Чернівецька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Михайла Івасюка

Відділ науково-методичної роботи та інновацій
у бібліотечній справі

Бібліотека очима користувача

(соціологічне дослідження)

Чернівці
2012

Підготувала:

Оксана Ісак

Редактор:

Іванна Рудько

Комп'ютерний набір:

Оксана Ісак

Відповідальна за випуск:

Марія Довгань

Бібліотека очима користувача: соціологічне дослідження. – Чернівці: ЧОУНБ ім. М. Івасюка, 2012. – 48 с.

З травня по листопад 2011 року ЧОУНБ ім. М. Івасюка проводила обласне соціологічне дослідження «Бібліотека очима користувача». У дослідженні брали участь: ЧОУНБ ім. М. Івасюка, 12 централізованих бібліотечних систем області, Новодністровська міська бібліотека. Відділом науково-методичної роботи та інновацій у бібліотечній справі обласної книгозбірні була розроблена анкета з 6 розділів, підготовлені листи для всіх ЦБС області про умови проведення дослідження, обсяг та порядок вибірки.

У грудні 2011 р. матеріали поступили до ЧОУНБ ім. М. Івасюка для узагальнення та підготовки висновків та рекомендацій.

Пропонуємо вам узагальнені таблиці, отримані висновки та розроблені на їх основі рекомендації.

«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 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, комфортності 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 видами та частотою їх використання користувачами; якості та комфортності обслуговування 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.

Учасниками дослідження стали **1243** респондента, серед яких 1023 – користувачі 12 ЦБС області, 20 – користувачі Новодністровської міської бібліотеки та 200 користувачів ЧОУНБ ім. М. Івасюка.

Метод дослідження: анкетне опитування.

Шановний читачу!

Просимо Вас взяти участь у ***соціологічному дослідженні*** **«Бібліотека очима користувача»**, мета якого - визначити роль бібліотеки та читання для пересічного 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.

1.1. 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?)…….....

1.2. Який відділ Ви відвідуєте найчастіше?

…….....

1.3. З яких галузей знань Ви найчастіше запитуєте літературу?

…….

1.4. Чи користуєтесь Ви послугами центрів, відкритих у бібліотеці?

- Інтернет-центром - іншими (якими саме?)

1.5. Якими каталогами Ви найчастіше користуєтесь для пошуку необхідної інформації?

- алфавітним;
- систематичним;
- краєзнавчим;
- каталогами відділів;
- картотекою статей;
- іншими (якими саме?)…….

1.6. Чи потребуєте Ви допомоги бібліотечного фахівця при користуванні каталогами?

- Так - Ні

1.7. Чи використовуєте Ви електронний каталог для пошуку необхідної інформації?

- Так - Ні

1.8. Якщо ні, то чому?.....

1.9. Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби фонд бібліотеки?

- Так - Ні

1.10. З яких тем (галузей знань), на Ваш погляд, недостатньо літератури в Вашій бібліотеці?.....

1.11. Якому джерелу інформації Ви надали б перевагу?

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

1.12. Ваші побажання щодо комплектування бібліотеки періодичними виданнями……...

ІІ. Комплекс додаткових платних послуг бібліотеки.

2.1 Чи знайомі Ви з переліком платних послуг бібліотеки?

- Так - Ні

2.2. Чи користуєтесь Ви платними послугами, які надає бібліотека?

- Так - Ні

2.3. Зазначте, будь ласка, якими саме додатковими платними послугами Ви користуєтесь?

- видача творів друку по нічному абонементу;
- видача творів друку по комерційному абонементу;
- видача періодичних видань з читального залу;
- видача цінних, рідкісних книг і літератури підвищеного попиту;
- продовження терміну користування документами;
- підготовка бібліографічних списків за замовленням;
- виконання складних довідок (тематичних і фактографічних);
- організація дозвілля населення;
- платні масові заходи;
- складання сценаріїв;
- палітурні послуги;
- інше (що саме?).....

2.4. 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?)…….....

ІІІ. Комплекс інформаційно–комп'ютерних послуг.

3.1. Чи користуєтесь Ви базами даних, що передплачує бібліотека, та книгами на компакт-дисках?

- Так - Ні

3.2. Чи користуєтесь Ви сайтом бібліотеки?

- Так - Ні

3.3. Якщо ні, то чому?.....

3.4. Дайте Вашу оцінку сайту бібліотеки:

- відмінно - добре - задовільно - незадовільно

3.5. Яку інформацію з сайту бібліотеки Ви використовуєте?

- користуюсь електронним каталогом, щоб заощадити час при отриманні літератури в бібліотеці;
- дізнаюсь про роботу бібліотеки, її послуги, заходи;
- користуюсь послугами віртуальної довідки;
- використовую послуги електронної доставки документів;
- використовую для переходу на сайти інших бібліотек, інших пошукових систем.

3.6. Що Ви знаєте про соціальні мережі Інтернету?

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

3.7. Якою саме соціальною мережею Інтернету Ви користуєтесь?

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

3.8. Чи знаєте Ви про існування міжнародних проектів розвитку бібліотек?

- Програми «Бібліоміст» - Так - Ні
- «Програми сприяння Парламенту ІІ» - Так - Ні
- МФ «Відродження» Посольства США в Україні - Так - Ні
- інше …….

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

- Так - Ні

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

- Так - Ні

3.11. 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.

IV. Якість, комфортність обслуговування.

4.1. 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 ……..

4.2. 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……

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

5.1. Дайте загальну оцінку роботи бібліотеки:

- відмінно - добре - задовільно - незадовільно

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

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

- традиційний центр збереження документів;
- комплексний бібліотечно-інформаційний центр;
- електронно-інформаційний центр;
- центр дистанційної доставки документів;
- інше бачення……...

Надайте, будь ласка, інформацію про себе:

1. Якими бібліотеками села, міста, області Ви користуєтесь? *(Підкресліть)*

- бібліотека учбового закладу;
- обласна універсальна наукова бібліотека;
- центральна міська бібліотека;
- центральна районна бібліотека;
- бібліотека-філія;
- МБА (міжбібліотечний абонемент);

- інше
(допишіть)…….

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

- 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, бібліотек?**

- 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;
- тому, що інших немає;
- 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.

7. **До якої читацької категорії Ви належите?**

- науковець, аспірант;
- педагог;
- студент;
- приватний підприємець;
- працівник фермерського господарства;
- інше.

Дякуємо за участь в анкетуванні!

У процесі 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 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%; науковці, аспіранти–3,4%; працівники фермерських господарств–4,3%. Майже половину респондентів (44,9%) складають користувачі інших категорій – працівники культури, медицини, сфери обслуговування, учні старших класів шкіл, пенсіонери (Табл. №7). Щомісяця книгозбірні відвідують – 34,0% респондентів; один - два рази на місяць – 26,8%, щотижня – 32,1%, кілька разів на рік – 7,1%. (Табл. №5).

Серед мотивів відвідування книгозбірні основними є: цілеспрямоване звернення до певної книги, газети, журналу, теми, автора, твору (цей мотив вказали 53,0% респондентів); навчання – 42,6%; самоосвіта – 35,7%; виробнича, комерційна діяльність – 13,7%. Інтерес до ресурсів мережі Інтернет вказали 17,7% респондентів; для 17,9% основним мотивом звернення є отримання інформації про нову літературу. Оскільки книгозбірня, особливо в сільській місцевості, виконує ще і дозвіллєву функцію, 13,3% респондентів вказали основним саме цей мотив (Табл. №4).

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 (Табл. №2).

