

**Вивчення потреб користувачів
Наукової бібліотеки Хмельницького національного
університету: ретроспективний погляд**

У статті йдеться про дослідження Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету, починаючи з 90-х років минулого століття. Відображено роль та значення досліджень для виявлення об'єктивної картини діяльності бібліотеки і визначення шляхів її подальшого функціонування та розвитку. Особливу увагу приділено маркетинговим дослідженням, що дозволило бібліотеці оперативно змінювати стратегію і тактику діяльності із врахуванням змін динаміки попиту користувачів та розвитку конкурентоспроможного середовища.

Наукові дослідження різноманітних проблем, пов'язаних з роботою бібліотек, ведуться вже давно. Але особливо вони активізувалися наприкінці XX - початку XXI століття, коли у професійній бібліотечній сфері розгорнулися дискусії про нову роль книгозбірень у сучасному інформаційному суспільстві.

У цей період для здійснення системної, цілеспрямованої роботи, розроблення ефективних, інноваційних форм і методів та досягнення передбачуваних результатів Наукова бібліотека Хмельницького національного університету (НБ ХНУ) запровадила системну дослідницьку діяльність, яка була спрямована на вивчення освітніх, інформаційних потреб користувачів, методичних і матеріально-технічних потреб бібліотекарів. Загалом за період з 1995-2021 рр. були проведені: маркетингові дослідження (присвячені визначенню місця бібліотеки на ринку інформа-

ційних послуг, виявленню пріоритетних послуг, що дозволило змінювати стратегію й тактику діяльності бібліотеки із врахуванням змін динаміки попиту користувачів та розвитку конкурентоспроможного середовища, а також прогнозувати майбутні послуги); бібліотекознавчі (прикладні) дослідження (спрямовані на аналізування ефективності роботи різних підрозділів, апробацію нових моделей розвитку книгозбірні); соціологічні дослідження (для комплексного вивчення потреб студентського та професорсько-викладацького складу читачів і потенційних користувачів); психологічні дослідження (які дали розуміння психології студентів, проблем соціально-психологічної адаптації першокурсників, механізмів психологічного впливу та мотивації читання, а також морально-психологічного клімату в колективі працівників бібліотеки).

Проведення планомірних та систематичних комплексних дос-

ліджень у бібліотеці було розпочато 1995 року за програмою наукової роботи, що мала назву «Бібліотека та книга в житті молоді». У дослідженнях брали участь усі підрозділи, координував роботу методичний відділ. Кожне із досліджень, після обробки даних, слугувало підставою для певних змін у роботі книгозбірні, розробки нових регламентуючих документів. На той час дослідницька тематика стосувалася переважно проблем якості традиційного обслуговування користувачів: «Бібліотечний сервіс: ваша оцінка та пропозиції» (1995 р.), «Що цікавить студента першого курсу?» (1996 р.), «Що цікавить студента технічного вузу?», «Ваша думка про роботу відділу учбового абонементу» (1997 р.), «Що ви читаєте?», «Як вас обслуговують у читальному залі?», «Просвітницька робота бібліотеки очима читачів», «Бібліотека у навчальному процесі студента», «Бібліотекарі про себе» (1999 р.).

Варто зазначити, що на початку XXI століття кількість читачів значно збільшилася, відповідно зросли й основні статистичні показники: кількість фактично обслугованих читачів – у два рази, а видача документів – майже на 40%. Підвищити оперативність та якість обслуговування бібліотека намагалася через запровадження інновацій, які потребували передусім з'ясування думок користувачів. Основними методами отримання інформації було анкетування та опитування, а пріоритетом – побажання читачів з приводу того, якими вони бачать перспективи розвитку бібліотеки, якої допомоги потребують при пошуку інформації та ін. У 2000 році було проведено анкетування «Комп'ютеризація в бібліотеці: думка читачів і бібліотекарів», в якому вивчалися думки обох учасників процесу: читача, завжди зацікавленого у розвитку інноваційних послуг, та бібліотекаря, який для надання таких послуг повинен був, у

першу чергу, сам засвоїти необхідні знання та навички. Чи готовий був персонал НБ ХНУ до подібних змін? На час проведення дослідження бібліотека вже мала власну веб-сторінку, але майже 54% опитаних бібліотекарів потребували підвищення рівня комп'ютерної освіти. Очевидно було, що, приступаючи до ретроконверсії чи інших питань автоматизації, неможливо обійтися без чітко продуманої системи підвищення кваліфікації. Науково-методичний відділ організував цикл заходів на допомогу працівникам бібліотеки: проводилися майстер-класи й тренінги з використанням персональних комп'ютерів, працювала «Школа комп'ютерної грамотності», де бібліотекарі навчалися роботі з бібліотечними програмними продуктами, електронним каталогом, роботі з пошуковими системами Всесвітньої мережі тощо. Організація таких заходів вимагала надзвичайно копійки праці й максимуму професіоналізму і фахових знань [4].

