



# 2009年度高校图书馆 引进数据库用户调查与分析

肖珑

CALIS文理中心/北京大学图书馆

2010年5月，广州



## 引进数据库用户满意度调查

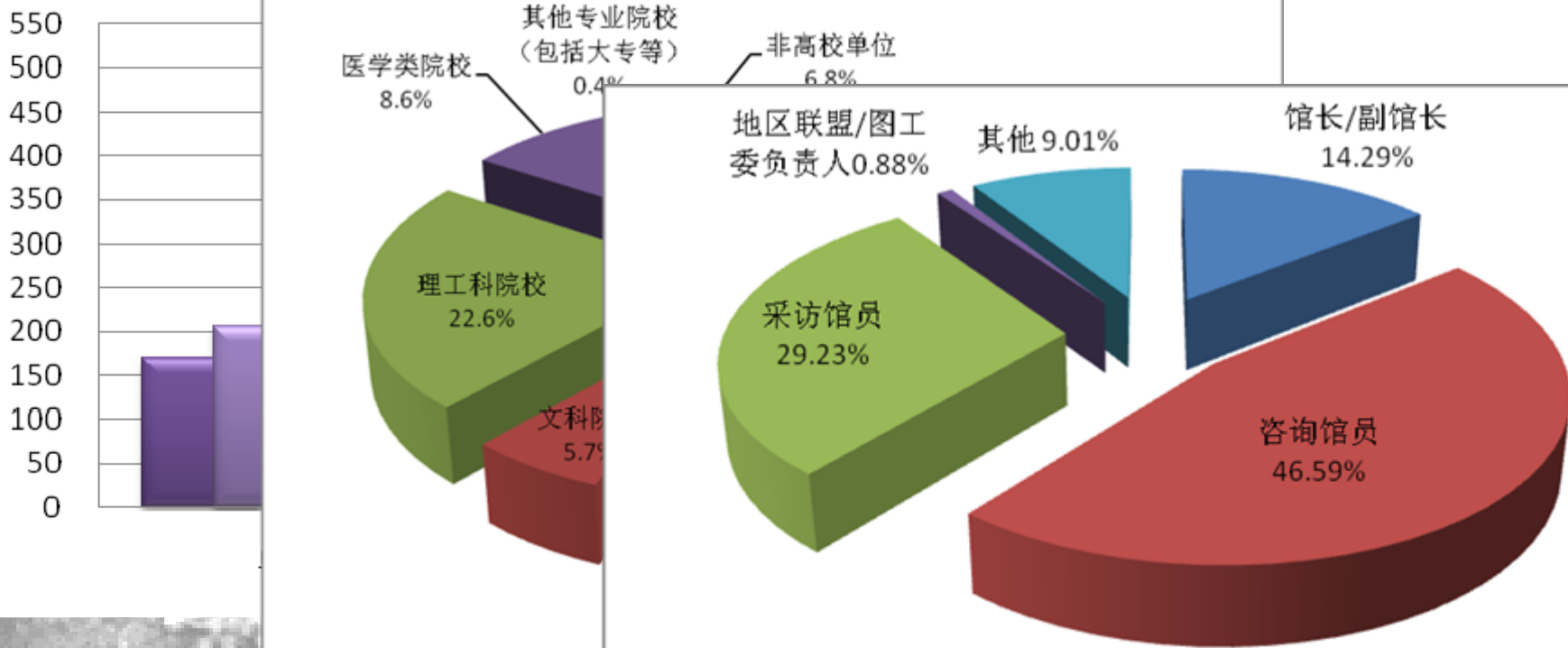
- 对CALIS集团采购工作熟悉度
- 对CALIS集团采购的满意度
- 对各类数据库的满意度
- 提出书面意见和建议
- 推荐新库
- 目标：把集团采购工作做得更好



