

Kean University

## Kean Digital Learning Commons

---

Evidence Inventory

---

2021

### WKU Library Survey

WKU

Follow this and additional works at: [https://digitalcommons.kean.edu/evidence\\_inventory](https://digitalcommons.kean.edu/evidence_inventory)

---

#### Recommended Citation

WKU, "WKU Library Survey" (2021). *Evidence Inventory*. 434.  
[https://digitalcommons.kean.edu/evidence\\_inventory/434](https://digitalcommons.kean.edu/evidence_inventory/434)

This University Document is brought to you for free and open access by Kean Digital Learning Commons. It has been accepted for inclusion in Evidence Inventory by an authorized administrator of Kean Digital Learning Commons. For more information, please contact [learningcommons@kean.edu](mailto:learningcommons@kean.edu).

---

## WKU Library Survey

### Keywords

WKU Library Survey, Survey



WENZHOU-KEAN  
UNIVERSITY

## 图书馆服务调查报告

一、调查时间：2019年12月1日至2019年12月15日

二、调查地点：温州肯恩大学

三、调查对象：温州肯恩大学全体教职工、学生。

四、调查背景：

高校图书馆是高校的信息资源中心，已经成为评估一所大学水平的重要指标之一。高校图书馆拥有丰富的文献资源，给予了用户良好的学术支持。为了了解图书馆的各项资源的利用情况，了解师生对图书馆的意见和想法，并将这些信息回馈给图书馆，使图书馆能够及时了解师生的真实想法和需求，从而更好地服务读者、方便读者，图书馆制定了此份问卷，收集读者的意见和需求，更好地提升图书馆的整体服务水平，更好地为读者提供服务。

五、调查情况：本次调查采用网上调查问卷的形式，前期通过微信公众号、图书馆网页宣传此次调查，中期通过自习室粘贴二维码以供学生填写问卷，后期由学生助理向自习室学生一对一收集问卷并发放礼品，共收到问卷118份；其中教职工28，学生90份。

六、调查分析：

因此次问卷分为两个受众群体进行调查，故将调查问卷的分析分为两部分进行阐述。

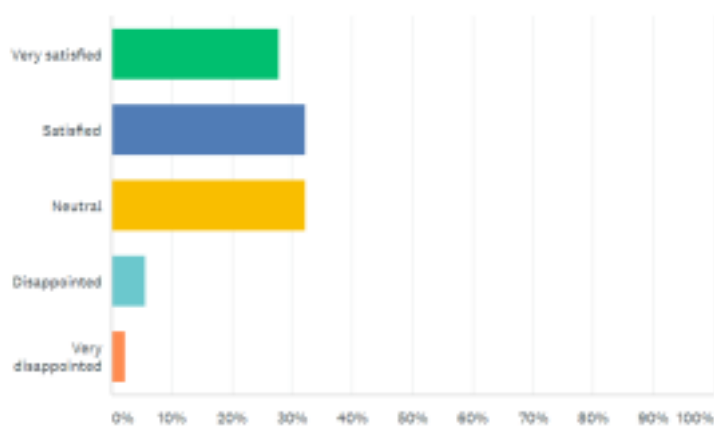
具体情况如下图文所示：

学生部分（有效问卷为90份）：

1. How satisfied are you with the Library online and printed resources?



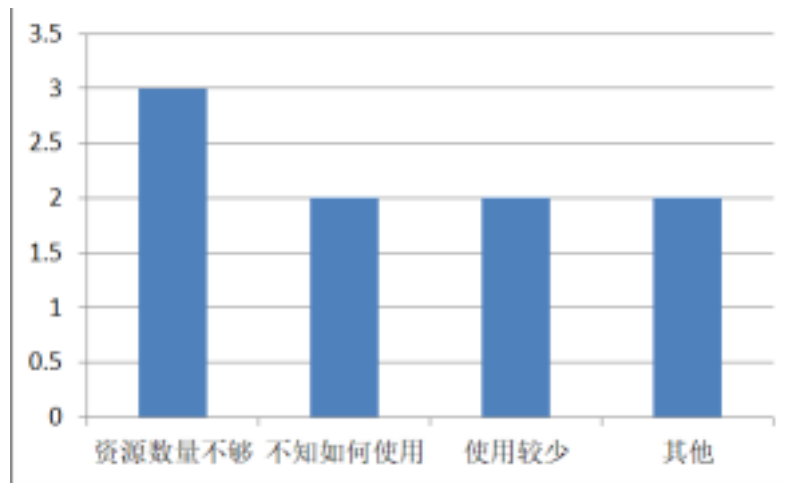
## WENZHOU-KEAN UNIVERSITY



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Very satisfied	27.78% 25
Satisfied	32.22% 29
Neutral	32.22% 29
Disappointed	5.56% 5
Very disappointed	2.22% 2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