Наступного року було проведено ще одне анкетування «Традиції та інновації в роботі бібліотеки: «за» та «проти»» (2001 р.), в якому вивчалася думка працівників книгозбірні. Дослідження показало, що бібліотечні інновації підтримало 97% респондентів; традиційними, на думку бібліотекарів, повинні були залишитись обслуговування як основна бібліотечна функція, робота з фондом, просвітницька робота із забезпеченням високої якості обслуговування читачів, Співробітники книгозбірні розуміли, що в бібліотеку прийшов новий читач, запити якого значно ускладнилися, відповідно зросли вимоги до фахівців й підвищилась їх відповідальність. Роль бібліотекаря, як консультанта та інформаційного посередника, набула особливого значення. На запитання «Якби я був(ла) керівником бібліотеки, я б змінив(ла)...» респонденти дали

конкретні пропозиції щодо удосконалення окремих процесів: більше проводити різнопланових оглядів у студентських групах; формувати конкурентоспроможні бази даних, орієнтовані на комерційне обслуговування та ін.

Дослідження проводилися й у наступних роках, як от: «Якість обслуговування в бібліотеці очима читачів» (2002 р.), «Інформаційні потреби користувачів у контексті особистісно-орієнтованої освіти» (2004 р.), «Використання бібліотечних ресурсів та задоволення попиту читачів» (2005 р.), «Робота з науковою інформацією в бібліотеці Хмельницького національного університету» (2007-2008 рр.), «Готовність бібліотекарів до змін та оцінка стану інноваційної діяльності бібліотеки» (2010 р.), «Нові бібліотечні послуги та сервісні інновації: пошук можливостей», «Використання студентами інформаційних ресурсів бібліотеки з метою задоволення освітніх потреб» (2014 р.), «Розвиток ресурсної бази та віртуальної системи обслуговування бібліотеки університету» (2016 р.), «Електронні ресурси вишівської бібліотеки на допомогу навчальному процесу» (2017 р.), «Ефективність використання електронних ресурсів» (2018 р.), «Дистанційні послуги та електронні ресурси бібліотеки: оцінка користувачів» (2021 р.) та ін.

Як видно з тематики досліджень цього періоду, ґрунтовно вивчалися думки користувачів про роль бібліотеки в освітньому процесі; асортимент та якість послуг, які вона надає; рівень забезпечення наукової діяльності; перспективи розвитку бібліотеки тощо. Як результат – підвищення якості обслуговування користувачів через запровадження комп'ютерних технологій, які значно скоротили час на обслуговування та пошук інформації; запровадження додаткових сервісів і послуг; посилення наукової діяльності. А послідовна робота

бібліотечних працівників з просування власних ресурсів в освітнє середовище університету сприяла активізації їх використання та формуванню цілісної особистості молодого фахівця. До того ж оперування даними досліджень дало можливість заручитися підтримкою університету в комплектуванні фонду та розширенні технічного парку комп'ютерів для використання автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи (АБІС).

Проведена робота з автоматизації технологічних процесів, створення, розвитку та розкриття ресурсів бібліотеки, комфортних умов для читачів та активна просвітницька діяльність були позитивно відзначені користувачами. Відповідаючи на запитання «Як би ви охарактеризували нашу бібліотеку в порівнянні з іншими» (дослідження «Якість обслуговування в бібліотеці очима читачів», 2002 р.), респонденти вказали на оперативність виконання замовлень, полегшений доступ до інформації, уважне ставлення, значну кількість літератури й постійне поповнення фондів, а один із респондентів написав: «Просто хочеться сюди приходити і ніколи тут не виникає почуття дискомфорту переважно завдяки людям, які тут працюють» [5].

