

УДК 02+002.52
ББК 78.34(2)

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ И ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ТИХООКЕАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ)

© И.Н. Карпова, 2007

*Тихоокеанский государственный университет
680035, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136*

Отражены результаты анкетирования пользователей научной библиотеки Тихоокеанского государственного университета в целях изучения использования электронных ресурсов и библиотечно-информационных услуг, предоставляемых библиотекой, а также выявления новых потребностей в них.

Ключевые слова: электронные ресурсы, вузовские библиотеки, полнотекстовые базы данных.

Повышение качества библиотечно-информационного обслуживания, предоставление конкурентоспособной продукции и услуг, отвечающих ожиданиям и потребностям пользователей, являются одной из основных задач вузовской библиотеки. Необходимость более полного удовлетворения разнообразных запросов пользователей, повышение эффективности и оперативности обслуживания способствуют использованию в работе научной библиотеки Тихоокеанского государственного университета (НБ ТОГУ) новых информационных технологий и освоению ею широкого спектра информационных услуг.

Электронные ресурсы, наряду с печатными формами, сегодня рассматриваются как одно из документальных образований совокупного фонда современной библиотеки. Приобретение полнотекстовых электронных ресурсов, создание новых коллекций путем оцифровки собственных фондов позволяют расширить область использования традиционного фонда путем организации информационного обслуживания в локальном и удаленном режимах.

Одним из основных направлений деятельности библиотеки является выявление, отбор, оценка и предоставление доступа пользователей к электронным ресурсам. Роль библиотеки в процессе приобретения доступа к электронным информационным ресурсам также заключается в оформлении договорных отношений с консорциумами и другими организациями, в прописке IP-адресов и своевременном информировании пользователей обо всех доступных ресурсах. Для оценки и принятия решения о необходимости подписки библиотеке предоставляются базы данных во временное пользование в тестовом режиме. В дальнейшем по ито-

гам тестового доступа принимается решение о целесообразности приобретения того или иного ресурса. Последующие заключение и продление контрактов на предоставление и использование электронных ресурсов исходят из их востребованности пользователями и поступления заявок от кафедр университета на их приобретение.

Проведение систематических исследований удовлетворенности потребителей и оценка эффективности информационно-библиотечного обслуживания являются необходимым компонентом эффективно действующей и постоянно улучшающейся общеуниверситетской системы менеджмента качества, влияющей на уровень образовательного и научно-исследовательского процессов в вузе. Значительные средства, расходуемые университетом на приобретение доступа к информационным ресурсам, требуют оценки реального использования их нашими потребителями. В данной статье представлены результаты исследования, проведенного в апреле 2007 г. Его целью являлось определение степени осведомленности и использования электронных ресурсов и библиотечно-информационных услуг, предоставляемых библиотекой, а также выявление новых потребностей пользователей в ресурсах и услугах. Исследование проводилось методом анкетирования.

В анкетировании приняли участие 70 студентов, 13 преподавателей и 2 аспиранта университета, всего 85 человек. Респондентам было предложено ответить на ряд вопросов, выбрав готовый ответ или дав собственный. В анкете были обозначены следующие вопросы.

На вопрос «**Как часто и с какой целью Вы посещаете библиотеку?**» 48% респондентов ответили, что посещают библиотеку постоянно (не-

ОБМЕН ОПЫТОМ

сколько раз в неделю), 29% — один раз в неделю. Таким образом, около 80% опрошенных посещают библиотеку не реже одного раза в неделю, а не от сессии к сессии. Эти цифры свидетельствуют о высокой роли и значимости нашей библиотеки в учебном процессе. Более 75% анкетированных отметили основную цель посещения библиотеки как учебную и научную (рис. 1).

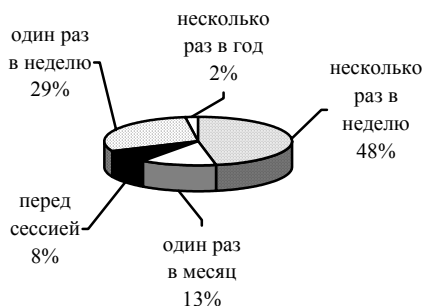


Рис. 1. Посещаемость НБ ТОГУ по результатам опроса

Результаты опроса о том, какие подразделения библиотеки чаще всего посещают наши читатели, показали, что посещаемость как традиционных читальных, так и залов электронной информации почти одинакова и составляет равную долю.

Основным местом и источником получения и удовлетворения информационных потребностей пользователей согласно ответам на вопрос «Где чаще всего они работают с информационными ресурсами?» стали залы электронной информации библиотеки (58% опрошенных), на втором месте — работа в домашних условиях (29%) и на третьем — кафедры университета (20%). В категорию «другое»

вошли интернет-кафе (1 человек). Это еще раз подтверждает высокую востребованность библиотеки и, в частности, залов электронной информации.

