

М.А. Щедрина, Н.В. Коксина

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА ИНФОРМАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ НТБ СИБГИУ

Сегодня социологический инструментарий в системе выработки наиболее эффективных способов обслуживания читателей выходит на первый план работы вузовской библиотеки. Одним из приоритетных направлений деятельности научно-технической библиотеки СибГИУ (НТБ СибГИУ) в данной сфере является изучение готовности пользователей к взаимодействию с автоматизированными библиотечными средствами и умению пользоваться библиотекой, как информационной системой.

Начиная с 1995г. в библиотеке разработана система мониторинга информационного поведения студентов университета. Наиболее значимыми в данном направлении являются следующие работы:

- Исследование по изучению информационных потребностей студентов и аспирантов на основе анкетного опроса, разработанного НТБ НГТУ (г. Новосибирск);
- Изучение использования электронного каталога и других информационных ресурсов электронного читального зала путем анкетного опроса студентов 1-5 курсов;
- Блиц-опрос «Как Вас обслужили» с целью оптимизации работы библиотеки по удовлетворению читательских запросов;
- Мини-анкетирование «Мое мнение о библиотеке» по созданию комфортных условий работы, проведенное среди студентов в рамках Дня читательского мнения;
- Анализ записей использования электронных ресурсов библиотеки как в локальном, так и удаленном режимах в гостевой книге web-сайта.

С 2002 г. в библиотеке разработаны новые формы работы - социологические исследования проводятся совместно с университетской кафедрой социологии, политологии и права. Сотрудники библиотеки составляют программу исследования, которая включает формулировку проблемы, цели, задач и общую схему работы. Студенты на практических занятиях по социологии выбирают конкретные методы изучения, определяют выборочную совокупность объекта исследования, разрабатывают анкету и проводят сбор информации. Полученные результаты обсуждаются на научно-методическом совете библиотеки, на заседании кафедры социологии, политологии и права, освещаются на страницах университетской газеты и являются зачетной работой для студентов.

Преимущества данного открытого сотрудничества в рамках университета, включающего профессиональный взгляд библиотечного специалиста, социолога и общественное мнение потребителя, очевидны:

- Библиотека обеспечивается современными технологиями проведения

социологических исследований, подготовленными преподавателями университета - специалистами высшей категории в области прикладной социологии;

- Совместный контроль сотрудников библиотеки и ее пользователей – это контроль как самой библиотекой за качеством своей работы, так и внешний мониторинг качества работы;
- Общая работа становится также средством привлечения внимания различных структур вуза к деятельности библиотеки.

Пилотные работы «Исследование услуг, предоставляемых читальным залом гуманитарной литературы НТБ СибГИУ» (2004г.) и «Отношение студентов к системе библиотечного обслуживания СибГИУ» (2005г.) апробировали применение новой формы проведения социологических исследований. Результаты успешной совместной кафедральной, студенческой и библиотечной деятельности подтвердили необходимость и важность продолжения работы в данном направлении.

В 2006 в рамках Международного проекта ТЕМПУС «ЗНАНИЕ – Кузбасская сеть для работы в библиотеках в режиме on-line и развитие электронных ресурсов для поддержки образования» было проведено социологическое исследование «Особенности информационной культуры студентов в современных условиях». Целью работы было изучение информационного поведения пользователей в условиях современной электронной информационной среды для оптимизации работы по повышению качества обучения основам информационной грамотности.

В ходе опроса был предложен широкий круг вопросов по изучению информационной культуры студентов. Для более полного анализа вся анкета была условно поделена на три блока:

- представление студентов об информационной культуре;
- использование респондентами информационных ресурсов в учебной и научной деятельности;
- совершенствование качества преподавания курса «Основы информационной культуры».

В первом блоке с целью выявления и изучения мнения студентов об информационной культуре респондентам был задан ряд вопросов. Ответы на них были весьма разнообразны с точки зрения стиля и манеры изложения., но, по сути, сводились к одному мнению: информационная деятельность превратилась в ведущий фактор социально-культурного и общественного развития как отдельного человека, так и общества в целом. Все это обусловило позитивное представление респондентов об информационной культуре как залого успешной учебной и научной деятельности.

