

БИБЛИОТЕЧНЫЙ САЙТ ГЛАЗАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ: ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РЕСПУБЛИКАНСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

*Долгополова Елена Еремеевна,
первый заместитель директора
Национальной библиотеки Беларуси,
кандидат педагогических наук*
dolgopolova@nlb.by

Приводятся выборочные результаты республиканского исследования «Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси», раскрываются предпочтения пользователей в сфере получения библиотечных интернет-услуг, обосновываются предложения по совершенствованию деятельности библиотек в данном направлении.

Более десятка лет белорусские библиотеки представляют себя в сети Интернет посредством создания и поддержки собственных сайтов. Если в начале этого пути сайт рассматривался как дополнительный инструмент информирования и обслуживания пользователей, то сейчас – это важнейшее средство сохранения роли библиотек в организации общественного доступа к информации.

Несмотря на предпринимаемые попытки по наращиванию функциональных и сервисных возможностей библиотечных сайтов, они безнадежно проигрывают интернет-поисковикам. В свое время автора доклада заинтересовали результаты двух международных исследований, предпринятых Некоммерческим компьютерным библиотечным центром (OCLC) [1, 2]. В ходе их проведения было установлено, что библиотечные сайты имеют предельно низкую популярность среди сетевых пользователей. И если в 2005 г. сайты библиотек все же являлись отправной точкой поиска информации для 1% пользователей, то к 2010 г. и этот минимальный показатель был сведен к нулю.

Какова же ситуация в Беларуси? Определенную ясность в этот вопрос вносят итоги республиканского исследования «Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси», проведенного Национальной библиотекой в 2011-2012 гг. [3].

Исследованием было охвачено свыше 2 500 человек, значительная часть которых (43,6%) принадлежит к молодежи до 25 лет, т.е. наиболее активным сетевым пользователям.

По совокупной выборке было установлено, что среди возможных каналов доступа к информации библиотечные сайты не занимают лидирующего положения. В анкету был включен вопрос, предлагающий пользователям выбрать до пяти вариантов ответов о способах получения ими новой информации (рис. 1):



Рис. 1 Рейтинг способов получения новой информации

Данные диаграммы свидетельствуют, что Интернет лидирует среди различных способов получения новой информации. Такой результат был вполне прогнозируемым. Более поразительным для научной группы, проводившей исследование, был иной вывод. Оказалось, что для респондентов общение с библиотекарем и традиционные книжные выставки дают больше новой информации, нежели библиотечные сайты.

Доля респондентов, которые знают о виртуальных библиотечных услугах (72,7%), значительно превышает долю тех, кто ими пользуется. 32% респондентов отметили, что знают о таких услугах, но не пользуются ими. Поясняя свою позицию, данная группа анкетированных дала следующие ответы (рис. 2).



Рис. 2 Причины отказа пользователей от виртуальных услуг библиотек

Столь значительная доля ответов «нет необходимости» должна вызывать закономерную тревогу у профессионалов библиотечного дела. Создание и поддержка сайта – трудоемкая работа, эффективность которой определяется, в первую очередь, уровнем обращений к ресурсу. Поэтому важно вести мониторинг мнений пользователей о структуре, контенте и иных характеристиках сайта, а также – активно выходить в рекламное пространство с представлением возможностей и сервисов библиотек.

Стоит обратить внимание и на вторую по значимости причину отказа респондентов от виртуальных услуг библиотек, а именно «интернет есть дома». Недостаточная информированность пользователей о характере виртуальных услуг и недостаточная развитость этого вида библиотечного сервиса часто вынуждают пользователей связывать виртуальные сервисы библиотек исключительно с услугой по предоставлению доступа к сети Интернет и порождают сомнение в конкурентоспособности библиотеки, в том числе библиотечного сайта, по сравнению с Интернетом.

