

**Мониторинг информационных запросов читателей и пользователей
отдела газетных фондов НБУВ**

**Monitoring Information Requests of Readers and Users of Department
of Newspaper Collections of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine**

**Моніторинг інформаційних потреб читачів і користувачів
відділу газетних фондів НБУВ**

С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло

Национальная библиотека Украины им. В. И. Вернадского, Киев, Украина

Sergey Drigaylo and Vasily Drigaylo

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine, Kiev, Ukraine

С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського, Київ, Україна

В докладе раскрыты итоги проведения мониторинга информационных запросов читателей отдела газетных фондов НБУВ путем анкетирования с целью улучшения обслуживания читателей и пользователей отдела на основании предложений, пожеланий, отзывов читателей, высказанных в процессе опроса, были разработаны тактика и стратегия развития системы обслуживания читателей отдела.

The paper describes the results of monitoring information needs of readers of the department of newspaper collections of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine by polling in order to improve quality of readers' and users' service on the basis of offers, requests and reviews of the readers, stated in the questionnaires; elaborated tactic and strategy of the readers' service development are also described.

У доповіді розкриті підсумки проведення моніторингу інформаційних потреб читачів газетного відділу Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського (НБУВ) шляхом анкетування з метою поліпшення обслуговування читачів і користувачів відділу; на основі пропозицій, побажань, відгуків, були розроблені тактика і стратегія розвитку системи обслуговування читачів відділу.

В центре внимания библиотечной науки находится проблема связанная из взаимодействием и соотношением информационных потребностей с одной стороны и информационных ресурсов, которые их должны удовлетворить – с другой стороны. Проблема исследования точного уяснения информационных потребностей при условии усиления тенденции к формированию информационного общества приобретает решающее значение. Повышенный интерес к НБУВ, ее высокий рейтинг среди библиотечно-информационных учреждений определяет поиск наиболее эффективных условий создания комфортной для читателей информационной среды. Для этого необходимо скрупулезно, систематически и детально анализировать информационные потребности библиотеки, изучать приоритеты и динамику читательского спроса [5].

Основными причинами, которые заставляют читателей обращаться в газетный фонд НБУВ являются богатый фонд газет различных типов, видов, отсутствие необходимого издания или номера в фондах других библиотек, возможность заказывать фото, ксерокопии, копии на микроносителях газет и газетных материалов и, естественно, оперативное обслуживание. Фонд отдела, который составляет 214 тысяч комплектов, предоставляется в широкое пользование многим организациям и учреждениям.

Совершенствование информационного обеспечения пользователей невозможно без научных исследований происхождения, характера и динамики информационных процессов. С изучением читательских запросов связана стратегия комплектования новой информацией и совершенствование методик библиотечной работы: компьютеризация основных внутрибиблиотечных процессов, кооперация библиотек, использование в библиотеке информации на электронных носителях, электронная версия газет, электронные интернет-ресурсы. Общеизвестно, что качество обслуживания пользователей составляет фундамент любой библиотеки. Необходимо не просто реагировать

на запросы пользователей, но и все больше использовать метод ориентации на их потребности, клиент ориентировочный метод.

Изучение этих вопросов в библиотеке осуществляется с помощью внедрения в практику работы библиотеки элементов методов социологии. Как известно, среди методов изучения информационных потребностей наиболее используемые: документные, социологические, аналитические [2, 3].

В данном случае использовался социологический метод – на основании анкетирования ставилась следующая цель исследования: улучшение обслуживания читателей отдела, знакомство со взглядами пользователей относительно совершенствования работы, внедрения новых библиотечно-информационных услуг.

