

УДК 021.1:004

Є.В. Кулик

ЧИННИКИ ЕФЕКТИВНОГО ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРАКТИЦІ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЮНАЦТВА

Розглянуто результати моніторингу професійної думки бібліотекарів-практиків, котрі безпосередньо обслуговують користувачів юнацького віку, щодо ефективності використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у практиці бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.

Ключові слова: українські бібліотеки для юнацтва, обслуговування юнацтва, інформаційно-комунікаційні технології, веб 2.0.

Е.В. Кулык

ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРАКТИКЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮНОШЕСТВА

Рассмотрены результаты мониторинга профессионального мнения библиотечных работников, которые непосредственно обслуживают пользователей юношеского возраста, относительно эффективности использования современных информационно-коммуникационных технологий в практике библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

Ключевые слова: украинские библиотеки для юношества, обслуживание юношества, информационно-коммуникационные технологии, веб 2.0.

E.V. Kulyk

FACTORS IN THE EFFECTIVE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN LIBRARY SERVICES FOR YOUTH

These outlined results come from monitoring the professional perspectives of librarians, who directly serve the needs of adolescent users about the effectiveness of using modern information and communication technology in the practical provision of library services for youth.

Keywords: Ukrainian libraries for youth, youth services, information and communication technology, web 2.0.

У часи бурхливого розквіту інновацій, детермінованого розвитком інформаційно-комп'ютерних технологій, онлайн-комунікаційних сервісів і формуванням економіки знань, в усьому світі відбувається трансформація бібліотек, переглядаються їхні функції, пріоритети діяльності. Модернізації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, інформаційні потреби яких зросли у зв'язку зі збільшенням інформацій-

них масивів, посприяло упровадження до практики бібліотечно-інформаційної діяльності сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Упродовж останніх 5-6 років вітчизняні бібліотеки, окрім автоматизації внутрішніх процесів бібліотечної діяльності, розширюють номенклатуру онлайн-ресурсів та послуг.

Найбільша кількісно і надзвичайно активна категорія користувачів інтернету [1] та

різноманітних мобільних технологій – юнацтво та молодь. За результатами бібліотечних соціологічних досліджень, більшість юнаків витрачає на інтернет-комунікацію 2-3 години щоденно, дещо менша частина – 4-5 годин [2]. Значна частина молодих людей в Україні (80,2%) вважають, що не змогли б прожити без мобільного телефону, а 72,3% юних користувачів запевняють, що вони не уявляють свого життя без інтернет-сервісів [4]. Відтак, спеціалізовані бібліотеки для юнацтва (молоді) не мають права лишатися осторонь процесів упровадження ІКТ до практики бібліотечно-інформаційної діяльності, адже це можливість для бібліотеки бути зрозумілою, корисною, доступною і цікавою для читача з будь-якого користувацького пристрою: комп'ютера, ноутбука, планшета чи мобільного телефону, що мають підключення до інтернету; це інструментарій для підвищення рівня інформаційного забезпечення юнацтва та створення умов для більш продуктивного засвоєння знань.

Станом на грудень 2014 р. Державною бібліотекою для юнацтва та обласними бібліотеками для юнацтва (молоді) підтримуються 26 сайтів, понад 30 блогів, 65 представництв у популярних серед юнацтва соціальних мережах (ВКонтакте, Facebook, Google+ та ін.), 18 відеоканалів, де викладено понад 750 відеосюжетів. Однак, слід констатувати, що процес інтеграції ІКТ у різних бібліотеках відбувається нерівномірно. В одних закладах автоматизовано внутрішні процеси діяльності і бібліотекарі активно використовують можливості різноманітних онлайн-комунікаційних сервісів для бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів, в інших – процес упровадження ІКТ перебуває у зародковому стані.

Різні аспекти застосування ІКТ у практиці бібліотечної діяльності розглядають вітчизняні дослідники – В. Горовий, Л. Костенко, К. Лобузін, О. Онищенко, В. Попик, Д. Соловяненко, Т. Ярошенко та ін. Однак, розробка питань ефективності бібліотечних онлайн-ресурсів та сервісів, зокрема, тих, що створені для юнацтва та молоді на сьогодні залишається актуальною темою дискусій і наукових пошуків.

