

Використання інформаційних ресурсів у відділі соціально-економічної літератури: маркетингове дослідження

СЕДАЯ Марина Сергіївна

Завідувач відділу соціальної та економічної літератури НТБ

Національного університету «Львівська політехніка»

e-mail: masedaya@gmail.com

Анотація

У статті висвітлено питання необхідності проведення маркетингових досліджень у сучасній бібліотеці. На основі проведеного дослідження у відділі соціальної та економічної літератури, було розроблено рекомендації щодо покращання використання відвідувачами інформаційних ресурсів відділу.

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

Abstract

The report «Usage of Information Resources in the Department of Social and Economic Literature» of M. Sedaya highlights the necessity of conducting marketing researches in modern library. Recommendations on the improvement of usage of information resources are based on the market research already conducted in the Department of Social and Economic Literature.

Keywords: *information resources, market research, efficiency, questionnaire, readers' needs, advertisement*

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні
проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Соціокультурні зміни та поширення інформаційних технологій потребують постійного вивчення інформаційних можливостей бібліотеки та задоволення запитів користувачів.

Відповідно до інформаційних змін у суспільстві змінюється якість обслуговування в бібліотеці. Автоматизація і впровадження нових інформаційних технологій дозволили бібліотеці розширити сферу надання послуг, які сприяють доступу до зовнішніх та внутрішніх електронних ресурсів. Організація та вдосконалення різних видів інформаційних ресурсів – пріоритетний напрям діяльності сучасної наукової бібліотеки.

Проблема ефективності інформації та послуг пов'язана з її оцінкою користувачем. Детальнішу картину цієї оцінки задоволеності бібліотечними послугами надають соціологічні бібліотечні дослідження. Маркетингові дослідження допомагає бібліотеці зорієнтуватися в необхідності вирішення питань, що стоять перед нею, відповідно до потреб користувачів. Маркетингові дослідження дозволяють розглянути, чому віддають перевагу читачі, вивчити ситуацію і відповідно до неї діяти.

Теоретичні питання маркетингових досліджень висвітлюються у виданнях Національної парламентської бібліотеки [1]. Методичним аспектам бібліотечного маркетинга присвячено публікації Терно В. О. [2] та Башун О. В. [3]. Питання практичного маркетинга та менеджменту в бібліотечній роботі розкриває Суслowa І. М. [4; 5]. Проблемам дослідження ефективності і якості бібліотечних послуг шляхом проведення соціологічних досліджень присвячено багато праць бібліотечних спеціалістів, зокрема роботи Гросової В. В. [6], Уткіної О. Г. [7].

З метою виявлення ефективності використання інформаційних ресурсів у відділі соціальної та економічної літератури НТБ Національного університету «Львівська

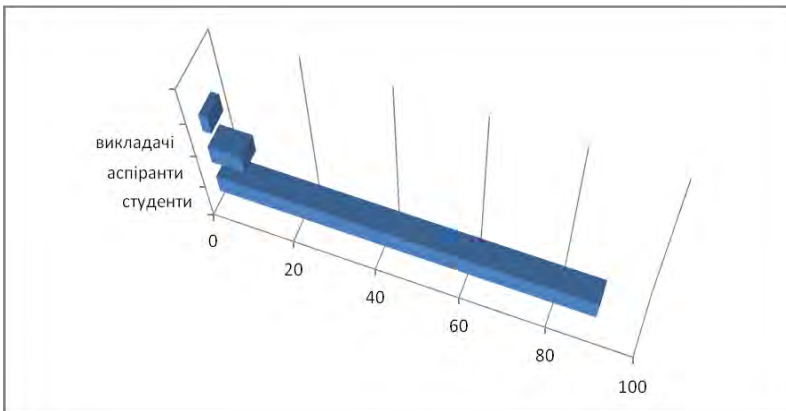
Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

політехніка» проводилося маркетингове дослідження «Вивчення якості формування та використання інформаційних ресурсів».

Об'єктом дослідження стали електронні та традиційні інформаційні ресурси, які надаються користувачам у НТБ Національного університету «Львівська політехніка», а базою дослідження – читальний зал відділу соціальної та економічної літератури та відділ читальних залів технічної літератури.

