



УДК 659.11:303.621.33:004.773]:027.021(477.54)ХДНБ

Карнаух І.А.

Харківська державна наукова бібліотека ім. В.Г. Короленка

PR-КАМПАНІЯ з Он-лайн АНКЕТУВАННЯ

В ХАРКІВСЬКІЙ ДЕРЖАВНІЙ НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ імені В. Г. КОРОЛЕНКА

Розглядаються особливості проведення PR-кампанії з он-лайн анкетування в Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка.

Ключові слова: Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка, інформаційні потреби, он-лайн анкетування, дослідження, PR-кампанія.

Рассматриваются особенности проведения он-лайн анкетирования в Харьковской государственной научной библиотеке имени В. Г. Короленко.

Ключевые слова: Харьковская государственная научная библиотека имени В. Г. Короленко, информационные потребности, он-лайн анкетирование, исследования, PR-кампания.

The article deals with the features of conducting an online survey in the Kharkiv Korolenko State Scientific Library.

Key words: Kharkiv Korolenko State Scientific Library, information needs, online survey, case studies, PR-campaign.

Найкращим критерієм оцінки діяльності бібліотек та визначення рівня конкурентоспроможності є висока якість обслуговування, задоволення інформаційних потреб (ІП) користувачів. В умовах недостатнього фінансування, постійних технічних змін, зростаючих очікувань та вимог користувачів необхідна організація постійного зворотного зв'язку бібліотек з читачами. «Організація і проведення бібліотеками систематичних та планових соціологічних досліджень набуває важливого значення як ефективна соціокомунікаційна технологія вивчення інформаційних потреб користувачів, визначення рівня їх

задоволеності якістю бібліотечних послуг»¹. Особливий ефект має спостереження за бібліотечними процесами, об'єктами та суб'єктами бібліотечної діяльності протягом довгого періоду за постійними показниками. Цим вимогам відповідають моніторингові дослідження, які допомагають своєчасно виявити, проаналізувати, а іноді і запобігти негативним тенденціям або спрогнозувати подальший розвиток важливих процесів. Для своєчасного виявлення та аналізу динаміки в ІП і запитах користувачів, а також для підвищення якості бібліотечного обслуговування з 2003 р. у Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка (ХДНБ ім. В. Г. Короленка) реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу». За програмними документами дослідження об'єктом моніторингу було визначено користувачів наукової бібліотеки усіх категорій: науковці, спеціалісти, студенти, робітники та інші (особи з неповною середньою або середньою освітою). Предметом дослідження стали ІП користувачів бібліотеки, виражені в запиті.

У 2014 р. одночасно з традиційним анкетуванням (роздруковані анкети заповнювалися респондентами вручну) було проведено експеримент з он-лайн опитування за допомогою Google Forms. Посилання на анкету було розміщено на сайті бібліотеки, у соціальних мережах Facebook, ВКонтакте, мікроблозі Twitter, на сервісі FriendFeed. Було отримано 28 відповідей.

Анкетування в межах дослідження «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» 2017 р. мало деякі відмінності. За рішенням розширеної Вченої ради (протокол № 6 від 26.12.2016) паралельно проводилося як традиційне анкетування, так і он-лайнове; сформовано дослідницьку групу з вивчення потреб користувачів. Головним координатором дослідницького проекту затверджено відділ обслуговування користувачів (ВОК), організаційно-методичну підтримку дослідження та відповідальними за проведення он-лайн анкетування визначено сектор науково-дослідної роботи відділу науково-методичної роботи (НМР).

Для узгодження організаційних питань дослідження було проведено розширене засідання ради з питань технологічного забезпечення бібліотечних

¹ Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03. Харків, 2011. С. 1.

процесів, виробничі міжвіддільські наради, засідання дослідницької групи з вивчення потреб користувачів. На першому розширеному зборі групи кураторами науково-методичного забезпечення дослідницького проекту були представлені такі повідомлення: «Порядок проведення анкетування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка», «Оформлення звіту про проведення дослідження «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу»; проведено тренінг «Анкетування в Google Forms»². На другому засіданні «Анкетування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка: перші результати, PR-кампанія, звітність» присутніми були відзначені позитивні моменти рекламної кампанії в соціальних мережах та на сайті бібліотеки, запропоновано активізувати рекламу он-лайн анкетування серед учасників клубів бібліотеки³. Відмінністю оформлення результатів науково-дослідної роботи «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» в 2017 р. стало внесення результатів рукописних анкет за посиланням в Google Forms. Розподілений доступ до звітної документації дослідження дозволив суттєво зекономити робочий час, підвищити кваліфікацію членів дослідницької групи, зацікавити та залучити більше співробітників бібліотеки до PR-кампанії з анкетування. Протягом всього терміну дослідження для членів дослідницької групи сектором науково-дослідної роботи НМР постійно здійснювалося індивідуальне консультування з питань проведення анкетування та занесення даних в Google Forms.

