

Бібліотечний форум:

історія, теорія і практика

Науковий, інформаційний щоквартальний журнал

Засновник – фізична особа
Башун Олена Володимирівна
Реєстраційне свідоцтво
КВ № 21735 -11635 Р
від 21.12.2015
Заснований у грудні 2015 року,
м. Київ

Головний редактор
Олена Башун, канд. пед. наук

Звертайтеся до редакції:

вул. Бакинська, б. 37, к. 321,
м. Київ, 04086
067-625-36-52, 066-840-97-83
e-mail: olenabashun@gmail.com
Сайт журналу:
<http://www.libraryforum.info>

Журнал

“Бібліотечний форум: історія, теорія і практика”

Передплатний індекс **09923**
Передплатити журнал на CD, online,
off-line можна безпосередньо в
редакції
ISSN 2518-7341

Відповідальність за точність
поданих фактів, цитат, цифр
та прізвищ несуть автори
матеріалів.

Редакція залишає за собою
право літературного редагування
і скорочення статей.

Рукописні матеріали не рецензуються
і не повертаються.

Редакція не завжди поділяє
думку авторів.

За зміст рекламних та інформаційних
повідомлень редакція відповідаль-
ності не несе.

У разі передруку посилання на
журнал

«Бібліотечний форум: історія, теорія і
практика» обов'язкове.

© Бібліотечний форум: історія, теорія і практика

Інформаційний партнер
журналу –

**Українська бібліотечна
асоціація**

З	Бібліотекознавство	
М	Бондарчук Я. Погляд на тенденції, що формують майбутнє українських бібліотек: контраверсійні роздуми.....	2
І	Бібліотеки і війна	
С	Іванова І. Трансформація діяльності публічних бібліотек Києва під час війни: досвід, аналіз, виклики.....	4
Т	Новальська Ю. Бібліотечна наука і практика в умовах воєнного стану.....	7
З	Федяй С. Національно-патріотичне виховання молоді як один із пріоритетних напрямів соціально-культурної та виховної діяльності бібліотеки у реаліях війни.....	10
М	Хоружа З. І світло знань і допомога – в ім'я Перемоги.....	12
І	Науково-дослідна робота бібліотек	
С	Луговцев Ю. Інформаційні потреби віддалених користувачів бібліотек півдня України.....	15
Т	Бібліотечно-бібліографічні ресурси бібліотек	
З	Мельник М. Історико-книгознавчі дослідження фонду бібліотеки з метою створення книжкових колекцій.....	18
М	Бібліотечно-бібліографічне обслуговування	
І	Герасимова С. Літературна гра «буриме» в соціокультурному просторі бібліотеки.....	22
С	Кісельова О. Григорій Сковорода в сучасному світі.....	25
Т	Шевченко О. «Письменники, короновані словом».....	29
З	Ярмолюк А. Бібліотека та туризм: грані співпраці.....	32
М	Мережа бібліотек	
І	Вергунов В. Депозитарне зберігання книг в реаліях бібліотечної системи України.....	35
С	Діденко Л. Участь бібліотеки закладу вищої освіти в акредитації освітніх програм.....	39
Т	Малішевська Н. Національна наукова медична бібліотека України: на шляху до інклюзивного суспільства.....	41
З	Новосьолова С. Освітній коучинг як перспективна технологія мотивації та підтримки здобувачів освіти.....	43
М	Проектна діяльність бібліотек	
І	Бояринова О. П'ять бібліотек Сумщини та Чернігівщини стали ресурсними центрами для креативної молоді та підприємців.....	45
С	Історичні розвідки бібліотек	
Т	Майдак Т. Історія бібліотечної справи Кременчука.....	47
З	Нікітіна А. Книжкові пам'ятки з книгозбірні Андрія Розумовського.....	49
М	Видатні бібліотекарі, бібліографи	
І	Медведь М. Славені постаті діячів бібліотечної, книжкової та видавничої справи України та зарубіжжя.....	51
С	Осіпова Г. Маловідомі постаті бібліотеки Ніжинської вищої школи: Людмила Степанівна Кулжинська.....	55

Інформаційні потреби віддалених користувачів бібліотек півдня України

У статті висвітлюються результати регіонального дослідження «Інформаційні потреби відділених користувачів бібліотек півдня України»

Вступ

Регіональне дослідження «Інформаційні потреби віддалених користувачів бібліотек півдня України» було проведено Одеською національною науковою бібліотекою протягом 2021–2022 рр. відповідно до планів роботи Міністерства культури та інформаційної політики України.