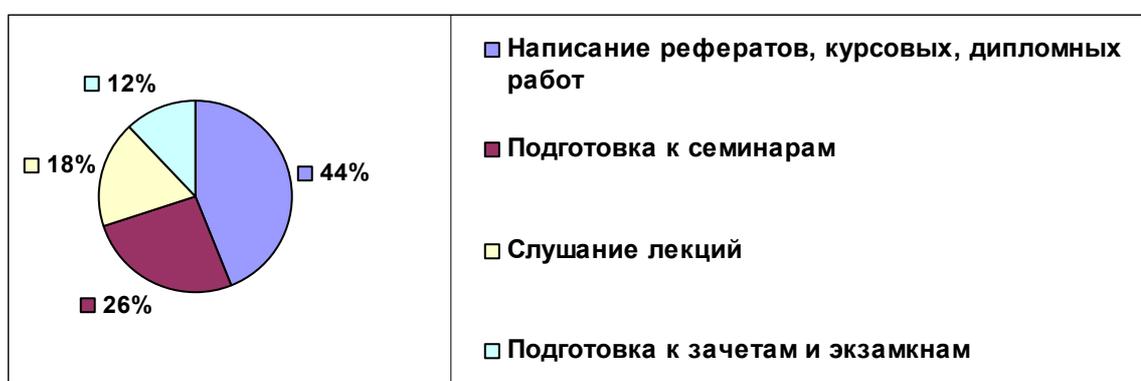
При этом подавляющее большинство студентов связывают информационную культуру, в основном, с применением новых информационных технологий и знанием технологических аспектов информатизации, соединяя информационную культуру со следующими понятиями:

- компьютерная грамотность;

- применение новых информационных технологий;
- овладение Интернет-технологиями;
- эффективное использование электронной информации.

Таким образом, респонденты не включают в этот перечень умение работать с традиционными носителями информации и саму культуру работы с информацией. Такое однобокое понимание информационной культуры говорит о том, что довольно часто студенты не представляют ценности всех специальных знаний и умений в области информационной культуры, тем самым не осознают свою некомпетентность в области информационной деятельности. Ответы на следующий вопрос: «Какие виды учебной деятельности вызывают у Вас наибольшие трудности?» говорят о том, что студенты испытывают недостаток информационных навыков по всем формам учебной работы. Общее распределение мнений респондентов наглядно представлено на рисунке 1.

Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос: «Какие виды учебной деятельности вызывают у Вас наибольшие трудности?»



По степени неудовлетворительности качеством работы самостоятельная работа с источниками информации (написание рефератов, курсовых и дипломных работ, подготовка к семинарам) выходит на первое место с точки зрения самих же студентов.

Это позволяет сделать вывод: несмотря на знание технологических аспектов информатизации и овладение навыками компьютерной грамотности, студенты обладают недостаточным уровнем информационной культуры, что, естественно, негативно сказывается на продуктивности их учебной и научной деятельности.

Второй блок анкетного опроса по использованию информационных ресурсов библиотеки подтверждает вышесказанное. Ответы на вопрос: «Каковы источники получения Вами информации о документах, используемых в учебной и научной деятельности?» показали следующие результаты, которые отражены на рисунке 2.

Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос: «Каковы источники получения Вами информации о документах, используемых в учебной и научной деятельности?»



Естественно, исходя из условий современной среды, студенты все больше отдают предпочтение работе с электронными ресурсами. Но довольно низкая оценка респондентами традиционных источников информации (информационные издания РКП и ВИНИТИ, отраслевые библиографические указатели) заставляет задуматься. Одна из главных причин, по всей видимости, все же кроется в неумении работать с ними.

В ходе исследования было выявлено также, какие из электронных источников наиболее популярны и эффективны по мнению самих опрошенных? На основе полученных результатов составлен рейтинг наиболее популярных у студентов электронных услуг, который изображен в процентном соотношении на рисунке 3.

Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос: «Какими электронными ресурсами для получения информации Вы пользуетесь?»



На первом месте - Интернет-ресурсы (37 %). Студенты чаще всего рассматривают Интернет как самый удачный способ получения информации. На втором – электронный каталог, и это легко объяснимо: он позволяет быстро находить необходимую информацию о документе. Собственные полнотекстовые базы данных библиотеки на третьем месте. Это хороший показатель, и, вероятно, потребность в доступе к ним будет возрастать. Об этом говорит анализ статистики посещений за 2005 год.

В библиотеке студенты имеют возможность работать с постоянно увеличивающимся фондом печатных и электронных изданий, использовать по-прежнему востребованные традиционные формы поиска информации и новые ин-

формационные технологии. При этом согласно результатам анкетирования больше половины студентов (67%) неудовлетворены результатами работы. Причины неудач при решении типовых практических информационных задач представлены в процентном соотношении в таблице 1.