Мета цього дослідження – виявити чинники ефективного використання ІКТ для якіс-

ної організації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів юнацького віку, виходячи з моніторингу професійної думки бібліотекарів-практиків.

Для досягнення мети заплановано виконати такі завдання:

- з'ясувати ставлення вітчизняних бібліотекарів до процесу інтеграції ІКТ в практику діяльності їхніх бібліотек;

- виявити найбільш ефективні, на думку бібліотекарів, форми обслуговування користувачів із застосуванням сучасних ІКТ;

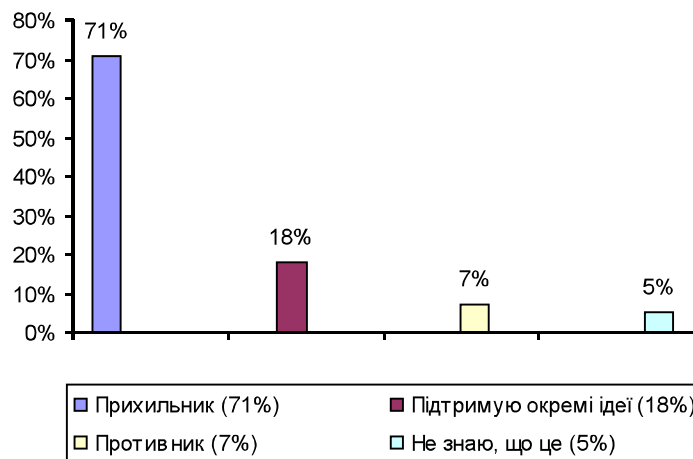
- з'ясувати чинники, що впливають на частоту звернень користувачів до бібліотечних онлайн-ресурсів та сервісів;

- виокремити найменш ефективні бібліотечні ресурси та сервіси, упроваджені з використанням ІКТ;

- з'ясувати фактори, що уповільнюють упровадження ІКТ до практики бібліотечної діяльності.

Для виконання поставлених завдань було здійснено опитування «Застосування інформаційно-комунікаційних технологій у практиці обслуговування юнацтва та молоді» (далі – *Опитування*), організоване за підтримки Державної бібліотеки України для юнацтва та обласних бібліотек для юнацтва (молоді). Опитування тривало протягом травня – серпня 2014 р. До участі в ньому долучилися 217 бібліотекарів, представників різних регіонів України, котрі безпосередньо задіяні в процесах обслуговування читачів з використанням ІКТ і виявили згоду висловити свою думку. Для зручності респондентів до їхньої уваги було запропоновано онлайн-анкету, створену з використанням сервісу Google, електронну версію, надіслану на е-мейл та опитування в телефонному режимі.

Підсумки анкетування виявили, що 71% бібліотекарів є прихильниками концепції «Бібліотека 2.0», 18% – підтримують лише окремі ідеї концепції, 7% – є противниками концепції, понад 5% насправді не знають що таке «Бібліотека 2.0», 3% респондентів обрали інший варіант відповіді, вони схилиються до думки, що «Бібліотека 2.0» – це лише «модне» поняття, принципам якого бібліотекарі слідували роками (*diagр. 1*).



Діагр. 1. Оцінка ставлення бібліотекарів до концепції «Бібліотека 2.0»

Відтак, можемо констатувати, що бібліотекарів за принципом прихильності до упровадження ІКТ, зокрема технологій веб 2.0, у практику бібліотечно-інформаційного обслуговування умовно можна поділити на 4 групи:

– прихильників технологій, які активно використовують їх у повсякденній професійній діяльності;

– прихильників технологій, які поки що, з певних причин, іноді використовують їх для організації окремого процесу;

