



ГУ "ВИТЕБСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. В.И.ЛЕНИНА"

ОТДЕЛ БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЯ И НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ДОКУМЕНТАМИ НА ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКАХ**

Информационная записка о социологическом исследовании

Витебск 2007

Введение

XXI столетие объявлено эпохой многоязычных личностей и полиглотов. Знание современных языков и осознание многообразия культур расширяет кругозор людей, границы их мировосприятия, даёт человеку возможность свободно входить в глобализированный мир. В последние 10 – 15 лет потребность общества в знании иностранных языков постоянно возрастала. Это обусловлено растущей профессиональной, туристической мобильностью людей и развитием средств коммуникации. Глобализация в области мирового бизнеса, технологий и торговли привела к перемещению множества людей по разным странам. Иностранные языки оказались востребованными как никогда, самые широкие слои населения, различной социальной принадлежности, возрастного уровня обратились к освоению иностранных языков. Кроме традиционного обучения иностранному языку учащейся молодёжи появились современные формы языкового образования – лицеи, гимназии, школы с углубленным изучением иностранных языков; лингвистические центры, клубы, курсы различной направленности и длительности обучения, ориентированные как на детей разного возраста, так и на взрослых. Через постижение языка другой страны происходит познание культуры, традиций, истории народа. Каждая из моделей и форм обучения иностранному языку имеет свою специфику и требует различного учебного обеспечения. За этот период претерпели изменения методики преподавания, появились новые поколения учебников, курсов по изучению языка. Процесс изучения иностранных языков на современном уровне требует качественного информационного обеспечения. Важная роль принадлежит библиотекам, в которых внедрение компьютерных информационных технологий как раз совпадает по времени с повышением в обществе интереса к страноведческой информации, к усвоению иностранных языков. Выяснением новых возможностей, связанных с применением современных технологий в обслуживании пользователей документами на иностранных языках, и вызвана необходимость в проведении данного социологического исследования.

В Витебской областной библиотеке обслуживание пользователей литературой и информацией на иностранных языках осуществляется двумя структурными подразделениями – сектором иностранной литературы, созданным в 1970 году и Немецким читальным залом, открытым в 1998 году по инициативе Немецкого культурного центра им. Гёте (Гёте-институт) при посольстве Германии в Республике Беларусь.

Эти отделы являются не просто книгохранилищами, а специализированными современными информационными центрами, предоставляющими в пользование информацию как на традиционных носителях, так и в электронном виде. С ноября 2005 г. они работают в автоматизированном режиме (ALIS-2000). В системе реализованы все основные библиотечные технологии, на основе пяти типов модулей – автоматизированных рабочих мест (АРМ): «Администратор», «Каталогизатор», «Комплектование», «Поиск», «Абонемент».

Видовой состав фонда на иностранных языках представлен книгами, периодическими изданиями, аудиовизуальными и электронными документами (аудио- видеокассетами, DVD, CD-Rom, компакт-дисками).

В зале имеется вся необходимая техническая аппаратура и выход в Интернет для сотрудников зала.

Появились новые информационные услуги, предоставляемые пользователям: прослушивание аудиокассет и компакт-дисков; просмотр фильмов на видеокассетах и DVD; просмотр справочно-информационных материалов (энциклопедий, словарей, планов и карт городов, коллекций музеев и галерей, обучающих языковых курсов и др.) на CD-Rom; использование электронного каталога и ресурсов Интернет.

Целью исследования является выявление роли современных информационных технологий и источников информации в обслуживании пользователей информацией на иностранных языках.

Объектом исследования выступают пользователи сектора иностранной литературы областной библиотеки и Немецкого читального зала.

Предметом исследования является потребность пользователей в информации на иностранных языках, предоставляемой с применением современных технологий и носителей информации.

Цель исследования реализуется посредством решения следующих исследовательских **задач**:

- установление характера информации, получаемой с помощью современных информационных технологий;
- определение доли таких запросов от общего числа обслуженных пользователей;
- выявление использования информации на различных нетрадиционных носителях;
- определение вида документа по характеру информации и по целевому назначению;
- выявление неудовлетворённого спроса.

Методология и методы проведённого исследования. Исследование проводилось с 10.05.2006 г. по 12.06.2006 г. на базе сектора иностранной литературы и Немецкого читального зала силами сотрудников данных подразделений и социологом.

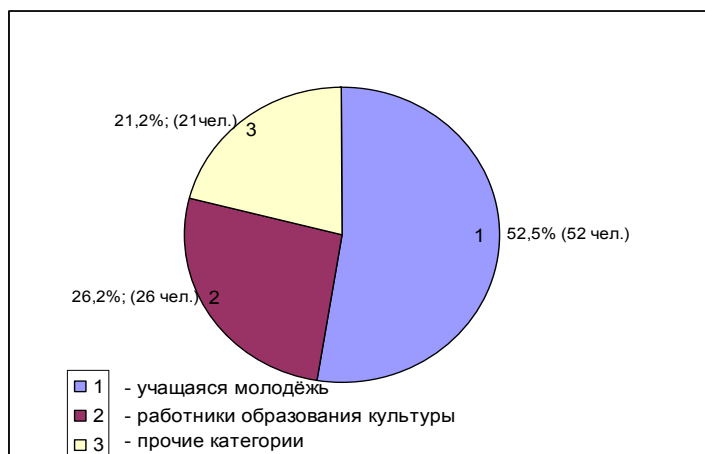
Сбор информации осуществлялся путём фиксирования запроса посетителя на специально разработанном бланке (приложение 1). Учитывались только те запросы, которые выполнялись с применением новых технологий и носителей информации. Наблюдение осуществлялось 28 дней, в две смены. Собрано 99 бланков-запросов, обработка проводилась вручную.

