

**ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ КОРИСТУВАЧІВ ЯК ВАЖЛИВИЙ
ЧИННИК ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО РЕСУРСУ ДЕРЖАВНОЇ
НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНОЇ БІБЛІОТЕКИ УКРАЇНИ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО**

У статті висвітлено підсумки аналізу результатів дослідження інформаційних потреб користувачів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського та науково обґрунтовано напрями подальшого формування інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу бібліотеки.

Ключові слова: інформаційні потреби, Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського, інтегрований галузевий інформаційний ресурс, науково-інформаційне забезпечення, бібліотечні послуги, анкетування.

Постановка проблеми. Пришвидшення темпів розвитку суспільства, ускладнення завдань, що стоять перед освітою, стрімке впровадження нових інформаційних технологій суттєво змінюють роль сучасних бібліотек. Заходи щодо реалізації Законів України «Про бібліотеку і бібліотечну справу», «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства України на 2007–2015 рр.», Державної цільової національно-культурної програми створення єдиної інформаційної бібліотечної системи «Бібліотека-XXI» сприяли інноваційному розвитку бібліотек України і зокрема галузевих бібліотек. Задовольняти інформаційні потреби користувачів – одне з основних завдань книгозбірень, що формують свої фонди відповідно до потреб конкретної галузі. Такою установою є Державна науково-педагогічна бібліотека імені В. О. Сухомлинського НАПН України (ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського), головна мета якої – інформаційне забезпечення інноваційного розвитку вітчизняної педагогічної науки, освіти й фахових потреб науковців і практиків галузі. Для досягнення цієї мети одним із вагомих завдань є формування всеукраїнського галузевого інформаційного ресурсу, що охоплює всі

вітчизняні й зарубіжні науково та соціально значущі документи з питань педагогіки, психології та освіти на різноманітних носіях інформації [7].

Мета статті – визначити зміст інтегрованих інформаційних ресурсів, що формує ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, та сервісних послуг і комфортних умов для читачів у вищезазначеній бібліотеці.

Аналіз наукових досліджень. Питання щодо забезпечення інформаційних потреб користувачів бібліотеки вже декілька десятиліть перебуває в центрі уваги фахівців-бібліотекознавців. Один із перших вітчизняних дослідників цієї проблеми Д. Балака стверджував, що завдання бібліотек полягає не тільки в тому, щоб нагромаджувати книжкові скарби та проводити «реєстраційну» бібліографію, а й у тому, щоб «розкривати зміст книжок та оцінювати їх з установкою на читача та на завдання дня, беручи до уваги економічне, господарче, політичне й наукове життя країни, наближатися до читача, вивчати читача...» [1, с. 93].

Усвідомлювали необхідність вивчення інтересів читачів як умову організації ефективного бібліотечного обслуговування й провідні бібліотекознавці Радянського Союзу й сучасної України. Особливо плідними для дослідження інформаційних потреб були 70–80 рр. ХХ ст. У цей період з'явилася значна кількість публікацій, першими з яких були праці І. Блюменау, Р. Гіляревського, А. Михайлова, О. Чорного. Значний внесок у розроблення теорії інформаційних потреб користувачів бібліотек здійснили вітчизняні вчені: І. Кірпічова, С. Коротков, А. Остапов, М. Слободяник, А. Чачко та інші.

Основна частина. За сучасних умов усе гостріше відчувається необхідність у вивченні, аналізі, науковому осмисленні інформаційних потреб та інтересів читачів для забезпечення їх повноцінним ресурсом та якісним обслуговуванням, зокрема у галузевих бібліотеках. Адже для різних типів бібліотек характерні власні напрями вивчення вищезазначених потреб користувачів, які зумовлені специфікою інформаційних ресурсів установи, характером обслуговування.

