

ПРАКТИКА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ РЕСУРСАМИ В РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Светлана Мамаева

старший научный сотрудник Российской национальной библиотеки

В ноябре 2007г. сектором социологии Российской национальной библиотеки проведено четвертое по счету исследование в рамках мониторинга читательской удовлетворенности обслуживанием в РНБ. Было роздано полторы тысячи анкет, собрано около тысячи. Пригодными к обработке признаны 915. Опрос проводился на трех основных площадках обслуживания РНБ: в зданиях на площади Островского, на Набережной Фонтанки, на Московском проспекте у метро Парк победы. Анкету предлагалось заполнить каждому, посетившему библиотеку в день опроса.

Единство методического инструментария на каждом последующем витке мониторинга позволяет проводить сравнение вновь полученных результатов с результатами предшествующих опросов и отслеживать динамику процесса обслуживания по множеству показателей.

Результаты исследования в виде отчета предоставляются в распоряжение администрации библиотеки и являются одним из факторов принятия управленческих решений в отношении комплектования фондов библиотеки, совершенствования информационно-поискового аппарата, организации обслуживания и т.п.

Система мониторинга читательской удовлетворенности обслуживанием в Российской национальной библиотеке включает блок вопросов, касающихся проблем использования электронных ресурсов.

Информационные технологии решительно вторгаются в нашу повседневность, меняя наши привычки, стереотипы поведения, сам образ жизни. Все больший объем информации, необходимый нам для самых различных целей, мы получаем в электронной форме. И в библиотеке электронные ресурсы уже не экзотика, а обыденность.

Предоставление цифровых документов — неотъемлемое и активно развивающееся направление библиотечного обслуживания, традиции, нормы, принципы которого складываются именно сегодня. Именно с электронными ресурсами связаны наиболее оптимистические перспективы будущего библиотек.

В российских библиотеках, и, конечно же, в Российской национальной библиотеке, активно внедряются прогрессивные технологии производства и распространения информации, позволяющие оперативно обеспечивать ею пользователей в том объеме и формате, которые соответствуют их потребностям. Общеизвестно, что в наше время наиболее эффективно информационно-библиотечное обслуживание достигается путём создания комплексных библиотек, объединяющих коллекции традиционных и электронных документов и представляющие собой систему, реализующую комбинированный подход к сборанию, хранению и предоставлению разнообразной информации. Библиотека постепенно превращается в информационный центр электронных ресурсов, сохраняя функции обычной библиотеки по обслуживанию пользователей печатными документами.

Организованная деятельность по созданию и учету электронных ресурсов ведется в библиотеках с 1996г., после принятия федерального закона «Об обязательном экземпляре документов», в котором впервые сформулированы требования по доставке обязательного экземпляра электронных изданий. Позже законодательная база была дополнена: в 2001г. в закон были внесены дополнения. Согласно этому законодательному акту, понятие «информационные ресурсы» подразумевает отдельные

документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах)

Электронные ресурсы, предоставляемые в пользование в стенах РНБ, можно разделить на три большие группы:

- собственные ресурсы РНБ, создаваемые усилиями сотрудников библиотеки (Электронный каталог РНБ, электронная библиотека и т.д.);
- ресурсы на электронных носителях, приобретаемые в фонд РНБ (базы данных на CD-ROM);
- ресурсы, доступные on-line.
- В свою очередь, ресурсы, доступные on-line, можно разделить на:
 - все бесплатные ресурсы сети Интернет;
 - базы данных, к которым РНБ имеет временный доступ on-line по подписке.

Востребованность различных видов электронных ресурсов в РНБ

Важность для респондентов электронных источников информации неуклонно возрастает, о чем свидетельствуют данные, приведенные в следующей таблице:

Таблица:
Какие источники информации в РНБ для Вас особенно важны?

	2001 г. (%)	2004 г. (%)	2006 г. (%)	2007 г. (%)
Выставки новых поступлений	8,0	6,3	6,5	-
Алфавитный каталог	20,0	17,0	16,7	16,3
Систематический каталог	17,2	14,4	13,5	12,8
Предметный каталог	11,2	9,1	9,5	9,7
Электронный каталог	3,8	13,7	15,8	17,8
Картотеки тематические	4,5	4,2	4,0	4,2
Картотека новых поступлений	4,8	4,0	3,3	1,6
Тематические выставки	1,7	2,2	2,1	2,4
Издания национальной библиографии (летописи книг, статей)	,7	1,2	1,5	1,5
Реферативные журналы	3,8	3,7	3,6	3,3
Тематические и персональные указатели	2,3	2,1	1,8	2,3
Справочники	5,8	5,1	4,9	4,5
Библиографические ссылки в литературе	5,5	4,4	3,7	3,7
Библиографы отраслевых залов	3,5	3,1	2,9	4,5
Коллеги	1,7	1,3	1,2	1,4
Интернет (Интернет-классы в ред. 2007г.)	2,1	3,9	3,7	3,5
Электронные базы данных	2,8	4,1	5,1	6,7
Другое	,6	0,1	,3	,2
Всего:	100,0%	100%	100,0%	100,0%

Значимость электронного каталога в 2007г. впервые превзошла значимость алфавитного каталога, существенно (на 5%) превысила значимость систематического каталога, и намного превосходит все другие перечисленные источники информации. Важность электронных баз данных также возрастает с каждым годом: с 2,8% ответов в 2001г. до 6,7% в 2007г. Уровень значимости доступа в Интернет среди других источников информации в РНБ зафиксирован в 2007г. на метке 3,2%, что чуть ниже, чем в 2006г. и в 2005г. (зафиксированный максимум). Можно предположить, что сам по себе Интернет становится все доступнее — и дома, и по месту работы, и по месту учебы. Для многих респондентов нет необходимости приходить в РНБ только ради Интернета. Кроме того, не-

сомненно, сказывается на востребованности Интернета в РНБ его стоимость. В ответах на открытые вопросы читатели многократно обращают наше внимание на дороговизну платы за Интернет наряду с завышенной, с их точки зрения, ценой на ряд других услуг РНБ.

65,1% от числа всех ответивших в 2007г. на данный вопрос Анкеты выбрали (среди прочего) Электронный каталог (559 чел. из 915 принявших участие в опросе), 12,9% — Интернет (конкретнее — Интернет-классы) (это 111 человек), 24,4% (210 чел.) — Электронные базы данных.

В 2006г. электронный каталог как наиболее важный источник информации отметили 55,9% респондентов, Интернет — 13,1%, электронные базы данных — 17,9%.

Популярность и востребованность Электронных баз данных растет особенно быстро, в то время как Интернет-классы привлекают несколько меньшее количество «пользователей».

