

УДК 026:004

А.В. Ржеуський, Н.Е. Кунанець

ІННОВАТИКА В БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ: ЗА МАТЕРІАЛАМИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

У статті викладено результати соціологічного дослідження, здійсненого серед студентів Національного університету «Львівська політехніка» методом електронного анкетування. **Метою роботи** було визначення низки веб-сервісів та ресурсів, які користувачі хотіли б отримувати як послуги з веб-сайту бібліотеки вищого навчального закладу. **Наукова новизна.** Визначено попит на низку інформаційних послуг, якими послуговується широке коло користувачів, і які бібліотеками не надаються. **Методологія дослідження** полягає у застосуванні форми online-анкетування для зручного й оперативного отримання інформації. **Висновки.** Визначено та проаналізовано асортимент інформаційних послуг та ресурсів, якими послуговуються сучасні студенти у навчальному процесі, а також найпоширеніші канали інформації для міжособистісного спілкування та отримання новин. Результати соціологічного дослідження можуть слугувати теоретичним базисом з упровадження книгозбірнями комплексу інноваційних засобів для піднесення на щабель вище рівня бібліотечного обслуговування.

Ключові слова: бібліотека, соціологічне опитування, дистанційні послуги, відкритий доступ, соціальні мережі, хмарне сховище, мультимедіа.

А.В. Ржеуський, Н.Е. Кунанець

ИННОВАТИКА В БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ: ПО МАТЕРИАЛАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

В статье изложены результаты социологического исследования, проведенного среди студентов Национального университета «Львовская политехника» методом электронного анкетирования. **Целью работы** было определение ряда веб-сервисов и ресурсов, которые пользователи хотели бы получать в качестве услуг по веб-сайту библиотеки высшего учебного заведения. **Научная новизна.** Определен спрос на ряд информационных услуг, которыми пользуется широкий круг пользователей, и которые библиотеками не предоставляются. **Методология исследования** заключается в применении формы online-анкетирования для удобного и оперативного получения информации. **Выводы.** Определены и проанализированы асортимент информационных услуг ресурсов, которыми пользуются современные студенты в учебном процессе, а также наиболее распространенные каналы информации для межличностного общения и получения новостей. Результаты социологического исследования могут служить теоретическим базисом по внедрению библиотеками комплекса инновационных средств для подъема на ступень выше уровня библиотечного обслуживания.

Ключевые слова: библиотека, социологический опрос, дистанционные услуги, открытый доступ, социальные сети, облачное хранилище, мультимедиа.

A. Rzhеuskiy, N. Kunanets

INNOVATION IN LIBRARY AND INFORMATION SERVICE OF USERS: ON THE MATERIALS OF SOCIOLOGICAL RESEARCH

The article presents the results of a study which was held among the students of Lviv Polytechnic National University by electronic questionnaire. **The aim** was to determine the number of web services and resources, which they would like to receive from the library website. **Scientific novelty.** Determined demand for a range of information services, which is served by a wide range of users, and are not available from library website.

Research methodology is the application form online-questionnaire for convenient and prompt information. **Conclusions.** Defined and analyzed the range of information services and resources that posluhovuyutsya advanced students in the learning process and the most common channels for interpersonal communication and receiving news. The results of sociological research can be used as a theoretical basis for the implementation of complex innovative facilities for rising the level of library service.

Keywords: library, poll, remote services, open access, social networks, cloud storage, multimedia.

Актуальність теми дослідження. Зі стрімким поступом інформаційних технологій, бібліотечне обслуговування потребує суттєвої модернізації. Для розуміння, в якому напрямку книгозбірням рухатися, слід заручитися співпрацею з самими користувачами.

Визначити точку зору користувачів, які послуги та сервіси вони хотіли б отримувати від бібліотеки вищого навчального закладу, можливо шляхом проведення соціологічного дослідження.

