

**Бібліотека очима користувача**

**Соціологічне дослідження**

**Межівська районна бібліотека**

**Юнацька кафедра**

**Бібліотека очима користувача**

***Актуальність дослідження*** була зумовлена необхідністю довести, що задоволення інформаційних потреб користувачів залежить від багатьох чинників, а саме: формування та організація бібліотечних фондів, повноти та якості основних бібліотечних, а також інформаційно-комп’ютерних послуг бібліотеки, якості та комфортності обслуговування користувачів.

***Мета дослідження*:** вивчення думки користувачів про бібліотечно-інформаційні послуги; розширення уявлень про соціальні та професійні характеристики користувачів, мотиви їхніх звернень до бібліотеки; визначення шляхів удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування; вивчення якості, комфортності обслуговування; оцінка роботи бібліотеки, а також окреслення пріоритетів розвитку бібліотеки на майбутнє.

***Завдання дослідження:*** вивчення комплексу основних бібліотечних та інформаційно-комп’ютерних послуг бібліотеки; якості та комфортності обслуговування за різними показниками; загальна оцінка роботи бібліотеки користувачами; вивчення їх зауважень та пропозицій щодо роботи в цілому та за окремими напрямками роботи; частота та мотиви звернення різних категорій користувачів до бібліотеки.

***Учасниками дослідження*** стали **45** респондентів.

***Метод дослідження:*** анкетне опитування.

**Шановний читачу!**

Просимо Вас взяти участь у ***соціологічному дослідженні*** **«Бібліотека очима користувача»**.

Ваші відповіді і побажання допоможуть визначити перспективні напрямки, форми і методи подальшого удосконалення роботи бібліотеки.

Заповнюючи анкету, підкресліть обраний варіант відповіді, допишіть Вашу відповідь, визначте за ступенем значущості – 1, 2, 3, 4…

Заздалегідь вдячні Вам за допомогу у виявленні читацької думки.

**Анкета**

**І. Комплекс основних бібліотечних послуг**

**1.** **Якими формами бібліотечно-інформаційних послуг Ви користуєтесь найчастіше?**

* отримання літератури з фонду абонемента;
* отримання літератури в читальному залі;
* консультаційна допомога в пошуку та виборі джерел інформації;
* відвідування масових заходів;
* інше (що саме?)………………………………………………………..............

…………………………………………………………………………………...

**2.** **З яких галузей знань Ви найчастіше запитуєте літературу?**

………………………………………………………………………………….

**3.** **Чи користуєтесь Ви послугами Інтернет-центру?**

* Так
* Ні

**4.** **Якими каталогами Ви найчастіше користуєтесь для пошуку необхідної інформації?**

* алфавітним;
* систематичним;
* краєзнавчим;
* картотекою статей;
* іншими (якими саме?)……………………………………………………….

**5.** **Чи потребуєте Ви допомоги бібліотечного фахівця при користуванні каталогами?**

* Так
* Ні

**6.** **Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби фонд бібліотеки?**

* Так
* Ні

**7.** **Якому джерелу інформації Ви надали б перевагу?**

* традиційному (книга);
* інноваційному (Інтернет);
* книга + Інтернет.

**8.** **Ваші побажання щодо комплектування бібліотеки періодичними виданнями**…………………………………………………………………………...

**9. Використання комп’ютерних та Інтернет - технологій:**

* пошук інформації в мережі Інтернет;
* користування електронною поштою;
* набір тексту з навчальною, освітньою метою;
* сканування, роздрукування та редагування текстів, графічних зображень;
* запис інформації на компакт-диски;
* інше (що саме?)………………………………………………………...........

**II. Комплекс інформаційно-комп’ютерних послуг**

1. **Чи користуєтесь Ви сайтом бібліотеки?**

* Так
* Ні

1. **Дайте Вашу оцінку сайту бібліотеки:**

* відмінно
* добре
* задовільно
* незадовільно

1. **Яку інформацію з сайту бібліотеки Ви використовуєте?**

* дізнаюсь про роботу бібліотеки, її послуги, заходи;
* користуюсь послугами віртуальної довідки;
* використовую для переходу на сайти інших бібліотек.

**4. Що Ви знаєте про соціальні мережі Інтернету?**

* не ознайомлений;
* знаю, але не користуюсь;
* користуюсь зрідка;
* активно користуюсь.

