

# 2007年读者利用图书馆行为方式调查总结

## (之三)

各位尊敬的老师和同学：您们好！

2007年“读者利用图书馆行为方式调查”得到了积极响应,广大读者对图书馆服务工作给予了令人鼓舞的肯定,同时也诚恳地指出了存在的问题。我们认为,广大师生对图书馆工作是十分关注的,对图书馆工作的评价是客观的、公正的,所提出的意见是积极的、建设性的、负责任的。图书馆已将读者在调查问卷中提出的意见进行了分类统计,并在组织馆员深入讨论研究的基础上,提出了改进工作的具体措施。

本报告将对读者在调查中反映的主要问题提出图书馆的服务改进措施,同时也就一些情况进行说明。我们已经开始逐一落实这些措施,并将以这次读者调查为契机,把图书馆读者服务质量及水平提升到一个新的高度。

### 【关于文献资源短缺的意见】

部分读者认为,目前我馆文献仍不能全部满足读者需求,特别表现在:

- 新书常用书数量少、采购不及时、馆藏老化情况严重;
- 电子资源种类数量不足、学科不全面、用户数紧张;
- 文科文献、专业文献、港台文献、国外出版物收藏不足。

图书馆同意广大读者对学校文献资源保障状况的判断。近年来,由于学校经费出现困难,加之文献资源,特别是外文印刷及电子资源每年大幅度的涨价,图书馆用于购置文献资源的经费严重不足;无法充分满足广大读者不断提出的新需求。面对这种形势,图书馆已经并将继续采取如下措施:

1、积极向学校建议,通过多种渠道争取更多的文献经费,包括增加学校拨款、扩大捐赠、与院系联合订购专业数据库等。

2、利用项目专项经费,继续有重点地引进一些新的电子资源,优先保证学校重点发展学科(如信息、材料、生命和能源等)的文献需求,同时补充部分新兴学科(如医学、航天航空等)的需求。

3、扩大馆际互借服务。

4、通过各种方式全面、深入了解读者需求,积极进行馆藏文献资源利用率的统计和分析,努力提高文献采选质量。

### 【电子资源使用问题】

读者反映,部分电子资源,主要表现为:

- 远程登录访问速度慢;
- 部分常用数据库并发用户少,经常无法成功登录;
- 回溯数据、全文数据不完整;
- 学位论文数据库访问困难;
- 电子资源整合检索、链接系统不够完善。

为解决上述问题,图书馆拟采取以下措施:

1、联系学校相关部门，解决由于教育网和社会一般电信之间连接网速太慢所导致的校外访问速度慢的问题。

2、继续优化信息资源门户系统，提高其整合、链接功能及效率。

3、进行学位论文系统权限控制插件的升级，解决插件安装困难问题。

### 【关于音像资料网上使用问题】

有读者提出希望能将电子阅览室的音像资料（包括书配光盘）提供校园网上服务。

此问题因涉及版权保护问题，目前难以全部解决。但图书馆将继续将尽可能多的解决了版权问题的音像资料（包括校内自建资源）和书配光盘放在校园网上，提供服务。

### 【读者参与文献资源建设的渠道不通畅】

图书馆十分赞赏广大读者表达出来的参与文献资源建设的强烈愿望，将开辟更多的渠道和更方便的条件，广泛吸纳读者的宝贵意见。

1、“图书荐购”栏目提升到图书馆主页页面。

2、定期在图书馆新馆大厅举办特色书展，方便读者进行采购推荐。

3、改善新书报道的方式：在大厅建立新书书架，扩大 RSS 新书书目推介服务，尝试通过手机短信方式发送新书信息等。

4、加强与图书馆教授顾问、学生顾问以及广大师生的联系，主动征求读者对文献资源建设的意见。

5、图书馆承诺：对于图书荐购意见，在收到推荐信息后 2 个工作日内（周末、寒暑假和国家法定节假日顺延），通过电子邮件向荐购人反馈是否接受荐购意见及理由；对于其它类型资源的荐购意见，因涉及经费调整、审批手续等因素的影响，大约 2 周后反馈结果。如荐购意见被接受，图书馆将尽快和书商联系进行采购。一般情况下，从发出订单至图书到馆完成加工编目工序上架，中文图书需要 2-4 周时间，外文图书需 3 个月左右时间。受出版时间、发行情况和采购渠道等因素影响，个别订单的到货时间可能会延长。