Логічним продовженням стало дослідження інформаційних потреб молоді в контексті особистісно-орієнтованої освіти, яке дало відповідь на такі важливі запитання, як канали надходження інформації до студентів у сучасному інформаційному середовищі, роль бібліотеки в наданні інформації студентам, якість цієї інформації та її вплив на розвиток окремої людини. Використовуючи результати досліджень, бібліотека намагалася не тільки забезпечити навчальний процес, а й допомогти студентам розвинути творчі та комунікативні здібності, знайти своє місце у житті. У відповідь на суттєве зростання

інтересів і потреб студентів в отриманні знань для досягнення життєвого успіху бібліотека разом з кадровим агентством «Кар'єра», регіональним центром перепідготовки та працевлаштування, викладачами університету розробила програму «Молодий спеціаліст XXI століття». У рамках програми проводились такі заходи, як тренінгові заняття, ділові ігри, конкурсні проекти. Традиційними стали заходи програми: виставки наукових досягнень студентів, презентації наукових праць викладачів, конкурси студентських рекламних проектів [1].

Розвиток процесів автоматизації в бібліотеці загалом проходив досить швидкими темпами, адже впровадження комп'ютерних та телекомунікаційних технологій у роботу бібліотек закладів вищої освіти (ЗВО) було не модою, а нагальною вимогою до підвищення продуктивності та якості бібліотечно-інформаційного обслуговування на основі створення, використання та інтеграції електронних ресурсів, а також автоматизації бібліотечних процесів. Електронні каталоги та масиви цифрових документів, разом із засобами телекомунікацій, необхідні були для виконання головного завдання - забезпечення доступу користувачів до інформаційних ресурсів НБ ХНУ. Разом з тим виникла потреба прослідкувати пріоритети та динаміку читацьких запитів на інформаційні потреби, зміни їхніх уподобань, рівень інформаційної культури та нові вимоги до бібліотечного сервісу. З цією метою бібліотека неодноразово проводила дослідження. Зокрема, анкетування «Використання бібліотечних ресурсів та задоволення попиту читачів» (2005 р.) показало високий рівень зацікавленості користувачів у розвитку електронних ресурсів, особливо електронного каталогу (ЕК), електронної бібліотеки (ЕБ) університету. Книгозбірня повинна була створити таке інфор-

маційне середовище, яке сприяло б найповнішій адаптації студентів, заповненню «інформаційного вакууму» для вирішення ними найважливіших питань життєдіяльності та навчання. Це питання комплектування фондів (особливо науковою літературою), розширення доступу до інформаційних ресурсів через інтернет, проведення занять з інформаційної культури, покращення культури обслуговування. На основі аналізу дослідження, підбиття підсумків, обговорення їх на методичній раді було прийнято ряд конкретних заходів: створення предметно-орієнтованих БД з найважливіших напрямів наукового та навчального процесів; безперервного доступу до інтернету; полегшення пошуку інформації; створення комфортних умов для роботи в усіх читальних залах та абонемен-тах. І що найголовніше, розпочалася робота з формування єдиного науково-інформаційного простору навчального закладу - створення ЕБ університету. Це відкрило доступ користувачам до інтегрованих наукових, освітніх, довідково-бібліографічних ресурсів. ЕБ включала на той час майже 2 тис. назв документів, більш ніж 600 повнотекстових версій навчальних посібників та наукових видань, понад тисячу методичних посібників, всі випуски наукового журналу «Вісник Хмельницького національного університету», БД авторефератів дисертацій, захищених в університеті, ресурси інтернету. Функціонування і розширення БД ЕБ проводилося внаслідок корпоративної роботи з підрозділами університету, факультетами, бібліотеками інших навчальних закладів, обміну інформаційними ресурсами. Організацією електронних ресурсів займався новостворений у бібліотеці відділ електронної бібліотеки. Позитивно вплинула на розвиток інноваційних технологій реорганізація відділу інформаційних технологій

та комп'ютерного забезпечення, Інженери-програмісти забезпечували роботу комп'ютерної мережі та програмного забезпечення, розробляли нові власні програмні продукти, як от: «Книгозабезпечення навчального процесу», «Облік довідково-бібліографічного обслуговування», «Управління персоналом», «Електронна бібліотека Хмельницького національного університету» та інші [3].

Водночас проведені бібліотекою дослідження визначили й недоліки, які потребували подальшої роботи з їх усунення. Враховуючи висловлені в анкетах побажання респондентів щодо покращення інформативності ЕК, вебсайту, електронних БД, було прийнято заходи для посилення рекламної діяльності - облаштування вестибюля бібліотеки, залу каталогів та електронної інформації відповідними стендами й плакатами, видання пам'яток і буклетів на допомогу користувачам. Сучасний комфорт і сервіс читачів у бібліотеці забезпечили новий дизайн та інтер'єр залу електронної інформації. Наявна техніка уможливила запровадження додаткових послуг: копіювання, сканування та роздрукування документів, запис на оптичні диски.

