

Ольга Василенко,

зав. Філією № 2 НБУВ, канд. іст. наук

СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБЛІКУ І РЕЄСТРАЦІЇ ВІДДАЛЕНИХ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК

Визначено, що провідне місце в системі інформаційного забезпечення бібліотечного управління посідає статистична інформація, яка надає різноаспектні відомості, що характеризують конкретні явища та процеси бібліотечної дійсності, пов'язані з формуванням фондів, обслуговуванням членів суспільства, кадровим та матеріально-технічним забезпеченням. Одержання статистичної інформації, що забезпечує увесь функціонально-управлінський цикл, здійснюється на основі методології бібліотечної статистики, за якою формується і система статистичних показників для органів різних рівнів управління.

Ключові слова: статистична інформація, облік та ідентифікація користувачів, веб-сайти бібліотек, електронна реєстраційна картка.

Система основних статистичних показників, що характеризують традиційну бібліотечну діяльність, як і методика їх отримання, формувалася протягом тривалого історичного періоду і набула усталеної змістовності. Сучасна бібліотечна дійсність під впливом процесів інформатизації суспільства зазнає значних трансформацій, коли змінюється видова структура документних фондів, шляхи пошуку, доставки та отримання інформації. Значна частина читачів бібліотеки, що використовує її ресурси в режимі онлайн, стала існувати як користувачами, а відвідування, завдяки засобам інформаційно-комунікаційного зв'язку, все більше переходять до розряду віртуальних. Проте, отримання загальних статистичних показників з урахуванням інноваційної сфери бібліотечної діяльності наразі є ще процесом методично неврегульованим і дискусійним. Перш за все, потребує чіткого визначення підхід до обліку користувачів бібліотеки, оскільки саме їх кількість та кількість відвідувань є підґрунтям для визначення затребуваності бібліотек та бібліотечних послуг членами суспільства. У цьому зв'язку в сучасному бібліотекознавстві, що розвивається в епоху інформатизації суспільства, вивчення бібліотечних користувачів та інформаційних потреб, як і раніше, залишається актуальним.

В історії організації бібліотечної справи і бібліотечної статистики визначено той факт, що основні аспекти вивчення читачів на кожному історичному етапі були актуальними і зумовлювалися процесами

суспільного та державного розвитку, відбиваючи у цифровому вимірі внесок бібліотек до зростання культурного та освітнього рівня країни. Звісно, статистичні показники мали різний ступінь змістовного навантаження на державному, регіональному, відомчому та низовому рівнях і значна частина колосальної роботи бібліотек залишалася осторонь офіційних статистичних зведень. В статистичних дослідженнях державного рівня ступінь затребуваності бібліотек населенням, насамперед, демонстрували такі показники як «кількість читачів», «кількість відвідувань» та «книговидача». Однак, особа, яка зверталася до книгозбірні, та її читачькі інтереси, мотивація й ціннісні орієнтації читання не залишалися осторонь досліджень, що періодично здійснювалися у різні часи, проте, зазвичай, – на низовому (бібліотечному) рівні. Якщо на початковому етапі розвитку публічних бібліотек реєстрація відомостей про читачів та книги, якими вони користувалися, виконувала, перш за все, облікову та ідентифікаційну функцію, то з розвитком мережі загальнодоступних бібліотек виникла необхідність організації цілеспрямованих досліджень, за результатами яких розроблялася концепція комплектування бібліотечних фондів, з'ясувалися динамічні, мінливі тенденції складу та інформаційних потреб користувачів, визначалося навантаження на бібліотечних співробітників тощо.

Такі висновки основані на результатах історико-бібліотекознавчих досліджень, здійснених за останнє десятиріччя в Україні. Історичні, соціологічні, методичні, організаційні та інші засади проведення таких досліджень в бібліотеках України всебічно вивчалися українськими науковцями і важливість їхнього суспільного значення є доведеним і беззаперечним фактом. Історико-методологічні аспекти становлення та розвитку організації статистичних досліджень розглянуто в наукових працях О. Василенко [2]. Історичні етапи становлення бібліотечного читачезнавства як галузі спеціального бібліотекознавства ґрунтовно розкрито в дослідженні Т. Новальської [9]. Еволюцію й структурні зміни читачького складу Бібліотеки сучасного періоду досліджено Т. Коваль [8]. О. Башун аргументовано необхідність вивчення сучасних інформаційних потреб користувачів для обґрунтування мети, завдань та напрямів трансформації універсальної бібліотеки [1]. Значна кількість публікацій бібліотечних спеціалістів цього періоду присвячена методиці та результатам вивчення сучасних інформаційних потреб користувачів, які певним чином вплинули на прийняття відповідних управлінських рішень в організації діяльності книгозбірні. Тобто, вивчення потреб суспільства у бібліотеках та бібліотечному обслуговуванні – процес, необхідність якого є давно обґрунтованою і доведеною, тому завдання здійснення статистичних

досліджень у взаємозв'язку: читач – читацький інтерес – бібліотечний фонд стало класичним для бібліотечної статистики як галузі науково-практичної діяльності.