Рейтинг відвідування відділів бібліотек показав, що на першому місці – відвідування абонементу, де задовольняють свої інформаційні потреби 69,0% респондентів; у читальному залі – 59,8%, задоволення читацьких запитів в інших відділах розподілилось наступним чином: відділ інформаційних технологій - 14,1%, виробничої літератури – 4,3%, краєзнавчий – 3,2%, відділ мистецтва – 3,0%, сільськогосподарської літератури – 2,3%, літератури іноземними мовами – 0,9%, бібліографічний відділ – 0,8%. (Табл. №1.2).

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

- Художня література, в т. ч. пригоди та фантастика – 1106 (88,9%);
- Економіка та фінанси, бухгалтерський облік, менеджмент – 670 (53,9%);
- Основи комп’ютерної грамотності, Інтернет–технології - 522 (41,9%);
- Культура та мистецтво – 479 (38,5%);
- Міжнародний туризм, в т. ч. автотуризм – 411 (33,0%);
- Історія (всесвітня та України), історичні науки – 397 (31,9%);
- Психологія та педагогіка, в т. ч. дитяча – 366 (29,4%);
- Література з різних галузей медицини – 293 (23,6%);
- Екологія, захист навколишнього середовища – 217 (17,5%);
- Дозвілля, хобі, рукоділля – 198 (15,9%).

У бібліотеках області створені та працюють регіональні центри та клуби за інтересами, членами яких є 56,8% респондентів. Найбільш популярні - Інтернет–центри (39,0% опитаних); Центр європейської інформації, «Вікно в Америку», РТЦ, РІЦ та портал «Буковина» (ЧОУНБ), інформаційні центри на допомогу освіті (Сокирянська ЦБС). НЕ користуються послугами центрів, відкритих в бібліотеках 46,9% користувачів (Табл. №1.4).

Задоволення інформаційних потреб користувачів є основним завданням бібліотеки. Як показало анкетування, повністю задовольняють свої потреби, використовуючи бібліотечні фонди, 58,6% респондентів, а 35,9% не можуть отримати необхідних видань. Читачі окреслили теми та подали інформацію щодо конкретних документів, які не були знайдені у фондах бібліотек (перелік подається в табл. №1.10). Цей перелік має бути опрацьований фахівцями відділів комплектування та відділів обробки документів з метою докомплектування фондів книгозбірень. Проте з'ясувалося також, що література з окремих тем та конкретні видання, які не були знайдені читачами, наявні у фондах. Це свідчить про те, що користувачі не повністю використовують можливості довідкового апарату бібліотек і не завжди звертаються за допомогою до фахівців.

У процесі анкетування важливо було виявити, наскільки задоволені користувачі інформаційно-бібліотечними послугами. Основним інструментом для орієнтації в масиві інформаційних ресурсів книгозбірні є каталоги – як традиційні, так і електронні, причому найчастіше користувачі звертаються до алфавітного (40,5%) та систематичного (28,5%) каталогів, потім до краєзнавчого – 18,0%, картотеки статей – 17,3%, каталогів відділів – 4,9% респондентів (Табл. №1.5).

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 (Табл. №1.6).

У зв'язку з впровадженням сучасних комп'ютерних технологій перед книгозбірнями області постала необхідність вивчити ряд питань: чи звертаються користувачі до електронного каталогу (ЕК) і чи задовольняє його якість, як активно він використовується для задоволення інформаційних потреб. Анкетування показало, що тільки 7,7% респондентів звертаються до ЕК, не використовують його – 92,3% (Табл. №1.7). Серед причин невикористання ЕК найчастіше називалися:

- Не доводилось – 373 (30,1%);
- Немає потреби – 311 (25,3%);
- Я взагалі рідко користуюся каталогами – 497 (39,9%);
- Достатньо систематичного – 186 (186 (15,7%);
- Достатньо для роботи каталогів відділів – 62 (5,7%);
- В основному користуюся алфавітним каталогом, допомагає в пошуку інформації черговий бібліограф – 435 (35,4%);
- Беру все з Інтернету – 124 (10,2%);
- Використовую алфавітний та систематичний каталоги – 192 (16%);

- Не вмію користуватися електронним каталогом – 624 (50,1%);

- Не знаю про існування електронного каталогу – 51 (4,9%);
- Не створений в бібліотеці – 498 (40,0%).

Головним чинником успішної роботи сучасної книгозбірні є інформатизація бібліотек, зростання обсягу віртуального обслуговування користувачів. Тому серед інших завдань дослідження важливими були також вивчення попиту на комп`ютерні послуги, забезпеченість електронними ресурсами, якість сайтів та електронних баз даних бібліотек. Аналіз даних виявив, що передплаченими БД, книгами на компакт-дисках користуються тільки 9,3% користувачів, до сайтів бібліотек звертається 15,8% опитаних (Таб. № 3.1, 3,2). Найчастіше відвідувачі заходять на сайт, щоб дізнатися про роботу бібліотеки, її послуги, заходи (18,9%), використовують електронний каталог 4,5% користувачів, послугами віртуальної довідки користується 4,6%. Крім того, відвідувачі сайту використовують його для електронної доставки документів (2,6%) та для переходу на сайти інших бібліотек або інших пошукових систем (2,8% користувачів). Загалом сайти бібліотек було оцінено так: відмінно - 4,4%, добре - 13,1%, задовільно - 17,4%, незадовільно - 1,6% респондентів (Таб. №3.4).

Не користується сайтом – 49,7% анкетованих. Причинами було названо:

- Немає домашнього ПК – 212 (17,0%);
- Бібліотека не має власного сайту – 12810,3% ;
- Не вмію користуватися комп'ютером – 264 (21,2%);
- Не вмію користуватися сайтом – 107 (8,6%);
- Немає необхідності користуватися сайтом – 11 (0,9%);
- Мені складно користуватися сайтом без допомоги фахівця – 22 (1,8%).

Щодо користування соціальними мережами Інтернету, то не ознайомлені з ними 14,5% користувачів; знають про їх існування, але не користуються – 18,0%; користуються зрідка – 27,3%. Серед активних користувачів (40,2% опитаних) найбільш популярними є: Vkontakte.ru – 21,0%; Odnoklassniki.com – 19,7; mail.ru -18,1%; Youtube.com. – 11,2%; Facebook – 5,4%. (Табл. №3.7)

У ході дослідження з`ясовувався рівень обізнаності користувачів книгозбірень 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 який книгозбірні області безкоштовно отримують комп`ютерну техніку та ліцензійне програмне забезпечення до неї; 76,5% обізнані з діяльністю МФ «Відродження» Посольства США в Україні; 62,3% - з «Програмою сприяння Парламенту ІІ» (Табл. №3.8).

Аналіз анкет показав також: 90,5% користувачів відмітили, що інформація про співпрацю бібліотеки та органів влади наявна в книгозбірні; 9,5% відповіли, що не знають або не цікавилися цим питанням (Таб. №3, 9). Бажають користуватися в бібліотеці можливістю доступу до інформації про діяльність органів державної влади 89,9% респондентів 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 (Табл. №№3.10, 3.11).

Важливими в обслуговуванні користувачів книгозбірень 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 книгозбірнях користувачами були оцінені досить високо. 33,4% респондентів відмітили повноту та актуальність фондів; 28,0% - наявність якісного ДБА, новітніх пошукових систем; 26,1% - репертуар масових заходів книгозбірень (Табл. №4.1).

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» 31,3% респондентів, оцінку «добре» поставили 50,2%, «задовільно» - 18,2%; не задоволені роботою бібліотеки 6 користувачів (0,3%) (Табл. №5.1). Зауваження та пропозиції респондентів щодо поліпшення роботи книгозбірень області подані в таблиці № 5.2.