На вопрос «**Какова примерно доля электронных ресурсов в общем объеме используемых Вами информационных ресурсов в РНБ (в процентах)**» ответили только 36,8% всех опрошенных. 29,1% от всех ответивших на данный вопрос определили свою долю электронных ресурсов как одну десятую. Для 14,5% эта доля составляет 20%, для 14,8% — 30%. Вообще же, безусловно, такую долю сложно указать с высокой степенью точности. 11,0% считают, что доля электронных ресурсов составляет половину всех используемых ими в РНБ электронных ресурсов. 1,5% выбрали ответ «100%», надо полагать, что они приходят в РНБ исключительно ради материалов в цифровом формате. 5% ответивших отметили, что эта доля равна нулю.

Ответы на вопрос: «**Какими электронными источниками получения информации Вы пользуетесь?**» распределились следующим образом:

	2006 г. % от ответов	2007 г. % от ответов	2006г. % от от- ветивших	2007г. % от от- ветивших
Интернет	41,9	45,12	75,6	81,4
Электронные базы данных на CD-ROM	7,5	6,6	13,5	11,9
Базы данных	10,0	10,98	18,0	19,8
Электронный каталог	37,5	36,76	67,7	66,3
Электронная доставка документов	2,5	-	4,5	-
Другими	,6	,5	1,1	1,0%
Всего	100,0	100,0	180,4	180,4%

38,5% принявших участие в опросе в 2006г. и 45,8% в 2007г. ответили на вопрос. Респондент мог выбрать несколько вариантов ответа.

Пропорция распределения ответов осталась в общих чертах прежней. Можно отметить лишь едва заметное увеличение доли Интернета и Электронных баз данных, и снижение доли Электронного каталога и баз данных на CD-ROM.

Поскольку в формулировке вопроса отсутствовало указание на РНБ, логично предположить, что 81,4%, ответивших на это вопрос, пользуются Интернетом вообще, а не Интернетом в стенах РНБ. Данное утверждение справедливо и в отношении Электронных баз данных.

Обращения к Электронному каталогу пришедшему в РНБ избежать все сложнее. Электронный каталог становится основным источником информации о новой литературе. Особенно радует читателей, о чем мы узнаем из ответов на открытые вопросы, возможность осуществления поиска в Электронном каталоге РНБ через Интернет, со своего домашнего или рабочего компьютера.

Из вышеприведенной таблицы следует, что 19,8% ответивших пользуются базами данных on-line, еще 11,9% — базами данных на CD-ROM. В сумме — 31,7%

от ответивших, или 14,54% от опрошенных. Для сравнения: в 2006г. 18% ответивших пользовались базами данных on-line, еще 13,5% — базами данных на CD-ROM. В сумме — 31,5% от ответивших, или 12,1% от опрошенных.

Как видим, сумма ответов выросла совсем незначительно, но за счет того, что уменьшение количества обращений к базам данных на дисках полностью компенсировалось ростом обращений к базам данных через Интернет. Доля пользующихся базами данных от числа опрошенных выросла почти на 3%.

2006 г.: Из тех, кто пользуется электронными ресурсами, 43,5% отметили один вид перечисленных ресурсов, 38,2% — два вида, 13,2% — три, 3,7% — четыре, 1,1% — все пять.

2007 г.: 46,3% пользуются одним видом электронных ресурсов, 36,8% — двумя, 16,7% — тремя, 3,1% — четырьмя, 1,2% — пятью (т.е. и другими).

Все более важную роль в деятельности библиотек играют удаленные сетевые ресурсы.

Электронная продукция современных издательств стремительно развивается, наращивая объемы и становясь все более разнообразной. Основным способом доведения ее до пользователя становится доступ удаленных пользователей. Удаленные сетевые ресурсы — те ресурсы, которые размещены в Интернете и на серверах, не принадлежащих данной библиотеке.

Доступ в Интернет РНБ предоставляет в Интернет-классах на платной основе. А вот базами данных, доступ к которым РНБ приобретает на различных условиях за деньги, читатели могут пользоваться бесплатно.

Выходя в сеть Интернет дома, на работе, в Интернет-кафе и т.д. любой человек, конечно же, может самостоятельно запрашивать материалы этих баз данных, но за каждый документ он должен будет заплатить. Обращаясь к этим базам в РНБ, читатель платит только за пользование Интернетом, а материалы баз в неограниченном количестве может скачивать на CD-ROM либо отправлять на свой электронный адрес.

Формирование этого сегмента электронных ресурсов чрезвычайно затратно для РНБ, поэтому необходим особо взвешенный и аргументированный подход к выбору баз данных. Их перечень ежегодно пополняется и корректируется.

Наполнение электронных баз данных по преимуществу составляют электронные версии изданий крупных зарубежных и отечественных издательств. Причем по преимуществу речь идет о периодических изданиях.

Уже с середины 1990-х г. большинство мировых издательств для расширения своего бизнеса встали перед необходимостью рассматривать электронную информацию как перспективный быстрорастущий рынок, в связи с чем большинство крупных научных издательств перешло к электронным версиям своих изданий.

РНБ на правах члена консорциума библиотек имеет право на льготные условия при подписке на печатные издания целого ряда зарубежных издательств.

На основе данных мониторинга 2006 г. мы располагаем данными о том, что 13,5% опрошенных пользуются базами данных, доступ к которым предоставляет РНБ. Планируют воспользоваться в дальнейшем еще 12,3%. Перечень баз данных включал на тот момент 19 наименований.

В 2007 г. установлено, что БД в РНБ пользуются 19,6% от всех респондентов. Баз стало 20. В расчете от числа «пользователей» (419) пользуются БД 42,7%. Получено ответов — 408. Это 227,9% к числу ответивших. В среднем каждый пользуется 2,28 БД. Планируют пользоваться — 378 выборов (ответов) — 258,9% к числу ответивших. Это — потенциал увеличения аудитории «пользователей» БД.

Вопрос: Какими базами данных Вы пользуетесь или планируете пользоваться в РНБ (можно отметить несколько вариантов).