Унікальність даного соціологічного дослідження полягає в тому, що питання стосувалися популярних інформаційних послуг, каналів та засобів, які доступні до широкого кола користувачів, і які не належать до асортименту бібліотечних послуг. Бібліотечні установи повинні здійснювати моніторинг нових тенденцій надання інформаційних послуг, удосконалювати та впроваджувати інформаційні технології, що стрімко розвиваються, для інформаційного обслуговування користувачів.

Відтак, було проведене соціологічне дослідження серед студентів 1-5 курсів Національного університету «Львівська політехніка» з метою виявлення, наскільки їхня книгозбірня забезпечує інформаційні потреби, які формати ресурсів користуються попитом, якими інформаційними технологіями послуговуються сучасні студенти у навчальному процесі, які канали інформації вони використовують для міжособистісного спілкування та отримання новин.

Електронна анкета складалася із 7 питань: 5 закритого типу і 2 відкритого.

Опитування здійснювалося за допомогою хмарного сервісу Google Forms. В опитуванні взяли участь понад 43 респонденти.

На перше питання, чи користуються студенти дистанційними послугами бібліотеки вищого навчального закладу, в якому вони навчаються, було отримано 42 відповіді (рис. 1).

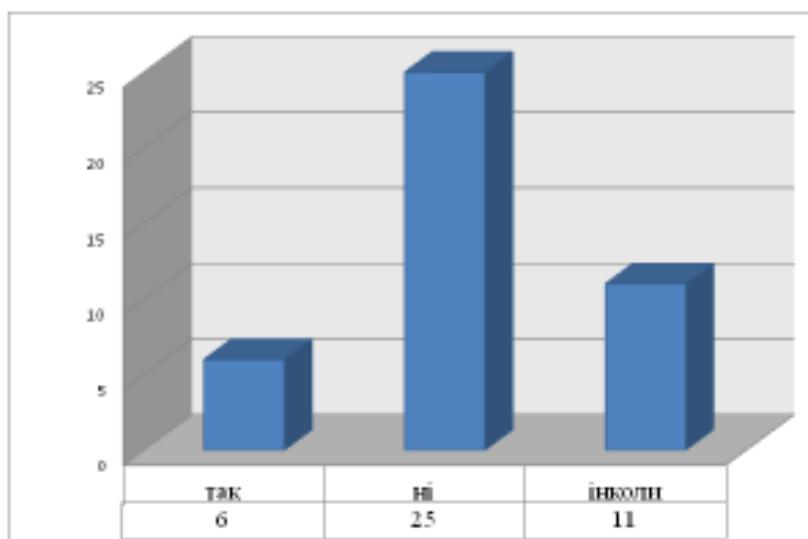


Рис. 1. Рівень звернення студентів НУ «Львівська політехніка» до бібліотеки

Отримана інформація свідчить про те, що більшість з опитаних студентів не звертаються за послугами до бібліотеки і намагаються самостійно забезпечувати інформаційні потреби. Причинами такої низької популярності можуть бути:

- відсутність належного інформування про послуги та ресурси, які зосереджені у книгозбірні вищого навчального закладу;
- відсутність релевантних документів та інформаційних ресурсів, які б відповідали сучасним потребам студентів;
- недосконалий бібліотечний сервіс.

На сьогоднішній день ефективність бібліотечного обслуговування визначається оперативністю надання інформації та документів, релевантністю до інформаційних потреб користувачів бібліотеки, відкритому доступу до повнотекстових електронних колекцій документів з дотриманням авторських прав. Популярності набуває контент, що містить семантичні зв'язки – гіперпосилання у тексті на релевантні локальні ресурси бібліотеки або ресурси у мережі Інтернет. Прикладом інформаційного

продукту, в якому передбачено використання гіперпосилань, є віртуальна виставка, виконана засобами Adobe Acrobat, Flickr та ін.

На друге питання: яким параметрам отримання інформації/документа надається перевага, проаналізовано 42 відповіді (рис. 2). Студенти надають перевагу безперешкодному доступу до електронної повнотекстової версії документа. Тому, актуальним завданням для бібліотек є документне обслуговування користувачів у дистанційному режимі. На друге місце висунуто оперативність отримання інформації та документа. Для забезпечення цієї вимоги необхідно визначити оптимальні канали надання інформації користувачам. Вирішальне значення має також фаховість бібліотечного персоналу.