Актуальність дослідження. Виклики, спричинені розповсюдженням пандемії COVID-19, суттєво активізували роботу українських бібліотек щодо впровадження нових онлайн-послуг та удосконалення наявних дистанційних технологій обслуговування користувачів. В цих умовах доцільно було дослідити рівень ефективності системи обслуговування віддалених користувачів в наукових бібліотеках півдня України.

Мета дослідження полягала в оптимізації системи дистанційного обслуговування віддалених користувачів в наукових бібліотеках півдня України.

Завданнями дослідження було:

- скласти соціально-демографічний портрет віддаленого користувача;

- визначити мотиви звернення віддаленого користувача до бібліотеки;

- дослідити, яким дистанційним бібліотечно-інформаційним послугам надають перевагу віддалені користувачі;

- з'ясувати, як оцінюють користувачі якість дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг;

- вивчити побажання віддалених користувачів щодо розвитку дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг.

Об'єкт дослідження – віддалені користувачі наукових бібліотек півдня України.

Предмет дослідження – соціально-демографічні характеристики та інформаційні потреби віддалених користувачів наукових бібліотек півдня України.

Учасники дослідження: Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека; Миколаївська обласна універсальна наукова бібліотека; Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського (м. Кропивницький) (ОУНБ ім. Д. І. Чижевського, м. Кропивницький); Одеська обласна універсальна наукова бібліотека ім. М. Грушевського; Одеська національна наукова бібліотека (ОННБ); Херсонська обласна універсальна наукова бібліотека

Юрій Луговцев,

співробітник сектору науково-дослідної роботи науково-методичного відділу Одеської національної наукової бібліотеки, кандидат філософських наук

ім. Олесь Гончара (ХОУНБ ім. Олесь Гончара).

Методологія дослідження.

Поставлені в дослідженні завдання були вирішені за допомогою методу анкетування. Кожна бібліотека-учасниця розмістила на своєму офіційному сайті, а також на офіційних сторінках у соціальних мережах посилання на анкету в Google формі та текст звернення до респондента. Відповіді на анкети надходили автоматично до організатора дослідження. Анкета була у вільному доступі на сайтах бібліотек та на сторінках у соціальних мережах з 1 липня 2021 по 1 лютого 2022 р.

Результати дослідження

В анкетуванні взяли участь 540 респондентів. З них 70,7 % – жінки, 29,3 % – чоловіки. За віком респонденти розподілилися таким чином: 14–18 років – 17,8 %, 19–35 – 24,1 %, 36–60 – 48 %, 61+ – 10,2 %; за освітою: середня – 21,1 %, спеціальна – 20,2 %, неповна вища – 10,9 %, базова вища – 12,4 %, повна вища – 35,4 %; за читацькою категорією: школяр – 13,7 %, студент – 9,8 %, фахівець – 73,5, науковець – 3 %. За професійними напрямками серед респондентів переважають бібліотекарі (129), вчителі (45), викладачі (16), вихователі (10), юристи (6), психологи (3). За сімейним станом 55,2 % респондентів одружені (заміжні), 40,9 % – неодружені (незаміжні). У 44,3 % респондентів є діти, у 55,7 % – дітей немає. Професійна діяльність 69,1 % опитаних пов'язана з використанням інформаційних онлайн-технологій, у 30,9 % – не пов'язана. Респонденти частіше звертаються до дистанційних послуг ОУНБ ім. Д. І. Чижевського, м. Кропивницький (65,7 %), ХОУНБ ім. Олесь Гончара (7,8 %) та ОННБ (5,2 %).

