

**Электронный каталог Национальной библиотеки Украины
имени В. И. Вернадского:
мониторинг эффективности использования**

Процессы демократизации, информатизации и интернетизации общества приводят к более широкому трактованию понятия «библиотечное обслуживание». На современном этапе стратегия библиотечного дела ориентирована на широкую доступность и всестороннее использование информации, что требует осмысления основных принципов, форм и методов организации библиотечного обслуживания в условиях применения новых библиотечных технологий.

Сегодня теории и практики обслуживания отошли от метода пропаганды как одного из основных в обслуживании. На доминирующие позиции выходит принцип индивидуализации обслуживания, акцентируется внимание на информационных потребностях личности, правах пользователей в выборе видов информации и форм обслуживания. Анализ публикаций отечественных и зарубежных авторов свидетельствует, что именно на современном этапе актуализируются такие формы исследований как интервьюирование, анкетирование, визуальное наблюдение, статистический анализ данных, мониторинговые, маркетинговые исследования. Активно исследуются такие вопросы, как соотношение социально-демографических групп читателей [7, 9], информационные потребности пользователей [3, 4, 7, 9], использование электронного каталога и других электронных ресурсов библиотек [6, 8, 12], отношение читателей к введению платных услуг [2, 7, 9], цели обращения в библиотеку [9] и степень удовлетворения библиотечно-информационным обслуживанием конкретной библиотеки [1, 7, 8, 9]. Результаты исследований позволяют оперативно модернизировать существующие компоненты системы обслуживания, создавать новые формы, внедрять новые виды услуг, реагировать на требования времени и динамику информационных потребностей пользователей библиотек.

Информационные и библиотечные центры таких высокоразвитых стран как США, Япония, Швеция, Финляндия и др., которые имеют значительный опыт создания электронных каталогов (ЭК), большое внимание уделяют научным исследованиям, посвященным изучению эффективности, мобильности, готовности к изменениям в ЭК, в

соответствии с пожеланиями пользователей.

Зарубежные ученые М. Рочестер и П. Ваккари, проанализировав тематику всех библиотековедческих исследований в разных странах, отметили, что на исследования по библиотечному и информационному обслуживанию приходится от 40 до 59 % от их общего количества, а именно в Австралии – 40 %, Великобритании – 40 %, Испании – 19 %, Китае – 20 %, Турции – 59 %, Финляндии – 19 % [10, с.85].

Информационный поиск как предмет исследования в научной проблематике библиотековедов разных стран занимает видное место, но в сравнении с общими проблемами обслуживания доля этих исследований не превышает 20 % от общего количества. Так, по данным 1995 г. в Австралии количество таких исследований составляло 20 %, в Великобритании – 16 %, Турции – 10 %, Финляндии – 11 %. Закономерно, что проблематика исследований обуславливается экономическими и культурными особенностями той или иной страны, состоянием библиотечно-информационной отрасли, хронологическими периодами введения автоматизированных систем обслуживания. Для одних стран – это минувший этап освоения электронной техники, для других – новый. Так, в Финляндии в 1975 г. проблеме информационного поиска было посвящено 32 исследования, в 1985 – уже 25, а в 1995 – 11 [10, с. 85]. То же и в Великобритании, где процент таких исследований имеет постоянную тенденцию к снижению.

Российские специалисты отмечают, что проблемы, которые возникают у читателей в процессе поиска, еще не стали предметом специальных исследований. Чаще всего исследуются проблемы индексирования документов, их описания и др. Стратегия же поиска изучается недостаточно активно [11].

В нашей стране мониторинговые исследования информационного поведения читателя, эффективности использования электронных ресурсов приобретают актуальность в связи с активным внедрением в библиотечную практику информационных технологий. Важное место в этом процессе принадлежит Национальной библиотеке Украины имени В. И. Вернадского (НБУВ). Повышенный интерес общественности к НБУВ, ее высокий рейтинг среди библиотечно-информационных учреждений Украины обуславливают поиск наиболее эффективных условий создания комфортной информационной среды. Для этого необходим тщательный и постоянный анализ информационных потребностей пользователей библиотеки, их динамики и приоритетов. В этом контексте представляется целесообразным

постоянное проведение мониторинговых исследований отдельных компонентов системы обслуживания библиотеки, в частности ее нового звена – электронного каталога (ЭК).

