

Библиотека современного вуза: информационные ожидания и особенности информационного поведения пользователей

Представлены результаты социологического исследования, проведенного Научной библиотекой Витебского государственного университета им. П. М. Машерова в 2008–2009 гг.

В 2008–2009 гг. в рамках исследовательского проекта «Информационные потребности пользователей как фактор формирования информационных ресурсов библиотеки университета» проведено социологическое исследование, объектом которого стали основные группы пользователей Научной библиотеки Витебского государственного университета (ВГУ) им. П. М. Машерова: профессорско-преподавательский состав (ППС), руководство, студенты.

Цель исследования – выработка конкретных предложений по оптимизации системы информационного обеспечения в университете; задачи – выявление соответствия функционирования университетской библиотеки нормативным требованиям и современным тенденциям, изучение того, как пользователи оценивают современную вузовскую библиотеку, информационных ожиданий и информационного поведения пользователей, а также проблем, возникающих у них в процессе работы с информацией.

В ходе исследования использовались следующие методы: анализ литературных источников, математическая статистика, моделирование, анкетный опрос.

Основным инструментарием изучения стал анкетный опрос, в котором приняли участие 1 214 человек (т.е. каждый второй из всего контингента): 275 преподавателей, 33 заведующих кафедрами, 11 представителей руководства (ректор, проректоры, деканы), 864 студента 2 и 4 курсов всех факультетов дневной формы обучения и 31 слушатель ФПК второго года обучения.

Выборка в группе «преподаватели» составила 54,4%, ее величина обеспечивает репрезентативность исследования. Соотношение представителей соответствует структуре генеральной совокупности, что позволяет полученные в результате исследования выводы интерпретировать как общее мнение ППС вуза.

Цель настоящей статьи – освещение итогов исследования по объединенной группе «преподаватели», включающей ППС и руководство университета.

Представления об информационной среде современного вуза

Информационная среда определяется большинством исследователей (Т. В. Еременко, Г. Б. Паршуковой и другими) как условия обеспечения доступа потребителей к информации. Функционирование информационной среды нельзя рассматривать вне связи с информационными ресурсами – важнейшим компонентом информационного пространства.

Применительно к вузу, как правило, употребляется понятие *информационно-образовательная среда*, цель которой – удовлетворение образовательных (информационных) потребностей субъектов образовательной деятельности путем обеспечения доступа к информационным ресурсам. В информационно-образовательной среде университета ресурсную и коммуникативную стороны обеспечивает библиотека. Какие ожидания связывают с библиотекой вуза ее пользователи?

Респонденты рассматривают современную вузовскую библиотеку как информационный центр, организующий важную часть информационно-образовательного пространства университета и обеспечивающий пользователям доступ в мировое информационное пространство. ППС считает наиболее предпочтительными характеристиками современной библиотеки вуза полноту книжного фонда и доступ в Интернет (табл.1).

Значимость характеристик современной вузовской библиотеки (в %)

Варианты ответов	Преподаватели	Зав. кафедрами	Руководители	Средний показатель
Полнота книжного фонда	61,8	54,5	72,7	61,4
Доступ в Интернет	46,9	57,6	45,4	48,0
Наличие электронного каталога	44,7	66,7	27,3	46,4
Широкий спектр периодических изданий	45,5	51,5	27,3	45,5
Наличие электронной библиотеки	43,3	36,4	45,4	42,6
Участие преподавателей в формировании фонда	36,4	39,4	27,3	36,4
Наличие документов на электронных носителях	26,5	15,15	27,3	25,4
Наличие информативного веб-сайта библиотеки	12,4	12,1	27,3	12,9

В последние десятилетия дискуссионным стал вопрос: что важнее – доступ к информации или владение ею. В представлениях всех групп ППС о современной вузовской библиотеке сочетаются оба варианта ответов: хорошо укомплектованный фонд библиотеки университета и возможность доступа к внешней информации.

С незначительными различиями в оценках разных групп пользователей важными характеристиками современной библиотеки вуза выступают также широкий спектр периодических изданий, наличие электронного каталога и электронной библиотеки. При выборе характеристик библиотеки, основанных на применении информационных технологий, имеет значение возраст респондентов: в большинстве своем их выбирают пользователи до 50 лет; пользователи старше 60 лет отдают предпочтение библиотеке с фондом на традиционных носителях.

