

2017 年“文津讲坛”读者调查问卷统计报告^{*}

经典文化推广组

2017 年 5 月底到 6 月初，古籍馆“文津讲坛”策划并开展了读者问卷调查工作，问题设置集中于调研读者对讲座选题、讲座现场的读者服务等方面的满意度，并向读者征集讲座选题方向以及主讲人候选名单。

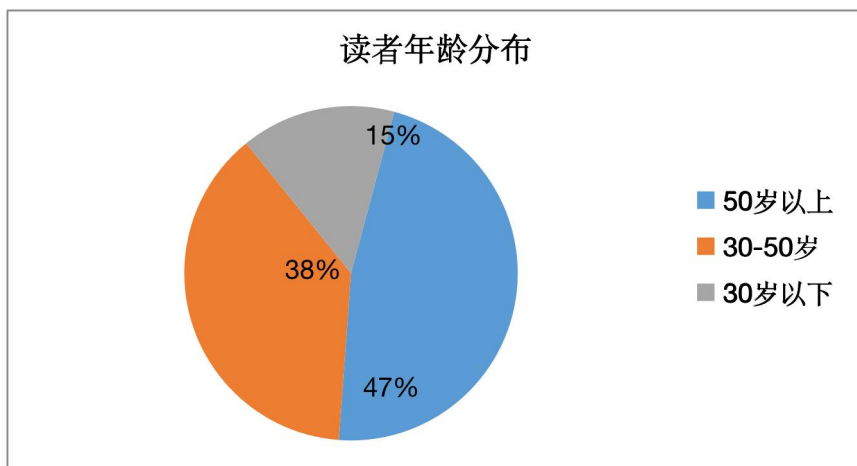
本次活动分别于 5 月 21 日、5 月 30 日、6 月 3 日三场讲座期间发放纸质问卷共约 500 份，回收问卷共 275 份，其中有效问卷 231 份。

以下对问卷进行统计总结。

1、读者年龄分布

- 50 岁以上：109 人（其中 75 岁以上 9 人），占总人数比例为 47%；
- 30-50 岁：88 人，占总人数比例为 38%；
- 30 岁以下：34 人，占总人数比例为 15%。

读者年龄层数据显示，近一半读者年龄为 50 岁以上，经了解，其中部分为退休职工，利用周末时间到北京各文化单位听讲座、看展览，学习热情很高；30-50 岁的中年人比例也很高，企事业单位的在职员工、文化行业从业者居多；30 岁以下的年轻人中，有不少从事媒体、文化传播的人员前来听讲取经，另有一部分为高校学生，专为感兴趣的讲题而来。

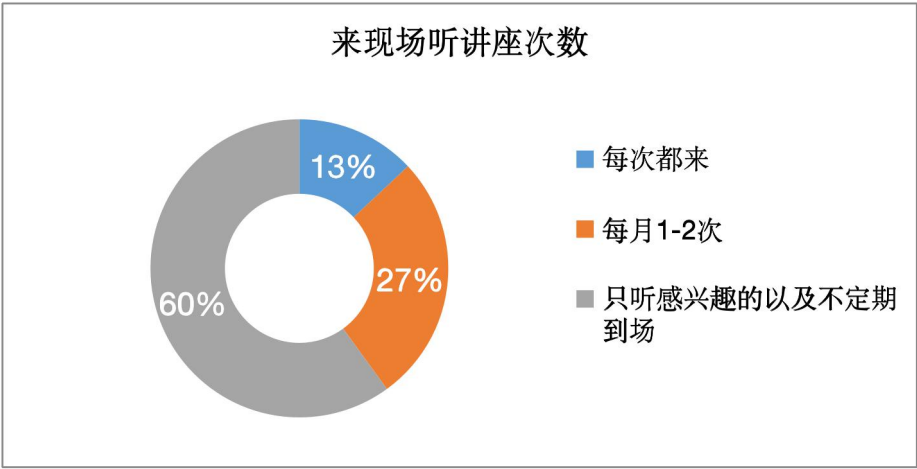


2、来现场听讲座次数

^{*}编者按：文津讲坛的成长发展离不开读者十几年来如一日的支持和帮助，为了进一步走进读者，倾听他们的意见和想法，文津讲坛工作组多次设计和发放读者调查表，及时倾听读者意见，并在实际工作中加以改进和落实。下文仅以 2017 年的调查问卷统计报告为例，对文津讲坛近几年的读者情况做一个简要介绍。

- 每次都来：30 人，占总人数比例为 13%；
- 每月 1-2 次：62 人，占总人数比例为 27%；
- 只听感兴趣的以及不定期到场：139 人，占总人数比例为 60%。