### 【图书采购编目周期长、速度慢】

近年来，图书馆每年入藏图书近十万册，每册书都要经过详尽编目才能上架服务。一般新书从到馆到上架约需一个月时间。对读者急需使用的图书，可通过“急编”申请处理。

1、近期在图书馆主页上推出‘图书加急编目’服务，读者可在网上提交“急编”申请。

2、如读者提出急编申请，对于已到馆图书，保证在三个工作日之内上架；对于已订购但尚未到馆的图书，图书馆将立即向书商催货，同时向读者做出解释，并保证在图书到馆后三个工作日之内上架。

3、适当改进工作流程，尽量全面加快到馆新书处理速度。

### 【馆藏目录查询系统功能不够强大】

读者对馆藏目录系统反映得的意见可以归纳为：

- 对题名检索的‘前方一致’要求，太过死板和苛刻
- 应能保存个人借阅历史
- 应能定制个人需求信息

- 应可进行多重条件的组合检索
- 应提供国内学术图书馆馆藏联合目录

1、关于对题名检索前方一致要求的疑惑，可能是由于部分读者对检索方法还不是很熟悉。实际上，馆藏目录系统提供多种途径的检索，如：题名、关键词、作者、索书号等，读者可以选择任何一种途径来进行检索。‘关键词’是指出现在题名、作者等字段中任何位置的词汇；利用关键词可以对题名、作者等字段的内容进行检索。读者如果不确切了解所需图书的题名，可以选择关键词检索方式。

目前，系统将题名检索设为缺省检索方式。考虑到部分读者可能不太适应这种检索方式，图书馆将与软件提供商进行联系，督促尽早将关键词检索设为缺省检索方式。

2、通过图书馆主页，读者在进入查询‘个人借阅情况’界面后，可以看到‘我的借阅历史’链接。点击该链接后，再点击‘启动记录功能’按钮即可记录借阅历史。

3、图书馆于 2006 年春季推出 RSS (Really Simple Syndication) 订阅服务，可向读者推送多种图书馆最新消息，包括：图书馆公告、电子资源动态、报告厅学术报告、新书通告等。在图书馆主页‘最新消息’右下角，点击‘RSS’按钮，就可以看到相关说明。

4、图书馆目前已利用学术信息资源门户实现清华、北大、国家图书馆和中科院图书馆的书目系统统一检索。

5、将研究利用馆藏目录检索系统的模版，实现多重条件组合检索。

### 【加强和完善图书馆主页建设】

主页是读者从网络上访问利用图书馆各类文献资源和服务的门户，具有极其重要的作用；图书馆历来对其给以特殊重视，近年来多次进行升级改造。针对本次读者意见，图书馆将采取以下措施，进一步使主页更方便地为读者所利用。

- 1、启动 FAQ 整顿月，按栏目对读者常见问题进行维护更新，以保证信息准确和及时。
- 2、对数据库简称增加注释，把鼠标放在数据库名称上就能看到简介。
- 3、中文主页将增加集成检索框；增设“与读者互动专区”等栏目。
- 4、英文主页改版工作正在加紧进行中。

### 【目录检索显示和架上图书情况不符，查找困难】

读者所查询图书在书目查询系统中显示‘在架上’，而实际查找不到原因可能有以下几种：

- 读者由于不太熟悉图书排架方法，而没有找到正确的位置；
- 图书正在被其他读者在馆内使用；
- 图书在书架上放错位置；
- 图书已经丢失，而丢失信息还没有反馈给图书馆管理员；
- 图书被个别读者藏在只有自己知道的地方。

为解决上述问题，图书馆将采取以下措施：

1、在开架库区设立咨询台并配备留言簿；读者可将找不到的书写在留言簿上，工作人员将在一周之内的每个工作日进行查找。若找到，则将书归还正确架位并通知读者；若未找到则在留言簿上注明，直至一周结束。

2、在书目查询系统中及时剔除已丢失图书。

3、联系提出‘找不到书’的读者，说明图书馆查找工作情况及结果。

4、针对咨询中经常遇到‘在架上找不到书’的问题，整理有关内容发表在《图书馆与读者》上，帮助查找所需图书。

### 【流通通知发送方式效率较低、效果较差】

为了方便读者、更好地满足读者需要，图书馆将从今年暑期开始停止发送纸质流通通知；从秋季学期开始，所有流通通知将通过 Email 或手机短信发送。流通通知包括‘图书到期提醒’、‘图书过期’、‘图书催还’和‘预约取书’。请读者尽快在图书馆主页上登记 Email 地址或手机号码。

提醒读者还书的通知将增加至七次，包括提前一天的到期提醒和六次过期通知。图书催还、预约取书通知的发送时间没有改变。

### 【图书借阅规则不尽合理】

在读者调查中，读者从不同角度、不同需求出发，对图书借阅规则提出不同的意见，例如关于短期借阅图书的借期、对预约图书的催还、罚款标准等等事项，都能发现截然相反的读者意见。图书馆从保护读者总体利益出发，将综合考虑读者意见，慎重制订出平衡的借阅规则。希望广大读者予以理解。