Ответы распределились следующим образом (в порядке убывания):

	Пользуюсь сейчас		Планирую пользоваться	
	% от ответов	% от ответивших	% от ответов	% от ответивших
База данных авторефератов диссертаций	26,5	60,3	16,9	43,8
Электронная библиотека диссертаций	22,5	51,4	20,9	54,1
Рубрикон	7,6	17,3	4,8	12,3
ВИНИТИ	7,4	16,8	1,9	4,8
Журналы ИНИОН РАН	5,4	12,3	3,7	9,6
Oxford journals	5,1	11,7	9,5	24,7
e Library	4,4	10,1	8,2	21,2
Cambridge journals online	3,4	7,8	9,3	24,0
EBSCO	2,9	6,7	3,2	8,2
АРБИКОН	2,5	5,6	1,6	4,1
Elsevier	2,2	5,0	2,4	6,2
Springer	2,2	5,0	3,2	8,2
American Chemical Society Publications	1,7	3,9	2,9	7,5
УИС РОССИИ	1,5	3,4	1,3	3,4
Karger	1,2	2,8	1,6	4,1
Nature Publishing Group (NPG)	1,0	2,2	1,9	4,8
Интегрум Техно	1,0	2,2	1,9	4,8
DIALOG OnDise Ei Compendex, Site Enhance	,7	1,7	1,3	3,4
Emerald (MCB University Press)	,5	1,1	1,9	4,8
LISA	,2	,6	1,9	4,8
Всего:	100,0%	227,9%	100,0%	258,9%

Лидирует в рейтинге популярности НОВАЯ База данных авторефератов диссертаций, на 2-м месте — Электронная библиотека диссертаций; на 3 место вышел Рубрикон, затем следуют ВИНИТИ, ИНИОН. И только вслед за ними — Oxford journals, e Library, Cambridge journals online.

В 2006г. ситуация была несколько иная: на 1 месте была Электронная библиотека диссертаций, на 2-м — e Library, далее — Журналы ИНИОН РАН, ВИНИТИ, Oxford journals. Рубрикон в число лидеров рейтинга не попал.

Наименее востребованы «пользователями», по данным опроса в 2007г. Интегрум Техно, DIALOG OnDise Ei Compendex, Site Enhance, Emerald (MCB University Press), LISA.

В 2006г. были те же самые персонажи, только в другом порядке — базы LISA, Emerald, Интегрум Техно, на последнем месте — DIALOG OnDise.

Аутсайдерские позиции в рейтингах такого ресурса как Интегрум техно удивляют наших коллег из Информационно-библиографического отдела. Они считают этот ресурс одним из наиболее активно используемых. Он содержит полные тексты многих отечественных технических и естественнонаучных журналов, в том числе научно-популярных. К этому ресурсу охотно и часто обращаются в Интернет-классах, по свидетельству сотрудников ИБО. Почему он неизменно оказывается в конце рейтинга при опросе — требует отдельного изучения.

Таблица (% от ответивших):

	Совсем не доверяю		Слабо доверяю		Доверяю в высокой степени		Полностью доверяю					
	2004 г.	2006 г.	2004 г.	2006 г.	2004 г.	2006 г.	2004 г.	2006 г.				
Публикации специалистов	4,0	1,3	3,3	11,7	13,4	10,8	58,7	61,0	58,0	25,6	24,2	27,5
Друзья, знакомые, коллеги	2,4	2,6	1,6	17,6	24,5	22,8	62,9	54,5	59,4	17,1	18,5	15,7
Сотрудники РНБ	2,2	2,7	2,5	11,2	11,8	10,0	59,8	58,4	56,3	26,8	27,1	31,2
Сотрудники другой библиотеки	17,2	9,6	13,0	46,2	45,2	31,0	28,0	34,8	46,7	8,6	10,4	9,2
Другое	--	42,9	46,7	33,3	7,1	26,7	11,1	7,1	6,7	55,6	42,9	20,0

Интенсивность использования БД возросла. В 2006г. было получено ответов по столбцу «пользуюсь» на 82% больше числа ответивших, по столбцу «планирую пользоваться» — на 102,6% больше, то в 2007г. по столбцу «пользуюсь» больше на 127%, а по столбцу «планирую пользоваться» — больше на 158,9%. Следовательно, каждый «пользователь» стал обращаться к большему количеству баз данных, освоил и активно использует новые электронные ресурсы.

Удовлетворенность обслуживанием электронными ресурсами в РНБ

Для того, чтобы оценить степень соответствия качества обслуживания электронными ресурсами в РНБ ожиданиям «пользователей», обратимся к ответам на вопрос о том, что им больше всего нравится в РНБ.

В перечне вариантов ответов на вопрос «В РНБ Вас привлекает...» перечислено 18 характеристик обслуживания. 4 позиции относятся к обслуживанию электронными ресурсами (респондент мог выбрать несколько вариантов ответа):

	2004 г. (%)	2006 г. (%)	2007 г. (%)
Наличие Интернет-класса	3,4	2,5	2,5
Наличие компьютерных баз данных	4,4	5,0	4,3
Наличие электронного каталога	7,2	8,1	7,8
Доступ к электронным ресурсам РНБ	3,0	3,0	3,1
Всего:	18%	18,6%	17,7%

В совокупности эти 4 позиции в 2004г. набрали 18% ответов, в 2006г. — 18,6%, в 2007г. — только 17,7% (за 100% принято общее количество полученных на данный вопрос ответов). Таким образом, почти пятая часть всех ответов касается привлекательности именно тех аспектов обслуживания, которые связаны с электронными ресурсами.

Если же за 100% взять количество ответивших на этот вопрос, то по данным за 2007г. мы обнаружим, что 13,9% респондентов привлекает в РНБ наличие Интернет-класса, 23,6% — наличие компьютерных баз данных, 43,0% — наличие электронного каталога, 17,1% — доступ к электронным ресурсам РНБ.

Таким образом, суммируя эти проценты, получаем 91,0% в 2006г. и 97,6% в 2007г. Следовательно, уменьшение доли электронных ресурсов среди привлекательных видов обслуживания в расчете от количества ответов указывает на то, что в 2007г. каждым респондентом выбрано большее количество вариантов ответа. Но доля респондентов, для которых наиболее привлекательным в РНБ является наличие электронных ресурсов, ощутимо выросла по сравнению с 2006г. (на 6,7%).

Эффективность информационного поиска часто зависит не только от компетентности самого «пользователя», но и от профессионализма сотрудников библиотеки, оказывающих ему консультационную помощь и поддержку.

Вопрос: «При выборе электронных ресурсов, в какой степени Вы доверяете рекомендациям следующих источников?».

В моменты сомнений и колебаний при выборе электронных ресурсов, читатели РНБ традиционно оказывают большое доверие сотрудникам РНБ. Сотрудники РНБ приравниваются ими к ведущим экспертам:

По данным 2007 г.: 85,5% опрошенных «доверяют в высокой степени» и «полностью доверяют» при выборе электронных ресурсов публикациям специалистов, 75,1% коллегам, 87,5% — сотрудникам РНБ.