Думка користувачів щодо шляхів розвитку бібліотеки дуже важлива для оптимізації функціювання закладу. Тому таке запитання також було включено до анкети. 40,8% респондентів вважають, що бібліотека повинна розвиватися як комплексний бібліотечний центр у поєднанні традиційних та комп`ютерних технологій; суто традиційним центром збереження документів бачать бібліотеку 28,1% респондентів; 23,1% вважають, що бібліотека має розвиватися як електронна бібліотека та інформаційний центр, тобто розвивати електронні технології; 7,5% респондентів вважають, що бібліотека має бути центром дистанційної доставки документів (Табл. № 5.3).

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Отже, проведене дослідження показало, що фонди бібліотек області на 58% задовольняють потреби користувачів, проте 36% покидають бібліотеку незадоволеними. 25% користувачів надали б перевагу Інтернету як джерелу інформації, проте дається взнаки недостатня забезпеченість книгозбірень інформаційними технологіями.

Дослідження виявило також недостатню обізнаність користувачів з ДБА, електронними каталогами провідних бібліотек України.

Відповіді користувачів націлюють на розширення репертуару періодичних видань, особливо з правової тематики. Щодо платних послуг, то ними користується 68% опитаних. На першому місці – видача періодики з читального залу. На жаль, дуже малий відсоток припадає на складання бібліографічних

списків, складання сценаріїв, організацію виставок на замовлення. Це свідчить про недостатню обізнаність користувачів з такими видами послуг книгозбірні.

Дані дослідження свідчать про малий відсоток користувачів, які заходять на бібліотечні сайти, особливо це стосується районних бібліотек. Більш активно користувачі обізнані з послугами соціальних мереж, активно користуються ними 40% респондентів.

В цілому робота бібліотек оцінена як «добра» (50%).

Проте, як комплексний бібліотечно-інформаційний центр, а не просто традиційний центр збереження документів хотіли би бачити бібліотеку майбутнього 40% учасників анкетування.

1. Для успішної діяльності бібліотекам області необхідно активніше співпрацювати з органами влади, громадськими організаціями, культурологічними об’єднаннями.
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. Для більш повного та якісного задоволення потреб і запитів користувачів в одержанні необхідної інформації продовжувати їх вивчення в усіх ЦБС області та структурних підрозділах ОУНБ.
4. Формувати в книгозбірнях сприятливі умови для популяризації книги, читання, знань, особливо серед молоді, створювати умови для підвищення читацької активності, рівня культурної компетентності користувачів.
5. Підвищити ефективність використання документів, що є в наявності в бібліотеках.
6. Розробити заходи щодо систематичного рекламування послуг ДБА бібліотек, ознайомлення з користування електронними каталогами як обласних, так провідних бібліотек України.
7. Книгозбірням області 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.
8. Активізувати роботу книгозбірень щодо поінформованості користувачів про діяльність міжнародних проектів розвитку бібліотек, співпрацю книгозбірень з органами державної влади; створити умови для доступу користувачів до інформації про діяльність органів державної влади.
9. В подальшій роботі книгозбірень враховувати зауваження та пропозиції користувачів щодо поліпшення роботи закладів.

Соціологічне дослідження «Бібліотека очима користувачів»

І . Комплекс основних бібліотечних послуг.

1.1. Якими формами бібліотечно-інформаційних послуг Ви користуєтесь найчастіше?

№ п/п	Райони	Кількість респондентів	Отримання літератури з фонду абонемента	Отримання літератури в читальному залі	Консультаційна допомога	Відвідування масових заходів	Інше (що саме?)
1.	Вижницький	55	31	21	34	13	9 - користування Інтернетом
2.	Герцаївський	50	9	7	32	2	-
3.	Глибоцький	50	44	38	27	15	-
4.	Заставнівський	50	27	13	3	7	-
5.	Кельменецький	50	18	15	6	12	25 - пошук інформації в мережі Інтернет
6.	Кіцманський	50	12	16	8	6	8 – пошук інформації в мережі Інтернет.
7.	м. Новодністровськ	20	8	7	3	2	-
8.	Новоселицький	50	23	21	8	4	5 користування Інтернетом
9.	Путильський	50	30	39	8	8	-
10.	Сокирянський	468	464	369	402	198	-
11.	Сторожинецький	50	33	17	12	8	-
12.	Хотинський	50	30	36	12	13	-
13.	м. Чернівці	50	39	34	8	10	-
14.	ЧОУНБ	200	136	122	34	21	8 - використання комп’ютерних послуг, веб-спілкування
15.	**Всього**	**1243 (100%)**	**884 (71,1%)**	**755 (60,7%)**	**597 (48,0%)**	**319 (25,6%)**	**55 (4,4%)**

1.2. Які відділи Ви відвідуєте найчастіше?

№ п/п	Райони	Абонемент	Читальний зал	Іноземних мов	Техніч-ний	Інформа-ційних технологій	Відділ мисте-цтва	Бібліогра-фічний	Крає-знавчий	Сіл.-госп. літератури	Комер. літера-тури	МБА
1.	Вижницький	41	36	-	-	-	-	-	-	-		2
2.	Герцаївський	15	6	-	-	29	-	-	-	-		-
3.	Глибоцький	21	19	-	-	-	-	-	10	-		-
4.	Заставнівський	41	36	-	5	-	-	3	6	2	15	8
5.	Кельменецький	18	16	-	-	21	-	2	-	-		-
6.	Кіцманський	12	18	-	-	20	-	-	-	-		-
7.	м. Новодністровськ	15	20	-	-	-	-	-	-	-		-
8.	Новоселицький	19	21	-	-	5	-	-	-	-		2
9.	Путильський	29	36	-	-	-	-	-	-	-		-
10.	Сокирянський	450	351	-	-	-	-	-	-	-	201	
11.	Сторожинецький	33	17	-	-	-	-	-	-	-	12	5
12.	Хотинський	18	19	-	-	10	-	-	-	-		3
13.	м. Чернівці	31	22	-	-	-	-	-	-	-		-
14.	ЧОУНБ	114	127	12	48	91	37	5	24	27		13
15.	**Всього**	**857 (69,0%)**	**744 (59,8%)**	**12 (0,9%)**	**53 (4,3%)**	**176 (14,1%)**	**37 (3,0%)**	**10 (0,8%)**	**40 (3,2%)**	**29 (2,3%)**	**228 (18,3№)**	**33 (2,7%)**

1.3. З яких галузей знань Ви найчастіше запитуєте літературу?

Художня література, в т. ч. пригоди та фантастика - **1106 (88,9%)** ;
Економіка та фінанси, бухгалтерський облік, менеджмент - **670 (53,9%)**,
Основи комп'ютерної грамотності, Інтернет-технології - **522 (41,9%);**
Культура та мистецтво - **479 (38,5%);**
Міжнародний туризм, в т. ч. автотуризм - **411 (33,0%);**
Історія (всесвітня та України), історичні науки - **397 (31,9%);**
Психологія та педагогіка, в т. ч. дитяча – **366 (29,4%)**;
Література з різних галузей медицини – **293 (23,6%);**
Екологія, захист навколишнього середовища **– 217 (17,5%);**
Дозвілля, хобі, рукоділля – **198 (15,9%).**

1.4. Чи користуєтесь Ви послугами центрів, відкритих у бібліотеці?

