

Министерство культуры, по делам национальностей,
и архивного дела Чувашской Республики
Бюджетное учреждение
«Национальная библиотека Чувашской Республики»
Отдел научно-исследовательской и методической работы

СОВРЕМЕННАЯ БИБЛИОТЕКА И ЧИТАТЕЛЬ

Сборник научных исследований

Выпуск 4

Чебоксары
2012

ББК 78.303.27
С 56

Редакционный совет: М.В. Андриюшкина
А.В. Аверкиева
Н.Т. Егорова
Т.А. Николаева
Е.Н. Федотова

Отв. за выпуск: Т. М. Баймушкина

Современная библиотека и читатель : сб. науч. исследований / Нац. б-ка Чуваш. Респ. ;
сост. Т. Ф. Селиванова. – Чебоксары, 2012. – Вып. 4. – 44 с.

Оригинал-макет изготовлен и отпечатан в отделе «Сервис-центр»
Национальной библиотеки Чувашской Республики
428000, г. Чебоксары, пр. Ленина, 15
E-mail: naclibrary@cap.ru, publib@cbx.ru
www.nbchr.ru
Тираж 30 экз.

Содержание

Баймушкина Т. М. WEB-САЙТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	4
Мазуркина И. Ю. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ У КАТАЛОГА	12
Селиванова Т. Ф. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НА ПУНКТАХ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ	20
Селиванова Т. Ф. ИНФОРМАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА БИБЛИОТЕЧНОГО СПЕЦИАЛИСТА НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	28
Самсонова Г. А. БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ СЕЛЬСКИХ БИБЛИОТЕК ЧЕБОКСАРСКОГО РАЙОНА	36
Галкина Н. Е. ЭЛЕКТРОННЫЕ КАТАЛОГИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ЧУВАШИИ ГЛАЗАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	42

WEB-САЙТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ (итоги мониторинга)



*Баймушкина Т.М., зав. отделом
научно-исследовательской
и методической работы
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

С 2003 г. начался процесс создания сайтов муниципальных библиотек Чувашской Республики. Была разработана примерная структура библиотечного web-сайта, организованы обучающие семинары для специалистов центральных муниципальных библиотек, неоднократно проводился мониторинг их наполняемости.

С 10 по 25 июня 2011 г. проводился очередной мониторинг web-сайтов библиотек республики. Проанализированы web-сайты 26 центральных муниципальных библиотек. Сайт МЦБ¹ Шумерлинского района не оценен вследствие прекращения его работы в 2008 г.

Анализ проводился по следующим критериям:

1. Корректное отображение сайта в разных браузерах.

2. Видимость сайта в разных поисковых системах.

3. Структурирование сайта. Удобство навигации.

4. Наличие исчерпывающей информации о библиотеке (история, структура, ресурсы, услуги, контактная информация, правила пользования, режим работы). Наличие профессионального ресурса.

5. Наличие онлайн-электронного каталога и/или обеспечение доступа к каталогам других библиотек.

6. Наличие интерактивных форм общения, дополнительных информационно-библиотечных сервисов.

7. Наличие полнотекстовых оцифрованных документов из фондов библиотеки.

8. Наличие краеведческих ресурсов (информация о территории, виртуальные выставки, электронные презентации, мультимедийные документы, календарь знаменательных и памятных дат, библиографические указатели).

9. Наличие ресурсов по продвижению чтения (информация о новой литературе, анонсы лучших книг и т.д.).

10. Наличие отдельных страничек для различных категорий пользователей.

11. Наличие материалов, представляющих интерес для широкого круга пользователей.

12. Наличие путеводителей по ресурсам Интернет (веблиография). Актуальность ссылок на полезные источники и сайты.

13. Актуальность новостного блока.

14. Наличие информации на разных языках.

15. Лингвистическая культура сайта.

16. Визуальное удобство восприятия информации, художественное оформление, стилевое единство разделов.

17. Посещаемость сайта.

Ниже предлагается обобщенный анализ сайтов по каждому из критериев.

¹ Список сокращений см. в конце текста.

Корректное отображение сайта в разных браузерах

Сайты тестировались в браузерах Internet Explorer и Mozilla Firefox. Некорректное отображение сайтов в данных браузерах не наблюдалось.

Видимость сайта в разных поисковых системах

Библиотеки не используют в полной мере метаинформацию. В процессе анализа внимание обращалось на наличие и корректное отображение тега title, предназначенного для размещения названия страницы. Содержимое тега title используется для показа в результатах поиска и влияет на релевантность страницы. В метаданных сайтов ЦБ Козловского городского поселения, МЦБ Красноармейского и Красночетайского районов тег title отсутствует. Названия главных страниц сайтов 10 библиотек сформулированы неверно: Главная; Муниципальное учреждение культур; Новости библиотеки; Центральная модельная библиотека и пр. Метаданные description и keywords применяют 5 библиотек.

Предыдущие версии сайта имеют 8 библиотек, но лишь 2 из них сделали ссылки на новую версию. На сайтах МЦБ Аликовского, Канашского, Цивильского, Янтиковского районов, Мариинско-Посадской ЦРБ и ЦБ Ибресинского городского поселения необходимо организовать ссылки на новый сайт.

Структурирование сайта. Удобство навигации

Структура сайта определяет, насколько просто можно найти нужную информацию, «щелкая» по гиперссылкам на страницах сайта. Если структура тщательно продумана, логична, дружелюбна, то сайт будет жизнеспособным. Среди таковых, на наш взгляд, оказалось 9 библиотечных сайтов (ИРМЦ БОН Алатырского района, МЦБ Вурнарского, Ибресинского, Комсомольского, Янтиковского районов, ЦБ Чебоксарского района, ЦБС им. Маяковского г. Чебоксары, ЦСДБ г. Чебоксары, МУ «Библио-

тека» г. Новочебоксарск). На других – посетителям сложнее ориентироваться. Пользователи не хотят тратить свое драгоценное время на поиск спрятанной информации, поэтому не рекомендуется скрывать ресурсы, как это сделано на сайтах МЦБ Аликовского, Моргаушского и Урмарского районов, ЦБ Ядринского городского поселения, Мариинско-Посадской ЦБ. Незаполненные страницы на своих сайтах имеют 8 библиотек. Заголовки разделов не отражают их содержимое на сайтах 5 библиотек.

Навигация является средством, с помощью которого посетители могут быстро перейти в нужное им место на сайте. Удобная навигация позволяет пользователям без опаски продолжать исследование сайта, оставаясь уверенными в том, что они всегда смогут без труда вернуться к ранее просмотренным страницам. Практически все сайты используют общее меню, что значительно облегчает ориентацию пользователя. Посредственный или плохой уровень навигации (отсутствие карты сайта, поиска по сайту, кнопок возврата) имеют 16 сайтов.

Наличие исчерпывающей информации о библиотеке.

Наличие профессионального ресурса

С информацией о своей организации (об истории, отделах) большинство библиотек справляется хорошо. Объяснить это можно тем, что она закладывается изначально. Однако на сайтах 3 библиотек нет информации о предоставляемых услугах и ресурсах; правила пользования библиотекой и режим работы не показаны на сайтах 8 библиотек; 3 библиотеки «скрывают» контактную информацию. Регламентирующие деятельность нормативные документы представлены на сайтах 17 библиотек, а публикации и издания библиотеки – на 12. Информацию о библиотеках своего района и филиалах показывают 23 библиотеки. Например, оригинально представлены библиотеки ЦСДБ г. Чебоксары: юные читатели, отправляющиеся в «Библиовоаж» на большом воздушном шаре, попадают в Литера-

турное королевство и совершают виртуальное путешествие по чудесным странам и княжествам, посещают сказочные городки и поместья.

Наличие онлайн-электронного каталога и/или обеспечение доступа к каталогам других библиотек

Один из главных библиотечных сервисов – доступ к онлайн-каталогу – предлагают 6 библиотек: ЦБ Чебоксарского района и Ядринского городского поселения, МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск, ЦБС г. Шумерля, ЦБС им. Маяковского г. Чебоксары и ЦСДБ г. Чебоксары

Доступ к электронному каталогу НБ ЧР обеспечен на сайтах 11 библиотек, из них на 2 сайтах (МЦБ Вурнарского и Урмарского районов) ссылки не работают, а на сайте МЦБ Канашского района дана ссылка на старый сайт НБ ЧР.

Наличие интерактивных форм общения, дополнительных библиотечно-информационных сервисов

Обратная связь с пользователями установлена на сайтах 15 библиотек. Наиболее распространены гостевые книги (10 сайтов). Предлагают посетителям участвовать в викторинах и конкурсах 3 библиотеки: викторины «Проверьте свои знания», «Знаешь ли ты свой край?» (ЦБ Ядринского городского поселения); творческие задания и кроссворды (МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск); занимательные игры для детей (ЦСДБ г. Чебоксары). Опросы пользователей обнаружены на сайтах ЦБС г. Шумерля («Почему люди курят?») и ЦБС г. Канаш («Золотая полка классики», «Любите ли вы читать?»). Форумы представлены на сайтах 4 библиотек, которые иногда используются как средство для работы службы виртуальной справки.

Обратившись в виртуальную справочную службу, можно узнать о наличии в фонде библиотеки определенного издания, уточнить библиографические или фактографические данные, запросить список публикаций по интересующей теме и т.д. Ос-

новным результатом функционирования виртуальной справки является не только фиксирование запросов и ответов, но и создание базы данных, которая становится ценным информационным ресурсом библиотеки. Виртуальные справочные услуги заявлены на сайтах 5 библиотек. К сожалению, профессионально реализованные виртуальные справки, с большой базой выполненных запросов, с возможностями гибкого поиска практически не существуют.

На некоторых сайтах одновременно присутствуют и форум, и гостевая книга или форум и виртуальная справка, однако ни одна из этих служб в полной мере не функционирует. Мы рекомендуем наладить работу одной службы, обратившись в которую читатель смог бы получить ответ на любой вопрос.

Услугу «Электронная доставка документов», которая позволяет заказать электронные копии печатных документов из фонда библиотеки, предлагает лишь Мариинско-Посадская ЦРБ. Вот причина удручающе небольшого количества заказов по ЭДД по республике.

Наличие полнотекстовых оцифрованных документов из фондов библиотеки

Полнотекстовые оцифрованные документы присутствуют не на всех сайтах муниципальных библиотек республики. Лишь 9 библиотек представили подобные материалы. В основном, это собственные издания библиотеки: библиографические указатели, методические материалы, сценарии, бюллетени, буклеты. Также имеются электронные версии публикаций о библиотеке в прессе (МЦБ Комсомольского, Урмарского районов и МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск). Краеведческие ресурсы на сайтах ЦБ Ядринского городского поселения и Мариинско-Посадской ЦРБ содержат полнотекстовые документы (авторские статьи). По одному оцифрованному изданию из своего фонда предлагают ЦБ Ибресинского городского поселения и ЦБС г. Шумерля. Среди недостатков можно назвать хранение неко-

торых документов в нераспространенных форматах, что затрудняет к ним доступ пользователей.

Наличие краеведческих ресурсов.

С целью позиционирования себя в мировом информационном пространстве библиотеки на своих сайтах представляют различного рода краеведческие информационные ресурсы. Как известно, основные задачи краеведческой деятельности – это обеспечение доступности краеведческих информационных ресурсов, распространение знаний об определенной территории, формирование и развитие информационных краеведческих потребностей.

Краеведческую информацию (с разной степенью полноты) на сайтах представляют 19 муниципальных библиотек республики. ИРМЦ БОН Алатырского района, МЦБ Вурнарского, Канашского, Красночетайского, Цивильского, Янтиковского районов – не предлагают собственные краеведческие ресурсы. На сайте ЦБС г. Шумерля документы краеведческого характера не открываются.

Многие библиотеки на сайтах размещают информацию о своей территории, достопримечательностях, знаменательных датах, известных людях края. Например, на сайте Мариинско-Посадской ЦРБ размещена электронная книга «Мариинско-Посадский район: веков связующая нить», в которой имеется краеведческая информация, характеризующая природные, социально-экономические особенности, отраслевую структуру хозяйства, уровень развития науки, специфический экономический профиль региона. Такая информация особенно интересна «новому» пользователю, потребность которого заключается в аналитической, оценивающей, фактографической краеведческой информации, позволяющей определить стратегическую политику развития своего предприятия, своей индивидуальной деятельности и принять соответствующее управленческое решение. Сотрудники данной библиотеки создают и другие электронные коллекции, которые

регулярно пополняются и совершенствуются.

Немало краеведческих ресурсов представлено на сайте ЦБ Ядринского городского поселения. Виртуальная экскурсия «Имена твоих улиц, город Ядрин» содержит фотографии, полные тексты с указанием источников. Кроме этого, на сайте имеется база данных участников Великой Отечественной войны «Одна на всех Победа» с краткими биографическими сведениями и портретами. База снабжена библиографическим списком газетно-журнальных статей, посвященных ветеранам войны.

На сайте Чебоксарского района внимание пользователя привлекает красочно оформленная заставка мультимедийного издания «Солдаты Победы Чебоксарского района», созданного к 65-летию Победы и посвященного более 15 тысячам воинам района, сражавшимся на фронтах Великой Отечественной войны. Ресурс обладает удобной навигацией, учитывается рейтинг его посещаемости. Состоит из разделов: «Предисловие», «Участники войны», «Война в судьбе моей семьи», «Фотоальбом», «Об авторах». К примеру, в разделе «Участники войны» пользователь может найти историю каждого участника войны по названию поселения, а в разделе «Война в судьбе моей семьи» читатели имеют возможность разместить свои творческие работы, посвященные знаменательной дате. Сопричастность к событиям тех лет имеет большое патриотическое значение.

На сайте МЦБ Батыревского района вызывает интерес раздел «Знаменитые люди Батыревского района», в котором имеется информация о деятелях литературы, искусства, ученых, спортсменах, передовиках производства, участниках Великой Отечественной войны.

Календари знаменательных дат в текстовом формате выставили 5 библиотек. Интерактивный календарь знаменательных и памятных дат района представлен только на сайте ЦБ Чебоксарского района, который содержит биографические и исторические справки о фактах и персонах, фактографи-

ческие сведения о важнейших событиях, предприятиях и организациях. Каждая дата сопровождается справочной информацией, библиографическим списком, по возможности, фотографией.