**5. Якою саме соціальною мережею Інтернету Ви користуєтесь?**

* mail.ru;
* vkontakte.ru
* profeo;
* Faсebook;
* odnoklassniki.ru;
* youtube.com;
* іншою (якою саме?)…………………………………………………...........

**6.Чи знаєте Ви про існування міжнародних проектів розвитку бібліотек?**

* Програми «Бібліоміст» - Так - Ні
* МФ «Відродження» Посольства США в Україні - Так - Ні

**7.Чи наявна у Вашій бібліотеці інформація про співпрацю бібліотеки з органами державної влади ?**

* Так
* Ні

**8. Чи бажали б Ви користуватися в бібліотеці можливостями доступу до інформації про діяльність органів державної влади?**

* Так
* Ні

**9. Якщо «так», то з якою метою?**

* пошук інформації про діяльність Верховної Ради України;
* пошук інформації про діяльність Кабінету Міністрів України;
* пошук інформації про діяльність Адміністрації Президента України;
* пошук інформації про діяльність міністерств і відомств;
* пошук інформації про діяльність органів місцевої влади.

**IІІ. Якість, комфортність обслуговування**

**1.** **Чим Вас приваблює бібліотека?** *(Зазначте за ступенем значущості)*

* повнота та актуальність фонду;
* наявність якісного довідково-бібліографічного апарату, новітніх

пошукових систем;

* можливість отримати необхідну інформацію з мережі Інтернет;
* оперативність та якість обслуговування;
* репертуар масових заходів (конференції, презентації, виставки);
* професійність бібліотечних працівників;
* культура обслуговування;
* сервіс та умови обслуговування;
* інше ………………………………………………………………………..

**2.** **Визначте стан комфортності бібліотеки**

* територіальне розміщення (зручне, незручне);
* режим роботи (зручний, незручний);
* зручність читацьких місць………………………………………………….
* освітлення(задовільне, незадовільне);
* оформлення інтер’єру………………………………………………………
* температура, вентиляція (задовільна, незадовільна);
* чистота, порядок, затишок…………………………………………………

**ІV. Оцінка роботи бібліотеки в цілому та пріоритети її розвитку на майбутнє**

**1.Дайте загальну оцінку роботи бібліотеки:**

* відмінно
* добре
* задовільно
* незадовільно

**2. Висловіть Ваші зауваження та пропозиції щодо поліпшення роботи бібліотеки:**……………………………………………………….....................

**3. В якому напрямі, на Вашу думку, має розвиватися бібліотека?**

* традиційнийцентр збереженнядокументів;
* комплексний бібліотечно-інформаційнийцентр;
* електронно-інформаційний центр;
* інше бачення……………………………………………………………...

***Надайте, будь ласка, інформацію про себе:***

**1. Якими бібліотеками селища Ви користуєтесь?** *(Підкресліть)*

* бібліотека учбового закладу;
* центральна районна бібліотека;
* центральна районна бібліотека для дітей;

**2.Як давно Ви користуєтесь послугами цієї бібліотеки ?**

* менше 1 року;
* від 1 до 3 років;
* від 3 до 10 років;
* більше 10 років.

**3.Що вплинуло на обрання Вами саме цієї бібліотеки?**

* розміщення в зручному місці;
* зручний режим роботи;
* затишне приміщення;
* влаштовує фонд;
* оперативне обслуговування;
* можливість отримати необхідну інформацію;
* культура обслуговування;
* професіоналізм бібліотекарів;
* можливість цікаво провести вільний час;
* інше (що саме?)…………………………………………………….............

**4.Основні мотиви Вашого звернення до бібліотеки**

* навчання;
* самоосвіта;
* наукова праця;
* виробнича, комерційна діяльність;
* громадська діяльність;
* отримання інформації про нову літературу;
* інтерес до ресурсів мережі Інтернет;
* цілеспрямоване звернення до певної книги, газети, журналу, теми, автора, твору;
* проведення дозвілля.

**5.Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?**

* один-два рази на місяць;
* щотижня;
* щомісяця;
* кілька разів на рік.