Було використано такий метод дослідження, як анкетування, що якнайкраще дає можливість дізнатися, наскільки важливі для користувачів певні бібліотечні послуги і наскільки вони ними задоволені. Основна увага дослідження приділялася виявленню та аналізу даних про використання традиційних та електронних ресурсів користувачами бібліотеки та ефективність знайденої інформації.

Опитування проводилось серед відвідувачів читального залу відділу соціальної та економічної літератури (надалі СЕЛ), тому аналіз та висновки проводились на базі цього відділу. В анкетуванні взяла участь група найактивніших, зацікавлених та відповідальних відвідувачів бібліотеки.



Діаграма 1. Розподіл складу респондентів

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Необхідно зауважити низьку активність деяких користувачів при заповненні анкет, вони неохоче погоджувалися і поверхнево відповідали на запитання. Можливо, це було пов'язано з тим, що їм не була близька тема дослідження, можливо працівникам бібліотеки не вдалося зацікавити їх. Загальний склад респондентів – 75 користувачів, з них: 2 викладача; 6 аспірантів. Серед опитаних – 67 студентів денної форми навчання, що складає майже 90 % загальної кількості анкетованих. Такий склад відвідувачів обумовлений тим, що опитування проводилось у корпусі студентської бібліотеки і звичайно основні відвідувачі – власне студенти.

Найчастіше в опитуванні брали участь студенти Інституту економіки та менеджменту, Інституту гуманітарних та соціальних наук, Інституту права та психології, Інституту підприємництва та перспективних технологій у зв'язку з тим, що читальний зал СЕЛ є профільним для цих підрозділів університету.

Отже, і в подальшій роботі відділу необхідно орієнтуватися на спеціалізовані запити студентів цих інститутів, зважаючи на те, що деякі з них нещодавно увійшли до структури університету і студенти цих інститутів ще не достатньо ознайомлені з роботою бібліотеки і послугами, якими вони можуть скористатися.

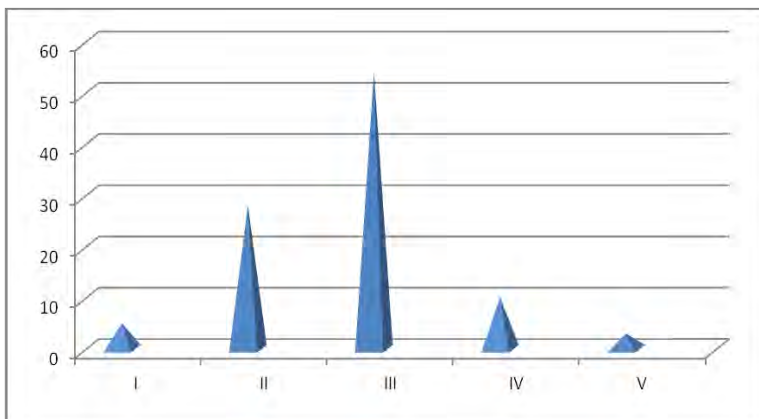
Цікавим виявився розподіл студентів за курсами. Більш активними в участі виявилися студенти третіх курсів – 54 % опитаних, студентів других курсів – 28 %, біля 10% – студенти четвертих курсів, найменш активними та зацікавленими виявилися студенти перших курсів – 5 %, та п'ятих – усього 3 %.

Чому найактивнішими виявилися студенти третіх курсів і частково других? На нашу думку тому, що студенти-п'ятикласники заклопотані вирішенням своїх проблем, а студентам перших курсів не вистачає інформаційної культури – вони погано орієнтуються в соціальному житті університету. Тому бібліотеці необхідно використовувати різні види інформаційної реклами і орієнтувати її у першу чергу на нових

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

студентів-першокурсників, виховуючи у них інформаційну культуру.

З усього складу опитаних більшість виявилась досить активними користувачами бібліотеки – 75 % відвідують її щомісяця, 18 % – приходять у бібліотеку щотижня, лише 7 % опитаних навідуються раз або два рази на рік.

