

И.Г. Васильев (РНБ)

Удовлетворенность читателей электронными ресурсами РНБ

Объем информационных ресурсов РНБ, предоставляемых читателям в электронной форме, растет опережающими темпами в сравнении с ресурсами, предоставляемыми в традиционной форме. Этот рост обусловлен двумя важнейшими внутренними причинами: изменениями в читательской аудитории и в политике комплектования и обеспечения доступности электронных ресурсов. К внешним причинам следует отнести изменения в глобальном информационном пространстве, побуждающие библиотечно-информационные учреждения к активному участию в демократических преобразованиях во всех сферах общественной жизни.

Поскольку более 90% читателей РНБ являются жителями Санкт-Петербурга и Ленинградской области, будет уместно привести некоторые цифры, характеризующие насыщенность территории компьютерами как одно из важнейших условий, обеспечивающих доступ к электронным ресурсам. Сегодня в Санкт-Петербурге на 100 жителей приходится 40 компьютеров, находящихся в собственности предприятий, организаций, учреждений, домохозяйств. В собственности домохозяйств в конце 2004 г. находилось 566 тыс. компьютеров. По оценкам экспертов количество компьютеров в домохозяйствах ежегодно увеличивается на 80-90 тыс. Приведенные цифры можно считать косвенной оценкой социально-культурного потенциала территории, влияющего на уровень востребованности электронных ресурсов и возможности доступа к ним.

Оценка удовлетворенности читателей РНБ обслуживанием электронными ресурсами основана на результатах социологических опросов, проведенных в 2001 и 2004 гг. В 2003-2004 гг. проведено эмпирическое исследование „Эффективность комплектования и использования иностранной периодики в РНБ”, в рамках которого изучалось и использование иностранной периодики в электронной форме. В 2005 г. проведены групповые интервью (фокус-группы) с читателями, представляющими основные группы читателей РНБ, в ходе которых обсуждались и вопросы удовлетворенности электронными ресурсами.

В 2001-2005 гг. был выполнен наибольший объем работ по освоению нового здания библиотеки на Московском проспекте, а также по переходу на новые условия обслуживания читателей по единому читательскому билету. Естественно, что эти события повлияли на состав читательской аудитории как один из важнейших факторов, определяющих уровень удовлетворенности.

Читательская аудитория заметно помолодела: читателей со стажем не более двух лет в 2004 г. 37,9% в сравнении с 25,7% в 2001 г. Этот показатель формируется в основном за счет высокого процента молодых читателей в новом здании (50,5%). Но некоторый рост числа молодых читателей зафиксирован и в старом здании (19,7% в сравнении с 15,6% в 2001 г., когда в этом здании обслуживались только читатели научных читальных залов). Изменение возрастного состава читателей прямо связано и с образовательным уровнем. В 2001 г. читатели с высшим образованием составили в выборке 66,8%; сегодня они составляют – 49,3%. Однако, как и в случае с читательским стажем, процент читателей с высшим образованием существенно отличается по площадкам. В читальных залах на площади Островского он по-прежнему высок – 77,0%, в новом здании – 30,8%.

Распределение по читательским группам претерпело существенные изменения: количество студентов среди всех опрошенных увеличилось с 36,2% в 2001 г. до 46,2% в 2004 г. Но, как и в отмеченных выше распределениях, основной вклад в эти изменения вносят читатели новых залов: на Московском проспекте студенты составляют 59,0% читателей, на площади Островского – 27,1%.

Поскольку основная нагрузка в обслуживании всех категорий читателей постепенно переходит к новому зданию, важно заметить, что основные категории

читателей, традиционно составлявшие ядро читательской аудитории РНБ, представлены в ней примерно в тех же пропорциях, что и раньше (в %) [1]:

	2001 г.	2004 г.
Студенты	36,2	46,1
Практики	24,7	17,1
Аспиранты	19,2	15,9
Преподаватели	20,9	17,7
Научные работники	23,1	19,7
Независимые исследователи	12,9	10,5
Читающие для самообразования	22,3	22,6

Не исключено, что, с вводом нового общего читального зала в здании на площади Островского, приток студентов в старое здание снова увеличится. В действующей сегодня практике единого читательского билета становится более весомой роль управления информационными ресурсами и технологическими изменениями, обеспечивающими их доступность, в сравнении с традиционной ориентацией на читательские потоки и группы.

