

**«Больше компьютеров! Только книги! Всё в электронном виде –
и бесплатно!» или что думают наши пользователи о современных
информационных сервисах библиотеки**

**«More Computers! Books Only! Everything in Digital Format and Free!»
or What Our Users Think of Modern Information Library Services**

**«Більше комп'ютерів! Лише книги! Все в електронному вигляді
й безкоштовно!» або Що думають наші користувачі про сучасні
інформаційні послуги бібліотеки**

Кузнецова Н. Н., Морозова С. А.

*Фундаментальная библиотека Российского государственного
педагогического университета им. А. И. Герцена, Санкт-Петербург, Россия*

Natela Kouznetsova and Svetlana Morozova

Fundamental Library of Gertsen Russian State Pedagogical University, St. Petersburg, Russia

Кузнецова Н. Н., Морозова С. О.

*Фундаментальна бібліотека Російського державного педагогічного
університету ім. О. І. Герцена, Санкт-Петербург, Росія*

В докладе отражены результаты опроса, проведенного среди читателей Фундаментальной библиотеки РГПУ им. А.И.Герцена весной 2006 г. Целью опроса было выяснить, как разные категории читателей относятся к компьютерным залам библиотеки. Чего недостает постоянным посетителям электронных читальных залов, почему не приходят в Интернет – и Медиа-зал пользователи залов «бумажной» литературы. И, возможно главное, как изменилось с 2003-2004 гг. отношение наших читателей к информации, представленной в электронном виде. Результаты опросов тех лет были озвучены авторами данного доклада на конференции «КРЫМ-2004», а в рамках другого доклада опубликованы в материалах «LIBCOM-2004».

The paper describes the results of the poll which was conducted in spring of 2006 among the users of the Fundamental Library of Gertsen Russian State Pedagogical University. The aim of the poll was to find out the attitude of different categories of users to the library's computer rooms; what the users of electronic reading rooms need more; why the users of hard copies never come to the Internet and Media rooms; and, finally, the most significant factor, what changes took place in the attitude of our users to electronic information since the previous polls of 2003-2004. The results of those past polls were represented by the authors of this paper at Crimea-2004 and, as a different paper, at LIBCOM-2004.

В доповіді відображені результати опитування, проведеного серед читачів Фундаментальної бібліотеки РДПУ ім. О. І. Герцена навесні 2006 р. Метою опитування було в'ясувати ставлення різних категорій читачів до комп'ютерних залів бібліотеки. Чого не вистачає постійним відвідувачам електронних читальних залів, чому не заходять в Інтернет і Медіа-залу користувачі зали «паперової» літератури? І, мабуть, головне – як змінилося з 2003-2004 рр. ставлення наших читачів до інформації, представленій в електронному вигляді. Результати опитувань тих років були озвучені авторами даної доповіді на конференції «КРИМ-2004», а в рамках іншої доповіді – опубліковані в матеріалах «LIBCOM-2004».

Боясь отстать от требований современного мира, торопясь вдогонку за современными технологиями, наблюдая за развитием других библиотек, мы стремимся предоставить нашим читателям самые современные возможности: открываем компьютерные читальные залы, постоянно увеличивая количество компьютеров в них, накапливаем медиафонды, подписываемся на базы данных, оцифровываем печатный фонд библиотеки. И все это, без сомнения, верно и необходимо. Стремительное развитие современных технологий в библиотеках пространства бывшего Союза внушает оптимизм, но иногда бывает полезно каждой отдельной библиотеке остановиться и осмотреться по сторонам, обратиться к своим читателям, взглянуть на нашу (такую современную, напичканную высокотехнологичным оборудованием) библиотеку их глазами, сравнить наши (профессиональ-

ные) представления об интересах наших пользователей и их собственное мнение по данному поводу.

Чуть более двух лет назад, на рубеже 2003-2004 гг., в Фундаментальной библиотеке Герценовского университета было проведено первое анкетирование читателей, затрагивающее проблемы электронных информационных ресурсов и сервисов. Некоторые результаты этих опросов и то, как полученные данные были использованы в работе библиотеки, мы представляли в докладе «Опыт создания в университетской библиотеке полнотекстовых ресурсов на компакт-дисках (на основе изучения потребностей фонда библиотеки и читательского спроса)», опубликованном в материалах конференции «LIBCOM-2004».

