

УДК 002.56
ББК 73

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦНБ УрО РАН

© О.А. Оганова, Г.И. Сорокина, 2008

*Центральная научная библиотека Уральского отделения РАН
620219, г. Екатеринбург, ул. С. Ковалевской / Академическая, 20/22*

Представлены результаты исследования информационных потребностей научных сотрудников трех химических институтов УрО РАН: Института химии твердого тела, Института органического синтеза и Института высокотемпературной электрохимии. Выявленные в ходе исследования факты, тенденции и закономерности использовались для разработки концепции интерактивной системы оценки комплектования и могут быть полезны специалистам научных библиотек.

Ключевые слова: информационные потребности, анкетирование, ресурсы библиотеки.

Научно обоснованное выявление информационных потребностей – сложный вопрос. Основными положениями, принятыми для решения этой задачи в данном исследовании, служат следующие утверждения: потребность формируется на уровне психики человека в виде психической модели, затем она переводится на уровень мышления в виде мыслительной модели, затем следует языковой уровень, когда модель вербализуется. Переходя с одного уровня на другой, образ-представление изменяется, и «на вербализованном уровне мы получаем подчас модель (запрос), лишь очень приблизительно соответствующую модели на психическом уровне (самой потребности)» [1]. Трудность изучения информационной потребности заключается в том, чтобы правильно понять ее истинную природу. С одной стороны, потребность индивидуальна, т. е. субъективна. С другой стороны, многие авторы выступают за получение как можно более объективных данных о потребности [12].

Потребности в информации, как замечено С.Д. Коготковым [9], являются «объективными по содержанию и субъективными (идеальными) по форме своего существования. Это полностью согласуется с точкой зрения многих философов на объективно-субъективный характер человеческих потребностей». Объективность содержания потребностей обусловлена объективной необходимостью их возникновения, когда для успешного осуществления так называемой «базовой» деятельности (профессиональной, общественной) имеющейся информации недостаточно. Возникая в процессе «базовой» деятельности субъектов, «потребностная» ситуация отражается также и в другой их деятельности – информационной, связанной с активными действиями, которые в пределах, как правило,

приблизительных представлений о потребности направляются на поиск необходимой информации.

Активные формы проявления информационной потребности, присущие второму виду деятельности – информационному поиску, в некоторой степени искажают (субъективизируют) потребность. Несмотря на то что содержание потребности проявляется непосредственно именно во втором виде деятельности, при исследовании этого проявления всякий раз будет складываться так или иначе искаженное представление о требуемой информации. Поэтому, чтобы подойти к содержанию информационных потребностей не субъективно, но в целях лучшего его понимания, нужно обратиться к «базовой» деятельности и «прежде всего определить ту ситуацию в ней, на основании которой потребность сформировалась» [9].

В качестве основного инструмента исследования информационных потребностей пользователей Центральной научной библиотеки Уральского отделения Российской академии наук (ЦНБ УрО РАН) использовалась анкета. Проведенное анкетирование помогло определить, насколько существующая система библиотечно-информационного обслуживания и библиотечные информационные ресурсы адекватны информационным потребностям пользователей данной библиотеки. Выявленные в ходе исследования факты, тенденции и закономерности использовались для разработки концепции интерактивной системы оценки комплектования и могут быть полезны специалистам академических библиотек.

Анкетирование – довольно распространенный метод библиотечных исследований. Еще в начале прошлого века Н.А. Рубакин одним из первых начал применять анкету для изучения читателей. Этот метод активно изучался и использовался во

многих библиотечных исследованиях прошлого и настоящего столетий. Среди них работы В.С. Крейденко [10], И.А. Бутенко [2,3], Г.В. Варгановой [4], Е.А. Евтюхиной [7], Т.А. Есиной [8], Е.М. Грошевой [6], С.А. Власовой, А.В. Глушановского, Н.Е. Каленова [5]; О.Л. Лаврик и Н.Н. Шабуровой [11] и многих других.

