Закарпатська обласна універсальна наукова

бібліотека ім. Ф. Потушняка

***„Стан поінформованості***

***населення області***

***про бібліотечно-інформаційні послуги”***

*Аналітична записка*

*за підсумками*

*обласного соціологічного дослідження*

Ужгород 2014

Бібліотека сьогодні – інформаційний та культурний центр, простір для розвитку особистості, місце спілкування та дозвілля. Доступ до Інтернету, активне впровадження в практику сучасних інформаційних технологій піднімає роботу бібліотек на новий рівень, сприяє підвищенню соціальної ваги бібліотечної діяльності. Завдяки новітнім технологіям зростає позитивний імідж бібліотек, з’являється можливість надавати інформацію не лише в друкованому вигляді, але й на електронних носіях. Бібліотечні працівники нині мають змогу повніше задовольняти інформаційні потреби населення за рахунок якісно нового представлення документних ресурсів та організації на їх основі широкого спектра сервісних послуг.

Співпрацюючи з владою, бізнесом, закладами освіти, ЗМІ та іншими партнерами, бібліотеки стають центрами місцевих громад, а бібліотечні працівники – інформаційними навігаторами, фахівцями, від яких залежить освітній, культурний та інформаційно-технологічний рівень громадян. Вони поєднують у своїй роботі традиційні функції і функції консультанта з інформаційного пошуку, мережевого навігатора, інформаційного аналітика, інструктора й організатора знань.

Працівники бібліотек виявляють інформаційні потреби населення, яке обслуговують і на основі цього надають інноваційні послуги. Проте, не завжди потенційні користувачі мають повну інформацію щодо можливостей публічних бібліотек. Не кожний пересічний громадянин знає, якою насправді є сучасна бібліотека, які зміни відбулися у її структурі, які послуги вона може надати.

 Тому виникла потреба у вивченні обізнаності населення області щодо можливостей публічних бібліотек, їх подальшого розвитку. Для цього протягом I-III кв. 2014 року проведено обласне соціологічне дослідження «Стан поінформованості населення області про бібліотечно-інформаційні послуги».

**Мета дослідження:**

* вивчити громадську думку щодо подальшого розвитку бібліотек;
* виявити різні погляди громади на сучасний бібліотечний сервіс;
* прорекламувати бібліотечні ресурси та послуги;
* виявити потенційних користувачів бібліотек;
* уточнити та доповнити репертуар бібліотечних послуг;
* привернути увагу громадськості до проблемних питань діяльності публічних бібліотек області.

В дослідженні взяли участь 96 публічних бібліотек області, а саме:

* Закарпатська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Ф. Потушняка (далі – ЗОУНБ);
* Центральні районні та міські бібліотеки (17);
* Сільські, міські філії, самостійні сільські бібліотеки (79).

**В ході дослідження застосовувались такі методи:**

* вуличні опитування;
* збір відгуків, пропозицій та побажань користувачів бібліотек та жителів міст і сіл області.

Протягом квітня-липня 2014 року бібліотечні працівники провели вуличні опитування населення області з метою з’ясування ролі бібліотек в житті громади, а також необхідності коректування тактики і стратегії діяльності бібліотек в найближчому майбутньому.

Вони проводились в різних мікрорайонах міст і сіл: на залізничних та автовокзалах, вуличних кафетеріях, в місцях відпочинку, рекреаційних зонах, автобусних зупинках тощо. Опитувані, в переважній більшості, охоче відповідали на запропоновані їм питання, висловлювали свої думки та бачення майбутнього книгозбірень та ролі бібліотекаря в цьому процесі. Їм роздавалися рекламні матеріали про бібліотеки, їх ресурси та послуги, які вони надають.

**Всього** було опитано **232775 чол**., що становить 18,5 % населення області (1,2 млн. чол.).

Під час опитувань з’ясувалось, що найбільш активними та відкритими до розмови були **жінки** – 62,7 %, **чоловіки** – пасивніші – 37,3 %.

**За віком** респонденти розподілились таким чином: до 21 року – 26,8 %, від 22-35 років – 28,9 %, від 36-60 років – 30,7 %, понад 60 років – 13,6 %.

**За соціальним статусом:** працюючі –35,7 %, тимчасово безробітні – 15,8 %, молоді мами – 7,9 %, студенти – 14,7 %, школярі – 12,6 %, пенсіонери – 13,3 %.

