



美籍华裔图书馆学家 马大任先生参观我校李文正图书馆

2007年11月4号,应东南大学图书馆馆长顾建新教授之邀,我校老校友,著名美籍华裔图书馆学家马大任先生参观了九龙湖校区李文正图书馆。

马大任先生曾于上个世纪四十年代就读于原中央大学外语系,抗战时期担任过“美国飞虎队”队长唐纳德将军的翻译,后旅居美国。先后获威斯康辛大学新闻学硕士、哥伦比亚大学图书馆学硕士。曾在哥伦比亚大学、康奈尔大学等大学图书馆负责管理中日文图书,1965年任斯坦福大学胡佛研究所东亚图书馆馆长,1976年应聘出任荷兰莱顿大学汉学院图书馆馆长。1985年在荷兰退休后,受邀担任纽约公共图书馆东部中国和中文负责人,直至1992年第2次退休。先生具有丰富的海外工作经验和图情理论知识,是国际著名的图书馆学家,现被我校聘为图书情报学兼职教授。

马大任先生虽长期定居国外,但心系祖国。先生退休后了解到国内高校由于种种原因,外文藏书比较匮乏,便不顾年事已高,设立了“赠书中国计划”,在海外四处奔走,搜集图书,

并自费将图书运送回国,赠送给国内高校,包括东南大学、浙江大学等在内的一批国内著名高校都曾接受过马大任先生的赠书。马先生已87岁高龄,仍身体健朗、精神矍铄,平易近人,谈吐幽默风趣。

马先生首先在图书馆二楼会议室与馆员和情报所研究生座谈,详细询问了东南大学图书馆近年来的发展状况,当从顾建新馆长的介绍中得知我校图书馆近年来在藏书建设、软硬件设施等方面取得很大进步时,先生非常高兴。而后,在顾馆长陪同下,马先生参观了图书馆编目部,浏览了其赠送给我校的外文图书。当看到阅览室的同学可以通过无线网络上网时,先生很惊讶,感叹我校图书馆软硬件发展之迅速,并同学们亲切交谈。先生在图书馆五楼的校友捐赠室仔细观看了“台湾经济腾飞之父——李国鼎”等中央大学老校友捐赠给我校的图书,看后非常赞赏,因为这正符合他赠书中国的心愿。马先生对近年来母校图书馆发展所取得的进步感到十分欣慰,并对我校图书馆的进一步提升提出了很多建议和希望!

(供稿:情报所 苏小波)



马大任先生(右一)与顾建新馆长合影

九龙湖图书馆期刊工作读者调查报告

2007年11月中旬到12月中旬,九龙湖图书馆信息咨询部进行了为期一个月的期刊工作读者调查。调查旨在了解读者阅读倾向、阅读习惯,读者使用期刊阅览室的问题和意见,对期刊工作的理解和建议,读者使用电子资源情况,读者对期刊服务的满意度等。

1、调查方法

本次读者调查采用随机采访的方式,每日由两组学生和和老师,不定时选择文艺期刊和专业期刊阅览室正在阅读的同学进行调查采访。调查采取自愿的方式,先由调查员简要说明调查目的,然后由读者填写调查问卷,最后由调查员浏览所填问卷,补充遗漏未填项,同时对读者就有争议或感兴趣的题目进行再次询问和确认,并注明背景原因。

调查问卷主要包括以下方面的内容:读者基本情况,到文艺/专业期刊阅览室阅读的目的性和时间,主要阅读哪些方面的期刊,对期刊阅览室总体环境的评价,对开放时间、规章制度、标识指示等的看法,对订阅期刊结构的建议,对期刊摆放、上架等的意见,对期刊工作人员的评价和期望,是否使用过刊阅览室及用途,对电子资源的了解和使用情况,对期刊阅览室最满意和最不满意的地方等。

问卷中少量问题是备有备选答案的,或可供打分的,大部分的问题都是答案范围很广,或者差异性很强,需要被调查的读者进行思考后才能回答的,因此,问卷的设计倾向于结构性不强的访谈(semi-structured interview)。各调查员经过统一培训和模仿练习,全部被认为能够胜任此次调查。

2、问卷及被调查读者情况

2.1 读者分布

此次共发放问卷230份,回收202份,有效问卷178份。其中文艺刊阅览室回收问卷116份,专业期刊共62份。各阅览室被调查读者年级(人)分布如下:

地点 \ 年级(人)	大一	大二	大三	大四	研一	研二	研三
文艺期刊	17	24	35	15	17	6	2
专业期刊	3	5	16	13	13	9	3
总数	20	29	51	28	30	15	5

由此可见,即使采用随机抽样的方式,文艺刊的读者(样本)数量也大于专业期刊,说明文艺阅览室的受欢迎程度更高,而专业期刊阅览室的利用率则较低。文艺阅览室中,大二大三为主力,而专业阅览室,大三、大四、研一的读者分布教平均。调查表明,许多刚入学(大一)的读者并不知道学校有哪些期刊资源及如何利用,直接导致了大

一读者相对较少。而随着对学校期刊资源的熟悉,从大二开始,读者利用成上升趋势,直到大三、大四,读者对学科的了解程度加深,对专业知识的需求增强,阅览专业期刊的人数迅速增加。

2.2 阅读目的性和倾向性

在文艺阅览室被调查的读者当中,以休闲娱乐为主要阅读目的的占69.8%(81人);以完成作业或论文为目的的占13.8%(16人);其他目的的如增长见闻、了解最新时讯等占16.4%(19人)。在这116名读者当中,有目的性和针对性阅读的占64.2%(52人),其他读者为随机的、无明确选择的阅读。

在文艺阅览室被调查的116名读者当中,有68名读者从未去过专业期刊阅览室阅读,其中有6名读者明确表示并不知道有专业期刊阅览室的存在;其他62人虽然知道有专业期刊阅览室,但都表示自己目前并无使用的需要。另外,有20名读者偶尔或者曾经去过有限的几次专业期刊阅览室,但对其能提供的帮助评价不高。其余的28名读者都曾经去专业阅览室阅读过,且大部分都为有目的的阅读,阅读内容基本围绕相关专业,以及当前热点领域,如经济管理,电子网络等。

在专业阅览室被调查的62名读者中,只有2名读者了解但从未使用过文艺阅览室。有53名读者阅读是有目的的,阅读内容基本围绕本专业展开,为了满足写作业或论文的需要。其余9名读者主要以随机性挑选刊物为主,内容更多集中在财经类和电脑软件方面。

在文艺类刊物中,阅读量最大的前五名依次分别是:时尚娱乐类、新闻时事类,读者文摘类、体育类和文学类。专业期刊阅览室阅读量最大前三名分别是经济管理类,电子数码类和机械类。

2.3 资源使用情况

2.3.1 电子资源

各年级电子期刊使用情况反馈各不相同,使用频率如下表所示:

使用频率 \ 年级(人)	大一	大二	大三	大四	研一	研二	研三
从不	10	21	17	4	1	0	0
偶尔	10	7	26	14	15	5	0
经常	0	1	8	10	14	10	5

由此可见,电子资源的使用率随着年级的增加而不断提高。在所有被调查的读者中,通过图书馆主页或者BBS了解我馆电子资源情况的占73.6%(131人),通过同学、老师或其他途径了解的占13.5%(24人),有12.9%(23人)

的读者表示无任何渠道获得电子资源方面的信息。

在使用过电子资源的读者当中(共125人),认为电子资源种类丰富的占43.2%(54人),认为检索方便的占42.4%(53人),对电子资源检索速度满意的占29.6%(37人)。对电子资源总体服务的满意率并未过半。

2.3.2过刊阅览室

在所有被调查读者当中,过刊阅览室的使用率非常的低,见下表。

使用情况 人数	不知道过刊 阅览室	知道但 没去过	上自习	查阅资料
	20	70	49	39

可见,利用过刊阅览室查阅资料的仅占被调查总数的21.9%,过刊利用率很低。

2.4期刊服务情况

2.4.1阅览室环境。总体评价共分为四个等级,非常好/好/一般/差。全部调查中未见差评,具体人数及百分比见下表。

等级	非常好	好	一般	差
评价人数	45	94	39	0
占总人数比例	25.3%	52.8%	21.9%	0

调查对灯光照明、桌椅舒适度、阅览室温度三项分别进行了评分,从1分到10分,低于6分被认为读者存在很大程度的不满意。在所有的读者中,有23人对灯光照明不满意,原因基本是认为灯光太暗;17人对桌椅舒适度不满意,原因在于认为桌椅太硬或者有灰;30人对阅览室温度不满意,绝大部分人认为图书馆开空调的时间和温度不适宜,要么过冷,要么过热。