Анкетирование – формализованный метод исследований. По определению В.С. Крейденко, это «заочный опрос, при котором всем респондентам в идентичной печатной форме предлагается система вопросов с возможными вариантами (или без них) ответов» [10. – С. 76]. Г.В. Варганова считает, что анкетирование – это «метод сбора данных, основанный на фиксировании, обработке и анализе ответов респондентов на упорядоченный по содержанию и форме набор вопросов и/или утверждений, отраженных в опросном листе (анкете)» [4. – С. 91].

Свою работу мы начали (после определения цели) именно с создания этого опросного листа, или анкеты. Были определены и сформулированы типы вопросов и утверждений, подготовлен первый проект анкеты, проведена специалистами ее экспертиза, затем был утвержден новый проект с изменениями и дополнениями, растиражирован и разослан потенциальным респондентам (после уточнения их количества). Нами было направлено 250 анкет. Возврат заполненных анкет составил 67%. Это подтверждает мнение психологов о том, что в общение вступают более активные, пристрастные личности.

Объектом нашего исследования стала генеральная совокупность потенциальных респондентов трех химических институтов УрО РАН: Института химии твердого тела, Института органического синтеза и Института высокотемпературной электрохимии. В выборочной совокупности респондентов, заполнивших анкеты (168 чел.), представлены примерно в одинаковой пропорции все структурные подразделения вышеуказанных институтов.

При составлении анкеты нами были учтены принципы последовательности вопросов, «правило воронки» (от простого к сложному, а затем снова к простому), принцип перехода от общих вопросов к конкретным и др. В соответствии с решаемыми задачами анкету мы разделили примерно на четыре блока вопросов.

Первый блок анкеты содержал вопросы о личности опрашиваемого. Это так называемая «паспортчика» пользователя: пол, возраст, должность, ученая степень и звание. По мнению В.С. Крейденко, эти сведения очень важны для проверки надежности собранного материала с точки зрения его репрезентативности и анализа в зависимости от той или иной характеристики респондентов. В основе этих вопросов лежала задача расширить наличное знание об объекте.

Возрастной состав респондентов представлен на рис. 1: 36% опрошенных (самая большая из выделенных групп) – люди молодого возраста (20–35 лет), что может поколебать бытующее утверждение о «старении» научных кадров.

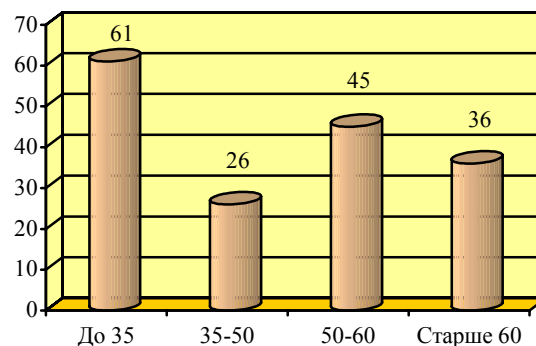


Рис. 1. Возрастной состав респондентов

Мужчин среди респондентов на 16% больше, чем женщин. По занимаемой должности 60% из опрошенных – научные сотрудники (главные, ведущие, старшие, младшие и просто научные сотрудники), 9% – заведующие лабораториями и руководители групп, 6% – инженеры (ведущие, инженеры-исследователи и просто инженеры) и, наконец, около 2% – аспиранты. По ученым степеням и званиям больше половины (57%) – доктора и кандидаты наук. Именно они являются главными потребителями информации. Данные представлены на рис. 2.

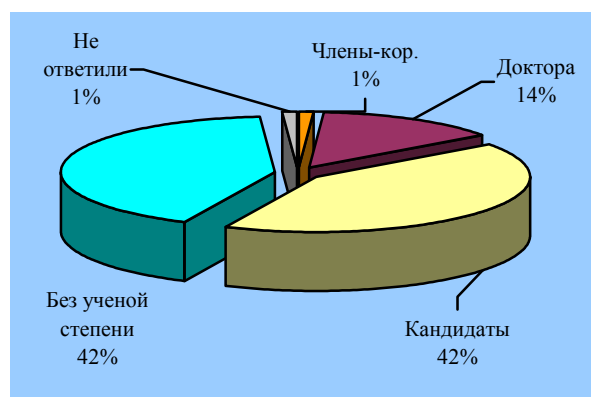


Рис. 2. Состав респондентов по ученым степеням и званиям

Вторая задача исследования состояла в том, чтобы определить, насколько ресурсная база нашей библиотеки соответствует информационным потребностям ее пользователей. В соответствии с этой задачей в анкету были включены вопросы, касающиеся тематики, характера, вида интересующих респондентов изданий, а также вопросы об удовлетворенности полнотой и качеством фонда библиотеки.

