

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ МОНИТОРИНГ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ИЗУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ОБЩЕСТВА

*Рассматриваются сущность мониторинга библиотечной деятельности, возможности и перспективы информационного мониторинга в изучении информационных потребностей пользователей.*

*Раскрываются механизм разработки рекомендаций по итогам проведенных мониторинговых исследований (анализ, диагноз, прогноз, выводы, рекомендации), возможности успешного применения мониторинговых исследований в научных и национальных библиотеках.*

Внедрение новых информационных технологий, требующих структурно-функциональной перестройки информационной деятельности библиотеки, новых подходов к формированию фондов и обслуживанию читателей, побуждает библиотекарей к поиску методических приемов выявления особенностей существующих библиотечно-информационных процессов и прогнозирования будущих. Мониторинг информационных потребностей читателей как раз и позволяет создать систему изучения динамики читательского спроса, сравнить репертуар реального чтения с желаемым и выйти в конечном итоге на формирование фонда, соответствующего задачам библиотеки.

Методологический стержень мониторинга не нов, он использовался еще задолго до внедрения самого понятия “мониторинг” и выражался в социологических и статистических исследованиях, проводимых в разных областях науки. Понятие “мониторинг” вошло в научную литературу сравнительно недавно, в начале 1970-х гг. Впервые этот термин был предложен канадским исследователем Р. Манном и обозначал “систематическое слежение за объектом по одним и тем же параметрам” [4, с.10]. В библиотечном деле термин “мониторинг” стал применяться лишь в 1990-е гг. В это время на страницах печати появляются публикации, авторы которых подробно описывают социологические исследования, проведенные с использованием мониторинга [5, с. 139; 2, с. 106; 6, с. 17–21; 7, с. 15 и др.]. Вместе с тем методология и методика мониторинговых исследований в библиотеке не находят должного освещения в специальной печати. В библиотековедческих публикациях в основном представлены результаты проведенных исследований и выводы, вытекающие из них. Подчас даже сами исследователи не отмечают мониторинговый характер изучения той или иной области библиотечной деятельности даже в тех случаях, когда имеются все признаки мониторинга: повторяемость через определенный промежуток времени, сбор данных по единой методике, сопоставимость результатов, отражение объекта исследования в динамике, в развитии. Примером может служить исследование “Читатели научных библиотек г. Минска и проблемы совершенствования их обслуживания”, проведенное в 1990–1993 гг.; в 2001 г. Национальной библиотекой Беларуси.

Изучив методологические аспекты социального мониторинга, мы попытались сформулировать основные черты, цели и принципы мониторинговых исследований в библиотеке. Цель работы – показать возможности и перспективы информационного мониторинга в изучении информационных потребностей.

Прикладная направленность мониторинговых исследований в библиотеке определяется тем, что они ориентированы на решение конкретных проблем библиотечно-информационного обслуживания, формирования фондов, совершенствования технологии на основе автоматизации и связаны с разработкой практических рекомендаций для принятия управленческих решений.

Отличительными чертами библиотечного мониторинга, на наш взгляд, являются:

- обязательный охват исследованиями всех значительных библиотечно-информационных процессов и всех структурных подразделений библиотеки;
- наличие обязательной системы контролируемых статистических и социологических показателей и индикаторов;

- наличие ситуационных показателей, дополняющих основную систему и изменяющихся в зависимости от потребностей исследователя, что обеспечивает гибкость мониторинга;
- обработка эмпирической информации на современной электронно-вычислительной технике;
- наличие, сохранение и пополнение единого банка статистической и социологической информации.

Оперативность мониторингового исследования позволяет в кратчайшие сроки выполнить комплекс процедур по организации, сбору, обработке и анализу информации, диагностике и прогнозированию изучаемых процессов и явлений, выбору оптимальных вариантов их развития и совершенствования, эффективных средств достижения намеченной цели.

В ходе библиотечного мониторинга реализуются следующие цели:

- получение достоверной, научно обоснованной, объективной информации о библиотечно-информационных процессах, об основных характеристиках групп пользователей библиотеки, о состоянии и использовании ее фондов, обеспечение этой информацией основных руководящих структур;
- системное изучение последствий преобразований, проводимых в библиотеке;
- изучение системы представлений читателей и библиотекарей о библиотечно-информационных процессах, читательском поведении разных групп пользователей;
- изучение уровня и качества библиотечно-информационного обслуживания, динамики читательских ожиданий, оценок и установок;
- выявление причин и очагов читательской неудовлетворенности, определение вероятных траекторий конфликтов, реальных путей их смягчения и разрешения;
- изучение состояния и использования фондов библиотеки, удовлетворенного и неудовлетворенного спроса на документы;
- создание эффективного корректирующего механизма, способного позитивно влиять на состав и характер фондов, их рациональное размещение и использование, на разрешение существующих противоречий между необходимостью сохранения духовного наследия и возможностью использования документов читателями.