Бібліотечні працівники з приємністю відзначили, що відповіді на поставлені респондентам запитання в більшості випадків були ствердними. Так, на питання «Чи користуєтесь Ви бібліотеками?» більша частина – 67,1 % відповіла «так», 32,9 % – «ні». Переважна більшість опитаних – 89,2 % знають, де знаходиться бібліотека, 10,8 % – не знають. Про послуги, які надає бібліотека знають 82,6 % опитаних, не знають – 17,4 %. Як виявилось, значна частина громадян дізнається про діяльність бібліотек, їх можливості та послуги завдяки постійній рекламі, що подається у засобах масової інформації, на сайтах бібліотек, блогах, в соціальних мережах тощо.

Опитування **жителів обласного центру –** **м. Ужгорода показало таку картину: всього** опитано 9982 чол., що становить 8,7 % населення (115,7 тис. чол.). Більшість з них **жінки** – 57,3 %, **чоловіки** – 42,7 %.

**За віком:** до 21 року – 28,4 %, від 22-35 років – 33,2 %, від 36-60 років – 28,3 %, понад 60 років – 10,1 %.

**За соціальним статусом**: працюючі –41,9 %, тимчасово безробітні – 8,7 %, молоді мами – 9,2 %, студенти – 21,6 %, школярі – 6,9 %, пенсіонери – 11,7 %. Користуються бібліотекою 52,1 % опитаних, 47,9 % – не користуються. 80,8 % респондентів знають, де знаходиться бібліотека, 19,2 % – не знають. Про послуги, які надає бібліотека, знають 61,2 %, не знають –38,8 %. Вважають, що бібліотеки потрібні 92,4 %, не потрібні – 7,6%.

**Дані опитувань в районних центрах та містах Мукачево, Берегово, Хуст: всього** опитано 40975 чол., 15,9 % населення (257,7 тис. чол.), з них **жінки** – 62,4 %, **чоловіки** – 37,6 %.

**За віком:** до 21 року – 26,3 %, від 22-35 років – 28,6 %, від 36-60 років – 31,0 %, понад 60 років – 14,1 %.

**За соціальним статусом**: працюючі – 38,5 %, тимчасово безробітні – 13,5 %, молоді мами – 8,2 %, студенти – 14,6 %, школярі – 13,8 %, пенсіонери – 11,4 %. Користуються бібліотекою 73,8 % опитаних, 26,2 % – не користуються. 88,4 % респондентів знають, де знаходиться бібліотека, 11,6 % – не знають. Про послуги, які надає бібліотека знають 81,2 %опитаних, 18,8 % не знають. 93,7 % респондентів вважають, що бібліотеки потрібні, 6,3 % – не потрібні.

Д**ані опитувань сільських жителів: всього** опитано 86935 чол., 11,0 % населення (790,4 тис. чол.), з них жінки – 63,3 %, чоловіки – 36,7 %.

**За віком:** до 21 року – 27,5 %, від 22-35 років – 29,1 %, від 36-60 років – 30,3 %, понад 60 років – 13,1 %.

**За соціальним статусом**: працюючі – 30,9 %, тимчасово безробітні – 19,9 %, молоді мами – 7,4 %, студенти – 14,4 %, школярі – 10,9 %, пенсіонери – 16,5 %. Користуються бібліотекою 82,1 % опитаних, 17,9 % – не користуються. 92,9 % респондентів знають, де знаходиться бібліотека, 7,1 % – не знають. Про послуги, які надає бібліотека, знають 85,6 %опитаних, 14,4 % не знають. 93,3 % вважають, що бібліотеки потрібні, 6,7 % – не потрібні.

Аналізуючи відповіді респондентів щодо знайомих їм послуг, які надають бібліотеки області різних рівнів, слід відзначити такі: отримання документів додому або користування літературою в приміщенні бібліотеки, доступ до інформаційних ресурсів через мережу Інтернет, курси комп’ютерної грамотності, консультативна допомога в пошуку та виборі джерел інформації, доступ до електронних баз бібліотек України, отримання необхідних довідок, ксерокопіювання, роздрукування матеріалів з Інтернету, вивчення англійської мови, отримання інформації щодо діяльності органів влади, спілкування в соціальних мережах, Skype-спілкування з рідними та друзями, замовлення книг по телефону, колективний перегляд футбольних матчів, онлайн перегляд художніх фільмів, віртуальні екскурсії по музеях світу та ін.

На жаль, значна частина з опитаних не знають про сучасні послуги, які можуть надати бібліотеки, зокрема, віртуальні довідки, уточнення особистих даних у «державному реєстрі виборців», правові консультації з питань пенсійного забезпечення, соціального захисту, трудової міграції, замовлення квитків на літак, потяг, автобус, оплата комунальних платежів тощо.

