

Нужны ли библиотеки российской науке и образованию?

Итоги опроса пользователей российских вузов

Наталья Николаевна Литвинова
НП НЭИКОН, РГБ

Марина Владимировна Жидкова
United Card Service

2-ая международная конференция НЭИКОН «Электронные научные и образовательные ресурсы: создание, продвижение и использование»
Нетания, Израиль, 16-23 ноября 2014 года

Для чего библиотеки проводят опросы пользователей?

Для того чтобы понимать, как пользователи оценивают их продукты и услуги и вносить необходимые коррективы в свою деятельность.

Library Assessment -> Library Value -> Library Advocacy

Оценка работы библиотек ->Ценность библиотек ->Отстаивание интересов библиотек



Цели опроса НЭИКОН

1. Собрать и проанализировать мнения *сотрудников вузов* (далее – *респондентов*) о работе библиотек максимального количества российских вузов.
2. Выявить оценки респондентов относительно ресурсов и сервисов библиотек с акцентом на *лицензионные электронные ресурсы (ЛР)*.
3. Выявить различия в оценках разных групп респондентов.

Проведение опроса

Анкета из **19 вопросов** была размещена на Google Docs. Опрос проводился с 1 сентября по 15 октября 2014 года.

Участие респондентов

Было получено 1474 ответа респондентов из 131 вуза 55 городов России (все федеральные округа). По заявкам вузов им были разосланы ответы их респондентов.

После отсева нерелевантных анкет (в основном, студентов) для анализа осталось **1356 анкет** (далее – *выборка в целом*).

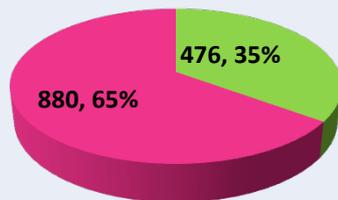
Группы вопросов анкеты

1. Данные о респондентах (адрес сайта вуза, ученая степень, должность, частота пользования библиотекой).
2. Оценки деятельности библиотеки (прямые и косвенные)
3. Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов
4. Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и оценка их важности для данных видов деятельности (в целом).
5. Пользование библиотечными сервисами, формами помощи библиотеки и оценка их важности
6. Способы доступа к ЛР и оценка их удобства

Результаты анкетирования по выборке в целом

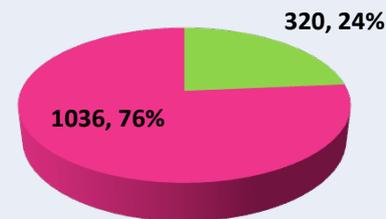
Данные о респондентах

Распределение респондентов по категориям вузов
(ведущие - другие)



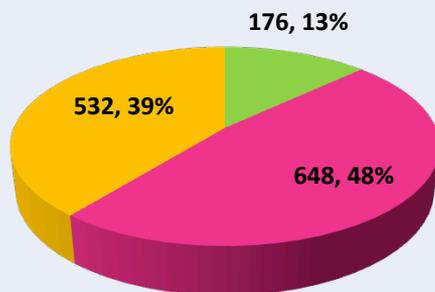
- Респонденты ведущих вузов (НИУ, Федеральные, МГУ, СПбГУ)
- Респонденты других вузов

Распределение респондентов по категориям вузов
(столичные - другие)



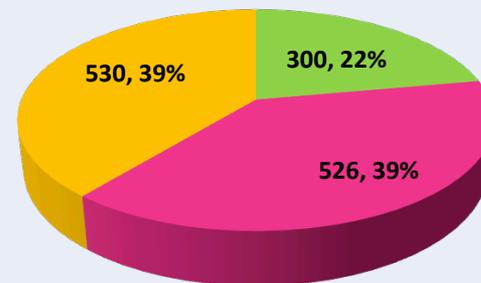
- Респонденты столичных вузов (Москва, СПб)
- Респонденты других вузов

Распределение респондентов по наличию ученой степени



- Доктор наук
- Кандидат наук
- Без ученой степени

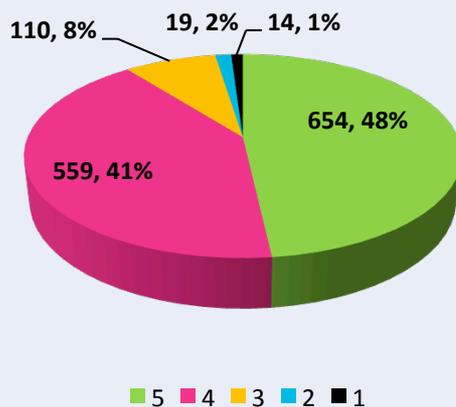
Частота пользования библиотекой респондентами



- реже раза в месяц
- раз в месяц и чаще
- раз в неделю и чаще

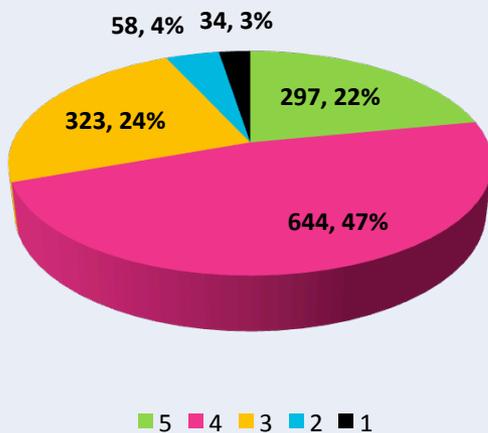
Оценки деятельности библиотеки (прямые и косвенные)

