

ЧТО ДУМАЮТ НАШИ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ О СОВРЕМЕННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ СЕРВИСЕ БИБЛИОТЕКИ

Павленко Т.Б., зав. отделом библиотеки
Харьковский государственный медицинский университет

Учитывая требования сегодняшнего дня, торопясь вдогонку за современными технологиями, наблюдая за развитием других библиотек, мы стремимся предоставить нашим пользователям максимальные возможности доступа к мировым информационным ресурсам: открыли два зала электронной информации (для научных работников и для студентов), предоставили безлимитный доступ к сети Интернет, оказываем информационные услуги, формируем электронные фонды, осуществляем подписку на различные базы данных.

Но, чтобы развиваться и двигаться вперед, иногда полезно взглянуть на работу библиотеки глазами пользователей, сравнить наши, профессиональные, представления об их интересах с их собственным мнением по данному вопросу.

В связи с этим мы провели анкетированный опрос среди посетителей залов электронной информации по проблемам использования электронных информационных ресурсов и сервисов.

Как реагирует пользователь на изменения информационной среды библиотеки? Как оценивает организацию информационно-библиотечного обслуживания? Какова его готовность к использованию новых технологий? В конечном итоге главный вопрос: что хочет пользователь?

Это далеко не полный перечень вопросов, которые мы ставили в ходе исследования. Анкеты были составлены с учетом особенностей работы и посещаемости залов: отдельно для научных работников и отдельно для студентов. В общей сложности нами собрано 116 заполненных анкет (37 и 79 соответственно).

Специфика медицинского образования состоит в непрерывности процесса обучения, который начинается с момента поступления на медицинский факультет и заканчивается лишь после прекращения врачебной практики. Врач обязан быть в курсе новейших достижений медицинской науки, постоянно поддерживать необходимый уровень собственных знаний и практических навыков. Поэтому среди наших пользователей не только студенты, аспиранты, ассистенты, преподаватели, научные работники ХГМУ, но также врачи-интерны и сотрудники многих медицинских учреждений Харькова и области. Анализ анкет позволил лучше почувствовать настроения и предпочтения пользователей, интересными оказались высказанные замечания и предложения.

Подводя некоторые итоги отметим, что залы электронной информации библиотеки были открыты в начале 2004 г. Название «зал электронной информации» определяет его главную идею и основную деятельность – предоставлять всем категориям пользователей свободный доступ к электронным ресурсам библиотеки, а также безлимитный доступ к сети Интернет. О популярности залов свидетельствует рост их ежегодной посещаемости, которая в 2006 г., например, составила более 2,3 тыс. на 10 пользовательских мест.

Так, для опрошенных научных работников приоритетной целью посещения зала электронной информации является возможность одновременно совмещать работу с печатными изданиями и электронными ресурсами (48,0 %). Для студентов главным является удобное местонахождение зала по месту учебы (18,9 %), а также свободный доступ в Интернет (28,3 %), что вполне объяснимо. Научные работники в большинстве посещают зал электронной информации постоянно (48,7 %), студенты – от случая к случаю (38,0 %), в связи с необходимостью подготовки к занятиям, написанием рефератов, научных работ и т.п.

Основная цель посещения залов электронной информации связана у пользователей с основным видом их деятельности – соответственно научно-исследовательской, преподавательской, практической, учебной или в их сочетании.

Результаты опроса показали, что посетители обоих залов электронной информации используют разнообразные электронные ресурсы. Так, у студентов, безусловно, лидирует сеть Интернет (51,1 %), второе место по популярности занимает электронный каталог

библиотеки ХГМУ (15,3 %). У пользователей зала для научных работников оба указанных ресурса имеют одинаковый рейтинг – 18,9 %. Далее предпочтения пользователей обеих категорий совпадают: электронные публикации и базы данных по медицине на CD, имеющиеся в библиотеке ХГМУ (17,0 % и 13,9 %), электронные библиотеки (14,1 % и 13,1 %). При этом 27,3 % из опрошенных научных работников используют зарубежные БД (например, PubMed, EBSCO, HINARI), предоставляющие доступ к мировым информационным ресурсам по медицине на иностранных языках. Среди студентов эта цифра значительно ниже – всего 2,2 %.

Отметим, также, что 20 % из числа опрошенных студентов являются членами Студенческого научного общества. И это отрадный факт, поскольку существует мнение, что Интернет для студентов является скорее развлекательным комплексом.

Ряд вопросов анкеты был связан с использованием электронных полнотекстовых баз данных. И научные работники, и студенты отметили, что это хорошая возможность получить большое количество полезной информации из единой точки доступа (47,9 % и 48,1 % соответственно), а также удобный поиск сразу по многим источникам (45,8 % и 43,2 %). Если книга или журнал, необходимые в данный момент для работы, выданы другому читателю, их электронным вариантом воспользуется 61 % научных работников и 54,2 % студентов.

91,9 % научных работников согласны с возможностью открытого доступа к электронным версиям публикаций вообще и их собственным в частности. Обратим внимание, что при этом 54,4 % студентов хотели бы работать с электронными версиями публикаций их преподавателей и научных руководителей. Это свидетельствует в пользу создаваемого нами электронного фонда учебно-методических и периодических изданий университета. Библиотека наращивает свои фонды, в том числе и за счет изданий в электронном виде. Если невозможно приобрести достаточное количество необходимых изданий, альтернативой являются их электронные копии (естественно, с соблюдением авторских прав). Пользователь при этом имеет возможность выбора.