Основное содержание работы

Состав пользователей.

Пользователи сектора иностранной литературы и Немецкого читального зала ориентированы на получение информации, в основном, на иностранных языках. Это предполагает или определённую степень владения языком, или готовность к его изучению. Постоянными посетителями этих структурных подразделений являются лица, в круг интересов которых входят иностранные языки – это студенты и учащиеся всех видов учебных заведений, педагогические работники, творческая интеллигенция, специалисты различных отраслей народного хозяйства.

Наглядное представление о категориях пользователей даёт диаграмма 1.



Анализ статистических данных и выборочного учёта запросов читателей по категориям при исследовании показывает, что учащаяся молодёжь составляет примерно половину всех посетителей с

незначительными колебаниями. Преобладающей группой являются студенты высших учебных заведений – 44 чел. (84%). Среди них основную массу составляют студенты Витебского государственного университета им. П.М.Машерова – 35 чел. (79%). В основном, это студенты филологического факультета, зафиксированы также запросы студентов педагогического, исторического, художественно-графического факультетов. От студентов Витебского государственного технологического университета поступило 7 запросов, Минского государственного лингвистического университета и Витебской академии ветеринарной медицины по одному.

Запросы учащихся старших классов представлены школьниками старших классов специализированной СШ № 34 с углубленным изучением иностранных языков, гимназии № 3, лицея № 1.

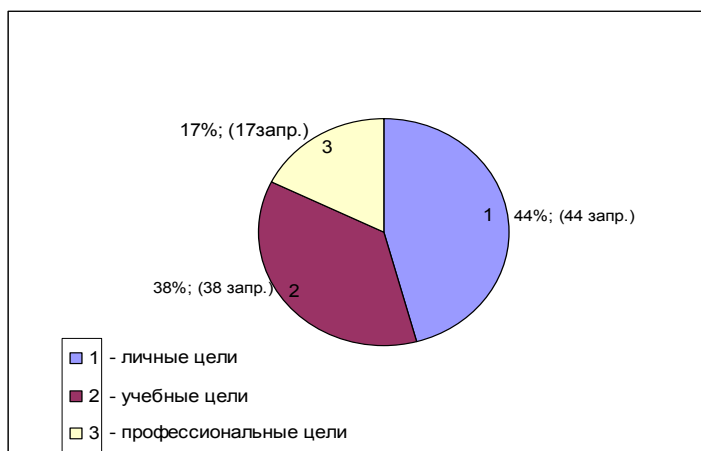
Среди педагогических сотрудников – преподаватели иностранного языка в вузах, лицее, гимназии, школах, учителя-дефектологи, психологи, воспитатели.

Другие читательские категории представлены медиками (3 чел.), менеджером фирмы (1 чел.), индивидуальным предпринимателем (1 чел.), сотрудником туристической фирмы (1 чел.), пенсионерами (2 чел.), безработными (9 чел.).

Как видим, социальный состав посетителей широк, и это при том, что фиксировали мы не каждый запрос, а только представляющие интерес для данного исследования.

Мотивы обращения читателей в эти отделы разнообразны и интересны. Со слов посетителей, в бланке «Учёт запроса читателя» помечали цель запроса. Анализ данных показывает, что цели запроса можно представить в виде трёх основных: учебной, профессиональной и личной.

Диаграмма 2



Как видим, с незначительным опережением, но всё же преобладающими являются запросы информации **по личным интересам**. В основном, это: 1) самостоятельное изучение языка; 2) использование музыки, аудиокниг, видеофильмов с целью релаксации. Изучение иностранного языка одни начинают с нуля, другие занимаются уже на достаточно высоком, продвинутом уровне. Часть посетителей стремится получить конкретную информацию – о международной службе поиска, о сдаче международного языкового экзамена для переезда на место жительства в другую страну, об установлении связей с русскоязычной прессой за рубежом. Некоторые постоянно следят за информацией по своим увлечениям – новые разработки в области компьютерных технологий, графика создания клипа, мир спорта и другие. Каждый второй запрос из зафиксированного нами массива связан с личностными интересами.

Второй по численности группой запросов являются **учебные**. Это получение информации для подготовки к семинарским занятиям, написание дипломных, курсовых работ, школьных рефератов по научной работе. Примерно, это каждый третий запрос.

Использование информации в своей **профессиональной** деятельности зафиксировано в 17 запросах, что составляет каждый шестой запрос. Преподаватели вузов, лицеев, школ запрашивали материалы для подготовки к учебным занятиям, для мероприятий в летнем лагере, для подготовки к фестивалю песни на иностранном языке. Психологу для использования на занятиях нужна определённая музыка, сотрудникам туристического агентства – страноведческая информация для предоставления услуг клиентам. Научный сотрудник, специалист в области здравоохранения, постоянный посетитель отдела иностранной литературы, совершенствует уровень знания английского языка, так как использует информацию на английском языке в научной деятельности, готовится к профессиональной стажировке за рубежом.