Полученные результаты о тематике необходимой исследователям литературы способствовали внесению корректив в тематико-типологический план комплектования, позволили более полно опрелелить контролируемые (индексируемые) термины, предметные рубрики, ключевые слова специализированных баз данных, облегчить поиск релевантной информации именно в этих областях химических и смежных с ними междисциплинарных исследований.

Сотрудников УрО РАН более всего интересует **исследовательский, теоретический характер изданий** (рис. 3). У 99% респондентов они стоят на первом месте. На второе место по значимости опрошенные ученые поставили справочно-библиографические, информационные издания (58% опрошенных), на третье – практические, производ-

венные (56%) и только затем – учебные, учебно-методические издания.

По видам изданий наибольший интерес для ученых УрО РАН представляют научные журналы. Они являются важным каналом научной информации практически для 100% опрошенных. Вторым важным каналом респонденты указали книги. Стандарты и патенты пользуются наибольшим спросом у 49% анкетированных.

Для удовлетворения информационных потребностей в последних изданиях в ЦНБ функционирует отдел патентной информации (один из немногих сохранившихся в библиотеках отделов подобной направленности). В диссертациях, как источниках первичной информации, нуждаются 43% опрошенных ученых. Данные представлены на рис. 4.

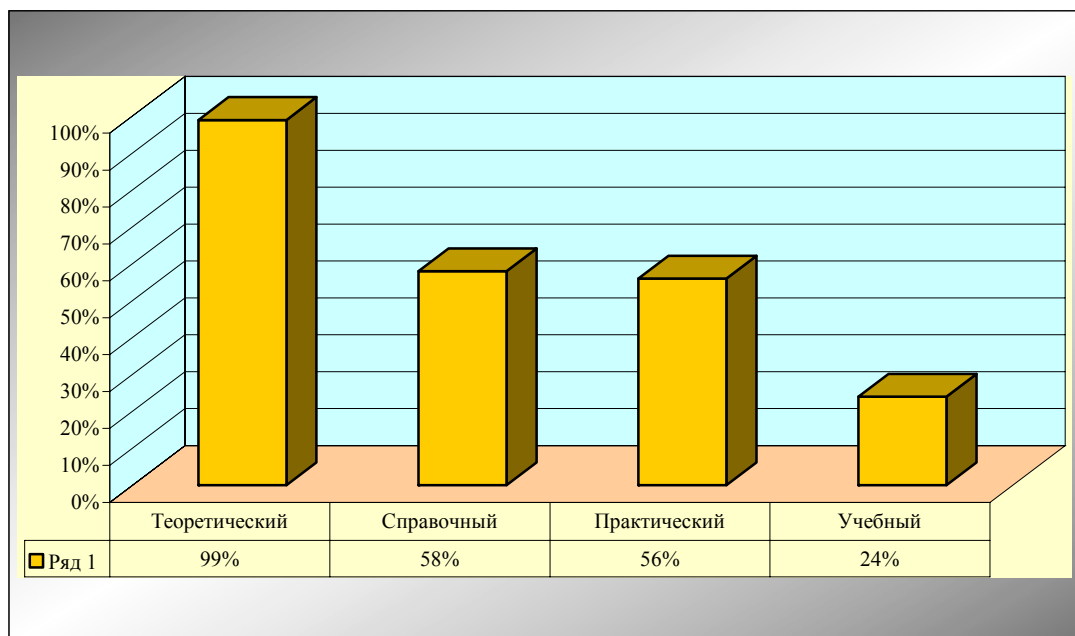


Рис. 3. Характер изданий, интересующий респондентов

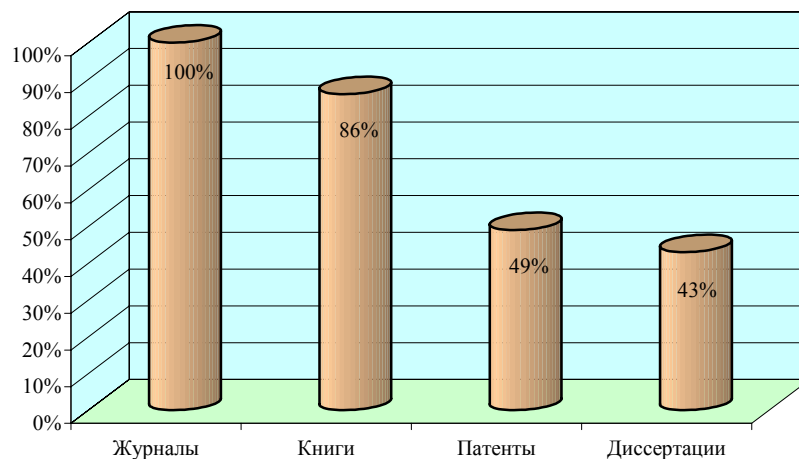


Рис. 4. Виды изданий, интересующие респондентов

