

Моніторинг використання інформаційних ресурсів – потреба часу

ГОЛУБКА Ж. Р.

Львів, Україна

Анотація

У статті висвітлено питання необхідності проведення досліджень інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів. На основі проведеного у відділі читальних залів навчальної літератури дослідження, було розроблено рекомендації щодо удосконалення форм і методів обслуговування користувачів електронними ресурсами в електронних читальних залах.

Ключові слова: *анкетування, інформаційні ресурси, соціологічне дослідження, читацькі потреби, ефективність використання, реклама.*

Abstract

Issues of necessary researches on information needs and requests of users of electronic scientific-informational resources are described in the article. The recommendations based on the research conducted in the Department of Educational Literature Reading Rooms are given. They deal with improving forms and methods of user electronic resources services at the reading rooms.

Keywords: *questionnaire, information resources, sociological survey, readers' needs, efficiency of usage, advertisement.*

Пріоритетним напрямом діяльності бібліотеки є забезпечення оперативного доступу користувачів до бібліотечних ресурсів, створення комфортних умов обслуговування. З цією метою працівники бібліотеки

постійно вивчають запити і потреби у бібліотечних послугах, проводять апробацію нових форм роботи з користувачами.

Сьогодні характерною особливістю обслуговування у бібліотеках вищих навчальних закладів є поєднання традиційних і електронних засобів інформаційного забезпечення користувачів.

З упровадженням в повсякденну практику нових інформаційних технологій, відбувається стрімкий перехід реальних читачів у віртуальний світ, що, безумовно, позначається на роботі бібліотеки, яка в значній мірі зазнає спаду читацької активності. Виникає гостра проблема збереження контингенту користувачів у сучасних умовах роботи бібліотеки.

Одним із методів виявлення проблем, вивчення і визначення шляхів удосконалення існуючих та пошуку нових форм роботи з користувачами є організація і проведення соціологічних досліджень у бібліотеках.

Теоретичні питання соціологічних досліджень висвітлюються у багатьох джерелах. Методичні поради бібліотечним фахівцям, які займаються проведенням соціологічних досліджень в бібліотеках, можна знайти в матеріалах І. Є. Луньової [9]. Наукове обґрунтування основних засад функціонування інформаційно-пошукової системи бібліотеки, яка задовольнятиме інформаційні запити користувачів, викладено в статтях Н. Оністрат [4], В. М. Скоробогатова [7]. Методам вивчення інформаційних потреб користувачів присвячені статті О. Васюк [1] і Т. Коваль [3]. Проблемам дослідження ефективності і якості бібліотечних послуг шляхом проведення соціологічних досліджень присвячено багато праць бібліотечних спеціалістів, зокрема роботи В. В. Гросової [2], Л. Петрової [5; 6].

Науково-технічна бібліотека Національного університету «Львівська політехніка» зосереджує свою діяльність на розширенні інформаційного забезпечення користувачів різними видами документів. Виникає необхідність вивчення читацьких запитів, використання інформаційних ресурсів, зокрема електронних читальних залів, а також необхідності запровадження нових форм роботи із задоволення потреб користувачів бібліотеки.

Для проведення соціологічного дослідження «Ефективність використання інформаційних ресурсів у електронних читальних залах» нами запропоновано низку запитань, які увійшли до анкети. У бібліотеці впродовж половини року (з 01.11.12 р. по 30.04.2013 р.) проведено опитування користувачів.

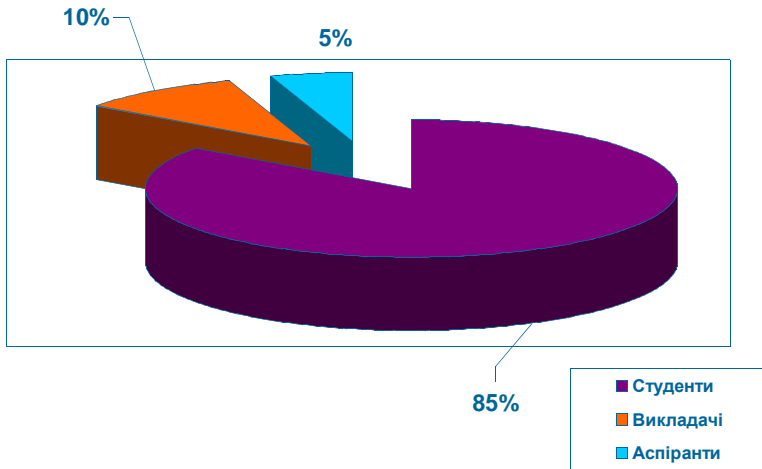
Основне опитування проводилося серед відвідувачів електронного та гібридного читальних залів, тому висновки і пропозиції щодо покращання якості обслуговування користувачів підготовлено для відділу читальних залів навчальної літератури.

