

Людмила Беліна,

зав. відділу НБУВ

Юрій Голубєв,

наук. співробітник НБУВ

Людмила Коновал,

мол. наук. співробітник НБУВ

ІНФОРМАЦІЙНІ ЗАПИТИ ЧИТАЧІВ НАУКОВОЇ БІБЛОТЕКИ: ОСНОВНІ ПРІОРИТЕТИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ДОСЛІДЖЕННЯ

У статті охарактеризовані інформаційні запити читачів та їх типологія. Досліджено інформаційні запити користувачів НБУВ за тематичним спрямуванням, за хронологічними та географічними параметрами видання.

Ключові слова: читачі, інформаційні запити, типологія запитів.

Однією з найхарактерніших рис ХХІ століття є перехід від постіндустріального суспільства до інформаційного. Інформаційне суспільство є складним феноменом, метою якого, на думку вчених, є «комплексний та органічний розвиток людини, створення умов для її духовного та розумового збагачення, нарощування національного людського капіталу як основи розвитку політичної, соціальної, економічної, гуманітарної, культурної та інших сфер суспільного життя насамперед в інтересах підвищення добробуту громадян, ефективності економіки та зміцнення державності»¹.

Основні характеристики інформаційного суспільства:

- збільшення ролі інформації та знань у політичному, економічному, соціальному і культурному житті суспільства;
- зростання обсягу інформаційно-комунікаційних продуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті;
- створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їхній доступ до

¹ Розвиток інформаційного суспільства в Україні. (Огляд матеріалів парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні) // Комп'ютер у школі та сім'ї. – 2005 – № 8. – С. 6.

світових інформаційних ресурсів, задоволення їхніх потреб у інформаційних продуктах та послугах тощо ².

Бібліотеки сьогодні мають значні переваги у порівнянні з іншими соціальними інститутами у сфері накопичення, зберігання та розповсюдження інформаційної продукції. Це, в першу чергу, зумовлено вже набутими інформаційними ресурсами, відпрацьованою роками структурою організації доступу до інформаційних джерел, а також сучасними інформаційними технологіями. Саме останній фактор дає змогу досконалим з'ясувати, вивчити та задовольнити інформаційні потреби всіх учасників інформаційних відносин у науковій бібліотеці.

Знання інформаційних інтересів користувачів має важливе значення для визначення напрямків розвитку бібліотеки, побудови перспективного стратегічного плану. Пріоритет читацьких інтересів та задоволення інформаційних потреб читачів повинен бути в основі політики діяльності бібліотеки.

Читач – постійний об'єкт бібліотекознавчих досліджень. Вивченню читацьких інтересів присвячені публікації В. А. Денисенко, Т. М. Коваль, О. Н. Морєвої, Т. В. Новальської, З. І. Савіної, М. С. Слободяника, Я. О. Хіміч та багатьох інших, які у своїх працях розглядають різні аспекти дослідження читацького попиту, соціології читання та задоволення потреб читачів.

Сьогодні відбувається зміна підходів до вивчення користувачів бібліотеки. Тенденція розвивається від дослідження читацьких інтересів окремих соціально-демографічних категорій користувачів бібліотек, що було характерно для «доринкового» періоду, до суцільного моніторингу читацьких потоків, що властиво для початкової стадії впровадження маркетингових бібліотечних досліджень, і до вибіркового, поглибленого обстеження груп користувачів, виходячи з цілеспрямованого, стратегічного підходу до керівництва бібліотекою ³.

Причини потреби у вивченні читацького попиту:

· бібліотека виконує важливу суспільну функцію – забезпечення інформацією; пошук форми і методів організації інформаційного обслуговування – одне з головних завдань співробітників бібліотеки;

· процес комплектування фондів бібліотеки повинен враховувати попит користувачів та можливість його задоволення;

² Там само. – С. 6.

³ Морєва, О. Н. Читательская ситуация в библиотеке: новые подходы к изучению [Електронний ресурс] / О. Н. Морєва. – Режим доступу : http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=62

· автоматизація технологічних процесів має бути спрямована перш за все на покращення інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів;

· комфортність бібліотечного обслуговування – важливий фактор іміжду бібліотеки: постійне вивчення суспільної думки та реагування на побажання користувачів сприятиме перетворенню бібліотеки з місця зберігання та отримання інформації на потужний науковий, культурно-просвітницький центр роботи та активного інтелектуального відпочинку.