Оценка деятельности библиотеки в целом

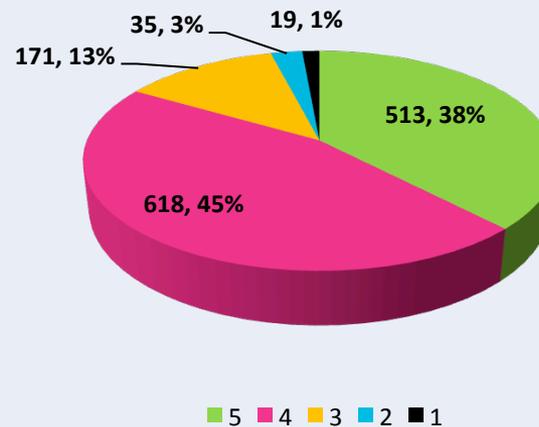


Высокие оценки (5,4) – **89%**
Низкие оценки (1,2) – 3%
Нейтральные оценки – 8%

Оценка обеспеченности библиотеки ЛР

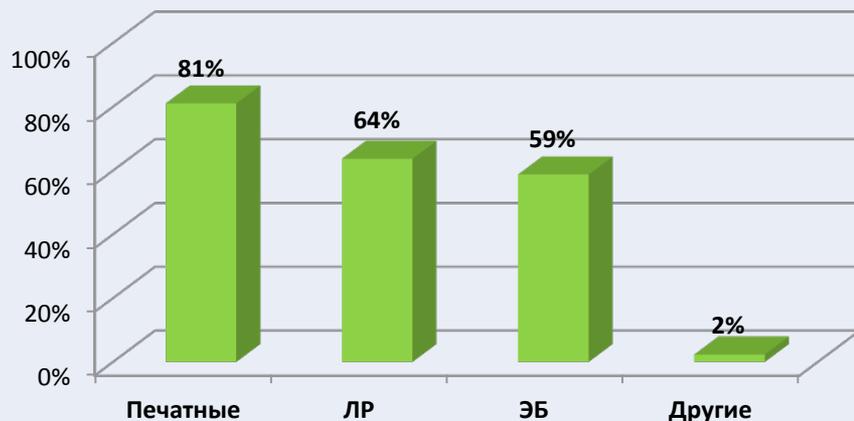


Оценка работы библиотеки с ЛР

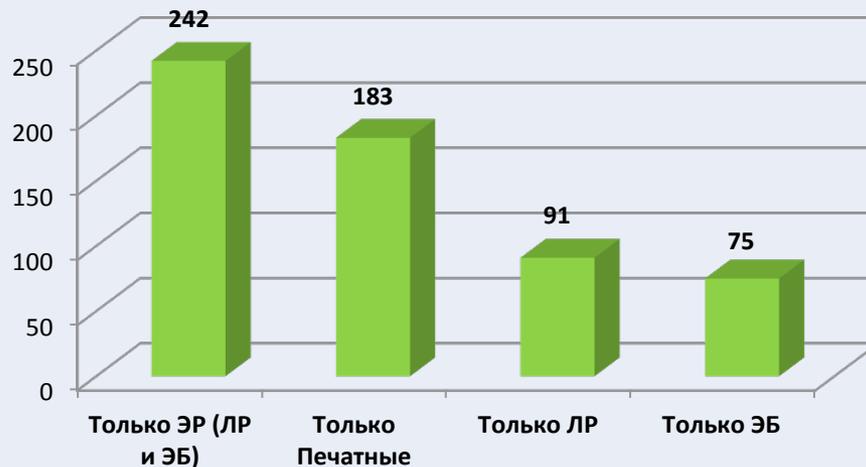


Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов – все ресурсы библиотеки

Процент упоминаний используемых типов ресурсов
(все респонденты)

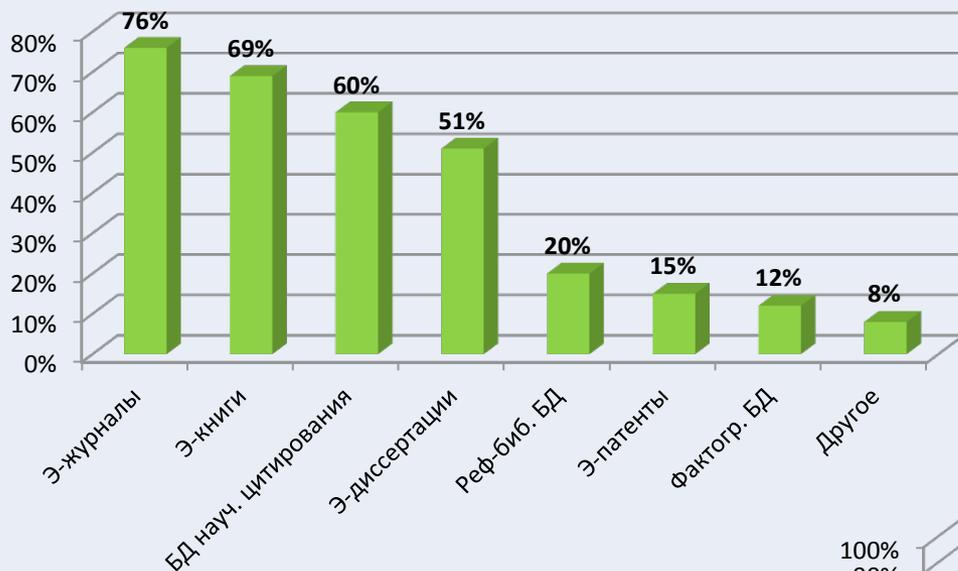


Упоминания ресурсов как единственных, используемых респондентами (все респонденты)

