

ІНФОРМАЦІЙНА ЗАПИСКА

за результатами соціологічного дослідження

СУЧАСНИЙ ЧИТАЧ: ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ ТА МОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАДОВОЛЕННЯ БІБЛІОТЕКОЮ

Анотація

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю довести, що задоволення інформаційних потреб користувачів залежить від багатьох чинників, а саме: формування та організації бібліотечних фондів, повноти та якості основних бібліотечних та додаткових платних, а також інформаційно-комп'ютерних послуг книгозбірні, якості та комфортності обслуговування користувачів. Користувач в умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій потребує сервісності послуг, оперативності обслуговування. Тому для якісного обслуговування та задоволення потреб користувачів необхідно виявити причини, що спонукають користуватися ресурсами й послугами бібліотеки; з'ясувати ставлення до асортименту бібліотечних послуг; оцінити якість обслуговування.

Мета дослідження: вивчення інформаційних запитів користувачів на основі виявлення їхніх динамічно зростаючих потреб; мотивації їхніх звернень до бібліотеки; якості, комфортності обслуговування; визначення напрямків оптимального розвитку бібліотечних послуг; здійснення удосконалення оперативної системи обслуговування користувачів; окреслення пріоритетів розвитку бібліотеки на майбутнє.

Завдання:

- вивчити можливості задоволення запитів користувачів;
- виявити мотиви звернення користувачів до ОУНБ;
- вивчити умови задоволення потреб користувачів бібліотечними фондами, умови читання, форми і методи обслуговування в ОУНБ;
- вивчити думки та пропозиції користувачів щодо обслуговування в ОУНБ, оцінити їхній вплив на формування іміджу бібліотеки.

Об'єкт дослідження: користувачі ОУНБ ім. В. Г. Короленка.

Предмет дослідження: інформаційні потреби та їхня задоволеність.

СУЧАСНИЙ ЧИТАЧ: ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ ТА МОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАДОВОЛЕННЯ БІБЛІОТЕКОЮ

В анкетуванні взяли участь 100 респондентів, користувачів Чернігівської ОУНБ ім. В. Г. Короленка віком від 17 до 70 років, серед них жінок – 57, чоловіків – 43. З них 11 осіб віком від 17 до 22 років, 25 осіб – від 22 до 35 років, 31 особа – від 35 до 50 років, 19 осіб – від 50 до 65 років, 11 осіб віком понад 65 років та 3 особи – до 17 років. За родом занять опитувані поділилися на такі категорії: педагоги, студенти, аспіранти, менеджери, підприємці, інженери, юристи, службовці, лікарі, культпрацівники, пенсіонери, працівники ІТ, учні. За освітою: 75 осіб мають повну вищу освіту, базову вищу – 7 осіб, 13 осіб серед опитаних мають середню освіту, 5 осіб не надали інформацію.

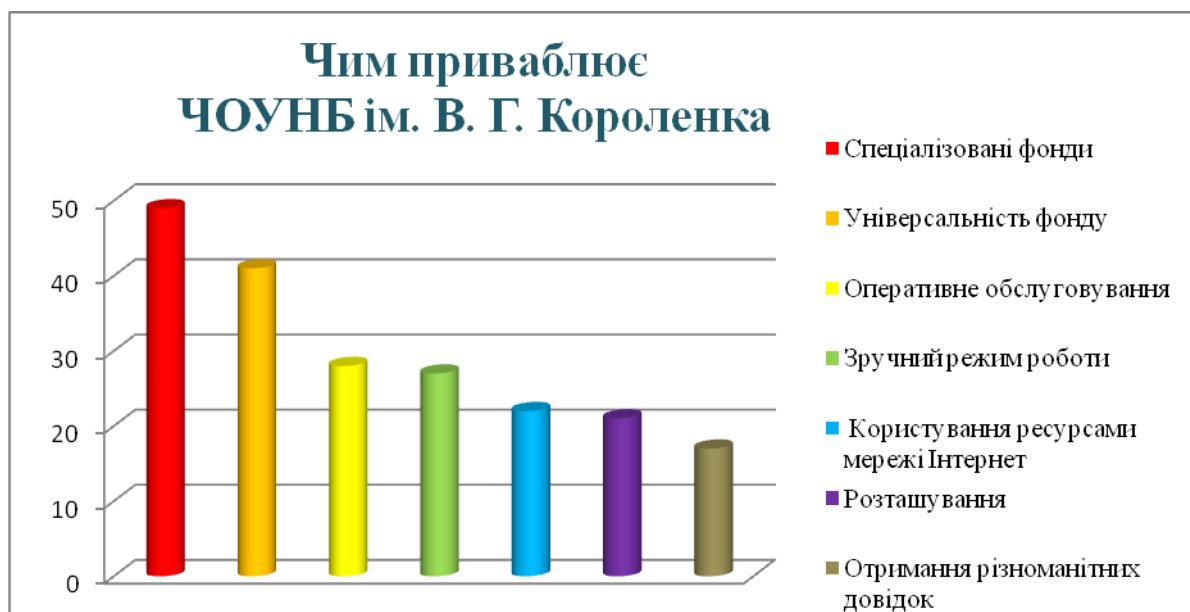
Серед опитаних таких, що відвідують бібліотеку 1-2 рази на місяць – 51 особа, щотижня – 33 особи і 10 осіб, що відвідують 1-2 рази на рік.