По данным 2006г.: 85,2% опрошенных «доверяют в высокой степени» и «полностью доверяют» при выборе электронных ресурсов публикациям специалистов, 80% — коллегам, 85,5% — сотрудникам РНБ.

По данным 2004г.: 84,3% — публикациям специалистов, 73% — коллегам, 86,6% — сотрудникам РНБ.

Сотрудникам РНБ стали доверять больше, и значительно больше стали доверять им полностью.

В следующем вопросе респондентам предлагалось оценить по семибальной шкале свое согласие либо несогласие с рядом предложенных тезисов (1 — полностью не согласен, 7 — полностью согласен). Часть этих тезисов касается уровня пользовательской компетентности респондентов.

Другая часть характеризует их отношение к электронным ресурсам вообще.

		2004 г. Среднее значение	2006 г. Среднее значение	2007 г. Среднее значение
Пользоваться электронными ресурсами в РНБ удобно и практично	1	4,83	4,58	4,9493
Я предпочитаю пользоваться традиционными ресурсами	2	4,54	4,21	4,3293
В электронных полнотекстовых ресурсах всегда есть нужная мне информация	3	3,63	3,42	3,7176
Полнотекстовые БД периодических изданий не всегда включают разыскиваемые мною статьи	4		4,70	4,7257
Вероятность найти необходимую литературу выше в традиционных источниках, чем в электронных	5	4,13	4,39	4,4938
При работе с электронными ресурсами мне часто нужна консультация библиографа	6	3,31	3,40	3,4375

Чем выше среднее значение, тем выше степень согласия с данным утверждением в целом по выборке.

Приведем более подробную статистику за 2007 г.:

	N		Среднее	Медиана	Мода
	Валид-ные	Пропу-щенные			
Пользоваться электронными ресурсами в РНБ удобно и практично	335	580	4,9493	5,0000	7,00
Я предпочитаю пользоваться традиционными ресурсами	334	581	4,3293	4,0000	4,00
В электронных полнотекстовых ресурсах всегда есть нужная мне информация	301	614	3,7176	4,0000	4,00
Полнотекстовые БД периодических изданий не всегда включают разыскиваемые мною статьи	288	627	4,7257	5,0000	4,00

	N		Среднее	Медиана	Мода
	Валид-ные	Пропу-щенные			
Вероятность найти необходимую литературу выше в традиционных источниках, чем в электронных	322	593	4,4938	4,0000	4,00
При работе с электронными ресурсами мне часто нужна консультация библиографа	320	595	3,4375	3,0000	1,00

В столбце «валидные» приведено количество полученных ответов на данный вопрос, в столбце «пропущенные», соответственно, количество респондентов, не ответивших на данный вопрос.

Меньше всего оказалось желающих оценивать тезис «Полнотекстовые БД периодических изданий не всегда включают разыскиваемые мною статьи».

Большинство респондентов разделяет мнение о том, что «Пользоваться электронными ресурсами в РНБ практично и удобно». По данным за 2007г. наиболее часто встречающееся значение (мода) — 7, среднее значение — 4,9. Только 3,9% от ответивших на данный вопрос, полностью не согласны с данным утверждением.

Но при этом тезис «Я предпочитаю пользоваться традиционными ресурсами» в той или иной мере также разделяется большинством опрошенных, включая тех, которые хорошо ориентируются в электронных ресурсах и умеют с ними работать. Среднее значение — 4,33. Наиболее часто встречающееся значение — 4 (18,9% от ответивших). Но при этом 18,0% выбрали ответ «7» — полностью согласен. Иначе говоря, почти пятая часть респондентов отдают абсолютное предпочтение традиционным источникам информации. В то же время 9,0% совершенно с тезисом не согласны (они выбрали ответ «1»).

Следующий тезис «В электронных полнотекстовых ресурсах всегда есть нужная мне информация». При среднем значении 3,71 балла совершенно согласных с тезисом всего 6,0%, а совершенно не согласных 12,3%.

Следует отметить, что в 2006г. ситуация была совершенно аналогична.

Мнение «Полнотекстовые БД периодических изданий не всегда включают разыскиваемые мною статьи» абсолютно разделяют 19,1% респондентов. Мода равна 4 (в 2006г. была 7). Ответ «4» выбрали 21,5% респондентов, ответ «5» — немного меньше — 20,5%. Медиана равна 5, т.е. количество оценок меньше 5 равно количеству оценок равных и больше 5. Оценка «6» опять в «провале», может быть это объясняется какими-то психологическими мотивами — неприязнью к числу «6»?

Интересно, что абсолютно согласных с этим тезисом стало меньше и это статистически значимое уменьшение.

Возможно, либо «пользователи» стали более компетентными, пользуются несколькими базами и то, что отсутствует в одной, находят в другой; либо усовершенствовались сами базы данных, улучшилось их наполнение.

Всего 3,1% (в 2006г. было 7,5%) с данным утверждением совсем не согласны. Это может говорить как об усложнении читательских запросов, так и о притоке новичков.

Тезис для проверки — «Вероятность найти необходимую литературу выше в традиционных источниках, чем в электронных» полностью разделяют 19,6% респондентов (в 2006г. — 20,1%), полностью не разделяют 8,3% (в 2006г. — 10,3%). Мода — 4 (в 2006г. — 7). Средних оценок больше всего — 21,1% выбрали оценку «4».

Но если исключить из рассмотрения среднюю оценку 4, то оценки 5,6,7 в сумме превосходят оценки 1, 2, 3.

Из всего сказанного можно сделать вывод, что респонденты вполне осознают некоторую ограниченность электронных ресурсов по сравнению с традиционными. Электронные ресурсы рассматриваются ими, скорее, как подспорье, нежели как основной источник, необходимый и достаточный для удовлетворения всех информационных запросов.

Уровень пользовательской компетентности характеризует распределение оценок по тезису «При работе с электронными ресурсами мне часто нужна консультация библиографа». 26,3 (в 2006г. — 24,3%) респондентов утверждают, что им помощь библиографа не нужна (не согласны с тезисом). 14,4% (в 2006г. — 13,5%) крайне нуждаются в такой помощи (выбрали ответ 7). 59,4% (в 2006 г. — 62,2%) ответивших на данный вопрос в какой-то мере нуждаются в обучении и помощи специалистов.

Респондентам предлагалось в свободной форме изложить свои пожелания и предложения по совершенствованию обслуживания в РНБ.

Из 450 пожеланий — 116 касаются усовершенствования обслуживания электронными ресурсами — 25,3%. Таким образом, четвертая часть всех опрошенных перспективы развития обслуживания в РНБ связывает именно с электронными ресурсами. Если учесть, что пользуются электронными ресурсами менее половины читателей РНБ, то получается, что более половины из них высказали свои пожелания относительно улучшения обслуживания именно этим видом информационных ресурсов.

