

Уважаемые коллеги!

Понятие информационной среды библиотеки довольно обширное, многообразное, я хотел бы заострить внимание на одной из проблем, а именно – формировании совместного с читателем-ребенком информационного пространства, в котором нам, с одной стороны, было бы комфортно работать, с другой стороны – удобно ребенку приходить в библиотеку и получать необходимую ему информацию.

Хотя часто кажется, что в целом библиотеки не очень-то развиваются, на самом деле, жизнь меняется, меняются библиотеки, библиотекари, и читатели... Но всегда ли удобно маленькому читателю в библиотечном доме? Не нужно забывать, что библиотека – не клуб, не кафе, не детский сад и не школа. Да, она может быть многофункциональной, но в первую очередь она должна оставаться библиотекой.

Часто мы сами думаем и решаем, что будет лучше для читателя, что ему удобнее и интереснее, тогда как далеко не всегда наши представления совпадают с мнением читателя. У детей может быть собственное представление об информационном пространстве библиотеки.

Мы вместе с читателем формируем информационную среду и поэтому важно понять, что должно составлять среду детской библиотеки. Это можно выяснить из различных регламентирующих документов, концепций, руководств для детских библиотек, можно воплощать в жизнь собственное видение развития библиотеки. Но важно, помимо этого, услышать своего читателя, его мнение о данной, конкретной библиотеке! Мнение тех, для кого мы работаем.

Конечно, можно сказать, что мы хорошо знаем современных детей, знаем, что им нужно... Но во-первых, все дети разные, и вкусы разные, в т.ч. читательские. Во-вторых, повторю, наши представления могут значительно отличаться от реальности. К тому же, сегодня необходимо не просто качественное удовлетворение потребностей читателей, а зачастую предвосхищение любых запросов ребенка.

Для этого мы должны четко представлять, в какой информации нуждаются наши читатели, как они ориентируются в информационных ресурсах, какие формы поиска и представления информации они предпочитают, что они хотели бы получить в библиотеке.

Конечно, не всегда потребности детей осуществимы – и материально, и технически. Но понять их желание, их видение библиотеки очень важно. И важно двигаться в направлении создания такой комфортной среды, хотя бы мелкими шагами.

Социологические исследования являются важным источником получения отзывов читателей о комфортности информационной среды библиотеки и нахождения путей того, как именно современная библиотека должна реагировать на возникающие информационные потребности детей, чтобы оставаться привлекательной и востребованной.

Из исследований мы можем получить самую разнообразную информацию – и о доступности информации и мероприятий, и о комфортности условий получения услуг, их качестве, о дополнительных услугах, необходимых читателю, о квалификации библиотекарей, являющихся проводниками информации от библиотеки к читателю.

Для выявления мнения читателей можно использовать различные социологические методы – анкетирование, интервью, очень эффективен контент-анализ материалов – например, книги отзывов, или записей по итогам проведенных мероприятий. Одним из способов диалога с читателем в этом ракурсе являются виртуальные информационные ресурсы библиотеки – сайты, блоги, странички, где можно разместить один или два актуальных для вас вопроса о работе библиотеки, о любимых книгах читателей и т.д. Например, у нас на сайтах действует сразу несколько таких опросов.

Если вы проводите исследование по удовлетворенности читателей услугами библиотеки, то в конце вашей анкеты или опросного листа можно оставить немного свободного места для высказывания предложений, поскольку у читателей могут возникнуть дополнительные вопросы или пожелания. В этих полях пишут не все и не всегда, но часто именно там содержится довольно важная для нас информация.

При этом важно как мнение постоянных читателей, у которых сложившееся мнение о библиотеке и которые видят все ее достоинства и недостатки, так и первых посетителей, только переступивших порог библиотеки. Опыт первого знакомства с библиотекой очень важен, как важно и то, какое мнение о ней составит впервые посетивший ее ребенок.

В любом исследовании важен социально-демографический блок, где вы сможете определить, кто именно приходит в вашу библиотеку – по возрасту, полу, социальному положению, из какой школы, какие у него интересы... Конечно, мы и так в целом видим, кто к нам приходит, но нужно фиксировать эту информацию, стараться ее анализировать, поскольку она даст понять, на кого и чьи интересы вы должны ориентироваться.

Из исследований вы сможете понять, в каком информационном пространстве находится ребенок, что ему необходимо в библиотеке. Всё это очень важные вопросы, определяющие и управленческие решения, и вопросы комплектования фондов, и конечно, библиотечное обслуживание.

Оценка фонда библиотеки также очень важна: находит ли ребенок в библиотеке нужную книгу или вынужден довольствоваться тем, что есть, «разбавляя» найденную информацию Интернетом, разными сомнительными изданиями... Вот эти моменты очень интересно узнать для самих себя, как и то, сколько времени тратит читатель на поиск книги, насколько быстро может найти информацию на сайте или в электронном каталоге.

Хотел бы сказать, что мы в середине прошлого года запустили и в нашей библиотеке и по краю масштабное исследование по удовлетворенности читателей услугами библиотеки. Большую часть анкет мы с вами уже собрали, в этом году мы их проанализируем. Но данные анкеты могут использоваться вами и для дальнейшего мониторинга и исследования собственных читателей, их потребностей.

Всё это будет способствовать улучшению качества обслуживания и созданию комфортной среды. Здесь важное слово – способствует, т.к. мы только получаем информацию от читателей, далее уже мы должны ее применить на практике, обеспечить необходимые читателю условия, которые ему необходимы. Главное, чтобы выводы социологических исследований находили практическое применение в работе библиотек.

Я всё время говорю и важности мнения читателей, но в то же время, уверен, что и роль библиотеки и библиотекарей в формировании информационной среды очень важна. Ведь всё равно именно мы с вами приобретаем книги в фонды, мы встречаем читателя, мы проводим мероприятия, мы пополняем электронный каталог, создаем библиотечное пространство и виртуальную среду... Делать это качественно, предоставлять лучшую, проверенную информацию, думая, прежде всего, о читателе – значит, тоже принимать посильное участие в воспитании и образовании подрастающего поколения.

Спасибо за внимание.