Основна увага дослідження приділялася виявленню та аналізу даних про характер читацького запиту на різні види документів та якості отриманих послуг. Такий аналіз вирішено здійснити в кількох напрямках:

- провести анкетування користувачів і врахувати їхні побажання та зауваження;
- вивчити читацьку аудиторію;
- проаналізувати ефективність використання різних джерел інформації у відділі;
- виявити ступінь задоволення користувачів і якість отриманих послуг.

В анкетуванні взяла участь група найактивніших, зацікавлених та відповідальних відвідувачів бібліотеки. Для опрацювання було відібрано 70 коректно заповнених анкет.

Отже, загальний склад респондентів – 70 користувачів, з них: 60 студентів денної форми навчання, різних курсів та інститутів, що складає майже 85 % загальної кількості анкетованих, 7 викладачів – (10%), 3 аспіранти – (5%). Такий склад відвідувачів обумовлений тим, що опитування проводилось у корпусі студентської бібліотеки і, звичайно, основні відвідувачі – студенти.

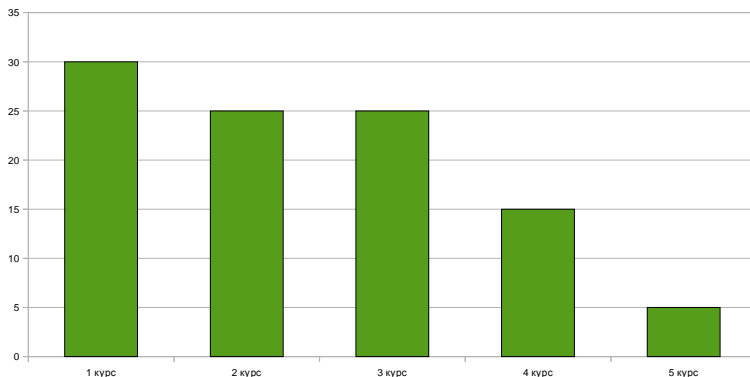


Діаграма 1. Розподіл респондентів

Цікавим виявився розподіл студентів за курсами. Більш активними в опитуванні виявилися студенти перших курсів – 30% (18 користувачів) опитаних, студентів других курсів – 25 % (15 користувачів), 25% (15 користувачів) – студенти третього курсу, найменш активними та зацікавленими виявилися студенти четвертого та п'ятого курсів – відповідно: 15 % (9 користувачів), та п'ятого – 5% (3 користувача).

Чому перший курс виявився активнішим? Передусім це зумовлено тим, що при масовому обслуговуванні студентів-

першокурсників, працівниками нашого відділу ведеться активна роз'яснювальна робота щодо наявних електронних ресурсів у читальних залах та здійснюється ознайомлення з основами інформаційної культури.

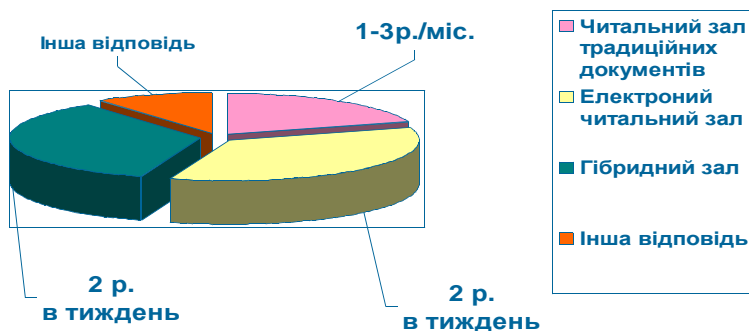


Діаграма 2. Розподіл студентів за курсами

На запитання «Як часто Ви відвідуєте пункти обслуговування у відділі читальних залів?» більшість з усього складу опитаних, виявилась активними користувачами електронних залів, адже 60% відвідують майже 2 рази в тиждень, при чому як і електронний (30%), так і гібридний (30%) однаково, 25% – приходять у читальний зал традиційних документів 2-3 рази в місяць, 15% опитаних не змогли визначитися із відповіддю.