Ценным информационным ресурсом для пользователей являются библиографические указатели. Они представлены на сайтах 7 библиотек (МЦБ Комсомольского, Моргаушского, Урмарского районов, ЦБ Чебоксарского района и Ядринского городского поселения, ЦБС гг. Алатырь и Канаш). В основном, библиотеки выставляют электронные версии печатных документов. На сайте МЦБ Комсомольского района в разделе «Библиографическая продукция» имеется библиографический указатель «Мир вечности, полет времен», посвященный 50-летию со дня первого полета человека в космос. В указатель входят библиографические описания документов из фонда библиотеки, снабженные краткими аннотациями. ЦБ Чебоксарского района представила читателям рекомендательный список литературы «Я мечтаю вернуться с войны», содержащий аннотации к произведениям художественной литературы чувашских писателей о Великой Отечественной войне из фондов библиотек района. Электронные библиографические указатели предлагают МЦБ Моргаушского района – «Писатели и краеведы Моргаушского района» и ЦБ Ядринского городского поселения – «Знаменитые люди земли Ядринской», которые содержат фотографии, биографические и библиографические сведения о персонах.

МЦБ Урмарского района предприняла попытку создания Литературной карты района. Однако ресурс некачественный и требует доработки.

В практике библиотек имеются случаи создания отдельных сайтов по определенной теме. Порецкая ЦБ создала специальный сайт о великом ученом, академике-кораблестроителе А. Н. Крылове, снабженный библиографическим списком литературы, текстами, фотографиями.

Созданием электронных презентаций в

Pover Point сегодня никого не удивишь. Тем не менее, данная форма широко распространена среди библиотек. Большинство краеведческих материалов на сайтах представлено именно в этом формате. К сожалению, некоторые библиотеки выставляют только обложки презентаций, ограничивая доступ к имеющимся ресурсам. Ещё следует отметить, что краеведческие информационные ресурсы обязательно должны сопровождаться библиографией. Это является особенностью материалов, представленных на библиотечных сайтах.

Выставочная деятельность библиотек была и остается важной составляющей библиотечного обслуживания. Поэтому библиотеки, вступив в виртуальную информационную среду, попытались приспособить данный вид библиотечной услуги к новым реалиям. Работа в виртуальном пространстве позволяет шире использовать дополнительные виды информации: библиографическую, фактографическую, информационную. Виртуальная выставка представляет внешний вид документа, библиографическое описание и аннотацию, а также дополнительные данные – оцифрованные выдержки из книги, рецензии, отзывы.

Среди муниципальных библиотек региона, имеющих собственные сайты, лишь 7 знакомят своих пользователей с виртуальными выставками. К примеру, на виртуальной выставке «Славься, моя родина Моргауши» (МЦБ Моргаушского района) в разделе «О прошлом во имя будущего» представлены книги с библиографическими описаниями и аннотациями; в разделе «Дорогие сердцу имена и образы», кроме портретов и кратких биографических сведений о знаменитостях, содержатся библиографические списки книг и публикаций в периодических изданиях. На сайте ЦБ Козловского городского поселения выставлен путеводитель по книгам о Козловском районе «Листая страницы заветной земли». ЦБС г. Канаш создала виртуальную выставку «За жизнь, за родину, за отчий дом», посвященную 65-летию Победы в Великой Отечественной вой-

не. ЦБ Чебоксарского района представила вниманию читателей две выставки на тему войны: «Солдаты-победители Великой Победы», «Я жизнь свою помню с огня и печали» (обзор книг о Великой Отечественной войне).

Наличие ресурсов по продвижению чтения

Потребителю важна информация о новой литературе, поступившей в фонд библиотеки. Его также интересуют рекомендации и оценка библиотечного специалиста по поводу той или иной книги. Ресурсы по продвижению чтения представлены на сайтах 20 библиотек.

Широко представлены новинки литературы на сайте МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск. В разделе «Онлайн чтения» организованы Гагаринские чтения. Вниманию предложены рассказы разных авторов о Ю. Гагарине. Это площадка, где можно узнать что-то интересное, создавать что-то новое, участвовать в конкурсах. Например, только прочитав рассказ, можно совершить слайд-экскурсию, выполнить творческие задания: разгадать кроссворд, собрать пазл, смастерить самолет в технике оригами, поиграть в умные игры. ЦБ Чебоксарского района организовала на своем сайте раздел «Путь к чтению», в котором можно узнать о лауреатах литературных премий, юбилейных датах года; имеются советы о том, какую книгу прочесть; списки новых поступлений, причем, с указанием хранения экземпляров в сельских библиотеках. На сайте ЦБ Ядринского городского поселения организован содержательный раздел «Новинки библиотеки. Рекомендуем почитать». Рубрика «Золотая полка» на сайте Мариинско-Посадской ЦБ содержит информацию о лучших произведениях классической литературы, а в рубриках «Чудо, имя которому – книга» и «Не пропусти» представлены анонсы книг и рекомендации о том, что читать по той или иной теме. Здесь же можно написать письмо ведущим выше-названных рубрик, обратившись через элек-

тронную почту. Некоторые библиотеки со страниц сайта выражают благодарность своим дарителям, размещают информацию о почетных читателях.

Наличие отдельных страничек для различных категорий пользователей

Имеются примеры создания страничек для отдельных категорий пользователей. Большинство предназначено для специалистов АПК: МЦБ Комсомольского, Красноармейского, Красночетайского районов и ЦБ Ядринского городского поселения. На сайте ЦБС г. Канаш представлены материалы для педагогов. Шемуршинская центральная поселенческая библиотека приглашает детей в «Книжкин дом». ЦСДБ г. Чебоксары предлагает вход на сайт отдельно малышам, подросткам, взрослым. Большое внимание уделено молодежи на сайте МЦБ Комсомольского, Урмарского и ЦБ Чебоксарского районов. А страничка для подростков «Выход есть всегда» на сайте МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск стала призером республиканского конкурса «Лучшая страничка на сайте муниципальной библиотеки по профилактике правонарушений».

Наличие материалов, представляющих интерес для широкого круга пользователей

На сайтах наших библиотек немного информации, способной заинтересовать широкий круг Интернет-пользователей (мы не включаем сюда библиографические указатели, методические документы и прочие материалы, адресованные отдельным группам потребителей). Учитывая художественное творчество читателей, такую информацию предоставляют 14 библиотек. Интерактивные библиотечно-библиографические уроки на сайте ЦБ Ядринского городского поселения «Что такое каталог?», «Поиск книг в систематическом каталоге» и «Поиск книг в алфавитном каталоге» полезны тем, кто осваивает азы информационной культуры. ЦСДБ г. Чебоксары юным пользователям и их родителям предлагает ознакомить-

ся с основными правилами сетевой этики (раздел «Интернет-этика»). Правовые ресурсы, в том числе информацию о деятельности Центров правовой помощи и просвещения населения Чувашского регионального отделения Ассоциации юристов России, предлагают 7 библиотечных сайтов.

Мариинско-Посадская ЦБ («Избачитальня») и ЦСДБ г. Чебоксары («Творчество читателей») предоставляют своим пользователям площадку для самовыражения, где размещают анимационные работы, конкурсные рисунки и иллюстрации к различным произведениям художественной литературы. На сайте ЦБ Чебоксарского района в разделе «Художественная галерея» читатели и библиотекари имеют возможность выставить свои художественные работы.

Наличие путеводителей по ресурсам

Интернет. Актуальность ссылок на полезные источники и сайты

Кроме собственных ресурсов, библиотеки предлагают помощь в навигации в Интернет. Это путеводители по ресурсам Интернет (веблиография), которые помогут пользователям самостоятельно и без больших затрат времени найти необходимую информацию в глобальной сети. Структурированные путеводители предлагают 7 библиотек (МЦБ Батыревского, Комсомольского, Урмарского районов, ЦБ Козловского и Ядринского городских поселений, Мариинско-Посадская ЦРБ, ЦСДБ г. Чебоксары). Распространенные темы: АПК, детское чтение, космос, право.

Большинство библиотек размещают ссылки на полезные источники и сайты. Интернет постоянно изменяется, и нужно время от времени проверять «жизнеспособность» предлагаемых ресурсов. Ссылки оказались неактуальными на сайтах 4 библиотек.

Актуальность новостного блока

О своих новостях рассказывают все библиотеки. К сожалению, иногда пользователь не получает «свежую» информацию (ИРМЦ БОН Алатырского района, МЦБ

Аликовского района, Шемуршинская центральная поселенческая библиотека). В основном, библиотеки в качестве новостей предлагают отчет о состоявшемся мероприятии, хотя в первую очередь читателей интересует то, что состоится в ближайшее время.

Наличие информации на разных языках

Чаще всего пользователям наших сайтов предлагается один язык общения – русский, что значительно ограничивает количество потенциальных пользователей. 10 библиотек частично представляют информацию на чувашском языке в списках публикаций о библиотеке. МЦБ Яльчикского района на чувашском языке информирует своих пользователей в новостном блоке. На сайте МЦБ Аликовского района имеется чувашский текст о писателе, однако прочесть его невозможно, так как неверно отображены чувашские буквы.

Лингвистическая культура сайта

Грамматические ошибки обнаружены на сайтах 16 библиотек: пропущенные буквы, точки в коротких заголовках, дефис вместо тире, неверное употребление пробелов со знаками препинания, неверное отображение чувашских букв. Следует особо отметить неуместность подчеркивания текста и выделения другим цветом, которые у Интернет-пользователей ассоциируются со ссылками. Чтобы не вводить посетителей сайта в заблуждение, нежелательно использовать подчеркивание и выделение для обычного текста. Также замечены ошибки в библиографических описаниях (лишь 4 библиотеки создают библиографию в соответствии с ГОСТ). В то же время есть библиотечные сайты (например, МЦБ Вурнарского района), которые не содержат библиографических данных.

Визуальное удобство восприятия информации, художественное оформление, стилевое единство разделов

Визуальное удобство восприятия информации – достаточно субъективный критерий. На наш взгляд нелегко воспринима-

лась информация на сайтах 10 библиотек. Частично это можно объяснить злоупотреблением пестрым фоном страниц, неуместностью движущихся и декоративных элементов, отсутствием стилевого единства, которое необходимо для ориентации пользователя. Также непривлекательны длинные документы без кнопок возврата внизу страницы (пользователь вынужден долго подниматься вверх для перехода на другую страницу). Значение имеют также размер и качество фотографий, которые обязательно должны быть подписаны. Всё это указывает на необходимость дополнительной работы над дизайном сайта.

Привлекательными и стильными можно назвать сайты МУ «Библиотека» г. Новочебоксарск, ЦБС им. Маяковского г. Чебоксары, ЦБ Чебоксарского района. Дружелюбным и ориентированным на детей выглядит сайт ЦСДБ г. Чебоксары. Сайты ЦБ Ибресинского городского поселения и МЦБ Вурнарского района также хорошо оформлены и имеют удачную структуру, однако не наполнены содержанием.

Посещаемость сайта

Данный критерий оценки сайта – его посещаемость – подытоживает работу библиотек по созданию информационно насыщеных, удобных в пользовании сайтов. Посещаемость сайта характеризует его востребованность, популярность среди пользователей Интернет и оценивает всю работу,

проделанную работниками библиотеки для его наполнения и организации, с точки зрения ее эффективности. К сожалению, мы не можем представить рейтинг самых посещаемых библиотечных сайтов, так как не все библиотеки предоставляют подобную информацию: 7 из них не имеют счетчик, а на сайтах 3 библиотек счетчик не показывает необходимую статистику.

Рекомендации по дальнейшему развитию библиотечных web-сайтов:

1. Соблюдение стандартных требований программного кода в целях повышения рейтинга сайта в поисковых системах;
2. Управление качеством информационного наполнения ресурсов, обеспечивая при этом четкую навигацию и эффективно выстраивая их структуру;
3. Наполнение регионального сегмента Интернета за счет краеведческой информации, включая сюда и полнотекстовые электронные произведения местных авторов;
4. Раскрытие фондов библиотек через электронные каталоги;
5. Увеличение количества удаленных библиотечно-информационных сервисов: виртуальных справочных служб, электронной доставки документов, удаленного заказа литературы, RSS-рассылок;
6. Совершенствование лингвистической и визуальной культуры сайта;
7. Ведение учёта посещений сайта.

Список сокращений:

АИБС – автоматизированная информационно-библиотечная система

АПК – агропромышленный комплекс

ИРМЦ БОН – информационно-ресурсный методический центр библиотечного обслуживания населения

МУ – муниципальное учреждение

МЦБ – межпоселенческая центральная библиотека

НБ ЧР – Национальная библиотека Чувашской Республики

ЦБС – централизованная библиотечная система

ЦБ – центральная библиотека

ЦРБ – центральная районная библиотека

ЦСДБ – централизованная система детских библиотек



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ У КАТАЛОГА

(по результатам социологического исследования)



*Мазуркина И. Ю., зав. сектором
научной обработки документов
Центра формирования фондов
и каталогизации документов
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

Исследование качества удовлетворения информационных потребностей пользователей Национальной библиотеки Чувашской Республики (далее – Библиотека) является глобальной исследовательской программой, требующей больших трудовых и временных затрат. Исследование должно затронуть практически все стороны деятельности библиотеки: состояние фондов, содержание работы, материально-техническое обеспечение, эстетическое оформление, взаимоотношения читателей и библиотекарей. Соответственно, такое комплексное исследование займет несколько лет и будет проходить в несколько этапов.

Первым, в рамках этой программы, исследованием в 2010 году стало социологическое исследование «Качество поиска в электронном каталоге и степень удовлетворенности поиском пользователей».

Цель исследования: Повышение качества электронного каталога Библиотеки.

Задачи:

1) определить основные мотивы поиска документов пользователями в каталогах Библиотеки;

2) охарактеризовать стратегию пользователей при поиске документов различных видов и типов в Библиотеке;

3) выявить причины возможного неудовлетворения запросов пользователей при использовании каталогов библиотеки;

4) сформулировать рекомендации по дальнейшему развитию информационно-поисковой системы Библиотеки.

В ходе исследования проверялась гипотеза: пользователь Библиотеки проводит в основном тематический поиск в электронном каталоге, используя ключевые слова. Положительные результаты поиска выше у тех пользователей, которые ясно представляют предмет своего поиска или получают консультацию специалиста библиотеки.

Объект исследования: пользователи Библиотеки.