Інформатизація суспільства призвела до необхідності визначення нових пріоритетів у формуванні бібліотечних фондів, спрямувавши бібліотеки на формування фонду електронних інформаційних ресурсів та упровадження в системі бібліотечного сервісу послуг на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій. У той же час пріоритетні завдання статистичних досліджень у сфері інноваційної діяльності бібліотек за своєю суттю залишаються незмінними і у тому ж взаємозв'язку, хоча на сьогодні дещо змінилися формулювання: користувач – інформаційна потреба – бібліотечно-інформаційний ресурс. Сучасні комп'ютерні технології дозволяють без залучення значної кількості співробітників та витрат робочого часу здійснювати в автоматизованому режимі комплексне дослідження контингенту користувачів, що звертаються он-лайн, їхніх інформаційних потреб, використання електронних ресурсів тощо. Втім у бібліотеках України така практика упроваджується дещо повільно. Наразі більше публікується аналітичних матеріалів щодо результатів вивчення використання електронних ресурсів у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування в окремих бібліотеках різних систем і відомств, зокрема, в режимі віддаленого доступу. Продовження традиційних напрямів статистичних досліджень в інноваційній сфері бібліотечного обслуговування є природним процесом і необхідною умовою щодо подальшого розвитку і бібліотечної справи, і бібліотечної статистики. Однак, вивчення використання електронних бібліотечних ресурсів он-лайн також не повинно відриватися від традиційного дослідження інформаційних запитів, ступеня їх задоволення та безпосередньо користувачів – тих самих членів суспільства, які своїми інформаційними потребами певною мірою визначають змістовно-видову структуру електронних інформаційних ресурсів бібліотек. Тому обов'язковою умовою організації статистичних досліджень є введення реєстрації користувачів на веб-сайтах бібліотек України і створення відповідної бази даних. Сьогодні даному аспекту бібліотечної діяльності переважна більшість книгозбірень країни, у т. ч. провідні, ще не приділяють належної уваги, задовольняючись підрахунками звернень на веб-сайт незареєстрованих користувачів, а ір-адрес.

Здійснений аналіз організації доступу до електронних ресурсів бібліотек найближчих сусідніх країн засвідчив більш дієву позицію, яку займають великі бібліотечно-інформаційні установи Російської Федерації (РФ) та Республіки Білорусь (РБ) щодо обліку і реєстрації користувачів.

Одразу треба зазначити, що введення реєстрації користувачів зовсім не означає, що у разі її нездійснення користувач взагалі не зможе потрапити на бібліотечний веб-сайт. Як правило, різноаспектна оглядова інформація й окремі БД представлені для усіх відвідувачів веб-сайтів книгозбірень (у т. ч. електронних бібліотек) у вільному доступі і тільки використання певних електронних ресурсів вимагає заповнення облікової анкети, а для ідентифікації вже зареєстрованих користувачів – ввести особисті дані (логін, пароль) для входу в систему. В інших випадках, як, наприклад, на веб-сайті ІНІОН РАН, незареєстровані користувачі отримують статус «гостя», яким також дозволяється здійснювати інформаційний пошук у базах даних, проте вони не матимуть можливості «поновити і продовжити перервану сесію; звертатися і отримувати електронні копії текстів; зберігати і повторно використовувати запит» [6].

Заповнення електронної реєстраційної картки віртуального читача бібліотеки вимагається, як правило, до початку роботи з електронними інформаційними ресурсами. Відповідно до визначених позицій вимагається внести конкретні відомості про особу, які дозволяють ідентифікувати користувача та досліджувати його інформаційні потреби. Кількість позицій реєстраційної форми, в залежності від її функціонального призначення, у різних бібліотечно-інформаційних установах не є однаковою. Так наприклад, щоб зареєструватися у якості користувача Наукової електронної бібліотеки ГПНТБ Росії достатньо заповнити 5 полів; ІНІОН – 7; Національної бібліотеки Білорусі – 9; РДБ – 13 [6, 10, 11, 13]. Електронна наукова бібліотека (РФ) вимагає заповнити 13 пунктів анкети користувача, а саме: прізвище, ім'я, по батькові; стать; дата народження; країна; регіон; місто; E-mail; установа, де працює чи навчається особа; посада; розділ рубрикатора (відповідно до наукових інтересів); ім'я користувача (логін) і пароль, за якими відкривається сторінка персонального профілю [14].