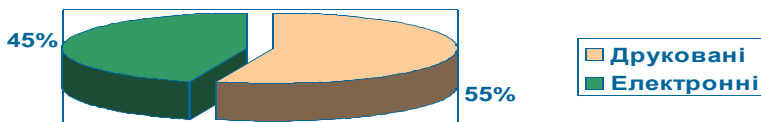
Отож, не зважаючи на загальну тенденцію зниження відвідування у бібліотеці, студенти користуються послугами бібліотеки. Достатня кількість користувачів відвідує електронні читальні зали у процесі навчання для написання рефератів, підготовки до модулів, відвідуючи при цьому хоча б два – три рази в місяць і читальний зал традиційних документів, для того, щоб користуватися необхідною рекомендованою літературою, якщо відсутня електронна копія документа.

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства
2013



Діаграма 3. Періодичність відвідування пунктів обслуговування у відділі читальних залів

На наступне запитання «Яким документам з фонду відділу читальних залів надасте перевагу?» ми отримали відповідь: друкованим документам віддали свою перевагу 55% опитаних, а 45% – електронним. Треба відзначити, що опитані викладачі і студенти старших курсів бажають працювати з друкованими документами.



Діаграма 4. Яким документам з фонду читального залу надається перевага

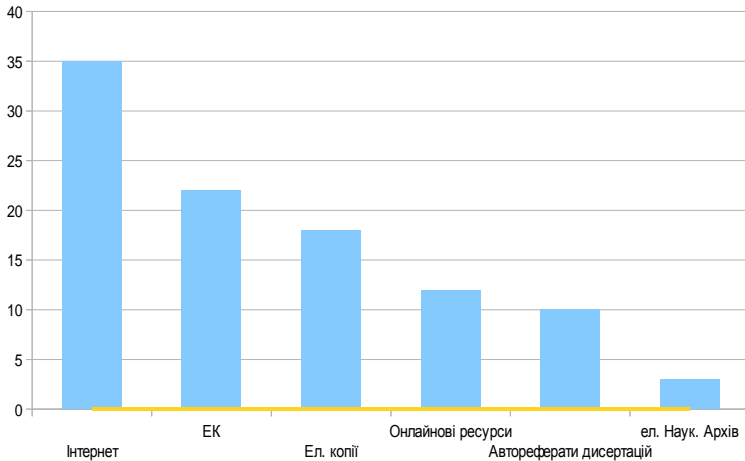
На питання, які «Основні мотиви звернення до послуг електронного та/або гібридного читальних залів?» отримали відповідь, що навчання і самоосвіта є основними факторами звернення до електронних читальних залів. А приваблюють наших користувачів електронні читальні зали спектром послуг, перш за все доступом до мережі Інтернет, можливістю скористатися комп'ютером для роботи з електронними носіями

даних, а також можливістю отримати електронні копії потрібних документів.

На запропоноване питання «Якими електронними ресурсами Ви користуєтесь в електронних читальних залах?» відповіді розподілилися так: найбільше наших користувачів звертається до пошуку інформації в мережі Інтернет – 35% респондентів, електронним каталогом скористалися – 22% наших відвідувачів.

Робота з електронним каталогом знаходить все більше своїх прихильників, і можливо в майбутньому витіснить традиційні карткові каталоги і картотеки. Але сьогодні наше завдання полягає у тому, щоб формувати вміння користувачів бібліотеки використовувати всі необхідні їм для роботи інформаційні ресурси як електронні, так і традиційні.