关于学生对我馆电子与纸质资源满意程度方面，27.78%的学生表示十分满意，32.22%的学生表示满意，有 32.22%的学生表示了中立的态度，有 5.56%的

学生对图书馆的资源表示失望，有 2.22% 的学生表示极失望。



在意见收集方面，总共收集到 9 个回复。其中，有 3 条建议反馈我馆纸质资源不足，难以满足专业课（心理学）方面的基础需求，且账号不稳定；3 个回复表示我馆开展的图书馆教育较少，不知道如何使用；2 条回复提及使用较少，且

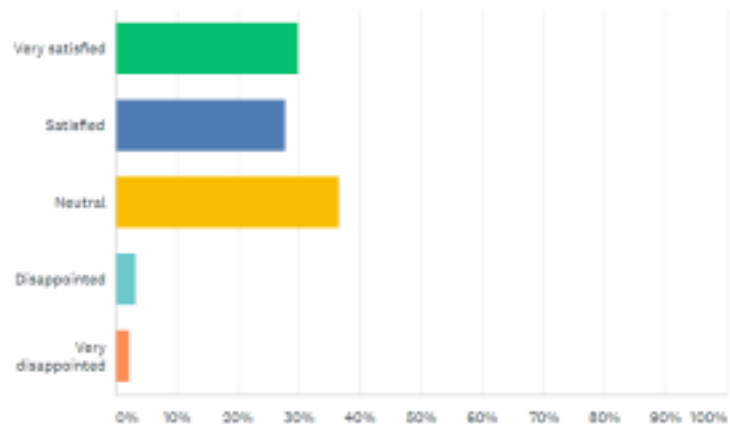
Tel: +86 577 5587 0000 Fax: +86 577 5587 0101 88 Daxue Rd, Ouhai, Wenzhou, Zhejiang Province, China 325060 www.wku.edu.cn



WENZHOUCHEAN  
UNIVERSITY

不知道图书馆具体位置。

2. How satisfied are you with the Interlibrary Loan Service?



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Very satisfied	30.00%	27
▼ Satisfied	27.78%	25
▼ Neutral	36.67%	33
▼ Disappointed	3.33%	3
▼ Very disappointed	2.22%	2
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>

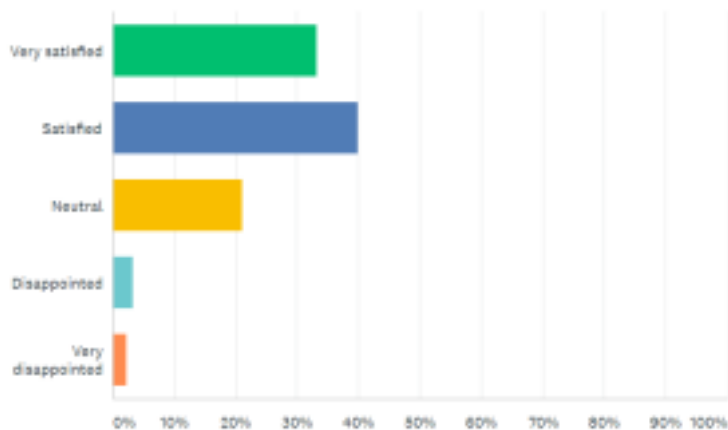
关于学生对我馆馆际互借服务的满意程度调查中，30%的学生对其极满意，27.78%的学生满意，36.67%的学生持中立态度，有3.33%的学生表示了失望，2.22%的学生表示很失望。

关于此调查问题的建议栏的信息反馈中，共收到学生的建议3条，主要集中在学生并不了解何为馆际互借，且日常使用非常少。

### 3. How satisfied are you with the Library Service Desk (GEH A301)?



WENZHOU-KEAN  
UNIVERSITY



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Very satisfied	33.33% 30
Satisfied	40.00% 36
Neutral	21.11% 19
Disappointed	3.33% 3
Very disappointed	2.22% 2
TOTAL	90