Выбор всеми группами респондентов полноты книжного фонда как основной характеристики современной вузовской библиотеки обусловлен прежде всего статусом регионального вуза. Полнота книжного фонда библиотеки регионального вуза позволяет (и часто является единственной возможностью) наиболее оперативно обеспечить потребности в информации («здесь и сейчас»), в то время как к услугам столичных пользователей вузовских библиотек Республики Беларусь – Национальная библиотека и крупные республиканские научные библиотеки с огромными ресурсами. Респонденты также понимают перспективность интеграции в мировое информационное пространство посредством Интернета для обеспечения профессиональной коммуникации и получения профессиональной информации в соответствии с современным принципом «в любое время и из любого места». Электронный каталог и Интернет в совокупности могут рассматриваться как ключ к информации.

По нашему мнению, респонденты недооценивают потенциальные возможности библиотечного веб-сайта, который в совокупности с электронной библиотекой может стать организационной формой доступа к профильной электронной информации.

Респонденты считают потенциально важными практически все традиционные и инновационные услуги современной библиотеки (табл. 2), при этом предпочтение отдают услугам, позволяющим обеспечить пользователей полнотекстовой информацией, – получению электронных копий статей посредством электронной доставки (ЭДД) и доступу к базам данных через Интернет. Респонденты высоко оценивают важность основных традиционных библиотечных услуг, раскрывающих фонд библиотеки (выставок новых поступлений, тематических выставок-просмотров) и обеспечивающих доступ к фондам других библиотек (МБА).

Наименование услуги	Уровень оценки				
	очень важны	скорее важны, чем нет	скорее не важны	совсем не важны	затрудняюсь ответить
Выставки новых поступлений	59,5	32,8	4,7	1,7	1,3
Тематические выставки-просмотры по профилю кафедры	56,1	35,0	3,4	1,4	4,1
Доступ к базам данных через Интернет	45,7	32,7	6,1	6,1	9,4
Предоставление книг по МБА	44,6	33,1	8,3	2,5	11,5
Предоставление электронных копий статей	43,3	37,4	7,4	4,2	7,7
Консультирование читателей по поиску в базах данных и каталогах	34,4	36,0	12,6	9,3	7,7
Предоставление информации по электронной почте	31,7	35,1	13,3	7,0	12,9
Выполнение виртуальных справок	11,8	35,8	15,7	10,2	26,5

Независимо от возраста, ИПС наиболее высоко оценивает книжные выставки - традиционную форму работы любой библиотеки, актуальную всегда и лишь трансформирующуюся под воздействием информационных технологий в виртуальную выставку. Далее в рейтинге оценок ИПС следуют услуги, позволяющие обеспечить доступ к внешней, отсутствующей в библиотеке информации. Оценка степени важности услуг, основанных на информационных технологиях, снижается с увеличением возраста респондентов.

Признание большинством респондентов в числе важных услуг консультирования читателей по вопросам информационного поиска можно рассматривать как осознание ими необходимости получения специальных знаний и умений в области работы с информацией.

Виртуальные справочные службы функционируют лишь в нескольких библиотеках республики, т.е. услуга "виртуальная справка" еще не вошла широко в нашу жизнь. Поэтому, не осознавая потенциальных возможностей и удобства получения информации с помощью виртуального справочного обслуживания (ВСО), респонденты крайне осторожно подходят к оценке важности этой услуги.

По нашему мнению, библиотеке университета следует работать в направлении создания виртуальной справочной службы, одновременно продвигать эту услугу и определить приоритетные группы пользователей и типы запросов, которые будут выполняться в виртуальной среде. Последнее обстоятельство связано с тем, что ВСО требует больших трудовых затрат библиографов высочайшей квалификации, и библиотеки по-разному решают эту проблему (например, в Национальной библиотеке Республики Беларусь выполняется не более 10 виртуальных справок в день).