2.4.2调查还对期刊的摆放上架等进行了评分,同样,低于6分被认为读者存在很大程度的不满意。有13人对期刊的摆放规整程度不满意,43人对期刊上架的及时率不满意,36人对期刊易查找程度不满意,17人对期刊摆放的准确程度不满意。

2.4.3对期刊工作人员的评价标准也同上。其中,有9名读者对工作人员服务态度不满意,13名读者对工作人员对期刊的熟悉程度不满意,12名读者对工作人员解决问题的及时程度不满意。

2.4.4回答“使用电子资源遇到问题会向谁求助”时,作出各项选择人数如下:

作罢	求助同学	求助图书馆工作人员	其他途径
42人	83人	30人	7人

选择“作罢”或者“求助同学”的读者被问及是否会想到求助图书馆工作人员时,回答主要有以下几种:

- 不知道问谁;
- 觉得工作人员不清楚自己所查内容,不懂自己的学科领域;
- 感觉图书馆老师不够专业;

- 不想去询问;
- 没想过要问;
- 找不到可询问的老师或者工作人员;
- 图书馆太远,询问不方便;
- 咨询台经常没人;
- 不知道图书馆有咨询服务;
- 认为工作人员会互相推委,不解决问题;
- 觉得工作人员已经很辛苦,不忍心询问;

即使在选择“求助图书馆工作人员”的30人当中,仍有15人并不知道具体该询问谁或者哪个部门。

2.4.5开放时间

有极个别读者不了解期刊阅览室的开放时间,在被告知后大部分表示时间很合理,2人表示开放时间太晚,关门时间太早。绝大多数了解的读者认为开放时间合理,符合他们的学习和阅读习惯。

2.4.6对于期刊阅览室的规章制度

有部分同学由于特殊情况,并没有提供答案。在所有提供答

案的读者中,102人对规章制度表示理解,认为合理,64人认为不让带书,包等方面的规定不合理。而对于标识指示,有部分读者是没有目的性的随机阅读,并没有准确定位期刊的需要,因此他们表示并未留心也不介意标识指示是否清晰合理。有72名读者是有目的的阅读他们熟悉的期刊,因此每次都能准确定位查找,对相关标识也未曾关注。93名读者明确表示认为标识不清晰不明确,查找期刊很不方便。

2.4.7期刊订阅的结构问题

对于部分阅读目的性强的读者,往往每次都阅读同样的刊物,因此他们只了解本人感兴趣方面的期刊;而对于部分阅读目的性不强的读者,他们通常是随机翻阅,对期刊结构、种类也并没有过多的关注。所以,针对期刊结构的问题,只有部分在准确定位所需资源时遇到问题的读者,和部分寻找期刊有困难的读者进行了回答。读者认为在保持现有订阅结构的情况下,希望能做如下调整:

- 希望每次订阅报刊前能搞学生调查,了解大家究竟想看哪方面的期刊;
- 地方性报纸要么不订,要么订所有省份的,最好别有所轻重,支持不订的比较多;
- 多订些知名的,质量高的,有影响力的期刊;
- 科普类,留学类,军事国防类的期刊应该多订;
- 少儿读物或者初高中学生读物最好不要订;有些期刊如《少年文艺》《读写日报》不是大学生读物(但是也有读者反映他们很喜欢阅读《少年文艺》);
- 建议订阅国外报纸;
- 外语类的报纸较少,小语种的期刊教少,日本原版的杂志较少;国外著名期刊较少;
- 文科类学术期刊较少;

- 经济类国际顶级学术刊物较少;
- 教导大学生如何学习和生活类的期刊较少,大学生就业求职类的期刊较少;
- 宠物喂养类、艺术类、设计类的中外刊较少,心理学类的期刊较少;
- 一些读者比较多的报刊应该订阅两份,如《环球时报》《青年参考》等
- 建议订购有思想深度的,太休闲简单的少订;
- 年轻人健康方面的杂志较少,大多数是给老年人看的;
- 科技发明方面的期刊基本没有,天文地理类的期刊比较少;
- 多一些著名大学学报,多订阅管理学方面的核心期刊。

3 问题及对策

3.1 调查问卷本身可能存在的问题

本次读者调查采取随机抽去样本的方式,调查员都是在期刊阅览室勤工俭学的学生。因此,调查时间均为这些学生调查员工作期间。这在时间上就产生了一定的疏漏,从而遗漏了部分在调