**Ось декілька цікавих відповідей респондентів:**

* Skype в бібліотеці? Wi-Fi? Це круто! Видно, що Ви йдете «в ногу» з часом!
* Навіть не знав, що бібліотека пропонує такі послуги. Потрібно активніше розповідати про можливості бібліотек. Ви знайшли нового читача!
* Чесно кажучи, думала, що бібліотеки «померли» в нашому місті. А у Вас і Інтернет, і цікаві зустрічі. Обов’язково запишусь до бібліотеки.
* Позитивним є те, що бібліотека вийшла за рамки простого «сховища книг», а надає багато нових, різноманітних послуг для громади району.

93,5 % респондентів, навіть ті, які не користуються бібліотекою вважають, що бібліотеки потрібні, 6,5 % – не потрібні.

Респонденти наводили аргументи щодо **необхідності існування бібліотек:** бібліотеки необхідні для підвищення загальнокультурного розвитку, самоосвіти, задоволення інформаційних потреб. В бібліотеці є можливість здійснювати ретроспективний пошук літератури для курсових та дипломних робіт, що дає змогу глибше вивчати питання, які цікавлять. Книги, періодичні видання, що зберігаються в бібліотеках дають можливість навчатися, розвиватися духовно, розширювати свій світогляд, прищеплюють хороші навички та естетичний смак. Але вони зараз дорогі і не кожен має можливість їх собі придбати. В бібліотеках забезпечується безоплатний доступ до бібліотечних ресурсів та інформації. Багатьом з опитаних більше подобається гортати сторінки книг, ніж «блукати» в Інтернеті, адже там не завжди подається достовірна інформація. Вони вважають, що паперову книгу ніколи не замінить електронна. На їх думку, молодь повинна читати книги, а не лише SMS-ки. В бібліотеках затишно, бібліотечні працівники, як правило, привітні, ерудовані, з ними приємно спілкуватися, обмінюватися думками про прочитане, отримати пораду щодо подальшого читання, відвідати цікаві просвітницькі заходи, інтерактивні творчі акції, брати участь у читацьких клубах за інтересами різних груп. Респонденти вважають, що особливо потрібні бібліотеки на селі, тому що це часто чи не єдиний безкоштовний інформаційно-культурний центр.

**Ще кілька зразків відповідей респондентів:**

* Вважаю, що бібліотеки необхідні, тому що читаючи книги, ми збагачуємо свій внутрішній світ, стаємо освіченішими.
* Завдяки бібліотеці двічі здобула перемогу у районному та обласному конкурсі «Найкращий читач» 2013 та 2014 років.
* Книга скрашує мою самотність, тому і йду в бібліотеку – за новою книгою і за спілкуванням.
* Бібліотека – це територія спілкування людей різного віку, можливість знайти однодумців, сприяти власному саморозвитку.
* Суспільство, яке не читає, поступово деградує. На жаль, значна частина молоді віддає перевагу «пластиковій коробці», а не книзі, не розуміючи, що технічний прогрес корисний у розумних межах і молодь з часом це зрозуміє.
* Бібліотеки потрібні для того, щоб активізувати інтерес до книги і заохочувати до читання юнацтво і молодь.
* Не всі книги можна перевести в електронний варіант.
* Електронна книга – це як електронна сигарета – ніякого задоволення.
* Не всім здоров’я дозволяє сидіти перед комп’ютером, тобто книгу ніщо не замінить.
* Інтернет та книга – це як дві паралелі: Інтернет – для термінового отримання інформації, книга – для задоволення душі, розвитку мислення, уяви…
* Інтернет дає людині вже перероблену інформацію, а коли читаєш книгу, включаєш в голові свій комп’ютер і виробляєш власну думку.
* Майбутнє України нерозривно пов’язане з розумним підростаючим поколінням, а без бібліотек виховати таке покоління неможливо.

**Наводимо деякі вислови респондентів** з тих, які вважають, що бібліотеки не потрібні 6,5 %, оскільки майбутнє буде без книг, їх замінить Інтернет.

* Для чого бібліотека, якщо є комп’ютер?
* Книги можна прочитати в електронному варіанті.
* Книжковий фонд бібліотеки – це просто архів.
* Сьогодні потрібна онлайн-бібліотека, яка б забезпечила читацькі потреби населення.
* Всю необхідну інформацію можна знайти в Інтернеті, а книги купити в книгарні.
* Я взагалі не читаю.
* Читання як і навчання – це зайве в житті, а головне гроші.

