



Наталья КУРГИНА,
заведующая
информационно-
библиографическим отделом
ЦГБ имени А.С. Пушкина



Светлана САВИЦКАЯ,
ведущий библиотекарь
Библиотеки

ЭЛЕКТРОНИКА НЕ ПРОТИВ ПЕЧАТНЫХ ФОРМ?

● ПРИМЕНЕНИЕ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УДАЛЁННОГО ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ

Половина молодых пользователей (48%), принявших участие в опросе, — это студенты, получающие высшее образование. По 20 процентов респондентов приходится на имеющих среднее специальное и высшее образование. Остальная часть опрошенных имеет среднее или неполное среднее образование.

Как и ожидалось, студентов вузов большинство (63%). Пятая часть (18%) опрошенных — служащие. Оставшийся процент пользователей приходится на долю учащихся (10%), рабочих (8%), пенсионеров (5%) и предпринимателей (2%). Необходимо отметить, что 6 процентов респондентов — это люди с активной жизненной позицией, совмещающие работу и учёбу в вузе или ссузе.

На вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?» почти половина (47%) пользователей ответила: «С периодичностью 2–3 раза в месяц». Десятая часть обращается в библиотеку раз в год, 11 процентов — раз в неделю, а 8 процентов — несколько раз в неделю.

Применительно к форме получения необходимой информации пользователи достаточно консервативны и по-прежнему предпочитают получать её в печатном виде (71%). Почти треть (29%), вероятнее всего, студенты, предпочитают информацию в электронном виде. 10 процентов хотя и имеют её в устной форме. Десятую часть опрошенных устраивают смешанные формы получения информации — в печатном и электронном видах одновременно (7%), в устной и печатной формах (3%).

В течение двух месяцев, с апреля по май 2011 г., специалисты информационно-библиографического отдела ЦГБ имени А.С. Пушкина проводили анкетирование пользователей с целью выявления их информационных предпочтений и улучшения качества обслуживания. За основу была взята анкета наших коллег из РГБ (Москва). Вопросы были дополнены и адаптированы к изучению потребностей читателей муниципальной библиотеки.

В анкетировании, проведённом шахтинскими библиографами, приняли участие 100 пользователей. Большая часть опрошенных (65%) — это молодые люди в возрасте от 21 до 30 лет. Четверть респондентов (24%) — в возрасте менее 20 лет. Остальные возрастные категории (от 31 до 39; от 40 до 49; старше 50 лет) составили примерно по 3–4 процента.



День специалиста. Выступает зав. сектором ЦГБ имени А.С. Пушкина Светлана ТИМОФЕЕВА

Отрадно, что большинство (70%) респондентов предпочитает обращаться к специалистам библиотеки за консультацией, а 30 процентов — работать самостоятельно.

Самым интересным и перспективным, на наш взгляд, был такой вопрос: «Как Вы считаете, нужен ли в нашей библиотеке электронный читальный зал?» Почти 90 процентов опрошенных ответили положительно. Приведём примеры нескольких ответов респондентов:

- «Да, для молодёжи это очень удобно»;
- «Да, если там будет современная литература»;
- «Очень нужен электронный вид книг. Это намного удобнее»;
- «Да, если будет обслуживаться нормально и компьютеры не будут часто «зависать»»;
- «Да, нужен для учащихся и студентов»;
- «Обязательно, это удобно»;
- «Безусловно» и т. д.

Полученный результат говорит о целесообразности создания в библиотеке электронного читального зала, где можно бесплатно воспользоваться электронными ресурсами: базами данных, электронными каталогами, полнотекстовыми книжными и периодическими изданиями.

Следующим, логически оправданным для пользователей, стал вопрос, какие информационные ресурсы они применяют чаще всего. Приятно удивило, что почти половина (48%) использует каталоги и картотеки; 39 процентов предпочитают обращаться к интернет-ресурсам, а 15 процентов респондентов пользуются электронными базами данных.

