

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Соболева Л.В., Зильберборд А.Л.** Патентный фонд научной библиотеки – инструмент повышения уровня исследований и разработок // Науч. и техн. б-ки. 2003. № 6. С 58-61.
2. **Зильберборд А.Л., Соболева Л.В.** Основной информационный ресурс областной научной библиотеки // Там же. 2004. № 5. С. 47-49.
3. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 19.11 2003., № 695. - «Российская газета» 25.11.03. № 239.

УДК 027.7:65.011.56

Ядрова Г. В.

Опрос удаленного пользователя как инструмент изучения и оценки электронных ресурсов вузовской библиотеки

Неотъемлемой частью деятельности научной библиотеки является научно-исследовательская работа в области библиотечного дела. Сегодня основное приоритетное направление этой деятельности - изучение эффективности внедрения новых автоматизированных технологий в повседневную практику библиотек.

Изучение эффективности внедрения новых технологий в работу библиотеки может проводиться различными методами, один из которых – опрос [1].

Опрос удаленных пользователей наиболее объективный метод. Объективность оценки заключается в том, что оценивается конечный результат всей работы, проделанной библиотекой в этом направлении. Кроме того, удаленный пользователь – беспристрастен, потому что единственный (а точнее, главный) критерий его оценки заключается в удовлетворенности полученными результатами поиска.

Этот метод применяется для изучения мнения удаленного пользователя о созданных вузовской библиотекой электронных ресурсах, но чаще всего изучается мнение пользователя о дизайне сайта библиотеки. По этой причине сравнить результаты его использования с точки зрения планирования и создания электронных ресурсов в различных научных вузовских биб-

лиотеках не представляется возможным. Поэтому рассмотрим, как используется этот метод изучения эффективности создания электронных ресурсов в Научной библиотеке Таврического национального университета им. В.И. Вернадского (НБ ТНУ) и приведем конкретные примеры опросов, проведенных на официальном сайте этой библиотеки (<http://abris.crimea.ua>) [2] и на сайте «Электронная библиотека учебно-научного содержания ИРБИС» (<http://irbis.crimea.ua>) [3]. Хронологические рамки проведенных опросов: с 1 сентября 2003 г. по 1 января 2004 г.

Опрос 1.

Как вы оцениваете содержательное наполнение сайта?

Отлично	17	20%
Хорошо	39	47%
Удовлетворительно	4	5%
Плохо	18	22%
Очень плохо	5	6%

Всего опрошено 83 пользователя

Этот опрос был первым. Основная цель его заключалась в том, чтобы выяснить, как относится удаленный пользователь к обновляемой форме сайта библиотеки и к его изменяющемуся содержательному наполнению? Исходя из того, что удаленный пользователь высоко оценивал результаты незаконченной работы (положительная оценка дана в 72% случаях), можно сделать вывод, что стратегическое направление по обновлению официального сайта выбрано правильно. Однако 28% отрицательных оценок представленных материалов поставили перед сотрудниками библиотеки вопрос, какая часть сайта требует максимального внимания и быстрого пополнения. Ответ на него получен в результате нижеприведенного опроса.

Опрос 2.

Какая рубрика требует более полного наполнения?

Новости	21	18%
Библиотека	57	48%
Регион	4	3%
Ресурсы	26	22%
Контакты	5	4%
Ссылки	7	6%

Всего опрошено 120 пользователей

Результаты этого опроса показали, что удаленные пользователи элек-

тронных ресурсов НБ ТНУ более всего уделяют внимание трем разделам сайта: «Новости», «Ресурсы», «Библиотека» и требуют пополнения этих рубрик. Это очень важная характеристика проделанной по наполнению сайта работы, потому что его создатели ставят перед собой цель: максимально пополнять электронный ресурс библиотеки самостоятельно созданными электронными документами, которые сосредоточены в перечисленных разделах. Главное не быть ссылочно-пересылочной инстанцией. (Естественно, библиотека не отвергает необходимых источников информации по определенным темам и на других сайтах, а потому постоянно пополняет раздел сайта «Ссылки» с учетом изучения информационных запросов и пожеланий пользователей, например через «Гостевую книгу».)

Опыт обслуживания в секторе электронного каталога отдела автоматизации библиотеки позволяет сделать вывод, что пополнение разделов информационно-ссылочного характера не удовлетворяет пользователя, так как доступность к названным документам усложняется многоступенчатостью перехода. Поэтому поиск очень часто дает отрицательный результат, который возрастает из-за частых изменений предлагаемых электронных адресов.

И самое главное - если библиотека не формирует собственный электронный документальный ресурс, она не имеет будущего в русле формирования своей «Электронной библиотеки». Это не голословное утверждение, а факт, подтвержденный объемом удаленно-скаченной полнотекстовой электронной информации (за время проведения опроса перекачено 56 Мб) и нижеприведенным опросом. Он показал, что пользователю нужна не столько электронная информация об источнике, сколько сам полнотекстовый электронный документ.