Дослідження, яке розкриває сутність, доцільність та практичну методикку вивчення інформаційних запитів користувачів наукової бібліотеки в умовах стрімкого розвитку науки, техніки та інформатизації всіх сфер суспільного життя є дійсно актуальним на сучасному етапі.

Мета дослідження полягає в розкритті сутності поняття «інформаційний запит користувача наукової бібліотеки», з'ясуванні шляхів і методів обробки та аналізу інформаційних запитів та практичної цінності даних дослідження для організації інформаційного обслуговування.

Об'єктом дослідження виступають інформаційні потреби користувачів наукової бібліотеки.

Предметом дослідження є інформаційні запити користувачів, що оформлялися у вигляді замовлень на документи з фондів НБУВ та були автоматично зареєстровані на АРМі «Приїом замовлень».

Для проведення дослідження використовувалися документні та аналітичні методи вивчення інформаційних вимог, зокрема аналіз читацьких замовлень та їх статистична обробка.

Інформаційні запити користувачів наукової бібліотеки є різноманітними за формою, змістом та метою. Вони можуть бути вибірково-пошуковими, суцільними, комплексними, спеціальними, тобто пов'язаними з певними проблемами, що виникають у процесі роботи, навчання, дослідження тощо. Інформаційні запити користувачів наукової бібліотеки є різноманітними за формою, змістом та метою. Вони можуть бути вибірково-пошуковими, суцільними, комплексними, спеціальними, тобто пов'язаними з певними проблемами, що виникають у процесі роботи, навчання, дослідження тощо. Інформаційні запити користувачів наукової бібліотеки є різноманітними за формою, змістом та метою. Вони можуть бути вибірково-пошуковими, суцільними, комплексними, спеціальними, тобто пов'язаними з певними проблемами, що виникають у процесі роботи, навчання, дослідження тощо.

Потреба особистості у інформації спонукає її до пошуку, який у науковій бібліотеці реалізується через інформаційно-пошуковий апарат

⁴ Слободяник, М. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / Михайло Слободяник. – К. : Редакція журналу «Бібліотечний вісник», 1995. – С. 97.

(система традиційних та електронних каталогів, довідково-бібліографічна література тощо). Завдання для інформаційного пошуку задається у вигляді інформаційного запиту, який може містити слова, фрази чи речення, пошукові шифри або їх комбінацію, залежно від місця, мети пошуку і самого виконавця пошуку. Інформаційний запит визначається як «запит, що виражає інформаційну потребу, під час звернення до системи науково-технічної інформації»⁵. Інформаційним запитом може виступати: ключове слово, пошукові терміни (під час пошуку у електронних каталогах чи гіпертекстових базах даних), вербальна комбінація слів (якщо адресатом виступає консультант) чи письмове замовлення на спеціальному бланку. Останній тип інформаційного запиту і є предметом нашого дослідження.

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського надає своїм користувачам доступ до великого обсягу інформації, яка міститься безпосередньо у фондах бібліотеки, а також через передплачені електронні ресурси. Доступ до документів, які зберігаються у фонді основного зберігання (ФОЗ) та підсобних фондах читальних залів, надається на основі заповненого користувачем замовлення, яке містить основну інформацію про необхідний документ (автор, назва, рік та місце видання, том, частина або номер періодичного видання), шифр зберігання документа у НБУВ, а також відомості про користувача (номер читацького квитка і прізвище) та дату замовлення. Замовлення користувачів на документи з ФОЗ приймаються і передаються на виконання на АРМі «Прийом замовлень». Окрім перевірки правильності оформлення замовлень, співробітник на АРМі перевіряє наявність екземплярів документа у підсобних фондах читальних зал. Якщо документ є в одній із зал, то користувачеві відразу надається відповідь, де можна отримати необхідний йому документ, що суттєво скорочує час виконання замовлення.

Протягом дослідження, яке проводилося у відділі обслуговування основними фондами, замовлення фіксувалися та оброблялися за допомогою технології автоматизованої реєстрації замовлень користувачів. Під час реєстрації замовлень на АРМі «Прийом замовлень» фіксувалися всі вихідні дані про документ, а також дата, порядковий номер путівки та час замовлення.