Все пожелания и предложения могут быть сгруппированы по следующему проблемно-тематическим блокам и выражены в форме императива:

- создать единый электронный каталог;
- устранить пропуски в электронном каталоге;
- усовершенствовать поисковые возможности электронного каталога (например, ввести поиск по ключевым словам);
- -создать возможность электронного поиска журнальных и газетных статей;
- перевести микрофильмы в цифровой формат;
- расширить ассортимент доступных в РНБ документов в цифровом формате;
- оцифровать фонды РНБ;
- консультировать при обращении к электронным ресурсам; обучение; помощь;
- улучшить информирование об электронных ресурсах РНБ;
- создать возможность доступа к электронным ресурсам РНБ через wi-fi; (вариант — бесплатная wi-fi территория в РНБ);
- разрешить вносить ноутбуки в сумке (пакете);
- предоставить возможность аренды компьютеров для работы в библиотеке;
- разрешить видео фотосъемку;
- разрешить пользоваться своими электронными носителями (включая флэш);
- увеличить количество компьютеров;
- обновить компьютеры;
- дать возможность заказывать и продлевать книги через Интернет;
- предоставить возможность пользоваться электронными ресурсами путем авторизации на сайте РНБ.

Руководство библиотеки, определяя основные направления ее развития, не может не учитывать потребности своей читательской аудитории. РНБ за несколько лет совершила значительный рывок в плане расширения объема электронных ресурсов, к которым можно получить доступ в РНБ. Но данный сегмент библиотечного обслуживания требует все большего внимания и все более значительных финансовых вложений, чтобы соответствовать требованиям времени.

Аудитория пользователей электронными ресурсами РНБ

Блок вопросов, посвященный обслуживанию электронными ресурсами, безусловно, был адресован исключительно тем, кто ими пользуется в РНБ. Соответственно, возникает закономерный вопрос — какова доля тех, кто обращается к документам в цифровом формате в читательской аудитории РНБ?

Прежде всего, следует констатировать очевидный факт — в структуре читательской аудитории заняла свое прочное место новая категория — «пользователи электронных ресурсов». Поскольку альтернативу «пользователям» составляют посетители РНБ, по разным причинам пользующиеся только печатными документами фондов РНБ, целесообразно сравнить эти две группы по ряду параметров.

На основе ответов на вопрос: «Какими электронными источниками информации Вы пользуетесь?» нами была создана новая дихотомическая переменная. Те, кто выбрал из предложенных видов электронных ресурсов хотя бы один, обозначены нами как «пользователи»; те, кто выбрал ответ — «не пользуюсь» и те, кто не выбрал ни одного из предложенных вариантов (включая «и вариант «не пользуюсь»»), обозначены нами как «читатели». В итоге, читательская аудитория РНБ разделилась на две группы: 45,8% «пользователей» и 54,2% «читателей».

Обнаруживаются ли какие-либо различия между этими двумя условными группами респондентов?

Начнем со сравнения по читательскому стажу в РНБ. Среди «читателей» со стажем менее 1 года 38,9% пользуются электронными ресурсами; среди «читателей» от 1 до 2 лет пользуются 48,7%; со стажем от 2 до 5 лет — фифти-фифти (50% на 50%); со стажем от 5 до 10 лет — 57,1%; со стажем от 10 до 20 лет — 52,6%; со стажем свыше 20 лет 42,3%. Среди «читателей», выбравших в вопросе о читательском стаже вариант ответа «другое», всего 27,8% пользуются электронными ресурсами, а 72,2% нет, что резко контрастирует со всеми предыдущими категориями «читателей». Причина в том, что вариант ответа «другое» выбрали главным образом те, кто либо пришел первый раз, либо является читателем РНБ с незапамятных времен — в течение 30 и более лет. Первые не пользуются электронными ресурсами по понятной причине — они еще не успели ими воспользоваться, как и всеми другими ресурсами библиотеки. Вторые относятся к той возрастной категории, среди представителей которой больше всего как убежденных сторонников и поклонников Книги в ее традиционной форме, имеющих нескрываемое предубеждение по отношению к электронному формату предоставления документов; так и тех, кто испытывает непреодолимую робость перед техническими средствами доступа к информации в электронной форме, кто не умеет работать с компьютером и потому, при всем желании, не может пользоваться электронными ресурсами.

При сравнении «пользователей» и «читателей» по частоте посещения РНБ оказалось, что по сумме ответов «практически каждый день», «несколько раз в неделю» и «как правило, 1 раз в неделю» лидируют «пользователи»: 53,5% против 48,5%.

Одинаковая доля «пользователей» и «читателей» (по 6,4%) посещает РНБ практически каждый день.

Среди тех, кто приходит каждый день, несколько больше «читателей», хотя, как мы видели выше, их процент внутри группы точно такой же, как и внутри группы «пользователей», просто «читателей» численно больше.

Анализируя результаты, приходим к выводу, что «пользователи» предпочитают бывать в РНБ несколько раз в неделю, «читатели» — несколько раз в месяц, т.е. «пользователи» отличаются большей мобильностью и оперативностью своих информационных запросов, что иногда может

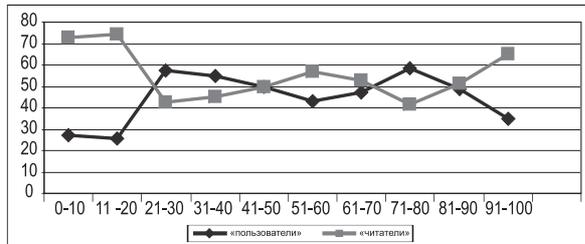
быть причиной некоторой поверхностности этих запросов, в то время как запросы «читателей» отличаются большей академичностью, глубиной и последовательностью.

Есть ли различия в ответах на вопрос «Как Вы оцениваете роль библиотеки как источника информации для достижения своих жизненных целей?». Среди «пользователей» вариант «очень важно» выбрали 52,0% респондентов, а среди «читателей» — 41,9%. И хотя по сумме вариантов «важно» и «очень важно» группы сравнялись, все равно «пользователи» оценивают роль библиотеки выше.

Весьма показательное сравнение значений варианта ответа «совсем не важно»: из всех выбравших данный вариант только 40% «пользователи», а 60% — «читатели».

Респондентам был предложен вопрос: «Каков, примерно, удельный вес информации, получаемой Вами в РНБ, в общем объеме Ваших информационных потребностей, связанных с профессиональной (образовательной) деятельностью?». Удельный вес предлагалось оценить в процентах.

