

# Соціологічні дослідження бібліотеки – важлива складова моніторингу інформаційних потреб користувачів

---

**БЕЛОУС І. О.**

Львів, Україна

---

## Анотація

*У статті розглянуто досвід роботи НТБ Львівської політехніки з моніторингу інформаційних потреб користувачів, зокрема за результатами соціологічних досліджень.*

**Ключові слова:** *бібліотека, соціологічні дослідження, інформаційні потреби, користувачі.*

## Abstract

*The paper deals with the experience of Lviv Polytechnic Scientific Library in monitoring users' information needs, in particular via the results of sociological studies.*

**Keywords:** *library, sociological studies, information needs, users.*

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

В основі роботи бібліотеки університету знаходиться її уявлення про своє місце в освітньому середовищі закладу та про комплекс завдань, що стоять перед нею, і бібліотечних ресурсах, які можуть бути спрямовані на їх реалізацію. Час змінив вимоги суспільства до середовища бібліотечного обслуговування та

показав недостатність набору обов'язкових послуг, що традиційно надаються бібліотекою.

Як бібліотека може відповісти на зміну потреб користувачів? Звичайно, розширенням інформаційно-бібліотечних послуг, на основі спостережень за запитами користувачів. Отже, послуги, що надаються бібліотекою, повинні перебувати під постійним наглядом та піддаватися багатоаспектному аналізу.

Моніторинг інформаційних потреб користувачів – одна зі складових маркетингової діяльності, яка може слугувати інструментом для оцінки ефективності роботи бібліотеки та коригування її розвитку.

У Науково-технічній бібліотеці Національного університету «Львівська політехніка» склалася певна система організації бібліотечного та інформаційного обслуговування. Бібліотека, крім традиційних, використовує нові напрямки та форми інформаційного обслуговування на основі інформаційно-комп'ютерних технологій, завдяки чому розширюються можливості надавання принципово нових бібліотечних послуг та продуктів.

Інформаційні ресурси сучасної бібліотеки вищого навчального закладу виглядають як поліструктурна сукупність, яка містить:

- документний фонд бібліотеки на традиційних носіях;
- фонд документів на машиночитаних носіях;
- довідково-пошуковий апарат;
- бази даних;
- електронний архів;
- інформаційні продукти бібліотеки як власної генерації, так і набуті (бібліографічні списки, покажчики, буклети, пам'ятки і т. п.);
- он-лайнні ресурси.

Сучасні умови зовнішнього та внутрішнього університетського середовища, що динамічно змінюється, визначають необхідність постійного вивчення потреб користувачів. Умовами ефективної роботи, оперативного та

Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства

якісного надання інформації є моніторинг потреб користувачів бібліотеки.

Серед низки методів виявлення інформаційних потреб користувачів провідне місце займає організація бібліотечних та соціологічних досліджень, постійний та всебічний аналіз практичної роботи.

Теоретичні питання маркетингових досліджень та методології соціологічних досліджень у бібліотеках ґрунтовно висвітлені в працях Васильєва І. Г. [1], Крейденко В. С. [2], Терно В. О. [3], у виданні Національної парламентської бібліотеки [4]. Питання практичного маркетинга та менеджменту в бібліотечній діяльності розкриває Суслєва І. М. [5, 6].

Бібліотекою Львівської політехніки робота в цьому напрямку проводилася багато років поспіль, але більш систематичний та цілеспрямований характер вона набула в останній час у зв'язку з активним впровадженням нових інформаційних технологій та появою нових джерел інформації.

Для проведення соціологічних досліджень відбираються теми, які на погляд бібліотеки є актуальними:

- Ефективність використання каталогів та картотек користувачами бібліотеки (2009 р.).
- Вивчення використання фонду періодичних видань (журналів) в НТБ НУ «Львівська політехніка» (2010 р.).
- Вивчення якості формування та використання інформаційних ресурсів у відділі соціальної та економічної літератури (2011–2012 рр.).
- Працівник НТБ – реалії та перспективи професійного розвитку (2013 р.).

Організація та вдосконалення інформаційно-пошукових систем є пріоритетним напрямом діяльності сучасної бібліотеки. Тому не випадково, що у 2009 році саме з теми "Ефективність використання каталогів та картотек користувачами бібліотеки" було розпочато низку соціологічних досліджень.

Метою дослідження стало вивчення ефективності діючої інформаційно-пошукової системи НТБ та за його результатами вироблення рекомендацій щодо її удосконалення. Необхідно було з'ясувати чи задовольняє попит користувачів існуюча система каталогів і картотек бібліотеки у пошуку релевантної інформації та якість традиційних послуг, які надає бібліотека. Дане соціологічне дослідження передбачало визначення шляхів удосконалення існуючих форм та пошук нових алгоритмів роботи з користувачами бібліотеки.

На основі результатів аналізу дослідження, спираючись на ранжир відповідей користувачів і враховуючи їх побажання, з'явилася можливість сформулювати рекомендації необхідні для раціонального використання традиційної та електронної пошукової системи бібліотеки, що дасть можливість покращати інформаційне забезпечення навчального, наукового, дослідницького та культурно-освітнього процесів у Національному університеті «Львівська політехніка».

Метою дослідження "Вивчення використання фонду періодичних видань в НТБ НУ "Львівська політехніка", що проводилося у 2010 році, було вивчення ефективності використання періодичних видань і вироблення рекомендацій щодо передплати цих видань на майбутнє.