Як з’ясувалось, такий метод збору інформації як вуличні опитування був цікавим не тільки респондентам, але й самим бібліотечним працівникам. Виявилося, що багато потенційних читачів не знають, які послуги безкоштовно можуть надавати сучасні бібліотеки, особливо це стосується людей старшого покоління, яке звикло до того, що у бібліотеку можна приходити лише за книгами та періодичними виданнями.

З аналізу даних, отриманих в ході опитувань, можна зробити висновок, що більшість респондентів ставляться до бібліотек позитивно, вони зійшлися на думці, що в житті громади чи то села, чи міста – бібліотеки потрібні, як єдиний заклад з можливостями для спілкування, культурного та особистісного зростання.

Звичайно, місце бібліотеки в житті молодих людей змінюється під впливом інформаційних технологій і телебачення, але все ж книгу комп’ютер замінити не зможе. Та для того, щоб бібліотеки не зникли, а навпаки – продовжували бути центрами суспільного життя – їм потрібно терміново змінювати свою роль та наповнення, пристосовуватися до потреб своїх користувачів.

В ході дослідження також збиралися відгуки, пропозиції та побажання користувачів бібліотек та мешканців міст та сіл області.

Більшість з них відзначили високу культуру обслуговування, оперативність, пунктуальність, доброзичливість, професіоналізм, готовність допомогти, дати пораду читачам.

Користувачі висловили свої зауваження, пропозиції та побажання. Найбільше нарікань з боку кожної категорії респондентів було на відсутність у фонді бібліотеки необхідної їм літератури, обмежену кількість нових видань для задоволення їх інформаційних потреб. Так, пропонувалось по можливості, частіше оновлювати фонди, збільшити надходження галузевої літератури, особливо технічної, природничо-наукової та сільськогосподарської; поповнити фонди книгами сучасних українських авторів, творами світової класичної і сучасної літератури в перекладах українською, угорською, румунською, англійською та іншими іноземними мовами. Пропонують здійснювати повноцінну передплату періодичних видань, придбавати документи на електронних носіях. Серед побажань також збільшення кількості комп’ютерів з доступом до Інтернету для користування читачами, оновлення комп’ютерної техніки на більш потужну та сучасну, збільшення швидкості Інтернету. Забезпечення центральних районних, міських та сільських бібліотек достатньою кількістю копіювально-множильної та мультимедійної техніки.

Респонденти висловили побажання організовувати колективні перегляди нових фільмів, телепрограм про актуальні події з подальшим їх обговоренням. Для більш комфортного обслуговування пенсіонерів створити по можливості куток з м’якими кріслами, де можна було б переглядати книги та газети; на отримання літератури підвищеного попиту встановити попередній запис. Запропоновано **знаходити можливості для передплати електронних баз даних** для бібліотек області. Створити електронні каталоги на бібліотечні фонди центральних районних та міських бібліотек. Привести рівень сучасних бібліотек області до європейських стандартів.

Варто зазначити, що значну частину пропонованих респондентами пропозицій неможливо реалізувати без державної допомоги.

Підбиваючи підсумки дослідження, треба відмітити, що бібліотека – як заклад культури приваблює читачів по-перше: оперативністю та якістю обслуговування; по-друге – компетентністю та доброзичливістю бібліотекарів.

**Висновки:**

* Результати, отримані в ході соціологічного дослідження рекомендується використовувати при подальшому планування роботи та формуванні спектру послуг для користувачів. При цьому потрібно врахувати, що:
* бібліотеки повинні сприяти створенню добре поінформованого, розвиненого, демократичного суспільства, допомагати населенню реалізовувати свої можливості у процесі навчання, набуття професії, самоосвіти, розв’язувати різноманітні проблеми, які виникають у повсякденному житті, вирішувати свої соціально-побутові проблеми, за допомогою надання інформації;
* бібліотечним працівникам слід постійно працювати з населенням, вивчати і задовольняти їх різноманітні інтереси; постійно приділяти увагу подальшому залученню широкого кола користувачів та поінформованості їх про спектр можливих послуг; розвивати асортимент сервісних послуг, широко їх рекламувати;
* для ефективного діалогу з громадськістю бібліотечним фахівцям потрібно орієнтуватись на проблеми, які турбують суспільство, і надавати інформацію, що допомогла б їхньому розв’язанню. Для того, щоб інтереси місцевої громади і бібліотеки співпадали, необхідно активно реагувати на всі події, що відбуваються внаслідок соціальних, економічних чи демографічних змін. Адже цінність бібліотеки залежить від того, наскільки вона приносить користь громаді.

Головний бібліотекар В. Г. Лехцер