# 一、参与调查人员

- 225个单位提交了453份有效问卷
- 机构与代表身份分布与历年相类似

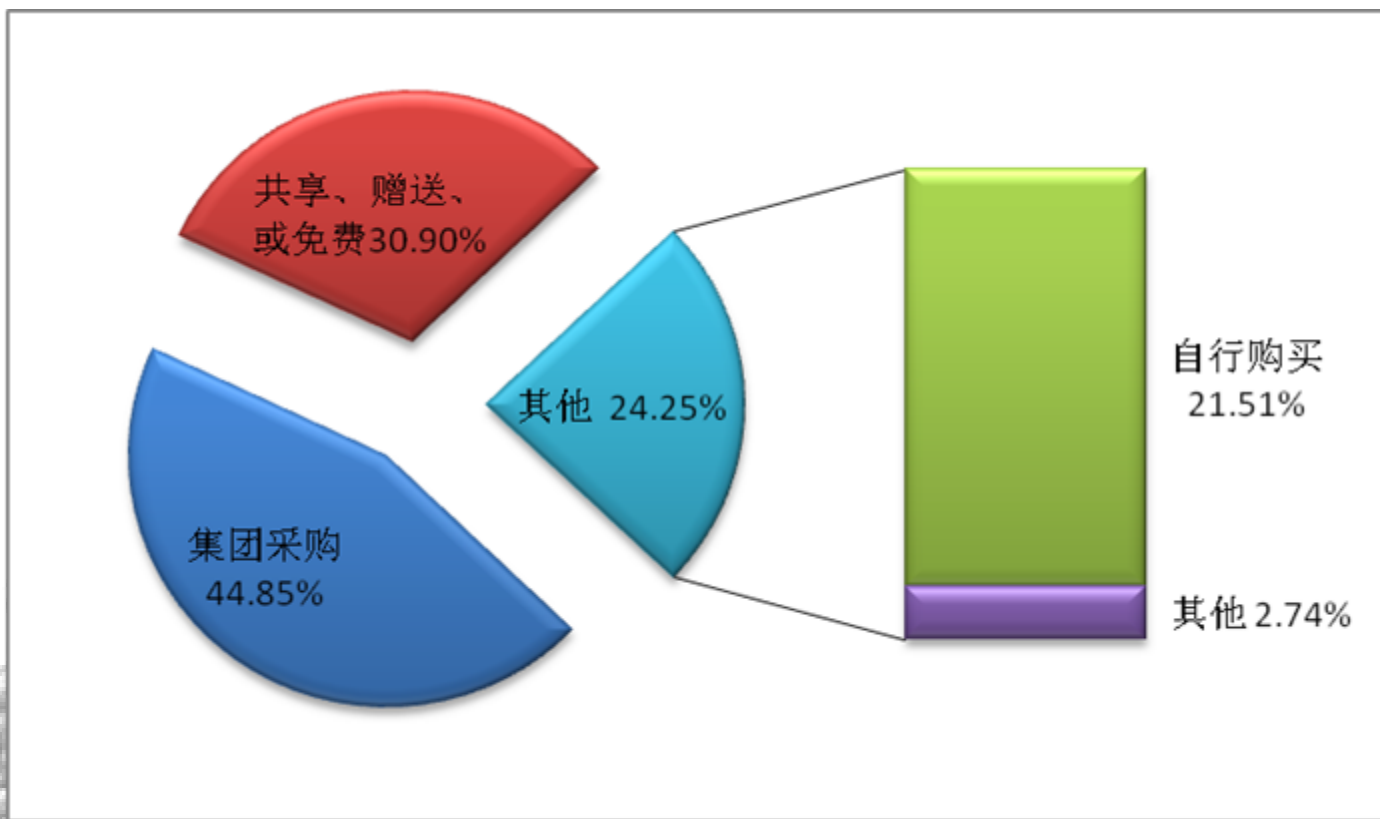
### 历年参与调查情况





## 