На запитання «Що спонукає Вас звертатися до бібліотеки?» користувачі обирали кілька варіантів відповідей: 47% опитаних віддали пріоритет самоосвіті, особистий інтерес до певної книги, газети, журналу, теми, автора, твору обрали 39%, навчання – 24%, наукову працю – 21%, отримання інформації про нову літературу – 14%, можливість поспілкуватися з однодумцями – 13%, проведення дозвілля – 13%, інтерес до ресурсів мережі Інтернет – 8%.



За результатами дослідження 29% опитаних користувачів ОУНБ ім. В. Г. Короленка відвідують інші бібліотеки. Кращими серед них назвали: Чернігівську міську бібліотеку ім. М. Коцюбинського за можливість брати додому ті книги, які в обласній книгозбірні можна переглянути лише в читальній залі чи спеціалізованому відділі; Національну бібліотеку України ім. В. І. Вернадського за дореволюційні фонди; обласну медичну бібліотеку за спеціалізовану медичну літературу.

На запитання «Чим, на Вашу думку, приваблює ОУНБ ім. В. Г. Короленка» користувачі обирали кілька варіантів, так: 49% опитаних надали перевагу наявності спеціалізованих відділів, 41% – універсальності фонду, 28% – оперативному обслуговуванню, 27% – зручному режиму роботи, 22% – можливості користуватися ресурсами мережі Інтернет, 21% – знаходженню неподалік від місця навчання або проживання, 17% – можливості одержання різноманітних довідок.



79% опитаних вважають, що бібліотекарі надають реальну допомогу, 13% – отримують допомогу лише іноді, а 1% – ніколи.

Відповіді на запитання «Чи достатньо в бібліотеці необхідної літератури?» розподілилися наступним чином: 16% опитаних вважають, що літератури більше ніж достатньо, 40% – достатньо, 28% – попит

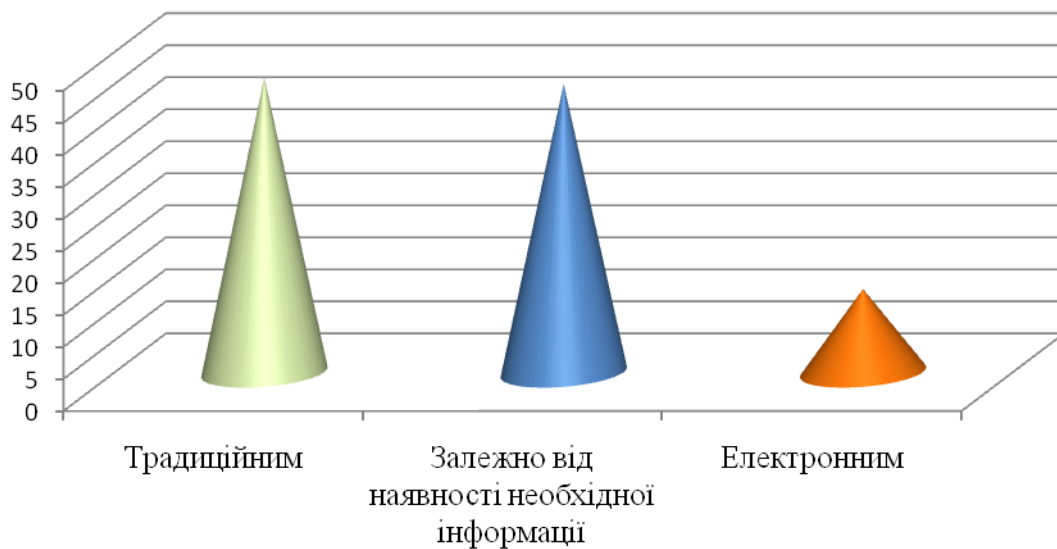
задовольняється не завжди, 9% – недостатньо літератури за певними темами. Серед таких тем найчастіше згадуються: залізничний транспорт, обладнання хлібопекарень, сучасні зарубіжні твори, технології сучасного виробництва, сучасне обладнання хімічної промисловості, комп'ютерна грамотність, періодичні видання про комп'ютерну техніку.

