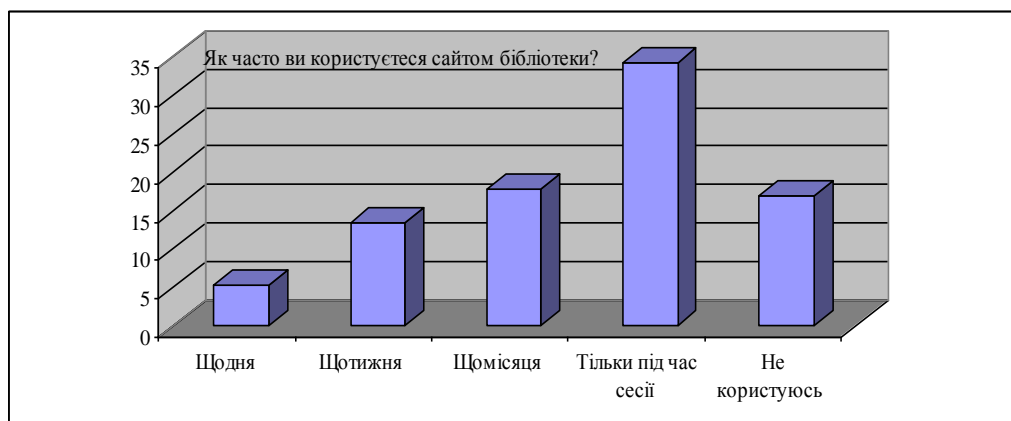


## Аналіз соціологічного опитування «Дистанційні послуги та електронні ресурси бібліотеки: оцінка користувачів»

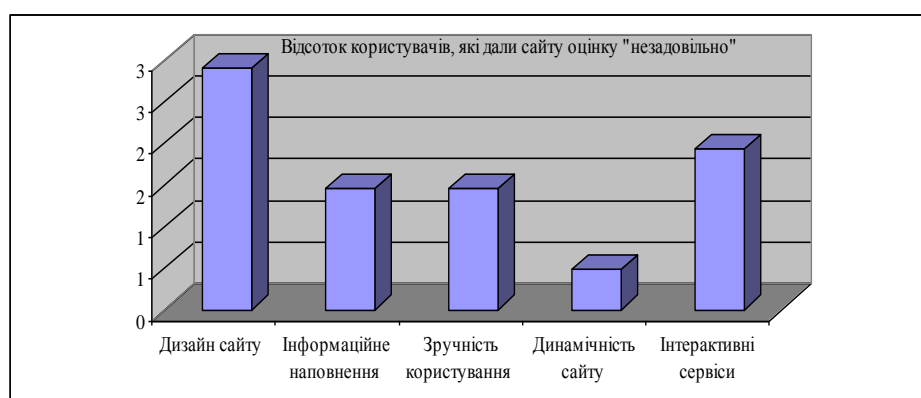
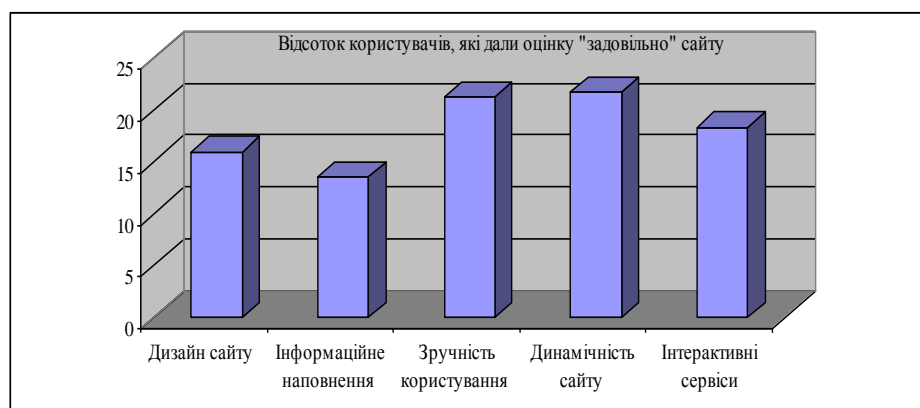
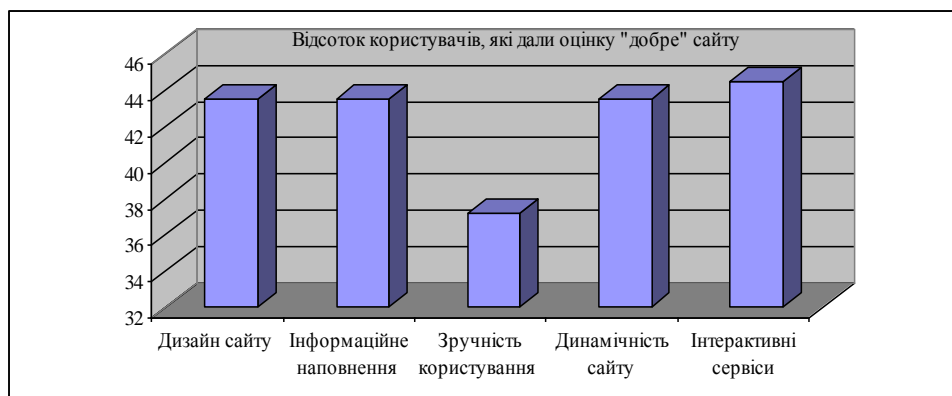
Соціологічне опитування «Дистанційні послуги та електронні ресурси бібліотеки: оцінка користувачів» було проведено з метою кращого задоволення інформаційних запитів користувачів, розширення спектра послуг дистанційного обслуговування. Питання анкети було обговорено та затверджено на засіданні методичної ради бібліотеки. Опитування респондентів проводилось вже традиційно в паперовому варіанті і через вебсайт бібліотеки. Загалом у соціологічному дослідженні взяли участь 207 респондентів: 150 – у традиційному режимі, 57 – через вебсайт бібліотеки, зокрема, студенти 1-6-х курсів ГПФ, ФМВ, ФЕУ, ФБП, ФМ, ФІМ (168), викладачі (12), аспіранти (1) і співробітники (16).