Однако поиск и освоение различных электронных ресурсов и сервисов предполагает определенную степень информационной культуры. Поэтому не удивительно, что большинству пользователей необходима консультация дежурного библиографа: именно так ответили 70,3 % научных работников и 53,2 % студентов. Отметим, что проведенные в 2006 г. два семинара для молодых ученых университета активизировали посещаемость этого контингента и в дальнейшем положительно повлияли на их ориентацию при поиске необходимой информации. В будущем мы планируем продолжить цикл подобных семинаров и консультаций для различных категорий пользователей.

К сожалению, техническое оснащение залов электронной информации, так или иначе, не устраивает более половины пользователей: 73,5 % научных работников и 58,2 % студентов, что не является для нас неожиданностью. Чем более развиты в использовании информационных технологий пользователи, тем выше их требования.

Среди замечаний, прежде всего, скорость работы сети Интернет, устаревшая конфигурация персональных компьютеров, громкая музыка в актовом зале, который находится непосредственно над залом электронной информации для научных работников. 46,6 % научных работников и 39 % студентов полагают, что нужно больше компьютеров и других технических средств (например, принтер, сканер, DVD-устройство). Есть также пожелание организовать продажу компакт-дисков и дискет.

Эти предложения вызывают понимание, т.к. техническое оснащение имеет большое значение для обеспечения информационно-библиотечного сервиса. Пользователи должны иметь возможность получения всего комплекса современных информационных услуг, и мы стремимся выполнить их пожелания. Правда, учитывая текущую ситуацию, изменить что-либо бывает крайне сложно, но проблемы технического переоснащения библиотеки постоянно находятся в поле зрения руководства библиотеки и университета.

Заключительный вопрос анкеты позволял пользователям высказать свое мнение об информационном обеспечении. Наибольшее количество предложений поступило от научных работников, например: подписка на платные электронные издания; приобретение

электронных книг для англоязычных студентов; создание электронного фонда редких изданий и трудов сотрудников ХГМУ; проведение учебных семинаров по освоению методов быстрого поиска в сети Интернет; активная популяризация информационных услуг библиотеки и др. Наиболее интересное из предложений, высказанных студентами – расширение электронной библиотеки дисков учебными фильмами с демонстрацией отдельных операций и манипуляций для наглядного обучения.

Анализ ответов показал также, что, к сожалению, не всем известно о существовании ряда информационных услуг для более комфортного и результативного поиска.

Так как размещенная в сети Интернет информация не всегда имеет содержательную ценность, специалисты библиотеки создали и постоянно пополняют “Указатель адресов сайтов” со ссылками на наиболее качественные ресурсы по образованию, медицине и смежным наукам. Особую ценность представляют ссылки на сайты полнотекстовых периодических изданий (более 200).

Заметим, что использование электронных версий журналов должно получить большее распространение. Ведь пользователи при этом имеют возможность работать с журналами непосредственно на рабочем месте или дома. При такой форме работа с текстом наиболее эффективна. К тому же, решаются проблемы малой экзemplарности и сохранности, остро стоящие перед библиотекой.

Кроме того, создан и регулярно обновляется указатель «Журналы в Интернете», который содержит ссылки на электронные адреса полнотекстовых журналов, отсутствующих в фонде библиотеки. На сегодняшний день имеются ссылки на 8 тыс. статей. Просмотр этого указателя значительно облегчает и упрощает алгоритм поиска. Этому способствует также архив наиболее сложных и объемных библиографических справок, выполненных в электронном виде (на сегодня – 480 справок и более 85 тыс. различных источников).

Предложение создать электронный каталог в нашей библиотеке свидетельствует скорее о его недостаточной популяризации среди пользователей со стороны библиотеки. Поэтому наша задача на ближайшее будущее – активизировать рекламу всеми возможными средствами. От системы продвижения электронных услуг и продуктов во многом зависит их востребованность пользователями.

Проведенное библиотекой анкетирование доказывает, что подобное общение с пользователями чрезвычайно полезно для обеих сторон. Обработка результатов позволила прийти к определенным выводам относительно направлений развития информационно-библиотечного сервиса.

Внедрение информационных технологий меняет миссию библиотеки в учебном процессе. Электронная информация приобретает все большее распространение и для отдельных категорий пользователей становится более предпочтительной. Наш пользователь ждет действующей службы электронного заказа и информирования, расширения доступа к внешним базам данных, электронной доставки документов и др.

Однако существует ряд барьеров, влияющих на внедрение и повышение качества информационно-библиотечных услуг. Прежде всего – недостаток финансирования, а также недостаточная реклама услуги или неумение организовать ее предоставление со стороны библиотеки. У пользователей это – отсутствие необходимых навыков информационного поиска и недостаточное знание иностранного языка.

Принятие решений – заключительный и самый сложный этап. Но, несомненно, полученные результаты будут учтены нами при формировании дальнейшей политики библиотеки.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Організація соціологічних досліджень в бібліотеках: методичні поради. – К., 1995. – 44 с.
2. Шейко В.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності: підручник для вузів / В.М. Шейко, Н.М. Кушнарєнко. – Х., 1998. – Гл. 4. – С. 75-119.