

Тематика інформаційних запитів користувачів інтернет-центру Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка: за результатами соціологічного дослідження

У статті розглядаються дані, отримані при проведенні соціологічного дослідження серед користувачів інтернет-центру Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка. Висвітлюються інформаційні потреби та тематика інформаційних запитів користувачів інтернет-центру, а також відповідність інформації, що знаходиться в Інтернеті, потребам користувачів, визначається рівень їхньої інформаційної культури, ступінь задоволення інформаційних запитів користувачів і якість використання відповідних інформаційних ресурсів.

Актуальність аналізованої теми зумовлена фактом того, що сучасна діяльність людини в різних сферах життя постійно змінюється й ускладнюється. На певному рівні свого розвитку діяльність може привести до виникнення інформаційних потреб (згідно із загальною теорією людських потреб). Задоволення інформаційних потреб розглядається сьогодні як основна мета діяльності інформаційних установ, таких як бібліотека, – засіб реалізації своїх суспільних функцій.

Працівники інтернет-центру Чернігівської обласної універсальної наукової бібліотеки (ОУНБ) ім. В. Г. Короленка у своїй діяльності постійно мають справу з інформаційними потребами користувачів. Користувач, як суб'єкт інформаційних потреб, має певний інформаційний потенціал і досвід інформаційно-споживчої діяльності, володіє системою засвоєних суспільних норм, цінностей, уявлень і установок у сфері інформації. Таким чином, процес формування інформаційних потреб йде одночасно як

би по двох взаємозв'язаних напрямках. З одного боку, в ході базової діяльності виникає стан потреби, що утворює внутрішнє поле потреби. З іншого – наявний у суб'єкта інформаційний потенціал, засвоєний на суспільних нормах і способах дії, веде до того, що стан потреби отримує спрямованість на інформацію певної тематики.

Вдосконалення інформаційного забезпечення користувачів інтернет-центру неможливе без наукових досліджень походження, характеру і динаміки їхніх інформаційних потреб.

Наукова і практична значущість дослідження полягає в аналізі тематики інформаційних запитів користувачів інтернет-центру, узагальненні інформації щодо системи обслуговування користувачів інтернет-центру Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка, розкритті сучасного стану та визначенні перспективних напрямів її вдосконалення з метою покращення бібліотечно-інформаційного сервісу та консультування.

Чернігівська ОУНБ ім. В. Г. Ко-

**Олена
Попович,**

завідувач відділу
інформаційних
технологій та
електронних ресурсів
Чернігівської обласної
універсальної наукової
бібліотеки
ім. В. Г. Короленка

роленка зосереджує свою діяльність на розширенні інформаційно-го забезпечення користувачів різними видами документів. Виникає необхідність вивчення читацьких запитів, використання інформаційних ресурсів, зокрема інтернет-центру, а також необхідності запровадження нових форм роботи із задоволення потреб користувачів бібліотеки.

Соціологічне дослідження «Тематика інформаційних запитів користувачів інтернет-центру» було проведено вперше на базі інтернет-центру, створеного в Чернігівській ОУНБ ім. В. Г. Короленка за програмою «Бібліоміст». Соціологічне опитування проводилося шляхом анкетування, що забезпечило оперативне охоплення досить великої частини респондентів та надало можливість формалізації опрацювання результатів дослідження. В анкетуванні взяла участь група найактивніших, зацікавлених та відповідальних відвідувачів інтернет-центру. Для опрацювання було відібрано 100 коректно заповнених анкет. Основна увага дослідження приділялася виявленню та аналізу даних про характер читацького запиту на різні види документів, тематику інформаційних запитів користувачів, основні причини звернень користувачів до Інтернету, якості отриманих послуг.

Метою дослідження стало вивчення тематики інформаційних запитів, мотивів звернень користувачів до інтернет-центру Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка та мережі Інтернет задля покращення надання інформаційних послуг і консультування.

Досягнення зазначеної мети забезпечувалося виконанням таких завдань:

- розкрити тематику запитів користувачів інтернет-центру;
- виявити мету звернень користувачів до інтернет-центру;
- розкрити основні причини звернень користувачів до Інтернету;
- визначити перспективні напрями інформаційного обслуговування користувачів інтернет-центру;
- визначити ступінь задоволення інформаційних запитів ко-

ристувачів і якості використання відповідних інформаційних ресурсів;

– підготувати аналітичний матеріал за результатами дослідження.

Об'єктом дослідження стали користувачі інтернет-центру Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка, створеного за програмою «Бібліоміст».

Предмет дослідження – інформаційні потреби та тематика інформаційних запитів користувачів інтернет-центру, відповідність інформації, що знаходиться в Інтернеті, запитам та потребам користувачів.