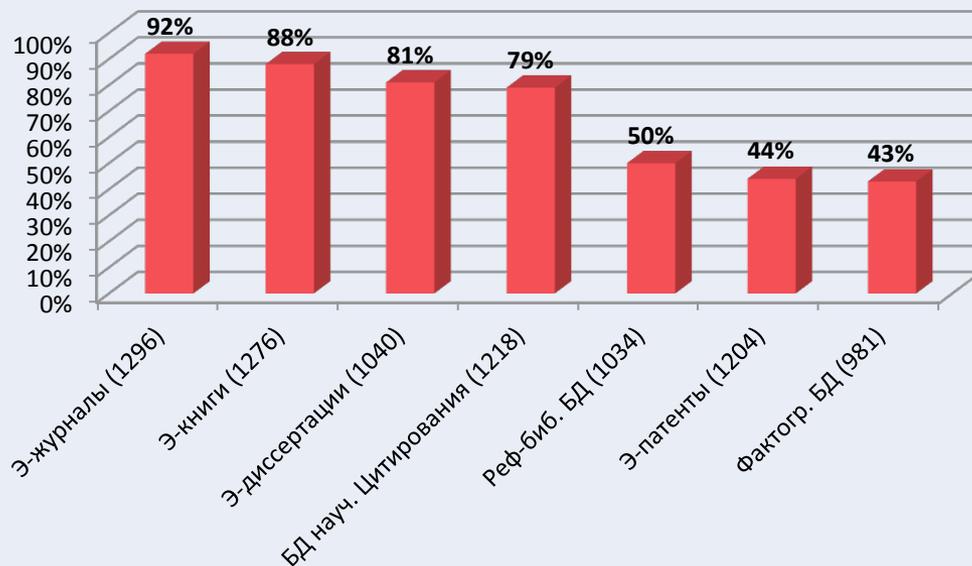


Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов – лицензионные ресурсы по видам документов

Процент упоминаний используемых типов ресурсов
(все респонденты)

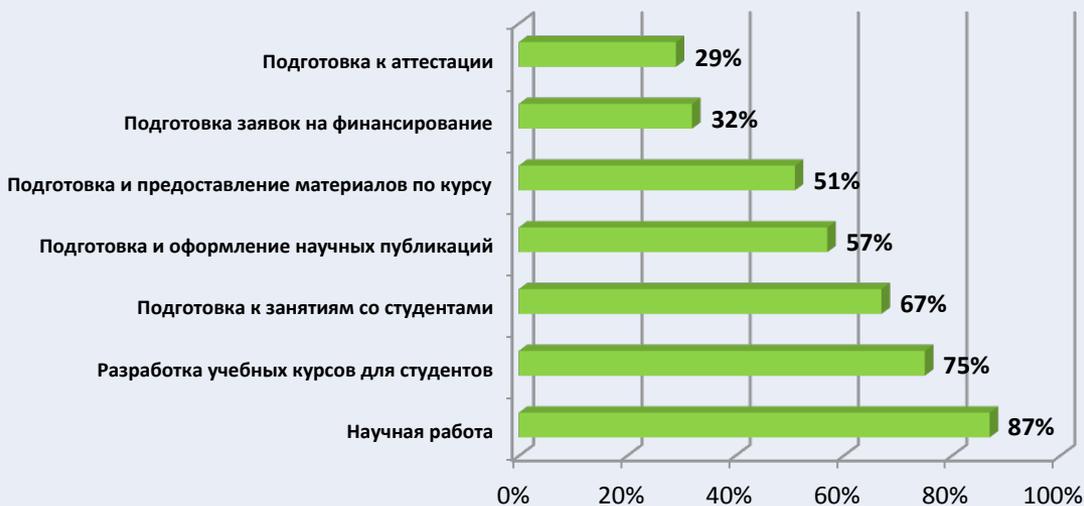


Процент высоких (5,4) оценок важности ресурсов
(оценившие респонденты)



Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и оценка их важности для данных видов деятельности

Процент упоминаний видов деятельности, в которых используются ЛР (все респонденты)



Процент высоких оценок важности ЛР в видах деятельности (оценившие респонденты)