Оценку важности некоторых услуг давали заведующие кафедрами и руководители университета. Организация виртуальных выставок, входящих в последние годы в практику работы библиотек, связана с большими трудовыми затратами. Их востребованность должна быть достаточно высокой, чтобы оправдать существование этой услуги. Однако ни оценка её важности, данная заведующими кафедрами и руководителями (6,2% отметили ее как «очень важную» и 43,7% – как «скорее важную»), ни ее востребованность (лишь 7,2% респондентов назвали виртуальные выставки «любимым» ресурсом) не позволяют сделать вывод о ее привлекательности.

Дифференцированное библиографическое информирование традиционно направлено на обеспечение индивидуальных и групповых информационных потребностей, удовлетворение которых имеет значение для достижения целей конкретного учреждения, организации. 92,9% заведующих кафедрами назвали «очень важной» и «скорее важной» услугой библиографическое информирование по кафедральной теме НИР.

Совмещение руководителями университета управленческой, научной, педагогической деятельности обуславливает широту тематики их запросов и потребность в разнородной информации (от

библиографической до аналитической), а также особые требования к их информационному обеспечению. Однако, как показали результаты анкетирования, руководители ВГУ не связывают информационное обеспечение собственной деятельности с библиотекой и в большинстве своем считают индивидуальное информирование высшего менеджмента «скорее важной» (57,1%) и «совсем не важной» услугой (14,3%).

Таким образом, видение ППС современной университетской библиотеки основывается на сочетании традиционных и инновационных характеристик и услуг, позволяющих в совокупности создать систему доступа к профессиональной первичной и вторичной информации с использованием традиционных документальных и электронных каналов и осознании роли библиотеки и библиотекаря как посредника в обеспечении коммуникации между потребителем и документом.

Информационное поведение пользователей библиотеки

Информационное поведение специалистов рассматривается как «образ действий, совокупность усилий, предпринимаемых людьми для получения необходимой информации, ее усвоения и использования в собственной трудовой (научно-исследовательской, производственно-практической, учебной и т.д.) деятельности, создания новой информации и ее распространения в обществе» [1]. Профессиональная деятельность определяет не только тематику потребностей специалиста, но и интенсивность использования информации, требования ее к полноте, оперативности и глубине. Считается, что информационная деятельность во многом определяет успех профессиональной деятельности.

Для изучения поведения специалистов как потребителей информации использовались индикаторы: мотивы и частота обращения к информации, каналы получения профессиональной информации, предпочтительная форма информации и др.

Результаты исследования показывают: для получения профессиональной информации ППС использует документальные коммуникативные каналы, устную и электронную коммуникации. Наряду с услугами библиотеки ВГУ (87,1%), ППС пользуется Витебской ОУНБ (69,3%), а также Национальной (35,4%) и Академической библиотеками (16,3%). В другие библиотеки (РНТБ, РНБ, РГБ и др.) обращаются 15,2% респондентов.

Информацию о выходящей профильной литературе преподаватели получают из библиотеки ВГУ (73,7%), от коллег по кафедре (55,8%), по Интернету (45,5%). В целях слежения за документным потоком по специальности целенаправленно просматривают библиографические источники лишь 12,9% респондентов (в их числе: 54,5% руководителей, 24,2% заведующих кафедрами, 9,8% преподавателей). Полученные данные позволяют сделать вывод, что ППС недооценивает роль регулярного получения информации в профессиональной деятельности и непрерывном профессиональном образовании.

Мотивом обращения к информации для ППС является, как правило, информационное обеспечение преподавательской деятельности и научной работы, а также – в случае замещения руководящих должностей – управленческой деятельности.

Анализ анкет выявил основные мотивы обращения ППС в библиотеку университета: информационное обеспечение преподавательской деятельности – 92,7%, научной работы – 84,0%, воспитательной работы – 19,4%, организация досуга – 12,5%. 45,5% руководителей одним из мотивов называют информационное обеспечение управленческой деятельности.

Результаты исследования демонстрируют любопытные данные: 80,6% преподавателей не называют мотивом обращения в библиотеку информационное обеспечение воспитательной работы (при этом 31,2% преподавателей являются кураторами, на факультетах вводятся должности заместителей деканов по воспитательной работе); 54,5% руководителей не считают таким мотивом информационное обеспечение своей управленческой деятельности. Очевидно, что необходимо дальнейшее изучение проблемы мотивации обращения к информации.

