 位的如下: (1) 希望图书开架阅览, 提高借书效率, 66 人次; (2) 增加图书馆开放时间, 希望晚上和周末开馆, 37 人次; (3) 增加中外文全文数据库资源, 37 人次; (4) 降低复印费用, 14 人次; (5) 马连洼 3 所能够共享图书馆网络资源, 12 人次; (6) 增加馆藏图书复本数, 8 人次; (7) 开展国内外馆际互借, 为读者代查代借文献, 6 人次; (8) 对院外读者放宽借阅条件, 5 人次。

3 对进一步提高我馆信息服务质量的几点建议

本次读者问卷调查是多年来本馆首次大规模的读者调查活动,是对图书馆工作全面的检阅。通过这次活动,基本上把握了读者对我馆各项服务工作的满意程度,对各项服务方式的需求及对各种文献信息资源利用的特点。尤其是读者提出的 80 多条意见和建议对改进我馆的信息服务及文献资源建设工作具有直接的促进作用。因此,我们认为定期进行图书馆读者调查活动是非常有必要的。建议今后应重点从如下几个方面提高服务质量:

(1) 想方设法提高借书效率。本次调查活动中读者对图书闭架阅览,借书效率低下的意见最大。由于本馆是上世纪 80 年代建造的,书库的空间小,加之近年来藏书量增加较快,使得书库拥挤不堪。受馆舍条件限制,现在还不能如读者期待的那样,实行开架阅览。目前国家农业图书馆新馆的建造正在立项中,相信新馆建好后,这一问题会迎刃而解。我馆可以采取其它措施,如在读者多时(研究生刚入学时),临时增加工作人员取书及办理借书手续,以缩短读者等候时间,提高借书效率。

(2) 延长图书馆开馆时间,实行周末开馆。本次调查中,很多读者希望图书馆周末开馆。由于图书馆在实行定岗定编后,信息服务部工作人员大幅度减少,导致实行周末开馆的困难非常大。但图书馆是服务部门,应该考虑读者的需求。可以尝试在周六开馆。另外,我馆也可以采取增加网络资源及加大馆藏资源数字化的力度等措施,使读者能在网上访问图书馆的各种资源,以弥补开馆时间的不足。

(3) 加大网络资源,尤其是网络全文数据库的采集力度。本次调查中,有 81%的读者希望图书馆提供网上全文数据库检索查询服务。很多科研人员都提出虽然我馆印刷型的文献种类多,收集全,但由于必须亲自到馆去借阅,花费的时间长,并且加上印刷型文献的出版周期长,导致部分印刷型文献利用率低。大部分读者都希望足不出户,能够在办公室或家里就能查找到自己所需要的文献资源。

(4) 增强图书馆网站的服务功能。本次调查中,有 30%的读者基本上不访问图书馆的主页,没有利用过图书馆网站提供的各种功能。究其原因,这与图书馆网站上可利用的资源少及提供的服务功能不强有直接的关系。2005 年 7 月 1 日,我所投入巨大的人力和经费开发研制的中国农业科技文献与信息平台就要面向全社会提供服务。该平台整合了中国农科院农业信息研究所的各项数字化资源,建立了“一站式”网络信息服务模式。这个以传播知识、提供全面网络信息服务为特点的集成服务平台的推出,必将全面提高国家农业图书馆信息服务的质量和水平。相信今后会有越来越多的读者利用图书馆网站,甚至离不开图书馆网站。

参考文献:

- [1] 薛礼文.读者问卷调查表的设计与统计技巧[J].图书馆界,2001,(3).
- [2] 王天亮,等.高州市图书馆读者调查报告[J].农业图书情报学刊,2004,(6).

(上接第 42 页)

4 结语

文本挖掘是在信息检索基础上发展出来的新的文本信息处理技术,实际应用中通常是将文本挖掘和具体信息应用系统结合起来,通过对 E-mail 文本信息中用户需求规律的把握,将相关规律、知识等应用于参考咨询实践,在准确定位用户需求基础上,围绕用户需求来调整、优化服务策略以最大限度满足用户需求。

参考文献:

- [1] 苗蔚,李后卿.知识发现及其实现技术的研究概述[J].现代情报,2005(1):12-15.
- [2] 李勇,桑艳艳.网络文本数据分类技术与实现算法[J].情报学报.2002(2):21-26.
- [3] 侯汉清,马张华.主题法导论[M].北京:北京大学出版社,1991.
- [4] 王晓国,等.一种 E-mail 挖掘方法及其在 CRM 中的应用[J].计算机工程,2003(9):93-95.