№ п/п	Райони	Інтернет - центром	Іншими (якими саме?)	Ні
1.	Вижницький	-	27 (ПДГ)	28
2.	Герцаївський	45	3 (ПДГ)	2
3.	Глибоцький	18	7 (ПДГ)	25
4.	Заставнівський	38	11 (ПДГ)	1
5.	Кельменецький	25	5 (ПДГ)	20
6.	Кіцманський	38	8 (ПДГ)	4
7.	м. Новодністровськ	-	-	20
8.	Новоселицький	45	2 (ПДГ)	3
9.	Путильський	-	5 (ПДГ)	45
10.	Сокирянський	-	56 (інформаційні центри на допомогу освіті)	392
11.	Сторожинецький	39	6 (ІЦ для кор. з обмеж. можл.)	5
12.	Хотинський	48	2 (ПДГ)	-
13.	м. Чернівці	10	11 (ПДГ)	29
14.	ЧОУНБ	179	79 (Вікно в Америку -11; Центр європейської інформації-19; РТЦ - 14; Центр екол. інформ. – 20; РІЦ та портал «Буковина»-15)	10
15.	**Всього**	**485 (39,0%)**	**222 (17,9%)**	**584 (46,9%)**

1.5. Якими каталогами Ви найчастіше користуєтесь для пошуку необхідної інформації?

№ п/п	Райони	Алфавітним	Систематичним	Краєзнавчим	Каталогами відділів	Картотекою статей	Іншими (якими саме?)
1.	Вижницький	34	23	29	-	5	-
2.	Герцаївський	13	19	14	-	4	-
3.	Глибоцький	46	26	12	-	41	-
4.	Заставнівський	10	11	12		14	-
5.	Кельменецький	13	16	-	-	-	3 (електронний каталог у мережі Інтернет)
6.	Кіцманський	25	6	4	-	8	
7.	м. Новодністровськ	12	-	2	-	4	2
8.	Новоселицький	26	8	7	-	4	
9.	Путильський	27	16	6	-	3	-
10.	Сокирянський	123	88	76	-	12	-
11.	Сторожинецький	42	28	17	-	31	-
12.	Хотинський	24	8	19	-	10	2 (електронний каталог в мережі Інтернет)
13.	м. Чернівці	27	16	6	5	8	1
14.	ЧОУНБ	82	90	20	58	77	7 (електронний в мережі Інтернет)
15.	**Всього**	**504 (40,5%)**	**355 (28,5%)**	**224 (18,0%)**	**61 (4,9%)**	**216 (17,3%)**	**13 (1,0%) –** електронний каталог

.

1.6. Чи потребуєте Ви допомоги бібліотечного фахівця при користуванні каталогами?

№ п/п	**Райони**	**Так**	**Ні**
1.	Вижницький	23	32
2.	Герцаївський	12	38
3.	Глибоцький	18	32
4.	Заставнівський	19	31
5.	Кельменецький	15	35
6.	Кіцманський	16	34
7.	м. Новодністровськ	4	16
8.	Новоселицький	38	12
9.	Путильський	19	31
10.	Сокирянський	170	298
11.	Сторожинецький	18	32
12.	Хотинський	16	34
13.	м. Чернівці	13	37
14.	ЧОУНБ	61	139
15.	**Всього**	**442 (35,6%)**	**801 (64,4%)**

1.7. **Чи використовуєте Ви електронний каталог для пошуку необхідної інформації?**

№ п/п	Райони	Так	Ні
1.	Вижницький	-	55
2.	Герцаївський	-	50
3.	Глибоцький	-	50
4.	Заставнівський	-	50
5.	Кельменецький	3 (з Інтернету)	47
6.	Кіцманський	-	50
7.	м. Новодністровськ	-	20
8.	Новоселицький	-	50
9.	Путильський	-	50
10.	Сокирянський	-	-
11.	Сторожинецький	-	50
12.	Хотинський	2 (з Інтернету)	48
13.	м. Чернівці	5	45
14.	ЧОУНБ	84	116
15.	**Всього**	**96 (7,7%)**	**679 (92,3%)**

1.8. Якщо ні, то чому?

Не доводилось – **373 (30,1%);**
Немає потреби - **311 (25,3%);**
Я взагалі рідко користуюсь каталогами - **497 (39,9%);**
Достатньо систематичного - **186 (15,7%);**
Достатньо каталогів відділів - **62 (5,7%);**
В основному користуюсь алфавітним, допомагає в пошуку інформації черговий бібліограф - **435 (35,4%);**
Беру все з Інтернету - **124 (10,2%);**
Використовую алфавітний та систематичний каталоги - **192 (16%);**
Не вмію користуватися електронним каталогом - **624 (50,1%);**
Не знаю про існування електронного каталогу - **51 (4,9%);**

Не створений в бібліотеці - **498 (40,0%).**

1.9. Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби фонд бібліотеки?

№ п/п	Райони	Так	Ні	Інше
1.	Вижницький	26	1	28 - частково
2.	Герцаївський	37	13	-
3.	Глибоцький	27	23	-
4.	Заставнівський	31	19	-
5.	Кельменецький	45	5	-
6.	Кіцманський	41	9	-
7.	м. Новодністровськ	16	4	-
8.	Новоселицький	34	16	-
9.	Путильський	30	20	-
10.	Сокирянський	179	255	34 – не зовсім
11.	Сторожинецький	44	6	-
12.	Хотинський	43	7	-
13.	м. Чернівці	30	20	-
14.	ЧОУНБ	146	48	6 - не завжди
15.	**Всього**	**729 (58,6%)**	**446 (35,9%)**	**68 (5,5%)**

1.10. З яких тем (галузей знань), на Ваш погляд, недостатньо літератури в Вашій бібліотеці?

1. Сучасна література з використання інформаційних технологій - 523 (42,0 %);
2. Соціальні питання, педагогіка, психологія, філософія – 424 (18,0 %);
3. Найсучасніші технології вирощування окремих агрокультур, переробна, харчова промисловість – 387 (31,1 %);
4. Економіка підприємництва, в т. ч. малого бізнесу – 355 (28,5 %);
5. Модельний бізнес, мистецтво дизайну – 324 (26,6 %);
6. Зелений туризм, інвестиційна політика держави цієї галузі – 309 (24,9 %);
7. Екологія, захист навколишнього середовища – 255 (20,5 %);
8. Правознавство, державотворення – 209 (16,8 %);
9. Сучасна українська дитяча література - 192 (15,4 %);

10. Підручники для вишів – 177 (14,2 %).

1.11. Якому джерелу інформації Ви надали б перевагу?

№ п/п	Райони	Традиційному (книга)	Інноваційному (Інтернет)	Книга + Інтернет
1.	Вижницький	20	7	28
2.	Герцаївський	8	9	33
3.	Глибоцький	38	5	7
4.	Заставнівський	21	11	18
5.	Кельменецький	-	-	50
6.	Кіцманський	7	13	30
7.	м. Новодністровськ	5	3	12
8.	Новоселиць кий	8	11	31
9.	Путильський	29	2	19
10.	Сокирянський	162	164	142
11.	Сторожинецький	31	-	19
12.	Хотинський	14	10	26
13.	м. Чернівці	21	2	27
14.	ЧОУНБ	74	19	107
15.	**Всього**	**438 (35,2%)**	**256 (20,6%)**	**549 (44,2%)**

1.12. Ваші побажання щодо комплектування бібліотеки періодичними виданнями:

Розширити асортимент періодичних видань з:

- правової тематики – **368 (29,6%%);**
- мистецтва - **242 (19,5%%);**
- бухгалтерської справи – **198 (15,9%);**
- туризму - **176 (14,2%);**
- педагогіки, психології – **117 (9,4%),**
- дошкільного виховання –**77 (6,2%).**

По Сокирянській ЦБС названі конкретні періодичні видання: «Мой ребенок», «Караван історій», «Вокруг света», «Домашній лікар», «Всесвіт», «Сто талантів», «Любимая», «ЗОЖ», «Публічні люди», «Очевидное и невероятное».

По Сторожинецькій ЦБС: «Вокруг света», «Всесвіт», «Сучасність», «Наша віра», «Український стиль», «Крайова освіта», «Інвест-газета».

ІІ. Комплекс додаткових платних послуг бібліотеки.