Проведення цього дослідження дало змогу вивчити склад користувачів, проаналізувати тематику читацьких запитів та зробити порівняльну характеристику використання журналів, які передплачує бібліотека. Вивчалось питання ефективності використання журналів як в традиційній формі, так і в електронній. На підставі результатів, отриманих за висновками проведеного маркетингового дослідження та за побажаннями користувачів, було відкоректовано передплату на періодичні видання. Було з'ясовано, що не всі користувачі вміють користуватися тими журналами, що є в відкритому доступі. Тому було прийнято рішення щодо проведення в бібліотеці Днів

інформації, на яких представники кафедр мали змогу ознайомитися з новими інформаційними ресурсами і послугами бібліотеки.

У 2011–2012 рр. було проведено соціологічне дослідження за темою "Вивчення якості формування та використання інформаційних ресурсів у відділі соціальної та економічної літератури". Об'єктом дослідження стали електронні та традиційні інформаційні ресурси, які надаються користувачам у бібліотеці, а базою дослідження – читальний зал відділу соціальної та економічної літератури та читальні зали технічної літератури. 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 картової форми трансформувалась у базу даних, є дуже популярною серед відвідувачів бібліотеки і допомагає їм у навчанні, та не викликає труднощів у користуванні нею.

Позитивну оцінку бібліотека отримала щодо напрямку роботи бібліотеки із забезпечення доступу до електронних інформаційних ресурсів та з навчання користувачів основам інформаційної культури. Визначені також причини та фактори, які затруднюють використання електронних ресурсів, а також шляхи їхнього подальшого просування.

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.

Одним із прямих способів збирання інформації в бібліотеці використовується анкетування, опитування різних категорій

користувачів (професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів).

Усі проведені соціологічні дослідження обговорюються на засіданнях науково-методичної ради бібліотеки і оформляються у вигляді звітів про науково-дослідну роботу.

Результати дослідницької роботи висвітлювалися як на науково-практичних конференціях, так і в професійній пресі [7–10]. Отримані результати свідчать про позитивну оцінку якості та культури обслуговування користувачів бібліотеки а також провідному місці її в навчальній та науковій діяльності, її пріоритетності серед інших каналів отримання інформації.

Результати проведених досліджень дозволили зробити висновки, що бібліотека і надалі повинна проводити постійний моніторинг інформаційних запитів користувачів і оперативно реагувати на усі зміни, що відбуваються у соціокультурному просторі.

Підводячи підсумки, можна сказати, що проведення соціологічних досліджень у бібліотеці дозволяє відслідковувати питання, що вивчаються, у динаміці, виявити тенденції та використати отримані дані.

Сьогодні висновки, що було отримано за результатами досліджень, активно впроваджуються в практику роботи НТБ.

### **Список використаних джерел:**

1. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2003. – 180 с.
2. Крейденко В. С. Библиотечные исследования : научные основы : учеб. пособие для ин-тов культуры / В. С. Крейденко. – М. : Книга, 1985. – 144 с.
3. Терно В. Л. Методичні аспекти організації бібліотечно-інформаційного маркетингу / В. Терно, Л. Тітова // Вісн. Кн. палати України. – 1997. – № 5. – С. 12–14.

4. Соціологічні дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл. / Нац. парлам. б-ка України ; уклад. Т. Богун. – К., 2010. – Вип. 36. – 35 с.
5. Суслowa И. М. Практический маркетинг в библиотеках : учеб.-метод. пособие / И. М. Суслowa. – М., 2005. – 143 с.
6. Суслowa И. М. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности : учеб. для вузов культуры и искусств / И. М. Суслowa. – СПб., 2010. – 600 с.
7. Кривошия Т. П. Інформаційно-пошукова система бібліотеки вищого навчального закладу та її ефективність очима читачів (результати соціологічного дослідження) / Т. П. Кривошия // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали наук.-практ. конф., Львів, 12 листоп. 2009 р. / Нац. ун-т "Львів. політехніка", Наук.-техн. б-ка ; редкол.: О. В. Шишка та ін. – Л. : Вид-во Нац. ун-ту "Львів. політехніка", 2009. – С. 199–209.
8. Степанченко Г. Л. Дослідження використання періодичних видань у Науково-технічній бібліотеці Львівської політехніки / Г. Л. Степанченко // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали другої наук.-практ. конф., 23 верес. 2010 р., Львів / Нац. ун-т "Львів. політехніка", Наук.-техн. б-ка ; редкол.: О. В. Шишка та ін. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2010. – С. 215–226.
9. Степанченко Г. Моніторинг ефективності використання періодичних видань у Науково-технічній бібліотеці Національного університету "Львівська політехніка" / Г. Степанченко // Вісник Львівського університету. Серія книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології. – Л. : Вид-во ЛНУ, 2012. – Вип. 7. – С. 318–324.
10. Седая М. С. Використання інформаційних ресурсів у відділі соціально-економічної літератури: маркетингове дослідження / М. С. Седая // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали четвертої міжнар. наук.-практ. конф., 25 жовт. 2012 р., Львів / Нац. ун-т "Львів. політехніка", Наук.-техн. б-ка ; редкол.: О. В. Шишка та ін. – Л. : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – С. 467–481.