

*Айвазян О. Б., директор наукової бібліотеки Хмельницького
національного університету, к. і.н.;
Костров Ю. В., завідувач відділу інформаційних технологій
та комп'ютерного забезпечення НБ ХНУ*

Веб-сайт бібліотеки як засіб ефективної взаємодії з користувачем

Анотація. У статті висвітлено соціальну роль веб-сайту бібліотеки як одного із засобів ефективної взаємодії з користувачами, проаналізовано розвиток веб-сайту наукової бібліотеки Хмельницького національного університету.

Ключові слова: бібліотека ЗВО, веб-сайт бібліотеки, електронні ресурси, якість обслуговування, комунікативна взаємодія.

Використання сучасних інформаційних технологій та глобальних комп'ютерних мереж дозволяє користувачеві миттєво отримувати необхідну інформацію через Інтернет, соціальні мережі, веб-сайти, портали тощо. Бібліотеки в цьому інформаційному середовищі зайняли власну нішу, надаючи доступ до інформації через веб-сайти, забезпечуючи ефективність взаємодії з користувачами. Не стала виключенням й наукова бібліотека Хмельницького національного університету (далі Бібліотека), яка має двадцятирічний досвід роботи з власним веб-сайтом.

Питання історії створення та розвитку веб-сайту Бібліотеки, змін у його структурі та дизайні вже неодноразово піднімалися в публікаціях фахівців книгозбірні. Зокрема, історії створення веб-сайту були присвячені публікації Глухенької В.О. [1]; про удосконалення структури, моніторинг використання сайту, його окремих сторінок, а також вивчення думки користувачів йшлося у статтях Чабан К.А. [5, 6]; аналіз роботи сайту в рамках загальної концепції роботи книгозбірні висвітлювався у працях директорів Бібліотеки В.М. Петрицької та О.Б. Айвазян [3, 4]. Зважаючи на швидкі зміни в суспільстві, освітньому та інформаційному середовищі, сьогодні продовжується робота з вдосконалення сайту, змінюється його наповнення, що приводить до розширення його ролей та функцій.

Мета статті - висвітлити роль веб-сайту бібліотеки ЗВО як ефективного засобу комунікативної взаємодії бібліотеки з користувачем.

Враховуючи значну роль бібліотек в поширенні знань та наданні інформаційних послуг своїм користувачам, актуальність застосування інтернет-технологій книгозбірнями вищих навчальних закладів значно зростає, що змушує їх створювати власні веб-сайти та ефективно з ними працювати.

Історія веб-сайту НБ ХНУ розпочалася 1998 року, коли на новоствореному сайті університету (тоді ще Технологічного університету Поділля) було започатковано сторінку Бібліотеки з усього трьома розділами: «Путівник по бібліотеці», «Фонди» та «Наші бібліографічні ресурси». 3 травня 1999 року Бібліотека вже мала свій власний веб-сайт, який наступні 6 років змінював свій вигляд 6 разів. Дедалі він робився досконалішим, яскравішим як за дизайном, так і за інформаційним

наповненням, часто за допомогою студентів університету, що ще раз переконує, що Бібліотека – читачецентристська інституція, і користувач - не пасивний об'єкт, а активний учасник співтворення (ресурсів, сервісів, контенту тощо). Зокрема, в дизайні веб-сайту 2002 року були використані ідеї студента 2-го курсу факультету ФІТ Чумака Захара [2].

Враховуючи сучасні умови стрімкого розвитку інформаційних технологій, використання користувачами додатків до мобільного Інтернету, 2018 року Бібліотечною радою, до складу якої входять представники різних факультетів університету, було прийнято рішення про створення нового веб-сайту книгозбірні, сумісного з мобільними пристроями. З травня 2019 року запрацював новий сайт книгозбірні, який поступово наповнювався оновленою інформацією, що дозволило користувачам Бібліотеки активно і без перешкод використовувати інформаційні ресурси книгозбірні з будь-якого гаджета. Варто зазначити, що саме через веб-сайт та віртуальну систему обслуговування наразі здійснюється до 70 відсотків видачі документів користувачам, отже, він дійсно виявився ефективним посередником між Бібліотекою і користувачами.

Віртуальна система обслуговування, якій передувала автоматизація основних бібліотечних процесів, утворилася в Бібліотеці ще наприкінці 2000-х років. Вона весь час удосконалювалась та доповнювалась новими ресурсами та сервісами. Наразі віртуальне обслуговування здійснюється засобами повнотекстових та бібліографічних ресурсів, власних та придбаних вітчизняних та зарубіжних БД.

Усім користувачам Бібліотека через сайт пропонує доступ до електронного каталогу, електронної бібліотеки університету, віртуальних виставок, сервісів віртуальної довідкової служби та власного електронного читацького формуляра.

Однією з основних функцій університетської книгозбірні є сприяння розвитку наукових досліджень навчального закладу та їх популяризація, що активно здійснюється Бібліотекою засобами веб-сайту. З метою просування доробку університету у світове наукове середовище на сайті Бібліотеки організовано повнотекстову БД наукових праць ХНУ «Інституційний репозитарій», надається доступ до світових наукових платформ Web of Science, Scopus тощо. З метою популяризації діяльності науковців створено БД «Доктори наук, професори ХНУ», проводяться бібліометричні дослідження, розробляються біобібліографічні посібники, здійснюється бібліографування праць вчених, яким Бібліотека через веб-сайт пропонує низку сервісів, зокрема індивідуальне та колективне інформування за темами наукових досліджень, питань вищої школи, систему «Комплектування», БД «Книгозабезпеченість», МБА, ЕДД, замовлення документів тощо.