Продолжает изменяться отраслевая структура читательских запросов. Заказывают литературу из основного фонда в отраслевых залах (в %) [1]:

	2001 г.	2004 г.
Социально-экономических наук	35,6	45,5
Литературы и искусства	36,2	31,1
Медицины	7,8	7,9
Техники	10,5	15,5

Важные изменения произошли в информационных потребностях. На вопрос «Сегодня в библиотеке Вам нужно (можно отметить несколько вариантов)» ответы распределились так (в %) [1]:

	2001 г.	2004 г.
Найти конкретный документ	48,7	70,8
Выявить всю литературу по узкой теме	48,9	62,8
Ознакомиться с основной литературой по теме	41,5	53,5
Найти фактографическую информацию	9,8	14,6
Ознакомиться с новой литературой	25,3	30,4
Воспользоваться Интернетом	4,2	13,1
Обнаружить малоизвестную информацию	18,1	25,3
Получить доступ к полнотекстовым базам данных	-	7,8
Получить библиографическую информацию	-	19,8

Количество желающих воспользоваться Интернетом увеличилось более чем в 2 раза.

Обращение к фактически новому для РНБ информационному ресурсу – полнотекстовым базам данных – составило 7,8%. И, наконец, заметно повысилась востребованность всех видов информационных услуг, т.е. репертуар услуг, необходимых каждому отдельному читателю, увеличился примерно на 20-30%.

Показательны изменения, произошедшие с 2001 г., в отношении читателей к различным источникам информации. На фоне некоторого (в пределах 3-5%) снижения важности для читателей алфавитного, систематического и предметного каталогов как источников информации произошло резкое повышение важности электронного каталога – с 13,1% в 2001 г. до 50,9% в 2004 г. Электронными источниками получения информации в 2004 г. воспользовались 78,8% в сравнении с 13,4% в 2001 г.

Существенных изменений в жизненных целях, побуждающих читателей обращаться к услугам РНБ, не произошло. Получение образования (25,5%), повышение квалификации (19,8%), получение дополнительного образования (15,7%) и защита диссертации (15,2%) – по-прежнему являются приоритетными для читателей РНБ.

Административная реформа в бюджетной сфере, одной из стратегических целей которой является высокое качество услуг, вызывает необходимость изучения изменения удовлетворенности качеством и библиотечных услуг. В библиотеках Европы измерение удовлетворенности потребителей услуг имеет многолетнюю традицию и осуществляется в соответствии со стандартами ИСО 9000:2000. В качестве примера можно указать на опыт Британской библиотеки, где с вводом нового здания была организована и служба читательской удовлетворенности, регулярно осуществляющая измерения удовлетворенности читателей.

В ответах на вопрос «В РНБ Вас привлекает (можно отметить несколько вариантов)» самые высокие рейтинги сохранили характеристики услуг, традиционно привлекающие читателей в РНБ:

	2001 г.	2004 г.
Универсальность фондов	59,5%	47,5%
Полнота собрания отечественной печатной продукции	55,6%	51,5%
Квалифицированные и доброжелательные сотрудники	41,5%	35,6%
Приятная атмосфера в библиотеке	40,3%	38,3%
Удобство расположения	46,6%	33,0%
Если рейтинги этих услуг снизились на несколько пунктов, то рейтинги характеристик, связанных с электронными ресурсами, увеличились в разы:		
Наличие электронного каталога	6,9%	37,0%
Наличие компьютерных баз данных	8,9%	22,4%
Наличие Интернет-класса	9,3%	17,4%
Доступ к электронным ресурсам РНБ (вопрос отсутствовал в анкете 2001 г.)		15,5%

Новое направление оценки удовлетворенности было связано с использованием электронных ресурсов РНБ.

Приведем основные характеристики оценки. Около 40% читателей с разной периодичностью посещают сайт РНБ. Обращение к различным разделам сайта представлено в порядке убывания в % [1]:

Электронные каталоги	62,3
Электронная библиотека	38,9
Ресурсы РНБ on-line	16,6
Ресурсы Интернета	9,8
Профессиональная деятельность	7,4
О библиотеке	6,5
Виртуальная справочная служба	
«Спроси библиографа»	6,5
Обслуживание	4,2
Доставка документов	3,6
Издательство	3,3

Ответы «вполне» + «пожалуй, удовлетворен» содержанием сайта РНБ дали 59,6% пользующихся электронными ресурсами.