Через дистанційне навчання, спричинене тривалим карантинном, заповнення паперових версій анкет розтягнулося в часі і тривало з березня – червень 2021 року. Анкета містила 14 запитань із запропонованими варіантами відповідей та графою для власного варіанта. Відповідаючи на питання анкети, респонденти мали змогу висловити свої зауваження та надати пропозиції щодо покращення дистанційних послуг та обслуговування в книгозбірні.

Сьогодні практично вся робота університетської бібліотеки орієнтована на віртуальне середовище. Чималу роль у цьому відіграє сайт книгозбірні, через який для зручності користувачів (студентів, викладачів, аспірантів) розкривається та популяризується фонд, надається доступ до повнотекстових інформаційних ресурсів, виконуються бібліографічні довідки та відбувається зворотній зв'язок. На перше питання «Як часто ви користуєтеся сайтом бібліотеки?» 34% респондентів відповіли, що заходять на сайт тільки під час сесії; 18 % користуються сайтом щомісяця; 14% - щотижня; 5% - щодня. Не відвідують взагалі сайт бібліотеки 17% респондентів.



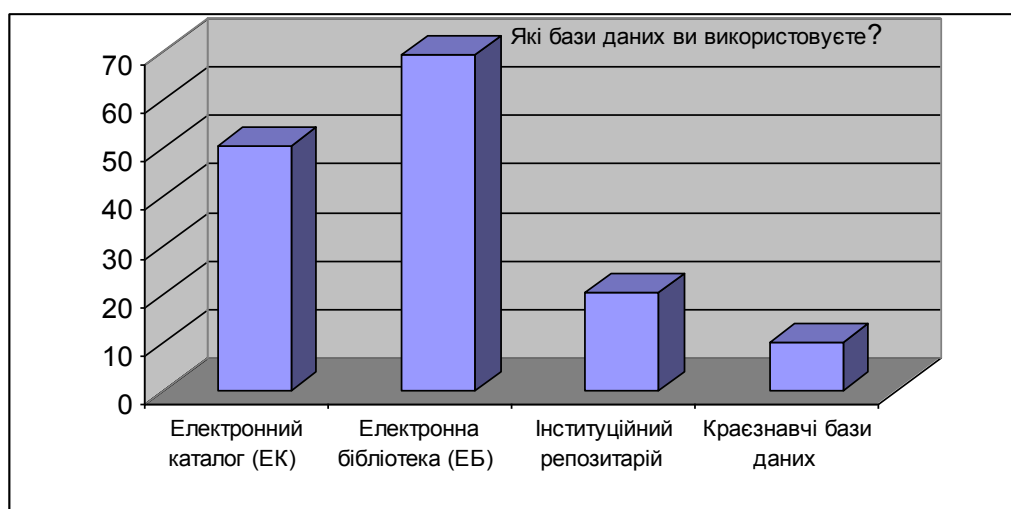
Із тих респондентів, які користуються сайтом систематично, майже 30% дають відмінну оцінку його складовим (дизайну, зручності користування, динамічності, інтерактивним сервісам); оцінку «добре» сайту дали майже 43% респондентів; задовільну оцінку – 20%; інформаційне наповнення сайту не влаштовує 1 % користувачів, інтерактивні сервіси – 2 %; зауваження стосовно дизайну дали 3%, зокрема, пропозиції стосувалися покращення дизайну; ще 1 % вважає сайт незручним для користування.