查以外时间阅读的读者。调查显示50%左右的读者到期刊阅览室阅读的时间是有规律的,这部分有规律的读者因此可能未被调查到,使调查从一定程度上缺乏代表性。

其次,虽然全部调查员经过培训和模拟练习,但是由于个人读者随便给出答案,或者前后矛盾,不和逻辑的答案也会影响统计和结论的得出。如,有的读者从来没有和期刊工作人员接触过,但是却给出了相应的评价,这些评价无法代表事实,不能反映问题,也给统计带来偏差。

部分读者混淆或误解了被调查的范围,将对图书馆其他部门的抱怨、建议和意见表达了出来,这些意见和建议有的无法区分是否属于期刊工作,也给统计带来了一定的困难。

3.2 调查反映出的问题

本次调查显示出的问题很多,有的是群体反映的共性问题,有的是个体的问题,不一而足,现将问题罗列如下:

1. 读者对我馆期刊工作不够了解,不知道有文艺、专业两个期刊阅览室;对开放时间、规章制度等基本情况不了解;一些读者不愿意主动的了解,同时表示没有使他们了解期刊工作的渠道。因为不了解期刊服务和期刊馆藏,许多我们已有的资源被认为没有,因此得不到充分的利用。
2. 期刊阅览室标识指示不清晰,期刊分类不明确,摆放不科学给期刊的查找定位带来了很大的不便。虽然在OPAC上可以检索到具体的期刊排架号,但是学生不愿意主动去检索,他们更希望在阅览室能有鲜明醒目的分类标志。
3. 环境问题,如灯光照明较暗是较普遍反映的问题。然而,一方面有读者抱怨灯光暗,另一方面,由于期刊阅

览室阅读人数少,却要同时耗费大量的电力资源,已经形成了鲜明的对比。其他的问题诸如温度总是不舒服反映的也比较多。

4. 读者与期刊工作人员沟通不足。部分读者对期刊工作人员存在相当程度的不信任,认为他们无法解决问题,发生了问题,也不会想到想工作人员询问。大部分读者不了解我馆的信息咨询服务,也不了解信息咨询部的工作内容性质,图书馆是他们遇到文献检索困难时最后想要求助的地方。他们对期刊工作人员的理解仅限于“看门守摊”,不清楚他们具体的工作内容。

5. 过刊阅览室利用极其低,绝大多数不知道过刊阅览室的存在。

6. 许多读者不了解电子资源,或者没有充分利用电子资源。部分读者反映他们没有受过任何电子资源方面的读者培训,有的读者把百度和GOOGLE误理解成为我们学校购买的电子资源。部分读者对电子资源的检索速度和便捷性有所抱怨。

7. 现刊,过刊无法借出图书馆,很麻烦;现刊阅览室不让带书,不能上自习,虽然可以理解,但是确实不方便,影响了使用。

8. 硕博学位论文不全,摆放无规律,查找不方便。

9. 馆藏地点不合理,没有根据学校学科设置分类来安排资源,如,有读者建议无线电类的“高深的”外文图书放在四牌楼,因为九龙湖校区只有本科生

10. 期刊阅览室外的寸书柜太小,而且没有钥匙提供,担心财物被拿走。

11. 期刊附赠的光盘,无处下载,无法利用。

12. 电子资源检索没有提供统一界面,有些数据库学校没有买,不够用。

3.3 对策

1. 许多我们提供的服务,读者不了解,我们拥有的馆藏,读者找不到。期刊服务人员和读者双方都有一定的责任。信息咨询部和期刊工作人员应该通过多种途径加强宣传,让读者了解我们能够提供哪些资源,以及他们如何获得这些资源。要让读者了解我们的工作内容、工作性质和职责权限,并通过网站或张贴等形式发布,让学生在遇到问题的时候能够很快找到解决途径,树立期刊工作人员专业和敬业的形象。

2. 有同学提议设立“意见箱”,这样可以了解读者意见建议,读者可以对期刊结构,期刊服务等方面及时给出反馈意见,以便我们改进和提高工作。

3. 为专业期刊阅览室保存的硕博论文建立检索数据库,编制目录,方便查询。

4. 对期刊进行合理的分类,每大类应有清晰的标志,以方便同学定位查找。不光要在网站上宣传介绍专业期刊阅览室,最好在图书馆人多的地方有专门对期刊阅览室的介绍,提高影响力和知名度。

(信息咨询部 供稿)