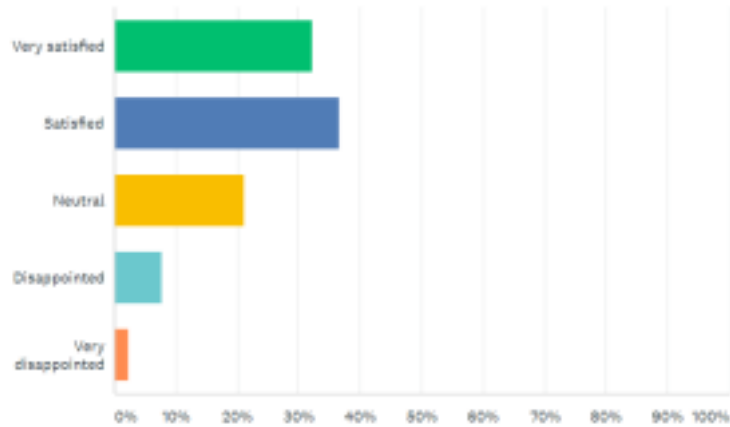
在对 GEH A301 流通台同事的服务满意程度上，73.33%的学生总体上呈现满意以上的程度，仍有 21.11%的学生表示中立态度，有 5.55%的学生对我们的服务 仍然处于较失望的状态。

该问题共收集到了 4 条建议，学生反映图书馆关门时间较早，加之教室不对外开放的情况，学习位置缺乏较严重；也有部分学生反映流通台过于隐蔽。

#### 4. How satisfied are you with study areas?



## WENZHOU-KEAN UNIVERSITY



ANSWER CHOICES	RESPONSES
Very satisfied	32.22% 29
Satisfied	36.67% 33
Neutral	21.11% 19
Disappointed	7.78% 7
Very disappointed	2.22% 2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

针对自习室使用的满意程度，32.22%的学生表示非常满意，36.67%的学生表示满意，21.11%的学生表示中立，而有 10%的学生表示对自习室的情况失望。

针对自习

室的建议方面，总共收集到 11 条有效建议。大多数学生针对自习



室的空调温度设置、座椅舒适度等方面提出了自己的意见。同时，也有学生反映 自习室的管理制度有待更加完善和人性化，强调了自习室保洁阿姨的打扫闲聊影响整体环境。

5. How satisfied are you with WKU Library Service in general?

对图书馆服务的总体满意程度方面，68.89%的学生持有满意及以上的态度，26.67%的学生表示中立态度，对图书馆服务失望的仅占到了4.44%，总体上较乐观。

6. What improvements would you suggest the Library to make?

此问题为开放式问题，在90份的学生问卷基础上，有36人回答了此项问题，提供了提升建议，具体情况如下：

More seats
Nothing
A library
晚上不用开灯到很晚，自习室不用都开放为24小时。

更多的书、更多服务。
对职工的服务不便，职工不知道如何使用图书馆的服务。
Nothing.
A bigger library.

A larger library.

专业基础书目增加、管管自习区、学期内课本服务希望开通、学期初课本服务希望完善！老师换了书我们只能靠自己，感觉图书馆应该帮帮忙。
填表离开座位，不能占座，这是好事，可以理解，但拘泥于此，不知变通，就会导致自习室的服务质量下降。外套手机等都留在桌子上，电脑也是开着的，明摆着不可能长时间离开，还把我东西收走，这就有点过分了吧。
What about buying useful dataset to help students do their research?
最好可以装个台灯
In a library, books are the most important. We need more Chinese book and English book. We need more books about computer science.
快点建好图书馆啊！
The temperature of air condition in cold days.
Build a library
When could we see the library building.
No
Actually we still don't have a real library.
中文书

灯亮一点，可以考虑用商院那种偏暖的灯，有条件的话可以在每个自习室位上加独立灯。
说实话目前大多数英文书籍只是摆设而已，要增加图书馆的书籍多样性（中文：西方，日本，中国古典小说等），以激发学生阅读兴趣。
让自习室的休息时间延长到 30min 会更好？
椅子太硬了。
希望可以购进更多图书。
I think the temperature of the air conditioner makes me really uncomfortable. And almost every time I should adjust it, which may annoy others. I hope the Library can solve this problem in a suitable way. If convenient, I hope library could open a wku email answering students' any questions about library.
发通知的时候中英文双语呗？
麻烦图书室的暖气晚上不要关，不小心睡着了真的会被冻到的！！！！
A bigger library with more book, 24/7 rooms and desks.
I want more books.
No
More humanized
More books, more room to study.
Become bigger
good