二、对CALIS集团采购的熟悉度

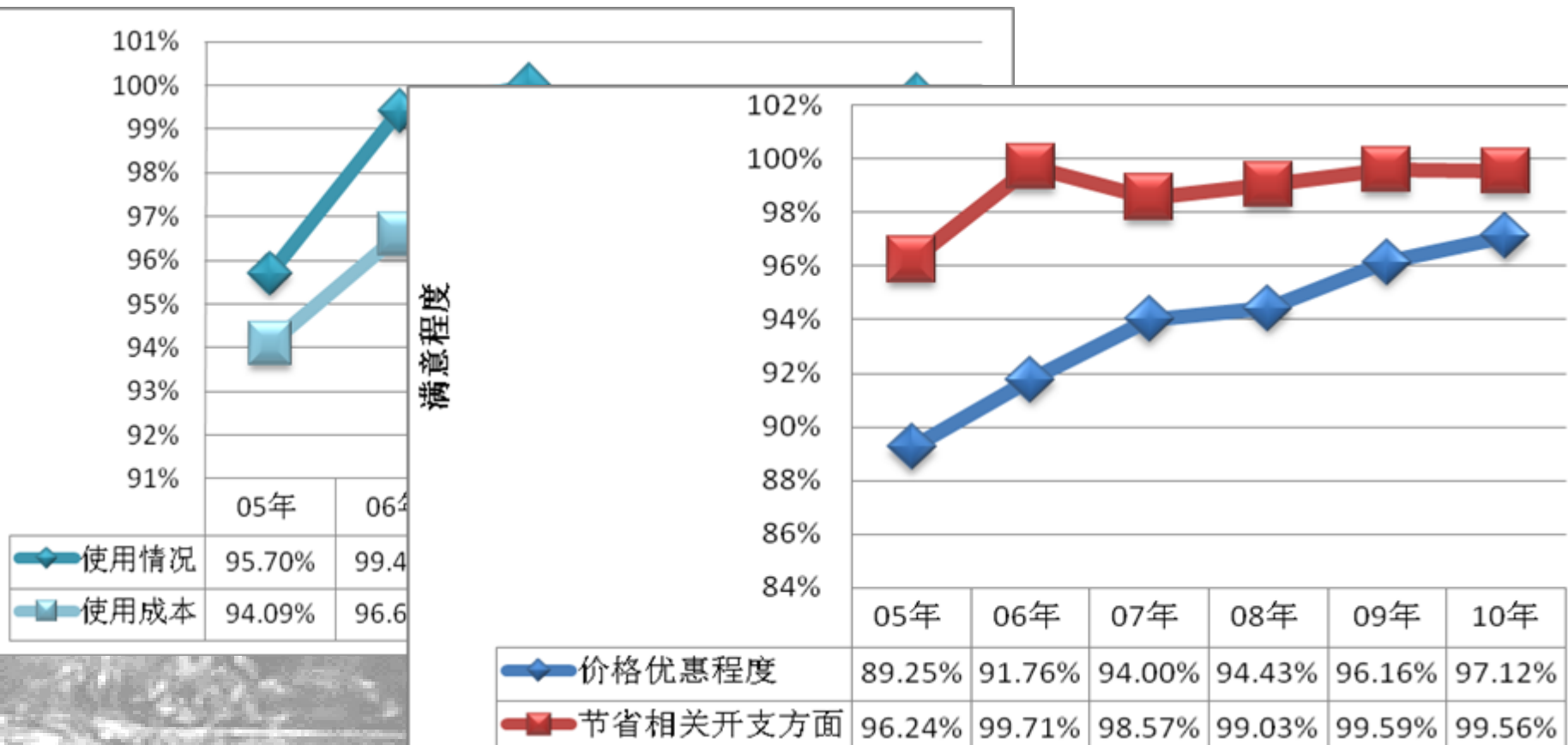
- 83.7%的成员馆熟悉CALIS集团采购工作
- 相比2009年（53.86%）有大幅上升





