

УДК 004.777:[316.775.4:378



Анна Шелестова,

кандидат наук із соціальних комунікацій, старший викладач кафедри інформаційних технологій Харківської державної академії культури

Інформаційні потреби окремих груп користувачів як основа формування ефективного контенту веб-сайту ВНЗ

Визначено місце веб-сайту в комунікаційній політиці вищого навчального закладу. Розглянуто інформаційні потреби окремих груп користувачів як основу формування контенту веб-сайту ВНЗ.

Ключові слова: комунікації, вищий навчальний заклад, інформаційні технології, інтернет-технології, веб-сайт, інформаційні потреби, контент, комунікаційний канал, інформаційно-комунікаційний простір ВНЗ.

Соціально-комунікаційна діяльність є невід'ємною складовою суспільства, оскільки без обміну інформацією та знаннями між індивідами неможливі інтелектуальна еволюція людства, збагачення соціальної пам'яті, нові досягнення матеріального виробництва та духовного життя. Комунікація у вищому навчальному закладі (ВНЗ) забезпечує рух інформації у часі та просторі через створення, зберігання та розповсюдження документів не лише у паперовій формі, а й в електронному вигляді завдяки розвитку нових інформаційних та інтернет-технологій.

Сьогодні інформаційна інфраструктура ВНЗ підсилюється та вдосконалюється за допомогою веб-сайтів, що виконують численні освітні, інформаційні, комунікаційні функції в соціумі. Інтернет-комунікації надають доступ широкому колу користувачів мережі до освітніх продуктів та послуг, серед яких електронна навчальна документація. Це зумовлено активним застосуванням інформаційних ресурсів, нових каналів поширення інформації, впровадженням в освітні установи локальних та глобальних комп'ютерних мереж [4]. Особлива цінність Інтернету полягає у наданні широких можливостей у сфері освіти, науки та культури; формуванні сучасної інформаційної взаємодії; сприянні новим видам суспільних відносин. Комунікація в мережі охоплює елементи зворотного зв'язку, а отже, надає можливості для живого, відкритого та всебічного спілкування людей, розділених територіально. Взаємодія користувачів здебільшого опосередкована спеціфічним інформаційно-комунікаційним середовищем — веб-сайтом.

Нині цей ресурс — невід'ємний атрибут будь-якого вищого навчального закладу, навіть незалежно від того, здійснюється його подальше інформаційне наповнення чи ні. Якщо наприкінці 1990-х — на початку 2000-х років більшість вишів створювали власні веб-сайти з огляду на моду, не піклуючись про їх подальшу підтримку, то сьогодні наявність та актуальний стан веб-сторінки — усвідомлена вимога та потреба часу й аудиторії в умовах інформаційно-комунікаційного простору.

Метою статті є вивчення впливу інформаційних потреб окремих груп користувачів на формування контенту веб-сайту ВНЗ.

Веб-ресурси викликають особливу увагу як складні об'єкти, оскільки вони різноманітні та перебувають у

постійному розвитку, їх визначення є приблизними та незакінченими. На сьогодні не існує єдиного термінологічного стандарту щодо різновидів веб-сайтів. Термінологія наводиться в ISBDR(ER); у міждержавних стандартах ГОСТ 7.82—2001, ГОСТ 7.83—2001; ряд термінів міститься у форматі бібліографічного опису UNIMARS та у стандарті метаданих "Дублінське ядро" [7]. Деякі терміни також подано в низці довідників і словників з інформаційних та комп'ютерних технологій та в наукових публікаціях відповідної тематики. Поняття "веб-сайт" широко застосовується як спеціалістами в галузі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), так і документознавцями. Однак підходи до його визначення суттєво розрізняються, що здебільшого обумовлено як складністю веб-сайтів, так і дискусійністю основного поняття.

Інтернет-ресурсові притаманна єдність інформаційної, технологічної та технічної складових, що спричиняє труднощі в його визначенні. Але сьогодні спеціалісти пропонують узагальнену дефініцію поняття "освітній веб-сайт" — це сукупність веб-сторінок із дизайном, що повторюється, за допомогою яких здійснюють цілеспрямований процес навчання та виховання в інтересах особистості та суспільства, вони об'єднані за змістом, навігаційно та фізично перебувають на одному веб-сервері, їх використання може супроводжуватися атестацією осіб, які навчаються [8]. І зараховують веб-сайт ВНЗ до типу "веб-сайт навчального закладу", що виокремлюється в межах відповідної типології [8].