Характеристика запросов.

Отраслевая принадлежность.

Тематический диапазон фонда отдела иностранной литературы достаточно широк. Это многопрофильный отдел, в котором представлена литература на 11 языках по различным отраслям знаний, как естественнонаучным, так и гуманитарным. Особенностью фонда Немецкого читального зала является актуальность информации о современной Германии.

Меняющийся мир поставил новые задачи обучения: если раньше обучение иностранному языку сводилось к изучению языка как системы, то теперь главным является овладение иноязычной речью как средством коммуникации, познание через изучаемый язык культуры, традиций, истории страны. С появлением реальной возможности общения наших людей с народами других стран формируется потребность общества в многоязычии. В настоящее время вырос интерес к познанию многообразного поликультурного и многоязычного мира, отсюда, исходя из запросов пользователей, приоритетными отраслями комплектования документов на иностранных языках являются: страноведение, искусство, методика преподавания иностранных языков, литературоведение, педагогика.

В зафиксированных запросах преобладающим является интерес пользователей к информации по (в порядке убывания):

1. искусству (раздел 85 ББК) – 30 запросов (26,3%)
2. языкознанию (раздел 81 ББК) – 25 запросов (22%)
3. страноведению (раздел 26 ББК) – 13 запросов (11,4%)
4. художественной литературе (раздел 84 ББК) – 11 запросов (9,6%)

Другие отраслевые разделы представлены пятью запросами по радиоэлектронике (раздел 32 ББК), четырьмя по педагогике (раздел 74 ББК), тремя по общественным наукам (раздел 60 ББК), единичные запросы по экологии, культуре.

Раздел искусство представлен музыкальными записями на аудиокассетах и CD-Rom.

Запросы по языкознанию выполнялись посредством предоставления пользователям учебных языковых курсов на немецком, английском, французском языках на аудиокассетах, компакт-дисках, видеокассетах. Это материалы обучающего характера.

Использовались посетителями в запросах по страноведению видеокассеты и DVD (документальные, страноведческие), а также энциклопедии, путеводители на CD-Rom.

Литературные записи (аудиокниги) на языке оригинала выдавались на аудиокассетах, компакт-дисках.

Есть читатели, которые постоянно следят за новыми разработками в области компьютерной технологии, изучают журнал «Chip» с CD-Rom приложением.

Для характеристики запросов, выполняемых с помощью современных электронных технологий, на бланке помечался вид запроса.

В количественном выражении они подразделяются на:

- тематические – 32 запроса (32%)
- адресные – 24 запроса (24%)
- уточняющие – 8 запросов (8%)
- фактографические – 6 запросов (6%)

70 запросов, что составляет 70% от всех зафиксированных, выполнены библиотекарями.

Третья часть запросов (29%) – это материалы отобранные пользователями в фонде немецкого читального зала самостоятельно. Открытый доступ к фонду высоко ценится постоянными посетителями, они хорошо в нём ориентируются, следят за новыми поступлениями, выставками.

Выполнение адресных запросов, если они имеют полные и точные библиографические данные документа проводится оперативно и, как правило, не требует сложных разысканий. Зафиксированные нами адресные запросы выполнялись либо читателем самостоятельно, либо библиотекарем, используя ЭК.

В основном, это поиск определённой книги, учебного языкового курса на аудиокассетах, CD и DVD.

Так, например, студент подал список книг, необходимых для курсовой по математике. Книги иностранных издательств на немецком и английском языках. Библиотекарь сверил этот список с ЭК, к сожалению, в нашей библиотеке ничего не нашли. Посоветовали заказать их через МБА.

Иногда адресный запрос невозможно выполнить из-за неполноты или неточности элементов библиографического описания.

Такие запросы переходят в разряд уточняющих. Например, студентка минского лингвистического университета спрашивала книгу «Грамматика немецкого языка», называла несколько авторов, среди них Юг Вальтер. Библиотекари обратились к ЭК нашей библиотеки, оказалось, что такой книги нет. Со слов читателя, данная книга есть в библиотеке учебного заведения.

Поскольку по теоретической грамматике немецкого языка литературы в фонде недостаточно, сотрудником проведён поиск в Интернете книги с указанными данными. Но из-за неполных или неточных сведений поиск не увенчался успехом.

Другая разновидность уточняющих запросов возникает из-за необходимости для пользователя указать полные библиографические данные о документе при оформлении библиографических списков. Так, студентке ВГУ для дипломной работы необходимо составить библиографический список немецкой литературы, которую она использовала при подготовке дипломной работы. Сотрудники показали посетительнице, как пользоваться базой данных «Немецкая литература» электронного каталога, и, поскольку список литературы очень обширен, её направили в зал каталогов для самостоятельной работы в ЭК.