Предметом исследования является удовлетворенность пользователей поиском в электронном каталоге Библиотеки.

Анкетирование проводилось с мая по октябрь 2010 г.

Анкеты выдавались непосредственно в момент посещения читателей в Библиотеку в читальных залах и зале каталогов. Дополнительно анкета была размещена на сайте Библиотеки.

В анкету были включены вопросы о результатах информационного поиска в электронном каталоге, условиях и использовании возможностей многоаспектного поиска, уровне владения компьютером и др. В анкету также были включены открытые опросы по улучшению работы с электронным каталогом.

Всего было опрошено 337 человек. Полученные данные обработаны с помощью компьютерной программы «DA-Standart», разработанной АО «Контекст».

1. Социально-демографические характеристики респондентов

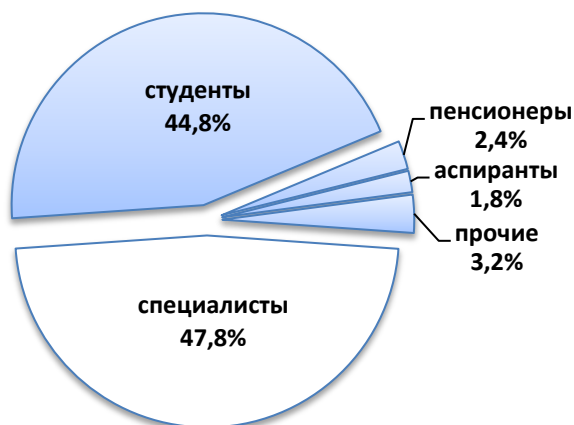
При анализе состава респондентов по социально-демографическому признаку приоритетным для нас являлся статус пользова-

теля. Результаты оказались следующими: 47,8% от общего количества опрошенных составили специалисты, 44,8% – студенты,

2,4% – пенсионеры, 1,8% – аспиранты и 3,2% – категория рабочие, безработные и прочие (см. диаграмму 1).

Диаграмма 1

Состав респондентов



Как видим, основная категория пользователей библиотеки – это студенты и специалисты.

Распределение респондентов по возрасту представлено в таблице 1:

Таблица 1

Возраст	%
до 20 лет	22,26%
21-30 лет	42,73%
31-40 лет	16,32%
41-50 лет	9,79%
51-60 лет	6,23%
61 и старше	2,37%
Нет данных	0,30%

Из таблицы видно, что респондентов самого активного возраста от 21 до 30 лет – чуть меньше половины (42,7%), более молодые посетители (до 20 лет) – 22 %, от 31 до 40 лет – 16 %

В опросе приняли участие все категории пользователей Библиотеки. Рассмотрим распределение респондентов по полу и образованию. Основной контингент Библиотеки – женщины (77%), мужчины составили только 23%. Высшее образование имеют

51,7%; около 27% – среднее образование, из них большинство составляют студенты. Среднее специальное образование имеют 17,5% анкетированных. Среди опрошенных пользователей Библиотеки также есть кандидаты и доктор наук.

2. Стратегия пользователей при поиске документов в Библиотеке.

При ответе на вопрос анкеты: «Какая информация Вас интересует?» результаты оказались следующие:

**Основные мотивы поиска документов пользователями
в каталогах Библиотеки**

Какая информация интересует	%
Для учебы	55,19%
В помощь профессиональной деятельности	34,42%
Информация по интересам (здоровье, садоводство, спорт и т.д.)	23,15%
В помощь научной деятельности	15,13%
Краеведение	1,48%
Художественная литература	0,89%
Искусство	0,30%
Поддержание жизни	0,30%

Данные таблицы показывают, что поиск информации в помощь профессиональной деятельности и для учебы является приоритетными для пользователей Библиотеки.

Если проследить взаимосвязь мотивов поиска с социально-профессиональным статусом (вопрос «Ваш социально-профессиональный статус и род занятий»), можно заметить, что специалисты чаще интересуются документами в помощь профессиональной деятельности и по интересам (здоровье, садоводство и др.), студенты, разумеется, для учебы и в помощь профессиональной деятельности. Никто не отметил, что интересуется музыкой или поэзией. Видимо это такие области деятельности, которые не

требуют публичности и посещения библиотеки.

Проанализировав ответы на вопросы «Что чаще всего Вы ищете? Конкретную книгу, статью или информацию по какой-либо теме» и «Какие источники информации Вы предпочитаете?» можно сделать выводы, что подавляющее большинство респондентов (72,7%) проводит тематический поиск. Охотнее воспользовались бы книгой (79,2%), материалом из периодической печати (43,9%), чтением документов в электронном виде (32,6%).

Результаты ответов на вопрос: «Какие каталоги Вы обычно используете для поиска?» можно наглядно отразить в диаграмме (см. диаграмму 2).

Диаграмма 2

Каталоги, используемые при поиске



Как оказалось, пользователи Библиотеки в основном используют при поиске и карточный и электронный каталог в сочетании (52%). Только электронным каталогом пользуется 33% пользователей, исключительно традиционными – меньшее количество (15%).

В процессе исследования нам предстояло также выяснить, к каким базам данных (БД) электронного каталога обращаются посетители Библиотеки. Использование БД «Книги НБ ЧР» составило 72,1%; БД «Статьи из Российской прессы» – 43,9%; БД «Чувашика (статьи)» – 16,3%; все базы данных используют 1,78% пользователей; БД «Статьи МАРС» – 0,6%. Обращения к электронному каталогу диссертаций; БД СНИКИ; БД библиотек РФ; БД «Периодика» составили менее 1%.

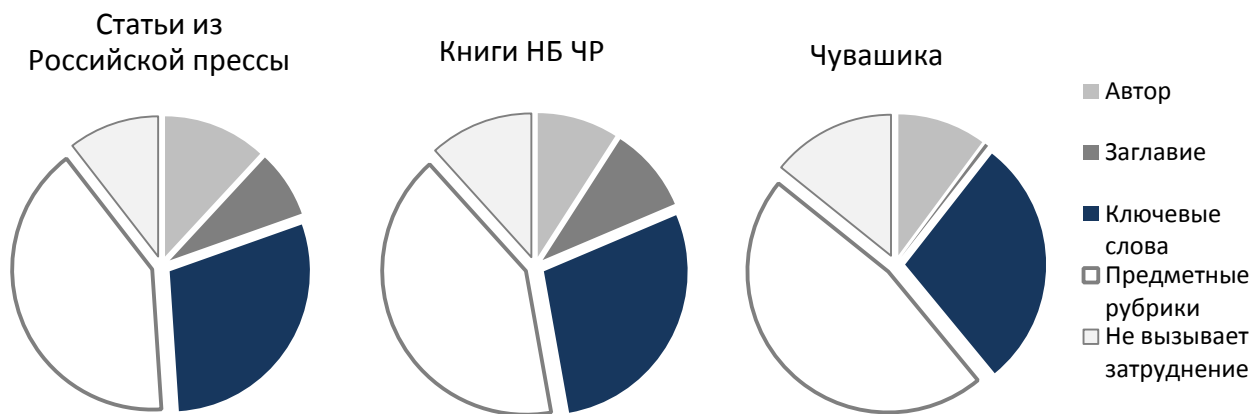
Прослеживая соотношение социально-профессионального статуса респондентов и

баз данных электронного каталога, которыми они пользуются, мы выяснили, что всеми базами данных, в основном, пользуются специалисты и аспиранты; студенты выбирают БД «Книги» и «Статьи из российской прессы». БД «Чувашика» пользуется спросом как у специалистов и учащихся, так и студентов, не пользуются ею безработные и рабочие из числа опрошенных. Статьи МАРС используют в своей работе только студенты.

При ответах на вопрос: «Заполнение какого поискового поля вызывает наибольшее затруднение?», обнаружилось, что лидируют поля предметной рубрики и ключевого слова – (34,1% и 25,8% ответов соответственно). У 10,4% респондентов нет никаких затруднений при поиске. Можно наглядно представить затруднения, которые испытывают пользователи при поиске в основных базах данных (см. диаграмму 3).

Диаграмма 3

Поисковые поля, вызывающие затруднения при поиске в основных базах данных



Как мы видим по диаграмме 3, проблемы примерно в каждой БД одинаковы.

Одним из основных факторов, составляющих качество поиска в автоматизированных библиотечных системах, является фактор затраченного времени. Согласно «Республиканскому стандарту качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела Чувашской Республики» на оказание справочной и консультационной помощи и обслуживание од-

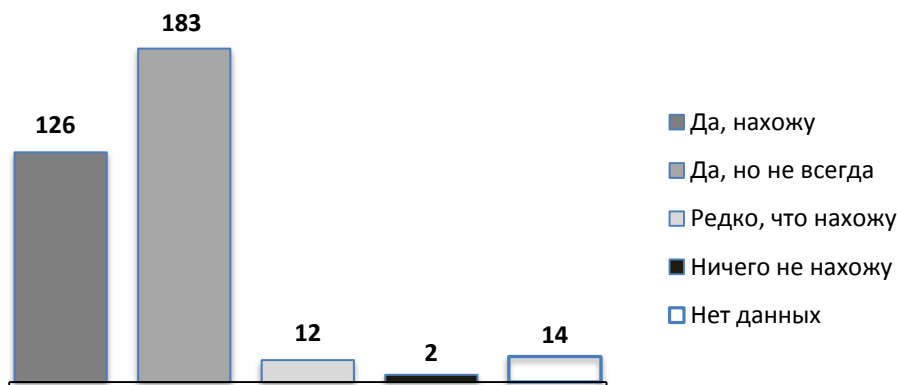
ного пользователя Библиотеки отводится до 20 минут, особых категорий пользователей – до 30 минут. В процессе анкетирования выяснилось, что на поиск информации у большинства респондентов (45,1%) уходит 10-30 минут, у трети (32,1%) опрошенных – 5-10 минут. Более получаса проводят за электронным каталогом 19,3% респондентов. Сопоставив ответы на вопросы: «Что чаще всего Вы ищете?» и «Сколько времени вы тратите на поиск информации?», можно

прийти к выводу, что 10-30 минут тратят на поиск пользователи с запросом по теме и меньше при поиске конкретной статьи или книги.

Для получения более полной оценки качества поиска в электронном каталоге мы предложили респондентам ответить на вопрос: «Находите ли Вы в электронном каталоге необходимые Вам издания?».

Диаграмма 4

Результаты поиска в электронном каталоге



На диаграмме 4 можно наглядно увидеть, что поиск информации в электронном каталоге результативен, и подавляющее большинство находят то, что искали.

Чтобы поиск в электронном каталоге был результативен, необходимо обучиться поиску, приобрести хотя бы минимальные навыки работы с информационными системами. Для того, чтобы определить степень владения электронным каталогом, в анкету был включен вопрос: «Каким образом Вы получили навыки работы с электронным каталогом?». Подавляющее большинство пользователей обучились у дежурного библиографа (70,6%), далее идет самостоятельное изучение основ работы с электронным каталогом с помощью «Инструкции по поиску в электронном каталоге» (14%). На предложение указать другие варианты получения навыков работы с электронным каталогом, 4,8% анкетированных ответили, что изучали правила работы с каталогами в учебном заведении; в процессе использования (2,1%), признались в отсутствии навыков (1,5%), в процессе самообразования (0,9%), «друг научил» (0,3%) и т.д.

Несмотря на то, что большинство пользователей обучились работе в каталоге,

при анализе ответов на вопрос: «Самостоятельно или с помощью дежурного библиографа Вы осуществляете поиск в электронном каталоге?», выясняется, что число пользователей, самостоятельно пользующихся каталогом, примерно равно числу тех, кто прибегает к помощи дежурного библиографа (55,5% и 45,4%). Некоторые респонденты отметили сразу 2 варианта, объяснив, что какие-то запросы выполняют самостоятельно, а сложные – с помощью дежурного.

На вопрос: «Удовлетворены ли Вы помощью дежурного библиографа?», подавляющее большинство удовлетворены полностью (90,2%), частично удовлетворены (6,2%), остались неудовлетворенными 2 респондента, также 2 человека вообще не обращаются за помощью. В процессе анкетирования выяснилось, что от числа пользователей, обученных поиску в электронном каталоге дежурным библиографом 93,3% удовлетворены помощью библиографа, 4,2% удовлетворены частично. Из тех, кто вообще не владеет компьютером, удовлетворены помощью библиографа 100%, начинающий пользователь также доволен его помощью. Уверенный пользователь компь-

ютера видит недостатки в библиографическом поиске специалиста Библиотеки. На просьбы указать причины неудовлетворенности в выполнении запроса были названы следующие: «кто-то старается помочь, а кто-то нет», «не всегда находят», «все в зависимости от человека, который дежурит», «не всегда понимает тему или вопрос», «потому что всё знать невозможно, даже свою специфику».

3. Причины неудовлетворенных запросов пользователей при пользовании электронным каталогом Библиотеки

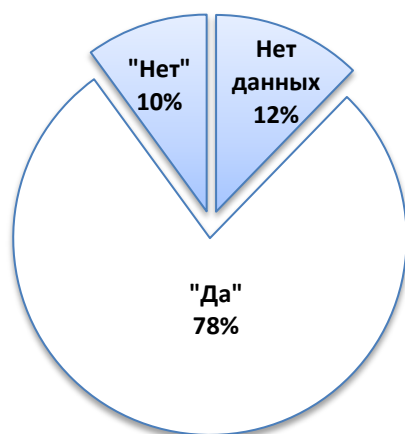
В одном из вопросов анкеты мы попросили пользователей написать свое мнение, удобен ли для поиска электронный каталог Библиотеки и объяснить почему. Приведем основные характеристики оценки: посчитали, что каталог удобен – 78%, «потому что быстро» – 36,2%, возможность по-

иска по разным параметрам – 3,6%, «потому что использую ключевые слова», «потому что легко или просто», «есть терминалы в отделах», «можно сделать заказ и составить список литературы», «не пыльно», «есть разные виды поиска» и др. (см. диаграмму 6).

Те, кто ответил, что каталог неудобен (10%), указали следующие причины: «потому что выдает много лишней информации», «требуется совершение нескольких действий», «в каталоге отражены не все книги», «нельзя искать во всех базах сразу», «мало данных по истории Чувашской Республики», «неудобен поиск по ключевым словам», «долго», «нужно расширить варианты поиска», «не совмещает двойной поиск» и др. Часть респондентов не смогла ответить на данный вопрос, один из них прокомментировал: «Не знаю, не с чем сравнивать».