Дослідження цих ресурсів у різних аспектах проводили багато вчених, серед яких Ж. Бабенко [2], В. Бебик [3], Л. Калашнікова [4], А. Кисельова [5], О. Кравцова [6], Г. Почепцов [7], Т. Старова [8]. Різні типи класифікацій веб-сайтів розробляють і в інтернет-середовищі, зокрема спеціалісти в галузі веб-програмування та укладачі каталогів мережевих ресурсів.

Веб-сайт ВНЗ, особливо за наявності інтерактивних та динамічних елементів, складно ідентично перенести на паперовий носій, тобто принципово важливою є цифрова (електронна) форма — спосіб фіксації інформації, який дозволяє забезпечити її збереження, опрацювання, поширення та представлення користувачеві за допомогою засобів комп'ютерної техніки.

Слід зазначити, що нині веб-сайт має бути центральним елементом комунікаційної політики ВНЗ, адже надає широкий спектр додаткових можливостей і сервісів через забезпечення актуальною інформацією, здійснення дистанційного навчання, що допомагає ефективніше провадити навчальний і науковий процеси тощо. Також наявність власного веб-сайту забезпечує краще позиціонування ВНЗ на ринку освітніх послуг в інтернет-середовищі, що дає можливість користувачеві отримати значно більше інформації та скласти повніше уявлення про ВНЗ та його послуги. Окрім цього, інформація про дії відвідувачів на сторінці одразу може потрапити до інформаційної системи ВНЗ та слугувати для вдосконалення сервісу. Онлайн-спілкування відбувається у специфічному інформаційному середовищі (ІС), яке значно поліпшує та розширює зв'язки.

Модель комунікації веб-сайту ВНЗ охоплює широкий спектр можливостей, основними з яких є:

- розміщення електронних навчальних документів в освітньому інтернет-середовищі на власному веб-сайті або на інших веб-серверах;

- можливість взаємодіяти з освітнім інтернет-середовищем та користуватися інформаційним наповненням веб-сайту, зокрема електронними навчальними документами ВНЗ;

- можливість представляти дані про інформаційні потреби та запити щодо електронної навчальної документації, брати участь в обговореннях поточних питань, висловлювати власну думку;

- можливість безпосередньо взаємодіяти між собою, наприклад через електронну пошту, телеконференції та ін. [12].

Модель освітнього інтернет-середовища містить засоби зворотного зв'язку з користувачами. Це електронна пошта, дані про реєстрацію відвідувачів, підписка або реєстрація на веб-серверах та веб-сайтах ВНЗ. Зворотні зв'язки є дуже важливим елементом комунікації ВНЗ: в освітньому процесі; для налагодження контактів з абітурієнтами, студентами, випускниками; для забезпечення додаткових можливостей процесу навчання, нових форм роботи викладачів зі студентами тощо. Наявність зворотних зв'язків значно підвищує ефективність використання комунікаційного засобу взаємодії та можливості ВНЗ адекватно реагувати на події, що відбуваються у зовнішньому та внутрішньому середовищах, що, зі свого боку, підвищує конкурентоспроможність закладу.

В основу веб-сайту покладено модель комунікації, в якій інформація надається на запит абонента. Така особливість освітнього інтернет-середовища пов'язана з активною роллю користувачів, обумовленою контролем над пошуком інформації за допомогою пошукових та навігаційних механізмів. Це ставить перед ВНЗ, які використовують веб-сайти як освітнє інтернет-середовище, складне завдання, що потребує значних зусиль для залучення аудиторії та підвищеної уваги до її потреб та запитів, а також нових підходів та сучасних технологій.

Веб-сайт ВНЗ як канал комунікаційної взаємодії має низку особливостей та переваг, а саме:

- інтерактивний характер комунікації;

- наявність багатофункціональної моделі комунікації "багато до багатьох", яка містить складники "один до багатьох" та "один до одного", що лежить в основі освітнього інтернет-середовища; дозволяє реалізувати широкий спектр видів комунікаційної взаємодії, виходячи з потреб клієнтів та можливостей технічних засобів;

- наявність контролю над пошуком та отриманням інформації, що дає змогу користувачам тримати активну позицію в процесі комунікації;

- широкий спектр видів надання інформації;

- висока гнучкість та масштабованість;

- можливість нелінійного пошуку електронної документованої інформації, обумовлена гіпермедійним способом її надання [8; 9].