Із метою впровадження інноваційних методів у науково-інформаційну діяльність ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського, розширення бібліотечних послуг, формування галузевого інтегрованого інформаційного ресурсу для повноцінного забезпечення фахових потреб науковців і практиків освітянської галузі України в межах НДР «Теоретичні та науково-практичні аспекти створення інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу в Державній науково-педагогічній бібліотеці України імені В. О. Сухомлинського» (наук. керівник – канд. іст. наук, старш. наук. співроб. П. І. Рогова), що здійснює колектив бібліотеки впродовж 2011–2013 рр., було проведено аналіз інформаційних запитів користувачів шляхом анкетування.

Результати попередніх анкетувань, проведених фахівцями бібліотеки у 2007, 2010 рр., висвітлені у публікаціях П. Рогової, Я. Чепуренко, О. Углової [7–8], вплинули на формування галузевого інформаційного ресурсу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Згідно з метою і завданнями вищезазначеної НДР було визначено основні завдання анкетування в 2011 р., які полягали у виявленні:

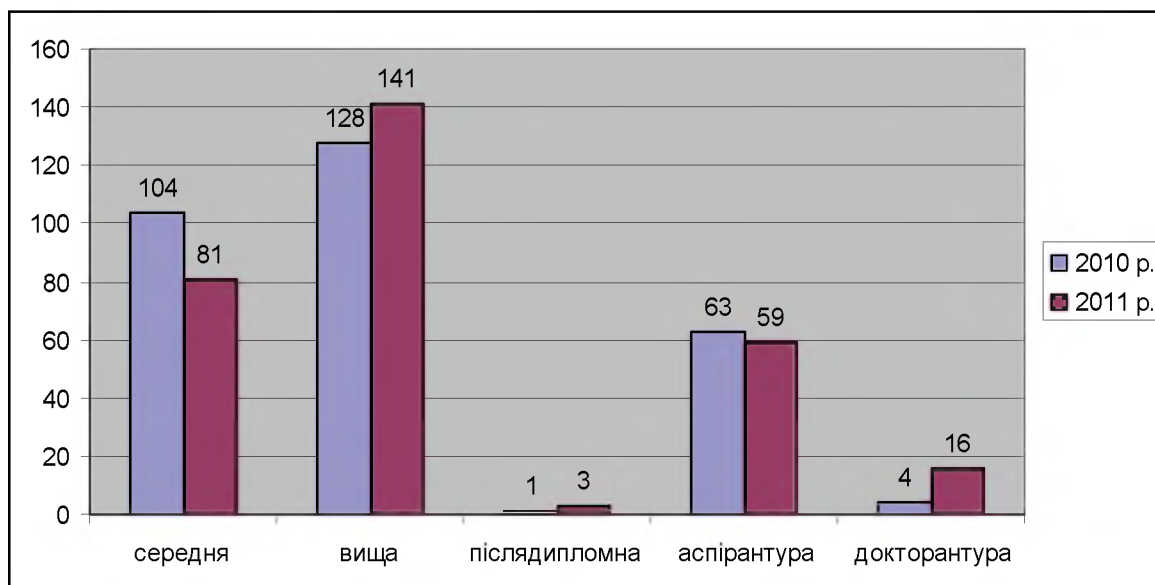
- мотивації звернень користувачів до галузевої бібліотеки;
- джерел отримання інформації читачами;
- галузей знань, з яких запитуються документи;
- видів ресурсів, яким надається перевага;
- задоволення якістю пошуку інформації;
- розділів і сторінок веб-порталу, якими найчастіше користуються;
- доступ до якого інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу хотіли б мати користувачі через веб-портал бібліотеки;
- інформаційно-бібліотечних послуг, якими користуються читачі й хотіли б скористатися;
- тематики документів, яких не вистачає у бібліотеці, які необхідно придбати;
- пропозицій щодо поліпшення сервісних послуг користувачів у бібліотеці.

У рамках вивчення інформаційних потреб було розповсюджено і заповнено користувачами 300 анкет.

Динаміку складу респондентів за ступенем освіти та характером діяльності показано в гістограмах 1, 2.

