

Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів: вивчення інформаційних потреб

БОРИК С. М.

Львів, Україна

Анотація

Автором проаналізовано можливості удосконалення системи бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів шляхом дослідження інформаційних потреб користувачів.

***Ключові слова:** бібліотека, бібліотечно-інформаційне обслуговування, інформаційні потреби користувачів.*

Abstract

An author is analyse possibilities of improvement of the system of library-informative maintenance of users of шляхом research of informative necessities of users.

***Keywords:** library, library-informative service, informative necessities of users.*

Удосконалення системи бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів відбувається за рахунок переорієнтування роботи бібліотеки на напрями, що підвищують ефективність доступу до знань і забезпечують розширення переліку послуг. Але такі зміни вимагають чіткого володіння інформацією про пріоритетні інформаційні потреби користувачів, їх ставлення до існуючої системи інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Запропонована проблема розглядалася багатьма дослідниками. Проте теоретичні засади вивчення інформаційних потреб подані у працях Коваль Т. М., яка вважає важливим чинником оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування проведення маркетингових досліджень [1], “Удосконалення системи обслуговування користувачів: сучасні підходи та їх реалізація” [2], Кононученко Л. “Становлення та розвиток теорії інформаційних потреб користувачів документо-інформаційних установ” [3], Березіної Н. “Бібліотечно-інформаційне обслуговування у Російській державній бібліотеці: стан, проблеми, перспективи розвитку” [4], у яких провідні спеціалісти бібліотек розглядають питання комплексного вдосконалення системи обслуговування користувачів у контексті реорганізації бібліотечних підрозділів, впровадження сучасних інформаційних технологій, створення власних електронних інформаційних ресурсів тощо.

Метою даної статті є визначення основних практичних настанов вивчення інформаційних потреб користувачів у книгозбірнях України за матеріалами наукових розвідок на сторінках періодичних видань.

НТБ Національного університету «Львівська політехніка» активно долучилася до дослідження інформаційних потреб користувачів. У ній проводилися наукові дослідження, метою яких було вивчення читацьких інтересів шляхом анкетування. У процесі проведення анкетування був одержаний достатній статистичний матеріал для предметного та багатоаспектного аналізу тематики інформаційних потреб користувачів, які стали підставою удосконалення обслуговування користувачів та комплектування фондів. Результати досліджень підводилися на наукових конференціях, що проводилися у книгозбірні.

Аналіз статей, опублікованих у часописах “Бібліотечна планета”, “Вісник Книжкової палати України”, “Бібліотечний вісник”, “Бібліотечний форум України”, “Наукові праці

Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського”, “Вісник Харківської державної академії культури”, “Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія”, “Вісник Львівського університету” впродовж 2006-20012 року засвідчив актуальність теми. Досвід колег, що займаються аналогічними соціологічними дослідженнями є надзвичайно важливим. Проаналізуємо низку публікацій у фахових періодичних виданнях, що містять важливі настанови щодо вивчення інформаційних потреб користувачів. Автори відзначають, що вдосконалення інформаційного забезпечення користувачів неможливе без наукових досліджень походження, характеру і динаміки їхніх інформаційних потреб [5].

Варто зазначити, що впродовж останніх десятиліть у бібліотеках різних типів та видів в усіх регіонах України проводили дослідження, спрямовані на вивчення запитів і потреб користувачів, результати яких широко висвітлено у фаховій періодиці 2006–2010 рр. Слід констатувати, що основна частина досліджень проводилася в НБУВ.

Цікавою є стаття О. Ісаєнка «Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів» [6], в якій узагальнено досвід впровадження інноваційних технологічних складників у практику роботи провідних бібліотек України; розроблено комплексну трикомпонентну модель інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки; визначено стратегічні напрями розвитку інноваційних технологій у системі бібліотечного інформаційного обслуговування. Автор описав методику й інструменти проведення дослідження та здійснення аналізу даних. Стаття містить практичний досвід проведення соціологічного дослідження серед користувачів Національної бібліотеки України ім. В. Вернадського (НБУВ). У наступних статтях “Вивчення пріоритетів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів НБУВ: результати експрес-дослідження” [9], “Типо-

видова структура інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки” [10]. О. Ісаєнко подав коротку узагальнену характеристику аналогічних досліджень, що проводилися у НБУВ, зазначаючи, що основну увагу в дослідженнях було зосереджено на вивченні стану і подальшого удосконалення обслуговування користувачів, документозабезпеченні бібліотеки, інформатизації бібліотечних процесів тощо, що послугувало підставою для ширшого представлення тих чи інших ресурсів в мережі Інтернет.