### 三、对CALIS集团采购的满意度

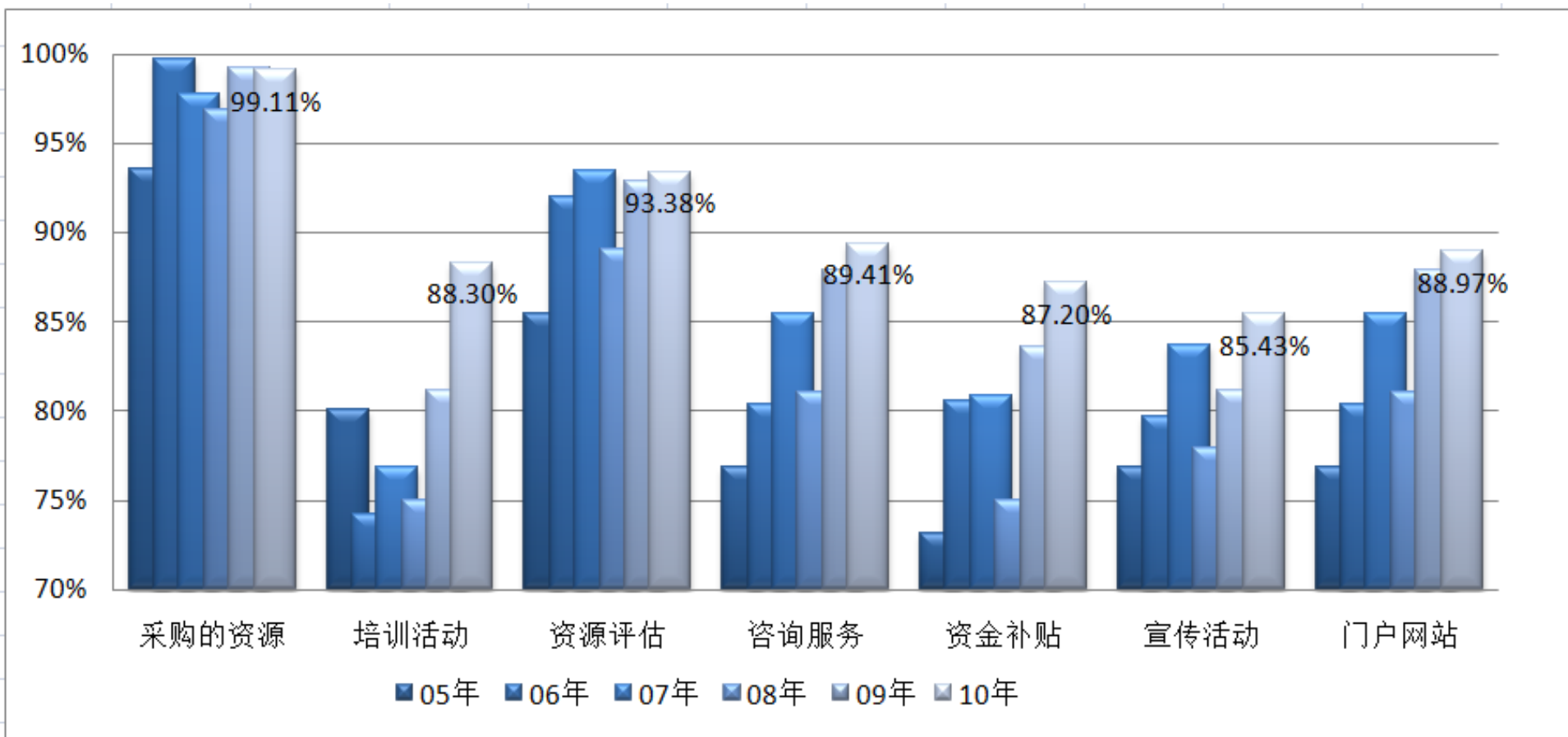
- 使用情况（上升）和使用成本（下降）
- 对成员馆帮助程度（上升）





### 三、对CALIS集团采购的满意度

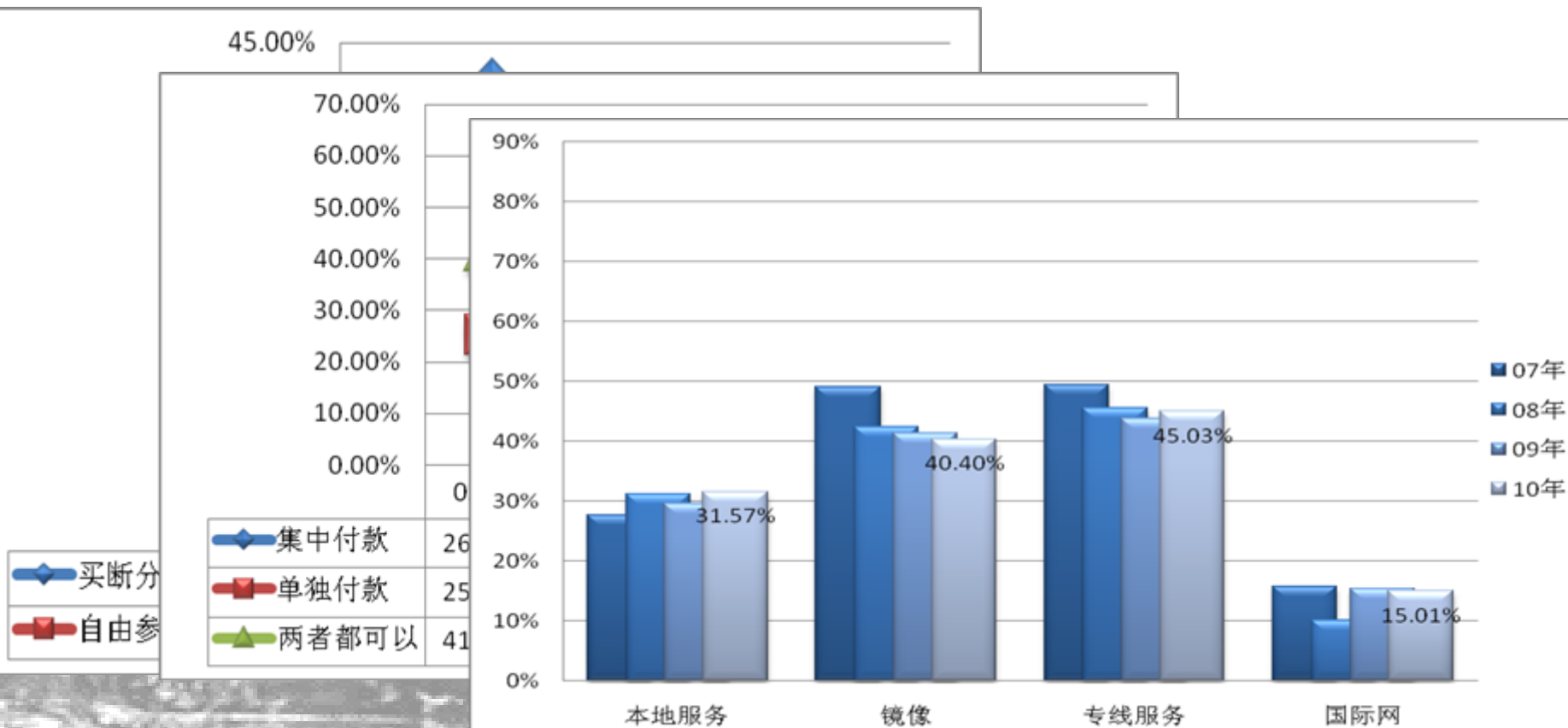
