

Соціологічне дослідження в ЦБС «Свічадо»

«Інтернет-послуги. Потреби користувачів та сутність їх задоволення»

Наразі Інтернет — важлива складова інформаційних ресурсів сучасної бібліотеки. Бібліотека на додаток до друкованих ресурсів надає доступ до електронних інформаційних ресурсів, і що дуже важливо, допомагає орієнтуватися у них. Моніторинг інформаційних потреб користувачів — одна зі складових маркетингової діяльності, яка може слугувати інструментом для оцінки ефективності роботи бібліотеки та коригування її розвитку.

Можливість вільного доступу до Інтернет-ресурсів користувачі нашої бібліотеки одержали у вересні 2004 року, з відкриттям Інтернет-Центру. До послуг користувачів Інтернет-центру — 6 комп'ютерних робочих місць. Одним із значних позитивів функціонування Інтернет — центру у бібліотеці є створення веб-сайту бібліотеки. Також в ЦРБ функціонує бездротова локальна мережа WI-FI, доступ до якої надається користувачам безкоштовно.

За період існування Інтернет-центру коло користувачів постійно розширюється. Послугами Інтернет-центру щорічно користується майже 4 тис. користувачів. З метою отримання інформації щодо вдосконалення роботи і подальших змін в обслуговуванні та оперативного і повного інформаційного забезпечення користувачів Інтернет-центру ЦРБ було проведено у квітні-травні 2016 року соціологічне маркетингове дослідження «Інтернет-послуги. Потреби користувачів та сутність їх задоволення». Дане соціологічне дослідження передбачало визначення шляхів удосконалення існуючих форм та пошук нових алгоритмів роботи з користувачами бібліотеки. Дослідження проводилось методом онлайн-анкетування (форма анкети була розміщена на веб-сайті бібліотеки) та у друкованому вигляді. В опитуванні взяли участь 30 респондентів. Віковий склад користувачів розподіляється таким чином: юнаки та дівчата 18-20 років — 40%, молодь 21-30 років — 35%, люди середнього віку — 15% , 50 років і більше — 10%. Щодо питань про освіту наших користувачів маємо такі результати: 32% опитаних мають повну вищу освіту, 28% — базову вищу, 13%-неповну вищу, 20% — респондентів одержали середньотехнічну, 7% — повну загальну середню

освіту. Анкетування показало, що найбільш популярним Інтернет-центр є серед молодіжної аудиторії — (45,1%), доля фахівців становить (22,9%) від загальної кількості відвідувань. Близько 32% відвідувань становлять інші користувачі (до цієї категорії ввійшли пенсіонери, тимчасово безробітні, учні ЗОШ, робітники різних спеціальностей).

Користувачі звертаються до Інтернет-центру з різною періодичністю. Найбільша кількість користувачів (35%) відвідує Інтернет-центр один раз на тиждень, 14% — один раз на місяць, 23% — щодня, 28% — кілька разів на рік. Різним є і характер інформаційних потреб: 34% респондентів звертаються до мережі Інтернет з інформаційною метою, 21% — з пізнавальною, 24% — з навчальною, 17% — з професійною, 4% — з розважальною. Результати опитування показують високий рівень володіння навичками роботи в Інтернет: 71% відвідувачів Інтернет-центру можуть вже не користуватися консультаційними послугами і тільки 29% ще потрібна допомога спеціаліста.

Відвідувачам Інтернет-центру ставили запитання: «З яких джерел Ви дізналися про Інтернет-центр у ЦРБ?». Переважна більшість довідалися про його функціонування в приміщенні бібліотеки (65%). Досить вагома частка — від знайомих, друзів (24%), з рекламного буклету — 6%, з веб-сайту бібліотеки — 5%, одиниці дізналися з засобів масової інформації.

Тематика запитів відвідувачів найрізноманітніша: історична та краєзнавча, економічна, інтернет-технології, освіта, зайнятість населення, пошук роботи, підготовка до навчального процесу, розробка рекламної продукції, новини, спорт, проведення дозвілля та інше. Студенти та учні використовують Інтернет для пошуку курсових та рефератів.

З метою кращого задоволення запитів користувачів та надання нового виду сервісних послуг, пов'язаних з використанням електронних ресурсів, в мережі Інтернет на сайті бібліотеки відкрито «віртуальну довідку».

