З лютого по липень 2013 року Вінницька обласна бібліотека для юнацтва проводила локальне соціологічне дослідження «Бібліотека очима користувача». Була розроблена програма та анкета дослідження. В дослідженні взяли участь 64 користувачі бібліотеки. Матеріали були узагальненні та підготовлені висновки та рекомендації/

**«Бібліотека очима користувача»**

***Актуальність дослідження*** була зумовлена необхідністю довести, що задоволення інформаційних потреб користувачів залежить від багатьох чинників, а саме: від формування та організації бібліотечних фондів, повноти та якості основних бібліотечних та додаткових платних, а також інформаційно-комп’ютерних послуг книгозбірні, 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 обслуговування; оцінка роботи книгозбірні, а також окреслення пріоритетів розвитку бібліотеки на майбутнє.

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

***Учасники дослідження:*** користувачі бібліотеки.

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

**АНКЕТА**

Шановний читачу!

Просимо Вас взяти участь у ***соціологічному дослідженні*** **«Бібліотека очима користувача»**, мета якого є визначення ролі бібліотеки та читання в житті пересічного читача.

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

Заздалегідь вдячні Вам за допомогу у виявленні читацької думки.

**1.** **Що вплинуло на обрання Вами саме нашої бібліотеки?**

* розміщена в зручному місці
* зручний режим роботи
* затишне приміщення
* влаштовує фонд
* оперативне обслуговування
* можливість отримати необхідну інформацію
* культура обслуговування
* професіоналізм бібліотекарів

**2. Основні мотиви Вашого звернення до бібліотеки?**

* навчання
* самоосвіта
* 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

**3. Чи знаєте Ви всі можливості бібліотеки?**

* так
* ні
* важко відповісти

**4. Послугами якого структурного підрозділу бібліотеки ви найчастіше користуєтесь?**

* читальним залом
* абонементом
* сектором періодики

**5.Чи надає вам бібліотекар реальну допомогу?**

* так, завжди
* іноді
* ні ніколи

**6. Чи вмієте Ви користуватися каталогами і картотеками бібліотеки?**

* так
* ні
* важко відповісти

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

* так
* ні
* іноді

**8. З яких тем (галузей знань), на Ваш погляд, недостатньо літератури в нашій бібліотеці?**

* художньої
* навчальної
* суспільно-політичної
* технічної
* науково-природничої
* літературознавчої
* інше (вказати) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Що подобається Вам в нашій бібліотеці?**

* можливість завжди одержати інформацію для навчання
* повнота комплектування фондів
* можливість доступу до Інтернету
* інше (вказати) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Рівень обслуговування в бібліотеці**

* високий
* низький
* задовільний
* важко відповісти

**11. Чим приваблює Вас наша бібліотека**

* професійна кваліфікація бібліотекаря
* доброзичливість бібліотекаря
* оперативність обслуговування
* інше (вказати)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. Чим не подобається наша бібліотека**

* низька професійна кваліфікація бібліотекаря
* недоброзичливість бібліотекаря
* низька оперативність
* інше (вказати)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. З яких додаткових послуг бібліотеки Ви б скористалися за помірну плату**

* ксерокопіювання
* видача книг з читального залу «Нічний абонемент»
* запис інформації на диск чи флешку
* сканування
* можливість пошуку інформації за допомогою комп’ютера
* складання списків літератури для оформлення рефератів, курсових та дипломних робіт
* надання складних тематичних довідок

**14. Послугами яких бібліотек Ви користуєтесь частіше?**

* обласної бібліотеки для юнацтва
* ОУНБ ім. Тімірязєва
* міської бібліотеки і бібліотек-філій міської ЦБС
* бібліотеки навчального закладу
* домашньою бібліотекою
* інше (вказати)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**15. Як часто Ви звертаєтесь до бібліотек?**

* кожного тижня і частіше
* 1-2 рази на місяць
* кілька разів в 2-3 місяця
* декілька разів в півріччя
* Інше (вказати)

**16**. Висловіть Ваші зауваження та пропозиції щодо поліпшення роботи бібліотеки

**17. Повідомте, будь ласка, деякі дані про себе:**

* Вік
* Стать

Ж. - Ч. -

* Рід занять



В И С Н О В К И

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

Склад респондентів дозволяє скласти уявлення про читацьку аудиторію сучасної книгозбірні. Із загальної кількості опитаних учні складають  **– 34%**;студенти **– 19%**; службовці – **27%**; робітники – **8%**; пенсіонери – **3%**; безробітні – **9%**.