2.1. Чи знайомі Ви з переліком платних послуг бібліотеки?

№ п/п	Райони	Так	Ні
1.	Вижницький	49	6
2.	Герцаївський	50	-
3.	Глибоцький	41	9
4.	Заставнівський	50	-
5.	Кельменецький	50	-
6.	Кіцманський	41	9
7.	м. Новодністровськ	18	2
8.	Новоселицький	40	10
9.	Путильський	34	16
10.	Сокирянський	399	69
11.	Сторожинецький	43	7
12.	Хотинський	32	18
13.	м. Чернівці	34	16
14.	ЧОУНБ	192	8
15.	**Всього**	**1073 (86,3%)**	**170 (13,7%)**

2.2. Чи користуєтесь Ви платними послугами, які надає бібліотека?

№ п/п	Райони	Так	Ні
1.	Вижницький	44	11
2.	Герцаївський	32	18
3.	Глибоцький	41	9
4.	Заставнівський	30	20
5.	Кельменецький	50	-
6.	Кіцманський	32	18
7.	м. Новодністровськ	18	2
8.	Новоселиць кий	32	18
9.	Путильський	20	30
10.	Сокирянський	301	167
11.	Сторожинецький	37	13
12.	Хотинський	32	18
13.	м. Чернівці	20	30
14.	ЧОУНБ	162	38
15.	**Всього**	**841 (67,6%)**	**402 (32,4%)**

2.3. Зазначте, будь ласка, якими саме додатковими послугами Ви користуєтесь?

№ п/п	Райони	Видача творів друку по нічному абоне-менту	Видача творів друку по комерц. абонем.	Видача період. видань з читаль-ного залу	Видача літера-тури підви-щеного попиту	Продовж. терміну користув. докумен-тами	Підготовка бібл. списків на замовлення	Виконан. складних довідок (темат. і фактогр.)	Органі-зація дозвілля населе-ння	Платні масові заходи	Скла-дання сцена-ріїв	Палі-турні послуги	Інше (що саме?)
1.	Вижницький	19	14	29	10	7	-	9	-	-	-	-	3
2.	Герцаївський	4	5	3	35	-	-	-	-	-	3	-	-
3.	Глибоцький	34	21	40	1	26	-	7	4	-	6	-	-
4.	Заставнівський	11	9	11	11	-	8	-	-	-	-	-	1 (приват. каталог)
5.	Кельменецький	3	11	16	-	-	-	2	8	-	13	-	-
6.	Кіцманський	19	10	20	7	6	-	-	1	-	-	-	-
7.	м. Новодністровськ	9	-	14	8	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	Новоселицький	12	8	8	14	12	1	1	2	-	2	1	-
9.	Путильський	5	5	18	11	7	2	2					-
10.	Сокирянський	234	201	396	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Сторожинецький	2	27	12	17	-	-	-	-	-	-	-	5
12.	Хотинський	8	6	6	7	1	5	3	2	1	5	6	2 (шифрува-ння книг на замов-лення)
13.	м. Чернівці	14	-	18	7	4	-	-	-	-	-	-	1 (оренда)
14.	ЧОУНБ	94	40	90	94	86	8	26	1	-	6	1	
15.	**Всього**	**468 (37,6%)**	**357 (28,7%)**	**681 (54,8%)**	**222 (17,9%)**	**153 (12,3%)**	**24 (1,9%)**	**50 (4,0%)**	**18 (1,4%)**	**1**	**35 (2,8%)**	**8 (0,7%)**	**12 (1,0%)**

2.4. Використання комп'ютерних та Інтернет-технологій

№ п/п	Райони	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 (скайп-спілкування)
1.	Вижницький	7	5	24	3	-	-
2.	Герцаївський	28	8	6	6	2	10
3.	Глибоцький	20	7	5	13	3	-
4.	Заставнівський	19	7	14	7	3	15
5.	Кельменецький	23	12	8	16	21	13
6.	Кіцманський	21	6	6	16	8	11
7.	м. Новодністровськ	-	-	-	-	-	-
8.	Новоселицький	28	4	5	4	1	19
9.	Путильський	3	1	-	-	-	-
10.	Сокирянський	101	-		82	-	-
11.	Сторожинецький	27	13	-	28	12	15
12.	Хотинський	30	10	7	12	7	27
13.	м. Чернівці	4	2		5		.
14.	ЧОУНБ	138	97	67	130	11	51
15	**Всього**	**449 (36,1%)**	**172 (13,8%)**	**142 (11,4%)**	**322 (25,9%)**	**56 (4,5%)**	**161 (12,9%)**

ІІІ. Комплекс інформаційно-комп'ютерних послуг.

3.1 Чи користуєтесь Ви базами даних, що передплачує бібліотека / книгами на компакт-дисках?

№ п/п	Райони	Так	Ні
1.	Вижницький	-/-	55
2.	Герцаївський	-/-	50
3.	Глибоцький	-	50
4.	Заставнівський	-/11	39
5.	Кельменецький	-	50
6.	Кіцманський	-/6	34
7.	м. Новодністровськ	-	20
8.	Новоселицький	-/6	44
9.	Путильський		50
10.	Сокирянський		468
11	Сторожинецький	-/9	41
12.	Хотинський	-/7	43
13.	м. Чернівці	-/5	45
14.	ЧОУНБ	5/42	153
15.	**Всього**	**5/86 (9,3%)**	**1157 (90,7%)**

3.2. Чи користуєтесь Ви сайтом бібліотеки?

№ п/п	Райони	Так	Ні	Не дали відповіді
1.	Вижницький	-	55	
2.	Герцаївський	-	50	
3.	Глибоцький	-	50	
4.	Заставнівський	43	7	
5.	Кельменецький	-	50	
6.	Кіцманський	-	40	10
7.	м. Новодністровськ	-	20	
8.	Новоселицький	10	40	
9.	Путильський	1	49	
10.	Сокирянський	-	50	418
11.	Сторожинецький	11	39	
12.	Хотинський	23	27	
13.	м. Чернівці	2	48	
14.	ЧОУНБ	107	93	
15.	**Всього**	**197 (15,9%)**	**618 (49,7%)**	**428 (34,4%)**

3.3. Якщо ні, то чому?

1. Немає домашнього ПК - 212 (17,0%);
2. Бібліотеки не мають власних сайтів – 128 (10,3%);
3. Не вмію користуватися комп’ютером – 264 (21,2%);
4. Не вмію користуватися сайтом – 107 (8,6%);
5. Немає необхідності користуватись сайтом – 11 (0,9%);
6. Мені складно користуватися сайтом без допомоги фахівця – 22 (1,8%).

3.4. Дайте Вашу оцінку сайту бібліотеки:

№ п/п	Райони	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
1.	Вижницький	-	-	-	-
2.	Герцаївський	-	-	-	-
3.	Глибоцький	-	-	-	-
4.	Заставнівський	10	23	12	4
5.	Кельменецький	-	-	-	-
6.	Кіцманський	-	-	-	-
7.	м. Новодністровськ	-	-	-	-
8.	Новоселицький		16	32	2
9.	Путильський	-	-	-	-
10.	Сокирянський	-	-	-	-
11.	Сторожинецький	7	22	21	-
12.	Хотинський	16	27	7	-
13.	м. Чернівці	-	5	39	6
14.	ЧОУНБ	22	70	105	3
15.	**Всього**	**55 (4,4%)**	**163 (13,1%)**	**216 (17,4%)**	**20 (1,6%)**

В оцінюванні прийняли участь 36,5% опитаних. 63,5% не мали змоги оцінити сайти своїх бібліотек.

3.5. Яку інформацію з сайту бібліотеки Ви використовуєте?

