Комунальний заклад «Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д.І. Чижевського»

Науково-методичний відділ

Соціологічне дослідження

Обслуговування користувачів у бібліотеці – що б хотілося змінити?

Кропивницький, 2021

Обґрунтування проведення дослідження

Обслуговування користувачів – один із найголовніших напрямків роботи бібліотеки, що допомагає задовольнити освітні, інформаційні та культурні потреби людини. Бібліотеки обслуговують різноманітні цільові групи: цифрове покоління, класичних користувачів, молодь. До кожної з цих категорій користувачів бібліотекарі повинні застосовувати диференційований підхід та новітні форми обслуговування.

Постійне зростання читацьких потреб, розвиток інформаційних технологій вимагають впровадження у практику роботи бібліотеки нових форм обслуговування.

Головна мета усіх новацій, які впроваджуються у бібліотеках, – це ефективне, якісне та комфортне обслуговування користувачів. Обслуговування користувачів за допомогою інформаційних технологій суттєво різниться від традиційного: користувачу стають доступні світові інформаційні ресурси, створюються індивідуальні умови використання інформації, характерною особливістю яких є висока інформаційна культура.

Сьогодні бібліотека без використання телекомунікаційних засобів отримання інформації виглядає закладом, який не може повністю задовольнити інформаційні запити своїх користувачів.

Робота бібліотек в сучасних умовах – це постійний пошук невикористаних резервів. Важливо було б знати і думку користувачів: що б їм хотілося змінити в роботі бібліотек з обслуговування?

Мета дослідження:

- вивчення думки користувачів бібліотеки щодо їх обслуговування; виявлення рівня задоволеності потреб користувачів, а також недоліків в роботі; надання пропозицій щодо покращення роботи.

Завдання дослідження:

- узагальнення одержаних матеріалів і розробка на їх основі висновків і рекомендацій.

Бази дослідження:

- бібліотеки територіальних громад області.

Результати дослідження

У дослідженні взяли участь 36 територіальних громад області (73,5% від загальної кількості); 274 бібліотеки (50,4% від загальної кількості), 3524 респонденти (1,4% від загальної кількості користувачів).

Серед них традиційно більше жінок: 2520 (71,5%) жінок, 1004 (28,5%) чоловіків. За віком: від 20 до 30 років – 20,7% респондентів; від 31 до 40 років – 29%; від 41 до 50 років – 24,6%; від 51 до 60 років – 15%; понад 60 років – 10,4%. Найбільша кількість респондентів – люди активного віку. За освітою: респондентів з середньою освітою – 26,7%, середньою спеціальною – 45,4%, вищою – 27,9%.

Не брали участі в дослідженні (з різних причин) бібліотеки Великоандрусівської, Ганнівської, Глодоської, Гурівської, Заваллівської,

Злинської, Кетрисанівської, Пантаївської, Перегонівської, Підвисоцької, Піщанобрідської, Рівнянської, Тишківської територіальних громад.

Дослідженням виявлено, що переважна більшість респондентів є постійними читачами бібліотеки вже багато років. Так, 31% опитаних користується бібліотекою понад 20 років і більше, по 28% відповідно – від 11 до 20 років та від 6 до 10 років, і тільки 13% – від 1 до 5 років.

Такий читацький стаж користувачів є показником діяльності бібліотеки і свідчить про стабільність відносин між користувачами та бібліотекою.

Слід зазначити як позитивне, що 92,6% опитаних задоволені графіком роботи бібліотек, поряд з цим 6,4% – не задоволені, вони вважають, що бібліотеки повинні працювати довше та у вихідні дні, а 1% опитаних відзначив, що бібліотеки мають працювати без вихідних.

Серед найпоширеніших побажань такі: респонденти хотіли б, щоб бібліотека мала багато нових сучасних книжок та періодичних видань – 22%, комп'ютери – 20%, інтернет та Wi-Fi зони – 19%, ксерокопіювальну техніку з можливістю копіювання – 13%, нові сучасні комфортні меблі – 9%, сучасний інтер'єр з кімнатою для відпочинку – 8,4%. Крім цього, 5% опитаних хочуть користуватися в бібліотеці електронними книгами, 2% вважають, що бібліотекам потрібні кондиціонери; 1,6% респондентів усім задоволені і вважають, що їх бібліотеці нічого не потрібно.

Анкетування дало можливість виявити, що у фондах бібліотек не вистачає літератури, зокрема творів сучасних українських авторів, видань історичної та юридичної тематики, детективного та пригодницького жанрів, технічної літератури, жіночих романів, а також літератури для дітей та підлітків. Так відповіли більше половини – 68,4% опитаних. Не вистачає і періодичних видань з різних галузей знань, це відзначили 29,2% респондентів, а саме: спортивної, сільськогосподарської тематики, періодики про ведення домашнього господарства, жіночих журналів. Не відповіли на це питання 2,4% респондентів.