Замовлення, які були зареєстровані на центральній кафедрі прийому замовлень, відображалися у вигляді списку у HTML-форматі. Пошук необхідного замовлення на документ у списку можна здійснювати за

⁵ Библиотечное дело : терминологический словарь / [сост. : И. М. Сулова, Л. Н. Уланова]. – 2-е изд. – М. : Книга, 1986. – С. 59.

шифром, за назвою та за індексом рубрикатора НБУВ. В усіх варіантах відображається запис з бази даних електронного каталогу, який містить повний бібліографічний опис, перелік екземплярів документа, дату та час замовлення.

Використання технології автоматизованої реєстрації замовлень дозволяє здійснювати повноцінний моніторинг замовлень користувачів. Обробка даних, зібраних за період проведення дослідження, здійснювалася за допомогою БД Office Access та Office Excel. Статистичний аналіз проводився в декількох напрямках:

- визначення відсоткового співвідношення замовлень, опрацьованих на АРМі «Прийом замовлень» та направлених до підсобних фондів читальних залів;
- тематичний розподіл документів, які користуються попитом у користувачів;
- розподіл документів, що замовлялися, за роками видання;
- співвідношення українських та іноземних видань;
- мова видання.

Звичайно, головним показником дослідження було галузеве спрямування документів, оскільки користувач в першу чергу здійснює інформаційний пошук за тематичним параметром, а рік, місце видання та мова документа мають другорядне значення.

Статистична обробка замовлень показала, що під час дослідження на АРМі «Прийом замовлень» від користувачів було прийнято 256 882 замовлення, з них 40 840 замовлень було оброблено та зареєстровано за допомогою програми «Шифри», що становить 16 %. До підсобних фондів читальних зал було направлено 27 % перевірених замовлень. Подаємо зведену таблицю реєстрації замовлень за час дослідження:

Таблиця 1

Час замовлення	Всього опрацьовано замовлень	Перевірено та зареєстровано	Направлено до ФОЗ	Направлено до залів
Жовтень 2008	41956	8598	6470	2488
Листопад 2008	44494	6871	4987	1884
Грудень 2008	35992	6824	5007	1817
Січень 2009	37340	5413	3949	1464
Лютий 2009	41555	6559	4742	1817
Березень 2009	55545	6575	4797	1778
Всього	256882	40840	29952	11248

Вивчення інформаційних запитів дозволило з'ясувати основні пріоритети інформаційних потреб користувачів. Новизна дослідження та його наукова значимість полягає в тому, що у порівнянні з дослідженнями читачів, які проводилися останніми роками, аналізується не сам читацький загал за соціально-демографічними показниками, а замовлення користувачів, що дозволяє безпосередньо прослідкувати основні тенденції читацького попиту.

Статистичний аналіз замовлень на документи здійснювався на основі розмежування за індексами рубрикатора НБУВ. Для дослідження було обрано два контрольні місяці (жовтень 2008 р. та лютий 2009 р.), протягом яких здійснювався збір статистичних показників та їх аналіз, що дозволило отримати дані, які характеризують інформаційно-комунікативну діяльність користувачів НБУВ та дають уявлення про їх інформаційні потреби. Було виокремлено основні тематичні рубрикатори, що фігурували у замовленнях майже щодня. Спорадичні рубрикатори, які становлять менше 1 % замовлень, не аналізувалися.

Діаграма 1 ілюструє динаміку замовлення документів за тематичним розподілом.

Діаграма 1



Індекс рубрикатора НБУВ

Б
В
Е

Галузь знань

Природознавство.
Природничі науки в цілому
Фізико-математичні науки
Біологічні науки

Ж, З

Г, Л

Р

С.

Т

У

Ф

Х

Ч

Ш

Щ

Ю

Техніка та технічні науки.
Енергетика, енергетичне
будівництво
Хімічні науки. Хімічна
технологія
Охорона здоров'я. Медичні
науки
Соціологія. Демографія
Історія. Історичні науки
Економіка. Економічні науки
Політика. Політичні науки
Держава і право. Юридичні
науки
Культура. Наука. Освіта
Філологічні науки. Художня
література
Мистецтво.
Мистецтвознавство
Філософські науки.
Психологія

Результати дослідження дозволяють стверджувати, що найбільшим попитом користується література гуманітарного профілю, зокрема переважають замовлення на економічну літературу, юридичну та філологічну.