В свете вышесказанного важны результаты, полученные в ходе обработки ответов на вопрос, к каким интернет-услугам библиотек предпочитают обращаться пользователи (рис. 3):

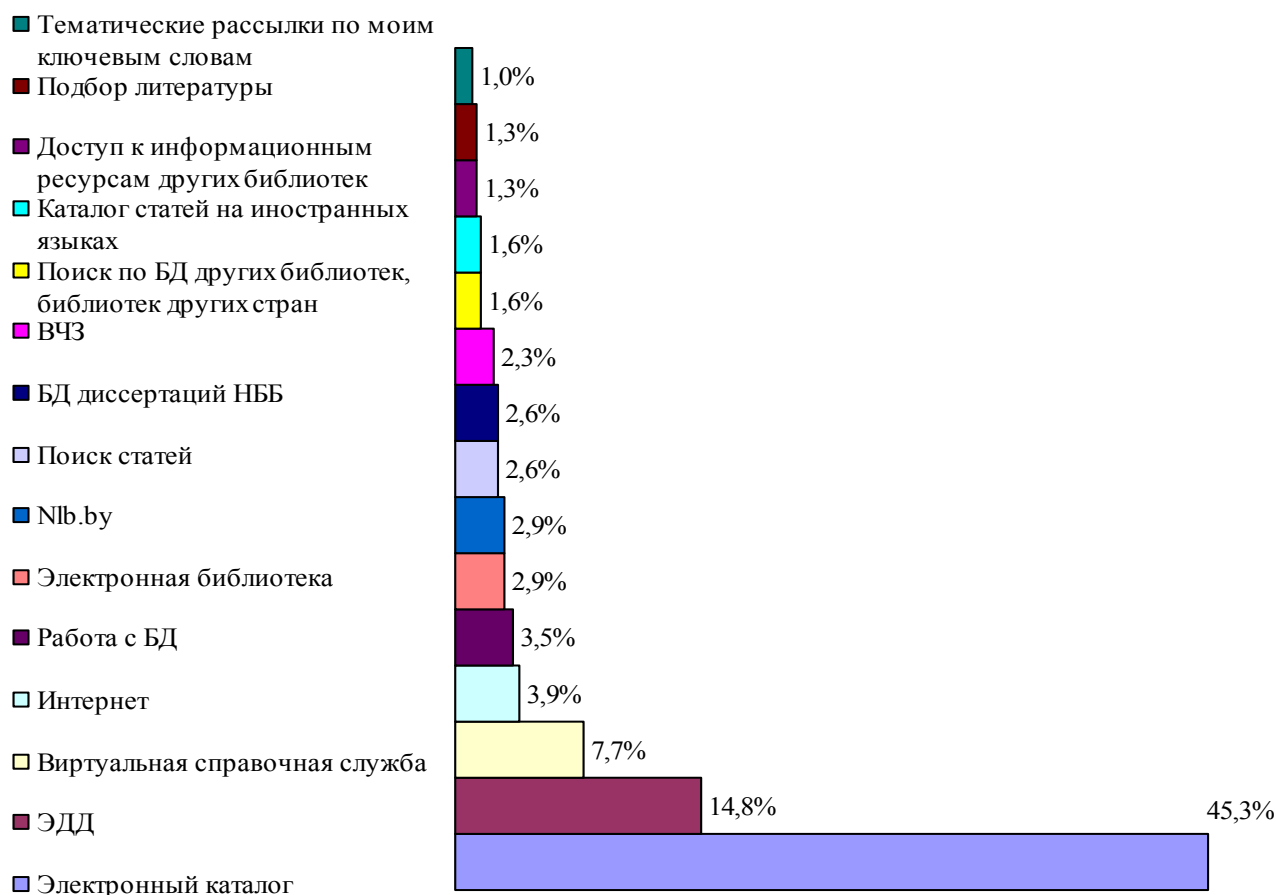


Рис. 3. Рейтинг интернет-услуг, предоставляемых библиотеками

Диаграмма наглядно демонстрирует, что электронный каталог определен респондентами как основной сервис библиотечного сайта. Учитывая, что подавляющая часть публичных библиотек не имеет интернет-версии электронного каталога, довольно просто объяснить высокий процент ответов об отсутствии необходимости обращения к библиотечным сайтам.