Респондентам пропонувався вибір: заповнити анкету, друковану або електронну. Було розповсюджено 200 друкованих анкет у дев'яти обслуговуючих відділах бібліотеки. З метою ефективної обробки результатів он-лайн анкету переопрацьовано, тому вона відрізняється від друкованої – деякі запитання містять додаткові підпункти. Особливу увагу дослідниками приділено проведенню PR-кампанії анкетування як у самій бібліотеці, так і в

² Порядок проведення анкетування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка: засідання дослідницької групи з вивчення потреб користувачів, 13.04.2017 // Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка. Заходи. Харків, 2017. URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/859.html> (дата звернення: 11.09.2017) ; АНКЕТУВАННЯ для читачів бібліотеки СТАРТУЄ! // Научная библиотека / @hgnb_korolenko. Харків, 2017. Опубл. 16:59 18 апр. URL: https://twitter.com/hgnb_korolenko/status/854333610773684225 (дата звернення: 11.09.2017).

³ Анкетування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка: перші результати, PR-кампанія, звітність, 16.05.2017 // Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка. Заходи. Харків, 2017. URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/916.html> (дата звернення: 11.09.2017).

цифровому просторі. Щоб зацікавити користувачів та викликати бажання взяти участь у дослідженні, у відділах книгозбірні були розташовані рекламні оголошення. Для респондентів проводилися консультації із заповнення як друкованих, так і електронних анкет. Посилання на анкету в Google Forms було розміщено на головній сторінці сайту бібліотеки в анонсах, на веб-ресурсі «Краєзнавство», на слайдері «Он-лайн-анкетування щодо покращення роботи бібліотеки»⁴.

Інформація із запрошенням взяти участь в анкетуванні була опублікована фахівцями соціокультурного центру у соціальних мережах на офіційних сторінках ХДНБ ім. В. Г. Короленка у Facebook, ВКонтакте (інформація містилася до 20 травня), у мікроблозі Twitter⁵. Репост рекламного оголошення в соціальних мережах розміщували як на сторінках відділів бібліотеки ВІП⁶; ВЛІМ⁷, КБ⁸, клубів бібліотеки (на сторінці клубу «КЛІК» у Facebook⁹, так і на особистих сторінках бібліотекарів, читачів.

⁴ Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка запрошує читачів взяти участь в анкетуванні, 6.04.2017 // Там само. URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/854.html> (дата звернення: 11.09.2017) ; Веб-ресурс «Краєзнавство» Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка. Ресурси. Харків, 1991-2017. URL: <http://kray.korolenko.kharkov.com/> (дата звернення: 29.08.2017)

⁵ Шановні читачі! // Facebook. Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка. Харків, 2017. Опубл. 7 квіт. в 16:48. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1399200293460227&id=173011756079093 (дата звернення: 11.09.2017) ; АНКЕТУВАННЯ для читачів бібліотеки СТАРТУЄ! // Там само. Опубл. 18 квіт. URL: <https://www.facebook.com/173011756079093/photos/a.190935984286670.44307.173011756079093/1411883705525219/?type=3&theater> (дата звернення: 11.09.2017) ; [Бібліотека Короленко](#). Запис закріплена 12 апр 2017 в 13:52. URL: https://vk.com/id185094199?w=wall185094199_2146 (15.05.2017) ; Шановні читачі! // Научная библиотека / @hgnb_korolenko. 2017. Опубл. 13:53 - 12 апр. URL: https://twitter.com/hgnb_korolenko/status/852112488070082561 (дата звернення: 11.09.2017).

⁶ З метою вивчення інформаційних потреб ... // Facebook. ВІП @vipotl. 2017. Опубл. 13 квіт. в 14:24. URL: <https://www.facebook.com/vipotl/posts/723908934446789> ; Теж. Опубл. 15 трав. URL: <https://www.facebook.com/vipotl/posts/739860506184965> (дата звернення: 11.09.2017).

⁷ Шановні читачі! // Facebook. ВЛІМ. Опубл. 19 квіт. в 14:46. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1720504598247996&id=1517407315224393 (дата звернення: 11.09.2017)

⁸ Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка запрошує ... // Facebook. КБ ім. Л. Б. Хавкиной. 2017. Опубл. 14 квіт. в 15:27. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1330501383710196&id=767536993339974 (дата звернення: 11.09.2017) ; Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ імені В. Г. Короленка з позицій моніторингу // Там само. Опубл. 5 трав. URL: <https://www.facebook.com/767536993339974/photos/a.774295292664144.1073741829.767536993339974/1351188558308145/?type=3&theater> (дата звернення: 11.09.2017).