Поводом для обращения ППС к информации являются конкретные служебные задания – подготовка лекционных и практических занятий, учебно-методических материалов, мероприятий и др. С целью выявления литературы по теме в библиотеку обращаются 74,3% опрошенных, 49,8% – для получения конкретного документа, 23,8% – за фактографической информацией. 7,8% респондентов приходят в

библиотеку, чтобы поработать в Интернете.

Ознакомление с новыми поступлениями в библиотеку служит одним из способов получения профессиональной информации, и с этой целью университетскую библиотеку посещают 60,8% опрошенных. Система массового библиографического информирования, основными мероприятиями которой являются традиционные и виртуальные выставки и бюллетени, предназначена для продвижения информационных ресурсов библиотеки и, в частности, новых поступлений.

62,1% респондентов получают информацию о новых поступлениях в библиотеку на ежемесячных выставках; 40,1% регулярно посещают такие выставки. Для получения информации о новинках литературы 47,3% опрошенных просматривают традиционные печатные бюллетени новых поступлений.

Информационные технологии позволяют экономить время и, не выходя из дома, получать профессиональную информацию. Несмотря на то, что половина респондентов (50,2%) имеет домашний компьютер с доступом в Интернет, лишь 27,6% из них просматривают размещенные на сайте библиотеки ВГУ бюллетени новых поступлений, 16,9% – бюллетени периодических изданий, 7,2% – виртуальные книжные выставки. 54,5% получают информацию о новых поступлениях в библиотеку университета при общении с коллегами. Оценки предпочтений формы информации и анализ обращений показывают, что ППС выбирает наиболее удобную для восприятия традиционную печатную форму.

Сайты научных, вузовских библиотек можно использовать для получения информации по профилю деятельности. На них могут быть размещены полнотекстовые ресурсы, а также информационная продукция, раскрывающая собственные фонды. Сайт библиотеки ВГУ посещают 34,5% респондентов; сайт НББ – 29,2%; ЦНБ НАН – 22,3%; ВОУНБ – 18,8%; НБ МГУ – 18,5%; ФБ БГУ – 8,8%; сайты других библиотек – 6,0%. Полученные данные свидетельствуют, что сайты библиотек как источник профессиональной информации наши респонденты используют недостаточно активно.

Источником профессиональной информации для ППС служат также личные библиотеки, для которых они чаще всего приобретают необходимую для работы учебную литературу (48,7%), научную (63,3%), справочную (58,8%) и периодику (54,2%).

Частота обращения к информации

Информационная активность пользователей характеризуется систематичностью обращения к новой информации. Не реже одного раза в месяц зал периодики посещают 63,9% респондентов, абоненты учебной и научной литературы – 50,1%, читальные залы – 47,3%. Работа с ресурсами отдела электронных документов пока не стала привычной для преподавателей – 69,8% посещают этот отдел редко либо не посещают совсем.

Большинство опрошенных понимают, что даже самый богатый локальный библиотечный фонд – ограничен и на его основе невозможно полностью удовлетворить потребности пользователей в информации. 65,7% респондентов принимают во внимание лавинообразный рост информации и действие закона рассеяния информации и считают нормальной ситуацией, когда приходится обращаться к фондам других библиотек. Они, по сравнению с теми своими коллегами, которые считают, что вся литература в помощь учебному процессу и научным исследованиям должна быть в фонде библиотеки университета, предпринимают более активные действия для получения нужной информации.

61,5% ППС в случае отсутствия в библиотеке ВГУ необходимой им литературы несколько раз в год обращаются к фондам других библиотек; в аналогичной ситуации 47,3% пытаются получить информацию через Интернет; 27,0% используют МБА и 9,4% – ЭДД. Самостоятельно, не прибегая к услугам библиотеки ВГУ, заказывают электронные копии статей 26,6% респондентов.