Было опрошено 135 участников. Каждому из них предлагалось ответить на 13 вопросов. В возрастном разрезе анкетированные были представлены от 17 до 77 лет. Из них мужчин – 81, женщин – 54. С полным высшим образованием – 119 читателей, с неполным высшим образованием – 16, кандидатов наук – 19, докторов наук – 2. Среди анкетированных преподавателей университета – 16, историков – 16, журналистов – 9, аспирантов – 8, юристов – 8, инженеров, учителей, научных сотрудников по 5, студентов – 7, издателей – 3, переводчиков-исследователей, музыковедов, искусствоведов, литературоведов, театроведов, библиотекарей-библиографов – по 3, государственных служащих и административных работников по 2. А также редактор, редактор газеты, редактор телевизионной компании, режиссер-сценарист, тележурналист, актер, заведующий архивом, социальный педагог, философ, политолог, филолог, геолог, агроном, преподаватель курсов гражданской обороны, магистр учета и аудита, старший лейтенант МВД, диякон.

На вопрос как вы оцениваете работу отдела – 78 респондентов отметили «отлично» и 56 «хорошо» и только один ответил «удовлетворительно». На вопрос удовлетворены ли вы полностью и оперативностью информации получаемой в отделе «да» ответили 132 читателя, 2 – ответили – оперативностью «да», полностью «нет» и один ответил «нет» – по причине отсутствия материалов.

Нас особенно интересовали ответы на два вопроса, а именно: что по вашему мнению необходимо сделать, чтобы улучшить обслуживание пользователей отдела, какие новые услуги вы хотели бы получить? Мы получили очень много предложений, пожеланий, отзывов читателей, которые касались организационных вопросов работы отдела, внедрения информационных технологий в работу отдела, сканирования, ксерокопирования, копирования, фотокопирования, состояния каталогов, справочно-библиографического аппарата, баз данных отдела, обслуживания читателей и пользователей, газетного фонда в отделе и его сохранности. Вот некоторые из них: продлить работу отдела, перенести выходной на рабочий день недели, меньше бумажной волокиты, установить оборудование для ноутбуков. Желательно, чтобы доступ к газетам был на Web-сайте библиотеки, чтобы были электронные версии раритетных газет, просмотр газетных подшивок осуществлялся в электронном виде, поиск необходимого материала в online архиве, максимально оцифровать газетные фонды и сделать их доступными через Интернет, осуществлять заказ копий в электронной и бумажной форме. Продлить работу ксерокса, чтобы был цветной ксерокс, возможность копировать газеты из подшивок, разрешить сканирование статей своим минисканером, фотографировать своим фотоаппаратом. Создать электронный каталог, обеспечить возможность вхождения в Генеральный каталог библиотеки, подумать о создании алфавитного и тематического каталогов. Получать справку о газетных статьях XX столетия, просматривать базы данных иностранных газет, создать межбиблиотечную базу данных о наличии газетных изданий. По обслуживанию читателей и пользователей пожелание сделать автоматизированную газетовыдачу, заказ и пересылку газет осуществлять по электронной почте. Иметь возможность доступа из своего кабинета к любой несекретной информации, разрешить работать со своим ноутбуком. По газетным фондам высказаны следующие пожелания: желательно иметь в фонде все газеты Украины и стран СНГ, перевести весь спецфонд на электронные носители, относительно мало региональных изданий 1918-1919 годов, 1932-1933 годов. По вопросам сохранности газетных фондов – перевести весь фонд до 1917 года в электронную форму и дать доступ на сайте НБУВ, перевести газеты в цифровой вариант для сохранности оригиналов, возможность ликвидировать лакуны за счет изданий других хранилищ.

Среди мотивов обращения к газетному фонду 60% опрошенных ответили – научная работа, интерес к теме – 27%, самообразование – 16%, прочие мотивы – 11%. В прочих мотивах называли: дипломная работа, работа над диссертацией, над статьей, краеведение, подготовка информации для постановки спектаклей, подготовка к судебному заседанию и сбор документальной базы, юридическая практика, подготовка магистров к книге из истории села, работа над документальным фильмом, поиск информации необходимой для работы. 7% ответили – повышение квалификации, 6% – подготовка к лекционным занятиям, общественная работа, 5% – дальнейшее обучение. Анкетирование показало, что много пользователей приходит получить информацию одновременно по нескольким мотивам.