Більшість опитаних захоплю-

ються читанням (43,7 %), кулінарією (30,7 %), музикою (30 %), рукоділлям (26,5 %), прогулянками (23,5 %) та туризмом (23 %).

Для значної частини респондентів, які звертаються до дистанційних бібліотечно-інформаційних послуг, основними мотивами звернення є бажання розширити свій кругозір/самоосвіту (53,1 %), професійний інтерес (48,1 %), дозвілля (41,7 %) та освіта (24,6 %).

Найбільшим попитом серед віддалених читачів користуються такі онлайн-послуги та сервіси бібліотек: сайт бібліотеки (77 %), перегляд науково-просвітницьких заходів, що проводилися у бібліотеці, через канал YouTube (46,1 %), інформування і зворотний зв'язок з користувачами через соціальні мережі (40,4 %), віртуальні виставки (39,1 %), електронний каталог (25,6 %).

Крім того, респонденти відзначили дистанційні бібліотечно-інформаційні послуги, якими вони не користувалися жодного разу. Найменш запитувані серед них: МБА (54,8 %), попереднє замовлення документів (38,1 %), цифрові колекції (36,5 %).

Відповіді респондентів також показали, що найпоширеніша причина небажання користуватися деякими дистанційними сервісами пов'язана з відсутністю у користувачів потреби в цих послугах.

У ході дослідження респонденти дали оцінку (за п'ятибальною шкалою) дистанційним бібліотечно-інформаційним послугам бібліотек. Отримані оцінки свідчать, що більшість респондентів задоволені якістю основних дистанційних послуг. Однак деяких сервісів їм не вистачає. Серед них: відеоуроки з пошуку інформації (29,1 %), онлайн-запис до бібліотеки (25,2 %), онлайн-спілкування з бібліотека-

рем через чат в режимі реального часу (18,7 %), отримання персональної розсилки на електронну пошту (про новини бібліотечного життя, анонси заходів, головні події, нові надходження тощо) (17 %), бібліографічні відеоогляди на сайті бібліотеки (14,8 %), персональна сторінка користувача на сайті бібліотеки (особистий кабінет користувача) (14,1 %).

Респонденти також надали пропозиції щодо розвитку дистанційних послуг бібліотеки. Наведимо перелік цих побажань: розширити онлайн-послуги; проводити пізнавальні онлайн-ігри; розширити спектр послуг з питань використання інтернет-технологій; забезпечити можливість замовлення документів із фондів бібліотеки через єдину точку доступу (у т. ч. МБА); впроваджувати проекти, що сприятимуть місцевому розвитку і зміцнюватимуть громади; залучати користувачів до онлайн-читань; проводити навчання з використання мережі Інтернет; забезпечити більше вебінарів та онлайн-спілкування; забезпечити трохи більше нових онлайн-послуг від бібліотек; проводити анонси заходів; бібліотеки мають бути більше забезпечені комп'ютерною технікою; проводити семінари та відеоуроки з питань пошуку інформації; розробляти буктрейлери; покращувати покриття Інтернету; покращити бібліотеку шляхом придбання нової техніки (комп'ютери, ноутбуки, електронні книги та ін.) та нових ліцензійних програм; осучаснити бібліотеку комп'ютерними технологіями; продовжувати оцифрування рідкісних видань; оцифрувати за можливості хоча б 80 % фонду рідкісних видань; збільшувати кількість повнотекстових видань; робити персональні розсилки; надавати більше методичних онлайн-порад; більше

висвітлювати бібліотечні новини; проводити пізнавальні онлайн-ігри; надавати більше інформації на сайті з питань мистецтва; активно використовувати нові техніко-технологічні розробки та інноваційні електронні засоби, зорієнтовані на представлення широкого спектра інформаційних послуг як у локальному, так і у дистанційному режимі; проводити більше різноманітних онлайн-заходів; забезпечити дистанційне навчання; проводити онлайн майстер-класи; запровадити послугу онлайн-запису до бібліотеки; покращити швидкість Інтернету; збільшити кількість ПК та електронних книг; запровадити фітнес у стінах бібліотеки.