Диаграмма 5

Удобен ли для поиска электронный каталог



Интересен тот факт, что на вопрос «Считаете ли Вы удобным для поиска электронный каталог Библиотеки, предоставляемый через веб-сайт Библиотеки?» – большинство (73,9%) ответили, что он удобен, 10% опрошенных – что он неудобен. Остальные или не пользовались, или не знают, что на сайте Библиотеки представлен электронный каталог онлайн. Уверенные

пользователи и не владеющие компьютером сочли электронный каталог на сайте удобным в использовании. Начинающие пользователи в основном решили, что удобен, но многие воздержались от ответа.

Необходимые составляющие качества библиотечного обслуживания – удобство и комфорт. Поэтому, наряду с вопросом об удобстве пользования электронным катало-

гом, в анкету был включен и вопрос «Чувствуете ли Вы себя комфортно в Зале каталогов?». 77,2% пользователей чувствуют себя комфортно, 20,8% не всегда чувствуют себя комфортно, 0,6% ответили «нет». Также прозвучали ответы, что компьютеры старые, долго загружаются, мало пространства и света, холодно, дежурный библиограф далеко от читательских компьютеров.

Сопоставив данные ответов на вопросы «Чувствуете ли Вы себя комфортно в Зале каталогов?» с тем, как часто респонденты посещают библиотеку, мы выявили, что те, кто ежедневно посещают библиотеку, чувствуют себя комфортно. Не совсем довольны условиями Зала каталогов те, кто приходит в библиотеку 1-2 раза в неделю или в месяц. Некомфортно себя в зале каталогов ощущают и те, кто приходит в библиотеку по мере необходимости или 1-2 раза в месяц. Также было замечено, что те, кто пришел в библиотеку впервые, не испытывает дискомфорта в Зале каталогов.

В заключение нашей анкеты респондентам было предложено ответить на вопрос: «Удовлетворены ли Вы тем, что посетили библиотеку?». Выяснилось, что большинство из них удовлетворены результатами посещения библиотеки (66,7%), удовлетворены частично – 30%. Кроме того, мы провели анализ зависимости ответов на данный вопрос с ответами на вопрос о мотивах поиска и выяснили, что среди тех, кто удовлетворен результатами посещения библиотеки, большинство искало информацию по интересам, в помощь научной и профессиональной деятельности. Среди тех, кто неудовлетворен – искали художественную литературу и информацию для профессиональной деятельности. Все, кто пришел за информацией для учебы или нашли, что искали или частично получили то, что хотели

Также мы попросили респондентов написать свои предложения по улучшению работы с каталогом. Ответы распределились следующим образом:

- «Нужен более понятный поиск» (41,54%);
- «Увеличение числа ПК» (28,78%);
- «В электронном каталоге нужно ввести сведения обо всех книгах» (1,48%)
- «Увеличение базы»;
- «Должны быть статьи из газет»;
- «Более подробная роспись»;
- «Более конкретные ключевые слова»;
- «Сделать поиск по разделам/дисциплинам»;
- «Поиск по словосочетаниям»
- «Зимой в зале каталогов холодно»;
- «Поработать программистам»;
- «Не хватает аннотаций в библиографическом описании»;
- «Пошаговая схема работы».

Стоит привести также и некоторые пожелания, касающиеся работы библиотеки в целом: «бесплатный Интернет», «увеличение объема периодических изданий», «больше бесплатных услуг», «нет свежих журналов и газет», «нужен абонемент» и др.

Выводы и рекомендации

1. Выдвинутая нами гипотеза исследования в основном подтвердилась. Несовершенство организации электронного каталога Библиотеки и недостаточная информационная культура большинства пользователей обуславливают возникновение трудностей при поиске информации и влияют на степень удовлетворенности его результатами. Плохое знание компьютера не мешает положительным результатам при поиске информации в электронном каталоге.

2. Пользователь Библиотеки проводит в основном тематический поиск в электронном каталоге, используя ключевые слова и предметные рубрики. Положительные результаты поиска выше у тех пользователей, которые ясно представляют предмет своего поиска или получают консультацию специалиста Библиотеки.

3. В ходе исследования было также выявлено недовольство пользователей не-

достаточным объемом каталога, отсутствием в электронном каталоге записей на весь фонд библиотеки и статей из периодических изданий.

На основе проведенного исследования необходимо:

1. Проработать интерфейс АРМ «Читатель» с целью загрузки окон поиска.

2. Рассмотреть формирование предметных рубрик и нормированных ключевых слов при индексировании документов с целью их гармонизации.

3. Предусмотреть «подсказки» и помощь пользователям Библиотеки в режиме поиска в АРМе «Читатель».



КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НА ПУНКТАХ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ (по итогам социологического исследования)



*Селиванова Т.Ф.,
главный библиотекарь
отдела научно-исследовательской
и методической работы
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

Качественное обслуживание пользователей – понятие весьма ёмкое. В него входит весь комплекс услуг, оказываемых библиотекой: фонд, материально-техническая база, комфортные условия работы, культура обслуживания, качественный уровень представления информации и др. Национальная библиотека Чувашской Республики (далее – НБ ЧР), заботясь о своих пользователях, совершенствует как процесс предоставления услуг, так и условия более комфортного пребывания в стенах библиотеки. Начиная с 2007 г., в библиотеке произошли существенные изменения: реконструкция и частичная реструктуризация НБ ЧР, и, в связи с этим, территориальное перемещение некоторых отделов, переход на автоматизированное обслуживание пользователей. Сегодня во всех отделах обслуживания действует единый электронный читательский билет, ведется автоматизированная выдача литературы. Ее преимущества перед традиционной очевидны: она происходит быстро, надежна, удобна, нравится читателям и библиотекарям. Все эти позитивные изменения были направлены, прежде всего, на повышение качества информационного и библиотечного обслуживания. Улучшилось ли оно в действительности в результате преобразований? Или, несмотря на успехи, достигнутые биб-

лиотекой в процессе модернизации, качество и комфортность библиотечных услуг не всегда отвечают ожиданиям пользователей? Существуют ли проблемы, ограничивающие доступ к информации и библиотечным услугам? Для ответа на эти вопросы и с целью повышения качества библиотечного обслуживания НБ ЧР с января по декабрь 2011 г. проводила исследование «Качество обслуживания в структурных подразделениях библиотеки на пунктах выдачи документов», которое является 2 этапом социологического исследования «Изучение и оценка качества удовлетворения информационных потребностей пользователей Национальной библиотеки Чувашской Республики» (2010-2013 гг.).

Объем выборки рассчитывался по методике, предложенной в книге «Как провести социологическое исследование»*. Обследованная совокупность включала в себя 483 человека. Анкета заполнялась респондентами непосредственно во время посещения структурных подразделений библиотеки и включала в себя 25 закрытых, полузакрытых и открытых вопросов. Каждому участнику опроса было предложено оценить: ка-

* Как провести социологическое исследование / под ред. М. И. Горшкова, Ф. Э. Шереги. – М. : Политиздат, 1990. – 287 с. (С. 238-239, подраздел: «Определение выборочной совокупности»).

чество обслуживания структурных подразделений по пятибалльной шкале, полноту и релевантность полученной информации, предоставление услуг Интернет, уровень профессионализма библиотечных работников. Отдельный вопрос был посвящен участию респондентов в библиотечных мероприятиях, их отношению к этому направлению деятельности. Завершал анкету блок социально-демографических вопросов.

Анализ полученных данных проводился с помощью программы DA-standard, простой и перекрестной группировки.

Основная цель исследования – повышение качества библиотечного обслуживания пользователей в структурных подразделениях библиотеки.

Задачи исследования:

- изучить состав читательской аудитории, ее библиотечный стаж;
- выявить полноту удовлетворения информационных запросов пользователей на пунктах выдачи документов, в том числе с использованием Интернет;
- изучить эффективность массовых мероприятий, проводимых в структурных подразделениях;
- выявить степень информационной культуры библиотекарей и соответствие их профессионального поведения этике библиотечного специалиста;
- выявить недостатки библиотечного обслуживания в структурных подразделениях;
- проанализировать предложения респондентов по улучшению работы структурного подразделения, выработать рекомендации по улучшению качества обслуживания пользователей.

В ходе исследования проверялось несколько гипотез:

1. Реконструкция, частичная реструктуризация НБ ЧР, переход на автоматизированное обслуживание пользователей, создание комфортных условий для их работы способствовали повышению качества информационного и библиотечного обслуживания пользователей.

2. Несмотря на совершенствование библиотечного обслуживания, существует целый ряд проблем – финансовых, организационных, технологических, профессиональных и других, ограничивающих доступ к информации и библиотечным услугам.

3. В условиях недостаточного финансирования комплектования в структурных подразделениях недостаточно активно используются интернет-ресурсы.

Как показали результаты исследования, основной контингент опрошенных – женщины (59%), мужчины составили 36%. Возраст респондентов колеблется от 17 до 60 лет и старше. В процентном соотношении возрастные группы выглядят следующим образом: 17-30 лет – 54%, 31-40 – 15%, 41-50 – 11%, свыше 50 лет – 19%.

Образовательный статус участников исследования достаточно высокий. Высшее образование имеют 47% респондентов, студенты старших курсов вузов – 23%, среднее – 12,%, среднее специальное – 11%. В анкетировании приняли участие все категории пользователей библиотеки: самая большая группа – специалисты (43%), затем – студенты (35%), научные работники – 6%, рабочие, частные предприниматели, безработные пенсионеры, учащиеся – в незначительном количестве. Надо отметить, что благодаря мероприятиям по повышению комфортности и доступности получения информации, внедрению новых технологий число научных работников и специалистов в библиотеке увеличилось. Им предоставлен доступ к ресурсам Электронной библиотеки диссертаций, электронным библиотечным системам издательства «Лань», «Ibooks», к материалам Американской ассоциации содействия развитию науки и др.

Дальнейший анализ статистических данных показал, что читательский стаж респондентов составляет: менее одного года – 25%, от года до 5 лет – 33%, от 5 до 10 лет – 15%. Давние читатели, которые посещают библиотеку свыше 10 лет, составили 25%. Большая часть опрошенных приходит в библиотеку по мере необходимости – 42%,

несколько раз в месяц посещают ее 20%, несколько раз в неделю – 14%, один раз в неделю – 10%, несколько раз в год – 10%. Как видим, респонденты довольно часто посещают библиотеку, соответственно, могут реально (адекватно) оценить качество обслуживания в структурных подразделениях и в библиотеке в целом.

На вопрос о том, как часто участники исследования посещают сайт НБ ЧР были получены следующие ответы: ежедневно сайт библиотеки посещают 1,2%, еженедельно – 11%, ежемесячно – 35%, по мере необходимости – 2,2%, впервые слышат о сайте библиотеки – 38,7%. Не ответили на вопрос 9,7% респондентов. Очевидно, что библиотечный сайт пока не пользуется популярностью среди респондентов, многие из них впервые слышат о нем. На наш взгляд, это может быть связано с недостаточной рекламой сайта. Для того, чтобы превратить его в полноценный и эффективный инструмент библиотечной работы необходимо активное продвижение сайта, а также изучение мнения удаленного пользователя о созданных библиотекой электронных ресурсах, о дизайне сайта и др. На сайте НБ ЧР удаленных пользователей интересуют: электронные ресурсы (30,6%), новости (19,7%), мероприятия (17%), виртуальный читальный зал (16,6%), значительно меньше – режим работы библиотеки (7%), справочная служба «Спроси библиотекаря» (4,9%).

Ежегодно НБ ЧР в среднем посещают около 40 тыс. пользователей. Исследование

показало, что активность посещения структурных подразделений разная:

Отдел гуманитарной литературы – 40,8%

Отдел периодических изданий – 35,4%

Электронный читальный зал – 24,4%

Центр чтения – 22,8%

Отдел отраслевой литературы – 20,3%

Отдел национальной литературы и библиографии – 18,4%

Информационно-библиографический отдел – 16,8%

Публичный центр правовой информации – 14,7%

Отдел литературы по искусству – 14,3%

Отдел литературы на языках народов мира – 10,6%

Отдел редких и ценных изданий – 8,9%

СНИКИ – 1,8%

Таким образом, лидируют по посещаемости отдел гуманитарной литературы, отдел периодических изданий, электронный читальный зал, центр чтения. Качество обслуживания практически во всех структурных подразделениях оценено респондентами на «4» и «5» (оценка производилась по пятибалльной шкале). Особенно высоко оценена деятельность отделов гуманитарной литературы, периодических изданий, центра чтения и массовой работы, электронного читального зала, информационно-библиографического отдела.

Однако, несмотря на довольно высокую оценку респондентами качества обслуживания, показатель уровня получения информации в структурных подразделениях невысокий (см. таблицу).