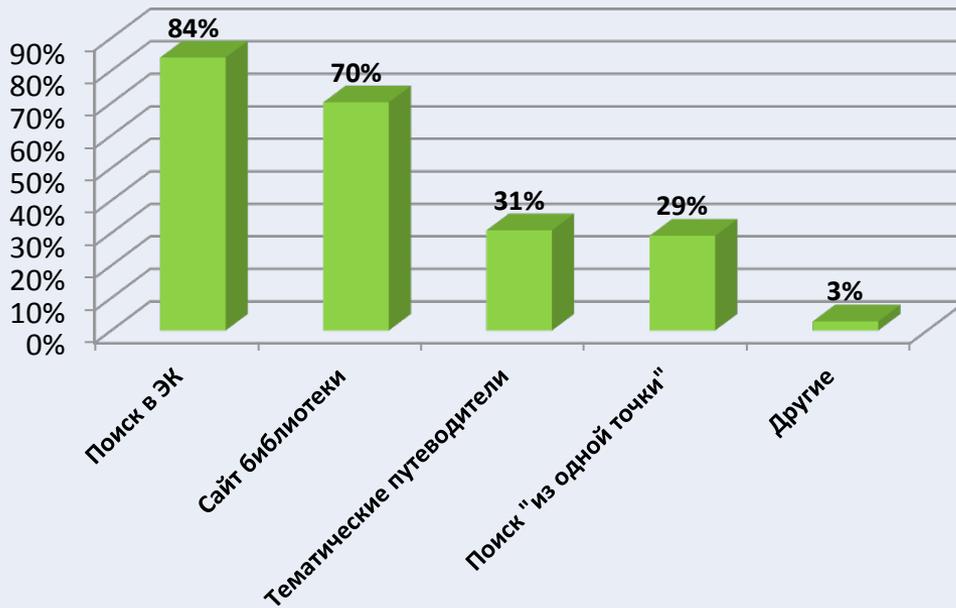


Карта анализа соответствий видов деятельности и используемых ЛР

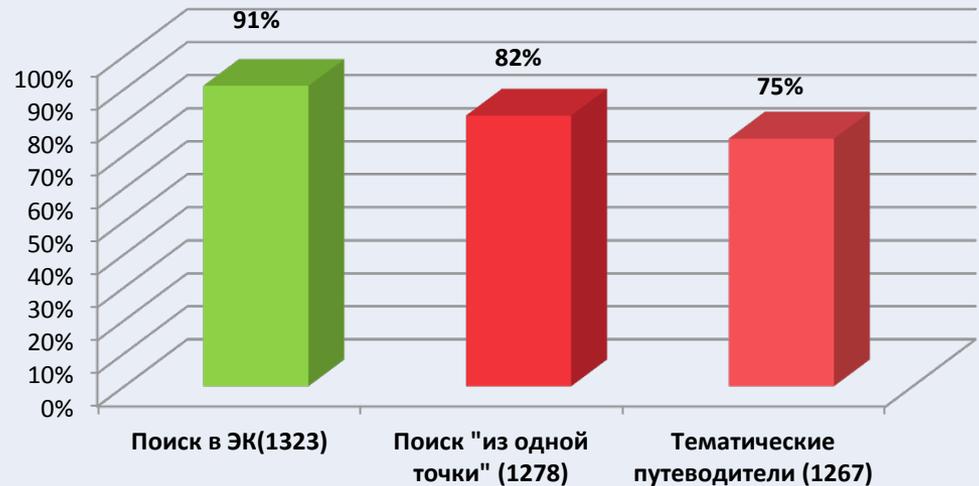


Пользование библиотечными сервисами для поиска и ориентации в ресурсах

Процент упоминаний используемых сервисов
(все респонденты)



Процент высоких (5,4) оценок важности сервисов
(оценившие респонденты)



Использование форм помощи библиотеки при работе с ЛР

Процент ответов по использованию форм помощи библиотеки при работе с ЛР (все респонденты)

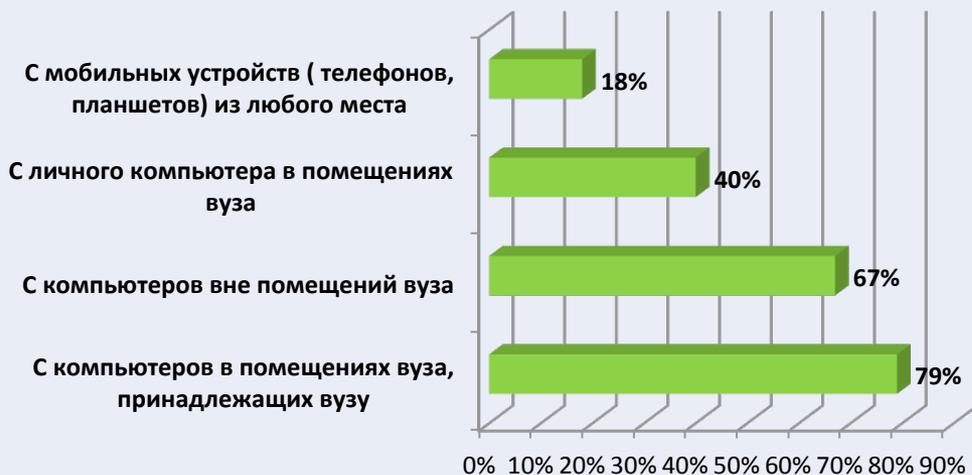


Процент высоких оценок форм помощи библиотеки (оценившие респонденты)