Серед бібліотечних послуг, якими користуються опитані, лідирує видача книг з абонементу, обрали 66 респондентів. Далі відповіді розподілилися наступним чином: 41 особа користується періодичними виданнями з читального залу, масові заходи відвідують 26 осіб, користуються електронним каталогом 16 осіб, сканування, друк та редагування текстів і графічних зображень зацікавило 9 осіб, здійснити пошук інформації в інтернеті зверталось 9 осіб, отримують бібліографічні списки на замовлення 8 осіб, за складними тематичними і фактографічними довідками звертаються 5 осіб, користуються електронною бібліотекою на сайті 6 осіб, записати інформацію на флеш-носії звернулося 2 особи.



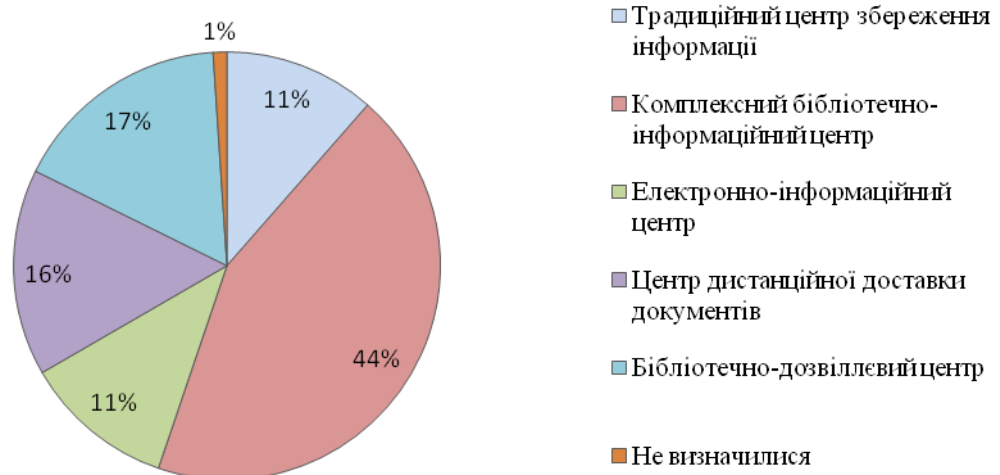
46% з опитаних користувачів бібліотеки на запитання «Яким типам ресурсів Ви надаєте перевагу?» обрали традиційні, 45% – залежно від наявності необхідної інформації, 13% – електронні.

Яким видам ресурсів надається перевага



Традиційним центром збереження документів бачать бібліотеку в майбутньому 11 користувачів, комплексним бібліотечно-інформаційним центром – 42 особи, електронно-інформаційним центром – 11 осіб, центром дистанційної доставки документів – 15 осіб, бібліотечно-дозвіллевим центром – 16 осіб, не визначилася – 1 особа.

В якому напрямі має розвиватися бібліотека



З пропозиціями щодо покращення роботи бібліотеки виступили 19 респондентів. Вони запропонували: збільшити нові надходження; замінити

працівника біля каталогів на більш компетентного; залишити хоча б одну читальну залу суто для роботи читачів; більше краєзнавчої літератури в електронній бібліотеці; більше інформації про заплановані заходи; зручний електронний каталог з можливістю пошуку не лише за автором, назвою, а й за змістом; відкритий доступ до фондів.

Висновок

Результати, що отримали в ході цього дослідження, дають підставу вважати, що поставлені завдання щодо виявлення інформаційних потреб користувачів та методів їх задоволення виконано, мети досягнуто. Саме потреби споживачів інформації визначають форми та види обслуговування, які сприятимуть задоволенню цих потреб. Знання про інформаційні потреби важливі при комплектуванні і організації зберігання інформаційних фондів, у процесі інформаційного, бібліотечно-бібліографічного обслуговування споживачів інформації та на інших важливих етапах діяльності бібліотек.