Уровень получения информации в структурных подразделениях

Отделы	Количество респондентов	Ответы на вопрос: «Всегда ли Вы получаете необходимую информацию?»		Нет ответа (абс. %)
		Всегда (абс. %)	Не всегда (абс. %)	
Отдел гуманитарной литературы	84	48 (57,1%)	36 (42,9%)	–
Отдел отраслевой литературы	37	20 (54,1%)	14 (37,8%)	3 (8,1%)
Отдел литературы по искусству	25	10 (40%)	12 (48%)	3 (12%)

Отдел литературы на языках народов мира	14	9 (64,3%)	5 (35,7%)	–
Центр «Чувашская книга»	42	27 (64,3%)	15 (35,7%)	–
Отдел периодических изданий	78	41 (52,6%)	36 (46,1%)	1 (1,3%)
Отдел редких и ценных изданий	12	4 (33,3)	6 (50%)	2 (16,7%)
Публичный центр правовой информации	39	31 (79,5%)	8 (20,5%)	–
Информационно-библиографический отдел	49	31 (63,3%)	15 (30,6%)	3 (6,1%)
Центр чтения и массовой работы	49	30 (61,2%)	19 (38,8%)	–
Электронный читальный зал	41	20 (48,8%)	17 (41,5%)	4 (9,7%)
СНИКИ	13	6 (46,2%)	7 (53,8%)	–

Как показывают данные таблицы, получают необходимую информацию в полном объеме 79,5% респондентов Центра правовой информации, 64,3% – Центра «Чувашская книга», 63,3% – Информационно-библиографического отдела. Показатели других структурных подразделений несколько ниже. Самые низкие – в отделе литературы по искусству (40%), секторе информации по культуре и искусству (46,2%), электронном читальном зале (48,8%). Причина неудовлетворенного спроса указана респондентами и распределяется следующим образом:

1. Недостаточно информации по теме – 47,3%
2. Устаревшая информация – 21,0%
3. Отсутствие газет и журналов – 19,5%
4. Издания отсутствуют в структурном подразделении – 18,9%
5. Трудно разобраться в каталогах – 13,7%
6. Большие затраты времени на выполнение читательского запроса – 8,4%
7. Предоставление другого документа вместо запрашиваемого – 2,6%

Особенно беспокоят: недостаточность информации по теме, устаревшая информация, трудность пользования каталогами. Действительно, сокращение финансирования резко обострило проблему комплектования библиотечных фондов. Традиционная фондоцентрическая библиотека сегодня не в состоянии обеспечить запросы всех категорий пользователей библиотеки. Однако, отсутствие информации или ее недостаточ-

ность и устарелость не должны являться поводом для отказов пользователям. На сегодняшний день электронные ресурсы позволяют удовлетворить основную часть всех информационных запросов. Их доля в составе информационных ресурсов библиотеки ежегодно увеличивается. Сегодня НБ ЧР обеспечивает доступ как к собственным электронным ресурсам, так и ко многим полнотекстовым и базам данных авторитетных производителей информационных ресурсов. Задача библиотечного специалиста – активнее их использовать и предлагать пользователям, что будет способствовать повышению качества библиотечного обслуживания, позволит значительно уменьшить количество отказов, положительно повлияет на авторитет библиотеки.

Среди тем, по которым респонденты не получают информацию, или получают ее недостаточно, преобладают: история и современное состояние Чувашии, ее культура, природные ресурсы; Экономика России; Право; Естественные науки; Искусство. Кроме того конкретно указывались отсутствующие периодические издания в сфере экономики, философии, культуры и т.д.

Еще одна причина, которая мешает пользователям получить информацию в полном объеме – «трудно разобраться в каталоге». Как показали результаты проведенного в 2010 г. исследования «Качество поиска в электронном каталоге и степень удовлетворенности поиском пользователей» (2010 г.), на возникновение трудностей при

поиске информации влияет недостаточная информационная культура пользователей, отсутствие навыков работы на компьютере, неудобный поиск. В связи с этим необходимо уделить внимание мероприятиям по созданию условий для легкого и простого пользования ресурсами, активизировать индивидуальное консультирование, формировать информационную культуру пользователей.

Далее, результаты опроса показали, что, несмотря на множество электронных ресурсов, предлагаемых библиотекой, обращения пользователей к электронным документам чаще всего инициированы библиотечными сотрудниками. Так, на вопрос: «Предлагает ли Вам библиотекарь структурного подразделения в случае отсутствия необходимой информации ресурсы Интернет?» – 69,3% респондентов ответили утвердительно. Однако большинство пользователей предпочитают работать с книгой в ее традиционной печатной форме (75,2%): ресурсами Интернет пользуются лишь 38,8% респондентов, электронными изданиями – 38,8%, CD-дисками – 7,7%. Причинами невысокой востребованности электронных ресурсов и услуг, скорее всего, может быть отсутствие потребности, навыков автоматизированного поиска, недостаточность рекламы услуг библиотеки. Существуют и некоторые закономерности использования цифровой информации, определяемые возрастом, уровнем образования, характером запроса пользователей. Так, например, среди активных пользователей электронных ресурсов молодежь до 30 лет составляет 61,3%, респонденты в возрасте от 30 до 40 лет – 14%, от 40 до 50 лет – 11,6%, старше 50 лет – 13%, т.е. чем старше пользователи, тем меньшую склонность они проявляют к работе с электронными изданиями. Учащаяся молодежь и пользователи со средним, средним специальным и высшим образованием, кандидаты наук наиболее расположены к работе с цифровыми изданиями.

Для получения более полной оценки качества обслуживания мы попытались выяснить степень читательской информированности о деятельности структурных подразделений библиотеки. Выяснилось, что 48,5% респондентов проинформированы о ресурсах и услугах, 41,2% знакомы с правилами пользования, страничку отдела на сайте посещают 47,2%, проведением массовых мероприятий интересуются 14,3%. Эти показатели говорят о том, что уровень информированности пользователей – недостаточный. Особенно удивляет то, что только менее половины респондентов знакомы с правилами пользования библиотекой. На наш взгляд, информировать пользователя об услугах, фондах, правилах пользования, даже о наличии конкретного документа, внутреннем устройстве библиотеки необходимо еще до входа посетителя в структурные подразделения библиотеки. От того, как библиотека встретит посетителя в первый раз, будут зависеть его дальнейшие посещения, или первое впечатление может стать и последним.

Установка на качество обслуживания должна стать главной заботой и проблемой всех структурных подразделений библиотеки, а обеспечение широкого доступа к разнообразию информационных ресурсов рассматриваться как необходимое условие продуктивного информационного поиска. В связи с этим библиотекарь все в большей степени принимает на себя роль инструктора, консультанта, навигатора в мире знаний для пользователей.

Как показывают результаты исследования, квалифицированная помощь в поиске необходимой информации, заказе документов, обучении самостоятельной работе на компьютере оказывается в каждом отделе библиотеки. Не случайно 82% респондентов дали высокую оценку уровня профессионализма библиотечных кадров. Анализ аспектов взаимоотношений между библиотекарем и читателем показал, что 47% респондентов считают библиотекарей хорошими советчиками и доверяют им полностью,

стремятся быть обслуженным конкретным библиотекарем 19,3% респондентов. Как правило, это читатели, посещающие библиотеку довольно часто. Не секрет, что чем выше читательский стаж в данной библиотеке и чаще человек посещает ее, тем выше качество общения с ним со стороны библиотекаря. На свои знания при поиске информации полагаются 18,2% опрошенных. Чаще всего – это пользователи с высокой информационной культурой. Они самостоятельно проводят информационный поиск по каталогам библиотеки, четко формулируют свои запросы, используют широкий круг источников (книги, статьи, электронные данные и т.п.). Для 75,8% респондентов личность библиотекаря не имеет значения. Данная категория считает, что библиотекари – специалисты своего дела, и в равной степени могут их обслужить. Таким образом, пользователь оценивает в первую очередь профессиональные качества библиотекаря, и на это стоит обратить внимание на курсах повышения квалификации, семинарах и т.д.

Одним из факторов, влияющих на качество обслуживания, является результативность работы пользователей в библиотеке. На вопрос: «Было ли Ваше посещение библиотеки успешным?», более 87% респондентов ответили положительно. Это еще раз доказывает, что организация библиотечно-информационного обслуживания в структурных подразделениях находится на высоком уровне и соответствует потребностям посетителей. Несколько иное отношение у респондентов к проводимым в библиотеке массовым мероприятиям. Как оказалось, 78% анкетированных не принимают в них участие. Среди этой категории 61% составляет молодежь. Действительно, нужно признать, что молодое поколение не признает библиотеку местом возможного проведения досуга. С одной стороны, учащаяся молодежь в библиотеке – одна из основных читательских групп (54%), с другой – ее практически не увидишь среди публики на культурных мероприятиях. Какова причи-

на? На наш взгляд, на вопросы анкеты отвечала та категория пользователей, которая приходит в основном для получения определенных знаний и информации. На посещение массовых мероприятий, по всей вероятности, у них просто не хватает времени. С другой стороны, возможно и этих читателей можно «зазвать» на мероприятия с помощью более широкой рекламы, выбора наиболее актуальных и интересных тем, использования нестандартных форм работы (например, создание музыкальных клубов-кафе, предоставление творческим молодежным группам организационной самостоятельности в стенах библиотечных учреждений). Категория читателей, которая посещает массовые мероприятия, из наиболее понравившихся отмечает презентации книг чувашских писателей и поэтов, занятия клубов «Билингва», «Полиглот», мероприятия, проведенные в рамках Чебоксарского кинофестиваля, встреча с писателем В. Ерофеевым и др. Давняя дружба библиотеки с актерами, художниками, музыкантами города притягивают интеллигенцию, творческую молодежь, просто увлеченных людей на выставки картин и фотографий в галерее «Серебряный век». Ежемесячно обновляемые экспозиции, возможность пообщаться с интересными людьми, публично выразить свое мнение или выслушать критическую оценку профессионала делают площадку уникальной и привлекают множество посетителей.

Книжная выставка, как показал опрос, оказалась одной из популярных форм массового обслуживания. Регулярно их посещают 64% респондентов. Активный интерес проявляют к выставкам, организованным в отделах, читатели с более высокой интенсивностью посещений (несколько раз в неделю и несколько раз в месяц). Как и следовало ожидать, самыми популярными у пользователей оказались книжные выставки новых поступлений. Действительно, знакомство с новой литературой служит одним из способов получения информации в помощь научной, профессиональной деятель-

ности, учебе и т.д. Обращают на них внимание и регулярно посещают 63,9% респондентов. Привлекли внимание пользователей также тематические выставки: «50 лет в космосе», «Великая Отечественная война», «Здоровое поколение – здоровая Россия» и др. Таким образом, используя различные методы организации массовых мероприятий, организуя творческие встречи, конференции, конкурсы, выставки, обзоры и другие мероприятия, сотрудники библиотеки содействуют организации культурного досуга, способствуют продвижению книги и чтения среди населения.

В заключение читателям была представлена возможность ответить на открытый вопрос анкеты: «Что бы Вы изменили в работе библиотеки, будучи ее директором?» В процессе обработки данных все предложения и замечания были объединены в 6 блоков: фонд, электронные ресурсы и Интернет, реклама услуг, массовое обслуживание, культура обслуживания, благоприятные условия для работы в библиотеке.

В результате были получены следующие данные:

- у пользователей, в основном, доброжелательный настрой к библиотеке, они высоко оценивают труд библиотекаря, качество услуг, в том числе и автоматизированных; современный интерьер и т.д.: «На сегодняшний день библиотека отлично функционирует», «С внедрением новых, современных технических средств у Вас все отлично. НБ – самая лучшая», «Вы работаете в ногу со временем, продуктивнее и эффективнее. Так держать!»;

- часть респондентов предлагают провести в библиотеке беспроводную локальную сеть Wi-Fi, увеличить ресурсы электронной библиотеки, предоставить возможность заказывать книги по электронному каталогу через Интернет, усовершенствовать систему поиска на компьютере;

- несколько человек предлагают отражать на сайте информацию о стоимости залога на книги, о возможностях работы за

компьютером, масштабно информировать население об услугах ПЦПИ;

- категория читателей, регулярно посещающих библиотеку, предлагает обеспечить возможность бесплатного доступа к электронным ресурсам, снизить цены на платные услуги, сделать скидки постоянным читателям;

- респондентами были предложены и интересные формы работы: «Увеличить количество образовательных мероприятий», «Нужны клубы по интересам», «Привлекать молодежь в библиотеку, проводить для них интересные конкурсы, мероприятия, создать Студсовет, который бы занимался разработкой мероприятий» и др. Много предложений также по привлечению в штат библиотеки молодых сотрудников, увеличению заработной платы библиотекарей, есть и оригинальные идеи (например, создать «зеленую» зону);

- читатели отметили отсутствие новых изданий в фонде, устарелость информации, недостаточный репертуар подписки на периодические издания.

Выводы и рекомендации

Результаты проведенного исследования показали, что внедрение новых информационных технологий, обеспечение доступа к Интернет, собственной информационной продукции библиотеки, электронному каталогу, базам данных способствовали повышению качества обслуживания в структурных подразделениях НБ ЧР, 87% респондентов считают его высоким.

В ходе исследования подтвердились гипотезы:

1. Реконструкция, частичная реструктуризация НБ ЧР, переход на автоматизированное обслуживание, создание комфортных условий для работы способствовали повышению качества информационного и библиотечного обслуживания пользователей.

В результате позитивных изменений увеличилось число пользователей электронными ресурсами библиотеки, 49,4% опрошенных посещают сайт НБ ЧР. Благо-

даря предоставлению доступа к ресурсам электронной библиотеки диссертаций РГБ, электронным библиотечным системам издательства «Лань», «Ibooks», базе данных экономики и права «Полпред.com» и др. в библиотеке увеличилось число научных работников и специалистов. Респонденты высоко оценивают профессионализм библиотекарей, их высокую культуру обслуживания, оперативность в предоставлении информации, видят в библиотекарях внимательного, доброжелательного сотрудника, хорошего собеседника, квалифицированного и эрудированного специалиста.

2. В условиях недостаточного финансирования комплектования в структурных подразделениях неактивно используются интернет-ресурсы.

Результаты исследования показали, что ресурсами Интернет пользуются лишь 39,1% респондентов, впервые слышат о библиотечном сайте 38,7% анкетированных. В связи с этим необходимо многоканально информировать пользователей о деятельности библиотеки в целом и каждого структурного подразделения, активно рекламировать *сайт библиотеки, Интернет, электронные ресурсы и услуги библиотеки*, изучать мнения удаленных пользователей о созданных НБ ЧР электронных ресурсах, базах данных и др.

3. Несмотря на совершенствование библиотечного обслуживания, существует целый ряд проблем – финансовых, организационных и других, ограничивающих доступ к информации и библиотечным услугам.

Итоги опроса показали, что:

1. Показатель уровня получения информации в структурных подразделениях невысокий, причины неудовлетворенного спроса пользователей:

- недостаточно информации по теме – 47,3%;
- устаревшая информация – 21,0%;
- отсутствие газет и журналов – 19,5%;

- издания отсутствуют в структурном подразделении – 18,9%;

- трудно разобраться в каталогах – 13,7%;

- большие затраты времени на выполнение читательского запроса – 8,4%;

- предоставление другого документа вместо запрашиваемого – 2,6%.

2. Информированность пользователей о деятельности структурных подразделений библиотеки недостаточная. Менее половины респондентов знакомы с правилами пользования библиотекой.

3. Остается острой проблема комплектования библиотечного фонда

4. Посещают массовые мероприятия библиотеки лишь 22% анкетированных.