Висловити свої побажання та пропозиції щодо задоволення інформаційних потреб у бібліотеці запрошували читачів як індивідуально, так і на заходах бібліотеки. Так, фахівці кабінету бібліотекознавства ім. Л.Б. Хавкіної (КБ) рекламували анкетування в межах науково-бібліотекознавчого лекторію для студентів факультету «Соціальні комунікації» Харківської державної академії культури: на колоквиумі зі спецкурсу «Інтелектуальні інформаційні системи» для студентів 5 курсу заочного відділення, на інтерактивному історико-інформаційному турі для студентів першого курсу. Працівники НМР та КБ запрошували взяти участь у дослідженні учасників **воркшопу в Центральній бібліотеці імені А. П. Чехова Індустріального району Харкова**. Реклама анкетування проводилася в обслуговуючих відділах бібліотеки під час заходів: у відділі науково-інформаційного забезпечення інноваційних процесів (ВІП) – на Дні патентознавця «Міжнародна реєстрація товарних знаків», на лекції «Микола Дмитрович Пільчиков – великий вчений, винахідник у галузі радіотехніки: (до 160-річчя від дня народження)»; у відділі «Україніка» імені Т. Г. Шевченка – на засіданні клубу «Краєзнавець», тема краєзнавчих читань «Краєзнавство: наука чи громадський рух».

У межах проекту «Інтернет для читачів публічних бібліотек» (LEAP), який реалізується відділом преси, освіти та культури Посольства США в Україні, тренерами ВОК надано консультації щодо заповнення он-лайн анкети під час занять курсів з основ комп'ютерної грамотності для людей старшого віку (в межах соціального проекту «50+»).

Відділом інформаційно-бібліографічної роботи (ІБВ) он-лайн анкетування проводилося на курсах з основ комп'ютерної грамотності в межах реалізації грантового проекту «Покращення можливостей для освіти, самоосвіти, творчої самореалізації та соціальної адаптації внутрішньо переміщених осіб у Харкові та Харківській області» запропонованого Німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за підтримки Харківської обласної державної адміністрації. Учасники інтернет-клубу «КЛІК» для людей старшого віку, заснованому при ІБВ, на засіданні «Вони торили нам шлях. Історія відділу інформаційно-бібліографічної роботи в обличчях» взяли

⁹ Шановні кліківці! // Facebook. Інтернет-клуб «КЛІК»: загальнодоступ. група. 2017. Опубл. 24 квіт. URL: <https://www.facebook.com/groups/klik55/permalink/1161358747323507/> (дата звернення: 11.09.2017).

участь у тренінгу «Анкетування в Google Forms», заповнили анкети он-лайн та надали цікаві пропозиції з удосконалення опитувальника¹⁰.

На засіданнях клубів відділу літератури іноземними мовами та міжнародних зв'язків (ВЛІМ): «PolyglotClub Kharkiv» з носієм американської англійської мови Флойдом Сілкоттом¹¹, Німецького розмовного клубу «Rednerwerkstatt Charkiw»¹², харківського міського есперанто-клубу «Ардо»¹³ учасники зустрічей за бажанням заповнювали як друковані, так і он-лайн анкети.

Останнім етапом рекламної кампанії з он-лайн анкетування стала розсилка користувачам запрошення взяти участь в он-лайн анкетуванні електронною поштою. З виявлених 4950 електронних адрес (у т. ч. з БД «Читачі ХДНБ» – 3036 адрес, з БД користувачів он-лайн замовлення – 1914) використано для розсилки – 1904 електронних адреси. Відбіркова робота проводилася з урахуванням Указу Президента України «Про рішення Ради

¹⁰ Вони торили нам шлях: засідання клубу «КЛІК», 25.04.2017 р. / ІБВ // Харківська державна ... URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/907.html> (дата звернення: 11.09.2017) ; Он-лайн анкетування з вивчення потреб користувачів для учасників інтернет-клубу «КЛІК»: Дослідження «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» // Там само. URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/906.html> (дата звернення: 11.09.2017) ; На черговому засіданні Інтернет-клуб "КЛІК" ... // Facebook. Харківська державна наукова бібліотека ім. В.Г. Короленка. Опубл. 25 квіт. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1421358437911079&id=173011756079093 (дата звернення: 11.09.2017) ; Теж // Научная библиотека / @hgnb_korolenko. 2017. Опубл. 10:40 - 26 квіт. URL: https://twitter.com/hgnb_korolenko/status/857137305357885441 (дата звернення: 11.09.2017).