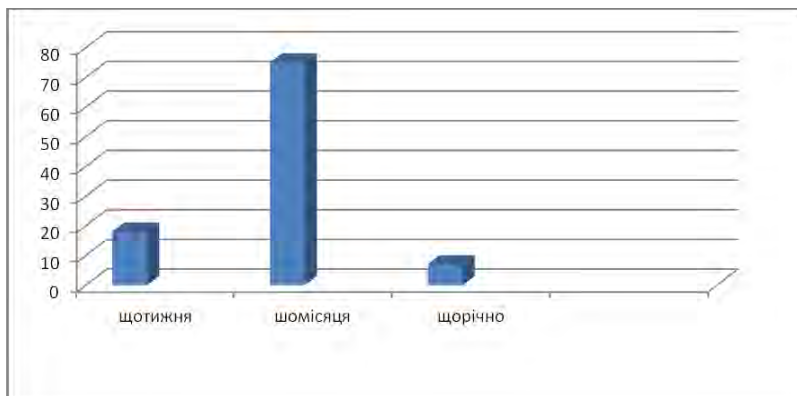


Діаграма 2. Розподіл студентів за курсами

У анкеті було поєднано усі види питань – відкриті та закриті, основні та додаткові. У додаткових відкритих питаннях респонденти мали змогу розкрити коло своїх інтересів та потреб, висловити свої побажання, рекомендації щодо необхідності та актуальності того чи іншого інформаційного ресурсу. Одним із завдань дослідження стало вивчення незадоволених запитів користувачів, що у подальшому буде враховано при формуванні у бібліотеці інформаційних ресурсів та комплектуванні фонду.

На питання анкети «Інформаційні ресурси з яких тематичних напрямків, необхідних для Вашої роботи, Ви не можете знайти у бібліотеці?» найбільше відповідей стосувалося: економічних напрямків (бухгалтерського обліку в підприємстві, етики бізнесу, паблік рілейшнз), соціальних

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна



Діаграма 3. Активність відвідувань користувачів бібліотеки

(однак не вказано теми цих напрямків). Який висновок можна зробити з відповідей – тематика запитів відповідає спеціалізації відповідних інститутів, і користувачам не вистачає рекомендованих джерел. Але можливо на це впливає і погане розкриття усіх доступних для них інформаційних ресурсів, адже, багато профільної літератури можна знайти в онлайн-ресурсах, зокрема у видавництві «Центр учбової літератури».

На питання *«Які необхідні для Вас книги (журнали), пропонуйте придбати (передплатити)?»* найчастіше пропонували передплатити журнал «Держава та економіка», придбати книги з банківської справи, бухгалтерського обліку в галузях промисловості, всесвітньої історії, статистичні щорічники. Звичайно, на ці зауваження необхідно зважати при комплектуванні фонду, але також це потрібно використовувати при плануванні роботи з рекламування та розкриття складу наявних інформаційних ресурсів.

З метою покращання умов роботи для відвідувачів читальних залів бібліотеки запропоновано питання *«Чи задовольняє Вас якість отриманих послуг та умови роботи в*

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

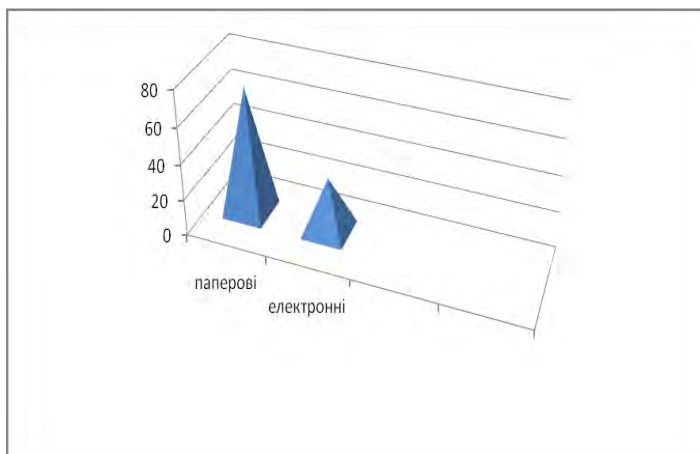
читальному залі?». Половина опитаних відповіла, що задоволена умовами роботи в читальних залах. Серед скарг прозвучали: холод у читальному залі СЕЛ, відсутність туалетів, відсутність розеток для користувачів, а також деякі опитані пропонували зробити вільний доступ до соціальних мереж у всій бібліотеці, а також безкоштовні послуги ксерокопіювання.