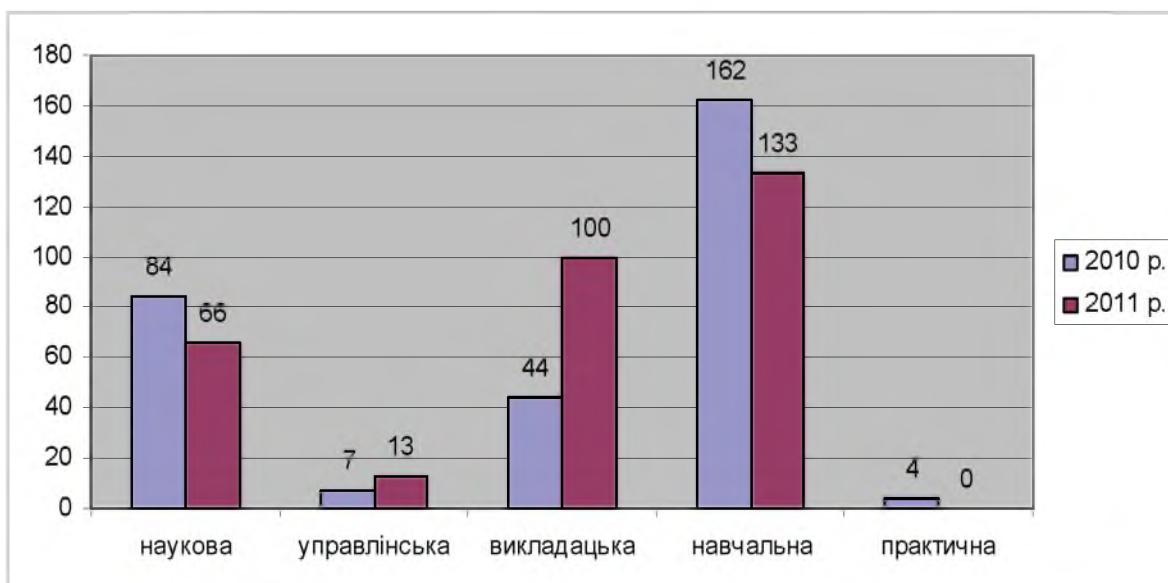
Гістограма 1

Розподіл респондентів за ступенем освіти



Гістограма 2

Розподіл респондентів за характером діяльності



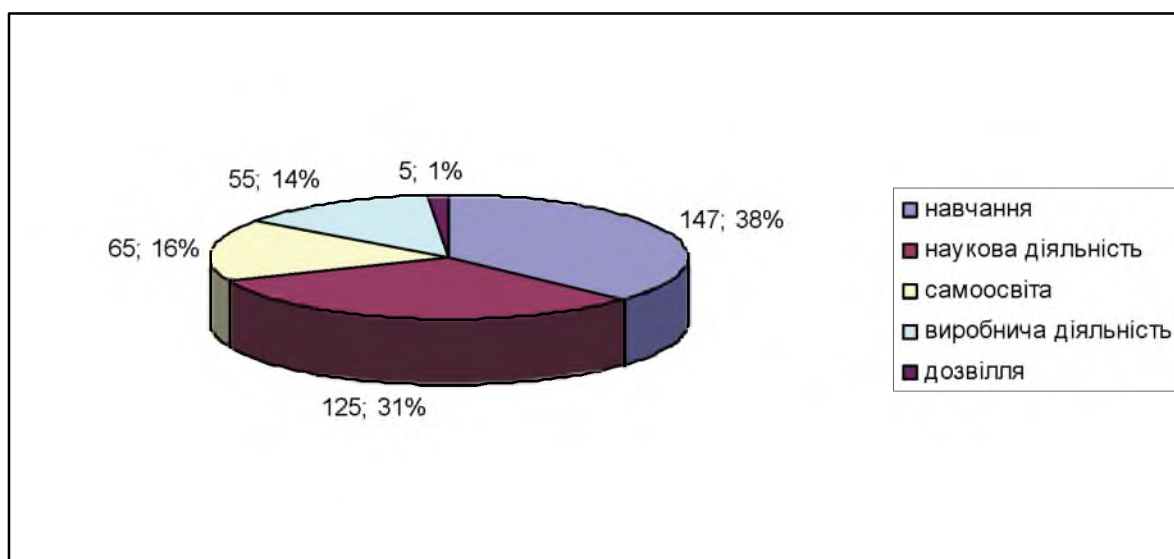
Як бачимо з наведених даних, більшість респондентів мають вищу освіту, 25 % опитуваних – наукові працівники.