Исходя из этого:

- библиотека должна наращивать свои фонды и, в первую очередь, за счет электронной информации, создавать электронные копии, приобретать электронные версии журналов. Это позволит частично решить проблему отсутствия документов в фонде библиотеки и ограничения подписки периодических изданий;

- совершенствовать систему поиска в электронном каталоге, создавать условия для легкого и простого пользования ресурсами.

Учитывая, что большинство пользователей библиотеки – молодые люди до 30 лет (54%), библиотеке необходимо расширить и разнообразить услуги для молодежи, в том числе:

- организовывать актуальные и интересные массовые мероприятия, использовать нестандартные формы работы (музыкальные клубы-кафе, предоставление творческим молодежным группам организационной самостоятельности в стенах библиотечных учреждений и др.);

- приобретать литературу и электронную продукцию, способную заинтересовать молодежь.



ИНФОРМАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА БИБЛИОТЕЧНОГО СПЕЦИАЛИСТА НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ (по итогам исследования)



*Селиванова Т.Ф.,
главный библиотекарь
отдела научно-исследовательской
и методической работы
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

В рамках исследования «Качество обслуживания в структурных подразделениях библиотеки на пунктах выдачи документов» среди библиотечных специалистов Национальной библиотеки Чувашской Республики (далее – НБ ЧР) проведено анкетирование по выявлению их профессиональных навыков и информационной культуры. На вопросы анкеты ответили 96 респондентов, что составило 86% от общего числа библиотечных работников.

Анализ опрошенных по возрастному составу показывает старение кадров. Число специалистов до 30 лет составило 16%, от 30 до 40 лет – 26,6%, от 40 до 50 лет – 30,9%, старше 50 лет – 23,4%.

Статистика по стажу работы подтверждает этот вывод: 8,5% составляют работники со стажем до 1 года, от года до 5 лет – 14,9%, от 5 до 10 лет – 16%, свыше 10 лет – 59,75%.

По образовательному уровню самая многочисленная группа – специалисты с высшим образованием – 89,4%, среди них с высшим библиотечным – 52,3%, среднее специальное образование имеют 7,4%.

В данном исследовании вопросы анкеты были сгруппированы в два блока. Первый касался профессиональных качеств библиотекаря, второй – определения общего уровня информационной культуры библи-

отечного специалиста. При составлении анкеты использовались закрытые, полужакрытые, открытые вопросы, располагавшие респондента к откровенным ответам. На наш взгляд, заполнение анкеты не представляло трудностей. Тем не менее, на открытые вопросы, касающиеся профессионального чтения, повышения информационной культуры многие просто не ответили. Причин мы видим несколько: отсутствие желания отвечать; недопонимание вопроса или несоответствие его знаниям и компетенции.

В опросную часть первого блока вошли 10 вопросов, предполагающих оценку деловых качеств специалиста, отражающих уровень знаний, умений, достаточных для решения профессиональных задач. Первый вопрос анкеты: «Думаю, что в нашей библиотеке» – вопрос-ловушка, предполагающий выявить кругозор библиотечного работника включал три варианта ответа: «всегда можно найти, что нужно», «далеко не все найдешь, что нужно», «никогда не найдешь того, что нужно». На вариант ответа – «всегда можно найти, что нужно» указали всего 44% респондентов. По сути, грамотный библиотекарь, умело сочетая печатные и электронные ресурсы, способен удовлетворить любой запрос пользователя даже

при отсутствии изданий в фонде библиотеки. Поэтому, столь низкий процент специалистов, адекватно оценивающих ситуацию, вызывает недоумение.

Важным источником формирования информационной культуры и уровня образованности специалиста является профессиональное чтение. Считают, что библиотекарь как специалист должен читать книги и журналы по своей специальности – 81% опрошенных. При этом обращают внимание

на основные идеи книги или журнала – 71%, логику и аргументацию автора – 46%, качество изложения, стиль – 35%, на информативность материала указали 4%. В рейтинговый список профессиональных журналов, используемых сотрудниками НБ ЧР в целях повышения своего профессионального уровня, входит 19 названий (см. таблицу 1). По информации, взятой в Интернет, в стране выходит около 50 профессиональных периодических изданий.

Таблица 1

Чтение профессиональных журналов

№ п/п	Наименование изданий	абс.	%
1.	Библиотека	65	69,1
2.	Научные и технические библиотеки	30	31,9
3.	Библиография	22	23,4
4.	Библиотековедение	20	21,3
5.	Библиотечное дело	20	21,3
6.	Библиополе	17	18,1
7.	Мир библиографии	16	17,0
8.	Новая библиотека	10	10,6
9.	Справочник руководителя учреждения культуры	9	9,6
10.	Читаем, учимся, играем	7	7,5
11.	Независимый библиотечный адвокат	7	7,5
12.	Медиатека и мир	5	5,3
13.	Информационный бюллетень РБА	4	4,3
14.	Современная библиотека	4	4,3
15.	Молодые в библиотечном деле	4	4,3
16.	Хроники краеведа	3	3,2
17.	Вестник библиотек Москвы	2	2,1
18.	Книжное обозрение	2	2,1
19.	У книжной полки	1	1,1

Как показывают представленные в таблице данные, наиболее читаемыми являются журналы «Библиотека» (69,1%), «НТБ» (31,9 %), «Библиография» (23,4%), «Библиотековедение» (21,3%), «Библиотечное дело» (21,3%), Библиополе (18,1%). Спрос на остальные журналы – единичный. Удивляет тот факт, что такие издания, как «Справочник руководителя учреждения

культуры», «Информационный бюллетень РБА», «Молодые в библиотечном деле», «Независимый библиотечный адвокат» используются в чтении библиотекарей крайне редко. Обращаются к чтению профессиональных журналов в Интернет всего 4%. Чем объяснить столь низкий уровень чтения в Интернет? Привычкой к печатным изданиям, плохой информированностью или от-

сутствием потребности библиотекарей? Хочется сказать, что в условиях недофинансирования библиотека не в состоянии выписать многие профессиональные издания, поэтому, на наш взгляд, чтение журналов в Интернет, особенно таких как «Современная библиотека», «Библиосфера» (данные журналы библиотека не выписывает) и др. должно стать для сотрудников профессиональной потребностью. Кроме того, на сайте Libray.ru, в рубрике «Информатика. Журналистика. Документоведение. Дело-производство. Архивное дело. Библиотечное дело. Книжное дело» размещен аннотированный Интернет-каталог сайтов периодических изданий (журналов, газет, альманахов и т.п.), как издающихся в печатном виде, так и существующих только в электронном виде. Вариантов – множество, должно быть только желание.

Сегодня требования к профессиональным знаниям библиотечных специалистов сводятся к необходимости постоянного их обновления. Помимо специальных знаний библиотекари должны владеть основами других наук – психологии, педагогики, социологии, культурологи, экономики, юриспруденции. К чтению книг и журналов, выходящих за рамки непосредственной деятельности, респонденты обращаются:

- чтобы расширить общую эрудицию (68%);
- совершенствовать свои профессиональные знания (42%);
- по указанию со стороны уважаемого человека на ее полезность (15%);
- потому что это интересно (4%).

Однако перечень журналов по смежным дисциплинам оказался крайне скудным. По вопросам культуры и искусства журналы читают 16 человек, по праву и юридическим вопросам – 10, по психологии – 6, по литературоведению и русскому языку – 5, по педагогике – 4, столько же по истории и компьютерным технологиям, по маркетингу и менеджменту – 2 человека. Интерес к экономическим журналам про-

явил только один человек. Как видим, потребности в систематической работе с журналами по смежным наукам у большинства библиотекарей нет.

Заключительные вопросы первого блока анкеты касались повышения квалификации библиотечных работников. Результаты ответов на вопрос «Обмениваетесь ли Вы опытом работы с коллегами?» были следующие: участвуют в мероприятиях, общаются, стараются узнать что-то новое 67% респондентов; принимают участие, т.к. это необходимо – 28%; не участвуют, потому что польза незначительная – 3%. На вопрос «Посещаете ли Вы блоги и сайты других библиотек?» – 74,5% сотрудников НБ ЧР ответили утвердительно, в зависимости от специфики работы отделов среди наиболее посещаемых: сайты областных библиотек – 46,8%, РГБ – 34,0%, РНБ – 29%, значительно меньше пользуются Libraru.ru, РБА – по 5,3%, «Арбикон», «Марс» – по 2,1%. Библиотечные блоги посещают 13,8% участников опроса. Самый посещаемый блог – «Мышь библиотечная» (8,5%). Вызывает недоумение факт невысокого использования сайтов Libray.ru и РБА. На наш взгляд, данные порталы должны быть в числе первых в рейтинговом списке сайтов. К примеру, размещенный на Libray.ru каталог библиотечных сайтов насчитывает 2317 адресов сайтов российских библиотек различных типов и ведомственной принадлежности, кроме того он включает в себя разделы «Профессия – библиотекарь», «Кабинет библиотековедения», «Актуальные документы» и др., позволяющие быть в курсе последних инновационных находок, событий, достижений в области библиотечного дела. Огорчает то, что довольно значительная доля респондентов (23%) вообще не ответили на данный вопрос. Можно предположить, что эта категория сотрудников не испытывает потребности в виртуальной форме повышения квалификации или вообще не знает о ней.

С каждым годом всё больше запросов пользователей библиотеки касается использования Интернет и информационных ресурсов. Однако для того, чтобы грамотно и быстро найти ответ, нужно быть не просто библиотекарем, но ещё и информационным специалистом, который в совершенстве владеет навыками и знаниями поиска информации в глобальной сети. Поэтому для выявления уровня информационной культуры библиотечного специалиста НБ ЧР во второй блок анкеты были включены вопросы по использованию новейших технологий

в работе, умению ориентироваться в информационном потоке, использованию Интернет в профессиональной деятельности. Кроме этого, сотрудникам было предложено оценить уровень собственной информационной культуры и предложить мероприятия для ее повышения.

На наше предложение указать текстовые, графические и табличные редакторы, используемые в процессе работы ответы распределились следующим образом (см. таблицу 2).

Таблица 2

Текстовые, графические и табличные редакторы, используемые в работе

	Результаты		
	Владею в совершенстве	Владею частично	Не владею
Текстовые редакторы:	<i>abc (%)</i>	<i>abc (%)</i>	<i>abc (%)</i>
Microsoft Word	29 (30,9%)	60 (63,8%)	5 (5,3%)
Open Office	5 (5,3%)	40 (42,6%)	49 (52,1%)
Pagemaker	2 (2,1%)	-	-
Блокнот	3 (3,1%)	-	-
Word Pad	3 (3,1%)	-	-
Note Pad	2 (2,1%)	-	-
GIMP	1 (1,0%)	16 (17,0%)	77 (81,9%)
Photoshop	2 (2,1%)	33 (35,1%)	59 (62,8%)
Gorel DRAW	1 (1,0%)	19 (20,2%)	79 (78,7%)
PowerPoint	19 (20,2%)	57 (60,6%)	18 (19,2%)
Табличные редакторы:			
Exsel	9 (9,6%)	62 (66,0%)	23 (24,5%)
Sneets	1	1 (1,0%)	-
Calc	-	1 (1,0%)	-

Как показывает таблица, больше всего респонденты пользуются текстовым редактором Microsoft Word. Используют его в ежедневной работе 94,7% т.е. практически все участники опроса. Большая часть сотрудников (63,8%) используют Microsoft Word в качестве печатной машинки (для создания, редактирования, форматирования, сохранения и распечатывания документов) и лишь 30,9% владеют программой в совершенстве.

На втором месте – Open Office: владеют им в совершенстве – 5,3%, частично – 42,6%. Остальные текстовые редакторы упоминались в единичных ответах.

Среди графических редакторов наиболее популярными являются PowerPoint, Photoshop, Corel Draw. Данные программы позволяют работать с компьютерной графикой, а также используются для создания логотипов, диаграмм, схем и т.п.

Входящее в Microsoft Office приложение Excel на сегодняшний день занимает лидирующую позицию среди табличных редакторов, широко применяется в делопроизводстве, формирует отчеты библиотеки, позволяет осуществлять математические расчеты, обладает графическими инструментами, формирует отчеты в виде графиков. В совершенстве данной программой владеют лишь 10% респондентов, 65% – частично. Таким образом, уровень владения текстовыми, табличными, графическими редакторами довольно высокий. В то же время, необходимо не только знать общие принципы работы данных программ, но и эффективно применять их в библиотечно-библиографической деятельности, для различных задач, стоящих перед библиотечными специалистами.

Результаты ответов респондентов на вопрос: «Пользуетесь ли Вы электронной почтой?» – показали, что 82% респондентов считают, что e-mail является важным условием повседневной деятельности. На предложение указать на ее конкретное использование были получены следующие результаты: в процессе работы используют электронную почту для переписки с библиотеками, учреждениями, организациями – 36%, для общения с коллегами – 7%, в обслужи-

вании абонентов – 5%, для приема и отправки корреспонденции – 5%. Однако, 50% сотрудников проигнорировали вопрос. На наш взгляд, электронная почта предоставляет сотрудникам библиотеки большие возможности: общаться со своими коллегами по работе из других регионов России, советоваться, обмениваться опытом, возможно, провести мероприятие. Поэтому, в своей работе ее необходимо использовать более активно.

Следующие вопросы анкеты касались уровня информационной культуры при обслуживании читателей: умение ориентироваться в информационном потоке, произвести информационный поиск, в т.ч. с использованием электронного каталога и Интернет, баз данных. Данные ответов показали, что электронным каталогом при обслуживании читателей пользуются постоянно – 71%, обращаются к нему изредка – 10%, не обращаются – 18%. Можно предположить, что не обращается к электронному каталогу категория работников, не связанных с обслуживанием.

На вопрос: «Используете ли Вы ресурсы Интернет при обслуживании пользователей?» были получены следующие ответы (см. таблицу 3).