№ п/п	Райони	Користування електро-нним каталогом, щоб заощадити час при отриманні літератури в бібліотеці	Відомості про роботу бібліотеки, її послуги, заходи	Користування послугами віртуальної довідки	Використання послуги електронної доставки документів	Використання для переходу на сайти інших бібліотек, інших пошукових систем
1.	Вижницький	-	-	-	-	-
2.	Герцаївський	-	-	-	-	-
3.	Глибоцький	-	-	-	-	-
4.	Заставнівський	-	43	3	4	-
5.	Кельменецький	-	-	-	-	-
6.	Кіцманський	-	-	-	-	-
7.	м. Новодністровськ	-	-	-	-	-
8.	Новоселицький	-	11	-	-	7
9.	Путильський	-	-	-	-	-
10.	Сокирянський	-	-	-	-	-
11.	Сторожинецький	-	42	6	-	2
12.	Хотинський	-	17	9	13	5
13.	м. Чернівці	-	38	-	3	7
14.	ЧОУНБ	50	84	40	12	14
15.	**Всього**	**50 (4,5%)**	**235 (18,9%)**	**58 (4,6%)**	**32 (2,6%)**	**35 (2,8%)**

3.6. Що Ви знаєте про соціальні мережі Інтернету?

№ п/п	Райони	Не ознайомлений	Знаю, але не користуюсь	Користуюсь зрідка	Активно користуюсь
1.	Вижницький	3	9	7	36
2.	Герцаївський	1	2	9	38
3.	Глибоцький	20	6	10	14
4.	Заставнівський	-	-	-	50
5.	Кельменецький	19	7	3	21
6.	Кіцманський	4	4	10	32
7.	м. Новодністровськ	1	4	10	5
8.	Новоселицький	7	4	17	22
9.	Путильський	17	7	14	12
10.	Сокирянський	57	110	176	125
11.	Сторожинецький	5	11	7	27
12.	Хотинський	6	6	19	19
13.	м. Чернівці	17	7	14	12
14.	ЧОУНБ	24	46	44	86
15.	**Всього**	**181 (14,5%)**	**223 (18,0%)**	**340 (27,3%)**	**499 (40,2%)**

.

3.7. Якою саме соціальною мережею Інтернету Ви користуєтесь?

№ п/п	Райони	mail.ru	vkontakte.ru	profeo	Youtube.com	Facebook	Odnoklassniki.ru	Іншою (якою саме?)
1.	Вижницький	2	14	-	-	5	31	5 (Flickr)
2.	Герцаївський	17	32	-	-	5	29	-
3.	Глибоцький	2	8	1	7	1	15	-
4.	Заставнівський	18	11	-	-	11	10	-
5.	Кельменецький	3	23	-	12	-	15	-
6.	Кіцманський	18	25	3	19	7	19	-
7.	м. Новодністровськ	8	4	-	2	-	8	-
8.	Новоселицький	18	23	-	8	4	15	-
9.	Путильський	17	11	-	-	-	15	-
10.	Сокирянський	-	-	-	-	-	-	-
11.	Сторожинецький	9	4	-	5	4	12	
12.	Хотинський	13	17	1	3	3	12	
13.	м. Чернівці	12	11	1	16	6	12	-
14.	ЧОУНБ	88	79	2	67	21	59	
15.	**Всього**	**225 (18,1%)**	**262 (21,0%)**	**8 (0,6%)**	**139 (11,2%)**	**67 (5,4%)**	**253 (19,7%)**	**5 (0,4%)**

3.8. Чи знаєте ви про існування міжнародних проектів розвитку бібліотек?

№ п/п	Райони	Програми «Бібліоміст»		«Програми сприяння Парламенту II»		МФ «Відродження» Посольства США в Україні	
		так	ні	так	ні	так	ні
1.	Вижницький	42	13	44	11	37	18
2.	Герцаївський	32	18	31	19	39	11
3.	Глибоцький	41	9	28	22	26	24
4.	Заставнівський	37	13	39	11	40	10
5.	Кельменецький	50	-	35	15	32	18
6.	Кіцманський	42	8	44	6	42	8
7.	м. Новодністровськ	18	2	14	6	17	3
8.	Новоселицький	44	6	38	12	33	17
9.	Путильський	28	22	11	39	26	24
10.	Сокирянський	447	21	227	241	361	107
11.	Сторожинецький	47	3	38	12	40	10
12.	Хотинський	45	5	42	8	41	9
13.	м. Чернівці	38	12	40	10	29	21
14.	ЧОУНБ	178	22	144	56	187	13
15.	**Всього**	**1134 (91,2%)**	**109 (8,8%)**	**775 (62,3%)**	**468 (37,7%)**	**950 (76,5%)**	**293 (23,5%)**

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

№ п/п	Райони	Так	Ні	Інше
1.	Вижницький	55	-	-
2.	Герцаївський	50	-	-
3.	Глибоцький	50	-	-
4.	Заставнівський	50	-	-
5.	Кельменецький	50	-	-
6.	Кіцманський	42	7	1 (не знаю)
7.	м. Новодністровськ	19	-	1 (не знаю)
8.	Новоселицький	50	-	-
9.	Путильський	25	4	21 (не знаю)
10.	Сокирянський	447	7	14 (не знаю)
11.	Сторожинецький	35	15	-
12.	Хотинський	47	3	-
13.	м. Чернівці	39	11	-
14.	ЧОУНБ	166	18	16 (не цікавився, не знаю)
15.	**Всього**	**2025 (90,5%)**	**65 (5,2%)**	**53 (4,3%)**

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

№ п/п	Райони	Так	Ні	Інше
1.	Вижницький	50	-	5
2.	Герцаївський	41	-	9
3.	Глибоцький	39	1	10
4.	Заставнівський	50	-	-
5.	Кельменецький	50	-	-
6.	Кіцманський	33	3	14 - не думав про це
7.	м. Новодністровськ	20	-	-
8.	Новоселицький	50	-	-
9.	Путильський	43	-	7
10.	Сокирянський	441	12	15 - не знаю
11.	Сторожинецький	47	-	3
12.	Хотинський	36	10	4 – не знаю
13.	м. Чернівці	40	-	10
14.	ЧОУНБ	177	5	18 - не думав про це
15.	**Всього**	**1117 (89,9%)**	**31 (2,4%)**	**95 (7,7%)**

3.11. Якщо «так», то з якою метою?

№ п/п	Райони	Пошук інформа-ції про діяль-ність 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
1.	Вижницький	29	10	8	27	16
2.	Герцаївський	16	6	18	22	38
3.	Глибоцький	18	6	14	13	22
4.	Заставнівський	13	10	17	33	17
5.	Кельменецький	19	17	12	16	18
6.	Кіцманський	12	11	5	4	18
7.	м. Новодністровськ	8	3	3	2	4
8.	Новоселицький	25	12	18	16	11
9.	Путильський	11	6	8	13	12
10.	Сокирянський	86	75	59	93	155
11.	Сторожинецький	12	9	12	7	10
12.	Хотинський	9	6	5	15	15
13.	м. Чернівці	11	6	8	13	12
14.	ЧОУНБ	55	31	47	18	49
15.	**Всього**	**324 (26,1%)**	**208 (16,7%)**	**342 (27,5%)**	**292 (23,5%)**	**397 (31,9%)**

IV. Якість, комфортність обслуговування.

4.1. Чим Вас приваблює бібліотека? (зазначте за ступенем значущості)