Анкетирование показало, что больше всего изданий, необходимых для сотрудников УрО РАН, публикуется на русском и английском языках (ответы распределились поровну). За это высказались 92% опрошенных. Издания на немецком языке предпочитают 23% респондентов, издания на французском – 4%, на испанском – 1%. Литература на иностранных языках составляет более половины фонда ЦНБ УрО РАН (53%). Приведенные выше сведения говорят о его сбалансированности, или соответствии информационным потребностям пользователей.

Оценка полноты комплектования фондов библиотеки представлена на рис. 5 и выглядит следующим образом: 80% респондентов удовлетворены полнотой комплектования фондов библиотеки отечественными научными журналами, 57% – отечественными книгами. Это объясняется тем, что удельный вес отечественных научных изданий и их тиражи в общем объеме выходящей печатной продукции у нас в стране невысоки.

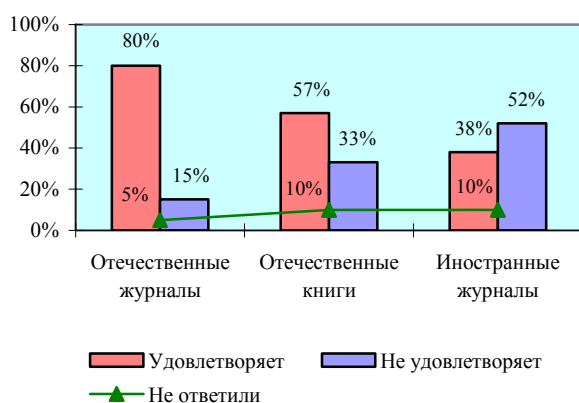


Рис. 5. Оценка полноты комплектования фондов библиотеки

Менее благополучно, по мнению ученых, складывается ситуация с комплектованием фондов библиотеки зарубежными научными журналами: более половины респондентов (52%) дают ей неудовлетворительную оценку. Высокая стоимость подписки на эти издания и недостаточные финансовые ассигнования на их приобретение не позволяют исправить ситуацию. Поэтому для библиотеки становится актуальным совершенствование возможностей доступа к полнотекстовым базам данных иностранных научных журналов, активное использование тестовых доступов и развитие электронной доставки документов (ЭДД).

К этой группе вопросов примыкает и вопрос **о посещаемости респондентами** библиотеки. Согласно полученным данным контингент ученых – пользователей ЦНБ УрО РАН по активности посещения можно условно разделить на активных, умеренных и пассивных. Активные посетители

пользуются библиотекой еженедельно – их 21%, умеренные – ежемесячно и ежеквартально и составляют 61% опрошенных (большинство), пассивные посетители – это те, кто посещают библиотеку реже одного раза в квартал – их 18%. Данные представлены на рис. 6.

