

заведений, тем более, потому что эта форма работы не только обогащает опыт библиотечных работников, но и обязательная для карьерного роста специалистов и выдвигается квалификационными требованиями к сотрудникам библиотеки.

**B. A. Клеваная**

### **КАЧЕСТВО БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УДАЛЕННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙМ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ДОНБАССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

На современном этапе создание комфортной информационной онлайн среды является одним из важных условий повышения уровня обслуживания удаленных пользователей. С целью выявления эффективности и качества используемых форм обслуживания удаленных пользователей и определения их информационных потребностей в научной библиотеке Донбасского государственного технического университета (ДонГТУ) был проведен социологический опрос.

Цель проведения данного исследования – выявить эффективность и качество используемых форм обслуживания удаленных пользователей, определить их информационные потребности в научной библиотеке ДонГТУ.

Задачи исследования:

1. Изучить структуру пользователей научной библиотеки.
2. Выявить мотивацию обращения и значимые для пользователей факторы, определяющие качество услуг.
3. Получить оценку качества условий работы предоставляемых библиотекой услуг.
4. Определить приоритетные направления работы с целью улучшения деятельности научной библиотеки ДонГТУ.

Анкета состояла из 18 вопросов. Были представлены как закрытые – вопросы, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были самостоятельно сформулировать и записать ответ. Всего было опрошено 65 респондентов. В начале анкеты – блок социально-демографических вопросов, затем вопросы о том, как часто пользователи научной библиотеки ДонГТУ реально посещают библиотеку. Следующий блок вопросов связан с предоставлением удаленных услуг. Специально разработанная анкета предусматривала и ряд вопросов, которые давали бы возможность выявить степень востребованности пользователями базовых ресурсов и сервисов библиотеки, в том числе и ее веб сайта.

Проанализируем некоторые результаты анкетирования. Возрастная категория читателей в возрасте до 20 лет составила 61,5 %, представляя собой только студенческую аудиторию. 23,1% – от 21 до 30 лет; по 6,1% – возрастные группы 31-40 лет и 40-50 лет. Всего 3,2% составила возрастная группа выше 50 лет. Самая многочисленная возрастная категория, принявшая участие в анкетном опросе – студенты, преподаватели, магистранты и аспиранты вуза. Это представители основных категорий читателей вузовской библиотеки. Именно на их информационные потребности ориентировано библиотечное обслуживание, учитывается целевое назначение электронных ресурсов и услуг, представленных на сайте научной библиотеки.

Одной из важнейших характеристик работы библиотеки является частота ее посещаемости. Показатели посещений научной библиотеки ДонГТУ распределились следующим образом: основная часть пользователей – 30,8% посещает библиотеку 1 раз в месяц; 26,2% – 1-2 раза в неделю; 16,9% – реже 1 раза в месяц; 15,4% – ежедневно и 10,7% – не посещают библиотеку. По результатам опроса научная библиотека остается востребованной и большинство респондентов с разной интенсивностью посещают ее читальные залы и абонемент учебной литературы. Только 10,7% ответили, что не посещают библиотеку, это может быть связано с достаточно развитыми удаленными сервисами и услугами, предоставляемыми научной библиотекой своим пользователям.

На вопрос «Пользуетесь ли Вы сайтом библиотеки?» 92,3% респондентов ответили: «Да». На вопрос «Как часто Вы заходите на сайт библиотеки?» 51% респондентов ответили, что 1 раз в неделю, 28% – каждый день, 6,1% – 1 раз в месяц и очень редко ответил 15,4%. Таким образом, 92,3% опрошенных респондентов пользуются сайтом библиотеки регулярно, что свидетельствует о важной роли и востребованности дистанционных библиотечных продуктов и услуг.

Далее в анкете респондентам было предложено ответить на вопрос: «Пользовались ли они удаленными сервисами и услугами научной библиотеки ДонГТУ». 81,6 % опрошенных ответили, что знакомы с предоставляемыми библиотекой удаленными услугами и пользовались теми или иными услугами. 18,4% не пользовались, но их заинтересовала такая возможность получения услуг. Высокий процент положительных ответов, объясняется тем, что использование в научной библиотеке современных информационных технологий и компьютерных сетей способствует значительным изменениям их роли в организации обмена информацией [1]. Информация распространяется более оперативно и способствует привлечению большего числа удаленных пользователей.