Висновок, отриманий у результаті дослідження, свідчить про те, що розподіл респондентів за характером діяльності непостійний. 25 % опитуваних – це науковці, 4 % – управлінці, 33 % – викладачі (у 2010 р. всього 15 %), 44 % – студенти (у 2010 р. – 54 %).

Встановлено, що головною потребою звернень респондентів до ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського є навчальна та наукова діяльність (діагр. 1). Проведене анкетування виявило, що певні читачі мають декілька мотивів звернень до інформаційного ресурсу, наприклад – виробнича діяльність і навчання, наукова діяльність і навчання.

Діаграма 1

Мотиви звернень до ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського



Також аналіз анкет засвідчив, що користувачі задоволені рівнем обслуговування у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. 64 % респондентів бібліотека приваблює уважним ставленням до читача, 54 % – оперативним обслуговуванням, 45 % – повнотою галузевого ресурсу. Проте користувачі стають дедалі вимогливішими до умов своєї праці у читальних залах бібліотеки, комфортності обслуговування тощо. Культура спілкування з користувачами, високий професіоналізм співробітників, толерантність, готовність допомогти в пошуку необхідної інформації, застосування

інформаційно-комунікаційних технологій і електронного ресурсу, – цим і приваблює читачів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. Отже, не лише повноцінний ресурс, широкий спектр сервісних послуг, а й професійність, доброзичливість колективу відіграє важливу роль в обслуговуванні користувачів та у створенні позитивного іміджу бібліотеки.

Слід зауважити, що якість і оперативність обслуговування сьогодні безпосередньо залежать від упровадження ІКТ у бібліотеці. Веб-портал, електронний каталог – ці інноваційні методи роботи в ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського свідчать про якісні зміни у взаємодії книгозбірні та користувача. Аналіз анкетування дав змогу визначити, що електронному каталогові надають перевагу 26 % опитуваних, 71 % – традиційному. 61 % респондентів позитивно оцінили якість пошуку інформації через електронний каталог бібліотеки, 10 % – негативно. Користувачі висловили побажання щодо відображення всього фонду бібліотеки в електронному каталозі та збільшення кількості повнотекстових документів (до електронного каталогу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського вводяться нові надходження з 2003 р.).

Інформаційне обслуговування в сучасних умовах пов'язане з наданням послуг на основі широкого застосування інформаційних технологій. На потребу навчання читачів працювати з електронними ресурсами вказують отримані відповіді анкет. Користуватися інформаційним ресурсом у приміщенні бібліотеки зручніше для 40 % опитуваних, для 17 % – через Інтернет, для 40 % – у поєднанні (у приміщенні бібліотеки через Інтернет). Нині більшість респондентів потребує допомоги посередників у пошуку необхідної інформації через електронний каталог, що свідчить про актуальність та важливість формування інформаційної культури користувачів.