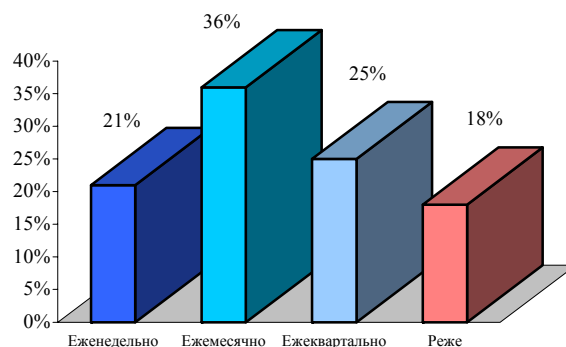


Рис. 6. Посещаемость библиотеки респондентами

Следующий блок вопросов, включенных в анкету, связан с использованием респондентами электронных форм информации. Ответы на вопросы этого блока позволили найти решение проблемы дальнейшей модернизации библиотеки, совершенствования автоматизации ее технологических процессов, более активного использования новых информационных технологий. Анкетирование показало, что ученые УрО РАН как пользователи библиотеки готовы к расширению ее возможностей в этой сфере. Об этом говорят следующие цифры: 91% опрошенных ученых используют в своей работе научную информацию в электронной форме, 70% из них пользуются ЭДД, 43% респондентов считают достаточным приобретение доступа к электронным версиям зарубежных научных журналов (хотя большинство из них за приобретение и печатных, и электронных версий – 51%) и лишь 2% опрошенных считают, что необходимо приобретать только печатные версии. В эту группу вопросов входят и вопросы, связанные с информационными ресурсами Интернета и проблемами их использования.

Проведенное исследование показало, что ученые и специалисты УрО РАН активно используют в своей работе эти ресурсы – электронные журналы, различные базы данных, электронные каталоги ЦНБ, других библиотек города и библиотек других городов. Респондентами были внесены конкретные предложения, к каким еще базам данных, кроме имеющихся в ЦНБ, необходимо иметь доступ.

Среди причин, вызывающих затруднения при работе в Интернете, большинство респондентов (54%) назвали **платность интересующей их информации** и качество каналов связи (22%). Только 10% опрошенных не знают возможностей системы Интернет. Соответственно, для успешной работы в Интернете необходим доступ к платным ресурсам

(44% респондентов) и улучшение каналов связи (32% ответивших на этот вопрос). Постоянного информационного помощника предпочли бы иметь 20% опрошенных и 18% – иметь консуль-

танта. Последний факт говорит больше не о том, что ученые не могут самостоятельно работать в Интернете, а о том, что они хотят сэкономить свое время. Данные представлены на рис. 7.