Два года срок небольшой, но мы то с вами знаем, как быстро все меняется в нашем библиотечном мире. Много изменилось и в нашей Фундаментальной библиотеке. Кроме популярного среди наших читателей с 2002 года Интернет-зала, открылся Медиа-зал, значительно увеличился медиафонд библиотеки, выросла подписка на электронные базы данных. Да и наши читатели изменились. Если, еще два года назад, на занятиях с первокурсниками в ответ на вопрос: У кого дома есть доступ в Интернет? – робко поднимались три руки, то сегодняшние первокурсники смотрят недоуменно: Да у всех, конечно! И рассказывают, что разница только в способах доступа: dial-up, выделенка, ADSL, мобильный Интернет. Все больше наших читателей с компьютером на «ты», все больше наших пользователей готовы читать ресурсы на английском языке, все меньше наших пользователей испытывает ужас перед электронными полнотекстовыми ресурсами.

Прошлый опрос мы проводили, имея общий набор вопросов для читателей всех залов библиотеки. Два года назад вопросы были сформулированы обобщенно, например, «Если Вам, по той или иной причине, не выдали в библиотеке книгу (статью из журнала), готовы ли Вы читать ее электронный вариант?», и два варианта ответа: «да» и «нет». Для опроса 2006 года мы составили три отдельных анкеты для читателей разных залов: Интернет-зала, Медиа-зала и читальных залов с «бумажными» изданиями. И вопросы в этих анкетах были сформулированы с точки зрения специфики каждого зала, но при этом был и ряд «пересекающихся» вопросов, а также вопросов, касающихся деятельности других залов. Кроме того, мы обратили особое внимание на многообразие формулировок ответов, на их неформальность, а также добавили к каждому набору ответов и пункт «свой вариант».

Всего было собрано более 500 заполненных анкет. Опрос проводился (в зависимости от специфики и посещаемости зала) в течение двух недель. Мы старались предлагать анкеты только читателям, проявившим интерес к их заполнению. Кроме того, в читальных залах было рекомендовано предлагать анкеты только читателям, редко посещающим Интернет- и Медиа-зал, но часто бывающим в залах «бумажных» изданий.

Итак, предлагаем некоторые итоги опросов (орфография и пунктуация отвечающих в пункте «свой вариант» сохранена, т.к. авторам показалось, что это также позволяет лучше почувствовать настроение наших пользователей).

Интернет-зал библиотеки, как упоминалось ранее работает уже четыре года – и постоянно полон. В этом зале пользователям предоставлены 17 компьютеров (из них 11 с доступом в Интернет). Каждый пользователь, обладающий постоянным читательским билетом имеет право на 1 бесплатный час использования компьютера в день (при условии наличия свободных мест). Есть предварительная запись на рабочее место за компьютером, открытая на десять дней вперед.

Результаты анкетирования пользователей Интернет-зала

ДЛЯ ЧЕГО ВЫ ИСПОЛЬЗУЕТЕ ИНТЕРНЕТ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
54%	для получения информации, связанной с моей учебной, научной, исследовательской, профессиональной деятельностью
18%	для получения информации, связанной с моими увлечениями (хобби)
17%	для почты, общения (форумы, чаты)
1%	просто просматриваю сайты, вдруг попадется что-то интересное
4%	свой вариант: журналы и газеты на ин.яз. и словари, всего понемногу, распечатка док-ов, 1+2
6%	информация по учебе+почта_личное
ПОЧЕМУ ВЫ ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ИНТЕРНЕТ-ЗАЛОМ БИБЛИОТЕКИ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
56%	здесь есть бесплатный час, а в Интернет-клубах очень дорого
24%	зал находится близко к месту учебы (работы)
17%	удобно совмещать работу в библиотеке с печатными изданиями (книги, журналы и др.) и с электронными ресурсами Интернета
3%	свой вариант нет доступа дома, 1+2, не пользуюсь инет-залом в библиотеке
ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ЛИ ВЫ ДРУГИМИ КОМПЬЮТЕРНЫМИ ЗАЛАМИ В УНИВЕРСИТЕТЕ?	
20%	да
80%	нет
ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ЛИ ВЫ КОМПЬЮТЕРНЫМИ ЗАЛАМИ В ДРУГИХ БИБЛИОТЕКАХ?	
18%	да
82%	нет
ЧИТАЕТЕ ЛИ ВЫ ЭЛЕКТРОННЫЕ ВАРИАНТЫ ПЕЧАТНЫХ ИЗДАНИЙ В ИНТЕРНЕТЕ?	
<i>(при ответе «да» отметьте любое кол-во вариантов)</i>	
50%	да, электронные варианты учебников, учебных пособий, научной литературы
26%	да, электронные варианты книг, связанных с моими увлечениями (хобби)
20%	да, художественную литературу в электронном виде
21%	да, электронные варианты газет, журналов
26%	нет, я предпочитаю «бумажные» издания
8%	не знаю, я читаю всю информацию подряд, не разбирая, это электронная версия печатной публикации или просто информация, размещенная в Интернете
ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ МЕДИА-ЗАЛОМ БИБЛИОТЕКИ?	
20%	да, я бываю там часто
24%	да, я был(а) там один-два раза, но я не испытываю необходимости в работе с электронными базами данных и дисками
49%	нет
7%	а что, есть такой зал?!
ЧТО НЕОБХОДИМО ИЗМЕНИТЬ, УЛУЧШИТЬ В РАБОТЕ ИНТЕРНЕТ-ЗАЛА?	
<i>(отметьте только один вариант приоритетный для Вас).</i>	
34%	больше компьютеров
28%	неограниченное бесплатное время
1%	другое помещение
30%	меня все устраивает, спасибо
6%	свой вариант: качество доступа в Инет, пользоваться своими CD для науч. работы, больше РС+больше время, т.к. все материалы не только найти, но и прочитать не успеваешь, уменьшить расценки, отменить плату за услуги
ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ ДОМА?	
24%	да
76%	нет