Среди электронных ресурсов наиболее востребован преподавателями электронный каталог – к нему несколько раз в год обращаются 65,1% ППС. К сожалению, приходится констатировать, что практически все библиографические и полнотекстовые БД востребованы недостаточно. Исключение составляют лишь БД правовой информации, к которым чаще одного раза в месяц обращаются 76,0% преподавателей юридического факультета. Наиболее востребована Электронная библиотека диссертаций РГБ – к ней хотя бы один раз обращались 61,6% респондентов.

Данные исследования показывают не востребованность тестируемых и лицензируемых иноязычных электронных ресурсов. Так, к англоязычным БД EBSCO, доступным через Интернет (по 2008 г. включительно) либо в формате CD/DVD-ROM, никогда не обращались 77,4% и 84,8% респондентов соответственно. Результаты анкетирования подтверждают данные статистики обращений к БД EBSCO: в 2007–2008 гг. с IP-адреса ВГУ зарегистрированы 60 сессий, 361 проведенный поиск, 44 заимствованных документа. Одна из причин не востребованности иноязычных информационных ресурсов – невысокий уровень владения иностранными языками большинством преподавателей (68,2% ППС оценивают свой уровень как «чтение со словарем»).

Базы данных ВИНТИ могут использоваться для слежения за документным потоком по профилю ряда кафедр ВГУ. Однако имеющиеся серии БД ВИНТИ в формате CD/DVD-ROM недостаточно востребованы. Так, 57,0% преподавателей кафедры психологии никогда не обращались к БД «Психология» – профильному для них ресурсу, в то же время 66,7% ППС указывают на недостаток в библиотеке ВГУ научных баз данных.

По отношению к использованию информационных технологий пользователей можно условно разделить на «традиционалистов» и «новаторов», и в каждой из групп – выделить информационно активных (часто обращаются к информации), активно-пассивных (средний уровень) и пассивных (редко обращаются к информации).

Анализ частоты обращения к информации (посещение основных структурных подразделений библиотеки, пользование электронными ресурсами, БД и ЭК) позволил условно отнести более половины ППС (52,4%) к группе пассивных «традиционалистов».

Группа «новаторов», условно выделенная по обращению к электронным ресурсам и посещению сайтов библиотек, составляет 20,0%.

Информационная культура преподавателя

Интенсивный рост объема информации и специфика деятельности респондентов порождают проблемы в их информационной деятельности. Так, для 90,9% руководителей такой проблемой является нехватка времени, что в совокупности с широтой потребностей в информации для обеспечения педагогической, научной и управленческой деятельности следует учитывать библиотеке при организации библиотечно-информационного обслуживания руководства. 53,6% респондентов одной из основных проблем назвали отсутствие доступа ко всей необходимой информации из одного места; 25,4% признают недостаточной собственную подготовку в области информационного поиска. При отсутствии так называемой навигации в мире информационных ресурсов, игнорировании роли библиотеки и библиотекаря как посредника в обеспечении коммуникации между потребителем и документом отмеченные проблемы могут парализовать информационную деятельность пользователей.

Способность использовать возможности новой информационной среды зависит от состояния информационной культуры. Создание баз данных собственной генерации, расширение возможностей доступа к удаленным БД, создание информационных продуктов и расширение спектра информационных услуг позволяют поднять информационное обеспечение в вузе на качественно более высокий уровень, однако недостаточный уровень информационной культуры пользователей препятствует использованию электронных информационных ресурсов. Почти половина респондентов (46,1%) отмечают недостаток собственных знаний, необходимых для проведения автоматизированного информационного поиска (табл. 3).

Таблица 3

Недостаток знаний, испытываемый ППС при работе с информацией (в %)

Информационные знания и умения	Преподаватели	Заведующие кафедрами	Руководители	Средний показатель
Недостаточное владение методикой поиска в автоматизированном режиме	45,8	42,4	63,6	46,1
Незнание правил библиографического оформления работы	9,45	9,1	0	9,1
Недостаточное владение методикой поиска в традиционном режиме	8,7	3,0	0	7,8
Неумение реферировать, составлять обзор	2,9	3,0	9,1	3,1

Показательно, что большая часть преподавателей, не имеющих ученой степени (76,2%), испытывают трудности при библиографическом оформлении работы. Вероятно, именно в процессе работы над диссертацией шифруются информационные знания, умения и навыки, поскольку лишь 6,0% кандидатов наук признают существование для них этой проблемы.