Фактографические запросы свидетельствуют о необходимости получения посетителями конкретных сведений самого различного характера, например: «Программы медицинских факультетов Германии на сайтах в Интернете», «Бюро путешествий и туристические фирмы в Германии: контакты, Интернет-станции», «Характеристики продукции фирмы «Bosch», «Как связаться с Международной Службой Поиска?».

Выполнялись данные запросы с использованием Интернет, если бы не было такой возможности, информацию найти не удалось бы.

Тематические запросы читателей охватывают широкий спектр проблем, например: «Религия и церковь в Германии и Беларуси» (сравнительный анализ), «Немецкие спортсмены – победители последних олимпиад», «Женщины в современном мире», «Интересное о Франции», «Литературный ландшафт Германии после 1990 года: направления, стили, темы, авторы». Выполнялись эти запросы с использованием ЭК и Интернет.

Обслуживание пользователей с помощью современных информационных технологий и носителей информации.

Применение в библиотечной деятельности современных информационных технологий создаёт качественно новый уровень обслуживания пользователей. Исходя из реалий нашей библиотеки, в исследовании фиксировались обращения к: электронному каталогу и Интернету, аудиовизуальным и электронным материалам.

Цифровые данные представлены в таблице 1.

Таблица 1

Использование современных электронных технологий.

№ п/п	Название	Количество запросов	% (от 99 запросов)
1.	Электронный каталог (ЭК)	21	21,2
2.	<i>Аудиовизуальные материалы:</i> Аудиокассеты (Са)	24	24,2
3.	Компакт-диски (CD)	22	22,2
4.	Видеокассеты и DVD	14	14,1
5.	<i>Электронные документы:</i> CD-Rom	12	12,1
6.	Интернет	23	23,2
	ВСЕГО	116	117

Примечание: Количество запросов не соответствует общему количеству запросов в исследовании – 99-и процентный показатель не равен 100, т.к. в одном запросе иногда использовались несколько различных материалов и технологий. Поэтому вычисления ведутся от зафиксированных 99 запросов.

Важное значение для организации эффективного использования фонда библиотеки имеет система информирования об их наличии (прежде всего библиотечные каталоги).

С 1995 года в Витебской областной библиотеке ведётся **электронный каталог (ЭК)**, вводятся новые поступления и осуществляется ретроконверсия традиционных каталогов. Новые поступления документов в сектор иностранной литературы вводятся в ЭК сотрудниками отдела комплектования и обработки с 1995 года. С момента создания Немецкого читального зала, т.е. с 1998 г., новинки немецкой литературы вводятся в ЭК сотрудниками зала.

Как из зала каталогов, так и из сектора литературы на иностранных языках и Немецкого читального зала пользователь может самостоятельно или с помощью специалиста выйти в электронный каталог и провести поиск литературы по теме или уточнить наличие определённого документа в библиотеке.

Рассмотрим более подробно использование электронного каталога. В секторе иностранной литературы и Немецком читальном зале установлены 2 компьютера (для сотрудников и читателей), один из них – с выходом в Интернет. Читатель может самостоятельно вести поиск документов в ЭК и работать с CD-Rom.

В зависимости от запроса читателя и степени владения им навыками работы с компьютером, библиотекарь или сам ищет в ЭК необходимую информацию, или предлагает читателю поработать самостоятельно. Наиболее часто при поиске информации на иностранных языках используются БД «Немецкая литература», «Книги», «Аудиовизуальные документы», БД статей из периодических изданий «Общественные науки».

За период наблюдения, ЭК для выполнения запросов посетителей использовался 21 раз. Обращаем внимание, что учёт поиска литературы на иностранных языках по ЭК из зала каталогов не вёлся.

Как было показано выше, электронный каталог широко используется при выполнении всех видов запросов. Поиск осуществляется по содержательным признакам документа: автору, основному заглавию, персоналии, например, немецкий художник Гольдбейн, немецкая детская писательница Дагмар Шидоле; ключевому слову (тема «Немцы как народ и нация»). Современное программное обеспечение позволяет вести поиск комбинированно, т.е. по нескольким параметрам.

Помогает ЭК и в более оперативном обслуживании, например, в таких случаях, когда запрашиваемый посетителем документ (книга, аудиокассета в нашем случае) в данный момент находится на руках, т.е. выдан на дом другому читателю. В таком случае библиотекарь сначала проверяет по ЭК наличие документа в фонде. Затем через АРМ (база компьютерного обслуживания) определяет кому выдан документ, по телефону связывается с читателем, просит срочно вернуть, если истёк срок пользования. В зафиксированных нами случаях материалы были оперативно возвращены, запросы пользователей выполнены. Электронный каталог позволяет раскрыть многообразие фонда на иностранных языках, вести комбинированный поиск по содержательным признакам документа. Поиск характеризуется оперативностью и комплексностью.

Значительное место в максимально полном и качественном удовлетворении информационных потребностей пользователей принадлежит **аудиовизуальным материалам**. Учитывая специфику изучения иностранных языков, когда для усвоения материала важнейшее значение имеет не только зрительное восприятие текстовой информации, но и речевая (вербальная) информация, использование аудиовизуальных материалов в данных структурных подразделениях библиотеки имеет особенно важное значение. Делает процесс усвоения иностранного языка более интересным, интенсивным. Аудиовизуальные материалы расширяют возможности наглядного восприятия информации. Общеизвестно, что более 80% сведений человек получает на основе зрительного восприятия, а остальные – с помощью слухового. С помощью органов слуха человек запоминает 10% речевой (вербальной) информации, а посредством зрения – 25% видимой (визуальной) информации. Совместное их воздействие обеспечивает более 65% запоминания. Современного пользователя не устраивает информация, предоставленная только в виде традиционного печатного документа. Он хочет получать информацию, используя интерактивные базы данных и оптические компакт-диски.

