

Министерство культуры Республики Крым
Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым
«Крымская республиканская универсальная научная
библиотека им. И. Я. Франко»

Научно-методический отдел

**Изучение качества предоставления библиотечно-
информационных услуг в публичных библиотеках
Республики Крым (2015–2020 гг.)**

По результатам регионального социологического исследования

Симферополь
2020

УДК 024(477.75)

ББК 78.38

395

Изучение качества представления библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках Республики Крым (2015–2020 гг.) : по результатам регионального социологического исследования / Министерство культуры Республики Крым, Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко, научно-методический отдел ; составитель Л. В. Манжосова ; ответственные за выпуск: Е. В. Ясинова, О. В. Колупаева. – Симферополь, 2020. – 40 с.

Издание подготовлено по результатам регионального исследования, проведённого среди постоянных пользователей публичных библиотек Республики Крым. Многие параметры опроса данного социологического исследования представлены в сравнении с 2015 годом. Материал рассчитан на специалистов в области библиотечного дела, а также может быть полезен преподавателям и студентам колледжей и вузов культуры.

Составители:	Л. В. Манжосова
Ответственные за выпуск:	Е. В. Ясинова О. В. Колупаева
Научный редактор:	кандидат педагогических наук О. О. Кондратенко
Редактор:	И. А. Носков
Компьютерная вёрстка:	Ю. И. Борозна

Содержание

Введение	4
Методика проведения регионального социологического исследования	6
Участники социологического библиотечного исследования.	7
Анализ удовлетворенности пользователей библиотечно-информационными услугами в 2020 году (в сравнении с результатами социологического исследования 2015 года)	10
Выявление потребностей пользователей в библиотечно-информационных услугах в 2020 году (в сравнении с результатами социологического исследования 2015 года).	13
Наиболее востребованные библиотечно-информационные услуги, предоставляемые библиотеками Республики Крым в 2020 году (в сравнении с результатами социологического исследования 2015 года).	17
Заключение и выводы.	24
Список использованных источников.	28
Приложение № 1. Анкета для пользователей	29
Приложение № 2. Участники анкетирования крымских библиотек.	32
Приложение № 3. Обобщенные данные по анкетам респондентов – пользователей крымских библиотек	34



ВВЕДЕНИЕ

Библиотеки несут в себе важную миссию по передаче знаний и помощи в ориентации пользователям в современном информационном пространстве. В настоящее время библиотека, как социальный институт, остаётся наиболее доступным информационным, просветительским и культурно-досуговым учреждением для различных слоёв населения. Это давно уже не просто место, где хранятся книги. Деятельность библиотеки многогранна и охватывает различные стороны культурной и общественной жизни территории.

Публичная библиотека является общедоступной для всех категорий и групп граждан, обеспечивает и защищает их права на доступ к знаниям, информации и культуре, составляет одну из главнейших предпосылок непрерывного образования и самообразования и культурного развития [2].

Библиотека рассматривается как организация, задачей которой является предоставление пользователям качественных услуг, и оценивается путём определения уровня соответствия услуг задачам деятельности [4]. Оказание библиотечных услуг осуществляется через систему библиотечного обслуживания.

В тоже время, библиотечное обслуживание, – понятие многоаспектное, охватывает такие понятия как справочно-библиографический аппарат, фонд, компетентность персонала, комфортность условий и многое другое.

Комфортность библиотечного обслуживания – один из важнейших факторов имиджа библиотеки. Как чувствует себя в библиотеке пользователь? Какие у него условия для работы? Доволен ли он культурой и качеством обслуживания? Постоянно изучая общественное мнение можно достичь результатов, которые позволят пользователям находить удовольствие от нахождения в библиотеке. Выявление интереса позволит предложить новые библиотечные и информационные услуги в соответствии с запросами потенциальных потребителей и контролировать их качество.