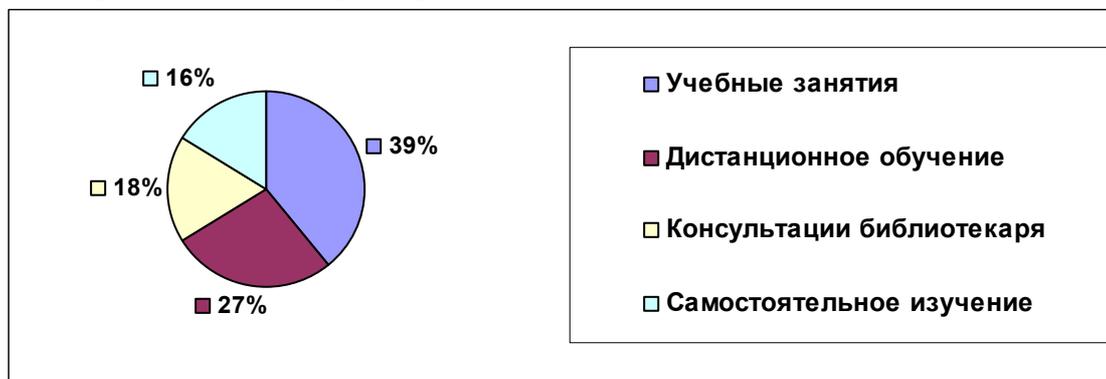
Таблица 1. Распределение ответов на вопрос: «Недостаток каких знаний Вы испытываете?»

| Варианты ответов | % |
|--|----|
| Недостаточное владение методикой поиска в автоматизированном режиме (электронный каталог, БД, поиск в Интернете) | 39 |
| Незнание правил библиографического оформления работы (библиографическое описание, оформление ссылок и цитат) | 19 |
| Неумение работать с источником информации (конспектирование, реферирование, составление обзора) | 17 |
| Неумение сформулировать запрос | 14 |
| Недостаточное владение методикой поиска в традиционном режиме (каталоги и картотеки) | 11 |

Полученные сведения красноречиво говорят о необходимости целенаправленного обучения студентов основам информационной грамотности. В настоящее время это осознается всеми и не вызывает сомнений

Поэтому задачей третьего блока анкетного опроса было выявление наиболее эффективных и оптимальных видов и форм обучения основам информационной грамотности в современных условиях. Респонденты ранжировали ответы на вопрос: «Какой форме восполнения недостатков в области информационной культуры Вы отдаете предпочтение» следующим образом, что можно наблюдать на рисунке 4.

Рисунок 4. Оценка студентами форм восполнения недостатков в области информационной культуры.



Студенты поставили на первое место учебные занятия, тем самым высоко оценив уровень преподавания дисциплины «Основы библиотечно-библиографических знаний», включенной в учебный план университета. На

второе место вышло дистанционное обучение, которое стремительно набирает вес в условиях приоритетного развития электронной среды. Все это приводит к необходимости критического пересмотра существующих форм работы, создания новых, наиболее эффективных и оптимальных технологий обучения с точки зрения пользователей.

Студенты, определяя степень важности способов получения знаний на учебных занятиях по информационной грамотности, выстроили предложенные формы по степени предпочтительности следующим образом, что можно увидеть в таблице 2.

Таблица 2. Оценка студентами способов получения знаний на занятиях по «Основам библиотечно-библиографических знаний»

| Варианты ответов | % |
|---|-----------|
| На лабораторных занятиях в электронном читальном зале | 31 |
| С помощью электронного курса по информационной культуре | 26 |
| На практических занятиях с традиционными источниками информации | 23 |
| На лекциях | 14 |
| С помощью учебной литературы по информационной культуре | 6 |

По мнению респондентов, основная часть учебного времени должна отводиться практическим работам и тренингу в электронном зале. На второе место поставлено электронное обучение, которое в настоящее время стремительно набирает популярность.

Данная точка зрения пользователей подкрепляется и зарубежной практикой. Поэтому с учетом непосредственно увиденного опыта в университетах г. Эксетер (Великобритания), Борос (Швеция) и консультаций западных коллег в рамках проекта в библиотеке создается мультимедийный электронный обучающий пакет по основам информационной грамотности – Электронный обучающий курс НТБ СибГИУ «Основы информационной культуры пользователя».

Таким образом, проведение социологических исследований в рамках мониторинга информационного поведения пользователей позволяет проследить изучаемые вопросы в динамике, выявить намечающиеся тенденции и использовать полученные данные для оперативного реагирования на изменение информационных требований пользователей. Поэтому библиотека планирует продолжать работу, направленную на оценку качества и рентабельности предоставляемых информационных услуг и изучение ее роли и места в информационной образовательной среде университета.

В заключение можно сказать: разработанная система мониторинга информационного поведения пользователей будет способствовать развитию библиотеки с учетом современных требований потребителей, а также – позволит ей глубже интегрироваться в деятельность вуза.