Опитування показало, що найчастіше користувачі використовують такі розділи сайту, як-от: «Електронні ресурси» - майже 70%; «Читачам» – 38%; «Сервіси» – 14%; «Науковцям» - 12%.



На запитання «Які бази даних ви використовуєте?» майже 70 % респондентів вказало на «Електронну бібліотеку» (ЕБ); 50% - на «Електронний каталог» (ЕК); 20 % - на «Інституційний репозитарій»; 10 % - на «Краєзнавчі бази даних».



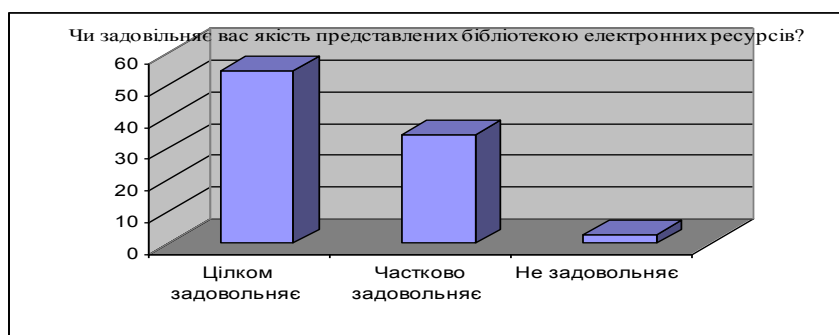
Стосовно рубрик, то майже 40% опитаних користується рубрикою «Академічна доброчесність», стільки ж (40%) - рубрикою «Радимо почитати», яка допомагає користувачам у виборі нових видань художньої літератури, що надходять до бібліотеки. Проте значний відсоток респондентів вказали, що не знають про ці рубрики.

На запитання «Чи використовуєте ви міжнародні наукові та наукометричні БД, представлені на сайті (Web of Science, Scopus, Springer, ScienceDirect)?» ствердну відповідь дали лише 16 % респондентів, зокрема викладачі і аспіранти. 36 % студентів-респондентів зауважили, що на даний час не використовують міжнародні наукові та наукометричні БД, але планують надалі звертатися до них, що пов'язано з науковими дослідженнями студентів, написанням курсових і дипломних робіт.

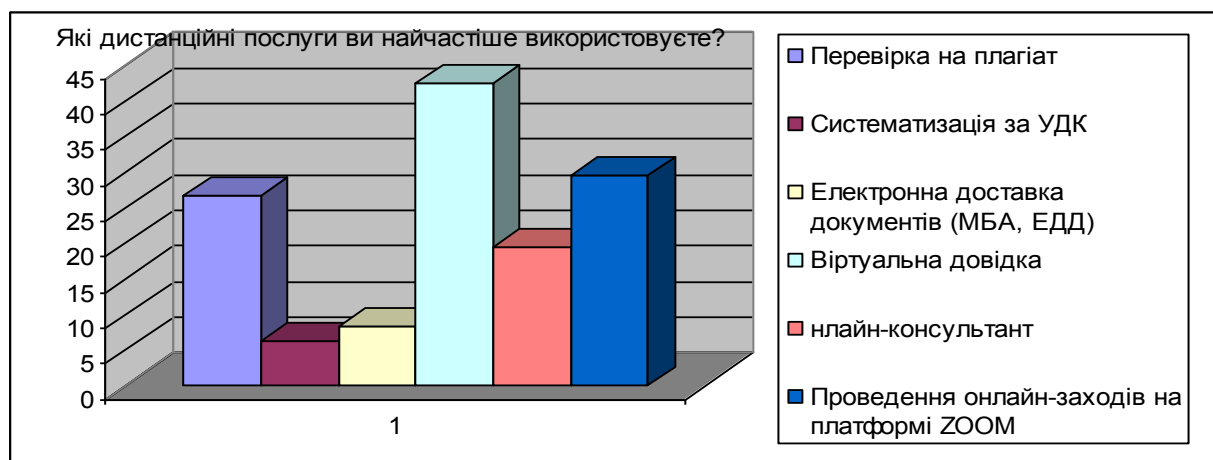


Шосте питання стосувалося допомоги онлайн-консультанта під час пошуку інформації. Згідно з опитуванням 53 % респондентів загалом не потребують допомоги онлайн-консультанта, попри це 35 % час від часу все ж таки користується цією послугою, а 6 % користувачів потребують допомоги постійно.