**6.Скільки часу Ви приділяєте читанню?**

* читаю декілька годин на день;
* читаю кожного дня хоч потроху;
* читаю не кожного дня, а тоді коли з’являється щось цікаве;
* читаю під час підготовки до іспиту, екзамену.

**Дякуємо за участь в анкетуванні!**

**Аналіз анкет:**

У процесі дослідження було проаналізовано склад користувачів бібліотеки; визначено коло їх інформаційних запитів і ступінь задоволеності бібліотечним обслуговуванням; вивчено попит на літературу з різноманітних галузей знань та їх думку щодо напрямку, в якому в подальшому має розвиватися бібліотека.

Склад респондентів дозволяє скласти уявлення про читацьку аудиторію сучасної книгозбірні. Це - студенти(25,7%); педагоги(13,2%); учні старших класів шкіл райцентру(61,1%). Щомісяця бібліотеку відвідують 34,0% респондентів; один - два рази на місяць – 26,8%, кілька разів на рік – 39,2%.

Серед мотивів відвідування бібліотеки основними є: цілеспрямоване звернення до певної книги, газети, журналу, теми, автора, твору (цей мотив вказали 53,0% респондентів); навчання – 20,2%; самоосвіта – 22,7%; Інтерес до ресурсів мережі Інтернет вказали 17,7% респондентів; для 17,9% основним мотивом звернення є отримання інформації про нову літературу. Оскільки бібліотека, особливо в сільській місцевості, виконує ще і дозвіллєву функцію, 13,1% респондентів вказали основним саме цей мотив.

Показовим є і читацький стаж. Максимальна кількість респондентів (37,3%) відвідують бібліотеку понад 10 років; від 3 до 10 років – 33,1%; від 1 до 3 років – 20,2%. Найменшу кількість респондентів (9,4%) складають ті користувачі, читацький стаж яких менше 1 року.

На питання «З яких галузей знань Ви найчастіше запитуєте літературу?» відповіді респондентів були розподілені наступним чином:

* Художня література, в т. ч. пригоди та фантастика – 88,9%;
* Економіка та фінанси, бухгалтерський облік, менеджмент – 53,9%;
* Основи комп’ютерної грамотності, Інтернет – технології - 41,9%;
* Культура та мистецтво – 38,5%;
* Історія, історичні науки – 31,9%;
* Психологія та педагогіка, в т. ч. дитяча – 29,4%;
* Література з різних галузей медицини – 23,6%;
* Екологія, захист навколишнього середовища – 17,5%;
* Дозвілля, хобі, рукоділля – 15,9%.

У районній бібліотеці працює Інтернет-центр, який відвідує 56,8% респондентів.

Задоволення інформаційних потреб користувачів є основним завданням бібліотеки. Як показало анкетування, користувачі майже повністю задовольняють свої потреби, використовуючи бібліотечні фонди.

У процесі анкетування важливо було виявити, наскільки задоволені користувачі інформаційно-бібліотечними послугами. Основним інструментом для орієнтації в масиві інформаційних ресурсів бібліотеки є каталоги – причому найчастіше користувачі звертаються до краєзнавчого (30,7%), алфавітного (23,5%) та систематичного (28,5%) каталогів, потім картотеки статей (17,3%) респондентів.

Визначення ступеня володіння навичками роботи з каталогами свідчить, що 35,6% респондентів при користування ними потребують допомоги бібліотечного фахівця; мають навички роботи з каталогами 64,4% користувачів.

Головним чинником успішної роботи сучасної книгозбірні є інформатизація бібліотеки, зростання обсягу віртуального обслуговування користувачів. Тому серед інших завдань дослідження важливими були також вивчення попиту на комп`ютерні послуги, забезпеченість електронними ресурсами, якість сайту бібліотеки. Найчастіше відвідувачі заходять на сайт, щоб дізнатися про роботу бібліотеки, її послуги, заходи (65,9%), використовують послуги віртуальної довідки (4,6%). Загалом сайт бібліотеки було оцінено так: відмінно – 46,4%, добре – 36,2%, задовільно – 17,4%.

Щодо користування соціальними мережами Інтернету серед активних користувачів найбільш популярними є Vkontakte.ru (32,0%); Odnoklassniki.com (25,7%); mail.ru (18,1%); Facebook (13%); Youtube.com (11,2%).