Для развития виртуального обслуживания важно знать ожидания пользователей в данном направлении. В ходе анкетирования было выявлено, что наиболее важными респонденты считают наличие на сайтах библиотек полных текстов, доступных для скачивания (13,9%) и электронного каталога (12,3%). Эти сервисные возможности с большим отрывом лидируют среди двух десятков иных предложений. На диаграмме представлены пожелания пользователей, набравшие свыше 1% голосов (рис. 4):

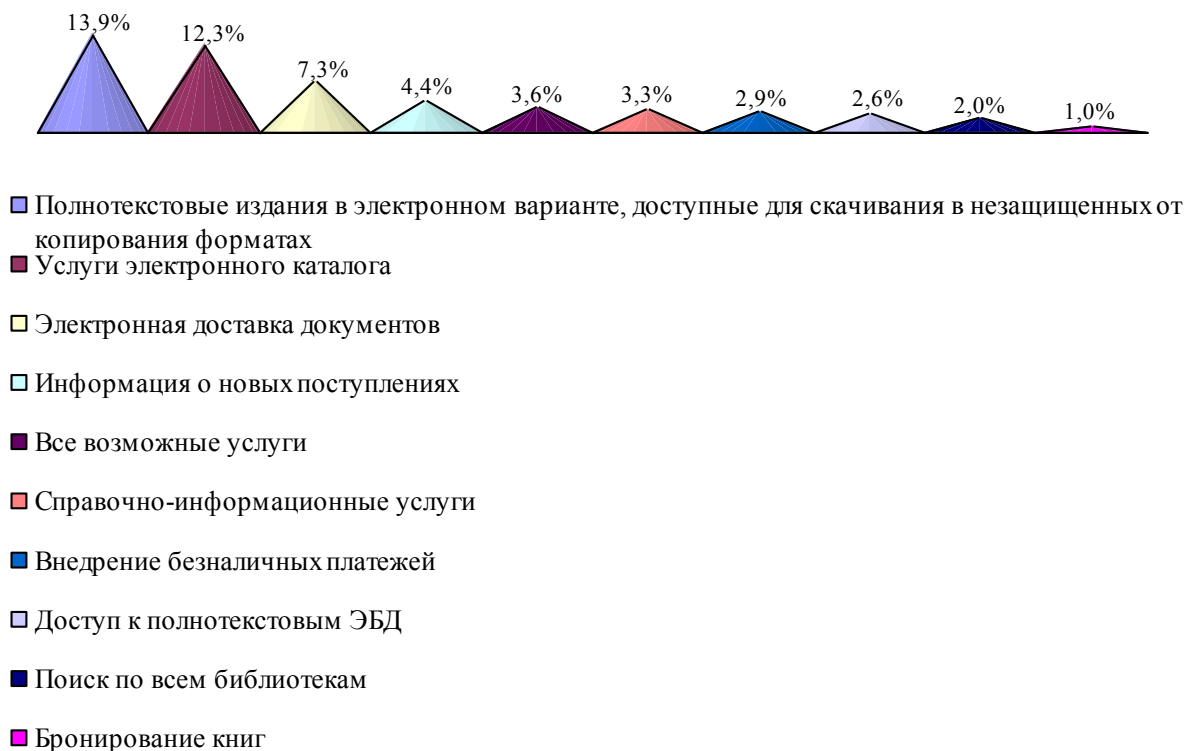


Рис. 4. Распределение ожиданий пользователей в развитии интернет-услуг библиотек

Среди предложений (приводятся формулировки респондентов), набравших менее 1% – консультации в режиме реального времени, доступ к материалам через домашнюю сеть, сравнение информации из различных источников, продажа электронных версий книг, виртуальные выставки, прејскуранты платных услуг, доступ к аудио- и видеоматериалам и др.

Даже небольшая выдержка из многообразных пожеланий респондентов свидетельствует, что они хотят видеть библиотечный сайт максимально приближенным по функциональным характеристикам к возможностям Интернет.

В то же время, сопоставление данных из двух последних диаграмм демонстрирует, что уровень ожиданий пользователей превышает уровень реальных обращений. Это подтверждает предположение о недостаточной информированности респондентов о характере услуг, которые библиотеки оказывают посредством Интернет. Процент обращений к интернет-услугам, наибольшего развития которых ждут респонденты, в большинстве случаев выше процента их ожиданий (за исключением предоставления полных текстов). С другой стороны, у пользователей много пожеланий, к которым библиотеки обязательно должны прислушаться.