Багато уваги на новому сайті приділено бібліотечній справі в рубриці «Про бібліотеку», оскільки НБ ХНУ є методичним центром для бібліотек ЗВО Хмельницької області. Розміщені тут повнотекстові БД «Бібліотечна справа», «Регламентуючі документи», «Матеріали конференцій», «Видання бібліотеки», віртуальна виставка «Сучасна бібліотека: напрямки та стратегії розвитку», матеріали про наукову діяльність сприяють розвитку бібліотечної справи в освітньому середовищі та в регіоні.

Використовується веб-сайт і для зворотного зв'язку з

користувачами, зокрема, при проведенні опитувань користувачів 25 % анкет заповнюються ними в режимі онлайн. До прикладу, моніторинг якості освітніх електронних ресурсів Бібліотеки за останні три роки проводився тричі [7]. Згідно з опитуванням 2019 року, сайт бібліотеки 54 % респондентів оцінили на 9-10 балів за десятибальною шкалою, більшість користувачів почувають себе впевнено при використанні web-ресурсів. Цікаво, що респонденти, які заповнювали анкету, розміщену на web-сайті Бібліотеки, дали найбільш високу оцінку web-ресурсам (в основному 8-9 та 10 балів) проти тих, хто заповнював анкету в паперовому варіанті. Очевидно, що труднощі виникають саме у тих респондентів, які недостатньо обізнані з алгоритмом пошуку інформації. Отже, хоча відповіді на питання анкети загалом виявилися задовільні і переважна більшість опитаних дали позитивну оцінку якості web-ресурсів, варто пам'ятати, що, спрямування на якість обслуговування (не важливо безпосередньо в бібліотеці чи на її сайті) є головною турботою всіх структурних підрозділів Бібліотеки, а забезпечення широкого доступу до різноманітності її інформаційних ресурсів має розглядатися як необхідна умова продуктивного інформаційного пошуку.

Вагому частині діяльності університетської книгозбірні займає й краєзнавча робота, якій приділено рубрики сайту «Про університет», «Про бібліотеку» та «Краєзнавчі БД», де в окремих БД збирається інформація про науковий доробок ЗВО Хмельниччини та науковців краю.

Варто зазначити, що значним доповненням до інформаційного середовища сайту бібліотеки є використання можливостей соціальних мереж, що по суті забезпечує інтеграцію соціальних медіа і веб-сайту в універсальні мережеві інформаційно-комунікаційні центри з акумуляції та забезпечення доступу до інформаційних ресурсів. До прикладу, сторінка Бібліотеки в соціальній мережі Фейсбук системно інформує про наукові праці, публікації, конференції, вебінари. Такі дописи супроводжуються гіперпосиланням на веб-сайт Бібліотеки.

Відображені на сайті Бібліотеки й сучасні актуальні напрями соціалізації особистості — заходи Бібліотеки з таких питань, як підвищення рівня інформаційної культури та основ наукового пошуку, популяризації академічної доброчесності, навчання медіаграмотності, екологічної освіти, національного та патріотичного виховання молоді. Загалом кардинальні зміни структури подання інформації на веб-сайті Бібліотеки покликані зважити на потреби користувача, а саме: читача та науковця, а також краєзнавчу та наукову інформацію.

Відтак, можна впевнено стверджувати, що веб-сайт НБ ХНУ виконує важливу соціальну роль посередника між Бібліотекою та користувачем, спрощує доступ до знань, сприяє розвитку інтелекту та культури духовного світу особистості на одному рівні з якісною фундаментальною підготовкою висококласного фахівця.

Список використаних джерел:

1. Глухенька В.О. Організація електронних ресурсів бібліотек вищих навчальних закладів в сучасному інформаційному середовищі на прикладах представлення інформації в мережі Інтернет / В.О. Глухенька // Сучасні проблеми бібліотечної діяльності у вищих навчальних закладах в контексті переходу до інформаційного суспільства. - 2008. - С 17-21.
2. Глухенька В.О. Історія автоматизації бібліотеки Технологічного університету Поділля / В.О. Глухенька, В.В. Фоміних // Скарбниця знань університету. (До 40-річчя бібліотеки Технологічного університету Поділля). - 2002. - С. 55-63.
3. Петрицька В.М. Бібліотека в єдиному інформаційно-освітньому просторі ВУЗУ / В.М. Петрицька, О.Б. Айвазян // Вісник Технологічного університету Поділля. Технічні науки. - 2002, №6, 4. І. - С 274-277.
4. Петрицька В.М. Web-сайт як інструмент бібліотечно-інформаційного обслуговування НБ ХНУ в умовах запровадження новітніх інформаційних технологій / В.М. Петрицька // Сучасні проблеми бібліотечної діяльності у вищих навчальних закладах в контексті переходу до інформаційного суспільства. - 2008. - С 30-35.
5. Чабан К.А. Библиотечный сайт: пользовательский аспект (по результатам анализа) / К.А. Чабан // Культура народов Причерноморья. - 2003. - № 40, июнь 2003 г. : Автоматизация вузовских библиотек. - С. 66-70.
6. Чабан К.А. Онлайновий сервіс бібліотеки Хмельницького державного університету / К.А. Чабан // Бібліотеки у створенні єдиного інформаційного простору Хмельниччини. - 2004. - С. 60-66.
7. Чорна Л.П. Електронні ресурси наукової бібліотеки Хмельницького національного університету на допомогу освітньому процесу: за результатами соціологічного дослідження / Л.П. Чорна // Наукові праці Кам'янець-Подільського університету імені Івана Огієнка. - 2018. - С 167-172.