Так, комунікаційну взаємодію у ВНЗ можна розглядати як соціальну систему, в якій здійснюється процес отримання, накопичення та логічної переробки інформації, виходячи з потреб користувачів. Сьогодні в цій системі відбуваються значні перетворення. Довгий час її основу становили друковані документи — підручники, посібники, конспекти лекцій тощо, доступ до яких забезпечували насамперед бібліотеки. Сучасні ІКТ ввели в інтегрований інформаційно-комунікаційний простір ВНЗ електронні документи, серед яких цифрові версії друкованих аналогів та нові абсолютно самостійні електронні навчальні матеріали, розміщені на веб-сайтах.

Комунікації, таким чином, становлять важливу ланку в інформаційній інфраструктурі сучасного навчального процесу. В системі "викладач—студент" обов'язковими складовими є: "викладачі — створювачі навчальних документів"; "навчальні документи" у вигляді посібників та навчально-методичних матеріалів на електронних або паперових носіях, "студенти — споживачі навчального матеріалу"; канали передачі навчальних документів, до яких належать як "класичні": бібліотечні, книговидавничі, книготорговельні, так і новітні: технології комп'ютерного зв'язку (асинхронного режиму "офф-лайн" та синхронного режиму "он-лайн"). Сучасні електронні засоби комунікацій у навчальному процесі дозволяють перейти до нового етапу розвитку ВНЗ в організаційній, навчально-методичній і науково-дослідницькій сферах на локальному, національному, міжнародному рівнях освітнього середовища [10].

Офіційний веб-сайт ВНЗ дає змогу здійснювати комунікації, процес навчання (що, по суті, є навчальною комунікацією) на відстані, коли суб'єкти (викладачі та студенти) розділені у просторі й часі та коли всі або більша частина процедур здійснюються з використанням новітніх ІКТ. Отже, технічні, програмні та адміністративні засоби мережі Інтернет — це основа взаємодії викладачів та студентів. Характерною рисою є можливість самостійно отримувати необхідні знання, застосовуючи інформаційні ресурси, до яких належать бази даних та знань, комп'ютерні, в тому числі мультимедіа, навчальні та контрольні системи, відео- та аудіозаписи, електронні бібліотеки разом із традиційними підручниками та навчально-методичними матеріалами. Все це створює унікальну розподілену комунікаційну мережу, доступну широкій аудиторії. Таке середовище є складником сучасного освітнього інтернет-простору, що формується, виходячи з певних інформаційних потреб користувачів.

Отже, на веб-сайт ВНЗ покладено різноманітні функції, найважливіші з яких — інформування відвідувачів, підтримка навчально-виховного процесу, забезпечення комунікацій (між користувачем і користувачем, а здебільшого між користувачем та інформаційним середовищем, яким, по суті, й є ресурс) та багато інших.

Мало створити веб-сайт, необхідно його постійно підтримувати в актуальному стані, що сприятиме популярності та попиту серед користувачів і, зі свого боку, впливатиме на престиж вишу.

Перше поверхове враження відвідувачів залежить від дизайну сторінки, а в подальшому увагу утримує саме контент (інформаційне наповнення) [13]. Уточнимо, що сукупність інформації на веб-сайті прийнято називати інформаційним наповненням або контентом¹. До нього належать тексти, мультимедіа, графіка, але найчастіше це текстові матеріали [11].

¹ *Контент* (від англ. — зміст) — це будь-яке інформаційно важливе або змістове наповнення інформаційного ресурсу або веб-сайту [11].

На сьогодні одним із головних завдань веб-сайту ВНЗ є надання користувачам доступу до електронних навчальних документів у зручній для сприйняття формі. У закордонних країнах, зокрема США, контенту веб-сайтів ВНЗ приділяється особлива увага розробників та осіб, які відповідають за подальшу їх підтримку, оскільки ресурс сприяє позиціонуванню та просуванню закладу, діючи як механізм некомерційної реклами. Грамотно побудований веб-сайт підвищує рівень оцінки ВНЗ користувачем, що бажає ґрунтовно ознайомитися з діяльністю та інформаційними ресурсами установи.