Таблица 3

Использование ресурсов Интернет

	<i>абс.</i>	<i>%</i>
Использую постоянно	54	57
Редко	25	27
Нет данных	15	16

Как показывают представленные в таблице данные, использование «всемирной паутины» пока еще не стало отличительной чертой библиотечного специалиста. Немногим больше половины сотрудников пользуются в обслуживании ресурсами Интернет постоянно, что на наш взгляд снижает качество выполнения информационных запросов пользователей и не способствует по-

вышению авторитета библиотекаря. В то же время, при отсутствии в библиотеке необходимых изданий Интернет является основным источником выявления информации. Ответы на вопрос: «Какие Базы данных (БД) в режиме он-лайн Вы используете?» показали, что применяют в работе ресурсы РГБ и РНБ по 11%, правовые базы – 10%, Арбикон – 5%, Электронную библиотеку

диссертаций – 2%. Остальные упоминания – единичные. Невысокие показатели использования БД свидетельствуют, скорее всего, о нежелании библиотекарей ответить на данный вопрос, чем о незнании данного вида услуг. Базы данных НБ ЧР респонденты используют в своей профессиональной деятельности более активно. Лидеры списка (в порядке убывания):

- Книги НБЧР – 63%
- Книги НБЧР Ретро – 34%
- Статьи Российской прессы – 33%
- Чувашика – 32%
- Периодика НБЧР – 29%
- Статьи Марс – 15%
- Неопубликованные документы и малотиражные издания – 9,6%

Активность респондентов в использовании межбиблиотечного абонемена (МБА) и электронной доставки документов (ЭДД) в обслуживании пользователей также низкая. Только 13% специалистов постоянно обращаются за получением информации в

другие библиотеки. В то же время, приобрести все документы библиотека не в состоянии – для этого просто не хватает средств. Поэтому в данной ситуации система ЭДД как одна из наиболее развивающихся информационных услуг должна быть наиболее востребованной системой обмена ресурсами и предоставления их пользователям библиотеки.

В заключение респондентам было предложено оценить свою компетентность в области информационных технологий и изложить в свободной форме свои пожелания по повышению информационной культуры библиотечного специалиста. Оценивают свои профессиональные качества средне и считают, что необходимо совершенствоваться – 69%, достаточно высоко – 12%, низко – 7%.

Предложения сотрудников библиотеки по повышению собственной информационной культуры – очень важный пункт анкеты (см. таблицу 4).

Таблица 4

**Предложения сотрудников библиотеки
по повышению информационной культуры**

Мероприятия	Количество предложений
Выезды по обмену опытом в библиотеки России	17
Выделить часы для самообразования	12
Информационные часы	11
Обзоры профессиональной печати	10
Курсы, семинары по повышению квалификации (по категориям)	9
Мастер-классы, деловые игры	6
Курсы по обучению компьютерным программам	5
Образовательные курсы с приглашением специалистов	4
Изучение Microsoft Word, текстовых, графических редакторов	4
Заслушивание отчетов по командировкам в библиотеки России	3
Обучение работе с электронной почтой	2
Обзоры библиотечных сайтов, блогов	2
Участие во всероссийских библиотечных мероприятиях	2

Освещение опыта библиотек по профилям в Базе данных	2
Пополнение фонда литературой по библиотечному делу	2
Изучение всех возможностей программы «Ирбис»	2
Обучающие практические занятия в отделах	2
Изучение английского языка	1
Тестирование сотрудников, по результатам проводить тренинги	1
Всего	97

Как видим, большинство специалистов желают выезжать по обмену опытом в библиотеки России, другая часть предлагает проводить активные формы обучения: информационные часы, мастер-классы, деловые игры, обзоры профессиональной печати, третьи предлагают ввести часы для самообразования. К сожалению, 35% опрошенных не пожелали оставить свои предложения по повышению информационной культуры библиотечного специалиста.

Таким образом, анализ ответов респондентов позволил сделать следующие выводы и рекомендации:

I. Уровень информационной культуры сотрудников НБ ЧР можно оценить как средний.

1. Библиотекари научились работать в различных компьютерных программах и стали уверенными пользователями ПК, степень владения текстовыми, графическими, табличными редакторами довольно высокая: умеют пользоваться Microsoft Word (94,7%), Open Office (47%), табличным редактором Excel (75%). Из графических редакторов чаще всего используют PowerPoint (80%), Photoshop (37%), Corel DRAW (21%).

2. Пользуются электронной почтой 82% опрошенных. Используют ее для переписки с библиотеками, учреждениями, организациями (36%), для общения с коллегами (7%), в обслуживании абонентов (5%), для приема и отправки корреспонденции (5%).

3. При обслуживании читателей постоянно пользуются электронным катало-

гом 71%, базами данных – 61%; электронной почтой – 82% опрошенных.

Вместе с тем, исследование выявило ряд недостатков:

- при заполнении анкет библиотекари проявили пассивность, многие не ответили на вопросы, касающиеся собственного уровня информационной культуры, использования Интернет и БД в обслуживании пользователей;

- постоянно используют Интернет в обслуживании пользователей лишь 57,5% специалистов библиотеки, редко – 25,5%;

- в совершенстве владеют и используют возможности Microsoft Word в профессиональной деятельности лишь 30,9% сотрудников, Excel- 10%, Open Office – 5,3%;

Исходя из вышеизложенного библиотечному персоналу необходимо:

- эффективно использовать в обслуживании пользователей ресурсы Интернет, услуги ЭДД, ориентироваться на пользователя, его потребности и желания;

- активно применять текстовые, табличные, графические редакторы для решения различных задач библиотечно-библиографической деятельности.

II. Профессиональные качества специалистов НБ ЧР в целом могут быть признаны удовлетворительными.

1. Основным источником получения профессиональных знаний для большинства библиотекарей остается чтение профессиональных журналов. Наиболее читаемыми являются журналы «Библиотека» (69,1%), «НТБ» (31,9 %), «Библиография» (23,4%),

«Библиотекосведение» (21,3%), «Библиотечное дело» (21,3%), Библиополе (18,1%).

2. Журналы по смежным специальностям читают 53% опрошенных.

3. В целях повышения профессионального уровня библиотекари посещают сайты: РГБ – 34%, РНБ – 29%, областных библиотек – 46,8%.

4. Заинтересованы в повышении своей квалификации 93% респондентов.

5. Наиболее эффективными формами повышения квалификации, по мнению респондентов, являются курсы повышения квалификации, выезды в другие регионы по обмену опытом, информационные часы, обзоры профессиональной печати, мастер-классы, тренинги, деловые игры, образовательные курсы с приглашением специалистов, обзоры библиотечных сайтов, блогов и др.

В то же время результаты опроса показали, что:

- периодические издания «Справочник руководителя учреждения культуры», «Информационный бюллетень РБА», «Молодые в библиотечном деле», «Независимый библиотечный адвокат» остаются вне профессионального внимания;

- библиотекари слабо используют возможности Интернет в самообразовании. Всего 4% респондентов читают профессиональные журналы в Интернет, пользуются

сайтами: Libraru.ru – 5,3%, РБА – 5,3%, «Арбикон», «Марс» – по 2,1%, ГПНТБ – 1%;

- недостаточно используется МБА и ЭДД. За получением документов в другие библиотеки постоянно обращаются только 12% специалистов.

Сегодня требования к профессиональным знаниям библиотечных специалистов сводятся к необходимости постоянного их обновления. В целях повышения квалификации и развития профессиональных знаний библиотечным работникам необходимо:

- для повышения своей квалификации активнее использовать чтение профессиональных журналов, в том числе в Интернет;

- использовать профессиональные сайты: Libraru.ru; Русская справочная библиотека В. Степанова (помощь в ориентации в ресурсах Интернет), РГБ; РНБ; ГПНТБ России; ВГБИЛ им. М.И. Рудомино; сайты региональных библиотек; библиотечные блоги и др.;

- постоянно работать над собой, повышать свой профессионализм, участвовать в мероприятиях по повышению квалификации;

- учесть предложения по повышению информационной культуры сотрудников при составлении программы непрерывного библиотечного образования НБ ЧР.



БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ СЕЛЬСКИХ БИБЛИОТЕК ЧЕБОКСАРСКОГО РАЙОНА (по материалам социологического исследования)



*Самсонова Г.А.,
ведущий методист
центральной библиотеки
Чебоксарского района*

Современная библиотека свою задачу видит не только в предоставлении широкого спектра библиотечно-информационных услуг на высоком качественном уровне, но и в проведении постоянного мониторинга, анализа потребностей и запросов пользователей, в создании максимума условий для их эффективной работы.

На сегодняшний день библиотеки находятся в условиях жесткой конкуренции с Интернетом. И для того, чтобы выжить, они должны быть конкурентоспособными. Для этого необходимо добиваться высокого качества предоставляемых услуг.

Для изучения факторов, влияющих на качество обслуживания пользователей модельных сельских библиотек, организационно-методический отдел Центральной библиотеки провел в сентябре-октябре 2010 г. социологическое исследование «Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям сельских модельных библиотек Чебоксарского района».

Цель исследования: Повышение качества и доступности библиотечно-информационных услуг.

Задачи исследования:

1. Изучить структуру читательской аудитории.
2. Выявить мотивацию обращения и значимые для пользователей факторы, определяющие качество услуг.
3. Получить оценку качества условий работы и предоставляемых библиотекой услуг.
4. Определить приоритетные направления работы с целью улучшения деятельности сельских модельных библиотек, а также разработать систему мероприятий, нацеленных на преодоление негативных моментов.

В качестве объекта исследования выступили пользователи сельских библиотек.

Предмет исследования: библиотечно-информационные услуги.

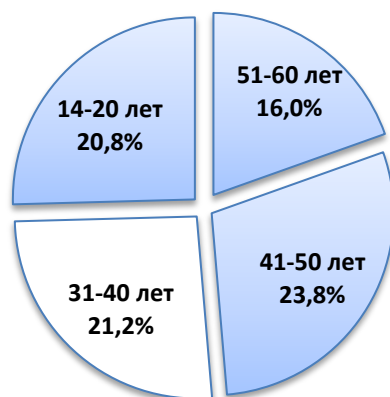
Метод исследования: анкетный опрос.

Всего опрошено 231 читатель библиотек района, 66,2% из них составляют женщины, 33,8% – мужчины.

Возраст анкетированных от 14 до 60 лет (см. диаграмму 1).

Диаграмма 1

Распределение респондентов по возрасту



Как показывает диаграмма, среди опрошенных преобладают люди старшего возраста, т.к. печатные документы для них остаются основным источником получения информации, тогда как в борьбе за молодого читателя библиотеки встречают жестких конкурентов – Интернет и СМИ.

Образовательный уровень участников исследования распределился следующим образом: высшее образование имеют 18,6% опрошенных, незаконченное высшее – 9,9%, среднее специальное – 38%, среднее – 18,6%, остальные 14,7% – незаконченное среднее.

Диаграмма 2

Распределение респондентов по образованию



Основная часть пользователей – 50% – посещает библиотеку 1-2 раза в месяц; 36,3% – 1 раз в неделю; 7,3% – раз в две недели.

Регулярное обращение в библиотеку свидетельствует о потребности в библиоте-

ке, но мотивы ее посещения различны: 70,1% респондентов основным мотивом посещения библиотеки назвали чтение периодики, 57,6% – посещают библиотеку с целью поиска информации, 33% – в помощь работе, учебе; « просто нравится ходить в

библиотеку» отметили 32% респондентов, для 21,2% – это реализация увлечений, 19,5% работают с Интернет-ресурсами, 11,7% обучаются компьютерной грамотности. Психологическая разгрузка – мотив посещения библиотеки у 15% респондентов.

Таким образом, анализ ответов позволяет сделать вывод о том, что основными мотивами посещения библиотеки сельскими жителями на сегодняшний день являются чтение периодики и поиск информации. Высокая стоимость подписки не позволяет

жителям села выписывать периодические издания на дом, поэтому именно библиотека становится для них центром чтения газет и журналов, что положительно сказывается на ее имидже.

На предложение указать библиотечно-информационные услуги, которыми пользуются респонденты, мы получили такие результаты: самая популярная услуга – «получение из фонда библиотеки книг на дом» (86,1%), на втором месте (70,1%) – пользование газетами и журналами (см. таблицу 1).

Таблица 1

Востребованность библиотечно-информационных услуг библиотек

Варианты ответов	%
Получение книг на дом из фонда библиотеки	86,1%
Чтение газет и журналов	70,1%
Поиск информации в карточном каталоге	51,5%
Поиск информации в электронном каталоге	45,0%
Массовые мероприятия	28,6%
Получение книг посредством единого фонда и межбиблиотечного абонементов	27,7%
Ксерокопирование	24,7%
Интернет	19,5%
Правовые системы	18,6%
Справочно-консультационная помощь в поиске и выборе источников информации	16,0%
Обучение компьютерной грамотности	11,7%

Поиск и заказ необходимых документов невозможен без обращения к электронным базам данных или традиционным каталогам. Мы предполагали, что читатели (в силу привычки) пока используют традиционные карточные каталоги и картотеки активнее, чем ЭК, и это подтвердил анализ анкет: к традиционному каталогу обращаются – 51,5%, к ЭК – 45% , совсем не обращаются к справочно-библиографическому аппарату библиотеки 27,7 % респондентов. Логично предположить, что у последней группы опрошенных пользоваться справоч-

но-поисковым аппаратом либо нет времени, либо желания; гораздо проще и легче обратиться непосредственно к библиотекарю в надежде на его помощь и квалификацию.

Сегодня сельские модельные библиотеки пополняют только электронный каталог, что, казалось бы, должно побуждать пользователей приобретать новые знания и навыки работы в ЭК, но данные исследования не подтверждают это. Недостаточная реклама электронных ресурсов, как в стенах библиотеки, так и вне ее, приводит к тому, что пользователи, по-прежнему, предпочи-

тают традиционный каталог. В связи с этим, библиотекарям необходимо активнее показывать пользователям изменения, происходящие сегодня в библиотеках.

Наименее востребованной оказалась такая услуга, как «обучение компьютерной грамотности» (11,7%). Этому факту есть достаточно простое объяснение: подавляющее большинство читателей библиотек района уже хорошо владеют компьютером, т.к. школы компьютерной грамотности при

библиотеках работают уже на протяжении нескольких лет. К тому же, сегодня на селе школы компьютерной грамотности имеются также и в общеобразовательных школах. По мнению библиотекарей, близость к городу также играет в этом некоторую роль.

Анализ ответов о частоте обращения к электронным базам данных, показал, что всегда обращаются к ним 7% респондентов, иногда – 21,1%, редко – 20%, не обращаются – 51,9%.