- 对牵头各中心馆、各项服务的满意度：均上升





### 三、对CALIS集团采购的满意度

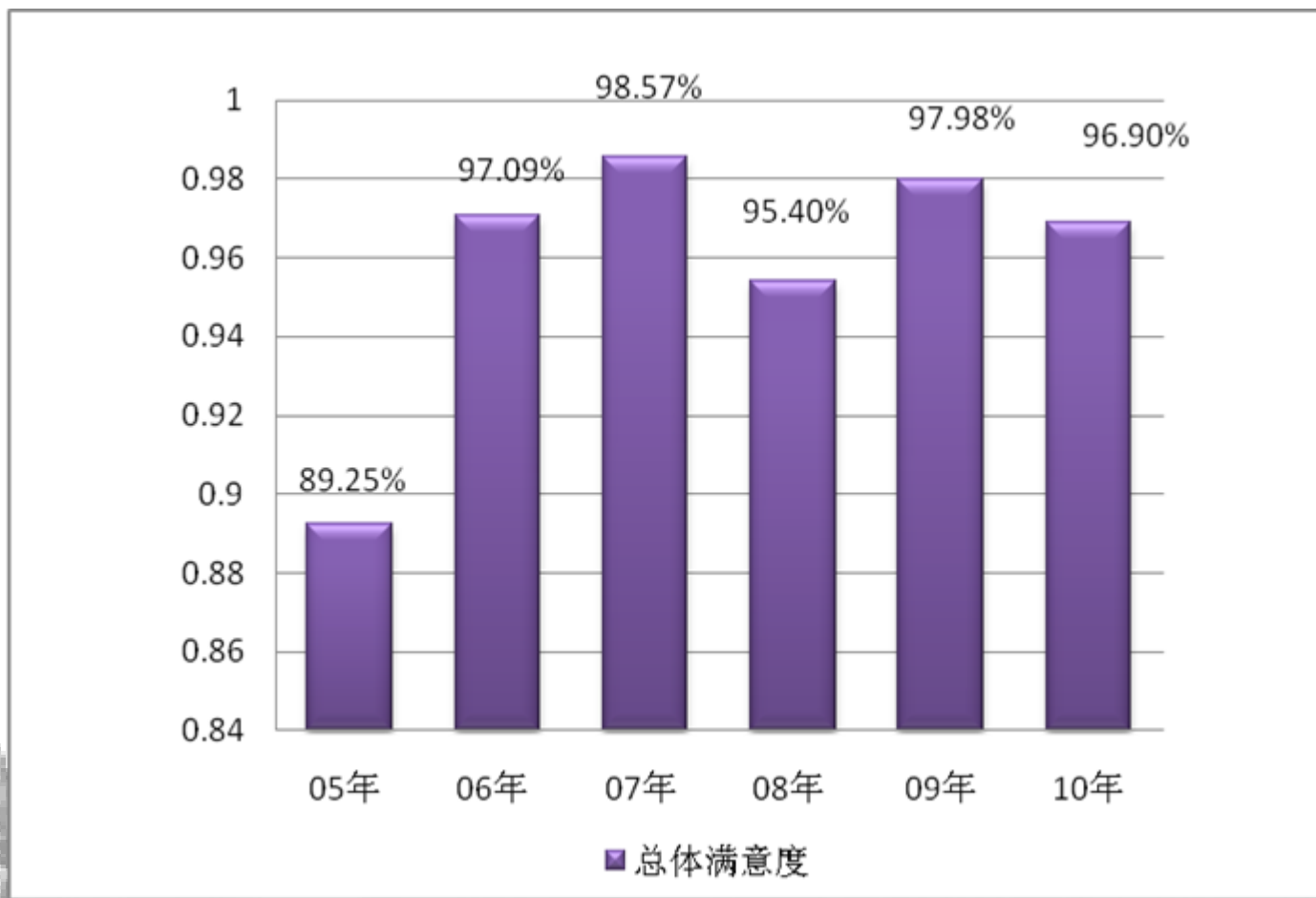
- 组团方式：没有明显的倾向性
- 付款方式：混合付款，单独付款，集中付款
- 访问方式：专线，镜像/本地服务，国际网