¹¹ Languages in the world / мови в світі. **English Speaking Event with Floyd**: English-speaking meeting : засід. клубу «PolyglotClub Kharkiv», 19 трав. 2017 / ВЛІМ // Харківська державна ... URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/970.html> (дата звернення: 11.09.2017) ; 19 травня відбулось ... // Facebook. ВЛІМ. 2017. Опубл. 1 черв. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1739436556354800&id=1517407315224393 (дата звернення: 18.08.2017).

¹² Computer: Geschichte und Entwicklung / Комп'ютери: історія і розвиток. Німецький розмовний клуб «Rednerwerkstatt Kharkiv», 20 травня 2017 р. / Нім. чит. зал у Харкові // Харківська державна ... URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/972.html> ; 20 травня учасники ... // Facebook. ВЛІМ. Опубл. 2 черв. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1739956082969514&id=1517407315224393 (дата звернення: 11.09.2017).

¹³ Травень переможний. Пам'ятаймо! : засід. есперанто-клубу «Ардо», 1 трав. 2017 р. / ВЛІМ // Харківська державна ... URL: <http://korolenko.kharkov.com/novyny-ta-podii/965.html> ; 21 травня у читальному залі ... // Facebook. ВЛІМ. Опубл. 2 черв. URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1739885956309860&id=1517407315224393 (дата звернення: 11.09.2017).

національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2017 року "Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)"» від 15 травня 2017 року №133/2017¹⁴. На жаль, більше 300 електронних адрес з 1904 виявлено недійсними. До розсилки інформаційних листів на електронну пошту з гіперпосиланням на офіційний сайт ХДНБ з пропозицією взяти участь в он-лайн анкетуванні долучилися окремі відділи (КБ – відправлено 22 листи). На 17 вересня 2017 р., останній день проведення он-лайн анкетування, респондентами надіслано 293 відповіді (з них 189 отримано за результатами електронного листування).

Аналіз матеріалів моніторингу «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» ще попереду, але вже сьогодні можна впевнено говорити про вдалий досвід проведення он-лайн анкетування. Під час дослідження було охоплено широкий загальний респондентів, які бажають висловити свою думку, але віддають перевагу мережевому спілкуванню. Надалі треба враховувати, що найбільшу ефективність має реклама адресного характеру, орієнтована на конкретного клієнта. Необхідно більше спілкуватися з читачами у зручному для більшості форматі: через соціальні мережі, електронне листування, безкоштовні технології передачі медіа-даних за допомогою IP-телефонії, програми для миттєвого обміну повідомленнями між користувачами (Viber, Messenger, Telegram тощо). При реєстрації, відвідуванні заходів читачам слід активно пропонувати електронні послуги: сповіщення у форматі RSS, поширення інформації за допомогою QR-кодів. Майбутнє – за мобільними додатками, які можуть своєчасно надати інформацію навіть без підключення до Інтернету. Таку технологію iBeacon вже сьогодні використовують у бібліотеках США¹⁵ компанії BluuBeam¹⁶ та Capira

¹⁴ Президент України | Петро Порошенко : офіц. інтернет-представництво / Адмін. Президента України. Київ, 2017. URL: <http://www.president.gov.ua/documents/1332017-21850> (дата звернення: 29.08.2017).

¹⁵ Daniel S. Christian. How might beacons be used within libraries? // Learning Ecosystems. 2016, 17 лют. URL: <http://danielschristian.com/learning-ecosystems/2016/02/page/2/> (Accessed: 11.09.2017) ; Carli Spina. Keeping Up With... Beacons // Association of College and Research Libraries (ACRL). 2015, May. URL: http://www.ala.org/acrl/publications/keeping_up_with/beacons (Accessed: 11.09.2017) ; Satta Sarmah. The Internet of Things Plan to Make Libraries and Museums Awesomer // *Fast Company*. 2015. January 7. URL: <https://www.fastcompany.com/3040451/elasticity/the-internet-of-things-plan-to-make-libraries-and-museums-awesomer> (Accessed: 11.09.2017).

¹⁶ BluuBeam. URL: <https://bluubeam.com/> (Accessed: 11.09.2017).

Technologies¹⁷, Данії¹⁸ (Main Public Library in Copenhagen). Завдяки стратегічно завчасно продуманій PR-кампанії опитування користувачів стає яскравою, живою подією як для дослідників, так і для читачів, адже саме під час творчої взаємодії народжуються кращі результати.

¹⁷ CapiraMobile iBeacon Library App Integration. URL: <http://www.capiratech.com/ibeacon-library-app-integration> (Accessed: 11.09.2017).

¹⁸ Hovedbibliotek København : Filed under [Library Compass Copenhagen Project Lead](#) / Andreas Schuster. March 2015 . URL: <http://cargocollective.com/andischuster/filter/Library-Compass/Hovedbiblioteket-Kobenhavn> (Accessed: 19.09.2017).