Из отвечавших на вопросы – 88% студентов и 12% аспирантов. И, к сожалению, ни одного преподавателя или сотрудника университета. Из факультетов за время опроса зал посетили больше всего студентов факультета иностранных языков – 14%. Подавляющее большинство ответивших студенты факультетов гуманитарной и социальной направленности – 83%, 17% – студенты факультетов естественно-математического цикла. Больше всего зал посещают студенты 1 и 2 курсов – 21% и 22% соответственно.

Из ответов мы увидели, что большинство пользователей зала используют ресурсы Интернета для поиска информации, связанной с их учебной деятельностью. И это отрадный факт, поскольку в 2002-2004 гг. большинство студентов входили в Интернет как в развлекательный комплекс. Но, во многом, это можно и бурным развитием Рунета в последние годы.

Мы отметили, что большинство из ответивших используют самые разнообразные электронные публикации, но, при этом половина из отвечавших никогда не была в Медиа-зале библиотеки, где как раз и предоставляется доступ к электронным полнотекстовым базам данных и медиаконд библиотеки. Треть ответивших все устраивает в работе зала, и мы сочли это высоким показателем, поскольку большинство из неудовлетворенных работой зала, требует больше (или неограниченно) бесплатного времени работы за компьютером, что вызывает понимание, но, к сожалению, может привести только к тому, что мы получим определенный круг пользователей, которые будут занимать компьютеры залы от его открытия до закрытия, не особенно заботясь о выполнении учебного плана.

Теперь обратимся к результатам опроса пользователей Медиа-зала. Медиа-зал ФБ РГПУ открылся в апреле 2004 года и предназначен для организации доступа пользователей к электронным базам данных, на которые подписывается Герценовский университет, для работы наших читателей с медиакондом библиотеки, а также для проведения занятий со студентами, презентаций, тренингов. В зале 11 рабочих мест пользователей, время работы за компьютером для обладателей постоянного читательского билета неограниченно при наличии свободных мест в зале.

Результаты анкетирования пользователей Медиа-зала

ЧТО ДЛЯ ВАС ЗНАЧАТ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПОЛНОТЕКСТОВЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
26 52%	это возможность получить большое количество полезной информации из единой точки доступа
22 44%	это удобный поиск сразу по многим источникам
1 2%	это только дополнение к использованию печатных («бумажных») источников информации
0%	не знаю, я еще ни разу не нашел(ла) в базах данных ничего интересного для себя
1 2%	свой вариант часто единственная возможность ознакомиться с работой
КАКИЕ ИЗ ЭТИХ КОММЕРЧЕСКИХ БАЗ ДАННЫХ ВЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ В НАШЕМ ЗАЛЕ?	
<i>(отметьте любое кол-во вариантов)</i>	
10%	РУБРИКОН
14%	Консультант Плюс
84%	Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки
2%	EBSCO. Academic Search Premier
28%	Журналы по общественным и гуманитарным наукам (East View Publications)
6%	Центральные газеты России (East View Publications).
0%	Региональные газеты России (East View Publications)
8%	Журналы издательства Оксфордского университета
8%	Научная электронная библиотека E-library
4%	Университетская информационная система РОССИЯ.
6%	Ничего из перечисленного

ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ЭЛЕКТРОННЫМИ БАЗАМИ ДАННЫХ В ДРУГИХ БИБЛИОТЕКАХ?	
22%	да.
78%	нет
НЕОБХОДИМО ЛИ ЗНАЧИТЕЛЬНО УВЕЛИЧИТЬ ПОДПИСКУ НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ПОЛНОТЕКСТОВЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
40%	да, по самым разным отраслям знаний
18%	да, мне не хватает в вашем зале информации по следующим отраслям знаний: юриспруденция, психология, искусство, хореография, физ. геогр., расширить ЭБД
20%	да, побольше баз данных на русском языке
10%	да, побольше баз данных на иностранных языках
4%	нет, достаточно того, что есть сейчас
10%	нет, мне хватает использования Электронной библиотеки диссертаций РГБ
0%	нет, достаточно двух-трех больших универсальных баз данных
ИСПОЛЬЗОВАЛИ ЛИ ВЫ ЭЛЕКТРОННЫЕ НОСИТЕЛИ (CD, DVD, VHS) В НАШЕМ ЗАЛЕ?	
62%	да, и нашел(ла) полезную информацию
8%	да, и не нашел(ла) полезной информации
0%	нет, на электронных носителях не может быть достоверной информации, я доверяю только печатным («бумажным») источникам
10%	нет, меня совсем не интересует подобная информация, я пользуюсь только печатными («бумажными») источниками
38%	нет, а что, можно воспользоваться?
НЕОБХОДИМО ЛИ ЗНАЧИТЕЛЬНО РАСШИРИТЬ ФОНД CD, DVD, VHS?	
46%	да
0%	нет
56%	не знаю, на усмотрение библиотеки
ЧТО НЕОБХОДИМО ИЗМЕНИТЬ, УЛУЧШИТЬ В РАБОТЕ МЕДИА-ЗАЛА?	
8%	больше компьютеров
24%	доступная стоимость услуг
6%	другое помещение
56%	меня все устраивает, спасибо
6%	свой вариант: побольше материалов на CD, DVD, VHS, использование своего ноутбука и сканера, баланс всех пунктов

Здесь мы могли наблюдать совершенно другую аудиторию отвечающих: 32% – студенты, 48% – аспиранты, 20% – преподаватели. Хотя, должны отметить, что последняя цифра, в основном сложилась из числа временных читателей нашей библиотеки, которые приходят к нам, во многом, именно для работы в Медиа-зале, из других организаций, часто иногородние. Как мы замечали и раньше, преподаватели предпочитают работать с научными ресурсами, находясь в командировке. С другой стороны, большинство перечисленных баз данных (кроме Электронной библиотеки диссертаций и «КонсультантПлюс») предоставляется на всей территории Герценовской университетской сети, а, значит, наши преподаватели имеют возможность работать с указанными ресурсами, не приходя в библиотеку. Но есть и минус, не посещая Медиа-зал, преподаватели не знакомятся с медиафондом библиотеки и, соответственно, не рекомендуют его студентам. Но, 62% ответивших сообщили о том, что успешно использовали электронные носители в нашем зале. И это отрадный факт, поскольку в момент открытия зала обращение к CD, DVD и VHS было чрезвычайно низким. Сегодняшний процент мы связываем со значительным расширением и разнообразием медиафонда.

Как мы и предполагали, большинство пользователей зала обращается к ресурсам Электронной библиотеки диссертаций, а 10% – только к этому ресурсу. Порадовало то, что никто из читателей

не отметил пункт «нет, на электронных носителях не может быть достоверной информации, я доверяю только печатным («бумажным») источникам».

Больше половины пользователей (56%) все устраивает в работе зала. Но, мы не успокаиваемся на этом. Уже сейчас идет ремонт помещений бывшего книгохранилища библиотеки, где откроется новый Медиа-зал, просторнее и с большим количеством рабочих мест пользователей.

Что же думают о современных сервисах библиотеки те, кто пришел в традиционные читальные залы листать страницы «бумажных» изданий?