## 三、对CALIS集团采购的满意度

### ■ 总体满意度：基本持平







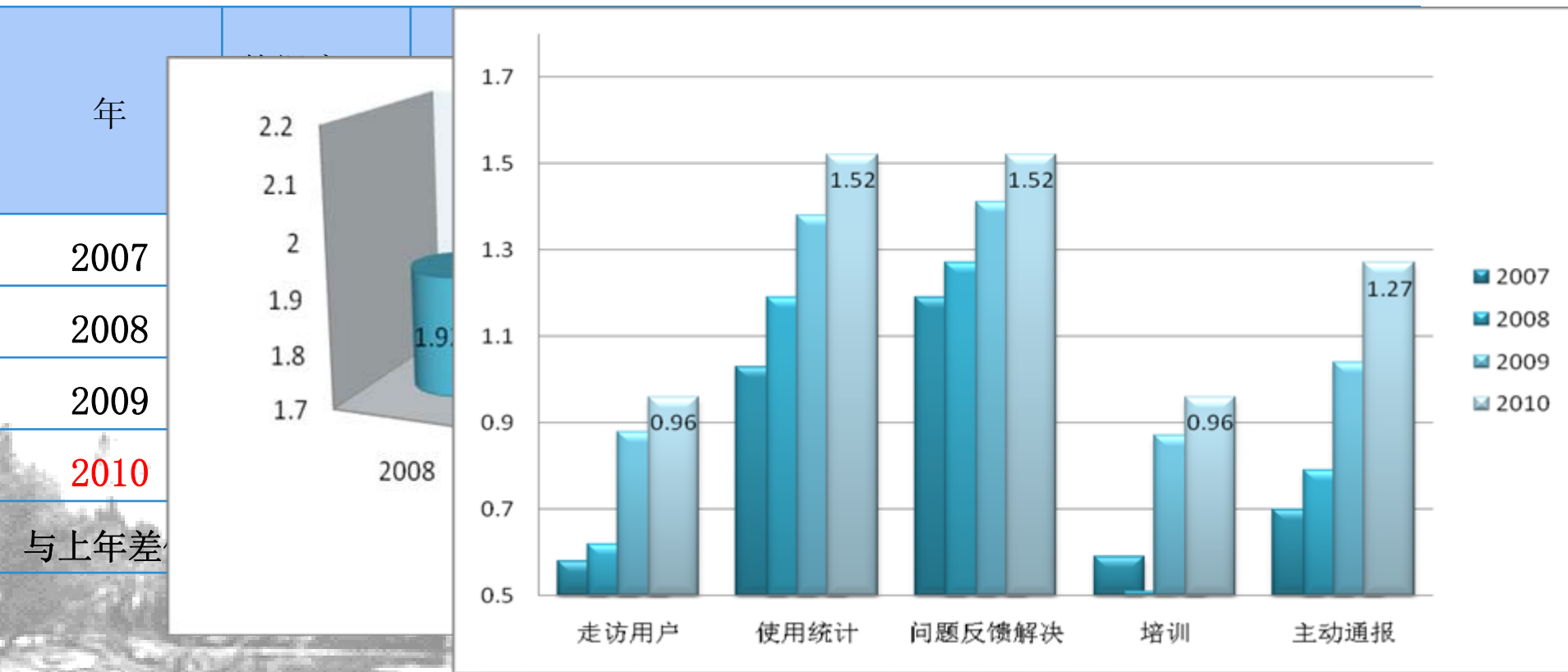
## 四、各类数据库的用户满意度

- 调查指标与2008年基本相同
  - 一级指标：4个
  - 二级指标：13个
- 六档评分
  - +3：非常满意
  - +2：满意
  - +1：比较满意
  - -1：比较不满意
  - -2：不满意
  - -3：非常不满意



## 四、各类数据库的用户满意度

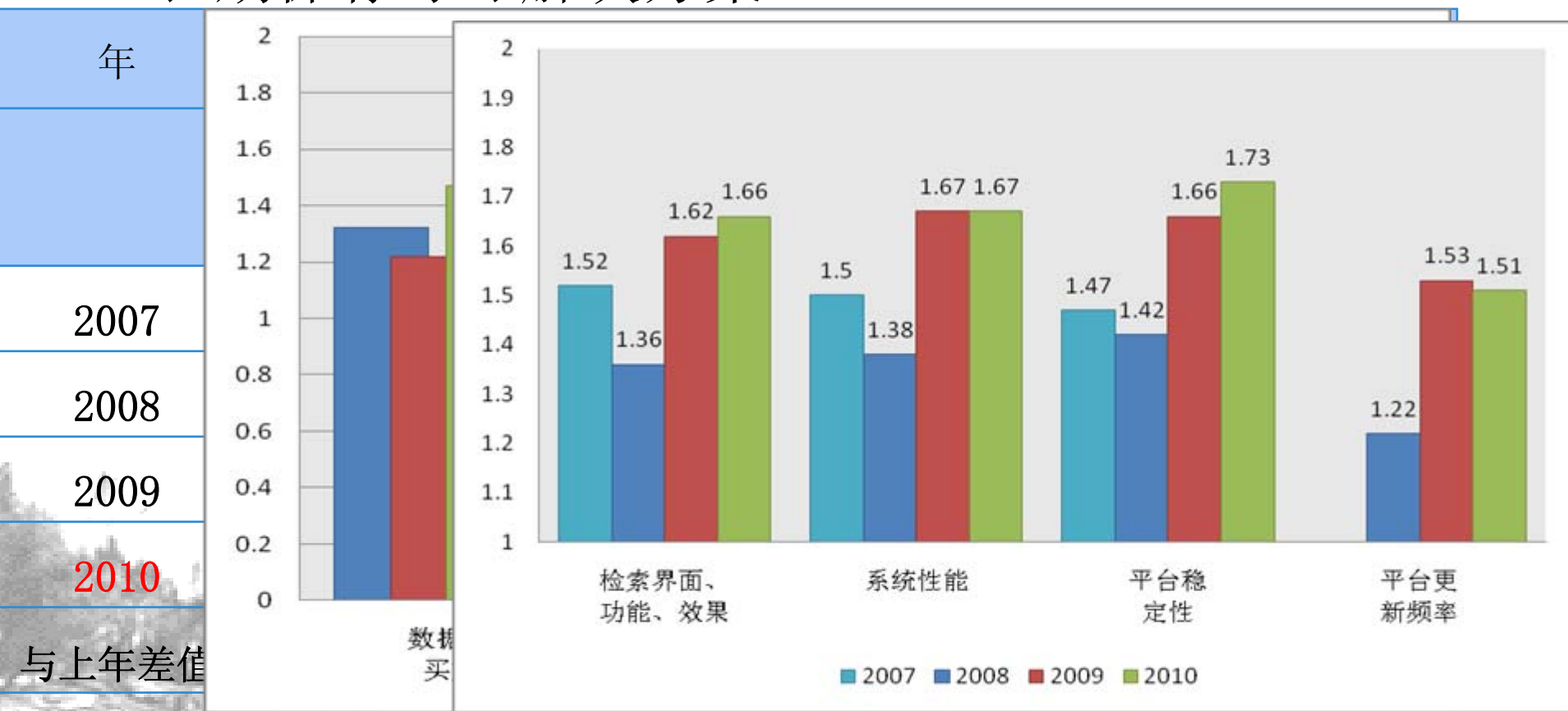
- 内容/质量/售后服务：上升
- 说明：CALIS的努力，数据库商的合作，市场走向成熟





