

С. В. Дригайло

**Мониторинг информационных запросов читателей
отдела газетных фондов Национальной библиотеки Украины им. В. И. Вернадского**

Итоги мониторинга информационных запросов читателей отдела газетных фондов Национальной библиотеки Украины им. В. И. Вернадского, проведённого с целью улучшения обслуживания пользователей на основании их предложений, пожеланий, отзывов.

Ключевые слова: Национальная библиотека Украины им. В. И. Вернадского, библиотечное обслуживание, информационные запросы, читательский спрос, мониторинг, социологические методы, анкетирование.

Высокий рейтинг Национальной библиотеки Украины им. В. И. Вернадского (НБУВ) в библиотечно-информационной сфере обязывает её сотрудников создавать максимально комфортные условия для читателей и обеспечивать им все возможности для эффективного поиска информации и документов. А для этого необходимо систематически и детально анализировать информационные потребности пользователей, изучать динамику и приоритеты читательского спроса [1].

Основные причины обращения читателей в газетный фонд НБУВ: богатство типов и видов газет; отсутствие необходимого издания в фондах других библиотек; возможность заказывать фото- и ксерокопии либо копии на микроносителях и, конечно, оперативное обслуживание. Газетный фонд насчитывает 214 тыс. комплектов и предоставляется в пользование многим организациям и учреждениям.

С изучением читательских запросов связана стратегия комплектования и совершенствование всей библиотечной работы: компьютеризация основных внутрибиблиотечных процессов, кооперация библиотек, использование информации на электронных носителях, интернет-ресурсов.

Изучение качества обслуживания читателей в библиотеке осуществляется с использованием элементов методов социологии. Информационные потребности изучаются с помощью документных, социологических, аналитических методов [2, 3].

В нашем случае использовался социологический метод. Цели исследования, проведённого с помощью анкетирования, – улучшение обслуживания читателей отдела, знакомство с их взглядами относительно совершенствования его работы, внедрения новых библиотечно-информационных услуг.

Было опрошено 135 читателей в возрасте от 17 до 77 лет (54 женщины и 81 мужчина). Среди них: 119 – с полным высшим образованием, 16 – с неполным высшим; 19 кандидатов наук, 2 доктора наук. Участники анкетирования – люди самых разных профессий и специальностей. Каждому предлагалось ответить на 13 вопросов.

На вопрос «Как вы оцениваете работу отдела» 78 респондентов ответили «отлично», 56 – «хорошо» и только один – «удовлетворительно». На вопрос «Удовлетворены ли вы полностью и оперативностью информации, получаемой в отделе», «да» ответили 132 читателя.

Нас особенно интересовали ответы на два вопроса – «Что, по вашему мнению, необходимо сделать для улучшения обслуживания пользователей отдела» и «Какие новые услуги вы хотели бы получить». В ответах содержалось очень много предложений, пожеланий, отзывов, которые касались организационных аспектов и внедрения информационных технологий в

работу отдела, сканирования, ксеро- и фотокопирования, состояния каталогов, справочно-библиографического аппарата, баз данных отдела, газетного фонда и его сохранности, обслуживания читателей.

Среди предложений и пожеланий: продлить работу отдела, перенести выходной на рабочий день недели, установить оборудование для ноутбуков; обеспечить доступ к газетам на веб-сайте библиотеки, предоставлять электронные версии раритетных газет, просмотр газетных подшивок в электронном виде, поиск необходимого материала в онлайн-архиве; максимально оцифровать газетные фонды и сделать их доступными через Интернет; создать возможность заказа копий в электронной и бумажной формах; разрешить сканировать статьи своим минисканером, фотографировать – своим фотоаппаратом; создать электронный каталог; обеспечить возможность входить в Генеральный каталог библиотеки и многое другое.

По газетным фондам высказаны следующие пожелания: иметь в фонде все газеты Украины и стран СНГ; перевести весь спецфонд на электронные носители; перевести весь фонд до 1917 г. в электронную форму и дать доступ к нему на сайте НБУВ.