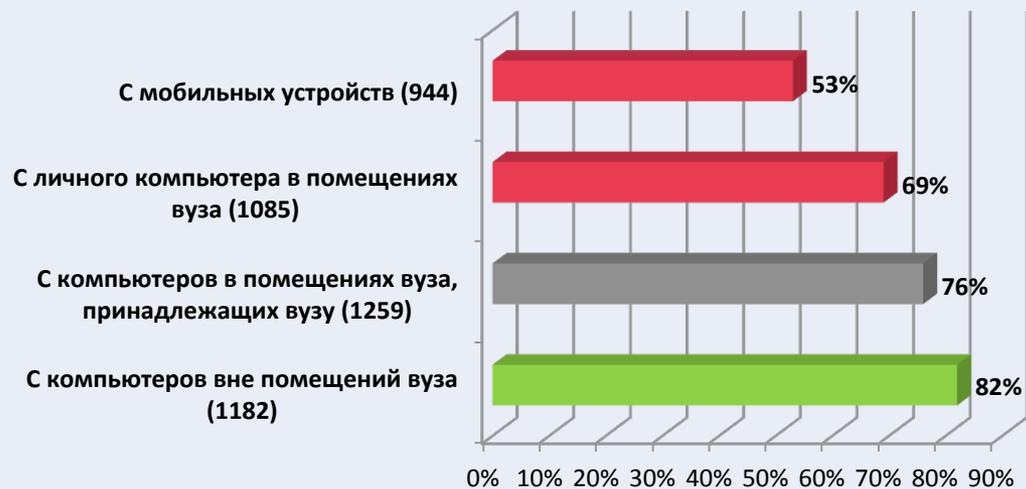


Способы доступа к ЛР – по типам устройств

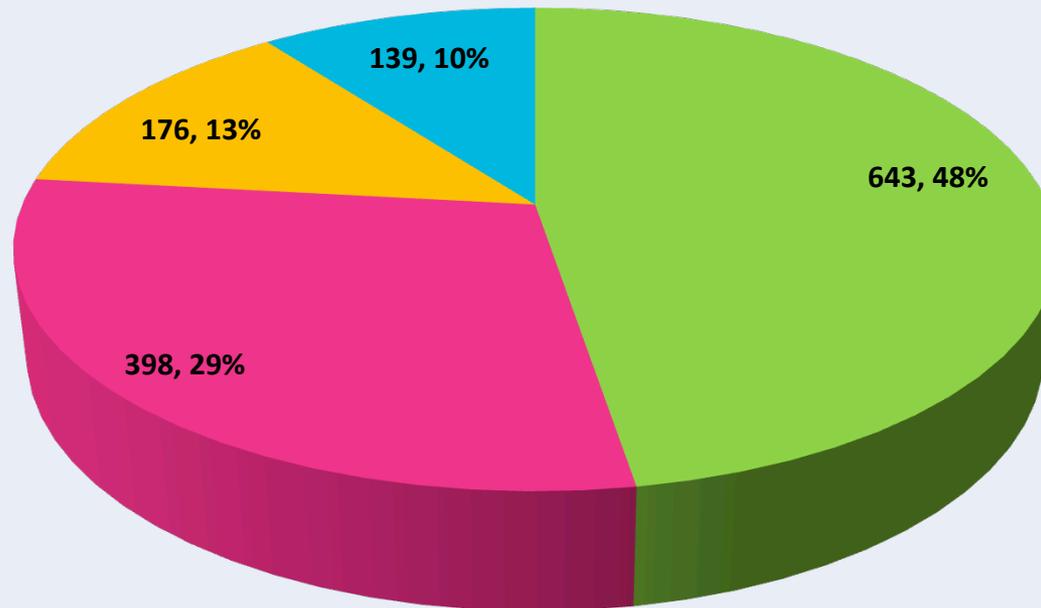
Процент ответов по способам доступа к ЛР
(все респонденты)



Процент высоких оценок удобства доступа ЛР
(оценившие респонденты)



Способы доступа к ЛР – по месту доступа



■ Не пользуются в других организациях

■ Пользуются в публичных библиотеках

■ Пользуются в других организациях

■ Пользуются в публ.биб-ках и др. орг.

Выводы по результатам анализа выборки в целом

1. Респонденты высоко оценивают работу вузовских библиотек в целом; несколько ниже оценена работа библиотек с лицензионными электронными ресурсами (83% высоких оценок).
2. Достаточно высоко оценивая обеспеченность библиотек ЛР (69% высоких оценок), в оценках важности ЛР респонденты демонстрируют недостаточный уровень обеспеченности ресурсами, важными для их профессиональной деятельности.
3. Значительная группа респондентов (18%) пользуется только электронными ресурсами.
4. Самым популярным сервисом для ориентации и поиска в ресурсах библиотеки остается электронный каталог; вместе с тем, респонденты демонстрируют очень высокую оценку сервисов поиска из одной точки и тематических путеводителей по ресурсам, которые пока мало используются в библиотеках.
5. Данные об использовании и оценке различных форм помощи библиотек в работе с ресурсами показывают, что у пользователей есть неудовлетворенность этими формами и запрос на их улучшение.
6. Продемонстрирована большая потребность пользователей в организации доступа к ЛР вне помещений вуза.
7. Больше половины респондентов пользуются ЛР, подписанными другими организациями, что говорит о необходимости координации комплектования библиотек разных типов.

Результаты анкетирования
по отдельным группам респондентов

Группы респондентов можно выделить по:

- ответам на вопросы о пользователях: принадлежность вузу (и по характеристикам вуза, извлеченным из базы организаций – членов НЭИКОН), ученая степень, должность, частота использования библиотеки;
- ответам на другие вопросы анкеты: о пользовании определенными ресурсами и сервисами, формами помощи библиотеки и другими.