№ п/п	Райони	Повнота та актуальність фонду	Наявність якісного ДБА, новітніх пошукових систем	Можливість отримати необхідну інформацію з мережі Інтернет	Оператив-ність та якість обслугову-вання	Репертуар масових заходів (конференцій, презентацій, виставок)	Професійність бібліотечних працівників	Культура обслуго-ву вання	Сервіс та умови обслуго-в ування
1.	Вижницький	14	4	4	30	11	29	45	-
2.	Герцаївський	15	-	23	13	2	19	8	-
3.	Глибоцький	22	24	14	35	38	41	23	32
4.	Заставнівський	10	10	16	27	18	45	47	11
5.	Кельменецький	22	18	24	27	-	38	29	20
6.	Кіцманський	10	11	34	15	6	13	22	15
7.	м. Новодністровськ	16	12	-	18	11	13	12	16
8.	Новоселицький	29	8	31	13	8	18	41	42
9.	Путильський	16	13	13	13	6	12	17	15
10.	Сокирянський	83	101	-	184	146	206	451	259
11.	Сторожинецький	24	17	13	26	16	36	41	30
12.	Хотинський	15	10	29	-	13	15	21	8
13.	м. Чернівці	16	13	13	13	6	12	16	15
14.	ЧОУНБ	124	108	100	130	44	115	110	103
15.	**Всього**	**416 (33,4%)**	**349 (28,0%)**	**314 (25,2%)**	**544 (43,8%)**	**325 (26,1%)**	**609 (49,0%)**	**883 (71,0%)**	**556 (44,7%)**

4.2. Визначте стан комфортності бібліотеки:

№ п/п	Райони	Територіальне розміщення (зручне/ незручне)	Режим роботи (зручний/ незручний)	Зручність читацьких місць	Освітлення (задовільне, незадовільне)	Оформлення інтер'єру	Температура, вентиляція (задовільна, незадовільна)	Чистота, порядок, затишок
1.	Вижницький	29/26	30/25	41/14	40/15	51/4	45/10	41/14
2.	Герцаївський	43/7	50/-	32/18	38/12	50/-	29/21	50/-
3.	Глибоцький	44/6	50/-	50/-	50/-	50/-	23/27	50/-
4.	Заставнівський	50/-	50/-	50/-	50/-	50/-	50/-	50/-
5.	Кельменецький	50/-	50/-	30/20	20/30	30/20	18/32	50/-
6.	Кіцманський	50/-	50/-	50/-	50/-	50/-	48/2	50/-
7.	м. Новодністровськ	16/4	16/4	20/-	19/1	20/-	17/3	19/1
8.	Новоселицький	41/9	41/9	38/12	36/14	40/10	41/9	42/8
9.	Путильський	45/5	50/-	30/20	30/20	31/19	26/24	41/9
10.	Сокирянський	269/199	299/169	204/264	303/165	374/94	213/255	428/40
11.	Сторожинецький	43/7	42/8	31/19	32/18	26/24	37/13	43/7
12.	Хотинський	28/22	30/20	24/26	24/26	10/40	15/35	27/23
13.	м. Чернівці	49/1	50/-	30/20	45/5	37/13	27/23	41/9
14.	ЧОУНБ	177/23	167/33	144/56	109/91	120/80	160/40	178/22
15.	**Всього**	**934/309 (75,2%/24,8%)**	**975/268 (78,4%/21,6%)**	**774/469 (62,3%/37,7%)**	**846/397 (68,1%/31,9%)**	**939/304 (75,5%/24,5%)**	**749/494 (60,3%/39,7%)**	**1110/133 (89,3%/10,7%)**

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

5.1. Дайте загальну оцінку роботи бібліотеки:

№ п/п	Райони	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
1.	Вижницький	27	23	5	-
2.	Герцаївський	-	22	28	-
3.	Глибоцький	3	40	7	-
4.	Заставнівський	11	27	10	2
5.	Кельменецький	6	21	23	-
6.	Кіцманський	28	18	4	-
7.	м. Новодністровськ	1	18	1	-
8.	Новоселицький	14	30	6	-
9.	Путильський	20	15	15	-
10..	Сокирянський	167	269	32	-
11.	Сторожинецький	32	18	-	-
12.	Хотинський	27	19	4	-
13.	м. Чернівці	24	23	3	-
14.	ЧОУНБ	29	80	87	4
15.	**Всього**	**389 (31,3%)**	**623 (50,2%)**	**225 (18,2%)**	**6 (0,3)**

5.2. Висловіть Ваші зауваження та пропозиції щодо поліпшення роботи бібліотеки:

- Поповнити фонд бібліотеки сучасною літературою (українською, світовою) – **404 (32,5%);**
- Розширити асортимент періодичних видань – **189 (15,2%);**
- Придбати комп'ютерну техніку і надати можливість читачам користуватися нею – **116 (9,3%);**
- Покращити дизайн, обігрів та освітлення бібліотеки, придбати зручні меблі – **109 (8,85);**
- Встановити зручний для користувачів режим роботи бібліотеки – **88 (7,1%);**
- Виділити окремий зал для періодичних видань – **47 (3,8%);**
- Створити електронний каталог – **12 (0,2%).**

5.3. В якому напрямі, на Вашу думку, має розвиватись бібліотека?

№ п/п	**Райони**	**Традиційний центр збереження документів**	**Комплексний бібліотечно - інформаційний центр**	**Електронно-інформаційний центр**	**Центр дистанційної доставки документів**	**Інше бачення**
1.	Вижницький	15	20	10	10	-
2.	Герцаївський	10	32	6	2	-
3.	Глибоцький	39	11	-	-	-
4.	Заставнівський	31	11	8	-	-
5.	Кельменецький	11	13	20	6	-
6.	Кіцманський	11	19	18	2	-
7.	м. Новодністровськ	11	9	-	-	-
8.	Новоселицький	8	27	11	4	-

9.	Путильський	10	35	5	-	-
10.	Сокирянський	93	159	155	61	-
11.	Сторожинецький	21	19	10	-	-
12.	Хотинський	16	22	10	2	-
13.	м. Чернівці	15	22	12	1	-
14.	ЧОУНБ	58	109	22	5	6
15.	**Всього**	**349 (28,1%)**	**508 (40,8%)**	**287 (23,1%)**	**93 (7,5%)**	**6 (0,5)**

Надайте, будь ласка, інформацій про себе:

1. **Якими бібліотеками села, міста, області Ви користуєтесь?**

№ п/п	**Райони**	**Бібліотека учбового закладу**	**Обласна універсальна наукова бібліотека**	**Центральна міська бібліотека**	**Центральна районна бібліотека**	**Бібліотека-філіал**	**МБА**	**Інше (допишіть)**
1.	Вижницький	10	4	2	29	31	5	-
2.	Герцаївський	-	5	-	22	4	8	-
3.	Глибоцький	7	-	-	31	25	9	-
4.	Заставнівський	11	17	-	50	-	13	-

5.	Кельменецький	9	7	-	10	24	-	-
6.	Кіцманський	21	4	-	29	20	-	-
7.	м. Новодністровськ	6	5	20	6	-	-	-
8.	Новоселицький	14	7	-	25	12	2	-
9.	Путильський	3	5	-	15	38	15	-
10.	Сокирянський	277	12	-	146	398	2	-
11.	Сторожинецький	18	23	-	45	-	-	-
12.	Хотинський	7	3	4	18	39	8	-
13.	м. Чернівці	18	12	23	-	38	12	-
14.	ЧОУНБ	84	200	14	8	13	13	7
15.	**Всього**	**485 (39,9%)**	**304 (24,4%)**	**63 (5,0%)**	**434 (34,9%)**	**642 (51,6%)**	**87 (7,0%)**	**7 (0,6%)**

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

№ п/п	**Райони**	**Менше 1-го року**	**Від 1 до 3 років**	**Від 3 до 10 років**	**Більше 10 років**
1.	Вижницький	8	18	19	10
2.	Герцаївський	5	7	29	9
3.	Глибоцький	8	22	11	9
4.	Заставнівський	7	11	21	11
5.	Кельменецький	7	11	11	21
6.	Кіцманський	14	11	8	17