Втішним є той факт, що майже всіх респондентів (97%) задовольняє професійний рівень бібліотекарів і у них немає претензій до працівників; проте 3% опитаних відповіли, що їх не задовольняє професійний рівень бібліотекарів.

Щоб користувач був задоволений, бібліотека повинна розвивати послуги, що мають найбільший попит. Для подальшого планування діяльності бібліотечних закладів важливо отримати інформацію від користувачів стосовно послуг, які б вони хотіли отримувати у бібліотеці. Тому у дослідженні з метою визначення реальних потреб користувачів таке запитання було поставлено респондентам.

Опитування засвідчило, що найбільш бажаними для користувачів, крім основних послуг публічних бібліотек – видачі книг, є надання послуг з використанням мережі «Інтернет» та таких:

- Wi-Fi – 46%;
- послуги з електронного урядування (оплата комунальних послуг, запис до лікаря, замовлення квитків на проїзд, відкриття власної справи, пошук роботи, виїзд за кордон, придбання житла, інше) – 15,0%;

- ксерокопіювання – 9%;
- юридичні послуги – 7%;
- проведення дозвілля – 5%;
- послуги психолога – 4%;
- набір текстів – 3%;
- перегляд відеофільмів – 1%.

Також респонденти пропонують у бібліотеках:

- проводити уроки медіаграмотності – 0,4%;
- створити бюро довіри – 0,2%;
- організовувати різноманітні гуртки (іноземних мов, рукоділля, прикладного мистецтва, художнього читання) – 0,9%;
- організовувати клуби (настільних ігор, моди, спілкування, молодіжні клуби) – 0,1%;
- надавати інформацію населенню про роботу територіальних громад – 0,5%.

7,9% опитаних відповіли, що їх все влаштовує в роботі бібліотеки і ніяких додаткових послуг їм не потрібно.

Респондентам було запропоновано дати відповідь на запитання, що б вони хотіли змінити в бібліотеці і бібліотечному обслуговуванні. При опитуванні виявлено: 12,5% опитаних нічого не бажають змінювати в роботі бібліотеки. Інші респонденти висловили такі пропозиції:

- поновити комп'ютерну техніку – 20%;
- збільшити кількість комп'ютерної техніки для користувачів – 19%;
- зробити сучасний ремонт у бібліотеці – 12,4%;
- поповнити фонд новою сучасною літературою – 11%;
- підключити швидкісний інтернет – 10%;
- змінити дизайн бібліотеки (зробити окремі комфортні зони для відпочинку, спілкування, роботи, саморозвитку) – 7,1%;
- змінити режим роботи бібліотеки (раніше відкривати бібліотеку, працювати повний робочий день до 18 год. без вихідних) – 4%;
- придбати нові меблі – 4%;
- покращити опалення – 3%.

Крім цього респонденти пропонують встановити кнопку виклику для користувачів з обмеженими можливостями, проводити бібліотечні заходи за межами бібліотеки, зробити зручні пандуси для інвалідів та людей похилого віку.

Що стосується обслуговування, то респонденти відповіли, що необхідно постійно покращувати якість надання послуг, більше розповідати користувачам про цікаві події, організовувати конкурси, вечори показу фільмів за творами письменників, організовувати клуби за інтересами, вивчення іноземних мов.

Щоб бібліотеці бути затребуваною, респонденти пропонують:

- поповнювати книжкові фонди бібліотек сучасною літературою – 24%;

- покращити технічне оснащення бібліотеки (поновити комп'ютерну техніку, мати ксерокс та сканер, брошурування, проектор) – 22%;
- мати швидкісний інтернет, Wi-Fi – 21%;
- створювати комфортні умови для обслуговування (облаштувати місце для відпочинку та спілкування, комп'ютерні місця) – 11%;
- змінити графік роботи бібліотеки – 7,5%;
- забезпечити у бібліотеках опалення в зимовий період – 7%;
- проводити більше зустрічей з цікавими людьми – 2,4%;
- інформувати про роботу бібліотек в соціальних мережах – 1,4%;
- активізувати участь бібліотек в житті місцевої громади – 1,3%;
- рекламувати у ЗМІ свої фонди та послуги – 0,4%.

Не дали відповідь 2% респондентів.

Таким чином, майже всі опитані надали пропозиції, щоб бібліотека була затребуваною у громаді. Цей факт свідчить про небайдуже ставлення користувачів до проблем бібліотеки. Позитивним є те, що респонденти розуміють: вирішення далеко не всіх проблем – у компетенції бібліотечних фахівців, тому пропонують збільшувати фінансування бібліотекам.