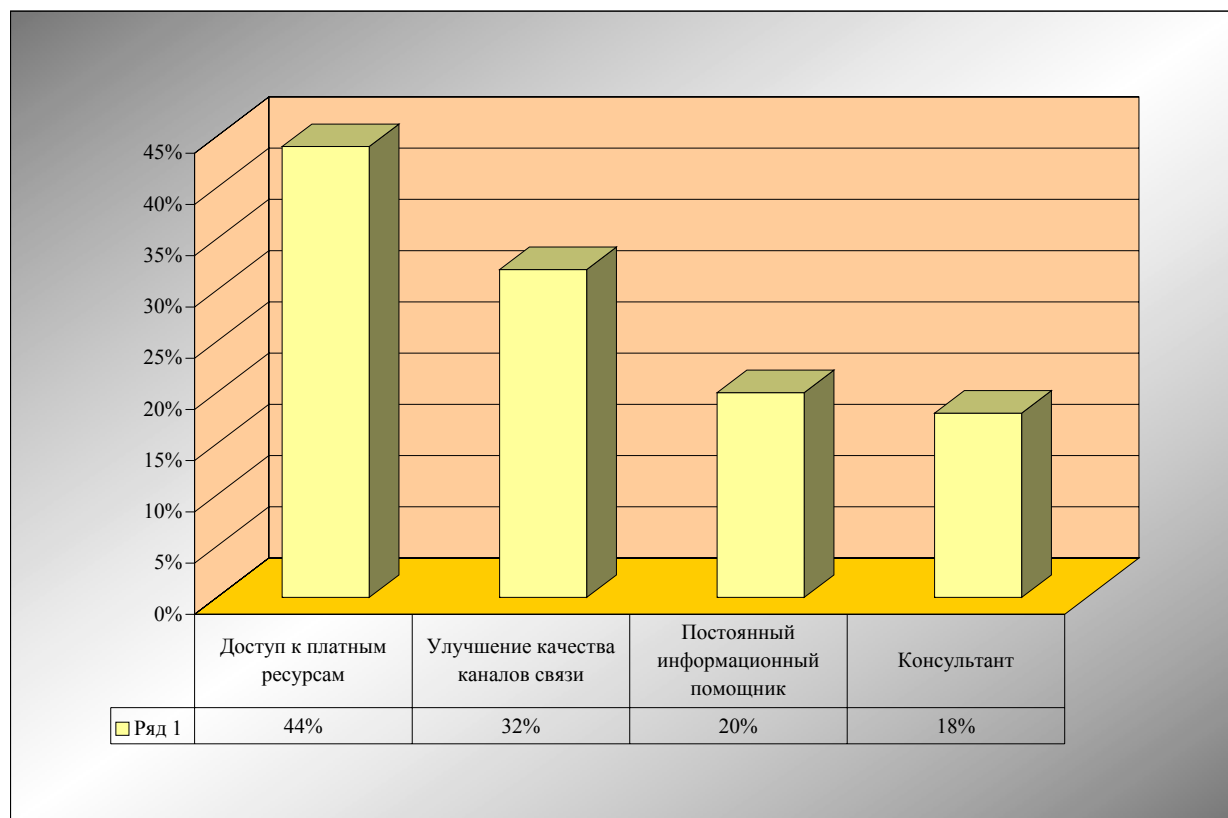


Рис. 7. Условия успешной работы в Интернете

Последний, **четвертый блок вопросов** анкеты (открытых вопросов) связан с оценкой респондентами работы библиотеки, качества предоставляемых ею услуг и с прогнозами на ее будущее развитие. Мнения ученых и специалистов УрО РАН о качестве обслуживания в ЦНБ, их предложения по улучшению ее работы определили пути повышения эффективности деятельности библиотеки, наметили перспективы развития.

Ответы респондентов на эти вопросы можно разделить на три группы. Первая группа ответов – ответы тех респондентов, которые считают, что обслуживание хорошее, они не содержат никаких рекомендаций (таких 30%).

Вторая группа ответов (40%) связана с предложениями по усилению использования современных технологий. Ученые УрО РАН предлагают библиотеке: полностью перейти на безбумажные технологии, создать полный электронный каталог всех информационных ресурсов библиотеки с возможностью пользования им на своем рабочем месте, значительно расширить круг электронных баз данных, осуществить ретроконверсию ранее из-

данных в бумажной форме изданий в электронную форму, организовать интерактивное обслуживание через сайт библиотеки, регулярно оповещать о предлагаемых библиотечных продуктах и услугах, автоматизировать абонемент, МБА, создать отдельную службу ЭДД и т. д.

Третья группа ответов (10%) касалась предложений по организационной работе библиотеки. Респонденты предлагают поставить ксерокс в залах периодики, оказывать услуги по сканированию текстов, сделать открытым доступ ко всем изданиям (как за рубежом), организовать продажу литературы. Главное же предложение, по мнению одного из ученых, состоит в том, что библиотеке нужны деньги. Именно в этом кроется причина многих нерешенных проблем на сегодняшний день.