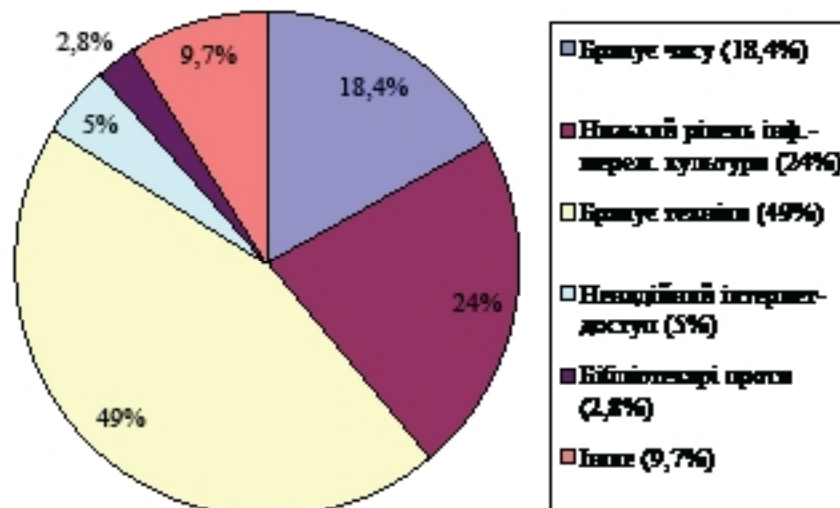
– противників технологій, які заперечують нововведення в принципі;

– тих, хто проявляє цілковиту інформаційну пасивність і не цікавиться новими тенденціями розвитку бібліотек.

Останні дві групи бібліотекарів, які становлять разом 15%, – це ті бібліотекарі, яких, з одного боку, варто мотивувати упроваджувати ІКТ, посилаючись на досвід позитивних змін, до яких призводить їхнє розумне використання. З другого боку, можна сприймати позицію цих фахівців не як винятково негативне явище, адже трапляються ситуації, коли в гонитві за технологіями бібліотекарі забувають про мету їхнього використання та запроваджують

інновації нецілеспрямовано, хаотично. За таких умов, критичний погляд колег може не зашкодити, а навпаки – допомогти організувати максимально раціональне використання онлайн-комунікаційних сервісів.

Згідно з даними опитування, перешкодами на шляху інтеграції ІКТ до бібліотечно-інформаційного обслуговування 49% респондентів вважають брак необхідної комп'ютерної техніки, 24% – вбачають основну проблему в недостатньому рівні інформаційно-мережових компетентностей бібліотекарів, понад 18% – переконані, що бібліотекарям просто не вистачає часу на вивчення успішних практик застосування ІКТ у бібліотечній діяльності, 5% – вказали на ненадійний інтернет-доступ, понад 2% – на відсутність ініціативи з боку бібліотекарів. Також, 9,7% респондентів обрали власні варіанти, зокрема, відсутність методичних роз'яснень щодо застосування ІКТ у повсякденній професійній діяльності та відсутність нормативно-регламентуючої документації на окремі процеси бібліотечної роботи, які здійснюються з використанням ІКТ (діагр. 2).

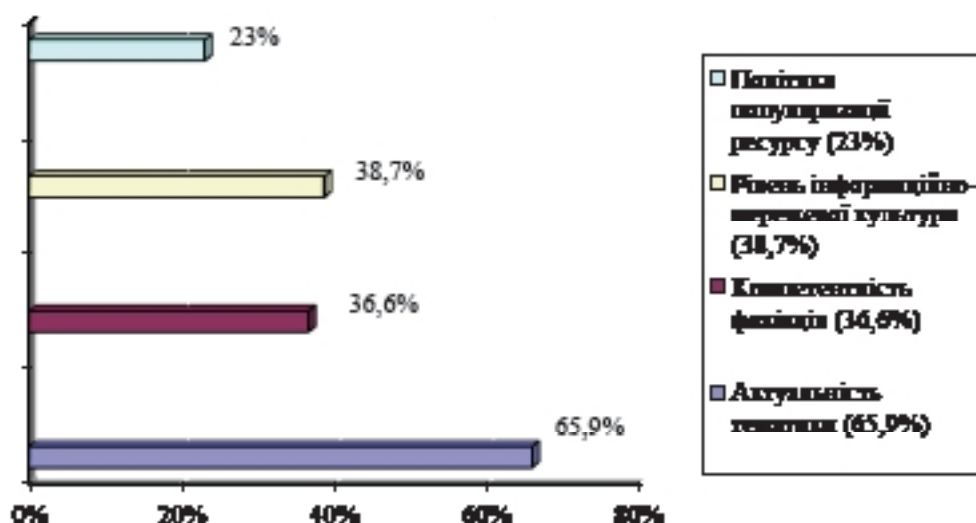


Діагр. 2. Перешкоди на шляху інтеграції ІКТ до бібліотечно-інформаційного обслуговування