Для выявления значимых отличий в ответах групп респондентов и их корректного анализа необходимо применять количественные методы социологического анализа и специальные программы работы с данными (например, SPSS)

Фрагмент таблицы соответствий с индикацией значимых различий

Марина - Базовые таблицы с разбивками_v2.0.xls [Режим совместимости] - Microsoft Excel

Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид Разработчик Настройки

Обычный Разметка страницы Представления Во весь экран

Линейка Сетка Панель сообщений

Строка формул Заголовки

Масштаб 100% Масштабировать выделенный фрагмент Масштаб

Новое окно Разделить Упорядочить все Закрепить области

Скрыть Отобразить

Сохранить Перейти в рабочую область другое окно

Макросы

Q388 fx 825

	A	B	C	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
520	Способы доступа											
521												
522			TOTAL SAMPLE	Молодые	Только электронные	Только лицензионные	Пользуются раз в неделю и чаще	оценка библиотеки	Высокая оценка библиотеки	Отл. оценка обеспеченности	Высокая оценка обеспеченности	Отличная оценка ЛР
	С компьютеров в помещениях вуза, принадлежащих вузу	%	79	77	75	78	85 T	79	80	79	81	81
523	С личного компьютера в помещениях вуза	%	40	39	40	44	47 T	44	41	47 T	43	46 T
524	С компьютеров вне помещений вуза	%	67	68	66	58	68	70	68	70	69	70
525	С мобильных устройств (телефонов, планшетов) из любого места	%	18	20	21	21	20	18	18	17	19	19
526	Другое	%	0				0	0	0	0	0	0
527	BASE		1 356	373	242	91	530	654	1 213	297	941	513
528	BASE		1 356	373	242	91	530	654	1 213	297	941	513
529												
530												
531	Удобство: с компьютеров в помещениях вуза, принадлежащих вузу											
532												
533			TOTAL SAMPLE	Молодые	Только электронные	Только лицензионные	Пользуются раз в неделю и чаще	оценка библиотеки	Высокая оценка библиотеки	оценка обеспеченности	Высокая оценка обеспеченности	Отличная оценка ЛР
534	1	%	5	7	7	6	4	2 t	3 t	1 t	2 t	2 t
535	2	%	5	5	7	9	4	2 t	4	2 t	3 t	3
536	3	%	15	16	16	16	12	11 t	14	9 t	12 t	9 t
537	4	%	20	20	21	24	20	17	21	13 t	20	15 t
538	5	%	55	52	50	45	61 T	67 T	58	75 T	63 T	72 T
539	TOP2	%	76	72	71	69	80	84 T	79	88 T	83 T	87 T
540	BASE		1 259	351	230	88	507	609	1 124	285	881	484
541	База: ответившие											
542												
543	Удобство: с личного компьютера в помещениях вуза											
544												
545			TOTAL SAMPLE	Молодые	Только электронные	Только лицензионные	Пользуются раз в неделю и чаще	оценка библиотеки	Высокая оценка библиотеки	оценка обеспеченности	Высокая оценка обеспеченности	Отличная оценка ЛР
546	1	%	10	8	10	7	9	8	9	6	8	7
547	2	%	5	5	6	8	4	4	5	3	4	3
548	3	%	15	15	14	13	12	12	15	9 t	12	10 t
549	4	%	21	21	24	22	19	16 t	22	11 t	21	15 t

Sheet Значимости Лист1

Готово 100%

Значимые различия ответов респондентов ведущих вузов (МГУ, СПбГУ, НИУ и федеральные университеты)

Оценки деятельности библиотеки

Ниже оценивают деятельность библиотеки в целом

Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов

Чаще пользуются библиотечными ресурсами (ответы «не реже раза в неделю»)

NB !

Реже используют фонды печатных изданий и собственную ЭБ

Чаще используют лицензионные ресурсы

Чаще используют базы данных научного цитирования

Реже используют электронные книги

Выше оценивают важность электронных журналов

Ниже оценивают важность электронных книг и электронных диссертаций

Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и оценка их важности для данных видов деятельности (в целом)

Чаще используют ЛР в научной работе и подготовке заявок на финансирование

Реже используют ЛР в преподавании

Пользование библиотечными сервисами, формами помощи библиотеки и оценка их важности

Чаще используют поиск ресурсов «из одной точки»

Реже используют поиск в ЭК

Чаще работают самостоятельно, не пользуясь помощью библиотеки

Реже используют консультации сотрудников библиотеки и справочные материалы библиотеки

Способы доступа к ЛР и оценка их удобства

Чаще используют ЛР с личного компьютера

Чаще используют ЛР в публичных библиотеках

Значимые различия ответов респондентов столичных вузов (Москва, СПб)

Оценки деятельности библиотеки

Ниже оценивают деятельность библиотеки в целом

Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов

Чаще пользуются библиотечными ресурсами (ответы «не реже раза в неделю»)

NB !