Зауважимо, що головним для веб-сайту ВНЗ є, по-перше, змістовний контент, по-друге, грамотна його побудова та, по-третє, зручна система навігації. Адже користувач відвідує сторінку вишу для отримання необхідної інформації в найякіснішому вигляді та з мінімальними затратами часу. Саме це зумовлює важливість вивчення інформаційного наповнення веб-сайту ВНЗ.

Нині питанню веб-контенту за кордоном приділяється пильна увага, воно детально вивчається та обговорюється в електронних публікаціях. У цій галузі розроблено методичні рекомендації щодо кваліфікованої організації змісту окремих сторінок (наприклад, університетських бібліотек) веб-сайту ВНЗ та способів його представлення, регулярної підтримки та оновлення сервісу, перевірки посилань на інші інтернет-ресурси, щоб пересвідчитись, що вони активні, а інформація на них актуальна, достовірна та надійна [11].

До проблеми актуального контенту підходять доволі відповідально, наприклад, залучаються викладачі та студенти ВНЗ, насамперед зацікавлені у якісному наповненні веб-сайту; розробляються рекомендації та правила щодо організації контенту; визначається, яку саме інформацію найкраще розмістити на сторінці закладу з урахуванням потреб різних груп потенційних користувачів.

Залежно від того, які дані є пріоритетними, всіх користувачів веб-сайту ВНЗ, на нашу думку, можна поділити на окремі категорії:

— I — абітурієнти та їх батьки, яких цікавить інформація щодо умов вступу, перелік документів, які подаються до приймальної комісії, та вимоги до їх оформлення, вартість навчання, мінімальна кількість балів із предметів ЗНО тощо;

— II — студенти, для котрих цікавою та необхідною є навчальна інформація (документи на веб-сайті), розклад занять, прізвища та посади викладачів, новини студентського життя, інформація щодо проведення олімпіад, спортивних змагань, конкурсів, концертів тощо;

— III — професорсько-викладацький склад, який цікавить інформація щодо змін у розкладі занять, наукових видань вишу, вимог до оформлення публікацій, проведення конференцій, новин та анонсів різноманітних заходів ВНЗ тощо.

Кожна окрема категорія (група) користувачів оцінює веб-сайт навчального закладу, виходячи з того, яка інформація для неї є актуальною, важливою, пріоритетною у конкретний момент. Отже, насамперед аналізується контент, котрий задовольняє відповідні потреби і тим самим сприяє вирішенню певного завдання або досягненню поставленої мети. Кожна окрема категорія користувачів має різні інформаційні потреби.

"Правильний", іншими словами, актуально-інформативний сайт впливає на вибір абітурієнта і формує думку про ВНЗ, відіграє вирішальну роль щодо ухвалення остаточного рішення у найважливішому запитанні: "Куди піти вчитися, де здобувати вищу освіту?"; студентам та викладачам сприяє у навчальній, науковій та професійній роботі.

Отже, рівень задоволення інформаційних потреб окремих категорій користувачів веб-сайту впливає на репутацію ВНЗ і визначає його місце в освітньому та інформаційно-комунікаційному просторі [13].

Таким чином, дослідження веб-ресурсів ВНЗ доводить, що нині вони є важливими каналами комунікаційної взаємодії користувачів та доповнюють традиційні навчальні документи для суб'єктів (студенти, викладачі) інформаційно-комунікаційного простору вишу, суттєво впливають на повноту та оперативність надання освітніх послуг. Для ефективного функціонування таких комунікаційних каналів необхідно визначити головні перспективні напрями успішного трансформування системи комунікаційної взаємодії ВНЗ на основі використання можливостей нових ІКТ, якими, на наш погляд, є:

— розробка та додержання єдиних методичних основ виробництва та розповсюдження освітніх інформаційних ресурсів сучасного ВНЗ;

— посилення інтеграційних тенденцій у діяльності на основі використання інтернет-технологій;

— вдосконалення технічного та технологічного забезпечення доступу до освітніх електронних інформаційних ресурсів для суб'єктів інформаційно-комунікаційного простору ВНЗ;

— підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу відповідно до рівня технологій дистанційного навчання, електронних комунікацій та опанування, таким чином, функцій тьютора (викладача).