Відомо, що склад фонду і контингент читачів взаємопов'язані та взаємозалежні – відповідно до інтересів, характеру діяльності, рівня освіти користувачів відбувається добір та комплектування джерел інформації. Аналіз анкет виявив, що найчастіше на веб-порталі читачі цікавляться такими розділами: «Система каталогів і картотек» (54 %), «Нові надходження» (38 %),

«Видатні педагоги України і світу» (26 %). Це зумовлено тим, що основний склад користувачів ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського – освітяни: науковці, викладачі, молодь, що навчається. На питання щодо повноцінного інформаційного забезпечення фахових потреб інтегрованими ресурсами як первинними, так і вторинними документами (бібліографічними, реферативними, оглядово-аналітичними) в електронному вигляді респонденти дали такі відповіді: 46 % опитаних запропонували створити на веб-порталі ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського доступ до дисертацій із питань педагогіки та психології, 29 % – до рідкісних та цінних видань із питань педагогіки і психології (XVIII–XX ст.), 20 % – мати доступ до дореволюційних фахових періодичних видань. Дослідженням також встановлено, що найчастіше користувачі запитують документи з педагогіки (64 %), освіти загалом (43 %), психологічних наук (33 %). Отже, можна зробити висновок про високу зацікавленість респондентів документами з педагогічної науки та освіти. На думку користувачів, у ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського недостатня кількість літератури з питань моніторингу якості освіти, педагогіки іноземними мовами, підручників і методичних посібників зарубіжних країн, юридичної та теологічної літератури, зарубіжної філософії, матеріалів про діяльність ЮНЕСКО. Було названо авторів і назви документів, якими бажано поповнити фонд. Наприклад, сучасними журналами з комп'ютерних технологій Chip та IC, зарубіжними журналами з порівняльної педагогіки тощо.

Сервісні послуги ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського користувачі оцінили таким чином: найчастіше надають перевагу усним бібліографічним довідкам (48 %); тематичним книжковим виставкам (31 %); виставкам нових надходжень, що проходять у приміщенні бібліотеки (36 %); із платних послуг – ксерокопіюванню (71 %). Для покращення якості обслуговування читачам було запропоновано висловити свою думку щодо введення нових видів інформаційно-бібліографічних послуг. 37 % респондентів висловили бажання замовляти документи по телефону, 32 % – пропонували скласти тематичні

бібліографічні списки за запитом користувачів, 28 % – упровадити електронну доставку документів.

Результати анкетування, проведеного в 2010 р., виявили, що значна кількість респондентів не дали пропозицій щодо поліпшення обслуговування читачів. Опитування, проведене в 2011 р., було більш результативним, оскільки користувачі не залишилися байдужими до перспектив розвитку ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського і висловили змістовні побажання щодо формування інформаційного ресурсу та діяльності книгозбірні в цілому.

Аналіз анкет дав змогу зробити висновок, що всі респонденти виявили високий рівень зацікавленості електронними інформаційними ресурсами бібліотеки.

Здійснене дослідження вплинуло на основні напрями при плануванні діяльності ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського щодо формування інтегрованого ресурсу, науково-інформаційного забезпечення фахових потреб науковців і практиків освітянської галузі України, розширення бібліотечних послуг. Респонденти запропонували:

- надавати доступ до електронних пошукових систем різних педагогічних бібліотек Європи, до електронної бази дисертацій Росії;
- створити імідж-каталог;
- відкрити зал для роботи зі стародруками і раритетними виданнями;
- покращити матеріально-технічну базу, зокрема поставити кілька нових комп'ютерів у залі каталогів, у загальному та дисертаційному читальних залах;
- створити комфортніші умови для роботи в читальних залах (індивідуальне освітлення, підключення персональних ноутбуків до електромережі бібліотеки);
- надавати послугу фотографування документів.

Читачі висловили співробітникам ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського подяку за належне наукове та естетичне оформлення

книжкових виставок, уважне ставлення до читачів, оперативність обслуговування, компетентність, професіоналізм.

Результати анкетування дозволили простежити, як змінюються уподобання читачів, їхні вимоги до бібліотечного сервісу. У роботу ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського було внесено корективи щодо формування фондів і організації обслуговування. З урахуванням побажань читачів з 2012 р. збільшилась передплата періодичних видань з 5 до 11 назв журналів іноземними мовами з питань педагогіки і психології країн далекого зарубіжжя (видання США, Великої Британії, Нідерландів, Німеччини, Польщі). На жаль, зважаючи на фінансові та технічні причини, на веб-порталі бібліотеки не виставлено повнотекстові документи раритетних видань із психолого-педагогічних питань. Вони наявні лише в локальній мережі (усього 700 видань).