В секторе обслуживания каталогами начато исследование эффективности использования электронного каталога, суть которого состоит в сборе данных о наиболее активных категориях пользователей, изучении динамики информационных потребностей, степени их удовлетворения, временных интервалов между запросом, поиском, получением информации, постоянном наблюдении за методикой и техникой работы пользователей в ЭК. Благодаря компьютерным технологиям стало возможным формировать электронные массивы, которые отображают картину использования ЭК в тематическом, количественном, видовом, топографическом, хронологическом и др. аспектах.

База данных учета читателей, разработанная сотрудниками сектора, включает сведения, которые важны для мониторингового библиометрического анализа: категории читателей, темы запросов, количество просмотренных библиографических записей, количество отобранных библиографических записей. Сведения, которые накапливаются уже второй год, дают возможность многократно обращаться к полученным данным, сопоставлять разные характеристики в хронологическом, тематическом аспектах, проследить изменения в информационных потребностях разных групп читателей.

В НБУВ обслуживание пользователей по ЭК осуществляется сотрудниками сектора в специально отведенном компьютерном зале с октября 1999 г. Главное условие работы с каталогом – элементарное владение компьютером. В зале постоянно дежурит консультант, который в случае необходимости своевременно и профессионально предоставляет консультационную помощь пользователям. Кроме того, обслуживание по ЭК ведется в читальном зале справочно-библиографического отдела, зале новых поступлений и в отделе фондов ООН. Учет пользователей ЭК в секторе обслуживания каталогами осуществляется на основе бланка регистрации. Эти сведения, в свою очередь, служат для пополнения выше названной БД, которая позволяет также осуществлять статистический анализ использования ЭК, степень удовлетворения читательских потребностей.

На первом этапе ставятся такие основные задачи, как: изучение состава пользователей, тематический анализ их запросов, анализ эффективности использования ЭК, комплексный мониторинг читательского поведения при поиске в ЭК. По завершении первого этапа исследования предусматривается выявление закономерностей развития информационных

потребностей пользователей, информирование структурных подразделений НБУВ, которые создают базы данных ЭК, о результатах исследования, определение возможности дополнения формата описания документа параметрами, которые наиболее полно отображают его содержательные характеристики.

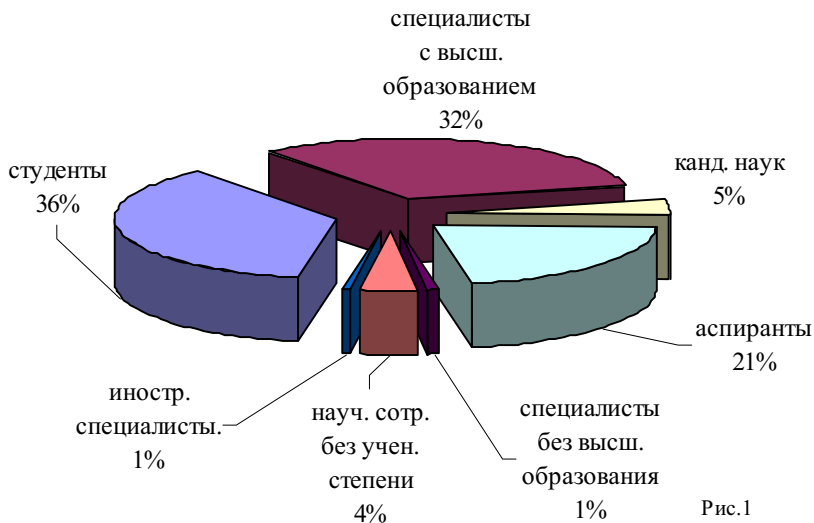


Рис.1

Анализ свыше 1,7 тыс. записей базы данных свидетельствует, что наибольший интерес к ЭК проявляют студенты высших учебных заведений. Эта категория от общего количества пользователей составляет 36 %. Специалисты с высшим образованием составляют 32 %, аспиранты – 21 %, кандидаты наук – 5 %, другие категории (специалисты без высшего образования, научные сотрудники без ученой степени, иностранные специалисты) – 6 % (Рис.1). Эти данные свидетельствуют о том, что первые три категории пользователей предпочитают электронный поиск и являются наиболее опытными в работе с компьютерной техникой. Наши наблюдения и опрос пользователей относительно приоритетности электронного или карточного каталогов показали, что даже в случае отсутствия свободных мест в ЭК, эти три категории читателей не спешат пользоваться карточными каталогами, мотивируя тем, что для поиска литературы по конкретной теме в традиционных каталогах тратят намного больше времени и, вдобавок, это не всегда приводит к желательному результату.