Одними из первых в библиотеке стали применять аудиовизуальные материалы структурные подразделения, обслуживающие пользователей литературой на иностранных языках.

Анализ статистических данных формы «Учёт выдачи библиотечных документов» за последние три года (2004 – 2006 гг.) показывает, что доля выдачи аудиовизуальных документов составляет, в среднем, в Немецком читальном зале 10% от общей выдачи, а в секторе иностранной литературы – 1%. Эта же тенденция присуща и периоду наблюдения и фиксирования запросов, выполняемых с помощью современных технологий.

При сопоставлении цифровых данных следует учитывать, что в проводимом исследовании мы не фиксировали количество выданных библиотечных документов, а только запросы, выполняемые с применением современных технологий. Поэтому, если условно считать количество посещений равным количеству запросов, то, исходя из статистических данных формы «Учёт читателей и посещений» и зафиксированных нами запросов, получается, что из 617 посещений за 28 дней наблюдения, нами зафиксировано 99 интересующих нас запросов, т.е. каждый 6 запрос (16%) на документы и информацию на иностранных языках выполняется с применением современных технологий и носителей информации. Доля аудиовизуальных материалов, компакт-дисков и CD-Rom (исключим электронный каталог и Интернет) составляет 11,6% от 617 запросов (посещений) за время исследования, т.е. каждый 12-й запрос.

Исходя из видового аспекта фонда документов на иностранных языках в нашей библиотеке к аудиовизуальным материалам относятся: аудиокассеты (Ca), компакт-диски (CD), видеокассеты и новый стандарт компакт дисков, получивший название DVD (Digital Video Disc). Фонд аудиовизуальных и электронных документов состоит из материалов, принадлежащих Немецкому читальному залу, иностранному сектору, Французскому Уголку Информации и Чтения (обменная коллекция) и Дарственному американскому фонду. Самой богатой коллекцией владеет Немецкий читальный зал. На момент исследования в нём насчитывалось: аудиовизуальных материалов (аудиокассеты + CD) – 1027 экз., видеокассет и DVD – 391 экз., электронных документов CD-Rom – 40 экз., что составляет 1458 экз., т.е. 25% от фонда.

Как показывают цифровые данные, 60,6% зафиксированных нами запросов выполнялись с помощью аудиовизуальных материалов, из них: 24,2% приходится на аудиокассеты (Ca), 22,2% - на компакт-диски (CD) и 14% - на видеокассеты и DVD. Принципиальное отличие этих документов от традиционных в том, что они не подлежат непосредственному восприятию. Возможность их использования связана с наличием технических средств, умением грамотно пользоваться ими. Библиотечные специалисты должны уметь сами и обучать читателей работе с компьютерной, видео-, аудиотехникой.

В нашей библиотеке есть все условия для использования аудиовизуальных материалов. В наличии имеется 2 магнитофона для прослушивания аудиокассет, видеодвойка, DVD-плеер, проигрыватель для компакт-дисков.

Аудиокассеты в запросах читателей предоставлены: учебными языковыми курсами различной степени сложности (18 запросов), литературными записями (аудиокнигами) (3 запроса), музыкальными записями (3 запроса). Преобладающим является немецкий язык (21 запрос из 24). Почти все аудиокассеты (за исключением 2 запросов) выдавались на дом. Только в 2-х случаях посетители слушали языковые курсы в зале.

Здесь сказывается хорошее знание постоянными пользователями фонда аудиокассет и консультирование работников зала.

В 22 запросах использовались компакт-диски (CD). Из них в 15 запросах посетители брали музыкальные записи, как классическую музыку, так и современную; в 6-ти запросах – аудиокниги на немецком языке для совершенствования языкового уровня и 1 учебный курс. В 4-х случаях музыкальные диски прослушивали в зале, с тем, чтобы подобрать необходимое. Так, школьный учитель немецкого языка проводил поиск в фонде звукозаписей немецкого зала современных немецких песен для подготовки учащихся к фестивалю песни на иностранных языках.

За период наблюдения 14 читателям выдавались видеокассеты и DVD. Они подразделяются на художественные (8 запросов) литературные записи и художественные и анимационные фильмы;

страноведческие (6 запросов), обучающие (3 запроса), документальные (2 запроса). Это фильмы о Ваймаре, Поттедаме, Франции. Преподаватель для проведения занятия воспользовался видеофильмом «Инвалиды в обществе».

Сотрудником Немецкого читального зала для проведения страноведческого часа со студентами-медиками, изучающими немецкий язык, использован видеофильм «Жизнь студентов в Германии». Также как и в ситуации с аудиокассетами и компакт-дисками, в большинстве случаев (в 11 из 14), видеокассеты и DVD посетители берут на дом.