Однако количественный анализ не дает достоверной оценки *степени удовлетворенности библиотечными услугами пользователями*, чем, в конечном счете, измеряется эффективность и качество библиотечного обслуживания. Поэтому количественный анализ необходимо дополнять социологическими/маркетинговыми исследованиями/опросами, дающими более детальную картину. Проведение социологических исследо-

ваний необходимо для осмысления реального места библиотеки в целом и каждой библиотеки в частности в постоянно меняющейся социокультурной среде.

С этой целью главным методическим центром библиотек республики – научно-методическим отделом Крымской республиканской универсальной научной библиотеки им. И. Я. Франко, один раз в пять лет на всей территории Республики Крым проводится изучение общественного мнения жителей о качестве оказания библиотечных услуг. Таким образом, данное исследование даётся в сравнении с исследованием 2015 года. Их тематика созвучна – *«Изучение качества предоставления библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках Республики Крым»*. Повторное обращение к теме продиктовано необходимостью изучения сложившейся ситуации в современных условиях, с возможным сравнительным анализом.

Издание позволяет представить крымской общественности не только методику проведения исследования, но и выводы, которые позволяют улучшить работу библиотек на современном этапе.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Согласно плану основных организационных и культурно-массовых мероприятий Министерства культуры Республики Крым специалистами Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» в 2020 году было проведено региональное социологическое исследование «*Изучение качества предоставления библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках Республики Крым (2015–2020 гг.)*».

Целью исследования стало получение информации о качестве предоставляемых библиотечно-информационных услуг пользователям в публичных библиотеках Республики Крым на основе изучения степени их удовлетворенности (или неудовлетворенности) библиотечным обслуживанием.

Объект исследования – пользователи библиотечно-информационных услуг.

Предмет исследования – качество предоставляемых библиотечно-информационных услуг; информационные потребности пользователей, их удовлетворенность (неудовлетворенность) обслуживанием.

Задачи исследования:

- проведение сбора данных в ходе анкетирования пользователей библиотек;
- осуществление анализа удовлетворенности (или неудовлетворенности) пользователей библиотечно-информационными услугами;
- выявление потребностей пользователей в библиотечно-информационных услугах;
- определение наиболее востребованных библиотечно-информационных услуг, предоставляемых в библиотеках Республики Крым;
- подготовка аналитического материала, способствующего улучшению качества библиотечно-информационных услуг на современном этапе в сравнении с результатами аналогичного социологического исследования 2015 года.

Методы исследования.

Решение поставленных задач предусматривало использование следующих методов:

– анкетирование пользователей публичных библиотек (Приложение № 1);

– статистический анализ данных социологического опроса целевой аудитории;

– анализ документальных источников (текстовых и статистических отчетов).

Результаты исследования послужили основой для анализа современного состояния библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения, выявления проблем и совершенствования работы общедоступных библиотек Республики Крым.

УЧАСТНИКИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО БИБЛИОТЕЧНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Базовая организация проведения исследования – Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко» (далее – КРУНБ им. И. Я. Франко). В ходе проведения исследования выполнены следующие виды работ: разработка программы и методики исследования, организация и проведение исследования, обобщение полученных данных, подведение итогов исследования и формулировка выводов, а также предложений, направленных на совершенствование качества работы общедоступных библиотек Республики Крым.

Участники исследования.

По материалам, предоставленным базовой организацией, специалисты общедоступных муниципальных библиотек Республики Крым провели анкетирование постоянных пользователей среди различных социальных категорий населения, независимо от пола и возраста. На протяжении всего периода исследования сотрудниками научно-методического отдела КРУНБ им. И. Я. Франко проводилось консультирование и устное разъяснение целей и задач работы.

В анкетировании приняли участие 410 пользователей различных социальных категорий, пола и возраста из 25 публичных библиотек (с анкетой для пользователей можно ознакомиться в приложении №1). Такое же количество пользователей и публичных библиотек было при-

влечено к исследованию 2015 года. Анкеты заполняли сами респонденты (Таблица 1). Количество респондентов социологического исследования в библиотеках различное в зависимости от типа и вида библиотеки (список участников анкетирования приведён в приложении № 2).