Зрозуміло, що для обліку та ідентифікації особи користувачу достатньо заповнити 4–6 обов'язкових полів електронної реєстраційної картки. Більш глибоке вивчення інформаційних потреб, соціальних груп і інших характеристик користувачів, а також подальша робота з індивідуального інформаційного обслуговування в режимі он-лайн потребує значно більшої кількості (інколи – до 20) відповідей в анкеті віртуального читача бібліотеки. Велика кількість позицій електронної реєстраційної картки може насторожити або відштовхнути потенційного користувача, тому є доцільним обґрунтувати необхідність як питань, що складають зміст облікової картки (анкети), так і мету самої реєстрації. Так, РДБ попереджає, що тільки за умови реєстрації надає фізичним особам доступ до наукового інфор-

маційного пошуку, онлайн сервісів книгозбірні тощо [13]. Зокрема, в Електронній бібліотеці дисертацій РДБ лише зареєстрований користувач може отримати доступ до перших 10 %|процентам| текстів дисертацій і авторефератів. Національна бібліотека Білорусі звертає увагу відвідувачів веб-сайту і зауважує, що зареєстровані користувачі можуть використовувати додаткові сервіси: форуми, замовлення з електронного каталогу, ресурси віртуального читального залу [13].

Вітчизняні фахівці, які є прихильниками визначення показника кількості користувачів, які звернулися на веб-сайт бібліотеки, за числом ІР-адрес мережі Інтернет, є супротивниками введення реєстрації, аргументуючи це тим, що значна кількість таких «користувачів» буде втрачена через звичайне небажання повідомляти відомості про себе або «брак часу» на заповнення облікової форми. Однак традиційні правила запису читачів до бібліотеки вимагають не лише заповнення анкети, але й безпосереднього пред'явлення документів, що засвідчують особу, її соціальний статус тощо. І такий підхід не викликає ніяких заперечень у громадян, а сприймається із розумінням. В режимі ж он-лайн реєстрація здійснюється без документального підтвердження особистості.

Якщо особа зацікавлена у певному інформаційному ресурсі та отриманні бібліотечно-інформаційних послуг на постійній основі чи впродовж тривалого періоду, вона внесе затребувану кількість даних про себе і свої інформаційні вимоги до анкети і знайде для цього час. Якщо ж користувач відвідав сайт з «оглядовою екскурсією» (а таких «відвідувань» достатньо і безпосередньо у стінах кожної бібліотеки), то він, звісно, не стане заповнювати ніякої реєстраційної форми і не увійде до загальної БД користувачів бібліотечно-інформаційної установи. Такі відвідування в бібліотеці розглядаються як «разові» і відповідно рахуються. У даній ситуації дуже важливо, щоб бібліотека уміло представила свої інформаційні ресурси і можливості власного інформаційного сервісу, а також мотивовано пояснила необхідність реєстрації.

Певна пасивність вітчизняних бібліотек щодо введення обов'язкової реєстрації он-лайн користувачів за традиційними бібліотечними канонами зумовлена і відсутністю вимог вищих керівних органів представляти такі відомості. Саме позиція вищої ланки бібліотечного управління країни, її зацікавленість в організації цього процесу на рівні державного статистичного спостереження є одним із визначальних факторів формування підходів до вивчення віддалених користувачів електронних ресурсів бібліотек.

Формами статистичної звітності для публічних бібліотек РФ і РБ є

відображення відомостей про користувачів та відвідування бібліотек у єдиній таблиці [4, 12]. Також за формою РФ у розділі V «Інформаційне обслуговування і міжбібліотечний абонемент» передбачається представлення показника «кількість відвідувань веб-сайту даної бібліотеки», який пояснюється як «кількість звернень віддалених користувачів до інформаційних ресурсів бібліотеки». Облік кількості користувачів, які звертаються до бібліотеки у режимі віддаленого доступу, здійснюється за кількістю кодів осіб і організацій, зареєстрованих на сервері бібліотеки.