Используются читателями и такие **электронные документы**, как CD-Rom. На момент проведения исследования их насчитывалось 40 экземпляров в фонде Немецкого читального зала. Издания на CD-Rom наиболее информативны, так как представляют совокупность текстовой, речевой, музыкальной, видео-, фото- и другой информации, преобразованной в цифровую форму и записанную оптическим способом.

Выдавались такие CD-Rom, как энциклопедический справочник по зарубежному искусству (живопись) на запрос о репродукциях картин немецкого художника Гольбейна, современных немецких художниках-пейзажистах; энциклопедический справочник «Мировая живопись» (запрос «Репродукция картин по жанрам и стилям»); каталог музея «Картинная галерея Берлина» из серии «Государственные музеи Германии»; энциклопедия (запрос «Изображения гербов стран»), энциклопедический справочник по популярной музыке, учебный курс немецкого языка, путеводитель (Замки Луары), энциклопедия «Музеи Франции» из Французского Уголка Информации и Чтения.

Издания на CD-Rom охотнее берутся на дом, чем используются в зале, соответственно, 11 и 3, т.е. соотношение выступает как 4:1.

Зафиксировано и использование CD-Rom, которые являются приложением к немецкому журналу «Chip», в котором даются новые разработки в области компьютерной технологии.

В Немецком читальном зале имеется 2 компьютера (для сотрудников и читателей), один из них с подключением к **Интернет**. С помощью этого источника информации выполняются справки по темам и персоналиям, предоставляется доступ к различным справочникам и энциклопедиям, появилась возможность пользоваться фондами и каталогами других библиотек. За 28 дней наблюдения зафиксировано 23 обращения к ресурсам Интернета.

Обычно с помощью Интернета выполняются такие запросы, поиск информации по которым в фонде нашей библиотеки ничего не дал, т.е. библиотекари сначала просматривают БД ЭК своей библиотеки, затем обращаются к Интернету. Например, для подготовки оригинального урока немецкого языка в начальной школе была просмотрена БД ЭК «Немецкая литература» и «Общественные науки», затем с помощью информационно-поисковой системы Google читатель получает ссылку на источник информации в Интернет www.deutsch-als-fremdsprache.de, где представлен обзор немецких методик преподавания немецкого языка как иностранного детям младшего возраста. Читатель может продолжить дальнейшую работу самостоятельно. Для курсовой работы студентке ВГУ необходим материал по теме «Религия и церковь в Германии и Беларуси» (сравнительный обзор) на немецком языке. Читателем был проведен самостоятельный поиск по ЭК БД «Немецкая литература», «Книги», «Общественные науки», затем библиотекарь провел поиск в Интернет, дал справку по электронным адресам.

Также был выполнен запрос студента ВГУ, по которому для курсовой работы по современной немецкой литературе необходима информация: «Литературный ландшафт Германии после 1990 года: направления, стили, темы, авторы». У нас в библиотеке нет книг по литературе Германии конца 90-х годов. Дан электронный адрес.

Подобным образом выполнены запросы по темам «Немцы как народ и нация (национальная самоидентификация, национальный характер)» и «Творчество немецкой детской писательницы Dagmar Chidoule (критика и кратная информация о её книгах)».

При выполнении запросов пользователей с помощью ресурсов сети Интернет, предоставляется ссылка на источники информации в Интернете для дальнейшей самостоятельной работы.

Есть запросы, которые выполнялись сразу с помощью Интернет, в основном, это фактографические справки. «Контакты, адреса, пути связи с русскоязычной прессой в Германии. Интернет-страницы», «Бюро путешествий и туристические фирмы в Германии: контакты, Интернет-страницы» (сотрудник турбюро), «Где можно узнать об экзаменах на сертификацию международных знаний?», «Медицинские факультеты Германии, их программы на сайтах в Интернет».

Пожилая посетительница искала информацию о том, как связаться с Международной Поисковой службой для написания запроса. Сотрудником отдела в справочнике ОЕСКЛ найден адрес организации, затем в Интернет определен электронный адрес.

Ссылки на источники информации были представлены и по таким запросам, как: «Немецкие спортсмены – победители последних олимпиад», «Характеристики продукции фирмы «Bosch». Получив ссылку на источник информации, посетитель может работать далее самостоятельно или в Интернет-центре библиотеки, или за её пределами.

Для выполнения запросов пользователей библиотекари используют действующие в Интернете поисковые системы Yandex, Rambler, Google, Yahoo и др. Ресурсы этих систем обеспечивают пользователям нахождение нужных им документов и данных. На приведенные выше фактографические запросы, без применения ресурсов Интернет, информации в других источниках нет.

Пользуются читатели и информацией, размещенной на сайте библиотеки о смене коллекции материалов Французского Уголка Информации и Чтения. Библиотека Французского культурного центра присылает электронный вариант списка коллекции, который размещается на сайте библиотеки. Информация эта работает, при смене коллекции увеличивается количество посетителей, которые целенаправленно приходят для ознакомления с новыми поступлениями. Выдача всех материалов коллекции, в том числе аудиовизуальных и электронных материалов, возрастает.

Неудовлетворённый спрос.