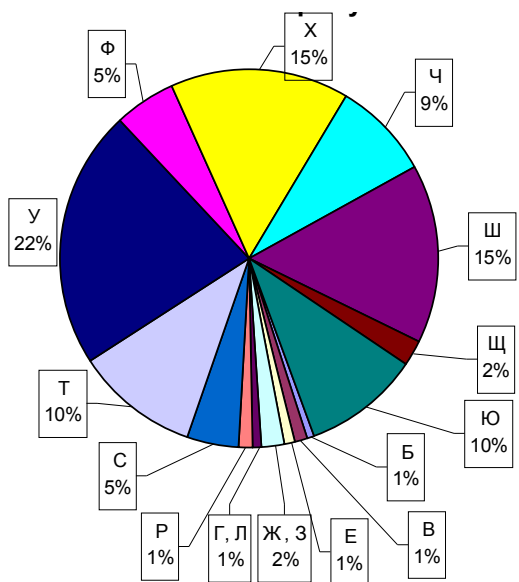
Відсоткове співвідношення замовлень за тематикою представлено на діаграмі 2.

Дослідження показало, що триває тенденція до зменшення серед користувачів кількості представників інженерно-технічного профілю і збільшення користувачів гуманітарного профілю.

Порівняльний аналіз результатів проведеного дослідження з даними дисертаційного дослідження Т. М. Коваль показав, що у порівнянні з 90-ми роками серед користувачів НБУВ збільшилася кількість фахівців економічної галузі (22 % замість 19 %), спеціалістів у галузі права та юриспруденції (15 % замість 10 %), історії (10 % замість 5 %), філологічної галузі (15 % проти 14 %). Суттєво зменшилася кількість замовлень на документи фізико-математичної тематики – 1 %, хоча у 90-х роках фахівці цієї галузі становили 7 %⁶. Зміни, що відбулися у складі читацької аудиторії, є характерним показником суспільних змін за останні роки.

⁶ Коваль, Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : спец. 07.00.08

Діаграма 2



Співвідношення замовлень за тематичним спрямуванням

Досить важливою для вивчення читацького попиту є статистика використання онлайнних науково-інформаційних ресурсів, які були передплачені НБУВ. Щорічні результати статистичних досліджень, які проводяться Центром комп'ютерних технологій, свідчать про те, що у 2008 р. науковцями секції фізико-технічних і математичних наук НАН України було проведено 33 864 користувацькі сесії, що становить 67 % всіх сесій, а науковцями секції хімічних і біологічних наук – 15 725 користувацьких сесій, тобто 31 %. Секцією суспільних і гуманітарних наук НАН України було проведено лише 1000 користувацьких сесій (2 %), що значно менше у порівнянні із показником 2007 року (2705 – 19 %) ⁷. Ці дані

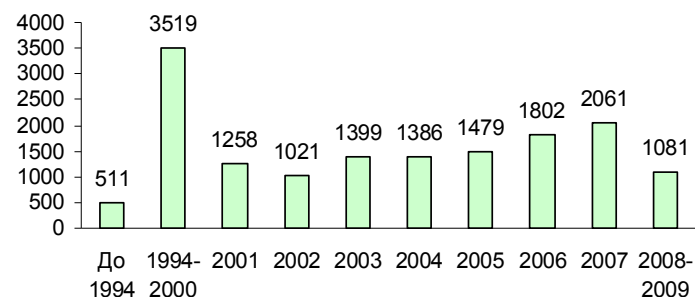
⁷ «Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство» / Т. М. Коваль. – К., 2005. – С. 12.

⁷ Інформація про використання передплачених онлайнних науково-інформаційних ресурсів установами НАН України у 2008 році [Електронний ресурс] / Денис Соловяненко; Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу : <http://192.168.2.2/online-2008/result.html>

свідчать про те, що науковці природничо-технічного профілю надають перевагу закордонним онлайнним науково-інформаційним ресурсам, а фахівці-гуманітарії здебільшого використовують вітчизняні друківані документи. Питання повноцінності забезпечення інформаційних потреб фахівців природничо-технічного профілю вітчизняними виданнями потребує подальшого вивчення.