Виходячи з результатів, можемо констатувати, що рішення значної частини проблем перебуває винятково у сфері компетентності бібліотекарів – підвищення рівня інформаційно-мережевої культури, мотивація інформаційно-пасивних колег, продуктивний розподіл часу, заохочення до експериментів противників ІКТ (висвітлюючи успішний досвід інших бібліотек, звертаючись до думки читачів, власним прикладом тощо). Цілеспрямована спільна робота – вебінари, скайп-обговорення, спілкування в соціальних мережах, дискусії в блогах чи групах, експериментальні wiki-майданчики для колектив-

ної реалізації окремого веб-проекту, – все це в комплексі також може бути використано з метою підвищення інформаційно-мережевої культури, планування діяльності для продуктивного розподілу робочого часу тощо.

До факторів, які впливають на ефективність використання цифрових ресурсів юнацтвом та молоддю (діагр. 3), респондентами було віднесено: актуальність тематики в читачьому середовищі (65,9%), рівень компетентності фахівців, котрі його створюють (36,6%), рівень інформаційно-мережевої культури користувачів, політика популяризації ресурсів (23%).



Діагр. 3. Фактори, що впливають на ефективність використання бібліотечних цифрових ресурсів юнацтвом та молоддю

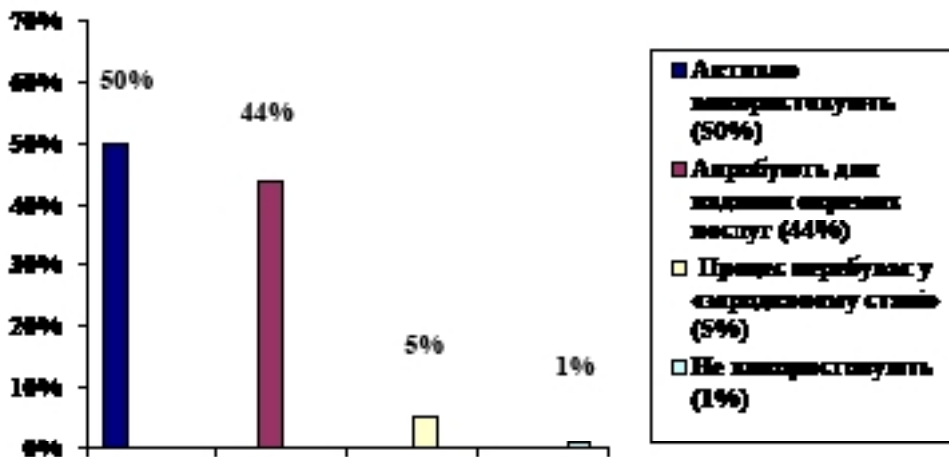
Визначитися з темами, що перебувають у центрі уваги юних користувачів, може допомогти читання юнацьких блогів, моніторинг інформаційного контенту сторінок у соціальних мережах, звернення до авторитетних досліджень, аналіз тенденцій розвитку інформаційного середовища тощо. Набувати нової компетентності, актуальної у ХХІ ст., бібліотекарі можуть, долучаючи до формального професійного навчання під час курсів підвищення кваліфікації, семінарів, тренінгів, спілкуючись із більш досвідченими колегами під час неформального навчання (скайп-зустрічей, вебінарів, відеоінтернетконференцій тощо) та навчаючись самостійно, вивчаючи досвід, проходячи онлайнкурси, експериментуючи з ІКТ.

Оскільки ефективність використання бібліотечних онлайнних ресурсів певною мірою залежить від інформаційно-мережевої культури користувачів, то бібліотекарі мають використовувати ефективні форми та методи бібліотечної роботи для формування інформаційно-мережевої та медійної компетентності юнацтва, а також, мотивувати користувачів підтримувати високий рівень відповідних навичок та умінь протягом життя [3].

Щодо політики популяризації бібліотечних ресурсів, то слід наголосити на комплексному підході, що передбачає поєднання класичних заходів (усного інформування та друкованої реклами), а також сучасних форм роботи з використанням онлайнних комунікаційних сервісів (інформування через блог, соціальні мережі, розробка навчальних онлайн-презентацій тощо).