Вимога організації семантичних зв'язків між ресурсами отримала найменшу кількість голосів. Даний засіб значно підвищив би ефективність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, проте бібліотечні фахівці ще не усвідомили переваги використання даного інструменту.

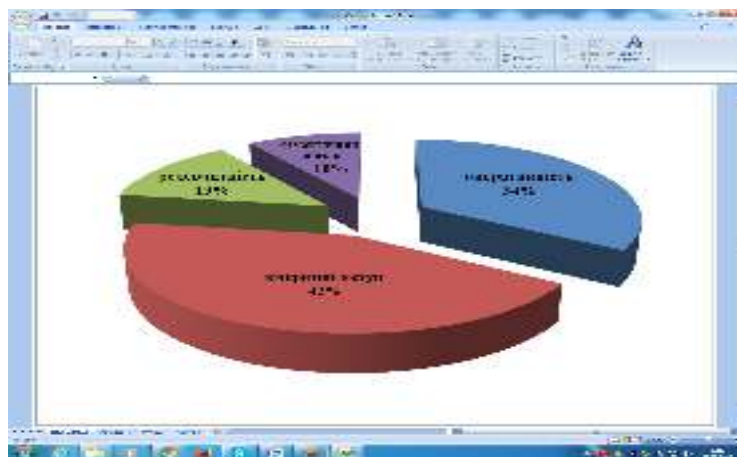


Рис. 2. Визначення пріоритету в обслуговуванні користувачів бібліотеки

На питання: якому виду документа надається перевага при пошуку в мережі Інтернет, із 42 студентів більшість обрали повнотек-

стову форму електронного документа та всі варіанти (друкований документ, електронний повнотекстовий та мультимедійний) (рис. 3).



Рис. 3. Визначення найбільш запитуваного формату документа

Як показує діаграма, на паритетних засадах становлять попит друковані та мультимедійні документи. Мультимедійний фонд становлять широкий спектр мультимедійних документів різних жанрів. У бібліотеках до мультимедійних документів належать: презентації, віртуальні виставки, відеоматеріали про бібліотеку, віртуальні екскурсії, віртуальні галереї, відеоінструкції на допомогу користувачам з користування інформаційними ресурсами, відеолекції, відеопідручники. Проте, на сьогоднішній день не всі книгозбірні створюють та комбінують зазначені жанри мультимедійних документів. Дослідження показує, що серед студентів підвищений інтерес до мультимедійних документів. Це пояснюється тим, що у користувачів зменшується сприйняття традиційного документа зі статичним змістом на користь динамічного

відео- та аудіоряду, оскільки на сьогоднішній день є велика кількість відкритого програмного забезпечення (графічних та відеоредакторів) для створення лінійного мультимедіа. Такі документи мають лаконічність та більшу інформативність у зручному для сприйняття форматі. Окрім того, на відміну від інших форм, мультимедійні документи з легкістю поширюються через соціальні платформи.

Оскільки невід'ємну частину життя сьогоденних студентів становлять соціальні мережі, блоги, відеохостинги, що дозволяють з надзвичайною швидкістю розповсюджувати інформацію та охоплювати велику аудиторію користувачів, було винесене питання: якими соціальними платформами користуються студенти (рис. 4).