Опрос 3.

Что в большей степени необходимо читателю?

Полнотекстовая информация	41	87,2%
Библиографическая информация	5	10,6%
Всего ответов:	47	

Результаты этого опроса столь однозначны, что тенденция бурного развития электронных библиотек не подлежит никакому сомнению. Перед научной библиотекой вуза встает вопрос скорейшего перехода от создания информации о документе к созданию полнотекстового документа, но с обязательным представлением его через систему многофункционального систематизированного поиска. Именно по такому принципу и создан сайт «Электронная библиотека учебно-научного содержания ИРБИС». На нем размещены только полнотекстовые документы различного тематического

содержания и объема. Кроме того, здесь же представлены поисковые базы данных, также несущие дополнительную полнотекстовую информацию.

За рассматриваемый отрезок времени сайт посетили 7 354 удаленных пользователя, которые просмотрели 46 795 страниц электронных документов сайта; общий информационный объем ресурса показан в таблице.

**Полнотекстовые информационные ресурсы, представленные на сайте:
«Электронная библиотека учебно-научного содержания ИРБИС».**

Название электронного ресурса	Информ. единиц поиска
Электронная библиотека	9777
Учебники и учебные пособия	324
Авторефераты диссертаций	11562
Методические пособия преподавателей ТНУ	138
Сводный каталог периодических изданий г. Симферополя	1247
Философский энциклопедический словарь	3076
Словарь иностранных слов	16612
Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка	44985
Редкие животные Крыма (справочник)	159
Заповедные растения Крыма (справочник)	216
Биобиблиографический справочник "Великие ученые"	104
Словарь исторических имен, названий и специальных терминов	1194
Манфред Луркер "Египетский символизм"	210
Словарь "Мифология"	1140
Пинакотекa (Изотека)	848
Словарь "Топонимия Крыма"	2014
"Этногенез" Толковый словарь	128
Словарь по геоинформатике	581
Этнографический словарь	908
Терминологический словарь (Психология)	1211
Краткий словарь компьютерных терминов	119
Сонеты Вильяма Шекспира в переводах	565
Биологический словарь	223
Словарь «Экономика и управление»	2508
Словарь "Культурология"	263
Культура народов Причерноморья	2256
Ена В. Г. «Открыватели Земли Крымской»	131
Олиферов А. Н., Гольдин Б. М. «Реки и озера»	48
Электронный каталог периодических изданий НБ ТНУ	587
Итого :	103134

Необходимо подчеркнуть, что поиск информации о документах на сайте соответствует требованиям поиска библиотечно-библиографической информации в традиционных печатных каталогах, а технологические возможности системы автоматизации библиотек ИРБИС (разработка ГПНТБ России) значительно их расширяют. Это позволяет искать информацию не только по традиционным элементам поиска в электронных каталогах подобного типа, но и по любому слову или фразе из электронного текста документа. Такая форма представления документа обеспечивает поиск научной, учебной и другой информации на более высоком качественном уровне. Кроме того, ее внедрение показало высокую эффективность при обучении специалистов-библиотекарей таким видам компьютерных программ, как: Adobe PageMaker 6.5.lnk, Microsoft FrontPage.lnk, Dreamweaver 3.lnk, Photo-shop.lnk, и др.

В обычной практике ввода информации в электронные каталоги эти программы не используются и потому вызывают трудности при изучении и свободном применении в создании полнотекстового электронного документа. Прделанная нами работа при следующем опросе у удаленного пользователя получила такие оценки:

Опрос 4.

Как вы оцениваете содержательное наполнение «Электронной библиотеки»?

Великолепно	35	74,5%
Отлично	7	14,9%
Удовлетворительно	3	6,4%
Хорошо	1	2,1%
Плохо	1	2,1%
Очень плохо	0	0,0%

Такая высокая оценка (74,5%) дает право разработчикам сайта заявить о правильно выбранном направлении создаваемых библиотекой электронных ресурсов и наводит на мысль, что дизайнерские ухищрения для оценки информационных ресурсов практически не имеют значения. В дизайне сайта важно соблюсти четкую форму представления баз данных, простоту и ясность информации о сервисе поиска и, пожалуй, культуру цвета, графики и текста (желательно не более трех шрифтов и т.д.).

Содержательное наполнение сайта должно соответствовать научным и образовательным целям вуза и способствовать учебному процессу, что и является основной задачей научной вузовской библиотеки. Поэтому необ-

ходимо корректировать содержательно-тематическое наполнение материала, представленного на сайте, а для этого обязательно отслеживать использование электронных документов (показатель просмотренных полнотекстовых документов). И здесь для изучения эффективности вполне применима технология использования счетчиков (банеров), которые при этом необходимо установить на каждой промежуточной поисковой странице. Опыт такого исследования нужно рассматривать отдельно, а пока приведу только одну цифру: 924 обращения за полугодие к странице <http://irbis.crimea.ua/slovari.html> (тем самым снят вопрос о целесообразности создания электронных документов типа «Словари»).