Мотивами обращения к газетному фонду 60% опрошенных назвали научную работу; 27% – интерес к теме; 16% – самообразование. Среди прочих мотивов (11%) названы: дипломная работа, работа над диссертацией, статьей; краеведение; подготовка к судебному заседанию и сбор документальной базы; юридическая практика; создание документального фильма. Анкетирование показало, что многие пользователи приходят за информацией одновременно по нескольким мотивам.

На вопросы, относящиеся к газетному фонду, – удовлетворяет ли его состав, с какими газетами работают, каких недостаточно, – респонденты ответили: состав фонда удовлетворяет полностью; отрицательный ответ был только один.

Участники анкетирования пользуются газетами за различные годы – от XVIII до XXI в., особенно украинскими изданиями: центральными, республиканскими, областными и местными. На вопрос «Каких газет недостаёт» ответили: отдельных газет России, стран СНГ, Балтии, других зарубежных, особенно конца XIX– начала XX в.; газет украинской диаспоры; изданий 1920–1930-х гг.; региональных газет XIX в.; газет на английском языке; газет спецфонда и в электронном формате.

С газетами 1818–1916 гг. работает 16% опрошенных, 1917–1945 гг. – 20%, 1946–1991 гг. и 1992–2010 гг. – по 43%. Читатели высказали пожелания, чтобы все без исключения газеты Украины, России, Беларуси и другие поступали в хранилище НБУВ.

Анкетирование показало: пока что 87% респондентов работают с печатными изданиями (тому много причин), с интернет-версиями – 10%.

На вопрос «Пользуются ли читатели новыми библиотечными услугами» 50% ответили, что обращаются к веб-сайту библиотеки, 47% – к Интернету, 6% – к CD, 4% – к электронной почте; 13% не пользуются такими услугами. Многие из опрошенных пользуются и Интернетом, и веб-сайтом, и CD, и электронным доступом. Вместе с тем читатели отметили, что в библиотеке нет достаточной информации об этих новых услугах.

Выводы. Вопросы анкеты касались самых главных моментов библиотечной деятельности: отношения к автоматизированной системе поиска и доставки газетных материалов; поиска информации в каталогах и какому из них отдаётся предпочтение; качества и полноты фонда, электронных ресурсов для удовлетворения информационных потребностей читателей отдела; объёма знаний, которые получает читатель от сотрудников отдела о системе поиска необходимых документов; культуры обслуживания читателей отдела.

Исследование показало высокий уровень заинтересованности пользователей отдела в дальнейшем совершенствовании и развитии библиотечно-информационных электронных ресурсов.

Главными направлениями в совершенствовании работы отдела остаются повышение внимания к читателю как личности, содействие в раскрытии его творческих возможностей, предоставление самого широкого спектра информационных услуг, создание комфортной информационной среды всем категориям пользователей.

Анализ читательских требований на газеты на иностранных языках показал, что читатели отдают предпочтение англоязычным изданиям.

Одна из главных задач исследования – определение уровня информационного обеспечения, необходимого пользователям газетного фонда. С этой целью, а также с целью правильной организации и сохранности газетного фонда, ведется регулярный учёт использования газетных изданий и изучение читательских требований.

Читательские требования систематически фиксируются и анализируются по нескольким параметрам: категория читателя, тема, место издания заказанного документа и др. Такой подход даёт возможность не только изучить использование информационных ресурсов газетного фонда, но и проследить за интересами по любой общественной или научной проблеме, определить приоритетные научные направления, а также помогает удовлетворять запросы читателей на научную информацию.

В последние годы прослеживается тенденция уменьшения количества читателей. В связи с этим встаёт задача активизации информационного обслуживания пользователей, чёткого определения их приоритетов, постоянного совершенствования координации деятельности библиотек всех систем и ведомств с целью максимального удовлетворения запросов пользователей. Очевидно, что необходимо совершенствовать электронную рассылку документов пользователям библиотеки и индивидуальную работу в читательской среде.