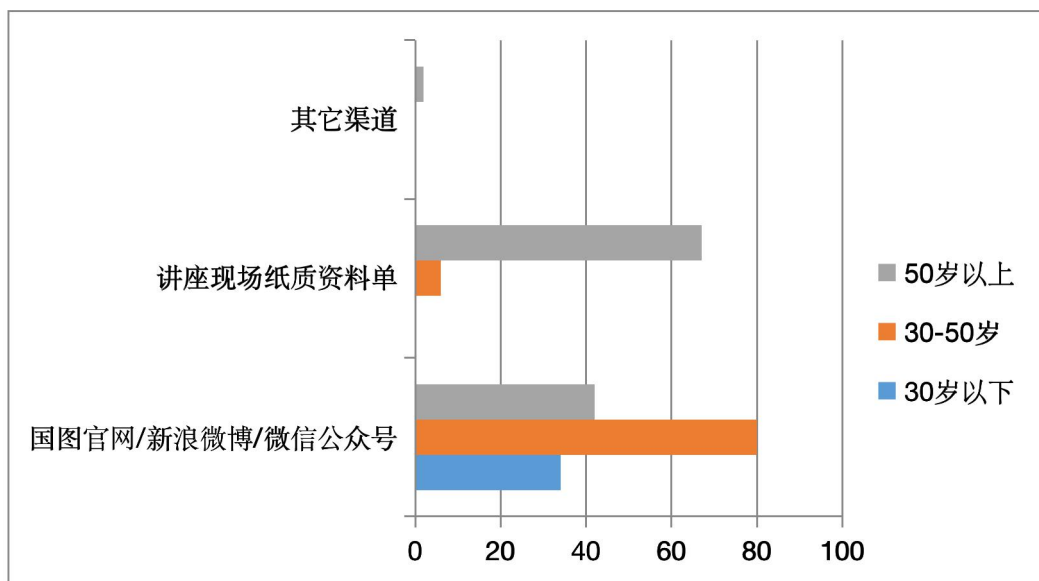
数据显示，每次讲座都来现场听讲的读者人数达 30 人，其中大多数为 50 岁以上的老读者，为文津讲坛的忠实粉丝，对文津讲坛的忠诚度高，信赖感高，同时期望和要求也比较高；每月都来现场 1-2 次的读者占比为 27%，他们有固定的获取讲座信息的渠道，对文津讲坛讲座选题的认可度高，与讲座保持长期粘性；另有大部分读者仅到场听感兴趣的讲题，他们多数偶然获取讲座信息，有针对性地选择感兴趣的讲题或主讲人，其中年轻人居多。



3、获取讲座信息的途径

- 30 岁以下：国图官网、新浪微博、微信公众号：34 人；
 - 30-50 岁：讲座现场纸质资料单：6 人；国图官网、新浪微博、微信公众号：80 人；
 - 50 岁以上：讲座现场纸质资料单：67 人；国图官网、新浪微博、微信公众号：42 人；
- 多种渠道：38 人；电话咨询：2 人。

数据显示，中青年（50 岁以下）读者主要利用新媒体平台如新浪微博、微信公众号获取讲座信息动态，他们能及时获取到讲座预告、信息变动等资讯；50 岁以上老读者会使用新媒体的较少，主要囿于他们移动设备以及操作知识的缺乏，主要依赖于讲座现场发放的纸质讲座安排表，其中不乏每周进行电话咨询的老读者。



4、对文津讲坛读者服务工作的评价

- 很满意：184 人，占总人数比例为 79%；
- 基本满意：47 人，占总人数比例为 21%。

本调查数据显示，文津讲坛读者服务的满意度基本达到 100%，摘录部分读者评价如下：

“讲座安排得很好，给我们老年人一个学习的空间”，“非常满意，举办这么多年很不容易”，“工作人员服务很热情也很认真细致”，“每次来都有收获，每次来都非常开心”，“目前已经很好了，工作人员很辛苦”，“希望永远办下去”等等。

5、对讲座现场读者服务的意见或建议：（安检、保卫、饮用水、卫生等）

- 对目前现场环境安检、存包、保卫、卫生等明确表示满意的：38 人，占总人数比例为 16%；
- 明确表示安检/存包不必要的：4 人。

集中反映的问题：1) 希望现场提供开水；2) 希望增加更多座位、折叠椅；3) 希望提供厕所卫生用品；4) 希望提供免费 wifi；5) 希望现场提供自动售货机；6) 希望工作人员多制止现场占座、随意讲话等不文明行为；7) 现场一次性纸杯很小，使用也不方便

以上所反映的问题中，除了硬件设施的更新和添加需要国图馆领导的考察及审批之外，有关后勤和保卫事宜亦需要相关的兄弟部门共同协调解决。

6、对“文津讲坛”发展的意见或建议

读者建议总结如下:

- 1) 多举办面向青少年的讲座
- 2) 多利用自媒体等平台发布讲座预告, 拓宽讲座预告发布渠道
- 3) 开通网络直播
- 4) 讲座安排避免与国图总馆讲座时间冲突
- 5) 多举办专题系列讲座
- 6) 增加一些关注现实热点问题的讲座
- 7) 讲座视频资源共享
- 8) 扩大在青年群体中的影响力
- 9) 现场可售卖与讲座主题相关的图书