Відрадно, що на запитання, чи зміниться на краще становище і роль бібліотеки в суспільстві, 92,5% опитаних відповіли, що мають таку надію і що впевнені – книга та бібліотека продовжать відігравати значну роль в житті людини. Проте 4% респондентів вважають, що ніяких змін чекати не варто; 2% опитаних відповіли, що зміни на краще можливі. Не відповіли на запитання 1,5% респондентів, бо взагалі над цим не замислюються.

На високий імідж бібліотеки серед жителів громади вказує і той факт, що на запитання, чи готові вони підтримати бібліотеку у відстоюванні її прав на існування та фінансове забезпечення, щоб найкраще відповідати їх потребам, 95,4% респондентів відповіли ствердно – готові. І це свідчить: незважаючи на недоліки у комплектуванні, низьку технічну оснащеність й інші негативні чинники, бібліотеки потрібні і мають неабиякий авторитет у громадах, який необхідно постійно підтримувати. Проте 2,8% респондентів відповіли, що не бачать майбутнього для бібліотек, бо зрідка користуються їх послугами, – інформаційні потреби задовольняють за допомогою домашнього комп'ютера; 1,8% опитаних не дали відповіді на це запитання.

Одним із найважливіших чинників успішної діяльності бібліотечного закладу є високий професіоналізм працівників.

Яким би респонденти хотіли бачити бібліотекаря відділу обслуговування?

На думку опитаних, бібліотекар відділу обслуговування повинен бути:

- компетентним спеціалістом з універсальними знаннями – 22%;
- креативним – 16%;
- висококваліфікованим консультантом, в тому числі в області інтернет-пошуку і використанні електронних ресурсів – 14%;
- комунікабельним співрозмовником – 12%;
- ерудованим – 11%;

- ініціативним – 8,1%;
- психологом, щоб мати можливість враховувати особливості характеру користувачів різного віку – 4,5%;
- гарним менеджером – 4,0%;
- організатором дозвілля – 3,2%;
- толерантним – 2,2%;
- експертом в галузевій інформації – 2,0%;
- молодим та гарним на вигляд – 1%.

Як вважають респонденти, бібліотекар відділу обслуговування повинен добре знати літературу, орієнтуватися в жанрах, мати певний багаж знань, вміти задовольнити запити різних категорій користувачів, бути для них порадником, а також дбати про оновлення фондів.

Висновки

Дослідженням було охоплено 73,5% територіальних громад області. За соціальними та віковими ознаками в опитуванні взяли участь представники всіх наявних груп дорослого населення.

У ході дослідження було з'ясовано, що графік роботи бібліотек задовольняє майже всіх респондентів. Користувачі бажають покращення матеріально-технічної бази бібліотек у всіх її аспектах – це і придбання нової літератури, і передплата періодичних видань різнопланової тематики, придбання сучасної техніки та обладнання, а також надання доступу до мережі «Інтернет».

Професійний рівень бібліотекарів, здебільшого, задовольняє опитаних.

Серед послуг, які респонденти хотіли б отримувати у бібліотеці, домінують електронні послуги, консультування, додаткові платні, а також безкоштовні послуги. Актуальною залишається доставка книг для людей з обмеженими можливостями.

Щодо змін у діяльності бібліотеки, респонденти висловили пропозиції щодо оновлення фондів, впровадження інформаційних технологій, покращення матеріально-технічного забезпечення та якості надання бібліотечних послуг.

Як відзначили респонденти, щоб бути затребуваними, бібліотекам потрібно постійно прислухатися до думок та побажань користувачів.

92,5% опитаних вірять і сподіваються, що становище бібліотек зміниться на краще.

Підтримують бібліотеку у відстоюванні її прав на існування 95,4% респондентів.

Опитані вважають найважливішими рисами бібліотекаря компетентність, креативність, ерудованість, комунікабельність.

Слід зазначити, що соціологічне дослідження дало можливість отримати інформацію про те, яке місце займають бібліотеки в житті мешканців громади. Анкетування переконливо довело необхідність впровадження новітніх інформаційних технологій, особливо в сільських бібліотеках, для повного задоволення потреб користувачів. Актуальною

залишається проблема оновлення книжкового фонду, особливо творами сучасних українських авторів, збільшення кількості періодичних видань.

Рекомендації:

- до впровадження змін у бібліотеках залучати органи місцевої влади, жителів громади, меценатів, працювати над питанням залучення додаткових джерел фінансування;
- у бібліотеках організовувати цікаве та змістовне дозвілля для користувачів як у межах бібліотеки, так і за її межами;
- проводити міні-анкетування, опитування користувачів для вивчення запитів з метою урахування їх під час планування роботи;
- оновлювати дизайн та оформлення бібліотечного інтер'єру, всіляко сприяти створенню умов для обслуговування користувачів;
- брати активну участь у житті громади, щоб підвищувати імідж бібліотеки серед її мешканців.

Головний бібліотекар
науково-методичного відділу М. Охріменко