В целом следует отметить достаточно высокую степень удовлетворенности пользователей интернет-услугами библиотек. Менее 10% респондентов дали им отрицательную оценку (рис. 5):

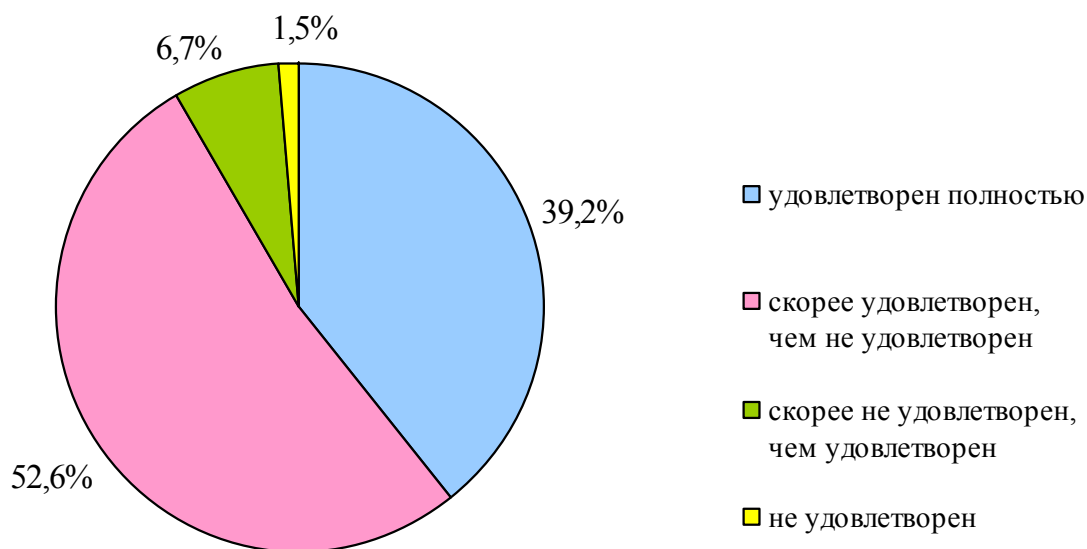


Рис. 5. Степень удовлетворенности пользователей интернет-услугами библиотек

Довольно позитивная оценка респондентов не является основанием почитать библиотечному сообществу на лаврах. Необходимо помнить, что исследованием были охвачены реальные пользователи библиотек нашей страны. Если бы на вопросы анкеты отвечали «не читатели», то результаты были бы не столь обнадеживающими.

В настоящее время каждая библиотека представляет себя в сети, ориентируясь на собственное понимание целей и задач сайта. Как следствие, наблюдается множество подходов к организации структуры сайтов, встречается значительная неоднородность разделов и подразделов. Среди иных недостатков можно отметить наличие на сайтах неполной или избыточной информации о направлениях работы библиотеки, сложную навигацию по разделам, некорректную группировку смысловых фрагментов.

Для обеспечения конкурентоспособности библиотечных сайтов еще более необходимы дополнительные функции и сервисы. Это может быть дополнение каталогов текстами, рефератами, оглавлениями, библиографическими списками к изданиям и т.д. Еще один вариант – более активное использование возможностей Интернета (онлайн-общение с библиотекарем, информирование пользователей через социальные сети и т.д.).

В свое время академик С.И. Вавилов писал: «Современный человек находится перед Гималаями библиотек в положении золотоискателя, которому надо отыскать крупинки золота в массе песка». Спустя десятки лет эти слова приобретают еще большую актуальность. Чем богаче и сложнее становятся ресурсы и услуги библиотек, тем труднее пользователю в них ориентироваться. В этом контексте довольно просто определить стратегическую задачу библиотечных сайтов: сменить имидж запутанного лабиринта на роль дружелюбного проводника.

Библиография:

1. Perceptions of Libraries and Information Resources (2005): a Report to the OCLC Membeship [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_intro.pdf. – Дата доступа: 08.09.2011.

2. Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community: a Report to the OCLC Membeship [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.oclc.org/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf. – Дата доступа: 08.09.2011.

3. Информационное поведение пользователей библиотек Беларуси : отчет о НИР (заключ.) / Нац. б-ка Беларуси ; рук. темы Е.Е. Долгополова. – Минск, 2013. – 178 с. – № ГР 20110819.