Реже используют фонды печатных изданий и собственную ЭБ

Чаще используют лицензионные ресурсы

Чаще используют базы данных научного цитирования

Реже используют электронные диссертации (отличие от ведущих – выделено коричневым)

Выше оценивают важность электронных журналов

Ниже оценивают важность электронных книг и электронных диссертаций

Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и оценка их важности для данных видов деятельности (в целом)

Чаще используют ЛР в научной работе и подготовке заявок на финансирование

Реже используют ЛР в преподавании

Пользование библиотечными сервисами, формами помощи библиотеки и оценка их важности

Чаще используют поиск ресурсов «из одной точки»

Чаще работают самостоятельно, не пользуясь помощью библиотеки

Реже используют консультации сотрудников библиотеки, справочные материалы библиотеки, тренинги и презентации

Способы доступа к ЛР и оценка их удобства

Чаще используют ЛР с мобильных устройств

Чаще используют ЛР в других организациях, с которыми сотрудничают

Значимые различия ответов респондентов, пользующихся только лицензионными ресурсами

Оценки деятельности библиотеки

Ниже оценивают деятельность библиотеки в целом

Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов

Чаще пользуются библиотечными ресурсами (ответы «не реже раза в неделю»)

NB !

Чаще используют электронные журналы и базы данных научного цитирования

Реже используют электронные диссертации и фактографические БД

Выше оценивают важность электронных журналов и баз данных научного цитирования

Ниже оценивают важность электронных диссертаций и фактографических БД

Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и оценка их важности для данных видов деятельности (в целом)

Чаще используют ЛР для научной работы, подготовки заявок на финансирование и подготовки публикаций

Ниже оценивают важность ЛР в преподавании

Пользование библиотечными сервисами, формами помощи библиотеки и оценка их важности

Чаще используют поиск «из одной точки»

Реже используют поиск в ЭК и сайт библиотеки

Ниже оценивают важность ЭК

Чаще работают самостоятельно, не пользуясь помощью библиотеки

Реже используют консультации сотрудников библиотеки, справочные материалы библиотеки, поиск информации сотрудниками библиотеки

Ниже оценивают важность всех форм помощи библиотеки

Способы доступа к ЛР и оценка их удобства

Реже используют ЛР в публичных библиотеках

Значимые различия ответов респондентов, пользующихся только электронными ресурсами

Оценки деятельности библиотеки

Ниже оценивают деятельность библиотеки в целом

Пользование библиотечными ресурсами и оценка важности ресурсов

Реже используют электронные диссертации и фактографические БД

Ниже оценивают важность электронных диссертаций и фактографических БД

Виды деятельности, в которых используются ЛР (цели использования ЛР) и

оценка их важности для данных видов деятельности (в целом)

Чаще используют ЛР в подготовке заявок на финансирование

Реже используют ЛР в преподавании и подготовке к аттестации

Пользование библиотечными сервисами, формами помощи библиотеки и оценка их важности

Реже используют поиск в ЭК и сайт библиотеки

Ниже оценивают важность ЭК

Чаще работают самостоятельно, не пользуясь помощью библиотеки

Реже используют консультации сотрудников библиотеки, справочные материалы библиотеки, поиск информации сотрудниками библиотеки

Ниже оценивают важность всех форм помощи библиотеки

Способы доступа к ЛР и оценка их удобства

Чаще используют ЛР в публичных библиотеках

Примеры выявления целевых групп (для определения направлений работы с ними) по таблице соответствий

По уровню оценок важности страниц библиотеки в социальных сетях противоположные оценки получены от групп респондентов «доктора наук» (*«не важно» и «совсем не важно»*) и «респонденты без ученой степени» (*высокие оценки*)

Группа «аспиранты и стажеры» (молодые!) продемонстрировала самые высокие проценты использования и оценки важности доступа к ЛР с мобильных устройств.

Данные Chaid-анализа как основа выбора направлений улучшения работы с пользователями (сегментация по удовлетворенности работой библиотеки с ЛР)

60% – доля полностью удовлетворённых работой библиотеки с ЛР (оценка 5) в данной подгруппе
 База: 210 – число опрошенных в данной подгруппе

Вся выборка



База: 1356

Оценка удобства работы с компьютеров, принадлежащих вузу

Оценка 1



База: 64

Польз. ресурсами, подписанными др. организациями, в публичных библиотеках

Пользуются Не польз.