У ході проведення дослідження були висунуті наступні гіпотези та контргіпотези.

Гіпотези.

1. Навчання і самоосвіта є основними мотивами звернень до Інтернету користувачами інтернет-центру.

2. Швидкість отримання і доступність інформації – основна перевага Інтернету над іншими інформаційними джерелами.

Контргіпотези.

1. До Інтернету звертаються користувачі переважно з метою проведення активного дозвілля та спілкування.

2. Інтернет як джерело інформації програє першоджерелам. З останніх користувач отримує відразу повний комплект інформації, яка уміло скомпонована за всіма категоріями. Матеріали для розміщення в мережі Інтернет готують звичайні люди (зрозуміло, переважно фахівці своєї справи), тому там можна віднайти лише те, що вони вважають за потрібне.

Отже, загальний склад респондентів – 100 користувачів, з них: чоловіки – 55 ос., жінки – 45 ос. Віковий склад користувачів розподіляється таким чином: юнаки та дівчата до 20 років – 20 ос. (20%); молодь 21–30 років – 13 ос. (13%); люди середнього віку 31–50 років – 53 ос. (53%); 50 років і більше – 14 ос. (14%).

Стосовно питань про освіту користувачів були виявлені такі результати: 51% опитаних мають повну вищу освіту, 2% мають науковий ступінь, 26% – середню спеціальну освіту, 17% – середню освіту,

2% – без освіти.

Анкетування показало, що найбільш популярним інтернет-центром є серед фахівців – 25%. Частка студентів становить 19% від загальної кількості відвідувань; по 3% – учнів і науковців; по 15% – робітників і тимчасово непрацевдатних осіб; 12% – пенсіонерів; 4% – підприємців; по 2% – домогосподарок та інших.

Показовим є і користувацький стаж. Максимальна кількість респондентів (37%) відвідують інтернет-центр бібліотеки 1–5 років; до 1 року – 28%; понад 5 років – 22%. Найменшу кількість респондентів (13%) складають ті користувачі, які прийшли до інтернет-центру вперше.

Найчастіше метою звернень до інтернет-центру є перегляд та отримання інформації, прослуховування аудіо-, відеоматеріалів (15,2%) та користування електронною поштою (14,8%). Також користувачі звертаються до інтернет-центру аби знайти конкретний документ (10,6%), виявити літературу з теми (11%), ознайомитися з новинами з різних питань суспільно-політичного, культурного життя (10,6%), відвідати соціальні мережі (10,6%), виконати набір тексту (6,4%), сканувати чи роздрукувати документи (9%), записати інформацію на змінні носії інформації (9,5%), інше (2,3%). Крім цього, користувачі звертаються до інтернет-центру з метою вивчення англійської мови, виконання домашніх завдань, користування інтернет-магазинами тощо.

Питання «Чи потребуєте Ви допомоги консультанта при роботі з комп'ютером?» мало на меті визначити ступінь володіння відвідувачами навичками користування комп'ютерами. Відповіді свідчать, що 17% респондентів при користуванні інтернет-центром потребують допомоги бібліотечного фахівця; самостійно користуються – 26%; іноді звертаються за допомогою – 57%. Ці дані свідчать про достатній рівень володіння комп'ютером користувачів. Але це й підтверджує необхідність надання бібліотекарями консультацій користувачам інтернет-центру. А для цього, бібліотекар (працівник інтернет-центру) повинен бути фахівцем своєї

справи та володіти відповідними компетенціями: вільно володіти комп'ютером, навичками пошуку інформації, орієнтуватися в усіх бібліотечних процесах і доступних у бібліотеці інформаційних ресурсах.

Користувачі інтернет-центру звертаються до Інтернету з різною періодичністю. Найбільша кількість відвідувачів (50%) користується Інтернетом щотижня, 27% – щодня, 13% – щомісяця, 10% – кілька разів на рік. Отже, існування інтернет-центру у бібліотеці й надалі залишатиметься актуальною послугою бібліотеки, адже дає можливість задовольняти потреби користувачів, які інтенсивно використовують Інтернет.

Різним є й характер інформаційних потреб користувачів: 28,4% респондентів звертаються до мережі Інтернет з метою самоосвіти, 24,1% – з розважальною, 22,2% – з навчальною, 12,3% – з виробничою, 6,8% – з науковою, 6,2% – задля громадської діяльності. Отже, самоосвіта, навчання і розваги є основними факторами звернення до Інтернету, а бібліотека для користувачів є насамперед центром здобуття різноманітної інформації, в тому числі виконує ще й дозвіллеву функцію.