Важным звеном в системе мониторинга информационных потребностей является тематический анализ запросов пользователей ЭК. При этом представляется важным не просто констатировать факты, но и принимать во внимание метод ориентации на потребности, то есть «клиент-ориентированный метод» [8], который включает анализ запросов, анализ потребностей, оценку ресурсов ЭК, изучение и моделирование поведения пользователя и на этой основе проектирование, модернизацию, корректировку поисковых систем. В нашем исследовании тематический анализ осуществляется на основе сведений базы данных учета пользователей ЭК, куда заносилась информация относительно темы запроса с последующей систематизацией данных по рубрикатору ЭК.

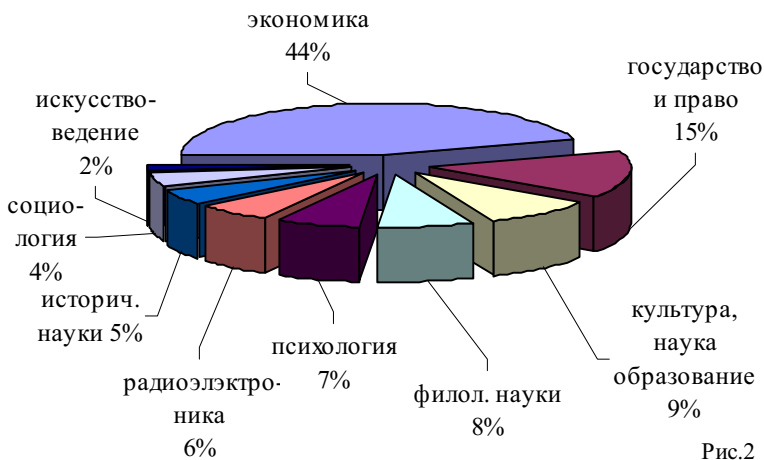


Рис.2

Результаты анализа показывают, что основной процент запросов приходится на разделы: Экономика (У) – 44 %; Государство и право (Х) – 15 %; Культура. Наука. Образование (Ч) – 9 %, Филологические науки. Художественная литература (Ш) – 8 % (Рис. 2). Исследование показало, что темы, по которым читатели осуществляют поиск информации, имеют очень широкий спектр. Наиболее запрашиваемыми являются: в разделе «Экономика» – литература по проблемам инвестиций, менеджмента и маркетинга, об инновационных процессах, банковском деле, управлении предприятием, о финансовых операциях, налоговой политике; в разделе «Государство и право» – о банковском праве, конституционном праве,

коррупции, правах человека; в разделе «Культура. Наука. Образование» – по проблемам воспитания, культурологии, истории педагогической науки; в разделе «Филологические науки» – об украинской литературе, филологии, лексикологии. Такой повышенный интерес к литературе вышеназванных разделов обусловлен приоритетностью у молодежи получения экономических, юридических, педагогических знаний.

Надо отметить постоянный интерес пользователей ЭК и к таким тематическим разделам, как: Философские науки. Психология (Ю) – 7 %, Радиоэлектроника (З) – 6 %, Исторические науки (Т) – 5 %, Социология, Статистика (С) – 4 %, Искусствоведение (Щ) – 2 % (Рис. 2). И хотя процент потребителей названной информации небольшой, интерес к этой литературе можно характеризовать как стабильный. Как показывает исследование, количество запросов на литературу естественно-научного, технического профиля составляет небольшой процент и колеблется от 0,6 до 1,3 %. Исключение составляет физика (3,2 % запросов). Здесь преобладают запросы кандидатов, докторов наук, специалистов с высшим образованием, причем, запросы студентов составляют лишь 19 %, в то время как запросы по электронной технологии составляют 52 % в структуре запросов студентов и аспирантов.

Важно указать на то, что читатели положительно оценивают возможности ЭК в проведении комплексного поиска по межотраслевым проблемам. Например, читатель А (аспирант), проводил поиск литературы о Балканах. Для того, чтобы найти нужную информацию, он просмотрел три тематических раздела: Науки о Земле (Д), История (Т), Экономика (У) и выбрал 2000 описаний источников, из которых для себя отобрал 15, израсходовав на это значительно меньше времени, чем бы понадобилось на просмотр в карточном систематическом каталоге. Читатель Б (студент) – просмотрел 673 описания источников из разделов – История (Т) и Государство и право (Х), выбрал для работы 23 источника по теме «Президенты США».