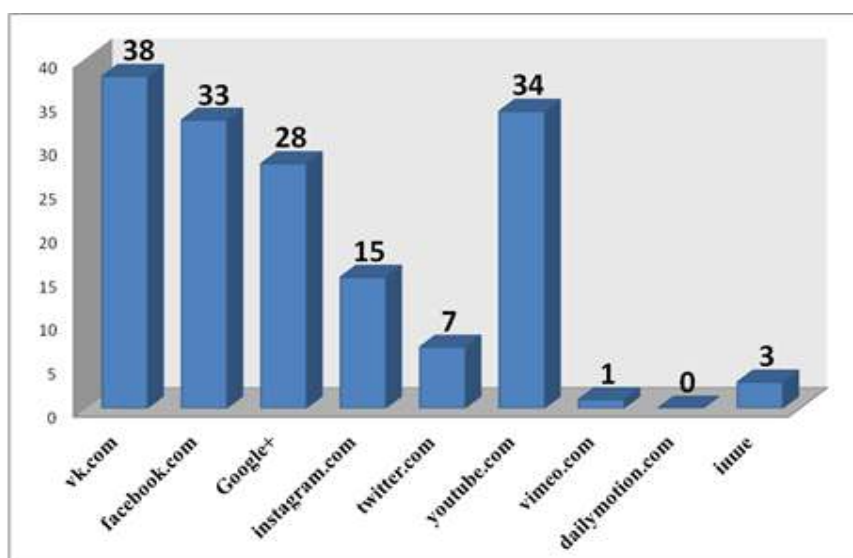


Рис. 4. Рейтинг найпоширеніших соціальних платформ серед студентів

Отримані результати дали можливість виявити найпопулярніші соціальні платформи, якими користуються студенти у повсякденному житті. З 43 респондентів 38 користуються соціальною мережею vk.com та 34 – відеохостингом youtube.com. Це найвищі показники. На третьому місці – соціальна мережа facebook.com. Хоча соціальна мережа Google+ посіла четверте місце за результатами опитування, не слід лишати її можливості поза увагою, оскільки її популярність у подальшому може зрости, так, як інтегрована в пакет сервісів корпорації Google. Найменшу кількість голосів отримали

відеохостинги vimeo.com та dailymotion.com. Це пояснюється тим, що вітчизняні користувачі не обізнані про дані закордонні відеохостинги і які не отримали популярності через монополію відеохостингу youtube.com. Також слід відзначити, що незначна кількість респондентів послуговуються іншими соціальними платформами, що не увійшли у перелік.

Аналогічно до соціальних платформ, в опитування було включене питання щодо використання «хмарних сховищ» (рис. 5), оскільки спостерігається тісна взаємодія перших з останніми.