База: 22



База: 42

Оценки 2,3,4



База: 597

Удобство работы с личного компьютера в помещении вуза

Оценки 1,2,3,4



База: 463

Удобство работы с компьютеров вне помещения вуза

Оценки 1,2,3,4



База: 251

Оценка 5



База: 212

Оценка 5



База: 134

Важность помощи: страницы библиотеки в соц. сетях

Оценки 1,2



База: 36

Оценки 3,4,5



База: 98

Оценка 5



База: 695

Важность помощи: справочные материалы и инструкции

Важность 1,2,3



База: 206

Важность помощи: консультации библиотекарей

Оценки 1,2,3,4



База: 137

Оценка 5



База: 69

Важность 4



База: 143

География вуза

Москва



База: 17

Др. города



База: 87

Важность 5



База: 346

Использование помощи сотрудников библиотеки

Пользуются



База: 314

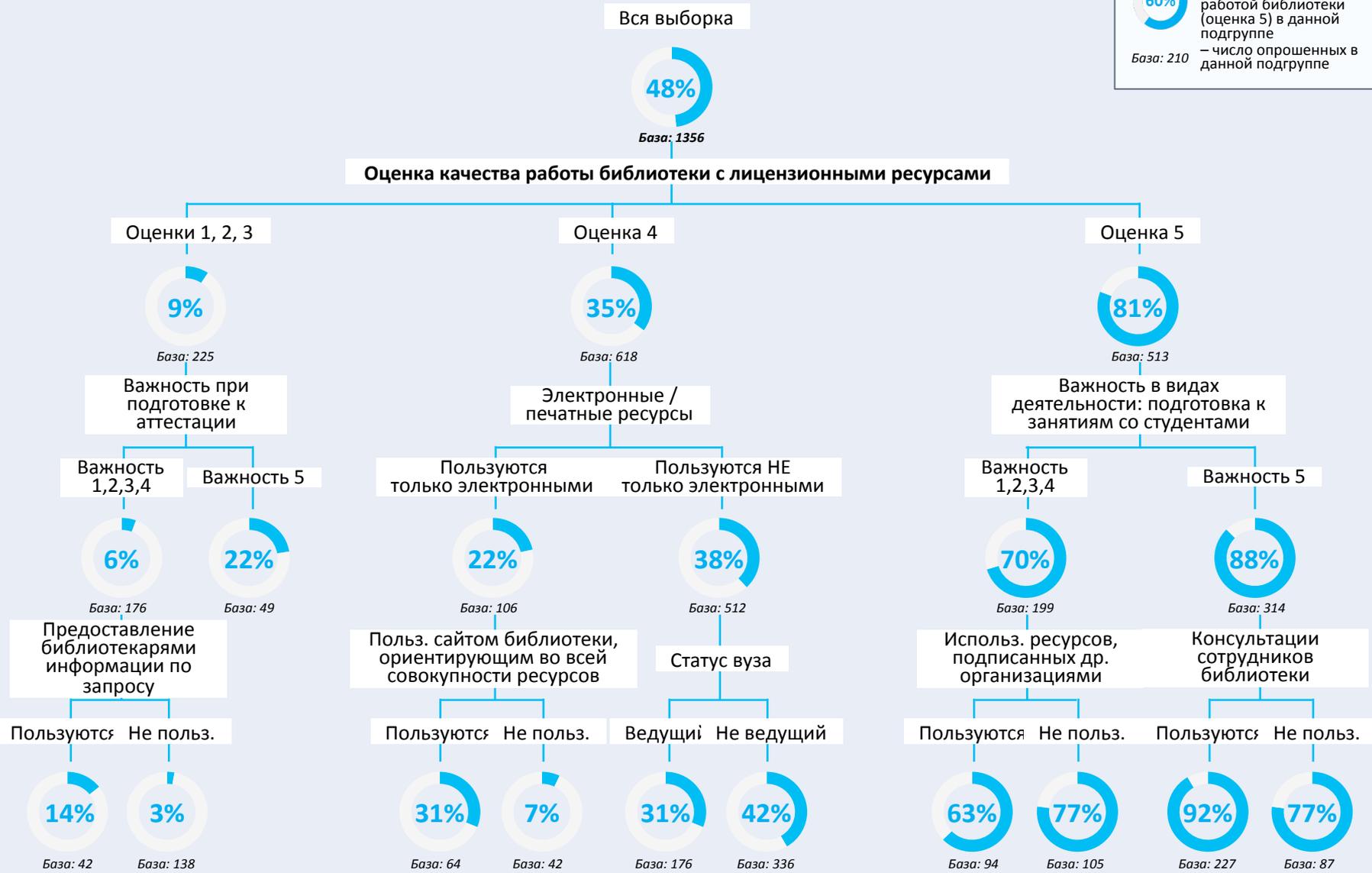
Не польз.



База: 32

Сегментация пользователей по общей удовлетворённости работой библиотеки

 – доля полностью удовлетворённых работой библиотеки (оценка 5) в данной подгруппе
 База: 210 – число опрошенных в данной подгруппе



Некоторые выводы по результатам анализа ответов групп респондентов

1. Повышение качества работы с ЛР улучшает общую оценку работы библиотеки.
2. Библиотекам следует более активно позиционировать себя как основного агента доступа ко всем видам электронных ресурсов.
3. Необходимо внедрять специализированные сервисы поиска во всей совокупности ресурсов библиотеки – сервисы типа Discovery.
4. Библиотекам следует развивать новые формы помощи пользователям в работе с электронными ресурсами, в том числе ориентированные на целевые группы пользователей.
5. Очень важной становится организация доступа к электронным ресурсам вне помещений библиотеки.

Из комментариев пользователей

Большое спасибо работникам библиотеки за их колоссальный труд, помощь и поддержку.

Необходима подписка на электронные ресурсы, международные базы данных

Большое спасибо за возможность доступа к лицензионным ресурсам вне помещений вуза, с помощью номера библиотечной карты и пароля! Это очень помогает в работе!

К сожалению, перечень лицензионных ресурсов, к которым предоставлен доступ, недостаточен для полноценной и плодотворной научной и учебной работы!

Без библиотеки ВУЗ невозможен!

Необходимо расширить фонды лицензированных зарубежных журналов

Нужен доступ с любого компьютера и мобильных устройств, иначе все будут продолжать пользоваться Google вместо поездок в институт и походов в библиотеку.

В корпусе постоянно отключен Wi-Fi.

Менять эту дичь надо

Наша библиотека постоянно совершенствуется. Благодарю за ее хорошую работу!

Благодарю за внимание!

Наталья Николаевна Литвинова

nlit@neicon.ru