Попри поживлення активності використання ІКТ у бібліотечно-інформаційній діяльності вітчизняних юнацьких бібліотек упродовж останніх років, лише 50% респондентів вважають, що їхній заклад досить активно використовує ІКТ для надання послуг на новому якісному рівні, 44% опитаних констатують апробацію ІКТ для надання окремих послуг, 5% – вказують, що в їхній бібліотеці цей процес перебуває в зародковому стані, і 1% – зазначає, що у зв'язку з відсутністю технологій, послуги, які передбачають їхнє невикористання, бібліотекою не надаються (diagр. 4).

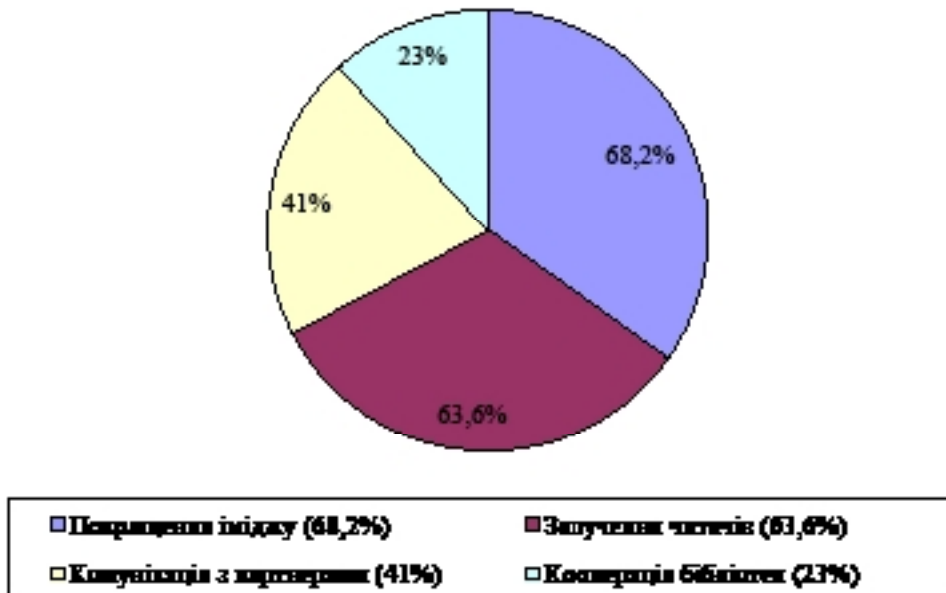
Попри поживлення активності використання ІКТ у бібліотечно-інформаційній діяльності вітчизняних юнацьких бібліотек упродовж останніх років, лише 50% респондентів вважають, що їхній заклад досить активно використовує ІКТ для надання послуг на новому якісному рівні, 44% опитаних констатують апробацію ІКТ для надання окремих послуг, 5% – вказують, що в їхній бібліотеці цей процес перебуває в зародковому стані, і 1% – зазначає, що у зв'язку з відсутністю технологій, послуги, які передбачають їхнє невикористання, бібліотекою не надаються (diagр. 4).



Діагр. 4. Ступінь використання ІКТ бібліотекою

Послуги з використання ІКТ сприяють покращенню іміджу бібліотеки (68,2% респондентів), залученню нових читачів (63,6%),

налагодженню співпраці зі спонсорами та партнерами (41%), кооперації бібліотек (23%) (діагр. 5).



Діагр. 5. Результати впровадження ІКТ у бібліотеці

Більшість опитаних бібліотекарів найбільш успішними ресурсами, впровадженими з використанням ІКТ, вважають сайт (77,4%), сторінку (групу) в соціальній мережі (45%), блог (35%), відеоканал (16%), онлайнві презентації (10%), форум (6%), подкаст (4%).

З'ясувалося, що сайт з-поміж інших бібліотечних ресурсів інтернету респонденти обрали завдяки його позитивному впливу на імідж бібліотеки (52%), високим показникам відвідування (32%), здатності залучати потенційних читачів до бібліотеки (31%), схвальним відгукам користувачів (31%). На другому місці у рейтингу ефективних онлайн-бібліотечних сервісів опинилося бібліотечне представництво у популярній серед юнацтва, молоді соціальній мережі як вагомий PR-інструмент (33%), зручний засіб комунікації з користувачем (22%) та залучення потенційних читачів до бібліотеки (10%), комунікаційний канал зі спонсорами, партнерами (5%).