Ще одна дослідниця із НБУВ Н. Каліберда, зазначає, що важливими чинниками реалізації стратегії доступу до знань сучасні бібліотекознавці визначають зміну філософії обслуговування, посилення його індивідуалізації. Тому об’єднуючою метою є максимально повне задоволення інформаційних читацьких потреб, забезпечення повної інтелектуальної та інформаційної свободи як основного принципу бібліотечного обслуговування [7].

Н. Каліберда констатує, що основними методами досліджень запитів користувачів на сьогодні залишаються анкетування та опитування, які дають можливість зробити необхідний вибір доступних напрямків бібліотечно-інформаційної діяльності й одночасно вимагають переосмислення роботи бібліотек із позицій їх користувачів [8].

Інший аспект розгляду інформаційних запитів користувачів представлений у її ж публікації “Користувач електронного каталогу як об’єкт бібліотекознавчого дослідження” [11], де висвітлено результати дослідження ефективності використання електронного каталогу НБУВ, який за останні роки став важливим компонентом автоматизованої бібліотечної технології, незмінним джерелом інформації, засобом розкриття фондів бібліотеки та задоволення інформаційних потреб читачів, важливим чинником якості бібліотечного обслуговування.

У контексті вивчення інформаційних потреб користувачів бібліотеки варто згадати статтю “Еволюція інформаційних запитів суспільства як фактор бібліотечної трансформації” В. Горового [12], в якій проаналізовано тенденції у змінах інформаційних запитів користувачів НБУВ та чинники, які впливають на ці зміни і завдання, які постають перед бібліотекою у зв’язку з розвитком інформаційних технологій та еволюцією інформаційних потреб користувачів.

Тематично близькою до цієї статті є публікація Л. Беліної “Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження” [13], що містить характеристику інформаційних запитів читачів НБУВ за тематичним спрямуванням, за хронологічними та географічними параметрами видання.

Окремої уваги заслуговують публікації про інформаційні потреби користувачів у періодичних виданнях. Так, Н. Самохіна у статті “Якість друкованих та електронних газетних ресурсів як важливий чинник вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів” [14] проаналізувала зауваження та побажання читачів Відділу газетних фондів НБУВ щодо якості та дієвості друкованих та електронних газетних матеріалів.

Аналогічну проблему піднімає О. Лопата в публікації “Сучасні інформаційні потреби користувача наукової бібліотеки в іноземних періодичних виданнях” [15]. Автор подала результати аналізу, проведеного в НБУВ дослідження сучасних інформаційно-тематичних потреб користувачів зарубіжної періодики в друкованому та електронному вигляді.

У публікації О. Лопата “Моніторинг інформаційних потреб користувачів електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського” [16], підкреслено, що проведення комплексного моніторингу дало змогу вивчити склад користувачів, проаналізувати тематику запитів, розрахувати результати пошуку і простежити динаміку читацького контингенту та інформаційних

потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу НБУВ. Основна увага в дослідженні приділялася виявленню та аналізу даних про характер читацького запиту користувачів електронних ресурсів зали періодичних видань НБУВ.

У статті Т. Коваль та Л. Туровської [17] “Читач у системі обслуговування електронними інформаційними ресурсами наукової бібліотеки” констатується, що проведені дослідження продемонстрували високий рівень зацікавленості користувачів бібліотеки у подальшому розвитку бібліотечних електронних інформаційних ресурсів, підкреслили їхнє місце в довідково-бібліографічному апараті. Це дало змогу авторам стверджувати, що в цілому використання сучасної комп’ютерної техніки і новітніх носіїв електронної інформації не тільки сприяє оптимізації бібліотечно-бібліографічного обслуговування, але і видозмінює весь комплекс існуючих інформаційних послуг.

Результати соціологічного дослідження, проведеного у НБ Хмельницького національного університету з метою вивчення потреб студентів, викладачів, науковців, вдосконалення інформаційно-бібліотечних технологій, виявлення перспективних напрямків обслуговування користувачів, містить стаття В. Петрицької “Комфортність обслуговування очима користувачів” [18]. Автора слушно наголошує, що одна із найважливіших соціальних функцій бібліотек полягає в задоволенні інформаційних потреб користувачів, наданні найширшого спектра інформаційних послуг, створенні комфортного інформаційного середовища всім категоріям користувачів. Як вважає В. Петрицька, у зв’язку з цим широкого розповсюдження набуло проведення досліджень запитів та потреб користувачів. Такі дослідження дають можливість отримати необхідну інформацію про бібліотечне середовище в тому вигляді, в якому воно відображається у свідомості користувачів для формування політики розвитку і створення перспективної моделі бібліотеки, що відповідає сучасним

вимогам. Автор підкреслила, що у вирішенні завдань, пов'язаних з пошуком нових підходів до процесу обслуговування користувачів, удосконаленням діяльності бібліотек, розширенням спектру бібліотечно-інформаційних послуг, допомагає бібліотечний маркетинг, який дає можливість зробити необхідний вибір доступних напрямів бібліотечно-інформаційної діяльності і одночасно вимагає переосмислення роботи бібліотеки з позиції її користувачів.