Висновки. Враховуючи вищезазначене, колектив ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського буде продовжувати ретельно формувати інформаційний та інтегрований ресурс шляхом комплектування книжкового фонду, виготовлення електронних копій наукових документів та стародруків, здійснювати корпоративну взаємодію освітянських бібліотек, зокрема, через обмін бібліографічними записами для електронних каталогів книгозбірень мережі, надавати доступ до електронних інтернет-ресурсів, створювати комфортні умови для користувачів бібліотеки.

Література

1. *Балика, Д. А.* Активізація роботи в наукових бібліотеках / Д. А. Балика // Бібліотечний збірник. – К., 1926. – Ч. 1 : Праці першої конференції наукових бібліотек УРСР. – С. 89–98.
2. *Климчук, Л.* Інформаційні потреби користувачів краєзнавчих документів Поділля / Л. Климчук // Вісн. Книжк. палати. – 2011. – № 7. – С. 19–23.
3. *Кононученко, Л.* Становлення та розвиток теорії інформаційних потреб користувачів документно-інформаційних установ / Л. Кононученко // Вісн. Книжк. палати. – 2007. – № 7. – С. 42–43.
4. *Лопата, О.* Дослідження інформаційних потреб читача в контексті бібліотечної практики 20-х – початку 30-х років ХХ століття / О. Лопата // Вісн. Книжк. палати. – 2011. – № 7. – С. 23–28.

5. Нілова, І. Інформаційні потреби як метазасіб діяльності студентства / І. Нілова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / НАН України, НБУВ, Асоц. б-к України. – К., 2000. – Вип. 5. – С. 47–54.

6. Рогова, П. І. Всеукраїнська науково-практична конференція «Стан та перспективи розвитку системи науково-інформаційного забезпечення освітянської галузі України» / П. І. Рогова, І. І. Хемчян, В. П. Здановська // Педагогіка і психологія. Вісник АПН України. – 2008. – № 1. – С. 130–146.

7. Рогова, П. І. Інформаційні потреби в ресурсах психолого-педагогічної тематики як об'єкт наукового дослідження / П. І. Рогова, Я. О. Чепуренко // Педагогіка і психологія. Вісник АПН України. – 2009. – № 2. – С. 141–149.

8. Углова, О. Вивчення та аналіз інформаційних потреб педагогічних та науково-педагогічних кадрів у контексті діяльності ДНПБ України імені В. О. Сухомлинського / О. Углова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / НАН України, НБУВ, Асоц. б-к України. – К., 2005. – Вип. 14. – С. 502–511.

Т. С. Павленко

Информационные потребности пользователей как важный фактор формирования информационного ресурса Государственной научно-педагогической библиотеки Украины имени В. А. Сухомлинского

В статье освещены результаты исследования информационных потребностей пользователей ГНПБ Украины им. В. А. Сухомлинского и научно обоснованы направления дальнейшего формирования интегрированного отраслевого информационного ресурса библиотеки.

Ключевые слова: информационные потребности, Государственная научно-педагогическая библиотека Украины имени В. А. Сухомлинского, интегрированный отраслевой информационный ресурс, научно-информационное обеспечение, библиотечные услуги, анкетирование.

T. S. Pavlenko

Users' Informational Needs as Important Factor of Forming Informational Resource of the V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine

In the article the final results of an investigation of informational needs of the V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine users are considered and the directions of further formation of the library's integrated branch information resource are scientifically substantiated.

Key words: informational needs, the V. Sukhomlynskyi State Scientific and Pedagogical Library of Ukraine, integrated branch information resource, scientific and informational provision, library services, questioning.