У ході дослідження з`ясовувався рівень обізнаності користувачів бібліотеки щодо існування міжнародних проектів розвитку бібліотек, наявності в них інформації про співпрацю з органами державної влади, можливості доступу до інформації про діяльність законодавчих та виконавчих органів влади, а саме: 91,2% анкетованих обізнані з діяльністю програми «Бібліоміст», завдяки якій бібліотека безкоштовно отримала комп`ютерну техніку та ліцензійне програмне забезпечення до неї; 28,5% обізнані з діяльністю МФ «Відродження» Посольства США в Україні. Аналіз анкет показав також, що 90,5% користувачів відмітили, що інформація про співпрацю бібліотеки та органів влади наявна в бібліотеці; 9,5% відповіли, що не знають або не цікавилися цим питанням. Бажають користуватися в бібліотеці можливістю доступу до інформації про діяльність органів державної влади з метою: пошуку інформації про діяльність Верховної Ради України(26,1%), Кабінету Міністрів (16,7%), Адміністрації Президента України (27,5%), діяльність міністерств і відомств (23,5%), органів місцевої влади (31,9%) респондентів.

Важливими в обслуговуванні користувачів бібліотеки є якість та комфортність, що впливає на загальне уявлення користувачів про заклад культури. В рейтингу привабливості на першому місці – культура обслуговування, яку відмітили 71,0% респондентів; на другому – професійність бібліотечних фахівців (49,0%); третьому та четвертому – сервіс та умови (44,7%), оперативність та якість обслуговування (43,8%). Загалом, якість та комфортність обслуговування в бібліотеці користувачами були оцінені досить високо.

Визнаючи стан комфортності бібліотек, користувачі звертають увагу на чистоту, порядок, затишок (89,3% респондентів), зручний режим роботи (78,4%), оформлення інтер’єру (75,5%). В цілому роботу книгозбірень оцінили на «відмінно» 50,3% респондентів, оцінку «добре» поставили –33,2%, «задовільно» – 16,5%.

Думка користувачів щодо шляхів розвитку бібліотеки дуже важлива для оптимізації функціонування закладу. Більшість респондентів вважають, що бібліотека повинна розвиватися як комплексний бібліотечний центр у поєднанні традиційних та комп`ютерних технологій.

**Висновки та рекомендації:**

Проведене дослідження показало, що фонди районної бібліотеки на 45% задовольняють потреби користувачів. 55% користувачів надали б перевагу Інтернету як джерелу інформації.

Відповіді користувачів націлюють на розширення репертуару періодичних видань, особливо з правової , природничо-наукової, технічної тематики. На першому місці – видача періодики з читального залу.

Дані дослідження свідчать про великий відсоток користувачів, які заходять на бібліотечні сайти, особливо це стосується сайту районної бібліотеки. Більш активно користувачі обізнані з послугами соціальних мереж і активно користуються ними. В цілому робота бібліотек оцінена як «добра» (50%).

1. Для успішної діяльності районній бібліотеці необхідно активніше співпрацювати з органами влади, громадськими організаціями.
2. Відповідно до прийнятих державних, обласних та районних програм поповнення бібліотечних фондів, здійснювати регулярний контроль за кількісним та якісним комплектуванням книгозбірень, в т. ч. документами на нетрадиційних носіях інформації, електронних видань.
3. Формувати в сприятливі умови для популяризації книги, читання, знань, особливо серед молоді, створювати умови для підвищення читацької активності, рівня культурної компетентності користувачів.
4. Підвищити ефективність використання документів, що є в наявності в бібліотеках.
5. Бібліотекам району впроваджувати в роботу сучасні комп`ютерні технології, активно використовувати їх для обслуговування користувачів, розширяти репертуар інформаційно-комп`ютерних послуг; посилити рекламу сайтів та регулярно поповнювати веб-ресурси книгозбірень.
6. Активізувати роботу книгозбірень щодо поінформованості користувачів про діяльність міжнародних проектів розвитку бібліотек, співпрацю бібліотеки з органами державної влади; створити умови для доступу користувачів до інформації про діяльність органів державної влади.
7. В подальшій роботі бібліотеки враховувати зауваження та пропозиції користувачів щодо поліпшення роботи закладу.

**Провідний бібліотекар юнацької кафедри**

**Межівської районної бібліотеки О.І.Канівець**