На 3 місці – 18% респондентів – це користування електронними копіями видань, а саме навчальних посібників, методичних вказівок, які рекомендуються викладачами, оскільки друківаних на традиційних носіях всім не вистачає. 12 % користувачів відповіло, що користуються онлайновими ресурсами, а найбільшою популярністю користується ресурс ЦУЛ (підручники видавництва ТОВ «Центр навчальної літератури»). Крім того 10% респондентів звернулося в електронному читальному залі до бази даних авторефератів, а найменше – 3% опитаних, скористалися Науковим архівом. Зауважимо, що відвідувачі бібліотеки мають змогу використовувати одразу декілька необхідних їм інформаційних ресурсів, і тому неможливо визначити точно, який ресурс найпопулярніший. Завдання бібліотекаря полягає у розкритті змісту кожного ресурсу. На запропоноване відкрите запитання ніхто з опитаних не вказав, якими видами інших Інтернет-ресурсів вони користуються.



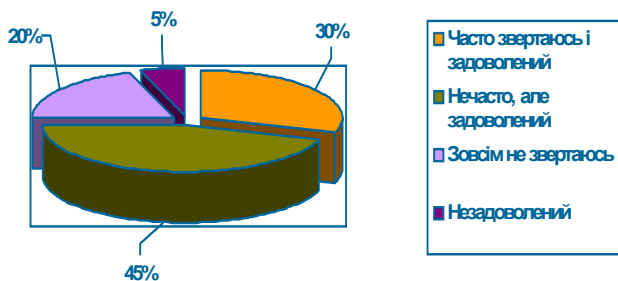
Діаграма 5. Використання електронних інформаційних ресурсів

Наступне питання «Чи звертаєтесь Ви за допомогою до чергового бібліотекаря та чи задоволені Ви консультацією?» продемонструвало такі варіанти відповідей: «часто звертаюся і задоволений(а)» – 30% респондентів, «нечасто, але задоволений» – 45% опитаних, «зовсім не звертаюся» – 20% користувачів, «не задоволений» – 5% респондентів. Це свідчить про достатньо високий рівень консультацій, які надають працівники читальних залів.

Для того, щоб допомагати користувачам, бібліотекар повинен бути професіоналом своєї справи, вільно володіти навичками пошуку, орієнтуватися в усіх бібліотечних процесах, а у даному випадку – у всіх доступних у бібліотеці інформаційних ресурсах. Для цього працівники бібліотеки повинні постійно підвищувати свій професійний рівень. Наявність негативних відповідей респондентів щодо якості наданих послуг бібліотекарем-консультантом з одного боку свідчать, що читач добре орієнтується у роботі з базами даних, а з іншого про

необхідність постійного самовдосконалення працівників читальних залів і проведення навчання бібліотечного персоналу.

На нашу думку потрібно ще запровадити в культуру обслуговування користувачів у наших читальних залах носіння бейджиків, щоб користувач міг свої претензії виявити конкретній особі, яка неякісно або байдуже надала консультацію



Діаграма 6. Звернення за допомогою до чергового бібліотекаря та якість консультації

На запитання «Що на ваш погляд потрібно змінити / доповнити в роботі читальних залів (традиційного, електронного, гібридного)?» отримали цікаву і несподівану відповідь: більшість наших користувачів електронних залів побажала забезпечити місця з комп'ютерами навушниками для відтворення звуку при самоосвіті і навчанні.

Дослідження показало, що переважна більшість користувачів звертається до інформаційних ресурсів бібліотеки у навчальних цілях. Рейтинг відповідей респондентів підтвердив достатньо високий рівень інформованості користувачів про можливості, які надає електронний каталог бібліотеки. У ході дослідження зроблено висновки про те, що електронний каталог та бази даних, які створені у бібліотеці, користуються попитом серед користувачів і є потреба подальшого їх наповнення та удосконалення, хоча частина інформаційних ресурсів, зокрема

електронний Науковий архів, не повною мірою використовуються користувачами.

Тому доцільно привернути увагу професорсько-викладацькому складу університету до необхідності рекомендування наукової та навчальної літератури, виходячи з наявних електронних ресурсів, зокрема: контенту наукового електронного архіву; літератури видавництва «Центр учбової літератури» та джерел інформації відкритого доступу.