Аналіз документів за роками видання, що замовлялися в період проведення дослідження показав, що найчисельнішу групу замовлень складають замовлення на документи, видані протягом 2001–2009 рр. – 75 % (діаграма 3).

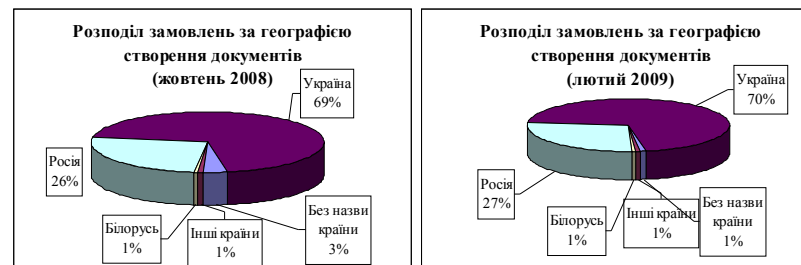
Діаграма 3



Розподіл замовлень за роками видання документів

Розподіл документів за географією їх створення показав, що найбільше замовлень надійшло на документи, видані в Україні (69–70 %), російські видання становлять 26–27 %, а документи, видані в Білорусі, інших країнах та документи без назви країни у бібліографічному описі становлять по 1 % всіх зареєстрованих замовлень (діаграма 4).

Діаграма 4



Паралельно з розподілом документів за географією їх створення здійснювалося вивчення складу документів за мовною ознакою. Результати дослідження показали, що замовлення на документи, видані українською мовою, становлять 57 % всіх зареєстрованих замовлень, видання російською мовою – 32 %, дво- та багатомовні видання, де домінуючою є українська мова, складають 2 %, а з домінуванням російської – 1 %. 8 % документів серед зареєстрованих замовлень не мали відповідної вказівки про мову видання у бібліографічному описі.

Таким чином, дослідження інформаційних запитів користувачів НБУВ свідчить про домінування замовлень на гуманітарну літературу. Результати дослідження дозволяють рекомендувати Центру формування бібліотечно-інформаційних ресурсів збільшити відсоток документів гуманітарного профілю, що направляються до підсобних фондів читальних зал.

Висновки

1. Знання інформаційних потреб користувачів має важливе значення для визначення напрямків розвитку бібліотеки, побудови перспективного стратегічного плану.

2. Статистичний аналіз замовлень, зареєстрованих на АРМі «Прийом замовлень», показав, що найбільшим попитом користується література гуманітарного профілю, зокрема переважають замовлення на економічну літературу (22 %), юридичну (15 %) та філологічну (15 %).

3. Аналіз документів за роками видання показав, що найчисельнішу групу замовлень становлять замовлення на документи, видані у 2001–2009 рр. – 75 %.

4. Згідно з результатами розподілу дослідження за географією створення документів, найбільше замовлень надійшло на документи, видані в Україні (69–70 %), російські видання становлять 26–27 %, а решту становлять документи, видані в Білорусі, інших країнах та документи без назви країни у бібліографічному описі.

Список використаних джерел

1. Библиотечное дело : терминологический словарь / [сост. : И. М. Сулова, Л. Н. Уланова]. – 2-е изд. – М. : Книга, 1986. – 224 с.

2. Інформація про використання передплачених онлайнних науково-інформаційних ресурсів установами НАН України у 2008 році [Електронний ресурс] / Денис Соловяненко; Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. – Режим доступу : <http://192.168.2.2/online-2008/result.html>

3. Коваль, Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. іст. наук : спец. 07.00.08 «Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство» / Т. М. Коваль. – К., 2005. – 19 с.

4. Морева, О. Н. Читательская ситуация в библиотеке: новые подходы к изучению [Електронний ресурс] / О. Н. Морева. – Режим доступу : http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=62

5. Развитие информационного общества в Украине (Обзор материалов парламентских слушаний с питанием развитию информационного общества в Украине) // Комп'ютер у школі та сім'ї. – 2005. – № 8. – С. 3–17.

6. Слободяник, М. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / Михайло Слободяник. – К. : Редакція журналу «Бібліотечний вісник», 1995. – 266, [2] с.