Диаграмма 3

Частота обращения к электронным базам данных



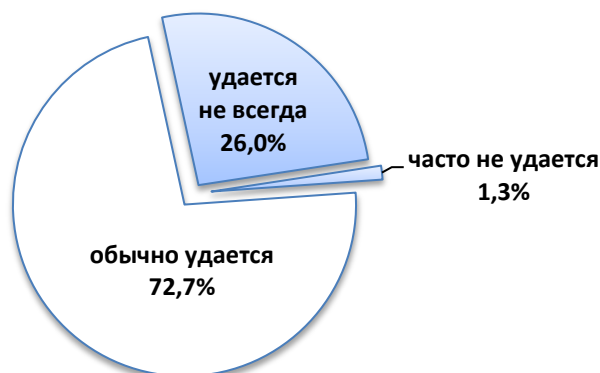
Активнее всего респондентами используются БД «Книги» – 75,6% опрошенных, затем информационно-правовые системы – 38,7%, «БД Чебоксарского района» – 18,9%, БД «Статьи» – 16,2%, «БД по Чувашской Республике» – 7,2%.

Наличие необходимой информации является для читателей основным критерием оценки деятельности библиотек. На во-

прос: «Всегда ли Вы находите в библиотеке нужную информацию?» – 72,7% респондентов ответили, что им обычно всегда удается находить необходимую информацию или необходимое издание в библиотеке; 26% опрошенных не всегда находят нужную информацию и литературу; 1,3% часто ничего не могут найти по своему запросу.

Диаграмма 4

Удается ли получить необходимую информацию



Что же мешает пользователям библиотеки получить необходимую информацию? В первую очередь, это отсутствие необходимых респондентам книг и журналов (65,3%) и то, что нужные издания часто находятся в чтении (30,7%); считают, что неудачен режим работы библиотеки – 2,2% респондента, 1 респондент отметил недостаток помощи со стороны библиотекаря. Респонденты также указали: «в библиотеке холодно», «мало художественной литературы», «недостаточное наименование газет и журналов», «низкая скорость Интернет», «не обновляются электронные издания», «библиотека находится далеко от дома», «фонд библиотеки устарел».

Все пользователи, пришедшие в библиотеку, в той или иной мере получают разнообразные консультации библиотекарей с элементами обучения. Респондентам было предложено оценить консультационную работу библиотеки по пятибалльной шкале: 47,6% анкетированных оценили консультации на «5», 47,6% – на «4», что говорит о высо-

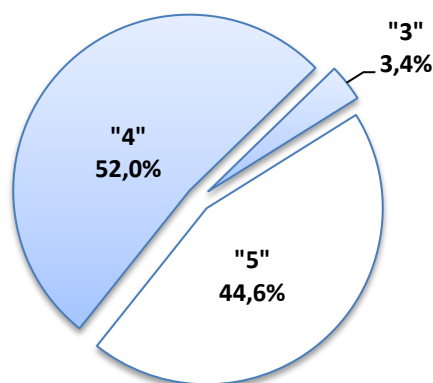
ком профессиональном уровне библиотекарей. Лишь 4,8% пользователей поставили библиотекарям оценку «удовлетворительно».

На вопрос: «Из каких источников Вы получаете информацию об услугах библиотеки?», были получены следующие ответы: 78% респондентов получают во время бесед, консультаций библиотекаря; 48,5% – на информационном стенде библиотеки; 25,1% – от знакомых, 4,3% – на сайте Центральной библиотеки и только 1 респондент совсем не знает о предоставляемых услугах. Совершенно очевидно, что пользователи отдают предпочтение устной, а не визуальной рекламе. Библиотекам есть над чем поработать для того, чтобы наглядную рекламу библиотечно-информационных услуг сделать более заметной, яркой и эффективной.

Заканчивал анкету вопрос об оценке качества обслуживания в целом по пятибалльной шкале. 44,6% респондентов оценили качество обслуживания на «5», 52% на «4» и лишь 3,4% – на «3».

Диаграмма 5

Качество обслуживания респондентов



Условия, созданные для работы пользователей в библиотеках, оцениваются так: 61,4% респондентов признали условия хорошими, 26,8% – очень хорошими, 10,8% – средними, 1% – плохими.

В результате проведенного исследования в целом получена объективная оценка качества библиотечно-информационного

обслуживания пользователей и выявлены конкретные проблемы:

- организация системы библиотечно-информационного обслуживания пользователей находится на достаточно высоком уровне и соответствует их потребностям;
- условия работы и техническое оснащение библиотек отвечают современным

требованиям, но постоянное совершенствование необходимо;

- основными мотивами посещения библиотеки являются чтение периодики и поиск информации;

- получение из фонда библиотеки книг на дом – самая популярная услуга из библиотечно-информационных услуг библиотек;

- большинство пользователей библиотек находят необходимую им информацию в библиотеке;

- при поиске информации респонденты отдают предпочтение традиционному каталогу;

- чаще всего респонденты используют электронную базу данных «Книги»;

- респонденты удовлетворены качеством обслуживания и условиями, созданными для них в библиотеке.

Вместе с тем исследование выявило ряд проблем:

- отсутствие необходимых книг и журналов было названо одним из главных факторов неудовлетворенности качеством услуг в библиотеке;

- недостаточная реклама электронных ресурсов, как в стенах библиотеки, так и вне ее, приводит к тому, что пользователи предпочитают осуществлять поиск информации в традиционном каталоге (51,5%)

- постоянно обращаются к электронным базам данных библиотек лишь 24,3% респондентов;

- условия, созданные для читателей в библиотеке, средними и плохими назвали 11,8% респондентов.

На основании результатов анкетирования необходимо:

1. Осуществлять качественное информационное обслуживание пользователей. Совместно с администрациями сельских поселений добиваться улучшений условий для обслуживания пользователей в библиотеках.

2. Активизировать систему обучения пользователей работе с электронным каталогом, проводить индивидуальные консультации по поиску в электронных базах данных, Интернет.

3. При комплектовании книжного фонда сельских библиотек учитывать данные мониторингов предпочтений пользователей, их неудовлетворенные запросы.

4. Обучать библиотекарей района владению новыми рекламно-информационными технологиями с целью популяризации электронных ресурсов библиотек.

5. Результаты исследования обсудить на семинарском занятии библиотекарей Чебоксарского района.



ЭЛЕКТРОННЫЕ КАТАЛОГИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ЧУВАШИИ ГЛАЗАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

(по материалам социологического исследования)



*Галкина Н. Е.,
гл. библиотекарь
Центра формирования фонда
и каталогизации документов
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

Модернизация общедоступных (публичных) библиотек Чувашской Республики, внедрение цифровых технологий, использование ресурсов глобальной сети Интернет, предоставление пользователям новых видов информационных ресурсов коренным образом преобразило их деятельность. ИТ-технологии изменили не только формы предоставления информации, но и доступ к ней, трансформировали структуру и многие традиционные способы работы библиотеки, библиотечного обслуживания, а также требования к выполняемым ею функциям. Изменились и требования потребителя к качеству предоставляемой информации: специалистам различных сфер деятельности сегодня важно получить не только достоверную информацию из различных источников, но и аналитически обработанную, т.е. готовую к их профессиональному восприятию.

Одним из основных источников получения информации является электронный каталог (ЭК). Именно он раскрывает фонды библиотек. В то же время от полноты, качества и эффективности его организации зависит полнота и эффективность получения информации пользователем, что является одной из главных задач библиотеки. А насколько качество и полнота ЭК общедоступных библиотек Чувашской Республики

соответствует запросам пользователей? Для того, чтобы ответить на этот вопрос, библиотека провела социологическое исследование «Качество электронных каталогов общедоступных (публичных) библиотек Чувашской Республики».

Основная цель исследования – повышение качества электронных каталогов общедоступных (публичных) библиотек и степень удовлетворенности пользователей результатами поиска.

В соответствии с целью были выдвинуты следующие задачи:

- установить основные мотивы и стратегию поиска документов пользователями в электронных каталогах;
- оценить эффективность использования электронных каталогов общедоступных (публичных) библиотек республики;
- выявить степень удовлетворения информационных запросов пользователей электронным каталогом общедоступных (публичных) библиотек.

Гипотеза исследования: электронный каталог – приоритетное средство поиска библиографической информации.

Объектом исследования являются электронные каталоги публичных библиотек.

Предмет исследования – качество электронного каталога и его соответствие читательским потребностям.

Для решения поставленных задач был проведен анкетный опрос 212 пользователей муниципальных библиотек республики. В выборочной совокупности исследования были представлены следующие группы читателей: специалисты с высшим образованием – 41%, средне специальным – 37%, учащиеся и студенты составили 6%.

Самыми активными участниками исследования оказались женщины – 67% опрошенных. Основными возрастными категориями стали читатели от 30 до 40 лет и от 40 до 50 лет – по 23% по каждой категории. Меньше всего респондентов от 60 лет и старше – 3%.

Поиск информации – это активный, продолжающийся процесс изменения границ субъективного знания, в котором выбор стратегии зависит во многом от личных характеристик пользователя. Результаты анкетирования показали, что 53% респондентов имеют навыки работы с персональным компьютером, 36% считают себя начинающими пользователями, 11% не владеют компьютером. При этом, в составе целевой аудитории велика доля «неподготовленных» пользователей, лишь 31% респондентов осуществляет поиск в электронном каталоге самостоятельно, 64% обращаются к помощи библиотекаря консультанта, 4% прибегает к помощи друга.

Таким образом, остаются актуальными проблемы обучения пользователей навыкам поиска информации, работы с электронным каталогом. Но это лишь одно из средств решения проблемы, в комплексе обеспечивающих удовлетворительный результат.

Одной из задач исследования было выявление каталогов, которыми предпочитают пользоваться читатели. Ответы показали, что при поиске информации анкетированные чаще всего используют сочетание электронного и карточного каталога – 53%, только электронный каталог используют 23% респондентов, велика доля и тех, кто пользуется только карточным каталогом – 26%.

Быстроту поиска в электронном каталоге (5-10 мин.) отмечают 54% респондентов, от 10 до 30 мин. потратили 35% опрошенных, более 30 мин. – 7%; не ответили на вопрос – 4% анкетированных.

В настоящее время степень удовлетворенности наличием необходимой информации является для пользователей основным критерием оценки деятельности библиотеки. По полученным данным 49% пользователей отметили, что в электронном каталоге они находят необходимую информацию, 47% – находят, но не всегда, 4% – затруднились ответить. Причем, книгу как главный источник информации отметили 63% респондентов, статьи из журналов, газет – 43%, информацию в электронном виде – 40% анкетированных.

Что мешает пользователям найти нужную информацию? 5% респондентов отметили несвоевременное пополнение электронного каталога, 4% – отсутствие в описании аннотаций и содержания изданий. Среди других причин часто встречаются такие формулировки как: «отсутствие навыков поиска в электронном каталоге», «отсутствие выхода к электронным каталогам библиотеки в сети Интернет», «мало рабочих мест для пользователей», «нет рекламы электронного каталога», «старые компьютеры».

Основные проблемы, с которыми пользователь сталкивается при поиске в электронном каталоге, хорошо известны. Это, во-первых, нулевая выдача (отсутствие информации в ЭК) – 5%. Во-вторых, большая выдача документов по запросу (от 50 до 100 и более) – 11%, в третьих, разбросанность релевантных записей внутри одной выдачи, т.е. ситуация, когда релевантные записи перемежаются большим количеством нерелевантных (соответствие найденных в ЭК документов поисковому запросу).

Среди положительных моментов следует отметить, что основная масса пользователей (80%) положительно оценивает ведение электронного каталога, удовлетвори-

тельно 13% и неудовлетворительно 1%, есть и такие, кто затруднился ответить.

Наиболее востребованными базами ЭК являются: «Книги районной (городской) библиотеки» (68%), «Книги НБ ЧР» (50%), «Статьи из Российской прессы» (38%), «Чувашика» (26%) и «Статьи из районной прессы» (22%). Разыскивают информацию по какой-либо теме – 60% пользователей электронного каталога, конкретную книгу или статью – 46%.

На вопрос: «Какая информация Вас интересует в ЭК?» ответы распределились следующим образом:

- по интересам – 58%;
- в помощь учебной деятельности – 28%;
- в помощь профессиональной деятельности – 20%.

Как известно, эффективность использования ЭК определяют лингвистические средства тематического поиска, обеспечивающие интеллектуальный доступ к документным массивам. Очень удобный вид поиска – по ключевым словам, т.к. он наиболее удобен для пользователя, не требует знания систем классификации, фамилии автора, названия документа. Как показало исследование, этим видом поиска пользуются 59% респондентов, поиск по автору осуществляют 54%, по заглавию – 37%, по предметным рубрикам – 17% респондентов. В то же время поиск по предметной рубрике затруднен в связи с тем, что она не всегда связана с Библиотечно-библиографической классификацией (ББК), является просто видом ключевого слова. Это неприемлемо с точки зрения обеспечения полноты и точности поиска.

Таким образом, результаты исследования показали, что в электронном каталоге пользователей всех категорий привлекает быстрота поиска, возможность тематического поиска и поиска по ключевым словам. Эффективность поиска по электронному каталогу во многом зависит от информационной культуры пользователей и профессиональной компетентности библиотекарей.

Выдвинутая в ходе исследования гипотеза, что электронный каталог – приоритетное средство поиска библиографической информации, подтвердилась частично. Действительно, большее количество пользователей библиотек предпочитают электронные каталоги, электронные библиотеки и базы данных для получения информации, но остаются и те, кто не пользуется электронными услугами, они предпочитают традиционные карточные каталоги (26%) или не пользуются каталогами, полагаясь в выборе книг на самого себя или пользуясь подсказкой библиотекаря.

Как оказалось, поисковая система электронного каталога еще не соответствует требованиям пользователя и нуждается в совершенствовании. На результативность поиска влияет и то, что в электронных каталогах представлены новые поступления документов с 2003 года, литература более ранних лет издания занесена в каталог лишь частично.

В связи с выявленными проблемами, на наш взгляд, необходимо:

- разработать методику поиска по типовым запросам пользователей и провести анализ отказов;
- внедрить систему помощи пользователям электронных каталогов, включающую: обучение, памятки, инструкции, путеводители по обеспечению поиска документов с учетом индивидуального подхода к разным категориям пользователей;
- составить перечень работ по устранению выявленных недостатков:
 - исправление ошибок в библиографическом описании;
 - создание ключевых слов;
 - оперативная обработка и отражение новых поступлений в электронном каталоге;
 - увеличение наличия пользовательских мест;
 - обеспечение сетевого доступа к электронному каталогу и базам данных;
- повысить информационную грамотность библиотечных специалистов.