## 四、各类数据库的用户满意度

- 数据库购买价格/方式：明显下降
- 说明：价格大幅上扬，成员馆很难承受，永久使用/长期保存呼吁解决方案





## 五、数据库综合排名

- 按指标分类排名
- 一类数据库：问卷数量 $\geq 50$
- 二类数据库： $10 \leq$ 问卷数量 $< 50$
- 对问卷数量 $10 \leq$ 的数据库不做排名
- 各数据库的得分：小于平均分的数据库，需要改进和加强



## 五、数据库综合排名－内容与质量

序号	数据库名称	数据库内容与质量平均分	问卷数量	序号	数据库名称	数据库内容与质量平均分	问卷数量
1	SciFinder Scholar	2.68	60	11	PQDD全文	2.23	95
2	ACS	2.65	107	12	ACM	2.16	77
3	SDOS	2.61	97	13	IOP电子期刊	2.14	51
4	SCI、SSCI、AHCI	2.59	86	14	Emerald	2.13	72
5	Ei Village2	2.5	118	15	SpringerLink电子期刊	2.06	160
6	IEE/IEEE	2.47	88	16	SpringerLink电子丛书	2.04	57
7	Wiley电子期刊	2.42	98	17	FirstSearch	2	51
8	APS	2.41	68	18	ASME	1.86	63
9	ISTP、ISSTP	2.38	56	19	ASP+BSP	1.74	124
10	AIP	2.32	68	20	WSN电子期刊	1.39	54



## 五、数据库综合排名－数据库商服务

序号	数据库名称	数据库商服务满意度平均分	问卷数量	序号	数据库名称	数据库商服务满意度平均分	问卷数量
1	SCI、SSCI、AHCI	1.9	86	11	ACS	1.25	107
2	ISTP、ISSTP	1.9	56	12	PQDD全文	1.22	95
3	Emerald	1.75	72	13	IOP电子期刊	1.22	51
4	SciFinder Scholar	1.74	60	14	FirstSearch	1.18	51
5	Wiley电子期刊	1.42	98	15	ASP+BSP	1.18	124
6	AIP	1.37	68	16	ASME	1.16	63
7	IEE/IEEE	1.31	88	17	Ei Village2	0.94	118
8	APS	1.3	68	18	SpringerLink电子期刊	0.9	160
9	ACM	1.3	77	19	WSN电子期刊	0.63	54
10	SDOS	1.29	97	20	SpringerLink电子丛书	0.58	57



## 五、数据库综合排名—购买价格及方式

序号	数据库名称	购买价格及方式满意度平均分	问卷数量	序号	数据库名称	购买价格及方式满意度平均分	问卷数量
1	PQDD全文	1.66	95	11	SCI、SSCI、AHCI	0.97	86
2	ISTP、ISSTP	1.37	56	12	AIP	0.91	68
3	Emerald	1.35	72	13	APS	0.89	68
4	ACM	1.24	77	14	Ei Village2	0.86	118
5	IOP电子期刊	1.22	51	15	WSN电子期刊	0.84	54
6	SpringerLink电子丛书	1.18	57	16	IEE/IEEE	0.63	88
7	ASP+BSP	1.12	124	17	SciFinder Scholar	0.52	60
8	SpringerLink电子期刊	1.08	160	18	ACS	0.45	107
9	FirstSearch	1.07	51	19	Wiley电子期刊	0.42	98
10	ASME	1.03	63	20	SDOS	-0.21	97



