

Н.А.Белькова, зав. отделом
справочно-библиографической
работы РНТБ

ИЗУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ СПЕЦИАЛИСТОВ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

(Тезисы доклада)

Определение форм и методов удовлетворения читательских запросов зависит от изучения, анализа и прогнозирования информационных потребностей.

С этой целью библиотеки используют различные методы: прямые (анкетирование, интервьюирование и беседы, наблюдение и эксперимент, читательские конференции) и косвенные (анализ документов, карт обратной связи и т.д.).

Выбор и результативность этих методов в каждом конкретном случае зависит от специфики категорий потребителей информации, от намеченных заранее целей исследования, а также от конкретных условий работы библиотеки.

В РНТБ большое внимание уделяется изучению принципов информационно-библиотечного маркетинга, одним из основных элементов которого является всестороннее изучение информационных потребностей.

Главную формулу маркетинга "производить то, что продается, а не продавать то, что производится" РНТБ использует как инструмент повышения качества информационно-библиографического обслуживания.

Для получения исчерпывающих данных при изучении информационных потребностей различных категорий потребителей информации РНТБ использует комплекс методов, взаимно дополняющих друг друга:

-- сотрудничество со структурами, определяющими основные направления развития науки и производства Республики Беларусь;

-- использование БД "Промышленность Беларуси" при выявлении потенциальных потребностей информации и их информационных потребностей;

-- изучение состава коллектизных абонентов, заключивших "Договор на предоставление платных услуг" с целью расширения видов услуг, оказываемых предприятиям и организациям Республики Беларусь;

-- анализ поступающих в РНТБ запросов;

-- анализ книг предложений и замечаний читателей, посещающих специализированные читальные залы Библиотеки;

-- анкетирование читателей с целью совершенствования библиотечной работы по удовлетворению информационных потребностей;

-- читательские конференции;

-- беседы с читателями при обслуживании в читальных залах и при записи в библиотеку.