Из запросов, выполненных с использованием современных технологий, явных отказов не было. Обращает на себя внимание проблема, связанная с отсутствием в библиотеке сканера. Каждый день несколько посетителей обращаются за этой услугой и остаются очень недовольны её отсутствием. Особенно необходима цветная печать тем посетителям, интересы которых связаны с изобразительным искусством. Так, в фонде Немецкого читального зала есть прекрасно изданные альбомы репродукций по мировой живописи. Читателю необходимы репродукции картин по жанрам и стилям. Для этого нужно отсканировать данные репродукции. Тоже и с запросом студента художественно-графического факультета, которому для выполнения графических работ необходимы чёткие, цветные, хорошего качества изображения гербов некоторых стран. Предложенная книга с цветными фото оказалась бесполезной, т.к. невозможно отсканировать, тогда сотрудники зала предоставили читателю энциклопедию «Kleiner Weltatmanach», на CD-Rom, где статьи о государствах содержат изображения государственной символики и посоветовали адреса в Интернете, где есть такая информация. Необходимо было отсканировать репродукции и по запросу «Современные немецкие художники-пейзажисты».

Спрос на сканирование изображений постоянен, и для улучшения качества обслуживания такая услуга необходима в библиотеке. Способствует сохранности печатных изданий, уменьшает количество поврежденных книг выдача материалов на копирование. Нами зафиксировано от 33 выдач (15.05.) до 1 (26.06.). В среднем, в день восьми посетителям выдаются материалы на ксерокопирование.

Перенаправление запроса происходит не так часто и связано, в основном, с тем, что в перечне найденных для читателя источников встречается литература из других отделов библиотеки, например, студентке для написания курсовой работы по теме «Социокультурная компетенция при изучении пословиц и поговорок на уроках немецкого языка», кроме литературы из Немецкого читального зала, подобранной библиотекарем по ЭК, необходимы статьи из журналов, находящихся в отделах периодической и белорусской литературы. Студентке, выполняющей курсовую работу по стилистике английского языка, после розыска информации в ЭК, предложено обратиться в городскую библиотеку иностранной литературы. После проверки по ЭК наличия книг определенных зарубежных авторов по математике на английском и немецком языках, предложено читателю обратиться в МБА для заказа их из Национальной библиотеки Беларуси.

Читателям сектора иностранной литературы и Немецкого читального зала, получившим от библиотекарей электронные адреса, по которым можно найти необходимую им информацию, предлагается обратиться для самостоятельной работы в Интернет-центр библиотеки.

Есть несколько примеров неудовлетворенного запроса читателей по таким причинам, как «нет в библиотеке», «неполные сведения», «занято читателем». Так, не удалось разыскать двух книг по теоретической грамматике немецкого языка, поскольку такого материала в фонде Немецкого читального зала недостаточно был проведен углубленный поиск с использованием Интернет. Но из-за неполноты исходных данных и, возможно, их искажения читателем, обнаружить сведения об этих книгах не удалось. При отсутствии определенной книги по переводу текста, были предложены читателю другие пособия.

Зафиксировано, что не хватает книг по критике литературоведения Германии конца 90-х годов XX в.

Если выясняется, что запрашиваемый посетителем материал (будь то книга, диск или кассета) выдан на дом, библиотекари связываются с читателем и напоминают о возврате документа (если истек срок пользования).

Культура обслуживания.

Хочется отметить, что обслуживание посетителей в наблюдаемых структурных подразделениях, проходит в спокойной, исключительно доброжелательной обстановке. Обращает на себя внимание деловая атмосфера, которая царит в зале. Большинство посетителей хорошо знакомы с фондом Немецкого зала и правилами пользования. С удовольствием используют редкую пока в наших библиотеках возможность свободного доступа, самостоятельно подолгу подбирают необходимый материал. Здесь же его прослушивают и просматривают на имеющейся аппаратуре.

Библиотекари постоянно консультируют читателей и по составу фонда, и по правилам пользования, и по использованию аудиовизуальных технических средств.

Сотрудники со вниманием относятся к каждому посетителю, обслуживают не формально, а с искренней доброжелательностью, стараются помочь посетителю с каким бы вопросом он ни обратился. Вспоминается студент, который пришел в немецкий читальный зал из отдела литературы по искусству, с маленькой (со спичечный коробок) затёртой репродукцией. Для учебного задания ему необходимо было выяснить какому автору принадлежит эта картина и найти её большее изображение. С трудом, с лупой

сотрудникам удалось прочесть название изображения на немецком языке «Der Morgen» - Утро. Читателю посоветовали на цветном ксероксе увеличить данную репродукцию. После этого удалось прочесть имя автора – Якоб Фельзинг. В справочнике из фонда Немецкого читального зала выяснили, что Фельзинг является только автором гравюры (гравюры он выполнял по картинам старых мастеров). В Интернете удалось разыскать информацию о том, что данная гравюра Фельзинга создана по картине французского живописца 19 века Камиля Коро «Утро». Картина хранится в Эрмитаже. С полученными сведениями читатель был направлен в отдел литературы по искусству, где в альбоме «Эрмитаж» и нашёл качественную репродукцию этой картины. Поиск продолжался несколько дней и увенчался успехом.

Выводы.