Вважаємо, що перспективним напрямом дослідження веб-сайту ВНЗ із позицій документознавства та соціальних комунікацій є визначення критеріїв оцінки його контенту на основі вивчення інформаційних потреб користувачів для розробки гіпотетичної інформаційної моделі офіційного веб-сайту вітчизняного вищого навчального закладу.

Список використаної літератури

1. Аноприенко А. Я. Информационное обеспечение деятельности университета в условиях открытого общества / А. Я. Аноприенко, Е. А. Башков, А. А. Минаев // Донбасс-2020: наука и техника производству : материалы II Науч.-практ. конф. (Донецк, 30—31 мая 2006 г.). — Донецк, 2006. — С. 34—37.
2. Бабенко Ж. В. Интернет-ресурсы для организаторов детского и юношеского чтения как коммуникационный канал / Ж. В. Бабенко // Документ в системе социальных коммуникаций : сб. материалов III Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием (Томск, 25—26 окт. 2007 г.) / [редкол.: Н. С. Ларьков, С. Ф. Фоминых, О. А. Харусь]. — Томск, 2008. — С. 195—199.
3. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз : монографія / В. М. Бебик. — Київ : МАУП, 2005. — 440 с.
4. Калашнікова Л. В. Інтернет-сайти вищих навчальних закладів як інноваційні канали комунікації в умовах формування інформаційного суспільства України : дис. ... канд. соціол. наук / Людмила Володимирівна Калашнікова ; Нац. ун-т внутр. справ. — Харків, 2005. — 175 с.
5. Кисельова А. А. Архівні ресурси України в глобальній інформаційній мережі: види, доступ, перспективи : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Алла Анатоліївна Кисельова ; Держ. ком. арх. України, Укр. НДІ арх. справи та документознавства. — Київ, 2005. — 19 с.
6. Кравцова О. А. Архівний портал ЮНЕСКО: засада створення, структура, інформаційний ресурс : автореф. дис. ... канд. іст. наук / Олена Анатоліївна Кравцова ; Держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. — Київ, 2009. — 19 с.
7. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. — Москва : Рефл-бук ; Киев : Ваклер. — 2001. — 656 с.
8. Старова Т. С. Типология образовательных веб-сайтов / Т. С. Старова, А. В. Могилев // Вопросы Интернет-образования. — 2001. — Вып № 2. — Режим доступа: <http://center.fio.ru/vio/vio02/default.htm#>. — Загл. с экрана.

9. Проблемы медиаобразования : (науч. школа под руководством А. В. Федорова) : монография / [А. В. Федоров и др.]. — Таганрог : Изд-во Таганрог. гос. пед. ин-та, 2007. — 212 с.
10. *Фещенко А. В.* Веб-сайт университета в современном информационно-коммуникационном пространстве / А. В. Фещенко. — Режим доступа: <http://ido.tsu.ru/files/pub2010/Feshenko.pdf>. — Загл. с экрана.
11. *Філіпова Л. Я.* Документально-електронні комунікації в умовах інформатизації освіти / Л. Я. Філіпова // Матеріали II Міжнародної наук.-практ. конф. "Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI ст." / Одес. облдержадмін. [та ін.]. — Одеса, 2009. — С. 18—20.
12. *Филиппова Л. Я.* Создание контента (содержания) библиотечных веб-сайтов учебных заведений : (из зарубеж. опыта) / Л. Я. Филиппова // Научные и технические библиотеки. — 2002. — № 2. — С. 55—58.
13. *Шелестова А. М.* Веб-сайт ВНЗ як комунікаційне середовище функціонування електронної навчальної документації / А. М. Шелестова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2011. — № 4. — С. 47—53.
14. *Шелестова А. М.* Контент веб-сайту ВНЗ: значення для окремих категорій користувачів // Культура та інформаційне суспільство XXI століття : матеріали Всеукр. наук.-теорет. конф. молодих учених (Харків, 18—19 квіт. 2013 р.) / відп. ред. І. О. Давидова. — Харків, 2013. — С. 271.

Определено место веб-сайта в коммуникационной политике высшего учебного заведения. Рассмотрены информационные потребности отдельных групп пользователей как основа формирования контента веб-сайта вуза.

Place of the website in the communication policy of a university is defined. Information needs of specific user groups as a way of creating content for the web site of the university are considered.

Надійшла до редакції 24 липня 2014 року