Четверть опрошенных (24%) использует справочные издания (энциклопедии, словари, справочники), ещё одна четверть (23%) применяет библиографические издания. Половина принявших участие в опросе предпочитает разнообраз-

ные информационные ресурсы, сочетание традиционных и электронных источников информации.

Примечательно, что на вопрос «Удовлетворены ли Вы результатами поиска необходимой информации?» 61 процент пользователей ответил «Всегда», 39 процентов — «Иногда»; «Редко» не ответил ни один респондент. Полученные сведения говорят о хорошем качестве обслуживания в библиотеке.



Особое внимание пожилому человеку

Помимо положительных моментов в сфере предоставления информационных услуг анкетирование выявило и проблемные позиции. Например, выяснилось, что в процессе поиска и получения необходимой информации четверть опрошенных (24%) не устраивает недостаточная оперативность, 20 процентам не подходят поисковые средства, 8 процентов не согласны с режимом работы библиотеки, а 5 процентов не удовлетворены размером цен на платные услуги. Из перечисленных позиций 42 процента опрошенных в поиске необходимой информации всё устраивает.

По нашему мнению, достаточно информативным для самих пользователей был вопрос о том, как часто они обращаются к сайту библиотеки. Ответы «Часто» и «Редко» распределились одинаково, на них приходится по 15 процентов. 24 процента опрошенных иногда посещают сайт, но большинство — 46 процентов — ответило, что совсем не обращается за информацией к сайту. Таким образом, почти половина респондентов или не знает о существовании подобного ресурса удалённого доступа, или не считает его потенциальным источником необходимой

информации. Некоторые пользователи высказывали и такое мнение: «Исправлюсь, не знал, что он есть».

Последним пунктом проведённого опроса была предоставленная респондентам возможность внести свои предложения и пожелания по улучшению работы в сфере обслуживания. Одна треть опрошенных оказалась активными и думающими людьми, так как высказала идеи об улучшении работы библиотеки. Ответы касались в большей степени материально-технической стороны, информатизации и проблем



Выступает автор статьи



Библиотекарь консультирует студентов

- «Пополнить фонд библиотеки работами зарубежных историков» и т. д.

Были и пользователи, которые отметили: «В данный момент в библиотеке имеется всё, что нужно», «Всё хорошо, как появятся идеи, сообщу». Респонденты пожелали нам: «больше читателей», «не останавливаться на достигнутом», новых больших успехов.

Благодаря проведённому анкетированию его участники узнали о разнообразных поисковых средствах, о формах получения различной информации, о сайте библиотеки

и высказали своё мнение о создании электронного читального зала. По итогам опроса специалисты выяснили, как часто пользователи обращаются в библиотеку, всегда ли удовлетворены результатами поиска необходимой информации и что их не устраивает в процессе предоставления информационных услуг. Опрос показал, что, несмотря на развитие информационных технологий, пользователь по-прежнему обращается к традиционным источникам информации и предпочитает получать печатные формы. Но в то же время оперативное обслуживание читателей на современном этапе невозможно без активации интернет-ресурсов, электронных каталогов, картотек, баз данных и полнотекстовых материалов в электронном виде.

Проведённое исследование послужило своеобразной формой «обратной связи» библиотеки с читателем, так как благодаря полученным сведениям мы узнали, как усовершенствовать чашу работу и сделать обслуживание более качественным, эффективным и комфортным.

- комплектования. Некоторые пользователи были единодушны в своих предложениях. Приведём ряд примеров:
- «Хотелось бы, чтобы в библиотеке было больше новой современной литературы (систематическое обновление)»;
 - «Необходимо больше литературы, имеющей отношение к узким специализациям, разных направлений (например, таможня, аудит и др.)»;
 - «Создать электронный читальный зал, электронную поисковую службу, электронные каталоги и картотеки для самостоятельного использования»;
 - «Больше книг на абонементе»;
 - «Необходимы современные поисковые средства и открытый доступ в Интернет»;
 - «Установить ПЭВМ для самостоятельной, более рациональной и продуктивной работы»;
 - «Желательно, чтобы были настольные лампы в читальном зале»;