Вимоги відвідувачів бібліотеки до комфортних умов передбачають вирішення багатьох побутових питань, таких як освітлення, опалення, зручні меблі, які давно вирішені у багатьох бібліотеках.

Особливо хочемо наголосити на тому, що багато наших відвідувачів приходять до бібліотеки працювати з власною літературою і технічними засобами. До речі, ця тенденція, згідно соціологічних досліджень, спостерігається у всіх, особливо університетських бібліотеках світу.

Проведене опитування показало, що необхідно досліджувати інформаційні запити користувачів, вивчати читацький контингент та його потреби.

Цей висновок підтверджують відповіді наших респондентів на запитання «Якому виду документа Ви надаєте перевагу?»

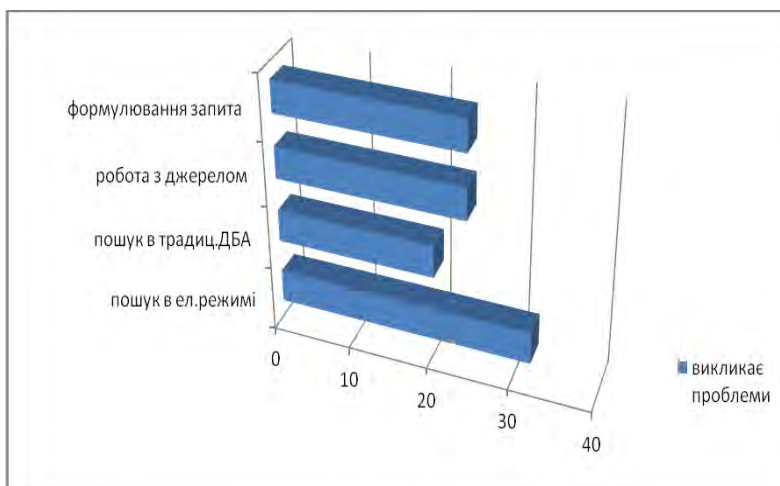


Діаграма 4. Перевага за видами документів

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

Більша кількість користувачів – 70% звикла і довіряє більше паперовому виду документів – книгам, журналам, газетам. А 30% опитаних надають перевагу електронним носіям – електронним копіям, електронному архіву, Інтернет-ресурсам. Отже, бібліотекарі повинні враховувати побажання користувачів, а також розширити джерела інформування про надання нових послуг, наприклад можливість використовувати електронні копії документів.

Інше запитання «*Нестачу яких навичок (або знань) Ви відчуваєте?*» дало результати, подані у діаграмі 5.



Діаграма 5. Нестача навичок при пошуку інформації

Майже третина опитаних — 32% відчуває недостатнє володіння методикою пошуку серед доступних електронних ресурсів. 20% опитаних зізнається у тому, що погано володіє методикою пошуку в традиційному ДБА бібліотеки. По 24 % користувачів зізнаються у своєму невмінні працювати з джерелами інформації (навіть при наявності необхідних документів вони не вміють вичерпно використати інформацію) або не вміють чітко сформулювати запит для подальшого пошуку інформації (погана орієнтація в темі пошуку, авторах, невміння

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

користуватися ключовими словами, тематично-предметними показниками).

Виходячи з цього зрозуміло, чому не всі користувачі повною мірою задоволені відвідуванням бібліотеки. Працівники бібліотеки повинні змінити цю ситуацію та надавати професійну допомогу відвідувачам. Для цього необхідно вивчати читацькі потреби та інтереси, організовувати навчання з користування пошуковим апаратом, формулювання правильного запиту, надавати допомогу при пошуку необхідного джерела інформації, рекламувати наявні інформаційні ресурси.

Маркетингове дослідження показало необхідність рекламування інформаційних ресурсів усіх типів, які наявні у бібліотеці. Необхідно організовувати виставки різних видів, дні інформації, надавати консультації.