很多读者提出了中肯的建设性意见, 比如年轻人比较关心的如何在年轻人居多的豆瓣、直播等平台获取更多讲座咨询甚至直播资源; 长期听讲座的老读者关注文津讲坛讲座如何与本馆其它讲座错开, 以便更多地现场聆听不同讲座; 讲座主题上读者也多方建言, 很多读者建议多举办系列讲座, 以便系统学习某一问题; 现场展示、售卖与讲座主题相关的图书也是非常有益且新颖的建议, 让我们了解到读者除讲座之外的相关需求。

7、读者推荐的讲座主题

· 地域文化; 北京地方文化; 中国古代物质文化; 文艺赏析; 西方现代艺术; 古典文献; 心理学; 书法艺术; 电影艺术; 宗教哲学; 文学评论; 敦煌学研究; 文物考古; 西方思想史; 科学技术史; 美学; 传统工艺美术; 少数民族文化; 戏曲; 博物馆导览或赏析; 配合热门展览的讲座; 古建筑; 民俗学; 中国传统哲学等。

8、读者推荐的主讲人

· 赵丰 (中国丝绸博物馆馆长); 扬之水 (社科院考古所研究员); 孙机 (中国国家博物馆研究员); 杜泽逊 (山东大学文史哲研究院教授); 丁宁 (北大哲学系教授); 沙丹 (中国电影资料馆研究员); 洪子诚 (北京大学中文系教授); 赵汀阳 (人大哲学系教授); 鲍鹏山 (上海电视大学教授); 朴春子 (中央民大美术学院主任); 辛德勇 (北京大学历史系教授); 康震 (北京师范大学教授); 彭锋 (北京大学艺术学院教授); 尹吉男 (中央美院教授); 吕成龙 (故宫博物院研究员); 彭凯平 (北京大学教授); 郑元宝 (上海大学教授); 李欧梵 (香港中文大学教授); 陈子善 (藏书家); 崔丽霞 (首都师范大学教授); 徐冰 (中

央美院教授)；王佩瑜(京剧表演艺术家)；颜全毅(中国戏曲学院教授)；杨天石(社科院近代史所研究员)；商传(社科院近代史所研究员)；楼庆西(建筑学家)；叶君远(人大大学教授)；陈力丹(人大新闻学院)；罗安宪(人大哲学系教授)；詹文杰(社科院哲学所研究员)；朱良志(北京大学艺术学院教授)；刘小东(画家)；史金波(社科院民族研究所研究员)；莫砺锋(南京大学文学院教授)。

结语

通过此次问卷的统计和总结，我们对文津讲坛的读者群有了更加全面深入的了解，更细致准确地掌握了读者年龄分布、职业分布、听讲偏好等，结合每次讲座现场值班的所见及服务经验，我们能够更加有针对性地安排讲座主题，调整现场及讲座后续服务。同时，更加全面地了解读者对文津讲坛工作各方面的评价，可以根据读者评价及意见建议，及时在讲座现场设备、环境、讲座选题、发布讲座信息渠道等方面进行调整、更新、适应，更方便、更高效、更有针对性地服务读者。此外，归纳总结读者推荐的讲座选题方向及主讲人，更新讲座备选主讲人资料库，根据读者推荐考察调研相关学术资料，争取在保持文津讲坛一贯传统及定位的前提下，尽量满足不同读者在听讲偏好上的不同需求。今后，我们会将读者的建设性意见纳入文津讲坛发展规划中，在实践中继续探索，更好地服务读者，服务社会。

附件：读者意见调查表

姓名		性别	
年龄		职业	
联系方式		读者卡号	
意见征求问卷部分			
您获取讲座信息的途径 (请打√)	古籍馆门口 纸质海报 ☐	讲座现场发放的 资料单 ☐	国家图书馆官网 “讲座预告”栏 目、新浪微博“国 家图书馆” ☐ 新浪微博“国图经 典文化推广”、微 信公众号“文津街 七号”等媒体平台 ☐
您来现场听讲座的次数	每次都来 ☐	每月 1-2 次 ☐	只听感兴趣的 ☐ 不定期 ☐
您感兴趣的讲座主题	中国传统哲 学 ☐	西方哲学 ☐	中西方文学 ☐ 中西方历史 ☐
	文物考古 ☐	艺术、艺术赏析 ☐	民俗学、社会学 ☐ 其它 ☐
您感兴趣的讲座主题			
您推荐的主讲人 (名字以 及具体的工作单位和专业)			
您对讲座现场读者服务的 意见或建议 (如安检、保卫、 饮用水、卫生等)			
您对“文津讲坛” 读者服务工作的评价	很满意 ☐	基本满意 ☐	有待提高 ☐
您对“文津讲坛” 未来发展的意见或建议			
其它意见或建议			

感谢您的参与!