Перевагу Інтернету над іншими джерелами інформації користувачі вбачають у швидкості отримання інформації – 45,5%, а також у її безкоштовності – 33,9%. 18,8% користувачів звертаються до Інтернету, коли їм недостатньо інформації з інших джерел (книг, газет, журналів). Отже, швидкість отримання інформації все частіше спонукає користувачів звертатися до матеріалів з Інтернету. Вагомою перевагою інтернет-центру бібліотеки серед подібних закладів, що надають доступ до Інтернету, є його безкоштовність і зручність розташування. Якщо потрібної інформації не виявиться в Інтернеті, то на допомогу прийдуть друковані джерела з фонду бібліотеки або ж її електронні ресурси.

На питання про те, якими сайтами відвідувачі найчастіше користуються 52,7% опитуваних відповіли, що віддають перевагу вітчизняним сайтам, 29,5% – зарубіжним, і тільки 17,8% – регіональним. Отже,

варто в інтернет-центрі більше зусиль докладати для популяризації регіональних сайтів або їх власникам наповнювати ці ресурси більш актуальним цікавим контентом.

На питання «Інформацію з яких галузей знань Ви потребуєте найчастіше?» відповіді респондентів були розподілені наступним чином:

- Культура. Наука. Засоби масової інформації. Освіта. Бібліотечна і музейна справа – 17%;
- Природничі науки – 13,5%;
- Історія. Економіка. Соціологія – 12,7%;
- Техніка. Технічні науки – 10,5%;
- Інші – 46,3%;
- Мистецтво – 8,7%;
- Медицина – 5,7%;
- Спорт – 5,7%;
- Релігія – 5,7%;
- Художня література – 4,8%;
- Літературознавство – 3,9%;
- Філософія – 3,5%;
- Психологія – 3,1%;
- Сільське господарство – 2,6%;
- Мовознавство – 2,6%.

Отже, слід звернути увагу на популяризацію сайтів з питань мовознавства, сільського господарства, психології, філософії, літературознавства.

Задоволення інформаційних потреб користувачів є основним завданням бібліотеки. Як показало анкетування, повністю задовольняють свої потреби у пошуку потрібної інформації 44% респондентів; 39% – частіше всього знаходять необхідну інформацію; зазвичай вдається отримати інформацію – 17%. Це свідчить про те, що користувачі повністю використовують можливості довідкового апарату бібліотеки та завжди звертаються за допомогою до фахівців, які надають повний спектр необхідної допомоги щодо пошуку інформації та якісні консультації.

Думка користувачів щодо удосконалення роботи інтернет-центру дуже важлива для оптимізації його функціонування, тому таке запитання також було включено до анкети. Свої зауваження та пропозиції щодо удосконалення роботи інтернет-центру респонденти зазначили у довільній формі. Зокрема, пропонували замінити гарнітуру, встановити потрібне їм програмне забезпечення, забезпечити

інтернет-центр зручними меблями, відрегулювати комфортний температурний режим у приміщенні. Виявлення та виконання цих пропозицій дозволить покращити роботу інтернет-центру.

Отже, важливою складовою в обслуговуванні користувачів інтернет-центру є якість і комфорт, сервіс та умови, що впливають на загальне уявлення користувачів про заклад культури.

Підбиття підсумків дослідження довело його необхідність задля вивчення стану діяльності інтернет-центру та удосконалення його діяльності.

Дослідження підтвердило гіпотезу, що звернення до Інтернету переважної більшості відвідувачів інтернет-центру бібліотеки визначалося самоосвітніми, розважальними та навчальними потребами. Сьогодні гостро стоїть питання задоволення саме таких потреб через зростання вмотивованості користувачів такими чинниками, як навчання, наукова робота, самоосвіта, виробнича необхідність, перекваліфікація у зв'язку з соціально-економічними змінами.

Перевагу Інтернету над іншими джерелами інформації користувачі бібліотеки вбачали у швидкості отримання інформації та її доступності. Інтернет розглядається користувачами як додатковий ресурс до друкованих видань, який забезпечує швидкий та вільний доступ до інформації. Гендерний склад відвідувачів інтернет-центру розділився майже порівну, це чоловіки й жінки середнього віку. На частоту відвідувань інтернет-центру впливає рід занять користувачів. Найчастіше інтернет-центр відвідують фахівці, які мають постійну потребу у підвищенні професійної кваліфікації й загальноосвітнього рівня. Відвідувачі користуються Інтернетом з різною періодичністю. Половина відвідувачів користується Інтернетом щотижня.

