

2007 年读者利用图书馆行为方式调查总结 (之一)

各位尊敬的老师和同学：您好！

2007 年读者利用图书馆行为方式调查已经结束，图书馆非常感谢广大读者参与此次调查，从读者反馈的答题选择和意见中，我们得到了大量可用于分析的数据和有价值、有意义的信息，为今后改进工作提供了方向。同时，也得到了许多读者的表扬，使我们感觉到温暖和鼓舞。有这么多读者关心、支持、肯定图书馆的工作，图书馆能经常听到读者的需求、意见和建议，这是图书馆发展的动力和源泉，也是图书馆工作人员的价值体现和荣幸。

全校共有 2,735 位读者参加了这次调查，其中教师 234 人，研究生 1,311 人，本科生 1,190 人。共收到读者提出的意见和建议 4,814 条，其中来自教师 235 条，研究生 2,219 条，本科生 2,360 条。

我们已将读者的意见进行分类统计，并且针对读者的意见，图书馆召开了部主任会议进行专门讨论，提出了一些改进的建议和措施。图书馆还将组织馆员深入讨论，逐条分析读者意见，提出改进措施。对于那些当下就能回复读者和改进的，已着手落实和改进；对于那些需要纳入规划、经过努力能够改进的，就开始着手制定规划，争取在今后的工作中逐步加以改进；对于那些图书馆目前条件很难做到的，也将给读者一个明确的解释和说明。

现在我们把这次读者调查的基本情况和读者意见的分类统计作为“2007 年读者利用图书馆行为方式调查总结（之一）”发布在图书馆主页上，对于读者意见的回复和改进措施，将陆续在图书馆主页上发布。

再次感谢您们对图书馆工作的关心和支持！

一. 参加调查的读者情况

1. 教师

全校共有 234 位教师参加了读者调查。详见表 1—表 4。

表 1. 参加调查的教师学科分布

学科分布	人数	比例	学科分布	人数	比例
人文社科	13	5.56%	建筑	2	0.85%
经济管理	8	3.42%	土木水利	15	6.41%
公共管理	2	0.85%	机械、光学与仪器	19	8.12%
法学	2	0.85%	电机工程	7	2.99%
美术	3	1.28%	航天航空	7	2.99%
新闻与传播	1	0.43%	信息科学技术	28	11.97%
医学与生命科学	6	2.56%	环境科学与工程	8	3.42%
数学	7	2.99%	能源科学与工程	20	8.55%
物理	5	2.14%	核科学与技术	13	5.56%
化学与化工	36	15.38%	其它	14	5.98%
材料科学	18	7.69%	合计	234	

表 2. 参加调查的教师身份统计

身份	人数	比例
教授	35	14.96%
副教授	74	31.62%
讲师	52	22.22%
助教	2	0.85%
博士后	50	21.37%
教育行政管理人员	11	4.70%
访问/交流/进修等人士	0	0.00%
其他人员	10	4.27%

表 3. 参加调查的教师工作年限统计

工作年限	人数	比例
10 年以上	57	24.36%
5—10 年	63	26.92%
1—5 年	81	34.62%
不足 1 年	33	14.10%

表 4. 参加调查的教师授课情况统计

课程	人数	比例
研究生课程	93	39.74%
高年级本科生课程	33	14.10%
低年级本科生课程	8	3.42%
没有教学任务, 主要从事科研	77	32.91%
没有教学任务, 主要从事教育行政管理工作	18	7.69%
其他	5	2.14%

2. 研究生

全校共有 1,311 位研究生参加了读者调查, 其中博士生 651 人, 硕士生 660 人。详见表 5。

表 5. 参加调查的研究生学科分布

学科分布	人数	比例	学科分布	人数	比例
人文社科	92	7.02%	建筑	39	2.97%
经济管理	62	4.73%	土木水利	78	5.95%
公共管理	16	1.22%	机械、光学与仪器	91	6.94%
法学	34	2.59%	电机工程	45	3.43%
美术	23	1.75%	航天航空	52	3.97%
新闻与传播	25	1.91%	信息科学技术	260	19.83%
医学与生命科学	37	2.82%	环境科学与工程	66	5.03%
数学	27	2.06%	能源科学与工程	72	5.49%
物理	30	2.29%	核科学与技术	51	3.89%
化学与化工	104	7.93%	其它	25	1.91%