## 五、数据库综合排名—检索系统

序号	数据库名称	检索系统满意度平均分	问卷数量	序号	数据库名称	检索系统满意度平均分	问卷数量
1	SCI、SSCI、AHCI	1.91	86	11	ACM	1.6	77
2	ISTP、ISSTP	1.91	56	12	ASP+BSP	1.59	124
3	SDOS	1.88	97	13	FirstSearch	1.57	51
4	SciFinder Scholar	1.85	60	14	AIP	1.55	68
5	Ei Village2	1.84	118	15	PQDD全文	1.53	95
6	Emerald	1.75	72	16	SpringerLink电子期刊	1.53	160
7	ACS	1.71	107	17	IOP电子期刊	1.52	51
8	Wiley电子期刊	1.71	98	18	ASME	1.46	63
9	IEE/IEEE	1.67	88	19	WSN电子期刊	1.35	54
10	APS	1.6	68	20	SpringerLink电子丛书	1.33	57





## 六、用户书面意见和建议—答复与解说

今年收到了比以往更多、更有建设性的意见和建议

### 1. 资源选择与长期保存

- 买断一些有代表性的综合性全文数据库、回溯数据和文摘索引库，为全国高校开通使用；
- 增加数据库品种，减少内容重复的数据库；
- 增加一些高质量专业性集中的小型数据库，如医学数据库、艺术类、会议论文数据库，希望能对小语种进行组团；
- 关注和引进高职院校国外职业教育与技能方面的专题数据库；
- 关注资源的长期保存问题，保障成员馆资源的可持续使用。



## 六、用户书面意见和建议—答复与解说

### 2. 数据库价格与谈判

- 团购方式进一步细化，考虑中小馆、西部地区院校：
- 加大谈判力度，控制部分外文数据库上涨幅度过大的势头，组织订购单位抵制数据库商的恶意涨价；
- 加强资源共享建设、加大资源协调，加强文献共享与传递；力争降低使用成本



## 六、用户书面意见和建议—答复与解说

### 3. 交流和培训

- 加大培训力度、扩大培训范围、增加培训深度；
- 扩展培训形式，比如网络培训；
- 分层次培训，如对初任馆员的普及型培训以及针对老馆员的提高型培训；
- 建立宣传培训的长效机制，常态化团购数据库的宣传培训和推广工作，建立成员馆之间沟通交流的平台。



## 六、用户书面意见和建议—答复与解说

### 4. 资源评估方面

- 及时通报数据库的使用流量数据，如登录量、查询量、全文下载量等；
- 对数字资源的国际使用情况、国内各高校使用情况、本校使用情况等有详细的统计数据；
- 对每个引进的数据库作定期的评估或将要引进的数据库做出评估，以及定期对国外数据库作一些动态的汇编；
- 建立引进资源后的售后服务监督评价机制，从而为续订提供参考。



## 六、用户书面意见和建议—答复与解说

5. 数据库商的售后服务要规范：建立制度，设立专人，加强走访，定期培训，通报更新
6. 提高系统平台的稳定性，完善检索功能，检索界面不要太复杂，更友好一些。
7. **对数据库商单独提出的意见**
  - **EBSCO, WestLaw, ACS, Springer, Ei, Elsevier, Wiley+Blackwell;**
  - 有则改之，无则加勉



## 七、新增加的服务

- 关于数字资源集团采购业务规范的培训（联盟理事会）
- 关于人文社科外文资源与服务的业务培训（CASHL）
- 关于CALIS外文期刊网的培训



## 最后

- 感谢所有填写满意度调查表的成员馆和用户，有你们积极的参与和支持，使CALIS能够及时、全面地掌握情况，解决问题，为成员馆（也包括数据库商）提供更好的集团采购服务。





## 最佳填表人 (1)

1	天津大学	综合性大学	韩鹏鸣	采访馆员
2	深圳大学城	综合性大学	袁丹	采访馆员
3	南开大学	综合性大学	陆萍	采访馆员
4	东北大学	综合性大学	高文泊	咨询馆员
5	西安交通大学	综合性大学	张静	采访馆员
6	哈尔滨工业大学	理工科院校	田永梅	咨询馆员
7	华南理工大学	理工科院校	胡新华	咨询馆员
8	吉林大学	综合性大学	邵文晖	咨询馆员
9	山东大学	综合性大学	隋移山	采访馆员
10	湖南大学	综合性大学	刘宇	采访馆员





## 最佳填表人 (2)

11	上海大学	综合性大学	徐刘靖	采访馆员
12	杭州电子科技大学	理工科院校	蹇瑞卿	咨询馆员
13	内蒙古大学	综合性大学	崔芳	咨询馆员
14	南京理工大学	综合性大学	王轶帅	采访馆员
15	北京交通大学	理工科院校	崔雁	咨询馆员
16	哈尔滨理工大学	综合性大学	周澜	采访馆员
17	北京大学医学部	医学类院校	沈霞	采访馆员
18	山东农业大学	综合性大学	王云凤	采访馆员
19	淮海工学院	理工科院校	王爱	咨询馆员
20	华南农业大学	综合性大学	王中海	采访馆员



谢谢！