图书馆经过评估，拟调整以下两项规则：

1、读者借出的一般图书（教师借期 8 周、学生借期 4 周）在无人预约的情况下，续借次数从一次增至两次。

2、硕士研究生允许预约数量从一册增至两册。

这两项调整将于 2008 年暑假后试行。

### 【延长开馆时间】

校图书馆目前开放时间每周超过 100 小时，是国内开放时间比较长的高校图书馆之一。近年来，图书馆在延长开馆时间方面已经采取了一些措施，比如老馆普通阅览室开放时间拓展为 7:30~22:30，在期末考试期间更延长为 7:30~23:00；再比如新馆图书借阅区在周五晚间继续开放。现决定，再将中文新书及常用书阅览室的借书时间延长至闭馆。由于再进一步延长时间涉及增加图书馆工作人员编制问题，需今后和学校讨论而定。

有读者希望建立 24 小时开放阅览室。经向学校有关部门请示，考虑到学校对学生宿舍有定时熄灯的规定要求，暂不能实现。

### 【分馆资源应开放共享】

目前清华大学图书馆系统除校图书馆外，还包括经管、建筑、法律、人文、美术和医学等专业图书馆。由于各专业图书馆的文献资料是由所在学院筹措经费购置的，目前还主要是为所在学院的学生和教职工读者提供服务；加之各分馆馆舍空间和设施条件、以及工作人员配备均十分有限，所以暂时还难以向其它院系师生提供全面服务。

近年来，校图书馆一直积极推进全校文献共建共享建设，并逐渐得到各学院领导和各分馆支持和认同。目前，人文、医学图书馆已向全校师生开放借阅服务，其它各专业图书馆也在在保证本院系师生使用的前提下，实现了有条件、有限度地对其他院系师生开放借阅服务。具体办法请参阅图书馆主页上的‘专业图书馆’栏目下的有关说明。

### 【加强使用图书馆的培训】

近年来，图书馆通过以下三个层次的教学和培训活动，帮助读者了解图书馆、熟练使用图书馆资源：

- 面向本科生和研究生开设正式列入学校教学计划的必修课或选修课。
- 面对不同需求的读者举办不同类型的专题培训讲座，内容涉及各学科领域文献信息资源利用、我校各种网络数据库的检索技术等。此外，还针对各院系的要求进行不定期的专业资源培训与讲座，内容、时间和地点均可根据读者的要求另行安排。
- 组织新入学同学参观图书馆，并进行图书检索与借阅方法的培训。

为进一步加强培训工作，使读者可以更方便地获得利用图书馆的技巧和经验，图书馆将采取如下措施：

1、丰富讲座形式，在校园网上提供专题培训讲座的视频资料。目前已录制完成6讲，访问网址：[http://166.111.120.118/emlib3/format/release/format1/eml\\_main.htm?](http://166.111.120.118/emlib3/format/release/format1/eml_main.htm?desktopID=EMLib)

desktopID=EMLib，点击进入“图书馆培训讲座”专栏。

- 2、加强对培训讲座的宣传；拟增加 Email 和手机短信预告。
- 3、提供培训课件的下载；目前绝大部分培训课件已实现校内下载。

### 【加强与读者的沟通】

图书馆一直致力于建立、巩固、扩大与师生读者的联系和交流。图书馆已经聘请了数十名来自各院系的教师顾问和学生顾问；图书馆“学科馆员”队伍的建立已有十年的历史；自2004年以来，图书馆已经开展了4次大规模的读者调查活动。为进一步加强与读者沟通，图书馆将采取如下具体措施：

1、每周二下午定为“馆长接待日”，由馆长或副馆长在新馆咨询台倾听读者的意见和建议，解答读者提出的各种问题。欢迎各位读者为图书馆的建设献计献策。

2、学科馆员进一步加强对院系重点学科以及新教师的服务，开展“学科馆员走进院系”活动。

3、努力建立更广泛的宣传渠道，为师生读者介绍图书馆的文献资源和服务；目前已与学校有关单位联系，确定将宣传渠道拓展至紫荆区大屏幕、学生清华网站、Info、BBS。

4、进一步完善面向各院系学科建设的“学科网页”及“学科BLOG”，并争取更广泛地进入院系主页。

5、拟在《读者指南》中添加学科馆员联系方式。

6、2008年开展第二届“服务宣传月”活动。

7、研究在馆藏目录检索系统中增加“读者评书”模块的可行性，为读者参与图书馆建设提供更多的平台。

### 【加强阅览秩序管理】

图书馆作为学习和研究的公共活动场所，应该是一个安静、整洁、舒适、文明的环境。在这个环境中，人们应自觉遵守根据公众利益制订的规章守则，谦恭礼让、文质彬彬。但在现实生活中，个别读者缺乏公德意识，言行举止与图书馆整体文明环境不甚协调，占座、喧哗、接打手机、长时间占用计算机进行娱乐活动等不妥行为时有发生，引起多数读者的不满。