На запитання «Ваші мотиви звернення за інформацією до мережі Інтернет?» було отримано відповіді, що 30% опитуваних респондентів звертаються до мережі Інтернет для задоволення інформаційних потреб, пов'язаних з

навчанням, професійною діяльністю, самоосвітою (65%), інших цікавить громадська діяльність (7%), віддають перевагу відвідуванню сайтів з пошуку роботи (13%), частина респондентів прагне більше дізнатися про хобі та відпочинок (15%). Отже, бібліотека для користувачів є насамперед центром здобуття різноманітної інформації.

Серед запитань були й такі «Вкажіть, будь ласка, якими сайтами Ви частіше користуєтесь?» 50% опитуваних відповіли, що вони віддають перевагу вітчизняним сайтам, 43% — зарубіжним, і тільки 7% — регіональним.

На запитання «Чи задовольняє Вас інформація в мережі Інтернет чи Вам потрібна додаткова інформація з друкованих видань?» 48% респондентів відповіли ствердно, 32% — частково, а 20% обрали відповідь «Ні». Необхідну інформацію опитувані отримують з мережі Інтернет, потім з ЗМІ та друкованих видань. Під час пошуку інформації 36% респондентів стикаються з проблемою недостовірності інформації, 30% натикаються на інформацію, яка не містить об'єктивної точки зору, 14% взагалі не можуть знайти цікаву їм інформацію і лише 20% опитуваних задоволені якістю отриманої інформації. Це свідчить, що потреби в інформації по тій чи іншій тематиці зростають, але під час пошуку виникають проблеми з отриманням та якістю цієї інформації з мережі Інтернет, тому друковані видання мають безперечні переваги: зручність використання — можна читати будь-де, не вимагає джерела живлення; читач отримує відразу повний комплект інформації; інформація уміло скомпоновано, книгу не «з'їдять» віруси і не зітре неуважний користувач; друковане видання не може зависнути на самому цікавому місці, авторство надрукованний твір ще можна довести, а з величезним інформаційним простором — Інтернет ситуація однозначно гірша. Крім того, необхідно визнати пріоритет бібліотеки, як головного суб'єкта книжкового ринку, який має гарантоване право на отримання нових і цінних видань.

Освоєнню комп'ютера та методів пошуку інформації в Інтернет, сприяють курси комп'ютерної грамотності, які відвідало з початку року 30 осіб. Навчання проводилось різними формами. Бібліотекарями-консультантами систематично

надавалися сервісні послуги: індивідуальне інструктування, допомога у пошуку необхідної інформації, роз'яснення умов пошуку інформації, користування електронними бібліотечними каталогами спеціалізованими базами даних тощо.

Інтернет-центр ЦРБ, став великим помічником і для колективу бібліотечних працівників, які навчаються відповідно до програм занять. Функціонування таких занять в значній мірі посприяло професійному зростанню працівників бібліотеки. Кожний фахівець набув певних знань та навичок роботи з комп'ютерною технікою, ознайомився з можливостями Інтернету, ефективним використанням всесвітніх інформаційних ресурсів в практичній бібліотечній діяльності.

Стало очевидним, що Інтернет зайняв свою нішу в інформаційному обслуговуванні користувачів. Глобальна мережа розширила поле інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки. Інтернет поряд з друкованими та іншими електронними джерелами інформації став невід'ємною частиною наших інформаційних ресурсів. Фахівці бібліотеки намагаються також надати допомогу у виборі необхідних ресурсів, тобто ЦРБ впритул підійшла до використання вебліографії та виконання ролі навігатора інформаційного простору.

З метою забезпечення повноти, оперативності, полегшення пошуку інформації та ефективності використання всесвітньої комп'ютерної мережі для користувачів розробляються вебліографічні посібники: «Юридичні навчальні заклади України» (веб-бібліографічний список), «Навчання в Європі: можливості для українських студентів» (буклет), «Архітектура Києва» (web-бібліографічний покажчик), «Імідж бібліотеки та бібліотекаря в сучасному суспільстві» (веб-бібліографічний огляд).

Одним із значних позитивів функціонування Інтернет-центру є створення веб-сайту бібліотеки, що дозволило представити бібліотеку, спектр її послуг в Інтернеті. Поінформованість читачів бібліотеки про наявність та інформаційні ресурси сайту можна простежити за наступними показниками: Про існування сайту бібліотеки відомо 64 % респондентів, але, нажаль, ніколи його не відвідували 36 %. На запитання «Яку інформацію з сайту бібліотеки Ви використовуєте?» Опитувані відповіли так: дізнаюсь про роботу бібліотеки, її

послуги, заходи -45%, користуюсь послугами віртуальної довідки та ЕК -25%, електронними виданнями -8%, шукаю для себе корисну інформацію-10 %, нічого не використовую — 12%.У результаті анкетування також з'ясувалося, що користувачі нечасто користуються електронними бібліотеками.