教职工部分（有效问卷 28 份）：

1. How satisfied are you with the Library online and printed resources?

教职工在图书馆的纸质和电子资源方面，7.14%的人表示非常满意，60.71%的人表示满意，21.43%的人表示中立状态，有10.71%的表示失望。

2. How satisfied are you with the Interlibrary Loan Service?

关于馆际互借方面，7.14%的教职工反应为极满意，53.57%的教职工反应满意，35.71%的教职工表示中立，有3.57%的教职工表示失望。

3. How satisfied are you with the Library Service Desk (GEH A301)?

针对流通台同事的服务而言，28.57%的教职工表示极满意，46.43%的教职工表示满意，25%的教职工持有中立态度。

4. How satisfied are you with embedded teaching in your class?

针对图书馆的课程辅助方面，7.14%的教职工表示极满意，53.57%的教职工表示满意，39.29%的教职工表示中立态度。

5. How satisfied are you with WKU Library Service in general?

针对图书馆的服务水平的满意程度而言，14.29%的教职工表示极度满意，64.29%的教职工表示满意，17.86%的教职工表示中立，有 3.57%的教职工表示失望。

6. What improvements would you suggest the Library to make?

Maybe more activities for staff. And more Chinese books?
More seats.
线上如何检索文献使用数据库的说明更有用(中英文)。
No.
More books and need a KU account
More 24 hrs study room in No.2 Dining Hall
Build a new building having 24 hours study
Bigger library.



希望多些中文人文社科类书目。
Staff should have access to English journals.
No.

## 七、问题的总结：

通过此次问卷调查，温州肯恩大学图书馆收集到了来自教职工与学生的宝贵意见，知晓了教职工的诉求和意见，能够更好地有针对性地提升图书馆的服务。

此次调查主要反映了以下问题，供参考：

- （一）馆藏资源种类单一、总量偏少，无法满足学生的需求。
- （二）各方对图书馆建设的迫切需求与现实情况的冲突。
- （三）网络电子资源方面的不稳定，账号登录问题较多。
- （四）自习室管理体系僵化，未能体现人性化服务。
- （五）缺乏足够的自习空间，资源浪费情况明显。
- （六）缺乏图书馆相关活动，难以调动学生积极性。
- （七）图书馆始业教育效果不佳，学生对图书馆的各项功能不够了解。
- （八）图书馆的各类通知文件缺乏双语多样性。

## 八、后续工作。

针对前期的问卷布置情况，进行后续的清理工作。

# 图书馆服务调查报告

一、调查时间：2020年11月21日至2020年12月18日

二、调查地点：温州肯恩大学

三、调查对象：温州肯恩大学全体教职工、学生。

四、调查背景：

高校图书馆是高校的信息资源中心，已经成为评估一所大学水平的重要指标之一。高校图书馆拥有丰富的文献资源，给予了用户良好的学术支持。为了了解图书馆的各项资源的利用情况，了解师生对图书馆的意见和想法，并将这些信息回馈给图书馆，使图书馆能够及时了解师生的真实想法和需求，从而更好地服务读者、方便读者，图书馆制定了此份问卷，收集读者的意见和建议，更好地提升图书馆的整体服务水平，更好地为读者提供服务。

五、调查情况：本次调查采用网上调查问卷的形式，前期通过微信公众号、图书馆网页宣传此次调查，中期通过自习室粘贴二维码以供学生填写问卷，后期由学生助理向自习室学生一对一收集问卷并发放礼品，共收到问卷345份；其中教职工51，学生294份。

六、调查分析：

因此次问卷分为两个受众群体进行调查，故将调查问卷的分析分为两部分进行阐述。具体情况如下图文所示：

学生部分（有效问卷为294份）：

1. How satisfied are you with the Library online and printed resources?

关于学生对我馆电子与纸质资源满意程度方面，34.69%的学生表示十分满意，34.01%的学生表示满意，有23.81%的学生表示了中立的态度，有2.72%的学生对图书馆的资源表示失望，有4.76%的学生表示极失望。

2. How satisfied are you with the Interlibrary Loan Service?

关于学生对我馆馆际互借服务的满意程度调查中，34.35%的学生对其极满意，34.69%的学生满意，23.81%的学生持中立态度，有4.42%的学生表示了失望，2.72%的学生表示很失望。