У цей час збільшилася кількість зовнішніх користувачів, тож ресурси бібліотеки знайшли своє відображення на вебсайті, що було

надзвичайно важливо для студентів (особливо заочної та дистанційної форм навчання). На жаль, через фінансові труднощі зауваження та пропозиції щодо модернізації комп'ютерного обладнання вирішувалися повільно. За результатами досліджень було розроблено багато інших конкретних рекомендацій щодо створення та використання ресурсів власної генерації, формування ЕБ університету, запровадження інновацій в інформаційно-бібліографічному обслуговуванні, зокрема, для віддалених користувачів на сайті бібліотеки відкрито віртуальну довідкову службу.

Сьогодення показало правильність обраного вектора розвитку книгозбірні, спрямованого на розвиток електронних послуг та ресурсів. Нині на допомогу користувачам у віртуальному середовищі бібліотеки працює низка сервісів - МБА, електронна доставка документів (ЕДД), віртуальна довідка, БД «Книгозабезпечення», «Замовлення нової літератури» та ін.

Онлайн-послуги вже давно не є чимось новим і незвичним, тому і для користувачів НБ ХНУ, і для бібліотечних працівників перехід на дистанційну роботу через все-світню пандемію та запровадження карантину не стало проблемою. Зокрема, відвідуваність сайту під час карантину (2020 р.) проти аналогічного періоду минулого року (бе-

резень-травень 2019 р.) зросла на 31,7%; кількість завантажених файлів з БД ЕБ збільшилася на 87,2%, а показник кількості завантажених файлів з інституційного репозитарію за 5 місяців 2020 року склав понад 60% від загальної кількості за весь минулий рік. Усе обслуговування користувачів здійснювалося через вебсайт книгозбірні, який працював безперебійно, що дало можливість забезпечити максимальний доступ користувачів до ресурсів бібліотеки [2].

Отже, дослідження бібліотеки за період 1995-2021 рр. показали, наскільки значущою була й залишається її відповідність реаліям інформаційного суспільства з його глобальними перевагами, трансформація бібліотечної діяльності та роль книгозбірні у формуванні інформаційного простору. Проведені дослідження виявилися незамінним джерелом інформації, що дозволило врахувати освітні та інформаційні потреби користувачів, визначити місце бібліотеки на ринку інформаційних послуг, сформувати імідж книгозбірні, дали змогу виявити пріоритетні послуги, оперативно змінювати стратегію й тактику діяльності бібліотеки із врахуванням змін динаміки попиту користувачів та розвитку конкурентоспроможного середовища, а також прогнозувати майбутні послуги,

Список використаних джерел

1. Айвазян О. Б. Гуманітарна роль бібліотеки в системі особистісно-орієнтованої освіти / О. Б. Айвазян, Л. І. Іщенко // Бібліотека як міжнаціональний центр духовного надбання : матеріали обл. міжвід. наук.-практ. конф., 27 квіт. 2005 р. - Хмельницький, 2005. - С 69-73.
2. Айвазян О. Б. Можливості та проблеми впровадження дистанційного режиму роботи бібліотеки університету [Електронний ресурс] / О. Б. Айвазян, О. О. Мацей, О. С. Нечипорук // Л. У. Биковський: видатний бібліотекознавець, упорядник університетської книгозбірні (до 125-річчя від дня народження) : матеріали круглого столу, 17 груд. 2020 р. - Кам'янець-Подільський, 2020. - Режим доступу: <http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3758>. - Назва з екрана.
3. Глухенька В. О. Розвиток інформаційних технологій у науковій бібліотеці Хмельницького національного університету / В. О. Глухенька // Бібліотека університету: витоки та сучасність. - Хмельницький : ХНУ. - 2012. - С 123-126.
4. Мацей О. О. Організація системи підвищення кваліфікації в науковій бібліотеці Хмельницького національного університету / О. О. Мацей // Наук. пр. Кам'янець-Поділ. нац. ун-ту ім. І. Огієнка. Сер.: Бібліотекознавство. Книгознавство. - Кам'янець-Подільський, 2013. - Вип. 3. - С. 258-264.
5. Чабан К. А. Система методичного забезпечення бібліотеки Технологічного університету Поділля як фактор оптимізації обслуговування студентської молоді / К. А. Чабан // Четверть століття в світі юності і книги / Упр. культури Хмельн. облдержадм. - Хмельницький, 2002. - Ч. 2. - С 72-79.