Найчастіше метою звернень до інтернет-центру є перегляд та пошук інформації, прослуховування аудіо-, відеоматеріалів і використання електронної пошти. Половина опитуваних відповіли, що вони віддають перевагу вітчизняним сайтам. Тематика інформаційних

запитів користувачів різноманітні, зокрема, культура, наука, ЗМІ, освіта, природничі науки, історія, економіка, соціологія, техніка. Такі інформаційні потреби користувачів продиктовані як зростанням національної свідомості, соціальними й культурними змінами, так і діяльністю бібліотеки зі сприяння розширенню інтелектуального і культурного потенціалу користувачів. Проаналізувавши результати соціологічного дослідження, можна зробити загальний висновок, що інформаційні запити користувачів повністю задовольняються.

Рейтинг відповідей респондентів підтвердив достатньо високий рівень володіння користувачами комп'ютером, проте половина відвідувачів потребує консультативної допомоги бібліотекаря. Тому працівникам інтернет-центру потрібно постійно підвищувати свій кваліфікаційний рівень і мати відповідні компетенції: вільно володіти комп'ютером, навичками пошуку інформації, орієнтуватися в усіх бібліотечних процесах і доступних у бібліотеці інформаційних ресурсах. Все частіше бібліотекарі надають допомогу користувачам у виборі необхідних ресурсів. Отже, бібліотека впритул підійшла до використання вебліографії та виконання ролі своєрідного навігатора в інформаційному просторі.

Про значну зацікавленість користувачів в отриманні послуг в інтернет-центрі свідчать пропозиції респондентів щодо покращення обслуговування. Безумовно,

для підвищення якості обслуговування наразі необхідно оновити комп'ютери та гарнітуру, забезпечити користувачів зручними меблями та кондиціонером тощо.

Отже, проведенне дослідження дає уявлення про тематику інформаційних запитів користувачів і ступінь їх задоволення, дозволяє визначити напрям подальшої роботи та удосконалення діяльності інтернет-центру.

Враховуючи сучасні тенденції інформаційного обслуговування, а також відповідно до результатів проведенного дослідження доцільними кроками щодо вдосконалення інформаційного обслуговування користувачів Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка визначимо наступні:

1. Забезпечити подальший розвиток автоматизації та впровадження сучасних технологій обслуговування.

2. Запровадити постійний моніторинг інформаційних потреб та визначати ступінь їх задоволення для користувачів інтернет-центру.

3. Активізувати створення власних електронних ресурсів бібліотеки для забезпечення інформаційних запитів користувачів і забезпечити їх популяризацію (розробка тематичних списків веб-сайтів, вебліографічних списків тощо).

4. Здійснити розробку заходів щодо систематичного рекламування послуг інтернет-центру та бібліотеки.

5. Спрямувати зусилля бібліотечних працівників на достатнє

оволодіння комп'ютерними технологіями з метою повного задоволення інформаційних потреб користувачів. Створити необхідні умови для підвищення кваліфікації бібліотечних працівників закладу шляхом проведення щомісячних навчань колективу бібліотеки, тренінгів і відвідання інших навчальних заходів.

6. Забезпечити продовження навчання користувачів бібліотеки основам комп'ютерної грамотності та основам роботи в Інтернеті за проектом «У Всесвітній мережі всі покоління».

Для задоволення інформаційних і культурних потреб користувачів першочерговим є їх вивчення та надання допомоги щодо вибору необхідної інформації. Такі заходи сприятимуть максимальному забезпеченню потреб користувачів і формуванню позитивного іміджу бібліотеки як інформаційного центру.

Результати дослідження підтверджують, що Чернігівська обласна універсальна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка залишається базовим інформаційним центром та культурно-методичним закладом регіону. Детальніше з матеріалами та результатами дослідження можна ознайомитись за посиланням http://libkor.com.ua/deps/docs/2019/doslidzhenya_internet_centra.pdf.

Список використаної літератури

1. Беліна Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Людмила Беліна, Юрій Голубєв, Людмила Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17.
2. Ворошилов О. Вивчення запитів користувачів як складова забезпечення повнішого задоволення їхніх інформаційних потреб / Олег Ворошилов // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2007. – Вип. 18. – С. 26–31.
3. Горовий В. Еволюція інформаційних запитів суспільства як фактор бібліотечної трансформації / Валерій Горовий // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2007. – Вип. 18. – С. 36–48.
4. Ісаєнко О. Дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів електронних науково-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. Вернадського / Олександр Ісаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2007. – № 8. – С. 22–25.
5. Кононученко Л. Вплив комп'ютерних технологій на інформаційні потреби користувачів бібліотек України (на прикладі ОУНБ України) / Л. Кононученко // Вісн. Кн. палати. – 2005. – № 2. – С. 37–39.
6. Соціологічні дослідження в бібліотеках (методика організації та проведення) / Дніпропетр. обл. універс. наук. б-ка; упоряд. І. Є. Луньова. – Дніпропетровськ: [б. в.], 2006. – 92 с.