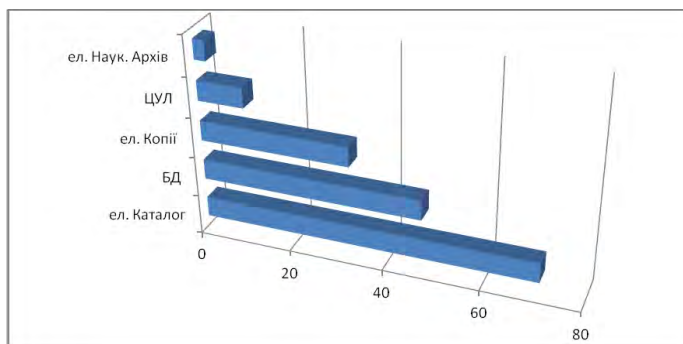
На запропоноване питання *«Які електронні інформаційні ресурси для пошуку джерел інформації Ви використовуєте?»* відповіді розподілилися таким чином: найбільше респондентів користуються електронним каталогом – 71%; 47% опитаних використовують бази даних, створені бібліотекою; 32% звертаються до електронних копій видань, до CD та DVD; використовують матеріали Центру учбової літератури (далі ЦУЛ) — 10% опитаних; 2 користувача зазначили, що зверталися до електронного наукового архіву (Діаграма 6).

Зауважимо, відвідувачі бібліотеки мають змогу використовувати одразу декілька необхідних їм інформаційних ресурсів і тому неможливо визначити точно, який ресурс найбільш популярний. Завдання бібліотекаря полягає у розкритті змісту кожного ресурсу. На запропоноване відкрите запитання ніхто з опитаних не вказав, якими видами інших Інтернет-ресурсів вони користуються.

Розглянемо наступне запитання *«Як часто пошук інформації серед електронних ресурсів виявляється ефективним?»*. Користуючись у бібліотеці різними видами

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

електронних ресурсів 47 % респондентів завжди знаходять для себе необхідну інформацію; але певна кількість отримує її іноді або частково – це 52 % опитаних; та все ж – одна людина відповіла, що ніколи не отримувала необхідну їй інформацію з електронних ресурсів бібліотеки. З цих варіантів відповідей впливає висновок, що більшість користувачів задоволені, використовуючи у роботі електронні ресурси. Але можливо і друга частина знайде для себе позитивні моменти, якщо більш повно, оперативно, якісно бібліотекарі будуть надавати інформацію про них.



Діаграма 6. Використання електронних інформаційних ресурсів

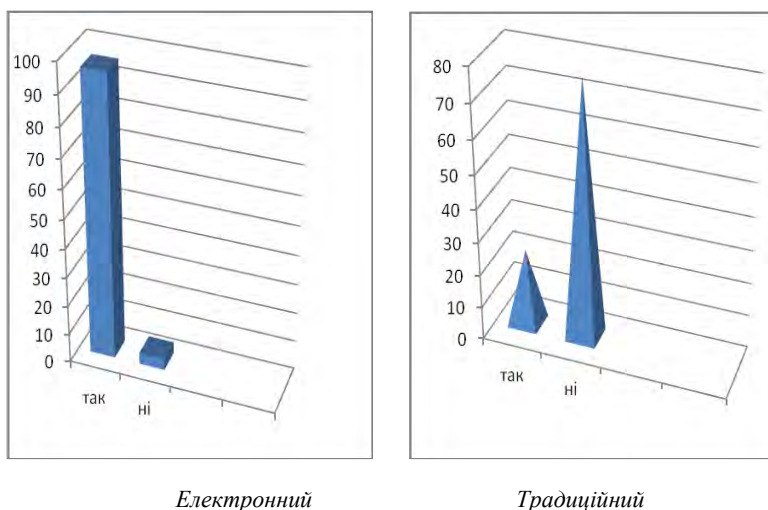
Нам було цікаво, чи наші користувачі «використовують інформаційні ресурси іноземними мовами». Відповіді розчарували нас: переважна більшість опитаних – 91 % не використовує в своїй роботі інформаційні ресурси іноземними мовами. Надалі необхідно вивчити ситуацію, чи всі користувачі поінформовані про можливість використання ресурсів бібліотеки іноземними мовами та рекламувати ці ресурси.