Проблема информационной культуры профессорско-преподавательского состава представляется крайне важной, поскольку оказывает влияние не только на результаты их собственной информационной деятельности, но и на формирование навыков работы с информацией у студентов. Библиотеке университета следует предложить систему мероприятий по формированию информационной культуры преподавателей. При определении формы занятий необходимо учитывать психологические особенности поведения представителей ППС: либо проводить для них индивидуальные консультации, либо сформировать социально однородные группы для занятий.

Одна из организационных форм системы формирования информационной культуры – консультации по вопросам информационного поиска и использования информационных ресурсов. Респонденты называют такую услугу в числе приоритетных, что подтверждает осознание роли библиотеки в формировании информационной культуры пользователей.

Выводы и предложения

Первое масштабное исследование информационных потребностей основных групп пользователей библиотеки университета подтвердило объективно существующее противоречие между сформированными информационными ресурсами, сложившейся системой библиотечно-информационного обслуживания и информационных услуг – с одной стороны, и их востребованностью пользователями библиотеки на основе собственной информационной культуры – с другой.

Пользователи признают потенциальную важность тех или иных предлагаемых библиотекой университета ресурсов и услуг, однако не спешат ими воспользоваться. Результаты анкетирования и анализ статистики обращений показали, что остаются невостребованными большинство БД. Дополнительный статистический анализ использования периодических изданий выявил невостребованность и ряда научных журналов. Нечасто обращаются пользователи к инновационным информационным услугам: ЭДД, бюллетеням, доступным на сайте библиотеки, и к другой информационной продукции.

Причинами невостребованности ряда ресурсов и услуг могут быть неразвитая мотивация обращения ППС к информационным ресурсам и недостаточная информированность пользователей. Следовательно, библиотеке нужно активизировать продвижение ресурсов и услуг путем разработки буклетов и памяток, системы массового и группового библиографического информирования, через веб-сайт, «бегущую строку» и др.

Невысокий уровень информационной культуры отрицательно влияет на все процессы информационной деятельности пользователей, начиная с выбора каналов и способов получения информации и заканчивая обращением к электронным источникам информации. Отсутствие у пользователей навыков автоматизированного поиска негативно сказывается на использовании электронных информационных ресурсов и услуг.

Мы провели пилотажное исследование; дальнейшего изучения требуют проблемы, связанные с организацией эффективной системы библиографического информирования ППС, разработкой концепции формирования

информационных ресурсов университета с использованием инструментов измерения эффективности, развитием информационной культуры пользователей, информационным обеспечением управленческой деятельности и др.

По результатам исследования предприняты соответствующие действия. Так ВГУ отказался от лицензирования БД EBSCO, от подписки на ряд журналов; идет поиск альтернативных вариантов доступа к профессиональной информации, профильной для университета.

Для решения некоторых выявленных проблем требуется участие руководства университета. К таким проблемам относится мотивация обращения к информации, поддержка и придание официального статуса системе формирования информационной культуры.

Список источников

1. **Кулакова Е. В.** Информационное поведение специалистов: сущность и пути изучения : дис. ... канд. пед. наук / Е. В. Кулакова. – Москва, 2000. – 304 с.
2. **Бабосов Е. М.** Общая социология : учеб. пособие / Е. М. Бабосов. – 3-е изд. – Минск : ТетраСистемс, 2006. – 640 с.
3. **Добреньков В. И.** Методы социологического исследования / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 767 с.
4. **Еременко Т. В.** Вузовская библиотека в современной информационно-образовательной среде (опыт сравнительного библиотековедческого исследования) : дис. ... д-ра пед. наук / Т. В. Еременко. – Москва : МГУКИ, 2004. – 421с.
5. **Паршукова Г. Б.** Информационно-библиотечная среда образовательного пространства региона (на примере Новосибирской области). – Новосибирск, 2004. – 224 с.
6. **Ядов В. А.** Социологическое исследование: методология, программы, методы / В. А. Ядов. – Москва : Наука, 1987. – 248 с.