Относительно газетного фонда, удовлетворяет ли его состав, с какими газетами работают и каких недостаточно, опрашиваемые ответили, что состав фонда удовлетворяет полностью, если сравнивать с фондами научных библиотек Харькова, Донецка, Одессы Киевский фонд наиболее полный и в основном удовлетворяет. Только один из опрошенных ответил, что не удовлетворяет. Анкетированные пользуются газетами за различные годы от 18 до 21 столетия. Особенно газетами Украины, как центральными, республиканскими, областными и местными всех регионов Украины. На вопрос каких газет недостает ответили, что отдельных газет России, стран СНГ, Балтии, зарубежных стран, особенно конца XIX начала XX столетия, газет украинской диаспоры, газет периода 20-х-30-х годов, региональных газет XIX столетия, газет на английском языке, газет спецфонда, газет в электронном формате – все другое удовлетворяет. С газетами 1818-1916 годов работает 16% опрошенных, с газетами за 1917-1945 годы – 20%, за период 1946-1991 и 1992 по 2010 год работают по 43% анкетированных. Читатели высказали пожелания, чтобы все без исключения газеты Украины, России, Беларуси и другие поступали в хранилище НБУВ – хранильницы духовных изданий.

Опрос показал, что пока что 87% респондентов работают с печатными изданиями на что имеется много причин, с Интернет версиями 10%, другим отдают предпочтение 3%. Кроме этого были ответы и без предпочтений: «ищу, что имеется», «безразлично» главное наличие газет, «было бы неплохо, если б была интернет-версия». На вопрос пользуются ли читатели новыми библиотечными услугами 50% ответили, что они пользуются Web-сайтом библиотеки, 47% пользуются Интернетом, доступом на CD – 6%, заказами по электронной почте – 4%. «Нет» ответили 13%, правда двое из них написали, что будут начинать пользоваться. Многие из опрошенных одновременно пользуются Интернетом, Web-сайтом, CD, электронным доступом. Вместе с тем, читатели указывают, что в библиотеке не имеется достаточной информации об этих новых услугах.

Выводы

Как видно вопросы опросного листа касались самых главных моментов библиотечной деятельности:

- отношение к автоматизированной системе поиска и доставки газетных материалов;
- поиск информации в каталогах, какому из них отдается предпочтение;
- качество и полнота фонда, электронных ресурсов для удовлетворения информационных потребностей читателей и пользователей отдела;
- достаточно ли знаний, которые получает читатель от сотрудников отдела о системе поиска необходимых документов;
- культура обслуживания читателей и пользователей отдела.

Исследование показало также высокий уровень заинтересованности пользователей отдела в дальнейшем совершенствовании и развитии библиотечно-информационных электронных ресурсов, подчеркнуло их ведущее место в БД, справочно-библиографическом аппарате. Главным направлением в совершенствовании работы отдела остается повышение внимания к читателю, как личности, оказание ему помощи 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 газетам.

Одна из главных задач заключается в определении уровня информационного обеспечения необходимого пользователям газетного фонда для получения необходимых знаний и информации. С этой целью, а также с целью правильной организации и сохранности газетного фонда ведется регулярный учет использования газетных изданий и изучение читательских требований. Читательские требования систематически фиксируются и анализируются по таким параметрам: категория читателя, тема, количество, место издания заказанного издания. Такой подход дает возможность, не только исследовать использование информационных ресурсов газетного фонда, но и дает возможность проследить ситуацию социальных интересов по любой общественной или научной проблеме, определить приоритетные научные направления и помогает решать проблему удовлетворения читателей научной информацией.

В последние годы прослеживается тенденция изменения количества читателей. В связи с этим возникает задача активизации информационного обслуживания пользователей, четкого определения их приоритетов. Постоянно совершенствовать координацию деятельности библиотек всех систем и ведомств с целью максимального удовлетворения запросов пользователей. Совершенствовать электронную рассылку документов для пользователей библиотеки. Совершенствовать индивидуальную работу среди читателей. Исследование показало, что отказы читателям за ряд лет составляют 7-8% от общего количества заказов. При этом большинство отказов приходится не на новые издания, а на лакуны годовых комплектов за прошлые годы. Исследование также показало, что читатели используют как традиционные, так и новые услуги, Интернет, копирование документов из фондов отдела. Было выяснено, что еще не на достаточном уровне осуществляется реклама работы отдела, особенно новых форм и методов работы. Существует потребность ознакомления пользователей с возможностями отдела. Необходимо активно пропагандировать новые сервисные услуги отдела, отказываться от пассивной стратегии обслуживания читателей, чутко реагировать на изменения в их запросах и интересах.