Библиотека постоянно проводит информирование пользователей о предоставляемых ею информационных ресурсах и услугах. Рекламе и продвижению информационных ресурсов способствует организация выставочной работы, создание информационных листовок, рекомендательных списков ресурсов по профилю вуза, регулярное размещение информации на стендах библиотеки, web-сайте НБ, кафедральном портале университета. В целях оценки эффективности этой работы был задан следующий вопрос: «Из каких источников чаще всего наши читатели получают информацию об услугах библиотеки?». Лидирующее место среди названных источников занимает web-страница библиотеки (39%). Далее следуют индивидуальные консультации (29%), информационные стенды (27%), web-страница университета (25%), рекламные буклеты и памятки (20%), групповые консультации (9%). В категории «другое» респонденты указали советы куратора, сокурсников и других студентов.

Библиотека широко использует новые формы информационно-библиографического обслуживания. Респондентам был предложен список предоставляемых библиотекой услуг, из которых предлагалось выделить те, о которых опрашиваемые имеют представление и какими из них они пользовались. Самой популярной услугой оказался доступ к электронному каталогу в сети Интернет (соответственно 78 и 62%). Посещаемость сайта библиотеки постоянно растет, что подтверждается статистикой (рис. 2).

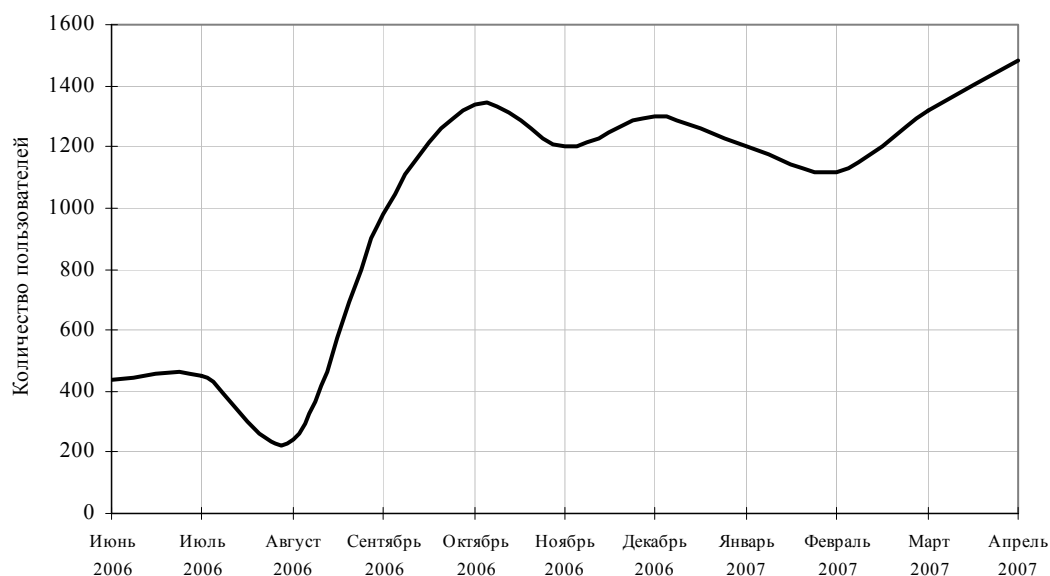


Рис. 2. Рост числа обращений пользователей к электронному каталогу НБ ТОГУ с июля 2006 г. по апрель 2007 г.

Далее следуют:

- доступ к библиографической информации (73 и 51%);
- доступ к полнотекстовой информации (53 и 25%).

Большое количество респондентов, как показал опрос, имеют представление о новых формах работы библиотеки: виртуальных выставках (14%), гостевой книге (22%). Такие услуги, как предоставление тематических, адресных и фактографических справок (26 и 8%) и подготовка списков литературы (45 и 8%), пользуются на сегодняшний день наименьшим спросом. Это можно объяснить растущей информационной грамотностью наших читателей, умением производить самостоятельно поиск литературы в электронном каталоге благодаря групповым занятиям и индивидуальным консультациям.

По этому же принципу – «знаю», «пользовался» – в анкете был представлен перечень информационных ресурсов, имеющих доступ в библиотеке. Необходимо было отметить ресурсы, о которых читатели слышали и какими из них пользовались. Наибольшую популярность, по результатам анкетирования, имеют правовые справочно-поисковые системы. Наиболее востребованные из них: СПС «КонсультантПлюс» (соответственно 53 и 28%), «Кодекс» (46 и 21%), «Референт» (36 и 18%), базы данных удаленного доступа (УИТС «РОССИЯ», Электронная библиотека диссертаций, НЭБ «Elibrary»), а также базы данных нормативно-технической направленности в локальном режиме.