**За віковою категорією:**

Кожного тижня і частішекнигозбірню відвідують **45%**; 1-2 рази в місяць – **40 %** респондентів; кілька разів в 2-3 місяці -  **11%;**  декілька разів в півріччя - **5%**.

Питання **«Що вплинуло на обрання Вами саме нашої бібліотеки?»** дало змогу вияснити, що читачів приваблює те, що установа:

* розміщена в зручному місці – **81,3%**
* зручний режим роботи **- 43,8%**
* затишне приміщення **- 48,4%**
* влаштовує фонд  **- 34%**
* оперативне обслуговування **- 50%**
* можливість отримати необхідну інформацію **- 53%**
* культура обслуговування  **- 58%**
* професіоналізм бібліотекарів **- 52%**

Серед мотивів відвідування книгозбірні основними є: навчання - **48%**;самоосвіта **– 44%**; цілеспрямоване звернення до певної книги, газети, журналу, теми, автора, твору – **41%**; виробнича, комерційна діяльність – **8%**;і інтерес до ресурсів мережі Інтернет вказали - **28%** респондентів; громадська діяльність - **9,4%**; для **34% -** основним мотивом звернення є отримання інформації про нову літературу. Оскільки книгозбірня, виконує ще і дозвіллєву функцію, **41%** респондентів вказали основним саме цей мотив.

Рейтинг відвідування відділів бібліотек показав, що на першому місці – відвідування абонементу, де задовольняють свої інформаційні потреби **47,0%** респондентів; читального залу – **25%,** періодики – **28%.**

На питання **«З яких тем (галузей знань), на Ваш погляд, недостатньо літератури в нашій бібліотеці?»** відповіді респондентів були розподілені наступним чином: художньої - **30%**;навчальної - **33%**; суспільно-політичної **- 17%**; технічної - **25%**; науково-природничої - **16%**; літературознавчої **- 9%**.На думку респондентів, не вистачає в фондах книгозбірні літератури на англійській, німецькій мові, правової літератури, а також журналів та газет, спортивної періодики.

На питання «**Чи вмієте Ви користуватися каталогами і картотеками бібліотеки?»** ствердну відповідь дали **- 23,4%** користувачів; не вміють користуватися - **56,3%**;важко відповісти – **20,3%.**

Питання **«Чи потребуєте Ви допомоги бібліотечного фахівця при користуванні каталогами?»** мало на метівизначити ступінь володіння користувачами навичками роботи з каталогами. Відповідісвідчать, що у **56,3%** респондентів при користування каталогами потребують допомоги бібліотечного фахівця; самостійно користуються - **23,4%;** іноді звертаються за допомогою - **20,3%**. Ці дані підтверджують, що бібліотекою користуються читачі, які мають навички роботи з довідково-бібліографічним апаратом бібліотеки.

У ході дослідження з`ясовувався рівень обізнаності користувачів книгозбірні щодо можливостей бібліотеки. На питання «**Чи знаєте Ви всі можливості бібліотеки?» «**так» відповіли - **53%**; **«**ні» - **23,5%**; **«**важко відповісти» - **23,5%**.

Питання **«Чи надає вам бібліотекар реальну допомогу?»**  «так, завжди» відповіли - **23%; «**іноді» - **39%; «**ні ніколи» - **38%.**

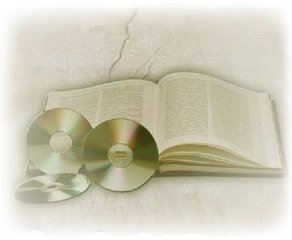
**«Рівень обслуговування в бібліотеці»** читачі оцінили як:високий **- 55%**;низький - **8%**;задовільний - **16%**;важко відповісти **- 22%.**