В списке электронных ресурсов РНБ, которыми пользуются или планируют пользоваться наши читатели назовем «лидеров» (в % от числа ответивших на вопросы) [1]:

	Пользуются	Планируют
- Журналы ИНИОН РАН	27,1	28,4
- Literature On-Line	20,9	23,3
- e Library	15,3	13,8
- Рубрикон	15,3	13,8
- Oxford University Press	11,9	22,4

Важным элементом удовлетворенности пользованием электронными ресурсами РНБ является высокий уровень доверия рекомендациям специалистов РНБ при выборе электронных ресурсов.

Ответы «полностью» + «доверяю в высокой степени» составили (в %):

- Сотрудники РНБ	86,6
- Публикации специалистов	84,3
- Друзья, знакомые, коллеги	80,0

Усредненное словесное описание основных факторов, влияющих на удовлетворенность пользованием электронными ресурсами в РНБ, выглядит так (в скобках указан процент согласия с отдельными суждениями):

Пользоваться электронными ресурсами в РНБ удобно и практично (69,0%), однако я предпочитаю пользоваться традиционными ресурсами (64,8%), так как вероятность найти необходимую литературу выше в традиционных источниках (59,0%). В электронных полнотекстовых ресурсах только менее чем в половине случаев (43,3%) есть нужная мне информация, но зато нужную мне информацию в электронных ресурсах я нахожу значительно быстрее (64,3%).

Пользование электронными ресурсами повышает оперативность получения необходимой литературы (75,5%). Я не испытываю затруднений в самостоятельном освоении правил и особенностей поиска в электронных ресурсах (60,7%), но если мне бывает необходима консультация библиографов (47,3%), их квалификация достаточно высокая, чтобы помочь мне в поиске нужной информации (72,1%).

В заключение приведем ответ на вопрос, непосредственно влияющий на оценку удовлетворенности качеством услуг и условий работы в РНБ – «Всегда ли Вам удается найти в РНБ нужную информацию?».

Практически всегда удается	39,8%
Иногда удается, иногда не удается	55,4%
Чаще не удается	4,8%

Если половине выбравших 2-й вариант ответа удается найти необходимую информацию, суммарный процент тех, кому удается найти информацию составляет:

$$39,8 + 55,4/2 = 67,5\%.$$

Эту величину можно условно назвать эффективностью информационного поиска в РНБ.

Отдельного внимания заслуживает оценка удовлетворенности иностранной периодикой, предоставляемой в электронной форме. Сегодня в составе читательской аудитории представлены две относительно самостоятельных и частично пересекающихся группы пользователей иностранной периодики. Более многочисленную группу представляют читатели, предлагающие (по разным причинам) иностранную периодику на бумажных носителях. Меньшую, но постоянно растущую группу, представляют пользователи иностранной периодики на электронных носителях.

Вначале приведем количественную характеристику удельного веса информационных потребностей, которые читатели удовлетворяют с помощью электронных ресурсов. На вопрос „В какой примерно пропорции Вы распределили бы Ваше пользование электронными и традиционными ресурсами в РНБ?“ 37,9%

респондентов ответили, что в РНБ с помощью электронных ресурсов они удовлетворяют от 50 до 100% своих информационных потребностей. 20,2% с помощью электронных ресурсов удовлетворяют не более 10% своих информационных запросов, а 8,4% вообще не используют электронные ресурсы.

С сентября 2002 г. по апрель 2003 г. количество поисков только в базе EBSCO, которые можно условно приравнять к заявке, составило 5284. С учетом того, что электронные журналы предоставляются в базах Elsevier, Springer, РФФИ и статистики ответов, полученных в опросе посетителей Интернет-классов в 2002 г., можно предположить, что спрос на электронные журналы будет расти не только по причине их большей доступности и технологических преимуществ в использовании содержащейся в них информации (поиск, копирование и др.), но и благодаря недостаткам современной системы печатных журналов. Данные с сентября 2003 по апрель 2004 г. подтверждают это предположение: количество поисковых запросов в БД EBSCO составило 7898.

Оценки качества и условий предоставления электронных ресурсов, высказанные в ходе групповых интервью, в основном совпадают с приведенными выше оценками, данными в анкетном опросе читателей (электронный каталог действительно очень сильно помогает, «просто спасает в ряде случаев» и т.п.). Пожелания пользователей связаны с потребностью в дополнительной консультационной и методической помощи, увеличения количества и улучшения размещения мест доступа к электронным ресурсам.

Примечание:

1. Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.