Ниже следующий рисунок наглядно показывает, что среди «пользователей» намного меньше, как тех кто оценивает долю РНБ в общем объеме информационных запросов ниже 20%, так и тех, у кого она больше 90%. Колебания значений вниз и вверх от 50% по прочим позициям у «пользователей» и «читателей» имеют одинаковую амплитуду и в среднем доля РНБ составляет 50%.



Укрупнив блоки, получаем следующее распределение внутри каждой группы:

Доля РНБ от 0 до 30%: «пользователи» — 19,2%; «читатели» — 24,6%.

Доля РНБ от 31 до 70%: «пользователи» — 55,5%; «читатели» — 53,6%.

Доля РНБ от 71 до 100%: «пользователи» — 25,4%; «читатели» — 21,8%.

В целом можно подытожить, что «читатели» несколько ниже оценивают роль РНБ в удовлетворении их профессиональных и образовательных информационных запросов, т.к. среди них большее количество респондентов считает, что эта доля менее 30% и меньше — что эта доля более 70%.

Распределение ответов на следующий блок вопросов характеризует различия в том, какими залами и фондами РНБ пользуются те и другие.

В анкете вопрос сформулирован следующим образом: «В подсобных фондах каких отраслевых залов Нового здания Вы заказываете литературу?»

		«пользователи»	«читатели»
социальных и экономических наук	%	50,7	49,3
литературы и искусства	%	46,3	53,7
медицины	%	35,6	64,4
техники	%	50,8	49,2

Не вызывает удивления факт, что «читателей» больше в зале литературы и искусства (из 100% респондентов, заказывающих литературу в этом зале (т.е. приписанных к этому залу в соответствии с основным профилем их информационных запросов), 53,7% составляют «читатели»). Но несколько странно, что они составляют 64,4% всех посетителей зала медицины. Априори считалось, что именно медики, наряду с техниками, лидируют в интенсивности использования электронных ресурсов.

Если взять за 100% столбец, то с еще большим изумлением мы обнаружим, что 62,0% всех «пользователей» принадлежат к залу социальных и экономических наук, а на втором (!) месте — зал литературы и искусства. Медиков же меньше всего. Может быть, это объясняется тем, что общественное и гуманитарное направление являются профильными для РНБ, что здесь сравнительно мало «читателей» медиков и «читателей» техников, и, поэтому, их доля в числе «пользователей» также незначительна.

		«пользователи»	«читатели»
социальных и экономических наук	%	62,0	51,7
литературы и искусства	%	44,7	44,6
медицины	%	6,7	10,4
техники	%	16,2	13,5

Респондентам был также задан вопрос: «Какими еще фондами РНБ Вы пользуетесь?»

% по категории переменной «пользователи»/«читатели»

	«пользователи»	«читатели»
	%	%
Русский книжный фонд	65,8	51,5
Русский журнальный фонд	70,6	58,0
Иностраный книжный фонд	23,6	15,0
Иностраный журнальный фонд	28,4	13,8
ЦСБ	38,5	33,7
Фонд литературы по библиотековедению	8,8	5,3
Картографических материалов	10,1	9,2
Отдел рукописей	15,4	11,7
Газет	32,4	27,7
Эстампов	13,0	9,2
Редкой книги	9,5	9,5
Нот и звукозаписи, фонотека	3,2	4,4
Микроформ, микрофильмов	20,7	10,7
Другое	2,9	4,4

Из анализа данной таблицы следует, что «пользователи» активнее «читателей» посещают самые разные фонды РНБ, поскольку они отметили больше позиций при ответе на данный вопрос. Это косвенным образом свидетельствует о том, что став пользователями они не перестают быть читателями, а, напротив, стараются использовать все возможности получения информации, предоставляемые РНБ. Те, кого мы условно назвали «пользователями», наряду с материалами в цифровом формате, привлекают для своих нужд и материалы на бумажном носителе, и в 2 раза больше просматривают микрофильмов, и справочной литературы в ЦСБ. И «пользователи», и «читатели» особенно активно используют русский журнальный фонд, но при этом «пользователи» опережают на этом поприще «читателей» более чем на 12%. А в использовании русского книжного фонда — на 14,3% (65,8% против 51,5%).

И, что совсем удивительно, «пользователи» чаще обращаются к фондам рукописей, эстампов, газет. Они же намного активнее используют иностранный журнальный фонд. Иначе говоря, успевают все.

Каково распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями работы и услугами в новом здании РНБ?». Совершенно удовлетворенных несколько больше среди «читателей». Совершенно неудовлетворенных численно больше также среди «читателей» (они составляют 63,6% от всех недовольных новым зданием), но это всего лишь 1,5% от всех «читателей». Тогда как среди «пользователей» абсолютно недовольных 1,0%.

Некоторым усилием мысли можно даже вообразить себе этого Читателя — преданного рыцаря КНИГИ преклонных лет, принципиально избегающего каких бы то ни было диковинных достижений новых информационных технологий, прошедшего ни один десяток лет в Ленинском зале Главного здания, а теперь принудительно выселенного в Новое здание РНБ на Московский проспект.

Достаточную информацию для сравнения «пользователей» и «читателей» дают ответы на следующий вопрос: «В РНБ Вас привлекает...» (предполагает возможность выбрать несколько вариантов ответов).

«Пользователей» особенно привлекает работа РБН в выходные дни, доступ к электронным ресурсам, наличие электронного каталога, наличие компьютерных баз данных, наличие Интернет-класса, хороший справочный аппарат, наличие значительного фонда зарубежных изданий, полнота собрания отечественной печатной продукции и специализированных фондов.

«Читателей» в большей степени привлекают приятная атмосфера в библиотеке, квалифицированные и доброжелательные сотрудники, близость РНБ к месту жительства, удобный режим работы библиотеки.

Сопоставляя эти перечни, обнаруживаешь, что для «пользователей», рассматриваемых во всей совокупности, несколько важнее информационная составляющая деятельности РНБ, а для «читателей» культурно-досуговая.

Иначе говоря, подавляющее большинство «пользователей» не рассматривают библиотеку как рекреационное учреждение, они приходят сюда работать, а не отдохнуть.

Однако, не стоит забывать, что это справедливо для среднестатистического «пользователя» и среднестатистического «читателя», это лишь некий общий тренд, собирательный образ, а на самом деле все сугубо индивидуально и вовсе не так прямолинейно.