Мониторинговые исследования в условиях библиотеки включают следующие процедуры:

- анализ статистических данных;
- опросы читателей библиотеки по специально разработанной анкете;
- телефонные опросы;
- почтовые опросы;
- опросы экспертов, наиболее активных представителей ведущих читательских групп, квалифицированных библиотекарей, руководителей библиотеки;
- статистический и социологический анализы полученной информации.

В процессе проведения библиотечного мониторинга необходимо соблюдение следующих принципов сбора данных:

- проведение социологических опросов и статистического наблюдения в одних и тех же читальных залах и отделах;
- согласованность сроков сбора социологических и статистических данных;
- единообразие выходных форм для полученных данных;
- отработка критериев корреляции социологических и статистических данных;
- наличие, сохранение и пополнение единого банка информации.

В этой связи совершенствование методологии и методики поиска, хранения, обработки и эффективного использования полученных данных имеет большое значение для развития библиотечного мониторинга. Мониторинг как процесс получения и использования информации является целостной системой, позволяющей фиксировать, хранить и производить первичный анализ получаемых сведений. Сбор данных в форме мониторинга требует наличия теоретической и методологической базы, технических средств его осуществления [3, с. 37].

Система библиотечного мониторинга также предполагает теоретическое обоснование и техническое обеспечение. Теоретическим обоснованием мониторинга являются

программа сбора данных, система индикаторов, методы обработки первичной информации, разработка форм представления и хранения этой информации. Техническое обеспечение системы мониторинга в условиях библиотеки – это персональные ЭВМ, объединенные в единую сеть, и соответствующее программное обеспечение.

Перевод всех библиотечных операций на автоматизированные технологии открывает широкие возможности для мониторинговых исследований в научных, в том числе национальных, библиотеках. Это позволяет поднять на более высокий уровень управление информационно-библиотечными процессами.

Во-первых, оперируя данными о составе читательской аудитории, характере и удовлетворении читательских запросов, использовании фондов, можно следить за развитием того или иного направления библиотечно-информационной деятельности, получать довольно точные сведения, характеризующие библиотечную среду в целом или ее отдельные сегменты. Все это позволяет на научной основе заниматься проектированием и моделированием библиотечного фонда, строить прогноз поведения любого объекта, имеющего так называемый документальный шлейф. В данном случае речь идет о читателях в целом и отдельных читательских группах, читательских требованиях и сведениях о выдаче документов.

Во-вторых, поток читательских требований можно детально охарактеризовать благодаря наличию устойчивых качеств, присущих каждому документу (содержание, тип, жанр, язык, вид документа, зал, откуда поступил запрос). Они измеримы, а количественные значения легко поддаются интерпретации. Это дает возможность многоаспектного наблюдения за удовлетворенным и неудовлетворенным читательским спросом.

В-третьих, изучение читательской аудитории, читательских запросов и данных об использовании фонда с помощью мониторинга дает о них представление в комплексном виде – концептуальном, фактографическом и графическом. Такая подача результатов исследования является принципиально новой формой свернутого знания об объекте наблюдения. Это влияет на восприятие данных, полученных в ходе анализа, и расширяет возможности их внедрения в практику.

В-четвертых, мониторинг библиотечно-информационных процессов позволяет решать многие задачи, связанные с повышением качества комплектования фондов, эффективности информационных услуг, планированием и координацией работы структурных подразделений библиотеки, оптимальным использованием имеющихся интеллектуальных и материальных ресурсов.

Библиотечный мониторинг по характеру предоставляемой им информации, принципам организации и проведения является одной из разновидностей социального мониторинга, где наиболее полную картину наблюдаемых процессов дает социологическая (результаты социологических исследований) и статистическая (данные библиотечной статистики) информация.

Социологический мониторинг и статистический мониторинг в условиях библиотеки позволяют получить разную информацию. Социологический мониторинг учитывает субъективные мнения читателей и библиотекарей по различным вопросам библиотечно-информационного обслуживания. Статистический мониторинг дает описание библиотечно-информационных процессов и явлений с помощью количественных характеристик. Однако, несмотря на различия в характере социологических и статистических данных, принципы организации подсистем социологического и статистического мониторинга совпадают, и обе эти системы, объединяясь, образуют единую систему библиотечного мониторинга.

Вместе с тем социологическое исследование в рамках библиотеки имеет ряд особенностей. Невысокая вариабельность структурных и функциональных перестроек, состояние внутренней упорядоченности, устойчивости системы, при которой дальнейший ход ее развития прогнозируем и предсказуем, позволяет с достаточной полнотой экстраполировать данные, полученные с одних временных срезов на другие, находящиеся в значительном отдалении. Эти особенности необходимо учитывать при организации мониторинговых исследований в библиотеке.