Заключение

Научные сотрудники УрО РАН в целом довольно заинтересованно отнеслись к обсуждению перспектив их обслуживания. Проведенное исследование

дование показало, что появился новый тип пользователя, который нуждается в оперативном получении информации. Пользователь готов совершенствоваться в своей работе с информацией. Задача библиотеки – создать условия для дальнейшего устойчивого, непрерывного развития библиотечных продуктов и услуг, обеспечить качественное, оперативное и максимально полное обслуживание пользователей библиотеки с использованием хорошо отлаженной внутренней технологии. Результатом исследования явилось внесение корректив в стратегию комплектования. Исследование дает возможность сделать заключение о необходимости проработки подходов для привлечения экспертов из числа ведущих ученых к процессу оценки целесообразности приобретения определенного репертуара изданий, правильно оценить и сделать прогноз значимости определенных информационных ресурсов. Такая оценка в дальнейшем позволит повысить уровень сервиса пользователей. Основным вывод проведенного анкетирования заключается в том, что ЦНБ УрО РАН свое главное внимание должна уделять дальнейшему внедрению новых технологий, которые помогут увеличить оперативность доставки документов и повысить комфортность в обслуживании. Будущее библиотеки, несомненно, связано с автоматизированной библиотечно-информационной системой.

Многие пожелания и предложения ученых, изложенные в анкетах, успешно реализуются в реальной практике библиотеки. Так, например, активно формируется электронный каталог библиотечных ресурсов (в том числе осуществляется и конверсия карточного библиотечного каталога), постоянно пополняются электронные реферативные и полнотекстовые базы данных, работает электронная доставка документов, начат подготовительный этап автоматизации абонемента.

Проведенное анкетирование – только отдельный шаг в изучении информационных потребностей пользователей ЦНБ УрО РАН. Мы считаем,

что «глубокий анализ, точные и надежные прогнозы возможны только на базе повторных многоразовых исследований, все более точно измеряющих изучаемые явления. Лишь преемственность, систематичность исследований позволят получить материал для сравнения, для выявления основных тенденций, для понимания происходящего и прогноза на будущее» [2. – С. 86].

Список литературы

1. Блюменау, Д. И. Информация и информационный сервис. – Л., 1989. – С. 86.
2. Бутенко, И. А. Как провести прикладное исследование? – М., 1994. – 96 с.
3. Бутенко, И. А. Организация прикладного социологического исследования. – М., 1998. – 228 с.
4. Варганова, Г. В. Библиотековедческие и информационные исследования в США. – СПб., 2002. – 192 с.
5. Власова, С. А. Полнота и качество информационных ресурсов БЕН РАН [Электронный ресурс] / С. А. Власова, А. В. Глушановский, Н. Е. Каленов. – Режим доступа : <http://www.benran.ru>. – С. 1–8. (13.11.06).
6. Грошева, Е. М. Научные работники как потребители информации (по итогам исследования) // Библиотековедение. – 2005. – № 5. – С. 49–53.
7. Евтюхина, Е. А. Диагностирование информационных потребностей // Библиография. – 2006. – № 2. – С. 26–29.
8. Есина, Т. А. Библиотека в оценках читателей // Библиотековедение. – 2006. – № 5. – С. 65–69.
9. Козотков, С. Д. Некоторые вопросы теории информационных потребностей // Науч.-техн. информ. Сер. 1, Орг. и методика информ. работы. – 1979. – № 2. – С. 1–8.
10. Крейденко, В. С. Библиотечные исследования: научные основы. – М. : Книга, 1983. – 144 с.
11. Лаврик, О. Л. Сравнительный анализ использования электронных и традиционных периодических изданий и формирование новой структуры документной базы в академическом НИИ / О. Л. Лаврик, Н. Н. Шабурова // Науч.-техн. информ. Сер. 1, Орг. и методика информ. работы. – 2006. – № 12. – С. 20–27.
12. Михайлов, А. И. Научные коммуникации и информатика / А. И. Михайлов, А. И. Черный, Р. С. Гиляревский. – М., 1976. – С. 248–249.

Материал поступил в редакцию 14.05.2008 г.

Сведения об авторах: *Оганова Ольга Афанасьевна* – ученый секретарь, тел.: (343) 362-30-46, e-mail: oganova@cbibl.uran.ru,
Сорокина Галина Ивановна – заведующий отделом комплексного обслуживания, тел.: (343) 362-32-14, e-mail: sorokina@cbibl.uran.ru