Библиотека университета постоянно информирует пользователей о предоставляемых услугах. Распространению информации об инновационных продуктах способствует организация виртуальных выставок, подготовка информационных листков и рекламных буклетов, университетская газета, сайт библиотеки, индивидуальные и групповые консультации библиографов и тому подобное. Чтобы оценить эффективность этой работы, в анкету включили вопрос «Из каких источников Вы получаете информацию об электронных ресурсах библиотеки?». Респонденты дали такие ответы: консультации в библиотеке (27,7%), веб сайт библиотеки (49,2%), другие сетевые ресурсы (20%), университетская газета (3,1%). По результатам опроса можно сделать вывод, что наиболее эффективными формами продвижения библиотечных информационных ресурсов и услуг библиотеки ДонГТУ являются веб сайт и информационное консультирование пользователей непосредственно в библиотеке.

Из числа опрошенных респондентов научной библиотеки ДонГТУ 58,5 % активно используют в своей научно-образовательной деятельности электронные ресурсы и услуги, представленные на сайте библиотеки и считают их достаточно качественными.

С целью выявления проблем, возникающих у пользователей при работе с ресурсами электронной библиотеки, в анкету был включен вопрос «С какими трудностями Вы сталкиваетесь при пользовании электронным каталогом и веб сайтом библиотеки?». Выяснилось, что только 14% респондентов самостоятельно работают с этим информационным ресурсом. Причины трудностей другой части – неумение проводить сложный поиск по электронным каталогам и пользоваться программой, поэтому им приходится обращаться за помощью к библиографу-консультанту.

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что в научной библиотеке ДонГТУ показатели по обслуживанию удаленных пользователей достаточно высокие. Это свидетельствует о проработанности разделов сайта научной библиотеки для удаленных пользователей, подчеркивает и качественное содержательное наполнение, соответствующее научным и образовательным целям вуза. В числе услуг, которые по мнению пользователей требуют своего развития, оказалась услуга «Виртуальная справка» и электронная доставка документов.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Сергеева С. А. Качество информационно-библиотечного обслуживания : организационно-технологический аспект / С. А. Сергеева // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 9. – С. 40-47.

*H. В. Кравцова*

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПУБЛИЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ СО ШКОЛЬНОЙ (на примере ГУ «ЦБ для детей г. Луганска» библиотека-филиал № 5 ГУ «ЦБ для детей г. Луганска»)**

Одной из главных задач, стоящих перед современным обществом, является формирование личности ребенка и подростка. Школа и библиотека отвечают за сохранение и пропаганду нравственных ценностей и здорового образа жизни, воспитание патриотизма, духовности.

Различные аспекты проблем детского чтения рассмотрены в работе Н. Егоровой [1], формированию круга чтения, его творческой основы посвящены исследования Г. Первовой [3] и И. Тихомировой [5]. Чтение как основу грамотности рассматривают М. Мокина [2] и Н. Сметанникова [4]. Изменению модели чтения в современном культурном пространстве посвящена статья В. Чудиновой [6].

Немаловажным фактором духовного и нравственного воспитания ребёнка является привитие ему любви к книге и чтению. Очевидно, что в последние годы заметно снизился интерес детей к чтению, причины и последствия этого и анализирует В. Чудинова, отмечая, что в течение последних лет детское чтение переживает явный кризис и многим группам пока что читающих детей угрожает опасность отторжения от книжной культуры. О кризисе детского чтения говорят данные двух последних международных исследований образовательных достижений учащихся, в которых анализировалась читательская грамотность школьников-подростков (PISA-2000, PISA-2003), а также результаты многочисленных исследований досугового чтения детей и подростков, проводимых детскими библиотеками [6, с. 34].

В современном обществе бытует стереотипное утверждение, что дети не читают. Те, кто работает с детьми, – педагоги, воспитатели, библиотекари, – знают, что все дети школьного возраста читают, поскольку должны подготовить школьные задания. Но читают ли они для себя, для собственного развития? На этот вопрос могут ответить библиотекари, работающие в детских и школьных библиотеках. Дети – одна из самых больших групп посетителей библиотек. «Но в целом сегодня они читают иначе, чем их сверстники два десятилетия назад. Часть их стала читать меньше, изменились читательские потребности и предпочтения. Однако есть многие дети и подростки, которые любят читать и, как правило, регулярно посещают библиотеки» [6, с. 35].

Основная работа библиотеки направлена на привлечение учащихся к систематическому чтению, воспитанию у них навыков самостоятельной работы с