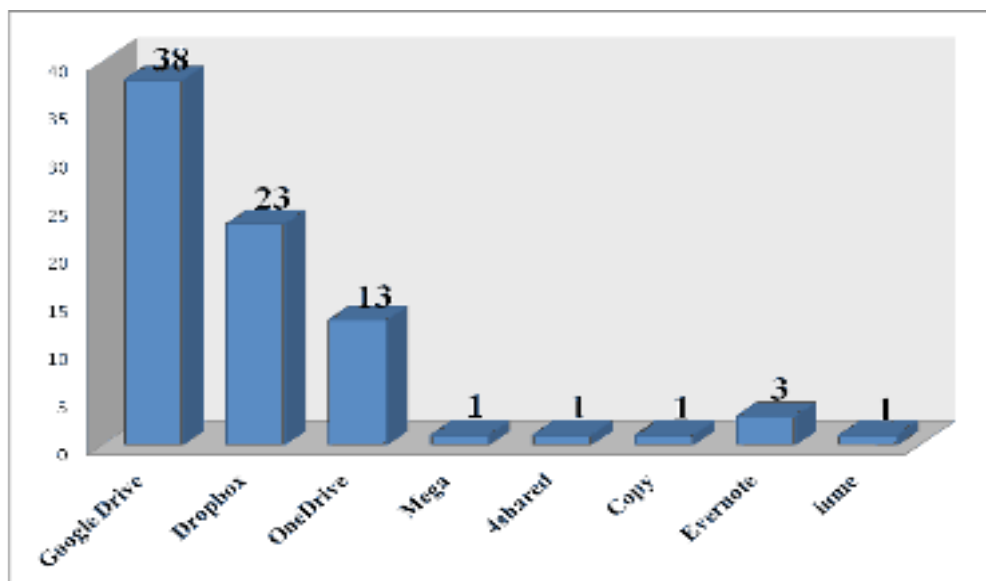


Рис. 5. Визначення тенденції використання студентами «хмарних» сховищ

Відповідь на питання дали 42 респонденти. Студентам було запропоновано обрати варіанти з «хмарних» сховищ, якими вони послуговуються для збереження власних документів. Діаграма ілюструє, що 38 респондентів надають перевагу «хмарному» сховищу Google Drive, 23 – Dropbox, третє місце посідає «хмарне» сховище OneDrive від компанії Microsoft. Студенти переважно обирають «хмарні» сховища від популярних брендів, які пропонують великий обсяг безкоштовного простору для зберігання документів. Однак, решта сервісів, що не отримали високих показників, також пропонують значний обсяг безкоштовного віртуального простору. Звідси можна дійти висновку:

- студенти не обізнані про інші «хмарні» сховища;

- студентам вистачає простору від задіяних «хмар», і немає необхідності залучати допоміжні сервіси.

«Хмарні» сховища надають можливість зберігати та поширювати великі обсяги інформації у різних форматах, у т. ч. мультимедіа. Функціонал окремих «хмарних» сховищ надає можливість відтворювати файли мультимедіа безпосередньо у середовищі сервісу.

Результати опитування вичерпно ілюструють, функціонал та простір яких саме «хмарних» сховищ слід застосовувати при бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів.

На питання відкритого типу: чи доводилося створювати мультимедійні продукти і яким сервісом послуговувалися, дали відповідь 30 респондентів (рис. 6).

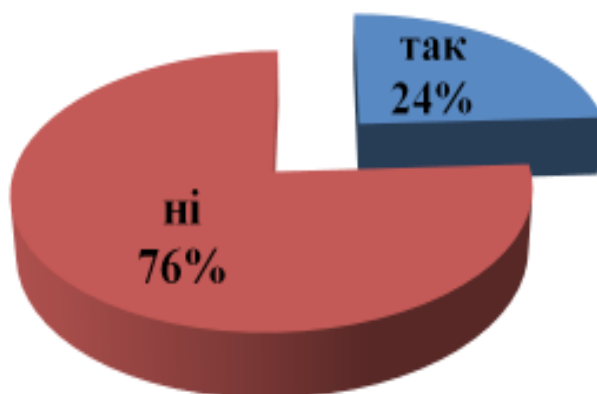


Рис. 6. Показник створення студентами власних мультимедійних продуктів

Результати опитування дають можливість проаналізувати стан використання студентами відкритих веб-сервісів для створення власних мультимедійних продуктів і дійти висновку, чи доцільно розміщувати на веб-сайті бібліотеки дані послуги. Діаграма ілюструє, що лише чверть з опитаних респондентів створювали самостійно мультимедійні продукти. Як зазначили студенти, при створенні мультимедійних продуктів, були використані такі програмні засоби: Power Point як складова пакету MS Office, Movie Maker, а також розробляли власний веб-сайт з мультимедійним наповненням.

Слід відзначити, що відсутня тенденція використання студентами сучасних on-line ві-

деоредакторів для створення потужних мультимедійних продуктів. Причиною цьому може бути відсутня бібліотечна реклама, як приклад, створена такими сервісами.

Отримані дані дають підстави про доцільність забезпечення доступу з веб-сайту бібліотеки до безкоштовних хмарних сервісів для створення користувачами мультимедіа та в подальшому надання сховища для формування власних колекцій.

Заключне сьоме питання стосувалося визначення необхідності для користувачів сховища для формування власної колекції документів (рис. 7.).



Рис. 7. Показники попиту на забезпечення бібліотекою користувачів власним сховищем документів

Дані, виведені на діаграмі, засвідчують попит і доцільність запровадження такої послуги з метою покращення бібліотечного обслуговування користувачів.

Наукова новизна. Інноваційний підхід полягає у тому, щоб надати користувачам через веб-сайт бібліотеки доступ до віртуального простору для самостійної організації під власні інформаційні потреби.

Висновки. Таким чином, результати соціологічного дослідження можуть слугувати теоретичним базисом з упровадження книгозбірнями комплексу інноваційних засобів для піднесення на щабель вище рівня бібліотечного обслуговування.