Наступне питання «Чи бажали б Ви користуватися в бібліотеці можливостями доступу до інформації про діяльність органів державної влади, громадських організацій? Як що «так» то з якою метою». Аналізуючи відповіді на це питання, можна сказати, що 76% опитуваних бажають користуватися, а 24% обрали відповідь «Ні».Найбільший відсоток опитуваних віддали перевагу пошуку інформації:

- про діяльність Верховної Ради України — 30%
- про діяльність органів місцевої влади — 26%
- про діяльність громадських організацій -15%
- про діяльність Кабінету Міністрів України — 5%

За допомогою цього дослідження ми намагались виявити також чи користуються респонденти інформаційними, тематичними електронними ресурсами бібліотеки. 48% відвідувачів бібліотеки користуються електронним каталогом, 32 %- «Нові видання бібліотеки», 20% — віртуальні виставки.

Також, ми попросили респондентів виразити свої побажання щодо інформаційних послуг у бібліотеці та їх розвитку.

Серед послуг, які користувачі бажали б бачити в Інтернет-центрі бібліотеці, наступні:

- додаткові комп'ютери;
- більше зручних меблів;
- збільшення часу користування у мережі Інтернет;
- кулер з питною водою;
- вивчення англійської онлайн;
- друк, ксерокопіювання, сканування документів;
- електронна доставка документів;
- ламінування та брошурування;

- фотомонтаж, відеомонтаж.

Аналіз вивчення складу користувачів та їх інформаційних потреб показав, що Інтернет вплинув на організацію роботи закладу, вніс корективи в інформаційну, масову роботу, в роботу з підвищення кваліфікації бібліотечних фахівців.

Висновки

Впровадження новітніх технологій в практику роботи бібліотеки є необхідною умовою розвитку сучасної бібліотеки, оскільки інформаційні потреби користувачів настільки різноманітні та глибокі, що задовольнити їх тільки друкованими засобами сьогодні неможливо.

Проведення соціологічного дослідження дало змогу визначити пріоритети діяльності Інтернет-центру бібліотеки на перспективу, виявити як оцінюється користувачами рівень бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Відкриття Інтернет — центру у бібліотеці стало значною подією і від початку своєї діяльності цей підрозділ надзвичайно швидко сформував контингент користувачів. Адже читачі отримали безкоштовний доступ до інформаційно — мережевих ресурсів Інтернету, бібліотека стала основним місцем, де відвідувачі мають змогу користуватись Інтернетом. Змінились способи надання бібліотечних послуг, які сприяють появі інноваційних підходів бібліотекарів до обслуговування користувачів. Значна кількість відвідувань свідчить про популярність Інтернет — центру в районі. Однак, сьогодні потрібно докладати якнайбільше зусиль для пошуку додаткових альтернативних джерел фінансування (фандрейзинг), розвивати професійні навички, адаптувати бібліотечний персонал до можливостей технічних засобів. Освоєння нових технологій має бути завданням сучасної бібліотеки.

Про велику зацікавленість користувачів в отриманні послуг в Інтернет-центрі свідчать пропозиції респондентів щодо покращення обслуговування, що дозволить коригувати діяльність і напрямки роботи, надавати більш широкий спектр інформаційних послуг, допоможе у визначенні перспектив його подальшого

розвитку. Безумовно, для підвищення якості обслуговування на сучасному етапі необхідно додаткові комп'ютери, більше зручних меблів, розвивати електронну доставку документів, можливість роздруківки інформації, ксерокопіювання, сканування документів та ін.

На сьогоднішній день перед бібліотекою стоїть багато завдань, серед яких: формування інформаційної культури користувачів; надання користувачам додаткової інформації з пошуку ресурсів та роботі з комп'ютерними бібліотечними програмами; розширене використання можливостей web-сайту для інформування користувачів та ін.

Рекомендації: продовжувати нарощувати інформаційний потенціал бібліотеки засобами Інтернет, створювати власні бази даних, провести рекламну акцію щодо можливостей бібліотеки, надавати нові Інтернет-послуги користувачам, цим самим розширити склад відвідувачів центру.

Результати проведених досліджень дозволили зробити висновки, що бібліотека і надалі повинна проводити постійний моніторинг інформаційних запитів користувачів і оперативно реагувати на усі зміни, що відбуваються у соціокультурному просторі.

Підготувала провідний методист Манятіна О.В.