3. How satisfied are you with the Library Service Desk (GEH A301)?

在对 GEH A301 流通台同事的服务满意程度上，77.55%的学生总体上呈现满意以上的程度，仍有 16.67%的学生表示中立态度，有 5.78%的学生对我们的服务仍然处于较失望的状态。

4. How satisfied are you with study areas?

针对自习室使用的满意程度，37.41%的学生表示非常满意，35.03%的学生表示满意，17.01%的学生表示中立，而有 10.54%的学生表示对自习室的情况失望。

5. How satisfied are you with WKU Library Service in general?

对图书馆服务的总体满意程度方面，76.53%的学生持有满意及以上的态度，17.69%的学生表示中立态度，对图书馆服务失望的仅占到了5.78%，总体上较乐观。

6. What improvements would you suggest the Library to make?

此问题为开放式问题，在294份的学生问卷基础上，有96人回答了此问题，提供了提升建议，具体情况如下：

I hope you can Expand the collection of books, increase Marx and Lenin and other socialist philosophy books, and purchase some books and materials about the Chinese Communist Party
the library can have a big sign on the outside of the building so that students can see
more introduction about library online and printed resources. Update the information
希望提供图书馆影印服务，比如一本书复印几页，我可以把复印纸拿走而不是书。因为很多时候我们老师布置是让读书的某几章节，而不是全部，所以不想借走一本很沉的书，把实体书留给真正需要的人吧。
图书馆的高质量中文实体书是否能增加更多（系统化/体系化的学科书，比如商务印书馆的经典学科系列，或者按题材体裁分类的书目）。未来是否有可能建成影音馆专区，如清华的音乐图书馆）
Wanna more public zones or more self study classrooms.
物品寸放柜太少了，有一些很重的书不能让我们每次都带回去啊，每天都来，每天都要用，就不要帮我们书放到失物招领去啦。我们放在移动车上是为了不占位置，希望能够体谅我们（比心）
Paper books are too little
very satisfied
Expand the break time in Study room

最好把桌上的板拿掉。自习室的桌子上可以加小台灯
Please expand the break time
Adding more books about linguistics
provide more space for saving things
more Chinese books and more current English novels
Hope socket is energized.
公共空间占位
more chinese book

Hope the library can offer some long-time seats for the students who need.

1. Provide temporary textbook loan service. 2. More Chinese book is required ! 3. Have a flexible book loaning fee rules ! It is unacceptable for too expensive fine.
希望完善使用指南，提供更多中文学术数据，提供国内学术数据库，如知网等
Very good ,nothing to complain
椅子！我要软椅，现在的椅子好硬
我觉得图书馆做的很好毕竟我也只是来自习...唯一可能就是我也不知道图书馆里有什么书吧所以平时也不会去那里
more books to read
expand the open time for library area
Some doors of the restroom near our library are broken.
自习室占位情况十分严重，经常来到自习室位置上没人但是有东西，望改良。
Make new library for students to use quickly.
开更多自习室
希望可以有更多的自习位
那个隔板太挡光了真的，每次都要带个台灯，也是真的很不方便
more storage space for students
空调太热，有时让人想睡觉，温度调的稍微低一点

①增设储物柜，维修故障储物柜; ②与保洁人员沟通，每天清洁空置桌椅(有的人真的太没素质了); ③给自习室两侧偏僻座位加装小照明灯; ④提供更多自习区域)
开通期末更多的帮助活动
the white chair in the self-study room tend to be uncomfortable if you sit for a little long time.
put more Chinese book in library hhh !
Do not take away our books
more seats
clean the study room desk more time
more place for students to study
自习室可以多多通风
Provide the
A301 内是否可以禁止某些餐饮物，水果饮料的味道可以接受，卤味之类味道太重了
provide more snacks
more seats
to change more comfortable chair
Very good, nothing need to be improved
1，桌子灰尘太多 2，线上图书馆借本书太麻烦，还只能借一天？
give students more place
I think our library staffs or student assistants could clean the stuffs more often like every 30 minutes (yes I mean some stuffs that OCCUPY the seats) it's extremely unethical especially during the final season. And clearly those students should know that the library seats are not just for themselves
I hope the library will improve the study room system, and the occupation of seats should be stopped
can provide some drinks and food for us to have a rest
环境更加整洁一点

Need more places for more students to study and hope we can have a independent building to stay one day !