Результати дослідження бібліотек Донецчини щодо змістовно-мовних потреб населення та ступінь їх задоволення бібліотеками подали О. Башун та Н. Супрунець у статті “Змістовно-мовні потреби читачів донецької області” [19]. Автори наголосили, що згадане дослідження дало можливість одержати різнобічну інформацію про місце бібліотек у сучасному суспільстві, склад читачів за різними соціально-професійними ознаками, склад бібліотечних фондів відносно галузей знань і мов видання, співвідношення галузевого і мовного аспектів читання, мовного спілкування читання, ступінь задоволення читацьких інтересів і потреб, структуру незадоволених читацьких запитів.

Стан задоволення інформаційних потреб користувачів у сучасних умовах найповніше подала Н. Коржик у статті “Інформаційні потреби користувачів бібліотек вищих навчальних закладів” [20]. Автор проаналізувала інформаційні потреби користувачів бібліотек вищих навчальних закладів (ВНЗ), специфіку обслуговування в сучасних умовах, підкреслила актуальність використання інформаційних технологій у бібліотечному обслуговуванні.

Н. Коржик наголосила, що головною метою бібліотек ВНЗ сьогодення є вдосконалення процесів роботи за допомогою використання комп'ютерних технологій у діяльності бібліотек. Потреби користувачів бібліотек зумовлюють необхідність пошуку нових форм та методів оперативного надання їм інформації, зокрема використання сучасних засобів

телекомунікації, оскільки традиційні форми роботи в сучасних умовах не можуть бути ефективними. Бібліотеки потребують нововведень, особливо у сфері обслуговування.

Автор констатує, що зміни складу інформаційних потреб читачів сприяють розширенню кола надаваних послуг, що надає бібліотека, зміні технології їх виробництва та структури обслуговування. Бібліотека повинна задовольняти потреби суспільства, створюючи продукти та послуги з визначеними вимогами до їх якості з урахуванням індивідуальних запитів читачів. Процес та значення вивчення запитів користувачів як складової частини забезпечення більш повного задоволення їхніх інформаційних потреб висвітлює стаття О. Ворошилова “Вивчення запитів користувачів як складова забезпечення повнішого задоволення їхніх інформаційних потреб” [21]. Автор звернув увагу на специфіку запитів владних структур, політичних партій, громадських організацій на інформаційну продукцію. У публікації наголошено на доцільності застосування найрізноманітніших жанрів і форм інформаційних матеріалів у процесі підготовки продукції різними інформаційно-аналітичними структурами.

Проблему вивчення задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації розкриває стаття М. Вилегжаніної “Задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації” [22]. Автор окреслила соціальну структуру правового інформування населення, його джерелознавчий, організаційний і технологічний аспекти, охоплюючи використання електронних інформаційних систем. У публікації наведено конкретні факти діяльності бібліотек України та Росії в контексті виконання відповідних державних програм.

Проаналізувавши вивчення потреб та запитів користувачів, можна зробити такі висновки: метою сучасного обслуговування є максимально повне задоволення інформаційних читацьких потреб, забезпечення повної інтелектуальної та інформаційної свободи. Задоволення інформаційних потреб користувачів є

головною метою діяльності бібліотек, а особливо надання інформації в повній (достатньо точній), доступній, оперативній формі, а без дослідження інформаційних потреб користувачів це завдання досить складно вирішити.

Можна стверджувати, що основними методами досліджень запитів користувачів на сьогодні залишаються анкетування та опитування. Дослідження продемонстрували високий рівень зацікавленості користувачів бібліотеки у подальшому розвитку бібліотечних електронних інформаційних ресурсів. Використання сучасної комп'ютерної техніки і новітніх носіїв електронної інформації не тільки сприяє оптимізації бібліотечно-бібліографічного обслуговування, але й видозмінює весь комплекс інформаційних послуг. Поряд з цим, слід підкреслити, що як засвідчує практичний досвід інших бібліотек, наукові соціологічні дослідження, що проводяться в НТБ Національного університету «Львівська політехніка» є надзвичайно актуальними і відповідають реаліям часу.