Следует отметить, что в крупных библиотеках сложилась система сбора и анализа социологической и статистической информации. Отдельные элементы этой системы: регистрация заказов, использование документов, накопление статистических данных, характеризующих читательскую аудиторию, – уже имеются и успешно функционируют. Материально-техническая база также отвечает современным требованиям. Есть и соответствующее программное обеспечение. Однако все эти элементы существуют разрозненно и не представляют единой, целостной системы, а многие показатели библиотечной статистики не отражают в полной мере реально существующие библиотечно-информационные процессы [1].

Организация сбора, обработки и анализа информации должна обеспечивать надежность и достоверность полученных данных. Это предполагает наличие определенной структуры с постоянным штатом работников и сети анкетированных, интервьюеров, наблюдателей в отделах и структурных подразделениях библиотеки. Поскольку основным методом сбора информации в мониторинговом исследовании читательского поведения выступает анкетирование, проблема построения выборочной совокупности является ключевой. В условиях библиотек можно построить модель генеральной совокупности на основе статистической информации о социально-демографической и профессиональной структуре читательской аудитории. Контролируемыми признаками построения модели могут быть пол, возраст, образование, профессиональная принадлежность респондентов. Выделение этих социально-демографических характеристик обусловлено тем, что информация о них фиксируется при записи читателя в библиотеку и может быть получена в любой момент. Кроме того, в практике проведения социологических исследований чаще всего используются признаки такого рода, так как они тесно коррелируют с изучаемыми социальными явлениями и процессами и меньше между собой, что не ведет к сокращению количества контролируемых признаков.

Целесообразно применение неслучайной (квотной) выборки, когда основные параметры ее модели соответствуют количественному соотношению квот генеральной совокупности по контролируемым признакам. Мониторинговые исследования разрабатываются как многофазные, когда одна и та же генеральная совокупность с определенными интервалами времени изучается несколько раз. На каждой из последующих фаз мониторинга выборка осуществляется из объема предшествующей фазы с добавлением новых единиц наблюдения.

На этапе разработки рекомендаций используется следующий механизм: анализ (описание библиотечно-информационной ситуации и основных процессов, явлений, ее составляющих); диагноз (объяснение взаимосвязей основных составляющих библиотечно-информационной ситуации); прогноз (предсказание о том, что можно сделать по оптимизации библиотечно-информационной ситуации и минимизации нежелательных явлений); выводы и рекомендации.

Каждый цикл мониторингового исследования начинается с его организации, проведения сбора и обработки информации, завершается этапом разработки рекомендаций и проходит поэтапно все стадии от анализа и описания полученных результатов до выработки на их основе управленческих решений и подготовки к следующему циклу мониторинга.

Эта система может быть успешно применена в изучении динамики читательской аудитории, информационных потребностей читателей, их влияния на содержание и характер фондов библиотеки, на основные параметры их использования.

---

*1. Аксенова, Т.В.* Тенденции развития Национальной библиотеки Беларуси в условиях новых информационных технологий / Т.В.Аксенова, Н.И.Ваднева // Современная библиотека: концепция развития: тез. междунар. науч.-практ. конф., 11–14 мая 1999 г. – Мн.: Красико-Принт, 1999. – С. 17–20.

2. Гордукалова, Г.Ф. Мониторинг документального потока для информационной диагностики прогнозируемых объектов / Г.Ф.Гордукалова, Л.А.Юдина. – М., 1991. – 109 с.
3. Елсукова, Н.А. Методологический анализ социального мониторинга / Н.А.Елсукова, Е.А.Кечина // Вестник БГУ. Сер. 3. – 1995. – № 1. – С. 37–39.
4. Емельянов, А.Г. Комплексный геоэкологический мониторинг: учеб. пособие / А.Г.Емельянов. – Тверь: Твер. гос. ун-т, 1994. – 88 с.
5. Макаренко, Т.С. Динамика потребностей в библиотечном научном продукте (по результатам мониторинга) / Т.С.Макаренко // Формирование рыночных отношений в библиотечном деле: сб. науч. тр. / сост. С.Д.Коллегаева, Т.С.Макаренко; Рос. гос. б-ка. – М., 1995. – С. 114–141.
6. Осипова, И.П. Библиотекарь и читатель в контексте библиотечного обслуживания (по материалам научно-информационного анализа) / И.П.Осипова // Мир библиотек сегодня. – 1996. – Вып. 1(9). – С. 3–21.
7. Рудая, З.А. Интересы читателей общедоступных библиотек / З.А.Рудая // Мир библиотек сегодня. – 1996. – Вып. 1(9). – С. 15–18.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