Для изучения эффективности внедрения автоматизированных технологий в работу библиотеки очень важно знать, нужны ли они вообще (к сожалению, это не риторический вопрос). Пока опыт работы показывает, что осваиваются программы, создаются электронные каталоги и наполняются сайты библиотек стихийно, а на вопросы планирования, развития, наполнения, организации, функционирования обращается внимание только при появлении очередного проекта. Поэтому, если ресурс создается без стратегии и методики наполнения, очень важно иметь ответы на вопросы: кто является его пользователем; насколько он пользуется популярностью среди основных категорий читателей вузовской библиотеки – студентов и преподавателей; постоянно ли востребован ими или на него заходят лишь случайные посетители из Интернета.

Такая информация, на мой взгляд, одна из самых важных для планирования научной вузовской библиотекой работы по созданию и представлению собственных электронных ресурсов удаленному пользователю. Если ресурс необходим тем, для кого он предназначен, значит можно определить план его количественного роста; если нет, стоит задуматься, для чего тратятся огромные трудовые ресурсы и может ли библиотека позволить себе такую роскошь, даже в том случае, если у нее нет проблем с техникой и кадрами.

Опрос 5.

Кто вы? (Кому интересен этот сайт?)

Студент – 26	32,1%
Преподаватель – 25	30,9%
Студент ТНУ – 16	19,8%
Просто прохожий (оставьте комментарий в гостевой книге) – 7	8,6%
Библиотекарь – 4	4,9%
Преподаватель НБ ТНУ – 3	3,7%
Всего ответов: 81	

Приведенные выше ответы позволяют утверждать, что создатели данного сайта правильно учитывают целевое назначение электронных ресурсов, представляемых в Интернете научной вузовской библиотекой. 89% опрошенных - это представители основных категорий читателей вузовской библиотеки. Есть и позиции, вызывающие тревогу и требующие тщательного изучения. В данном случае предметом детального рассмотрения должно стать очень скромное участие в опросе преподавателей НБ ТНУ. Есть формальная, лежащая на поверхности причина: не организована работа по ознакомлению преподавателей вуза с электронным ресурсом библиотеки, как локальным, так и удаленным. Но является ли эта причина основной, предстоит выяснить в будущем, используя тот же метод опроса.

Следующий опрос показывает, что более 70% респондентов будут постоянными удаленными пользователями созданных библиотекой электронных ресурсов.

Опрос 6.

Являетесь ли вы нашим постоянным читателем?

Нет, но буду!	25	41,7%
Да! (Захожу часто)	19	31,7%
Нет! (Зашел случайно)	16	26,7%
Всего ответов: 60		

Вывод, на который в данном случае следует обратить внимание: опрос показал четкую тенденцию к увеличению постоянных пользователей сайта [4]. Эта положительная характеристика представленных ресурсов все же оставляет большое поле деятельности для доработки качества представленных электронных документов.

Случайный посетитель зачастую не просто любопытный человек, а пользователь, зашедший за информацией по ссылке из Интернета. И то, что он не получил удовлетворительного ответа на свой запрос, говорит о том, что процент выставяемого информационного мусора (в том числе и представленного рассматриваемой библиотекой) на крупнейших поисковых серверах еще очень высокий. В идеале соотношение должно быть один к одному, т. е. пользователь, получивший единожды с нашего сайта информацию, заносит его в папку «Избранное» и голосует в первом пункте вышеприведенного опроса.

При анализе результатов данных опросов необходимо обратить внимание и на то, что внедрение автоматизированных технологий в повседневную деятельность исследуемой научной библиотеки достигло уровня, при котором стало реальным внедрение новых форм организации создаваемого

библиотекой электронного ресурса. Эффективность работы данной библиотеки в направлении внедрения новых технологий уже сейчас можно изучать по темпам создания и использования полнотекстового электронного ресурса.

Общий вывод:

- опрос удаленного пользователя - один из легкодоступных и объективных практических приемов исследования проблем, возникающих при изучении и оценке создаваемых электронных ресурсов научной библиотеки;
- ценность метода определяется следующими показателями: новизной, скоростью, достоверностью, своевременностью получения информации;
- уникальность этого метода заключается в том, что на его основе можно получать необходимую информацию для оценки таких показателей работы по созданию электронных ресурсов, характеристику которых пока не удается выразить в цифрах статистических отчетов библиотеки.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Андреенков В.Г., Маслова О.М.** Методы сбора социологической информации. М., 1985. Вып. 1,2.
2. <http://abris.crimea.ua> (Голосование)
3. <http://irbis.crimea.ua> (Голосование)
4. **Дудченко С.В.** Эффективность библиотечного сайта // Культура народов Причерноморья. - Симферополь: Межвузовский центр «Крым». 2003. №40. С. 11-20.