Можно извлечь дополнительную информацию о сходстве и различии категорий «пользователей» и «читателей», сравнив их ответы на следующий вопрос: **В РНБ Вас не устраивает... (предполагает возможность выбрать несколько вариантов ответов).**

Поскольку нас в рамках темы данной статьи интересует прежде всего удовлетворенность читательской аудитории РНБ обслуживанием электронными ресурсами, то распределение ответов на данный вопрос является для нас малоинформативным: в нем отсутствуют варианты ответов, прямо связанные с электронными ресурсами. Но косвенно цифры могут указать на некоторые причины, побуждающие «читателей» становиться «пользователями». Среди них: отсутствие необходимых отечественных книг, отсутствие зарубежных книг, проблемы с ксерокопированием, сканированием, очереди у пунктов выдачи.

По всем этим пунктам «пользователи» опережают «читателей» в степени недовольства.

С другой стороны, проблемы пользователей электронными ресурсами могли найти отражение при выборе ими таких вариантов ответа, как недостаток помощи со стороны сотрудников, отсутствие возможности обучения и консультирования, плохие условия для работы.

«Пользователей», как и «читателей» особенно возмущает отсутствие нужных книг в подсобных фондах.

На 2-м месте по неблагополучию у «пользователей» ответ «очереди в пунктах выдачи», на 3-м — «плохие условия для работы» и «отсутствие необходимых отечественных книг». У «читателей» на 2-м месте — «трудно разобраться в системе фондов», на третьем — «очереди в пунктах выдачи». Таким образом, мнение «пользователей» и «читателей» в отношении слабых мест библиотечного обслуживания в целом по большому счету совпадает.

Думается, что имеет смысл дополнить перечень ответов на этот вопрос, сформулировав несколько позиций, касающихся обслуживанием электронными ресур-

сами. Это позволит «пользователям» обозначить те проблемы обслуживания, с которыми они уже столкнулись, обратившись к цифровым документам в РНБ, а «читателям» указать те недостатки в организации обслуживания электронными ресурсами в РНБ, которые не позволяют им приобщиться к категории «пользователей».

Следующий вопрос: **Какими видами платных услуг РНБ Вы пользуетесь?** Самой востребованной платной услугой в РНБ является, безусловно, копирование материалов из ее фондов. Конечно же пользуется она наибольшим спросом и у «читателей», и у «пользователей». Но у «пользователей» все-таки несколько меньшим.

«Пользователи» опережают «читателей» по величине значения других видов копирования, по всем видам платных информационно-библиографических услуг.

На основании приведенных данных можно сделать вывод, что «пользователи» и «читатели» заметно различаются по своим информационным потребностям, по тем требованиям, которые они предъявляют к библиотечному обслуживанию в целом.

В следующей таблице приведено сравнительное распределение на вопрос **«Оцените условия работы и услуги, которыми Вы сегодня воспользовались в РНБ»** ответов «читателей» и «пользователей»:

		оцените, пожалуйста, в целом условия работы и услуги			
		отлично	хорошо	удовлетворительно	плохо
«пользователи»	%	29,1	57,0	10,9	3,0
«читатели»	%	25,3	60,4	13,0	1,3

В сумме оценивающих услуги РНБ на 4 и 5 среди «читателей» и «пользователей» почти поровну, также в сумме оценивающих работу РНБ на 3 и 2 среди тех и других почти равное количество, но «пользователи» склонны давать более категоричные оценки — отлично и плохо, «читатели» же в большей мере склонны оценивать ситуацию с обслуживанием несколько сдержаннее: хорошо и удовлетворительно.

Теперь обратимся к поиску социально-профессиональных и социокультурных различий «пользователей» и «читателей».

Соотношение «пользователей» и «читателей» по уровню образования таково: Среди «пользователей» людей с высшим и незаконченным высшим образованием несколько больше, чем среди «читателей». Соответственно, среди «читателей» в 2 раза больше респондентов со средне-специальным и на 5,5% — со средним образованием.

Распределение по наличию либо отсутствию ученой степени:

Среди «пользователей» кандидатов наук почти на 2% больше, а докторов наук наполовину меньше, чем среди «читателей».

Среди тех, кто не имеет степени больше (почти на 10%), «читателей». Среди кандидатов наук несколько больше «пользователей». Среди докторов наук «читателей» больше чуть ли не в 3 раза.

Вопрос: К какой категории читателей Вы могли бы себя отнести? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. В первой таблице процент взят по строке. Т.е. 40% школьников являются «пользователями», а 60% — «читателями».

При рассмотрении таблицы прежде всего привлекает внимание тот факт, что среди студентов только 43,3% относится к категории «пользователей», а 56,7% — к категории «читателей».

Не вызывает сомнений соотношение 60,8% к 39,2% в пользу «пользователей» среди аспирантов, 61,9% к 38,1% — среди научных работников, пишущих докторскую диссертацию.

		«пользователи»	«читатели»
учащийся школы, гимназии	%	40,0	60,0
учащийся колледжа	%	44,4	55,6
студент	%	43,3	56,7
Практик (инженер, юрист, врач), нуждающийся в информации для прак. деят-ти	%	50,5	49,5
Практик (инф. работник), предоставляющий инф-цию заказчику	%	60,0	40,0
аспирант, соискатель	%	60,8	39,2
преподаватель среднего учебного заведения	%	37,5	62,5
преподаватель высшего учебного заведения	%	59,0	41,0
научный работник	%	55,4	44,6
научный работник, работающий над докторской диссертацией	%	61,9	38,1
журналист, литератор	%	46,5	53,5
независимый исследователь	%	51,6	48,4

В то время как научные работники, уже диссертацию написавшие, имеют не столь разительный перевес «пользователей» над «читателями»: 55,4% к 44,6%.

Преподаватели высших учебных заведений существенно больше обращаются к электронным ресурсам, нежели преподаватели средних учебных заведений: 59,0% к 41,0% и 37,5% к 62,5% соответственно. Вообще же, группа преподавателей средних учебных заведений самая малочисленная в структуре группы «пользователей».

% по категории переменной «пользователи»/«читатели»

		«пользо- ватели»	«чита- тели»	По всему массиву
учащийся школы, гимназии	%	1,0	1,3	1,1
учащийся колледжа	%	1,0	1,1	1,0
студент	%	48,4	56,2	50,7
Практик (инженер, юрист, врач), нуждающийся в информации для прак. деят-ти	%	12,7	11,1	11,4
практик(инф. работник), предоставляющий инф-цию заказчику	%	6,7	4,0	5,1
аспирант, соискатель	%	19,7	11,3	14,7
преподаватель среднего учебного заведения	%	1,5	2,2	1,8
преподаватель высшего учебного заведения	%	15,5	9,5	11,9
научный работник	%	15,5	11,1	12,7
научный работник, работающий над докторской диссертацией	%	3,2	1,8	2,4
журналист, литератор	%	5,0	5,1	4,9
независимый исследователь	%	12,2	10,2	10,8

Анализ данной таблицы, в которой дано распределение внутри подгрупп «пользователей» и «читателей», позволяет несколько иначе расставить акценты. Так, несмотря на то, что внутри группы студентов несколько преобладают «читатели», среди группы «пользователей» лидируют студенты со значительным отрывом. Впрочем, они же лидируют по численности и в группе «читателей», поскольку в РНБ их намного больше, чем всех остальных.