Известно, что эффективность системы обслуживания базируется на ее открытости, высокой производительности, надежности и экономичности, возможности усовершенствования и расширения системы без коренной модификации, объединении традиционных, оправданных практикой, и новых форм и видов обслуживания. В этом контексте важным представляется исследование информационного поведения пользователей, анализа поисковых возможностей ЭК. В частности, нами изучались такие вопросы: сколько просмотрено и сколько отобрано источников в процессе поиска по ЭК, сколько времени израсходовано на поиск, какие трудности возникают у пользователей при поиске информации.

Данный этап исследования показывает, что чаще всего пользователи удовлетворены результатом поиска в ЭК, но бывают случаи, когда затратив определенное время, читатель совсем не находит нужной информации. Причины различны: недостаточное владение компьютером, очень узкая тематика запроса, нескорректированный подбор ключевых терминов. В целом же пользователи ЭК отмечают, что за относительно небольшой отрезок времени они имеют возможность просмотреть большее количество источников, чем при работе с карточными каталогами.

Наблюдение за работой читателей в ЭК на предмет частоты использования того или иного алгоритма поиска показывают, что только 1 % опрошенных из ста читателей осуществляют поиск по автору; 70 % – по ключевым словам; 20 % – по тематическим разделам и 9 % используют тематический рубрикатор ЭК. Тем не менее не всегда возможен полноценный тематический поиск по предметным рубрикам в силу отсутствия единой системы предметизации и универсального словаря предметных рубрик, что подтверждают и российские специалисты [5]. Предшествующие данные пилотного исследования информационного поведения пользователей ЭК свидетельствуют о его активном вхождении в систему обслуживания НБУВ и возрастании популярности среди молодых читателей. Сравнительно небольшая активность читателей среднего и старшего возраста в обращении к ЭК объясняется не только недостаточным количеством АРМ читателя, ограничениями относительно времени пользования ЭК для каждого абонента, но и другими факторами, которые в определенной мере обуславливают информационное поведение читателей. Среди них, как доказывают опросы, важное значение имеет фактор консерватизма: привычка работать с карточным каталогом; незнание методов и приемов поиска в ЭК, невладение компьютером.

Пользователи ЭК часто высказывают пожелания увеличить количество автоматизированных рабочих мест, расширить поисковые возможности программного обеспечения ЭК, в частности создать возможность поиска по таким элементам, как город, издательство; приобретать в стенах библиотеки базы данных по актуальной тематике.

Соответствующие информационные службы НБУВ на основе обобщений научных работников и практиков сектора обслуживания каталогами корректируют программу и дополняют ее теми параметрами, которые наиболее полно характеризуют исследуемый объект и отвечают требованиям читателей.

Литература

1. Башун Е. В. Маркетинг и фандрейзинг как факторы активизации процессов внедрения новых технологий в библиотеках // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 1. – С. 87–90.
2. Бойкова О. Ф. Влияние потребительского спроса на набор платных услуг // Библиотековедение. – 1998. – № 6. – С. 14–25.
3. Гальцева Т. Е. Изучение запросов пользователей автоматизированной информационно-поисковой системы // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Матер. 3-й междунар. конф. «Крым-96». – Судак, 1–9 июня, 1996 г. – Т. 2. – С. 293–295.
4. Глухов В. А., Лаврик О. Л., Свирюкова В. Г. Обслуживание читателей в новой электронной среде // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Матер. 5-й междунар. конф. «Крым-98». – Судак, 6–14 июня, 1998 г. – Т. 1. – С. 277–282.
5. Зайцева Е. М. Лингвистическое обеспечение автоматизированных библиотечно-информационных систем: современные требования и направления развития // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 3. – С. 54–57.
6. Зеленина Г. Н., Гальцева Т. Е. Электронный каталог в библиотеке // Науч. и техн. б-ки. – 1995. – № 10–11. – С. 68–71.
7. Кожевникова Л. А. Библиотечное обслуживание в изменившейся системе экономических отношений // Библиотековедение. – 1999. – № 3. – С. 53–69.
8. Ксу Хонг, Патрик Дж. Библиотечно-информационное обслуживание малого бизнеса // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 3. – С. 70–79.
9. Полищук М. А. Характер информационных потребностей читателей сегодня // Науч. и техн. б-ки. – 1999. – № 8. – С. 46–51.
10. Рочестер М., Ваккари П. Международные научные исследования в области библиотечной и информационной науки: сравнение национальных тенденций // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 3. – С. 80–92.
11. Ручимская Е. Поиск в электронном каталоге: помощь техническая и семантическая // Библиография. – 1998. – № 3. – С. 10.
12. Шенина С. А. Внедрение новых технологий в обслуживание читателей: проблемы и преимущества // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 2. – С. 75–80.