Визнаючи причини привабливості бібліотеки, респонденти на питання «**Чим приваблює Вас наша бібліотека?»** на перше місце поставили доброзичливість бібліотекаря - **69%**;на друге **-** оперативність обслуговування - **47%,** на третє місце **-** професійна кваліфікація бібліотекаря - **38%.**

Близьке затематикою питання «**Що подобається Вам в нашій бібліотеці**?» показало, що:

* можливість завжди одержати інформацію для навчання -  **59%**
* повнота комплектування фондів - **36%**
* можливість доступу до Інтернету - **40%**
* серед іншого- можливість спілкування - **10%**

Питання **«Чим не подобається наша бібліотека?»** показало, що - **85%** респондентів задоволені бібліотекою і лише **15%** висловили своє незадоволення, в т.ч. низькою професійною кваліфікацією бібліотекаря - **6%;** недоброзичливістю бібліотекаря - **6%**; низькою оперативністю - **3%.**

 Як показали відповіді на питання **«З яких додаткових послуг Ви б скористалися за помірну плату?»,** наші користувачі, крім сугубо бібліотечних послуг хочуть одержати і додаткові послуги, за які згодні вносити певні кошти. На першому місці - ксерокопіювання - **56%;** на другому **-**  запис інформації на диск чи флешку - **40%.** Далі місцярозподілилисятак:сканування - **33%**; можливість пошуку інформації за допомогою комп’ютера - **27%;** складання списків літератури для оформлення рефератів, курсових та дипломних робіт -  **23%**; видача книг з читального залу «нічний абонемент» **- 19%;** надання складних тематичних довідок - **11%.**

Крім обласної бібліотеки для юнацтва наші користувачі активно користуються й іншими бібліотеками обласного центру.На питання **«Послугами яких бібліотек Ви користуєтесь частіше?»** були дані такі відповіді**:** обласною бібліотекою для юнацтва - **66%**; ОУНБ ім. Тімірязєва - **8%**; міською бібліотекою і бібліотеками-філіями **6%**; бібліотеками навчального закладу - **13,5%**;домашніми бібліотеками - **8%.**

Думка користувачів щодо шляхів розвитку бібліотеки дуже важлива для функціонування закладу. Питання **«Висловіть Ваші зауваження та пропозиції щодо поліпшення** **роботи бібліотеки»** дало змогу дізнатися, що читачі хочуть, щоб бібліотека поповнювала свій фонд творами сучасних українських авторів, технічною, науково - популярною літературою, книгами для підлітків, а також документами на електронних носіях, мріють пророзширення приміщення бібліотеки**.** Бажають, щоб книгозбірня надавала послугу з роздруківки тексту, а також хочуть чути поради бібліотекаря щодо вибору книги.

Підсумки дослідження дають підстави стверджувати, що в умовах сьогодення бібліотека набула особливої ваги у соціально-культурній сфері міста. Її послугами користується значна частина юнаків і дівчат, а також більш дорослих жителів мікрорайону.

Опитування дало можливість зробити комплексну оцінку стану бібліотеки, визначити місце бібліотеки в житті мешканців, пріоритети в інформаційних потребах користувачів та ступінь їх задоволення, дізнатися думку відвідувачів щодо покращення діяльності бібліотеки.

Так, читачі бібліотеки вважають, що для більш успішної діяльності потрібно:

* вивчати запити і потреби користувачів;
* поповнювати бібліотечний фонд літературою і періодичними виданнями, в т. ч. документами на нетрадиційних носіях інформації, електронними виданнями;
* підвищувати ефективність використання документів, популяризувати наявні видання в фонді бібліотеки;
* формувати в книгозбірні сприятливі умови для популяризації книги, читання, знань, особливо серед молоді, створювати умови для підвищення читацької активності, рівня культурної компетентності користувачів;
* здійснити розробку заходи щодо систематичного рекламування послуг ДБА бібліотеки, вільного користування електронними каталогами як обласної бібліотеки для юнацтва, так провідних бібліотек України;
* впроваджувати в роботу сучасні комп`ютерні технології, активно використовувати їх для обслуговування користувачів, розширювати репертуар платних послуг;
* активізувати роботу щодо поінформованості користувачів про послуги бібліотеки;
* створити необхідні умови для підвищення кваліфікації бібліотечних працівників закладу.