Наступне питання: «Чи використовуєте Ви при пошуку інформації електронний чи традиційний каталог?». Із відповідей на це запитання можна зробити висновки: 90 % респондентів для пошуку використовують електронний каталог бібліотеки; лише

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

незначна частина не звертається до нього; 22,5 % користувачів звертається також до традиційних каталогів і картотек; а 77 % опитаних взагалі не бажає або не вміє користуватися традиційним ДБА бібліотеки (Діаграма 7).

Відзначимо, що значна кількість користувачів задовольняє свої інформаційні потреби, використовуючи сучасні інформаційні технології, але певна кількість користується і традиційними інформаційними ресурсами бібліотеки – картковими каталогами і картотеками, працюють з книгами



Діаграма 7. Використання електронних та традиційних каталогів

та періодикою у друкованому вигляді. Задоволення інформаційних потреб не залежить від видів інформаційних ресурсів, які використовуються для пошуку, або джерел знайденої інформації. Перш за все, відіграє роль володіння методикою пошуку або вміння правильно сформулювати запит. Багато користувачів потребує допомоги посередників (бібліотекарів) у пошуку необхідної інформації або в

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

індивідуальному інформуванні з наступним наданням необхідних джерел.

У ході дослідження зроблено висновки про те, що електронний каталог та бази даних, які створені у бібліотеці, користуються великим попитом серед користувачів і є потреба подальшого їх наповнення та удосконалення. Наприклад, картотека «Актуальні питання в соціально-економічній періодиці», яка з карткової форми трансформувалась у базу даних і є дуже популярною серед відвідувачів відділу СЕЛ, неабияк допомагає їм у навчанні, та не викликає труднощів у користуванні нею. Але колективом було зроблено висновки про необхідність подальшої роботи з удосконалення цієї бази даних, наповнення та розширення таких тем, як правові питання, психологія, соціологія.

Між тим, деякі інформаційні ресурси не повною мірою використовуються відвідувачами бібліотеки, зокрема науковий електронний архів та передплатений бібліотекою електронний ресурс – книги видавництва ЦУЛ. Та крім активнішої реклами з боку працівників, хотілося б відповідної зацікавленості з боку викладачів, які могли б рекомендувати своїм студентам електронні ресурси бібліотеки відповідно до їх спеціалізації.

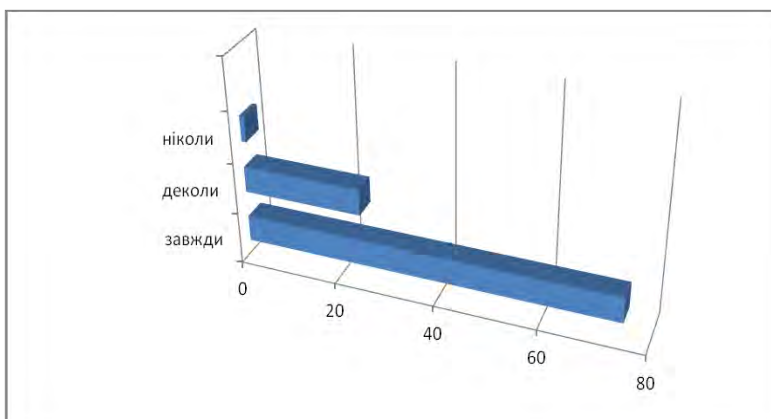
На запитання *«Чи завжди Ви знаходите в бібліотеці необхідні Вам джерела інформації?»* переважна більшість користувачів відповіла, що задовольняє свої потреби: 75 % часто знаходять серед представлених у бібліотеці видів джерел необхідну їм інформацію, не завжди – 24 % опитаних, і одна людина із 75 опитаних з якоїсь причини ніколи не знаходила потрібних їй джерел інформації (Діаграма 8).

Серед запропонованих було питання *«Чи потрібна Вам допомога бібліотекаря-консультанта у користуванні інформаційними ресурсами?»*. Відповіді респондентів розподілилися наступним чином: 26 % користувачів потребують допомоги бібліотекаря – консультанта у використанні всіх видів

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

всіх видів інформаційних ресурсів, 50 % хотіли б звертатись за допомогою в окремих випадках, а 22 % вважають, що успішно здійснюють пошук самостійно (Діаграма 9).