З метою залучення до бібліотеки ширшого кола користувачів і покращання обслуговування, необхідно:

1. пропагувати і оперативно інформувати користувачів про інформаційні електронні ресурси (бази даних) і електронні видання, якими вони можуть скористатися в бібліотеці в режимі «он-лайн»;
2. вивчати інформаційні запити і потреби користувачів у відповідності до їх спеціальностей та уподобань;
3. проводити навчання користувачів.

Для ефективного вирішення цих завдань відділ проводить виставки нових надходжень, різноманітні тематичні виставки, зокрема віртуальні, які розміщуються на сайті бібліотеки, інформує через сайт про книги наукового та навчального характеру з додатками на CD, а також електронні видання на CD та DVD.

У гібридному читальному залі на одному з комп'ютерів розміщено постійно діючу рекламу наших електронних ресурсів. На видних місцях розміщуємо оголошення про наш сервіс: безкоштовне користування Інтернетом в електронних читальних залах, Wi Fi Zone – в залі з друкованими виданнями. Постійно надаємо консультації користувачам про наявні інформаційні ресурси. Сьогодні бібліотека повинна про себе заявити, привернути увагу, зацікавити, переконати. І зробити це можна тільки колективом, бо саме він є обличчям організації, носієм її іміджу, провідником бібліотечних ідей.

Тому як висновок, хочу навести дуже слушне висловлювання працівників Національної парламентської бібліотеки: «... головне, що впливає на ставлення користувачів до бібліотеки – це якість обслуговування, якість послуг, які надає бібліотека, вміння своєчасно попереджати конфлікти між бібліотекою та користувачем, вміння залишити свої проблеми вдома і пам'ятати, що ми працюємо з людьми, які прийшли не тільки для того, щоб взяти документи, отримати інформацію, (зараз користувачу надається багато можливостей, щоб почерпнути інформацію поза бібліотекою), а ще й для того, щоб їх вислухали, порадили, просто посміхнулися. Як не банально звучить, але цього нам усім не вистачає. Отже, давайте будемо сучасними, мобільними, перспективними і нехай наша скромна, але потрібна праця знайде визнання у цьому непростому, суперечливому світі» [10].

Список використаних джерел:

1. Васюк О. Методи вивчення інформаційних потреб / О. Васюк // Вісник Кн. Палати. – 2002. – №9. – С. 29–31.
2. Гросова В. В. Ступінь задоволеності користувачів сектору нормативних документів інформаційними ресурсами: підсумки анкетування / В. В. Гросова // Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів: матер. V наук.-практ. конф. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Наук. б-ка ; редкол.: А. А. Садеков (гол. ред.) та ін. – Донецьк, 2009. – 206 с.
3. Коваль Т. Бібліотечно-інформаційний сервіс: сучасний стан і перспективи розвитку / Т. Коваль // Бібл. Вісник. – 2003. – №2. – С. 20–23.
4. Оністрат Н. Електронні та карткові інформаційно-пошукові системи бібліотеки: питання взаємодії / Н. Оністрат // Бібл. форум України. – 2007. – № 2. – С. 14–16.
5. Петрова Л. Г. Бібліотечно-інформаційні послуги в контексті ринкових перетворень / Л. Г. Петрова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – №9. – С. 98–109.

6. Петрова Л. Г. Читацькі потреби та стан їх задоволення в ЦБС України / Л. Г. Петрова, В. І. Студенкова, Ю. А. Зборовський // Соціологічні дослідження в бібліотеках: інформ.-аналіт. бюл. / НІБ України. – К., 1992. – Вип. 2. – С. 4–21.
7. Скоробогатов В. М. Каталоги карточный и электронный: общее и особенное : диалог профессионалов / В. М. Скоробогатов, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 12. – С. 15–24.
8. Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / Нац. парлам. б-ка України ; уклад. Т. Богун. – К., 2010. – Вип.36. – 35 с.
9. Соціологічні дослідження в бібліотеках (методика організації та проведення) / Дніпропетр. обл. універс. наук. бібліотека ; уклад.: І. Є. Луньова. – Дніпропетровськ, 2006. – 97 с.
10. Сучасні маркетингові орієнтири / Нац. парлам. б-ка України ; уклад. Кавінська В. І. – К., 2011. – Вип. 32. – С. 23–29.