Исследование показало: отказы читателям отдела за ряд лет составляют 7–8% от общего числа заказов. При этом большинство отказов приходится не на новые издания, а на лакуны годовых комплектов за прошлые годы.

Анализ анкет помог выяснить, что существующего оповещения (рекламы) о работе отдела, особенно о новых формах и методах – недостаточно. Следовательно, необходимо активизировать пропаганду новых услуг отдела, отказаться от пассивной стратегии обслуживания читателей, чутко реагировать на изменения в их запросах и интересах.

Для полноценной работы в отделе читателям необходимы: полная чётко ориентированная и доступная для ознакомления информация об услугах отдела, библиотеки (в том числе о платных); подбор веб-ссылок по определённым отраслям знаний, темам, актуальным вопросам современности; услуги высококвалифицированного консультанта в вопросах поиска информации в базах данных, особенно иностранных; обновление и увеличение справочно-библиографического фонда читального зала.

Более того, читатели предлагают увеличить количественную и хронологическую глубину получаемых библиотекой газетных изданий, поскольку они пользуются существенным спросом [4–6].

На основании отзывов о современном состоянии и мнений о перспективах развития системы обслуживания читателей отдела была разработана стратегия и тактика удовлетворения потребностей пользователей, предоставления им необходимой информации и газетных

материалов, т.е. составлен план мероприятий на перспективу (в том числе – ближайшую) развития системы обслуживания пользователей отдела.

В настоящее время обслуживание читателей в отделе газетных фондов – значимое и перспективное направление библиотечной практики. Дальнейшие сервисные задачи в этом направлении заключаются в очередном исследовании информационных запросов читателей отдела в соответствии с их уровнем образования и профессиональной подготовки; гибком и оперативном реагировании на изменения информационных потребностей; дифференцированности в обеспечении необходимой информацией; исследовании читательского контингента и изучении информационных тематических потребностей пользователей БД, ЭК газетных изданий; обеспечении максимального сервисного комфорта.

Изучение читательских запросов в библиотеках всех уровней свидетельствует о том, что сегодня в читательской аудитории проявляются лишь первые признаки тех изменений, с которыми сотрудники библиотечных учреждений встретятся в перспективе. Однако для библиотечных учреждений их постоянный мониторинг уже сейчас имеет важное значение. С его результатом должны увязываться разработка стратегии, комплектование новыми документами и совершенствование методик библиотечной работы. Наконец, учёт тенденций изменений в читательской аудитории поможет эффективно использовать те незначительные в сравнении с потребностями средства, которые выделяются в настоящее время государством на библиотечное дело.

Список источников

1. **Лопата О.** Моніторинг використання інформаційних ресурсів періодичних видань / О. Лопата, С. Верещагіна // Наукові праці НБУВ, 2005. – Вип. 14. – С. 240–263.
2. **Гончаренко А. І.** Вивчення запитів користувачів бібліотеки в умовах трансформації інформаційно-бібліотечних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://ndinandlenet/123456789/1219> (gonchar.doc).
3. **Демещенко Л. І.** Вивчення інформаційних потреб наукових працівників, як пріоритет групи користувачів / Л. І. Демещенко // Бібліотечна орбіта Кіровоградщини. – 2006. – С. 124–129.
4. **Багрянцева Л.** Моніторинг інформаційних потреб користувачів Харківської державної бібліотеки ім. В. Г. Короленка : перший зріз даних / Л. Багрянцева // Бібліотечний форум України. – 2004. – № 3. – С. 25–29.
5. **Дрыгина Л. С.** Мониторинг услуг библиотеки / Л. С. Дрыгина, Л. С. Комаровская // Науч. и техн. б-ки. – 2002. – № 5. – С. 11–17.
6. **Смага О. В.** Загальні принципи класифікації видів інформаційного моніторингу / В. О. Смага // Документознавство, Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми практики: матеріали VII Міжнарод. наук.-практич. конф. 19–21 травня 2009 р. – К., 2009. – С. 154–156.