Для того, щоб допомагати користувачам, бібліотекар повинен бути професіоналом у своїй справі, вільно володіти навичками пошуку, бути в курсі усіх бібліотечних процесів, а у даному випадку добре орієнтуватися у всьому різноманітті доступних у бібліотеці інформаційних ресурсів. Для цього працівники бібліотеки повинні постійно підвищувати свій професійний рівень. Стає зрозумілим, що необхідно залучати до співпраці викладачів кафедр, разом рекомендувати користувачам інформаційні ресурси бібліотеки. Не тільки бібліотека, але й кафедри мають бути зацікавлені у повному використанні

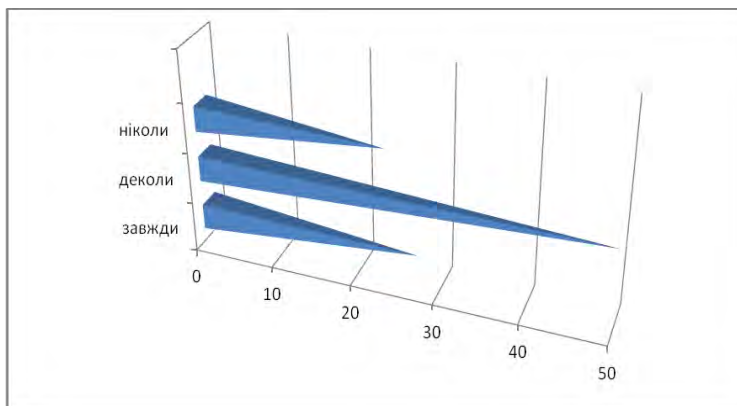


Діаграма 8. Задоволення результатами пошуку

інформаційних ресурсів, які надає бібліотека. Необхідно і надалі продовжувати співпрацю з викладачами кафедр, інформувати їх про різноманітні бібліотечні послуги, зокрема проводити бесіди з консультантами кафедр, Дні інформації. Відділ СЕЛ розпочав проведення низки таких заходів, зокрема для кафедри політології. Наслідком цих заходів стала тісніша співпраця з бібліотекою, поповнення фондів бібліотеки традиційними та електронними

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

джерелами, які видають викладачі кафедри, рекомендація інформаційних ресурсів і послуг бібліотеки під час лекцій.



Діаграма 9. Потреба у допомозі при користуванні інформаційними ресурсами

Отже, відповідно до інформаційних змін у суспільстві повинна змінюватися якість обслуговування в бібліотеці, необхідно оперативно та якісно надавати споживачам інформаційні послуги. Кожен працівник повинен прагнути зробити обслуговування ефективним, і тому задоволення інформаційних потреб користувачів повинно стати пріоритетним напрямом роботи бібліотеки.

Список використаних джерел:

1. Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / Нац. парлам. б-ка України ; уклад. Т. Богун. – К., 2010. – Вип.36. – 35 с.
2. Терно В. Л. Методичні аспекти організації бібліотечно-інформаційного маркетингу / В. Терно, Л. Тітова // Вісн. Кн. палати України. – 1997. – № 5. – С. 12–14.
3. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек / О. Башун. – Донецьк, 1999.- 204 с.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна

4. Сулова И. М. Практический маркетинг в библиотеках : учеб.-метод. пособие / И. М. Сулова. – М., 2005. – 143 с.
5. Сулова И. М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. для вузов культуры и искусств / И. М. Сулова. – СПб., 2010. – 600 с.
6. Гросова В. В. Ступінь задоволеності користувачів сектора нормативних документів інформаційними ресурсами: підсумки анкетування / В. В. Гросова // Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів : матер. V наук.-практ. конф. / Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Наук. б-ка ; редкол.: А. А. Садеков. та ін. – Донецьк, 2009. – С. 59–62.
7. Уткіна О. Г. Моніторинг використання реферативних журналів користувачами бібліотеки ДонНУЕТ / О. Г. Уткіна // Якість функціонування бібліотечної системи ВНЗ : матер. III міжвуз. наук.-практ. конф. – Донецьк, 2007. – С. 63–67.

Четверта міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства»
25 жовтня 2012 р., Львів, Україна