图书馆将根据广大读者的意见，通过以下措施加强阅览秩序的管理：

- 1、加强与学校学会、研会和校团委的联系，合作开展多种形式的“做文明读者”的主题宣传活动。
- 2、建立、完善有关规章守则，予以广泛的公布，增加管理的透明性。
- 3、在安排专人负责管理阅览秩序的基础上，要求全体馆员主动参与文明环境的管理。

同时，我们也呼吁广大读者，自觉遵守图书馆的各项管理制度，和我们共同创造良好的阅读环境。

### **【架上图书污损情况较明显】**

图书馆目前已经启动馆藏‘洗脸工程’，将采用修补、重装、剔除、补购等多种方式，解决架上图书污损较为严重的问题。

同时，图书馆吁请读者爱护图书，不勾划内容、不卷折书卷、不撕割书页、不泼洒汤水，共同保持图书的整洁卫生。

### **【个别馆员服务态度和业务水平应进一步提高】**

图书馆全体工作人员普遍重视本次调查所收集的读者意见，细致地分析产生问题的原因，考虑改进措施和办法。针对工作人员个人的批评意见均已和本人见面，有关人员表示接受读者的批评意见，在今后的服务工作中将注意方式方法，改善服务质量。

工作人员的服务态度和工作作风是图书馆读者服务工作水平的一项重要标志。图书馆将采取多种措施，促进服务态度和工作作风的持续改善：

### **【复印价格偏高】**

图书馆非常重视读者在这方面的意见。近年来，图书馆有关负责人对复印价格问题多次做过认真说明，希望能得到大家的理解。现将当时所做说明的要点摘录如下，请关心此问题的读者阅读。

1、首先需要说明的是，图书馆的复印价格是经过学校收费委员会审定的。

2、通过对其它一些图书馆复印价格的调查，发现清华图书馆的复印价格与多数高校图书馆的价格基本持平，与校内各院系复印室的价格相比也差得不多，如果和国家图书馆、科学院图书馆、国家专利局相比，我们的价格是偏低的。

3、复印价格的高低最终是由复印成本决定的，而影响成本的因素是多方面的，主要包括设备、消耗品、人工等。其中，设备费用占成本的比重最大。现在一般的二手机，大约 3000—4000 元人民币就可以买到，这也是一些个体户可以把复印价格压得很低的原因。而图书馆为了保证复印质量，使用的是数字复印机，每台价格在四万至十余万元。

数字复印机的设备损耗，大约为 0.1 元/印次；再加上纸张、耗材、服务的成本，利润空间并不是很大。

4、对复印质量的需求是多种类型的。有的需要质量好一点，以便长期保存；而有的可能看完就扔掉了。就像其它商品一样，有各种各样的档次，适应了不同群体的需求。我们并不反对校内存在低价而又可以满足特定用户要求的服务；同时，我们也愿意并保证为读者提供高水平高质量的产品和服务。

### **【其它改进措施】**

1、针对馆内无线网络覆盖范围不够的问题，在局部区域增加 AP 设备；同时把无线网建设纳入网络改造计划。

2、针对读者用电源插座不足的问题，拟在外文图书阅览室再增加 4 个电源插座和网口。

3、针对信息服务中心阅览机位紧张的问题，拟采用分时段控制系统，目前已完成系统的初期开发，正在测试中。

4、为提高大厅计算机终端的使用率，已开放全校园网访问权限。

5、针对纸本学位论文管理方面的问题，已在书架上粘贴‘修改学位论文编号的说明’，方便读者查找论文。

6、在新馆、老馆分别设置自动售饮料机。

7、在新馆二层读者休息区设置报架。

8、完成新馆二层阅览室桌灯的更新维护。

我们衷心感谢所有参加读者调查并对图书馆服务工作提出各种意见和建议的读者。清华大学图书馆将始终坚持“读者至上”的办馆理念，为全校师生提供更优质的服务。

清华大学图书馆  
2008年9月8日

**敬请关注：**

[2007年读者利用图书馆行为方式调查总结（之一）](#)

[2007年读者利用图书馆行为方式调查总结（之二）](#)