Отримані у ході дослідження дані дозволили скласти узагальнений середньостатистичний соціально-демографічний портрет віддаленого користувача. Це жінка віком від 36 до 60 років, яка має повну вищу освіту, фахівець, бібліотекар або вчитель за професією. Вона, як правило, одружена, у неї є діти. Її професійна діяльність пов'язана з використанням інформаційних онлайн-технологій. Хобі – читання, кулінарія, музика. Для неї основними мотивами звернення до бібліотеки є бажання розширити свій кругозір/самоосвіту, професійний інтерес та дозвілля. Її цікавлять такі онлайн-послуги та сервіси бібліотеки, як сайт та перегляд науково-просвітницьких заходів, що проводилися у бібліотеці, через канал YouTube. Сайт її цікавить переважно з точки зору можливості перегляду новин бібліотечного життя, віртуальних виставок та електронного каталогу. Іноді вона користується послугами МБА та знайомиться з цифровими колекціями. Загалом вона задоволена якістю основних дистанційних послуг. Водночас деяких сервісів

їй бракує. Це – відеоуроки з пошуку інформації, онлайн-запис до бібліотеки, онлайн-спілкування з бібліотекарем через чат в режимі реального часу, отримання персональної розсилки на електронну пошту (про новини бібліотечного життя, анонси заходів, головні події, нові надходження тощо), бібліографічні відеоогляди на сайті бібліотеки, персональна сторінка користувача на сайті бібліотеки (особистий кабінет користувача).

Висновки та рекомендації

Регіональне дослідження «*Інформаційні потреби віддалених користувачів бібліотек півдня України*» дозволило вирішити завдання, що були поставлені у програмі дослідження. Зокрема, були отримані такі результати.

1. Основним мотивом звернення до дистанційних послуг бібліотек для переважної більшості респондентів є бажання розширити свій кругозір/самоосвіту, професійний інтерес, дозвілля та освіта. Зважаючи на цей факт, пріоритет при формуванні контенту дистанційних послуг необхідно надавати ресурсам відповідної спрямованості.

2. Більшість опитаних цікавлять такі онлайн-послуги та сервіси бібліотек, як сайт, перегляд науково-просвітницьких заходів, що проводилися у бібліотеці, через канал YouTube, інформування і зворотний зв'язок з користувачами через соціальні мережі, віртуальні виставки. З огляду на це наповнення перелічених ресурсів потрібно здійснювати з урахуванням вищезазначених мотивів звернення. Крім того, можна рекомендувати робити акцент на цих послугах під час проведення маркетингових та рекламних заходів щодо залучення нових читачів.

3. Серед найменш запитуваних дистанційних сервісів респонденти

відзначили послугу попереднього замовлення документів, МБА та цифрові колекції. Респонденти зазначили, що їх небажання користуватися цими сервісами пов'язана з відсутністю потреби в них. Однак насправді причинами недостатньої популярності цих послуг можуть бути як їх неефективність, так і невисокий рівень переконливої реклами або взагалі її відсутність. Для остаточного з'ясування ситуації кожна бібліотека має провести окрему розвідку.

4. Дослідження показало, що більшість респондентів задоволені якістю основних дистанційних послуг. Проте деяких сервісів їм бракує. Це відеоуроки з пошуку інформації, онлайн-запис до бібліотеки, онлайн-спілкування з бібліотекарем через чат в режимі реального часу, отримання персональної розсилки на електронну пошту (про новини бібліотечного життя, анонси заходів, головні події, нові надходження тощо), бібліографічні відеоогляди на сайті бібліотеки, персональна сторінка користувача на сайті бібліотеки (особистий кабінет користувача). Бібліотеки, які не надають перераховані послуги, мають почати їх впровадження, що прогностично призведе до суттєвого збільшення кількості користувачів та підвищення рівня бібліотечної діяльності.

5. Результати опитування дозволили скласти соціально-демографічний портрет віддаленого користувача, спираючись на який бібліотеки зможуть ефективніше спланувати процес оптимізації системи дистанційного обслуговування.