За формою звітності № 6-НК для публічних бібліотек МКіТ України традиційні відвідування бібліотеки та звернення на веб-сайт є двома взаємопов'язаними і взаємозалежними показниками, коли другий вимагається як складова першого (розділ II «Користувачі, відвідування, звернення до бібліотеки», п. 8 – «кількість відвідувань» і «у т. ч. звернень на веб-сайт») [5, 7]. Відповідність такої методики групування положенням міжнародного стандарту ISO 2789:2003 «Information and documentation – International library statistics» автором розглядалося в одній із попередніх публікацій [3]. Щодо показника «Кількість зареєстрованих користувачів» (розділ II, п. 2), який визначається згідно з єдиною реєстраційною картотекою, то користувач он-лайн як сумарна складова до нього не включається. Виходить, що бібліотеки повинні враховувати звернення на веб-сайт, однак не зважати на кількість тих, хто звертається. А такий підхід також суперечить традиціям бібліотечної справи і статистики.

Таким чином, на сьогодні реєстрації користувачів, що отримують бібліотечні послуги в режимі віддаленого доступу, бібліотеками України не здійснюється, тому їх склад є невизначеним і недосліджуваним, і даний аспект обслуговування за таких обставин стає слабо керованим.

Провідні бібліотечно-інформаційні установи РФ та РБ вже визначилися щодо обов'язкової реєстрації користувачів власних електронних ресурсів і заохочують до неї відвідувачів сайтів ширшими можливостями інформаційного пошуку і використання інформаційних ресурсів. Дана методика вже відпрацьована і дає конкретні статистичні результати, а також допомагає розвивати систему електронних послуг (індивідуальне інформування, доставка електронних документів за електронною поштою тощо).

Введення реєстрації користувачів, які звертаються до електронних джерел вітчизняних бібліотек через мережу Інтернет, а також дослідження їхніх інформаційних потреб дадуть змогу визначити кількість постійних он-лайн користувачів, всебічно охарактеризувати сучасний склад контингенту користувачів, удосконалити систему бібліотечного обслуговування та

відповідно ефективно здійснювати політику формування електронних ресурсів. Продовження традиційних напрямів статистичних досліджень в інноваційній сфері бібліотечної діяльності, упровадження нових методів отримання статистичних відомостей розвиває методологію бібліотечної статистики. Внаслідок застосування традиційних та інноваційних форм бібліотечної діяльності бібліотечна статистика, як галузь науково-практичної діяльності, потребує дослідження на високому прогностично-аналітичному рівні глибинних процесів, що відбуваються під впливом інформатизації в суспільстві та бібліотечній справі взагалі і в окремії бібліотеці зокрема.

Список використаних джерел

1. Башун О. В. Трансформація універсальної бібліотеки як культурно-інформаційного центру регіону : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 07.00.08 / Олена Володимирівна Башун ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2001. – 18 с.
2. Василенко О. М. Бібліотечна статистика в Україні: (1992–2005 рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Ольга Миколаївна Василенко / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2007. – 20 с.
3. Василенко О. М. Статистична інформація в бібліотечному маркетингу / О. М. Василенко // Бібл. вісн. – 2009. – № 5. – С. 3–8.
4. Державна статистична звітність [Електронний ресурс] : звіт про діяльність публічної бібліотеки : форма 1–бібліотека. – Режим доступу: <http://belstat.gov.by/>. – Назва з екрана. – [Текст білоруською мовою].
5. Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем, що віднесені до сфери управління Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс] : форма № 6–НК. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=328>. – Назва з екрана.
6. Идентификация пользователя [Электронный ресурс]. – Текстовые данные. – Режим доступа: <http://www.inion.ru/index6.php>. – Загл. с экрана.
7. Інструкція щодо заповнення форми № 6–НК «Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем, що віднесені до сфери управління Міністерства культури і туризму України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=328>. – Назва з екрана.
8. Коваль Т. М. Еволюція структури читачького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Тетяна Миколаївна Коваль / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2005. – 19 с.
9. Новальська Т. В. Вивчення читача в українському бібліотекознавстві (друга половина ХІХ – початок ХХІ століття) : автореф. дис. ... д-ра іст. наук : 07.00.08 / Тетяна Василівна Новальська / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2007. – 40 с.

10. Регистрация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://portal.nlb.by/portal/page/portal/index/resources/basicsearch?lang=ru&classId=0D4E036732EA41E7BD68CEE4B159CA2D&submit>. – Загл. с экрана.

11. Регистрация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ellib.gpntb.ru/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1. – Загл. с экрана.

12. Федеральное государственное статистическое наблюдение. Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке за год : форма № 6-НК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/metod/forma.html>. – Загл. с экрана.

13. Форма регистрации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/register/>. – Загл. с экрана.

14. Электронная научная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru/access_terms.asp. – Загл. с экрана.