7.	м. Новодністровськ	-	4	8	8
8.	Новоселицький	3	11	13	23
9.	Путильський	4	9	15	22
10.	Сокирянський	38	69	169	192
11.	Сторожинецький	-	1	7	42
12.	Хотинський	3	9	16	22
13.	м. Чернівці	2	7	15	26
14.	ЧОУНБ	18	61	69	52
15.	**Всього**	**117 (9,4%)**	**251 (20,2%)**	**411 (33,1%)**	**464 (37,3%)**

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

№ п/п	Райони	Розмі-щення в зручному місці	Зручний режим роботи	Затишне примі-щення	Влашто-вує фонд	Опера-тивність обслуго-вування	Можливість отримати необхідну інформацію	Культура обслуго-вування	Професіоналізм бібліотекаря	Можливість цікаво провести вільний час	Тому, що інших немає	Інше (що саме)
1.	Вижницький	28	36	41	23	45	39	51	55	40	5	-
2.	Герцаївський	37	42	15	14	23	32	10	18	-	-	-
3.	Глибоцький	3	41	15	8	38	24	33	12	14	-	-
4.	Заставнівський	50	50	50	50	50	50	50	50	50	-	-
5.	Кельменецький	26	15	-	20	-	6	8	7	-	12	-
6.	Кіцманський	29	24	23	15	18	13	18	18	9	-	-
7.	м. Новодністровськ	15	13	18	12	18	18	16	19	4	12	-
8.	Новоселицький	37	35	21	29	32	40	44	38	11	-	-
9.	Путильський	5	10	15	15	15	24	8	10	15	10	-
10.	Сокирянський	262	209	368	195	304	368	409	317	193	67	-
11.	Сторожинецький	33	37	33	31	32	32	37	32	17	3	-
12.	Хотинський	21	14	13	16	11	18	12	14	12	-	-
13.	м. Чернівці	42	31	24	27	26	24	34	35	12	1	-
14.	ЧОУНБ	111	87	38	123	99	140	106	123	22	6	-
15.	**Всього**	**699 (56,2%)**	**644 (51,9%)**	**674 (54,2%)**	**578 (46,3%)**	**711 (57,2%)**	**828 (66,6%)**	**836 (67,3%)**	**748 (60,1%)**	**399 (32,0%)**	**116 (9,3%)**	**-**

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

№ п/п	Райони	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
1.	Вижницький	22	25	2	10	10	15	5	17	9
2.	Герцаївський	16	8	-	7	-	15	39	6	5
3.	Глибоцький	16	19	1	26	4	2	5	31	9
4.	Заставнівський	16	8	-	6	8	6	11	13	13
5.	Кельменецький	7	6	-	-	-	13	23	25	8
6.	Кіцманський	29	20	5	6	9	6	29	7	11
7.	м. Новодністровськ	8	4	1	4	3	2	-	8	4
8.	Новоселицький	9	11	2	7	4	16	17	2	2
9.	Путильський	15	5	6	2	3	13	2	27	10
10.	Сокирянський	199	216	-	48	16	34	-	388	16
11.	Сторожинецький	-	20	-	-	-	15	-	14	25
12.	Хотинський	12	14	3	5	4	9	12	12	6
13.	м. Чернівці	21	27	6	3	5	16	4	27	20
14.	ЧОУНБ	160	61	40	46	4	58	49	82	28
15.	**Всього**	**530 (42,6%)**	**444 (35,7%)**	**66 (5,3%)**	**170 (13,7%)**	**70 (5,4%)**	**220 (17,9%)**	**196 (15,7%)**	**659 (53,0%)**	**166 (13,3%)**

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

№ п/п	**Райони**	**Один-два рази на місяць**	**Щотижня**	**Щомісяця**	**Кілька разів на рік**
1.	Вижницький	10	33	8	4
2.	Герцаївський	12	34	4	-
3.	Глибоцький	14	10	25	1
4.	Заставнівський	31	7	9	3
5.	Кельменецький	5	26	8	11
6.	Кіцманський	5	37	3	1
7.	м. Новодністровськ	12	2	1	5
8.	Новоселицький	7	29	8	6
9.	Путильський	14	21	15	-
10.	Сокирянський	107	67	263	31
11.	Сторожинецький	14	28	7	1
12.	Хотинський	11	19	14	6
13.	м. Чернівці	14	26	10	-
14.	ЧОУНБ	78	59	48	15
15.	**Всього**	**334 (26,8%)**	**402 (32,2%)**	**423 (34,0%)**	**88 (7,1%)**

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

№ п/п	**Райони**	**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, заліку**
1.	Вижницький	8	31	9	7
2.	Герцаївський	18	21	3	8
3.	Глибоцький	17	8	12	13
4.	Заставнівський	13	7	11	19
5.	Кельменецький	6	15	13	16
6.	Кіцманський	13	12	23	2
7.	м. Новодністровськ	2	10	4	4
8.	Новоселицький	10	23	10	7
9.	Путильський	8	21	10	11
10.	Сокирянський	75	196	124	73
11.	Сторожинецький	17	18	9	6
12.	Хотинський	13	18	15	4
13.	м. Чернівці	18	22	5	5
14.	ЧОУНБ	29	56	39	76
15.	**Всього**	**247 (19,9%)**	**458 (36,8)**	**287 (23,1%)**	**251 (20,2%)**

7. До якої читацької категорії Ви належите?

№ п/п	Райони	Науковець, аспірант	Педагог	Студент	Приватний підприємець	Працівник фермерського господарства	Інше
1.	Вижницький	1	6	26	7	5	10
2.	Герцаївський	-	9	12	4	3	22
3.	Глибоцький	14	13	7	5	6	5
4.	Заставнівський	-	13	19	7	3	8
5.	Кельменецький	-	10	13	8	9	10
6.	Кіцманський	2	4	27	3	3	11
7.	м. Новодністровськ	-	1	4	5	-	10
8.	Новоселицький	1	9	19	1	2	18
9.	Путильський	2	5	31	3	4	5
10.	Сокирянський	-	32	28	31	-	377
11.	Сторожинецький	2	12	2	2	-	32
12.	Хотинський	1	9	8	10	4	18
13.	м. Чернівці	4	7	19	3	-	17
14.	ЧОУНБ	16	34	104	17	13	16
15.	**Всього**	**43 (3,4%)**	**164 (13,2%)**	**319 (25,7%)**	**106 (8,5%)**	**52 (4,3%)**	**559 (44,9%)**

ЗМІСТ

Вступ……..…....3
Анкета……..4
Аналіз дослідження……9
Висновки та рекомендації……12
Соціологічне дослідження «Бібліотека очима користувача» (узагальнені таблиці)……..14
І. Комплекс основних бібліотечних послуг (Табл. № 1.1.– 1.12.)……...14
ІІ. Комплекс додаткових платних послуг бібліотеки (Табл. 2.1.– 2.4.)……..22
ІІІ. Комплекс інформаційно-комп’ютерних послуг (Табл. 3.1.-3.11.)…….....26
IV. Якість, комфортність обслуговування (Табл. 4.1, 4.2)……...36
V. Оцінка роботи бібліотеки в цілому та пріоритети її розвитку на майбутнє (Табл. 5.1.- 5.3.).....38
Інформація про респондента (Табл. 1-7)……40

ВІДДРУКОВАНО НА ОБЛАДНАННІ
Чернівецької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. М. Івасюка
58000, м. Чернівці, вул. О.Кобилянської, 47, тел.: 52-62-05.
Наклад 20.

2012 p.