more seats
------------

多设置开放式的桌椅
have more seats in study room !
Some green plants maybe?
Hoping to be able to place some bookshelves to place some books.
increase the amount of the self—study room
More study space and seats
we need a bigger library
more desks
more online resource
能不能把中央空调还是换气扇给关了 整天吹冷风!!!坐在那里头顶吹得太凉!!室内的那个开关不管用 还是照样吹
Could our school library offer students more books about their major s ?
more seats would be better
I am hostile against the Library. They should change all their sitting assistants and replace them with older, more experienced ones. The room is always filled with people. The 20 minute break limit never works.
自习室总是滞留有人在外面抽烟的烟味 好呛
Hope to provide free tea outside the library
The chairs are not quite suitable for the tall people.
多开放自习室 期末位置真不够
Is Wiley the new online library for us? Why do I still need to pay for it for sources? Or do we have username?
more study room , please
buy more online academic articles
书可以再多一点
Supply more seats
more paper books
more seats



Provide more seats for us
Need substantial help
Provide more sites
Purchase more print books
增加书目
more space for self-learning
求求进点中文小说救救孩子吧

教职工部分（有效问卷 51 份）：

1. How satisfied are you with the Library online and printed resources?

教职工在图书馆的纸质和电子资源方面，39.22%的人表示非常满意，39.22%的人表示满意，17.65%的人表示中立状态，有3.92%的表示失望。

2. How satisfied are you with the Interlibrary Loan Service?

关于馆际互借方面，27.45%的教职工反应为极满意，45.1%的教职工反应满意，25.49%的教职工表示中立，有 1.96%的教职工表示失望。

3. How satisfied are you with the Library Service Desk (GEH A301)?

针对流通台同事的服务而言，52.94%的教职工表示极满意，31.37%的教职工表示满意，13.73%的教职工持有中立态度，有1.96%的教职工表示失望。

4. How satisfied are you with embedded teaching in your class?

针对图书馆的课程辅助方面，29.41%的教职工表示极满意，37.25%的教职工表示满意，31.37%的教职工表示中立态度，有 1.96%的教职工表示失望。

6. How satisfied are you with WKU Library Service in general?

针对图书馆的服务水平的满意程度而言，33.33%的教职工表示极度满意，50.98%的教职工表示满意，13.73%的教职工表示中立，有1.96%的教职工表示失望。

7. What improvements would you suggest the Library to make?

WKU 需要更大的图书馆，更多的藏书
more book selections (pls novels & storybooks)
We need more reading rooms.
I would like to see more general English reading materials for our students such as contemporary novels. These promote leisure reading which is essential for the improving the general English proficiency of our students.
More books. A very small library.
I think you are doing great ! Keep your good work.
Extend faculty book loan to cover a full semester.
A couple of nap capsules and a mute telephone booths are needed.
多增加中文书籍
None. My English composition writing students & I appreciate your knowledge and loved the research class you held. Thanks very much. It was a success & I look forward to it again next semester. Joe.
Please allow faculty members to take certain "read only in the library" journals home. It is not very convenient to do it in the library.
The essential thing is to provide more available self-study places for students.
need access to more journals and articles.

You're doing perfect !
e-mail reminder about overdue books.
overdue book email reminder
1 图书馆的使用方法可以做一个 guideline. ( 线上线下 ) , 很多学生不知道如何使用。2 线上图书馆索引排版感觉不太清晰, 如线上图书馆里有哪些数据库资源? 可以搜索哪些体裁的文献? library catalog 链接无法使用。

Hope to see more translation/esl books in the library. Look forward to seeing our new library ! !

#### 七、问题的总结 :

通过此次问卷调查, 温州肯恩大学图书馆收集到了来自教职工与学生的宝贵意见, 知晓了教职工的诉求和意见, 能够更好地有针对性地提升图书馆的服务。此次调查主要反映了以下问题, 供参考 :

- ( 一 ) 馆藏资源种类单一、总量偏少, 无法满足学生的需求 ( 中文纸质书 ) 。
- ( 二 ) 各方对图书馆建设的迫切需求与现实情况的冲突。
- ( 三 ) 缺乏足够的自习空间, 占座现象无法得到很好的解决。
- ( 四 ) 缺乏图书馆相关活动, 难以调动学生积极性。
- ( 五 ) 图书馆始业教育效果不佳, 学生对图书馆的各项功能不够了解。

#### 八、后续工作。

针对前期的问卷布置情况, 进行后续的清理工。作。