Результаты анкетирования пользователей читальных залов

ЕСЛИ КНИГА, ЖУРНАЛ, ГАЗЕТА, НЕОБХОДИМЫЕ ВАМ В ДАННЫЙ МОМЕНТ, ВЫДАНЫ ДРУГОМУ ЧИТАТЕЛЮ, НО ЕСТЬ ИХ ЭЛЕКТРОННЫЙ ВАРИАНТ В МЕДИА-ЗАЛЕ, ВОСПОЛЬЗУЕТЕСЬ ЛИ ВЫ ИМ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
26,55%	да, это очень удобно и экономит время
15,04%	да, мне все равно, читать «бумажную» или электронную версию
22,12%	да, но только в случае острой необходимости данной информации в кратчайшее время
11,5%	нет, я подожду, пока сдадут «бумажное» издание (пойду в другую библиотеку), потому что не очень уверенно пользуюсь компьютером
4,425%	нет, я подожду, пока сдадут «бумажное» издание (пойду в другую библиотеку), потому что не доверяю электронной версии, даже если это полная копия печатного издания
21,24%	нет, поскольку я не знаю о такой возможности
0,885%	свой вариант
НЕОБХОДИМО ЛИ АКТИВНОЕ СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ КОПИЙ (ОЦИФРОВКА) ПЕЧАТНОГО («БУМАЖНОГО») ФОНДА БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАРАЛЛЕЛЬНО ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ВЕРСИЙ?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
50,44%	да, это расширит мои возможности в доступе к информации
6,195%	да, поскольку мне удобнее пользоваться электронными версиями
26,55%	да, это поможет сохранению печатного («бумажного») фонда
4,425%	нет, поскольку могут быть нарушены нормы авторского права
0,885%	нет, библиотека не должна этим заниматься, электронные версии должны предоставляться в коммерческих (некоммерческих) электронных базах данных
10,62%	не знаю, мне все равно
1,77%	свой вариант: архивнеобходимо, удобнее пользоваться печатной литературой
ХОТЕЛИ БЫ РАБОТАТЬ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ВЕРСИЯМИ ПУБЛИКАЦИЙ ВАШИХ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ (НАУЧНЫХ РУКОВОДИТЕЛЕЙ)?	
<i>(отметьте только один вариант, приоритетный для Вас)</i>	
55,75%	да, и обязательно с доступом через Интернет
22,12%	да, можно без доступа через Интернет, а только на территории библиотеки
7,965%	нет, потому что я не очень уверенно пользуюсь компьютером
10,62%	нет, меня устраивает чтение только печатных («бумажных») вариантов
0%	нет, я не доверяю электронным публикациям
2,655%	нет, поскольку я знаю, что преподаватель (некоторые/многие из преподавателей) категорически против электронных публикаций
0,885%	свой вариант: нет, предпочитаю печатные

Из не включенных в эти тезисы результатов, отметим, что, 13% ответивших читателей часто посещают Интернет-зал, а 32% – изредка. 37% участников опроса считают, что есть другие способы доступа в Интернет, а в библиотеку они приходят только за «бумажной» информацией. 32% пользователей читальных залов не знают о существовании на территории библиотеки Медиа-зала,

31% ответивших думают, что не смогут работать в Медиа-зале в силу неуверенного владения компьютером.

Как мы видим выше, половина ответивших пользователей «бумажного» фонда считает, что этот фонд необходимо оцифровывать (отрадно, что 26% считают это необходимым не для собственного удобства, а в целях сохранения фонда библиотеки), более половины отвечавших хотят работать с публикациями своих преподавателей в электронном виде.

Да, проводить анкетирование – дело хлопотное и не всегда благодарное. Это лишняя работа для сотрудников залов, это трудоемкий процесс обработки результатов. Но, мы должны отметить, что читатели 2006 года гораздо охотнее брались за заполнение анкет, нежели их коллеги еще 2–3 года назад. Общий настрой читателей к нашему опросу был чрезвычайно позитивным.

Представленные нами результаты обработки анкет лишней раз доказывают, что подобное общение с читателями чрезвычайно полезно. Наши пользователи получают возможность высказать свое мнение, они видят, что их взгляд на работу библиотеки специалистов библиотеки интересует. Библиотека получает возможность корректировать свою деятельность не только на основе постулатов библиотечного дела или на примере работы других библиотек, но и опираясь на интересы своих пользователей.