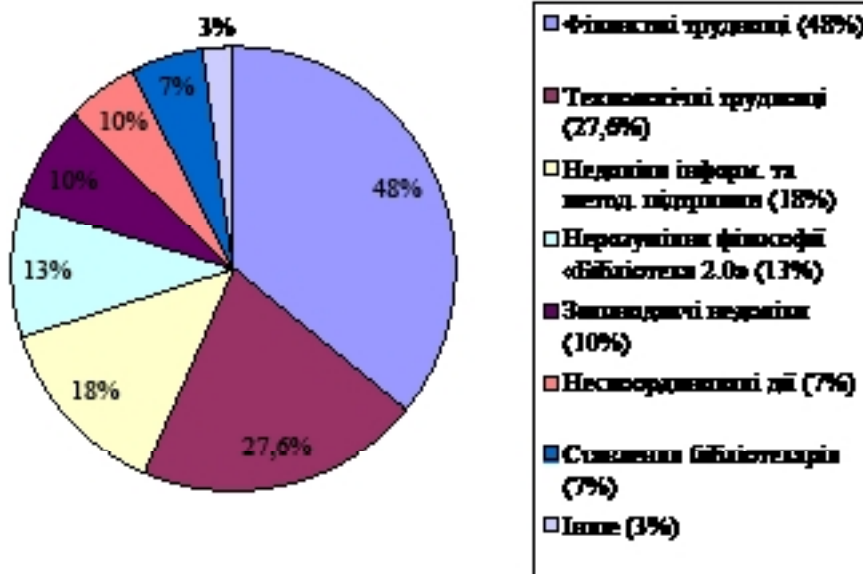
Респонденти відмітили ефективність бібліотечного блогу, оскільки переконані, що

він позитивно впливає на імідж їхньої бібліотеки (26%), демонструє значні показники відвідування (24%), сприяє залученню нових читачів (21%), має схвальні відгуки користувачів (19%), вдало використовується як канал зворотного зв'язку читачами (7%), сприяє популяризації інших ресурсів та послуг бібліотеки (4%).

На питання «Від підтримки якого бібліотечного ресурсу/послуги, створених з використанням ІКТ, для обслуговування користувачів, бібліотеці слід відмовитися, як від такого, що не виправдовує витрачених зусиль та ресурсів?» було отримано такі відповіді респондентів: від SMS-сповіщення (10%), від блогу (2%), від подкасту (2%), від сторінки в соціальній мережі (4%), від відеоканалу (1%), решта респондентів обрали власний варіант відповіді – складно визначитися (3%), достатньо лише сайту (5%), наразі потрібно продовжувати підтримувати всі ресурси/послуги, створені з використанням ІКТ (73%).

Також, вдалося з'ясувати, чого саме бракує юнацьким бібліотекам на шляху до «Бібліотеки 2.0»: 48% респондентів вважають, що найбільш стримуючим фактором є фінансові труднощі (маються на увазі кошти для придбання комп'ютерної техніки, оплати доступу до інтернету тощо), 27,6% – технологічні труднощі, 18% – недоліки інформаційної та методичної підтримки, 13% – відсутність ро-

зуміння філософії «Бібліотека 2.0», 10% – відсутність підтримки з боку влади (маються на увазі недоліки законодавчої бази), 7% – нескординовані дії бібліотек мережі щодо впровадження інновацій, 7% – небажання бібліотекарів ініціювати впровадження інновацій, 3% бібліотекарів обрали власні варіанти, які частково дублюють запропоновані.



Діагр. 6. Фактори, що уповільнюють процес інтеграції сучасних ІКТ

Узагальнюючи результати Опитування, можна констатувати, що більшість вітчизняних бібліотекарів є прихильниками сучасних ІКТ, однак, частина з них переконані, що для ефективного використання технологій їм ще потрібно набути високого рівня необхідних навичок, умінь.

Бібліотекарі відмічають ефективність онлайн-бібліотечних сервісів, створених на популярних у юнацькому середовищі соціальних медіаплатформах, аргументуючи свою думку позитивною динамікою відвідування бібліотечного сайту, схвальними відгуками читачів, формування нового образу бібліотеки в громаді. Також, більшість із них переконані, що наразі не час відмовлятися від підтримки жодного зі створених ресурсів, а навпаки, по-

трібно переглянути політику розвитку кожної інформаційної складової онлайнового бібліотечного простору та продовжувати докладати зусиль для якісного оновлення інформаційного контенту, оптимізації інструментів навігації та дружнього користувацького інтерфейсу, крім того, слід раціоналізувати підходи до популяризації цих ресурсів серед юнацтва та налагодити консультативну роботу щодо переваг їхнього використання під час пошуку відповідей, яких потребує користувач.