材料科学	82	6.25%	合计	532	
------	----	-------	----	-----	--

3. 本科生

全校共有 1,190 位本科生参加了读者调查。详见表 6—表 8。

表 6. 参加调查的本科生所属院系统计

所属院系	人数	比例	所属院系	人数	比例
人文社会科学学院	56	4.71%	信息科学技术学院	187	15.71%
经济管理学院	41	3.45%	理学院	205	17.23%
公共管理学院	1	0.08%	医学院	13	1.09%
法学院	35	2.94%	化学工程系	42	3.53%
美术学院	18	1.51%	材料科学与工程系	56	4.71%
新闻与传播学院	31	2.61%	电机工程与应用电子技术系	38	3.19%
建筑学院	40	3.36%	环境科学与工程系	36	3.03%
土木水利学院	91	7.65%	工程物理系	79	6.64%
机械工程学院	145	12.18%	其他	39	3.28%
航天航空学院	37	3.11%	合计	1,190	

表 7. 参加调查的本科生年级统计

年级	计数	比例
大一	274	23.03%
大二	323	27.14%
大三	301	25.29%
大四	284	23.87%
大五	8	0.67%

表 8. 参加调查的本科生上课情况统计

选项	计数	比例
文献检索与利用（化工类）	71	5.97%
文献检索与利用（理工类）	200	16.81%
文献检索与利用（社科类）	33	2.77%
中文工具书使用	7	0.59%
文献检索与工具书利用	10	0.84%
图书馆概论	103	8.66%
未上过	766	64.37%

二. 读者反馈意见和建议统计

在调查中，读者共反馈了 4,814 条意见，我们把这些分类统计了一下，其中有关资源建设的意见 1,477 条，有关读者服务的意见 2,117，有关基础设施的意见 911 条，有关分馆建设的意见 127 条，表扬图书馆的意见 1,109 条（在统计中，与前几类意见有重复）。同时我们把各类意见又作了更详细的分类，资源建设方面的读者意见细分为 8 类，读者服务方面的意见细分为 27 类，基础设施方面的意见细分为 10 类，详

见表9—表12。

表9. 读者意见分类统计

	教师	研究生	本科生	合计
资源建设	78	877	522	1,477
读者服务	109	1,006	1,002	2,117
基础设施	18	178	715	911
分馆建设	10	60	57	127
表扬图书馆	115	570	424	1,109
其它		72	36	108
合计	330	2,763	2,756	5,849

表10. 有关资源建设意见的分类统计

分类	教师	研究生	本科生	合计
电子资源	34	334	75	443
读者荐购图书		38	2	40
港台文献		3		3
各专业文献	14	68	33	115
媒体资源		9	21	30
人文社科资源	5	84	59	148
纸本资源	11	181	259	451
其它		26	20	46
合计	64	743	469	1,276

表11. 有关读者服务意见的分类统计

分类	教师	研究生	本科生	合计
开放时间	6	51	80	137
对校友开放		33	6	39
编目质量和速度	1	22	20	43
新资源通告		37	33	70
读者阅读指导		16	38	54
图书馆主页		14	4	18
检索系统	8	65	50	123
查找图书	8	36	56	100
图书破损		5	24	29
流通规则	8	95	129	232
流通通知	5	40	87	132
还书箱	1	5	21	27
占座管理		14	49	63
允许带书包进阅览室	1	7	21	29
馆际互借	6	48	12	66
为读者代购图书		2	6	8

音像服务	1	8	35	44
学位论文管理		15		15
校外访问	9	19	4	32
应用软件	1	2	10	13
各种培训	1	92	81	174
宣传图书馆		36	41	77
与读者沟通	1	23	20	44
工作人员的态度	36	146	81	263
有关收费	9	43	8	60
其它		83	56	139
合计	102	957	972	2,031

表 12. 有关基础设施意见的分类统计

分类	教师	研究生	本科生	合计
图书馆环境	6	56	159	221
增加座位	3	52	236	291
读者用机	1	15	73	89
网络设施	1	16	63	80
电源插座	1	7	69	77
门禁系统	3	1		4
存包柜		4	14	18
开水供应		4	21	25
设立小卖部		5	39	44
其它		11	37	48
合计	15	171	711	897

清华大学图书馆
2008年3月26日