Что хотели бы получить читатели и чем хотели воспользоваться в отделе:

- необходима полная четко ориентированная и доступная для ознакомления информация об услугах отдела, библиотеки, в том числе и о платных;
- читателям необходим подбор Web ссылок по определенным отраслям знаний, темам, актуальным вопросам сегодняшнего дня;
- им необходимы услуги высококвалифицированного консультанта в вопросах поиска информации в базах данных, особенно иностранных;
- для удобства и эффективной работы необходимо обновление и увеличение справочно-библиографического фонда и информационного аппарата в читальном зале и различных электронных переводах текстов;
- читатели предлагают увеличить количественную и хронологическую глубину получаемых библиотекой газетных документов так как они пользуются спросом среди читателей [1,4,6].

На основании мыслей, отзывов о современном состоянии и перспективах развития системы обслуживания читателей отдела, была разработана стратегия и тактика удовлетворения потребностей пользователей отдела, предоставления им необходимой информации и газетных материалов, то есть были разработаны мероприятия на ближнюю и среднюю перспективу развития системы обслуживания читателей и пользователей отдела.

В настоящее время обслуживание читателей в отделе газетных фондов значимое и перспективное направление библиотечной практики. Дальнейшие сервисные задачи в этом направлении состоят в:

- очередном исследовании информационных запросов читателей отдела в соответствии с уровнем образования и профессиональной подготовки читателей отдела газетных фондов;
- гибком и оперативном реагировании на изменения информационных потребностей;
- дифференцированности в обеспечении необходимой информацией;
- исследование читательского контингента и изучение информационных тематических потребностей пользователей БД, ЭК газетных изданий;
- обеспечение максимального сервисного комфорта.

Изучение читательских запросов в библиотеках всех уровней свидетельствует о том, что сегодня в структуре читательской аудитории проявляются лишь первые признаки тех изменений, с

которыми сотрудники библиотечных учреждений встретятся в перспективе. Однако их постоянный мониторинг уже сейчас для библиотечных учреждений имеет важное значение. С ним должна увязываться разработка стратегии, комплектование новой информацией и совершенствования методик библиотечной работы. Наконец, учет тенденций изменений в читательской аудитории поможет эффективно использовать те незначительные в сравнении с потребностями средства, которые выделяются в настоящее время государством на библиотечное дело. Наряду с этим работа библиотек по развитию дистанционных форм обслуживания на протяжении последних 20 лет предопределили определенные выводы возможно самым главным и актуальным в их числе является необходимость осознания в среде библиотечных специалистов всех уровней обусловленной проблемой новых категорий пользователей информацией, тенденции к развитию компьютерных технологий в библиотечном деле как полностью равноправных в обслуживании наряду из традиционно существующими.

Литература

1. 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.
2. Гончаренко А.І. Вивчення запитів користувачів бібліотеки в умовах трансформації інформаційно-бібліотечних послуг [Електронний ресурс]. Режим доступу http://ndi.nandle.net/12_3456789/1219 (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. Дрычина Л.С. Мониторинг услуг библиотеки/Л.С.Дрычина, Л.С.Комаровская//НТБ, 2002.-№5.-С.11-17.
5. Лопата О. Моніторинг використання інформаційних ресурсів періодичних видань/О.Лопата,С.Верещагіна//Наукові праці НБУВ, 2005.-вип.14,-С.240-263.
6. Смага О.В. Загальні принципи класифікації видів інформаційного моніторингу /В.О.Смага//Документознавство, Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми практики. Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції 19-21 травня 2009 р.-К., 2009, – С.154-156.