При обслуживании пользователей литературой и информацией на иностранных языках сектор литературы на иностранных языках и Немецкий читальный зал одними из первых в нашей библиотеке стали использовать наряду с традиционными современные информационные технологии и источники информации. Автоматизированная поисковая система обеспечивает доступ к информации через электронный каталог и ресурсы Интернет.

Современные электронные технологии позволяют использовать новые носители информации – аудиокассеты, видеоиздания, компакт-диски различных форматов (CD, DVD, CD-Rom). Использование таких источников информации значительно повышает эффективность и качество обслуживания, существенно расширяет возможность доступа пользователей к информационным ресурсам.

При незначительной доле аудиовизуальных и электронных материалов в фонде этих структурных подразделений библиотеки (26%), они пользуются устойчивым спросом у посетителей сектора и Немецкого читального зала, их применяют при проведении библиотечных массовых мероприятий (страноведческий час «Университетская жизнь студентов в Германии», используют в своей работе другие отделы библиотеки (энциклопедия на CD-Rom «Музеи Франции» отдел литературы по искусству).

Активному использованию этих материалов способствует наличие всей необходимой воспроизводящей аппаратуры в зале, свободный доступ к фонду и выдача материалов на дом (за редким исключением). Возможностью получения материалов на всех видах носителей на дом и объясняет их менее частое использование в зале.

Цифровые данные показывают, что каждый шестой запрос (16%) на документы и информацию на иностранных языках выполняется с помощью современных информационных технологий и носителей информации (использование ЭК, Интернет, аудио и видеокассет и компакт-дисков).

А если учитывать запросы, связанные только с применением современных носителей информации (без ЭК и Интернета), то это каждый 12-й запрос (72 з.) от всех посещений (617) сектора и Немецкого читального зала, что составляет 11,6%.

Все аудиовидеотехнические материалы способствуют удовлетворению всех типов информационных запросов пользователей, значительно сокращают время на поиск необходимой информации. Посетители приходят в сектор иностранной литературы и Немецкий читальный зал с самыми разнообразными потребностями, условно их можно определить как учебные, профессиональные и личные. Тематический диапазон используемых материалов достаточно широк, преобладающими оказались запросы по искусству, языкознанию, страноведению, художественной литературе. С применением как традиционных, так и современных электронных источников информации выполняются все типы запросов, преобладающими среди которых являются тематические и адресные.

Повышенным спросом у читателей пользуются учебные языковые курсы на немецком, английском, французском языках, на аудио- и видеокассетах, компакт-дисках. Документальные и страноведческие материалы на видеокассетах, CD-Rom. Музыкальные записи на аудиокассетах, компакт-дисках и CD-Rom. Аудиокниги на аудиокассетах, компакт-дисках.

Примерно 70% запросов выполняется с помощью библиотекаря, треть необходимых материалов посетители, благодаря свободному доступу, подбирают сами.

Как видим, роль библиотечного работника как информационного посредника велика. Помимо непосредственного обслуживания, сотрудники этих подразделений постоянно консультируют посетителей и

по составу и размещению фонда, и по правилам пользования, и по использованию аудиовизуальных и электронных средств.

Как показывает анализ использования современных информационных ресурсов, новые источники информации не заменяют традиционные печатные издания, а расширяют возможности работы пользователей с информацией, предоставляют различные возможности использования материалов.

Наличие доступа к ресурсам Интернет, нетрадиционные носители информации позволяют организовать оперативное, максимально полное и качественное удовлетворение запросов пользователей.

УЧЁТ ЗАПРОСА ЧИТАТЕЛЯ

Дата	№ запроса	№ чит. билета	Тип ТУАФ	
Категория пользователя	Цель запроса		Отрасль знания	
Содержание запроса				
Использование современных технологий		Копирование материалов		
ЭЛЕКТРОННЫЙ КАТАЛОГ				
Немецкая литература	Книги	Аудиовизуальные документы	Общественные науки	Другие базы ЭК
Аудиовизуальные материалы				
	Язык	Использование в зале	Выдача на дом	+ материалы на печатных носителях
Аудиокассеты				
Компакт - диски				
Видеокассеты / (DVD)				
Электронные документы				
CD-Rom				
Интернет				
Информационно-поисковая система		Справка, электронный адрес		

Видеофильмы					
Документальные					
Художественные					
Страноведческие					
Обучающие					
Детские					
Аудионосители					
Музыка					
Учебные курсы					
Литературные записи					
Степень удовлетворённости	полностью	частично		Не удовлетворён	
Перенаправление запроса					
Неудовлетворённый запрос	Нет в библиотеке	Неполные сведения	Занято читателем	Медленная связь Интернет	Пр.

Фамилия обслуживающего библиотекаря _____

Информационная записка о социологическом исследовании

2007

Составитель: Гонарева Л.К.

Редактор: Дорофеева О.А.

Ответственный за выпуск: Сёмкин А.И.

Компьютерный набор и вёрстка: Сабецкая Е.А.

Тираж ___ экз.

Напечатано на принтере ГУ "Витебская областная библиотека им. В.И.Ленина"
210601, г. Витебск, ул. Ленина, д. 8-а.

E-mail: vrlib@lib.vitebsk.net