Більшість респондентів цілком задовольняє якість представлених бібліотекою електронних ресурсів (55 %), частково задовольняє – 34 %, не задовольняє взагалі – 3 %.



На запитання «Які дистанційні послуги, що надає бібліотека, ви найчастіше використовуєте?» більшість респондентів вказали на віртуальну довідку – 43 %, на проведення онлайн-заходів на платформі ZOOM - 29 %; регулярно користуються послугами: «Перевірка на плагіат» - 27 %, «Електронна доставка документів (МБА, ЕДД)» – 8 %, «Систематизація за УДК» - 6 %.



Кілька питань стосувалося сторінки наукової бібліотеки в соціальній мережі «Фейсбук». Зокрема, на питання «Чи підписані ви на сторінку наукової бібліотеки в соціальній мережі «Фейсбук»?» ствердну відповідь дали 30% респондентів, а на питання «Чи корисна для вас інформація, якою ділиться бібліотека в соціальній мережі «Фейсбук»?» - 26 %.

## Висновки

Дослідження показало, що бібліотечне обслуговування користувачів, які отримують бібліотечні послуги, не перебуваючи безпосередньо в бібліотеці, або в часи, коли бібліотека не працює, тобто є «роз'єднаними» з бібліотекою в часі і просторі, на сьогодні є важливим і перспективним. Комфортність цього виду бібліотечної діяльності для користувачів значною мірою визначається можливістю надання їм цілодобового доступу до електронних ресурсів і наукоємної інформації. Отже, бібліотека відіграє важливу роль у підтримці навчальної та наукової діяльності.

Згідно з опитуванням користувачі наукової бібліотеки відводять дистанційному обслуговуванню та інтернет-ресурсам важливу роль у задоволенні їхніх наукових, освітніх, професійних та пізнавальних інформаційних потреб. Зростання кількості дистантних користувачів, покращення бібліотечного сервісу, наявності на бібліотечному сайті різноманітних БД (ЕК, ЕБ, Інституційного репозитарію, краєзнавчих баз даних тощо), а також віртуальних виставок, відеороликів тощо свідчить про інформаційний потенціал книгозбірні. Попри це проведене дослідження показало ряд недоліків, які необхідно врахувати у подальшій роботі, зокрема, користувачі вказують на нестачу нетрадиційних носіїв інформації: електронних навчальних видань, альбомів, каталогів, книг іноземною мовою, книг зарубіжних авторів з програмування, надходжень сучасної літератури, матеріалів з новими науковими дослідженнями. Користувачі звертають увагу й на недостатню швидкість роботи інтернету,

Дослідження також показало, що дистанційне обслуговування та якість представлених бібліотекою електронних ресурсів у цілому задовольняє користувачів (55 %), проте незначна кількість опитаних (3%) незадоволена дистанційними послугами бібліотеки. З'ясувалося також, що 17 % взагалі не користуються електронними ресурсами бібліотеки як джерелом інформації. Крім того, дослідження виявило недостатню обізнаність користувачів про міжнародні наукові та наукометричні БД, представлені на сайті (Web of Science, Scopus, Springer, ScienceDirect), про рубрики «Академічна доброчесність», «Радимо почитати», сторінку бібліотеки в соціальній мережі «Фейсбук». Виявлені недоліки та пропозиції користувачів допоможуть коригувати діяльність бібліотеки щодо кращого задоволення інформаційних запитів і розширення дистанційних послуг.

## ПРОПОЗИЦІЇ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

За підсумками дослідження підготовлено наступні пропозиції і рекомендації, які спрямовані на краще задоволення інформаційних запитів користувачів, розширення спектра послуг дистанційного обслуговування:

- розробити заходи щодо використання електронних ресурсів: міжнародних наукових та наукометричних БД, представлених на сайті (Web of Science, Scopus, Springer, ScienceDirect); рубрик «Академічна доброчесність», «Радимо почитати»; сторінки бібліотеки в соціальній мережі «Фейсбук» та ін., розширяти репертуар дистанційних послуг;

- посилити рекламу сайту наукової бібліотеки;
- покращити матеріально-технічну базу бібліотеки, зокрема оновити ПК для користувачів;
- здійснювати систематичний аналіз користувацького попиту бібліотечного сервісу;
- налагодити онлайн-реєстрацію та перереєстрацію студентів, викладачів, аспірантів та співробітників.