Иначе говоря, основная целевая группа потребителей электронных ресурсов в РНБ — все-таки студенчество. А кроме них — аспиранты, соискатели, научные работники.

Все более существенной становится группа практиков, нуждающаяся в информации для успешного осуществления своей практической деятельности. Чего нельзя сказать о другой группе практиков — тех, кто предоставляет информацию заказчику (т.е. собственно информационных работников).

Сопоставима по величине с группой научных сотрудников среди «пользователей» группа независимых исследователей. Правда, представляется, что зачастую один и тот же респондент отмечал обе позиции в анкете: и научный работник (либо аспирант), и независимый исследователь.

Сравнивая жизненные цели «пользователей» и «читателей» прежде всего обнаруживаем, что у «читателей» преобладают некие «другие», непредусмотренные авторами анкеты, цели. Кроме того, они опережают «пользователей» по числу намерений уехать в другую страну.

Более «патриотичные» «пользователи» обнаруживают себя и как более прагматичные. Они ставят целью: защитить диссертацию, сменить предприятие, изменить должность. В общем, они активнее «читателей» занимаются планированием карьеры. Это — реалисты в большинстве своем, а не мечтатели.

В следующей таблице процент взят по столбцу. Сравним группы: «пользователи» опережают «читателей» по следующим позициям: получить дополнительное образование, изменить сферу занятости, сменить предприятие, организацию, учреждение; повысить квалификацию, изменить должность, защитить диссертацию, т.е. почти по всем. В надежде сменить профессию они почти на равных.

	«пользователи» %	«читатели» %
получить дополнительное образование	25,7	22,2
изменить сферу занятости	7,1	4,9
сменить предприятие, организацию, учреждение	9,3	5,4
сменить профессию	3,0	2,7
повысить квалификацию	33,8	27,6
изменить должность	4,0	2,5
защитить диссертацию	29,2	17,3
закончить ВУЗ	48,1	53,9
уехать на работу (учебу) в другую страну	8,1	8,5
другие	4,5	7,2

Если Вы пытаетесь что-то изменить в своей карьере, какие барьеры, по Вашему мнению, этому препятствуют?

Карьере «пользователей», как и карьере «читателей» (в этом они единодушны) препятствует недостаток профессионального опыта и практических навыков работы, что связано со специфической — студенческой — читательской аудиторией РНБ. На втором месте — у всех — отсутствие нужных связей и знакомств. По крайней мере треть респондентов (33,6% по выборке) осознают решающую значимость социального капитала для успешной карьеры. На третьем месте — отсутствие спроса по профилю моей специальности. Но этот вариант выбрало большее количество «пользователей», чем «читателей».

К какой группе по уровню жизни Вы принадлежите?

1 — едва свожу концы с концами, с трудом хватает на питание;

2 — денег хватает только на питание и недорогую одежду, покупки остальных вещей за пределами моих возможностей;

3 — моих доходов хватает только на то, чтобы прилично питаться и одеваться;

4 — мне хватает денег и на хорошую одежду, и на некоторые вещи длительного пользования, однако видео- и аудиотехника мне не по карману;

5 — могу позволить некоторые достаточно дорогие вещи, однако, покупку автомашины или отдых за границей мне не осилить;

6 — могу позволить себе аппаратуру и автомашину, но покупка собственной квартиры или коттеджа для меня проблема;

7 — нет никаких материальных проблем, могу позволить себе все.

18,3% «пользователей» и 20,7% «читателей» находятся, согласно данному распределению, практически «за чертой бедности» (1+2). 66,7% «пользователей» и 68,9% «читателей» могут быть отнесены к среднему классу (3+4+5). 15% «пользователей» и 10,4% «читателей» имеют уровень благосостояния выше среднего (6+7).

Можно подытожить, что в целом группа «пользователей» отличается более высоким уровнем доходов и благосостояния по сравнению с «читателями». Во всех трех последних группах, наиболее благополучных по уровню дохода, «пользователей» оказалось численно больше. И, напротив, в первых четырех группах с низким уровнем достатка преобладают «читатели».

И, наконец, последний параметр сравнения — возраст — один из самых важных факторов, определяющих принадлежность респондента к группе «читателей» либо группе «пользователей». Среди «пользователей» больше всего молодых людей до 30 лет (в сумме 70,1% всех «пользователей»). Среди «читателей» молодежь составляет 64,6%.

Респонденты в возрасте свыше 60 лет составляют существенную долю всей аудитории «читателей» — 16,9%. Но интересно, что респондентов в возрасте свыше 60 лет среди «пользователей» (6,0%) ненамного меньше, чем в возрасте от 50 до 60 лет (6,5%), и даже в возрасте от 41 до 50 лет (7,5%). Это особая группа в читательской аудитории РНБ, требующая к себе повышенного внимания. Думается, что в РНБ должны быть разработаны и реализо-

ваны специальные программы, позволяющие людям этой категории преодолеть психологические барьеры на пути к электронным ресурсам.

Результаты нашего исследования демонстрируют, что между условно выделенными группами читательской аудитории РНБ — «читателями» и «пользователями» — существуют значимые различия: в жизненных целях и стратегиях их достижения, в содержании и форме информационно-поисковых запросов, в навыках и привычках работы с источниками информации, в оценке РНБ, как источника информационных ресурсов и т.д. Для «пользователей» главной является именно информационная функция библиотеки, в то время, как для пользователей зачастую важнее функция РНБ, как культурно-досугового центра.

Несомненное преимущество «пользователей» перед «читателями» в том, что не утрачивая возможности использовать печатные документы, плюс к этому они приобретают возможность использовать для своих учебных, научных, практических и пр. целей электронные документы. «Пользователи», в большинстве своем, решают в библиотеке те же задачи, что и «читатели», только имеют при этом больше возможностей, т.к. помимо печатных документов в их распоряжении неисчерпаемый электронный ресурс.

Не вызывает сомнения факт, что число «пользователей» РНБ будет увеличиваться. Тем не менее, нельзя не считать с объективным существованием группы принципиальных «читателей», для которых в библиотеке важно именно общение с книгой, а не с компьютером.