К большому сожалению, интерес к ресурсам на иностранных языках по-прежнему очень низок, несмотря на значительные усилия со стороны работников библиотеки. Информация о полнотекстовых БД предоставляется для студентов на практических занятиях по курсу «Основы информационной культуры», регулярно передается на кафедры через референтов, помещается на сайте библиотеки, кафедральном портале университета и на информационных стендах. Начиная с 2002 г. в программу курса «Основы информационной культуры» для студентов первого курса включено и проводится обучение по работе с электронными ресурсами, доступ к которым имеет библиотека. Несмотря на это, анализ использования БД на иностранных языках показывает низкую обращаемость к ним со стороны преподавателей и студентов. Возможной причиной такой ситуации является недостаточное знание нашими пользователями иностранного языка, нежелание и незаинтересованность преподавателей использовать такие ресурсы в учебной деятельности.

В связи с этим доля подписки на иностранные ресурсы в текущем году была сокращена, мы огра-

ничились подпиской на БД EBSCO. Приоритет отдается подписке на русскоязычные ресурсы. Так, подписаны контракты с НЕЙКОН на русскоязычные полнотекстовые базы данных компании «East View Publications»: «Общественные и гуманитарные науки. Российские журналы»; «Библиотечное дело и информационное обслуживание»; с Научной электронной библиотекой «Elibrary» на «Полнотекстовую онлайн-коллекцию российских научных журналов». Прорабатывается вопрос о подписке на издания электронной библиотеки Издательского дома Гребенникова (около 30 периодических изданий по управлению персоналом, менеджменту, маркетингу и финансам). Доступ ко всем этим ресурсам осуществляется со всех рабочих мест университета по IP-адресу.

На вопрос «**Удовлетворены ли Вы спектром предоставляемых библиотекой баз данных?**» только 9 человек выразили неудовлетворение, 55 ответили положительно и 15 человек затруднились с ответом.

На вопрос «**К каким базам данных Вы бы хотели, чтобы библиотека получила доступ?**» респонденты в большинстве случаев затруднялись ответить. Конкретный ответ дали только несколько респондентов, назвав базу данных Центральной библиотеки образовательных ресурсов, базы данных, связанные с туризмом и экскурсионной деятельностью, сферой занятости молодежи.

В заключение респондентам было предложено высказать свои пожелания о том, в какого рода услугах они нуждаются, в какой форме хотели бы их получать и каким образом обучаться работе с новыми информационными ресурсами.

Потребность в ожидаемых услугах выглядит следующим образом. Лидирующее место среди предложенных вариантов заняли: предоставление услуг удаленного доступа (38%), доступ к полнотекстовым публикациям через электронный каталог (36%), информирование о новых поступлениях на сайте (32%), библиографическое описание профильных ресурсов Интернета (29%), информирование на сайте о выписываемых периодических изданиях (24%), обучающие курсы по работе с ресурсами библиотеки (22%).

На вопрос «**Каким образом читатели хотели бы обучаться работе с новыми информационными ресурсами?**» лидирующее место заняли электронные путеводители (54%), обучающие семинары (32%), методические пособия и руководства (31%), а также индивидуальные занятия (27%).

Были также высказаны замечания и предложения руководству библиотеки по усовершенствованию библиотечных услуг, в частности:

- об увеличении скорости и времени работы в Интернете;

ОБМЕН ОПЫТОМ

- увеличении количества сенсорных киосков. На сегодняшний день их пять, и они существуют параллельно с доступом к электронному каталогу во всех залах электронной информации (85 АРМ). Многие читатели в строке, отведенной для замечаний и предложений, выставили положительную оценку качеству работы библиотеки с пожеланиями: «Так держать!».

Анализ показал недостаточную информированность и использование пользователями предлагаемых библиотекой ресурсов и услуг. Уже сейчас на сайте библиотеки выставлена информация о ресурсах удаленного доступа, на все читательские АРМы установлены программы перевода и словаря (для работы с иностранными текстами), поме-

щены рекомендации по проведению поиска в БД. Подобные исследования позволяют изучать и выявлять потребности пользователей, внедрять новые формы информационно-библиографического обслуживания, находить пути повышения спроса на информационные ресурсы и услуги. Ответы респондентов говорят о том, что сегодня наши пользователи хотят и готовы работать с ресурсами библиотеки в удаленном режиме. А мы, в свою очередь, готовы чутко реагировать на их ожидания. Подобные исследования необходимо продолжать, так как от их результатов зависит эффективность использования и качество обслуживания пользователей библиотеки Тихоокеанского государственного университета.

Материал поступил в редакцию 11.05.2007 г.

Сведения об авторе: *Карпова Ирина Николаевна – зам. директора по научной работе, тел.: (421-2) 35-87-34, e-mail: Karpova@mail.khstu.ru*