

复旦大学图书馆自助借还服务满意度调查报告摘要

复旦大学图书馆于 2012 年 5 月和 9 月在张江图书馆、文科图书馆学生阅览室相继推出了 RFID 自助借还服务试点。截至 2013 年 2 月初，已有约有 7700 位读者利用自助借还机完成了图书借阅和归还。试点地的图书自助借阅比例已经达到 96% 以上，基本取代了人工操作。

本次问卷调查的目的是了解复旦大学的师生对于自助借还服务的体验、评价和关注点，帮助图书馆改进和优化服务，明确今后服务的拓展方向。调查从 2012 年 12 月 10 日开始，至 2013 年 1 月 10 日结束，为期一个月。调查采用定性与定量相结合的在线问卷调查方式，共设计 24 个问题，采取单选题、多选题、排序题、提建议等形式，主要了解“自助借还服务”和“图书位置导航服务”的满意度、影响读者使用的普遍问题以及改进服务的建议。

本次调查共收到有效问卷 357 份，参与者以本科生与研究生为主，文科背景的参与人数所占比例略大。

自助借还服务的满意度达到 91%，多数读者认可自助借还服务“操作便捷、无需通过工作人员、能及时核对借还清单”的优势。

图书位置导航服务的满意度达到 89%，多数读者认为该服务能帮助他们“精确快速地找到图书”，不到半数的读者表示使用图书位置导航服务后找不到图书的情况有明显减少，但仍会发生“偶尔 1-2 本”找不到的情况，小部分读者表示“有时”会找不到在架图书。

从问卷和反馈情况来看，读者在使用自助借还机和图书位置导航服务过程中遇到的主要问题如下：

1) 触摸屏不够灵敏；

触摸屏不够灵敏的原因，可能与大家已经习惯用手指轻触屏幕有关。目前我馆使用的自助借还机采用的是电阻屏，与使用电容屏质的“ipad”、智能手机等不同，在用指甲、触笔操作时灵敏度很高。

2) 图书消磁不方便；

完成 RFID 图书标签加工的图书均已消磁，因此图书借阅后是不需要再消磁的。但考虑到加工过程中难免有疏漏，且部分图书含有永久磁针，无法直接找出来，因此为了避免读者走到图书馆大门后再折返上来，才建议读者在自助外借后再操作消磁。

3) 凭条经常不能打印；

文科馆学生阅览室的自助借还机的打印模块经常发生卡纸及其他故障，厂商在积极解决。由于外借量大，打印纸的消耗非常厉害。我们也在考虑其他替代办法，例如有读者建议用“手机短信”、“邮件通知”等方法。

4) 借书密码问题；

目前，借书密码的问题主要表现在三个方面：

- 含符号的密码不能使用
- 不知道初始密码
- 输密码时容易泄露隐私

可考虑密码仅由数字组成，这样就可以通过自助借还机上的小键盘输入密码，安全性能

大大提高。

5) 自助借还机周边的图书容易被误读；

机器容易误读到旁边等候读者手里的图书、还书车上的图书，因此，考虑将还书车远离机器放置，或使用矮一些的还书车，或者使用还书箱；除此之外，请读者排队借还书，并等候在一米线外。

6) 自助借还界面无图书馆藏地信息；

与厂商联系，增加显示此信息。

7) 预约图书的自助借还

目前，预约图书可以自助外借，自助归还时，系统会提示“预约图书，请至人工服务台”，请大家务必把图书转到人工服务台归还，以便工作人员能及时将图书传递到取书地。

8) 导航图链接无法打开或打开速度很慢

如果是校外访问，导航图是无法打开的。其他情况需具体分析。

9) 通过自助借还机，即便借期已满且已经达到最大续借次数，图书归还以后可以马上被同一读者再借，造成一本书总是被同一人借阅

建议需要使用这本图书的读者在网上预约此图书，这样前一位读者就不能再借了。

针对试点阶段推出的两项服务，读者提出了很多意见和建议，改进服务的建议主要集中在四点：

1) 建议在其他馆藏地推广这两种服务，依次为“文科 2 楼书库，文科 4 楼书库，理科书库，文科教师研究生阅览室，理科 1 楼阅览室”；

2) 加强这两种服务的宣传，尤其是导航服务；

3) 增加设备和延长开放时间（整个图书馆范围）；

4) 提供绑定手机的服务，如短信提醒、定位导航；

本次调查得到了广大师生的热烈支持和积极反馈，我们收获了很多具体、深入的意见和建议，从中发现了很多工作中的不足之处，我们将对这些意见和建议进行整理、分析，然后确定具体改进优化计划，以提高自助借还服务质量。

RFID 项目组

2013.3.1