Серед факторів, що уповільнюють процес інтеграції ІКТ у практику бібліотечної діяльності, бібліотекарі виокремлюють передусім матеріально-технологічні (брак фінансових надходжень на придбання комп'ютерних технологій, організацію надійного доступу до

інтернету, труднощі з оновленням застарілої комп'ютерної техніки, сумісністю деяких програм тощо), організаційні (недостатній інформаційний та методичний супровід, відсутність скоординованих дій щодо впровадження інновацій), психологічні (небажання підтримувати впровадження ІКТ через особисті комплекси, стереотипи, страхи).

Завершуючи підбиття підсумків цього дослідження, маємо підстави виокремити такі чинники ефективного використання сучасних ІКТ для бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів:

– оновлена матеріально-технічна база (наявність комп'ютерної техніки, спеціалізоване програмне забезпечення для підтримки власних бібліотечно-інформаційних ресурсів, доступ до інтернету тощо);

– високий рівень інформаційно-мережевої та медіакомпетентностей бібліотекарів;

– достатній рівень інформаційно-мережевої та медіа компетентностей читачів;

– досвід бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів юнацького віку, знання їхніх індивідуально-психологічних особливостей та актуальних викликів, що постали перед юнацтвом на сучасному етапі суспільного розвитку;

– знання методик ефективного застосування сучасних ІКТ для обслуговування користувачів юнацького віку в провідних бібліотеках світу.

Використані джерела

1. Интернет-аудитория Украины, июнь 2014. Исследование gemiusAudience, accessed [Электронный ресурс]. – 2014. – Режим доступа : <http://www.gemius.com.ua/1435/internet-auditorija-ukrainy-ijun-2014.html>. – Название с экрана.

2. Красій М. Бібліотека та читач у віртуальному просторі: місце зустрічі (Результати Всеукраїнського соціологічного дослідження) [Електронний ресурс] / М. Красій // Бібліосвіт : інформ. вісн. – Вип. 1 (49) 2014. – К., 2014. – С. 55–68. – Режим доступу : http://www.4uth.gov.ua/library_science/bibliosvit/bibliosvit_2014_vo49_n1.pdf. – Заголовок з екрана.

3. Кулик Є. Бібліотечні засоби формування інформаційно-мережевої культури / Є. Кулик // Бібліотечний вісник. – 2014. – № 2. – С. 17–23. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bv_2014_2_6.pdf. – Заголовок з екрана.

4. Сучасна молодь України: вільний час [Електронний ресурс] / Gorshenin Institute. – 2013. – 19 квіт. – Режим доступу : http://institute.gorshenin.ua/researches/122_sovremennaya_molodezh_ukraini.html. – Назва з екрана.

References

1. Internet-auditoria Ukrainy, iun' 2014. Issledovanie gemiusAudience, accessed [Access mode]. – 2014. – Rezhim dostupa: <http://www.gemius.com.ua/1435/internet-auditorija-ukrainy-ijun-2014.html>. – Nazvanie s ekrana.

2. Krasii M. Biblioteka ta chytach u virtualnomu prostori: mistse zustrichi (Rezultaty Vseukrainskoho sotsiolohichnoho doslidzhennia) / M. Krasii // Bibliosvit : inform. visn. – Assue. 1 (49) 2014. – K., 2014. – Pp. 55–68. – Rezhym dostupu: http://www.4uth.gov.ua/library_science/bibliosvit/bibliosvit_2014_vo49_n1.pdf

3. Kulyk Ye. Bibliotechni zasoby formuvannia informatsiino-merezhevoi kultury / Ye. Kulyk // Bibliotechnyi visnyk. – 2014. – № 2. – Pp. 17–23. – Rezhym dostupu : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/bv_2014_2_6.pdf

4. Suchasna molod Ukrainy: vilnyi chas [Access mode] / Gorshenin Institute. – 2013. – 19 kvit. – Rezhym dostupu: http://institute.gorshenin.ua/researches/122_sovremennaya_molodezh_ukraini.html. – Nazva z ekrana.