Список використаних джерел

1. Коваль Т. М. Маркетингові дослідження – головний чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Т. М. Коваль // Вісн. Львів ун-ту. Сер. книгозн. бібліотекознавства та інформ. технологій. – 2012. – Вип. 7. – С. 182–188.
2. Коваль Т. Удосконалення системи обслуговування користувачів: сучасні підходи та їх реалізація / Тетяна Коваль // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства : матеріали четвертої міжнар. наук.-практ. конф., Львів, 25 жовт. 2012 р. – Л. : Вид-во Львів. Політехніки, 2012. – С. 428–436.
3. Кононученко Л. Становлення та розвиток теорії інформаційних потреб користувачів документо-інформаційних установ / Людмила Кононученко // Вісн. Кн. палати. – 2004. – № 7. – С. 42–43.

4. Березіна Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування у Російській державній бібліотеці: стан, проблеми, перспективи розвитку / Наталя Березіна // Наук. пр. НБУВ. – 2002. – Вип. 8. – С. 13–21.
5. Великосельська О. М. Інноваційні процеси в обслуговуванні читачів бібліотеки технологічного університету Поділля в аспекті впровадження комп'ютерних технологій / О. М. Великосельська // Трансформація ролі бібліотек в інформаційному суспільстві : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 40-річчю Технол. ун-ту Поділля. – Хмельницький : ТУП, 2003. – С. 42–47.
6. Ісаєнко О. Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. Вернадського / Олександр Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 8. – С. 22–25.
7. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Надія Каліберда // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 58–68.
8. Каліберда Н. Формування та використання бібліотечно-інформаційних ресурсів: традиції і інновації / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2009. – № 6. – С. 7–10.
9. Ісаєнко О. Вивчення пріоритетів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів НБУВ: результати експрес-дослідження / Олександр Ісаєнко // Наук. пр. НБУВ. – 2008. – Вип. 20. – С. 100–111.
10. Ісаєнко О. Типо-видова структура інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки / Олександр Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2008. – № 12. – С. 17–19.
11. Каліберда Н. Користувач електронного каталогу як об'єкт бібліотекознавчого дослідження / Надія Каліберда // Наук. пр. НБУВ. – 2008. – Вип. 20. – С. 91–99.
12. Горовий В. Еволюція інформаційних запитів суспільства як фактор бібліотечної трансформації / Валерій Горовий // Наук. пр. НБУВ. – 2007. – Вип. 18. – С. 36–48.
13. Беліна Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Людмила Беліна,

- Юрій Голубєв, Людмила Коновал // *Наук. пр. НБУВ.* – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17.
14. Самохіна Н. Якість друкованих та електронних газетних ресурсів як важливий чинник вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів / Н. Самохіна. // *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : збірник / НАН України, НБУВ, Асоц. б-к України ; [редкол. : О. С. Онищенко (голова) та ін.]. – К., 2008. – Вип. 22. – С. 126–131.*
15. Лопата О. Сучасні інформаційні потреби користувача наукової бібліотеки в іноземних періодичних виданнях / Олена Лопата // *Наук. пр. НБУВ.* – 2007. – Вип. 19. – С. 13–32.
16. Лопата О. Моніторинг інформаційних потреб користувачів БД періодичних видань електронного каталогу Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / О. Лопата // *Наук. пр. НБУВ.* – 2006. – Вип. 16. – С. 17–26.
17. Коваль Т. Читач у системі обслуговування електронними інформаційними ресурсами наукової бібліотеки / Тетяна Коваль, Леся Туровська // *Бібл. форум України.* – 2006. – № 2. – С. 22–23.
18. Петрицька В. Комфортність обслуговування очима користувачів / Валентина Петрицька // *Бібл. форум України.* – 2010. – № 1. – С. 32–36.
19. Башун О. Змістовно-мовні потреби читачів Донецької області / Олена Башун, Наталія Супрунець // *Бібл. форум України.* – 2006. – № 1. – С. 22–28.
20. Коржик Н. А. Інформаційні потреби користувачів бібліотек вищих навчальних закладів / Н. А. Коржик // *Вісник ХДАК.* – 2007. – Вип. 20. – С. 108–113.
21. Ворошилов О. Вивчення запитів користувачів як складова забезпечення повнішого задоволення їхніх інформаційних потреб / Олег Ворошилов // *Наук. пр. НБУВ.* – 2007. – Вип. 18. – С. 26–31.
22. Вилегжаніна М. Задоволення інформаційних потреб користувачів у правовій інформації / М. Вилегжаніна // *Бібл. планета.* – 2009. – № 4. – С. 18–21.