Данная выборка позволяет говорить о репрезентативности данных в целом. Вероятность статистической ошибки не превышает 5,0 %.

Таблица 1. Численность участников исследования и объём выборочной совокупности респондентов целевой аудитории.

Тип, вид библиотеки	Число библиотек, проводивших опрос	Численность респондентов – пользователей библиотек
Республиканские	3	90
Центральные	4	80
Городские	6	120
Сельские	12	120
ВСЕГО	25	410

В процессе проведения социологического исследования, в соответствии с письмом КРУНБ им. И. Я. Франко от 06.02.2020 № 08/04 – 32/168, в библиотеки-участницы были разосланы анкеты.

Анкета состояла из 11 пунктов, представленных в виде закрытых (10), и открытых (1) анкетных вопросов. С помощью закрытых вопросов пользователь мог использовать предложенные ему ответы, открытых – формулировать свой ответ самостоятельно. Важно отметить, что заполненные анкеты были переданы в установленные сроки в базовую организацию, для обобщения данных.

Анализ данных анкет позволил определить социальный статус и возраст участников исследования 2020 года. Благодаря аналогичным вопросам в исследовании 2015 года мы приводим сравнительные данные за указанные два года (Таблица 2).

Таблица 2. Социальная информация об участниках исследования за 2015 и 2020 годы

Год проведения исследования	Пользователи библиотек – участники исследования		
	По половому признаку	По социальному положению	По возрасту
2015 год	женщины – 64,3% мужчины – 35,6%	учащиеся/студенты – 26,8% рабочие – 18,3% служащие – 20,7% предприниматели – 5,4% пенсионеры – 18,5% другие – 10,3%	14-20 лет – 21,9% 21-30 лет – 14,2% 31-40 лет – 15,4% 41-50 лет – 21,2% 51-60 лет – 17,8% свыше 60 лет – 9,5%
2020 год	женщины – 66,8% мужчины – 33,2%	учащиеся/студенты – 20,0% рабочие – 14,1% служащие – 10,9% предприниматели – 8,7% пенсионеры – 40,0% другие – 6,3%	14-20 лет – 18,3% , 21-30 лет – 16,3% , 31-40 лет – 13,4% , 41-50 лет – 11,7% , 51-60 лет – 33,0% , свыше 60 лет – 7,3%

Как в 2015, так и в 2020 году, объектами исследованием были все основные категории пользователей по возрасту, полу, социальному положению. В итоге зафиксировано преобладание в числе пользователей библиотек женской аудитории, что составило 66,8 %. В 2015 году женская аудитория составляла 64,3 %.

Такая картина позволяет предположить, что женский пол является наиболее активным посетителем библиотек. Аналогичные выводы делают в своих исследованиях коллеги из других регионов России (по крайней мере, за последние 5 лет).

По социальному положению в 2020 году преобладают пенсионеры – 40,0 %. По сравнению с 2015 годом количество опрошенных пенсионеров увеличилось на 21,5 %. Учащиеся и студенты составляют 20,0 % (в сравнении с 2015 годом меньше на 6,8 %).

Наиболее многочисленные возрастные группы в 2020 году – старшее поколение и соответственно молодёжь в возрасте до 30 лет. В сравнении с 2015 годом наблюдается рост числа участников исследования старшего поколения.

Для изучения данной темы необходимо было узнать читательский стаж респондента. Как долго пользователи являются читателями библиотек?

Большой читательский стаж показывает востребованность библиотек у жителей и подтверждает тот факт, что респонденты достаточно активно посещают библиотеки продолжительное время и являются её постоянными пользователями. Так «библиотечный стаж» у некоторых респондентов доходит до 40 лет и таких читателей немало (такая категория пользователей преимущественно наблюдается в Джанкойской городской, Джанкойской районной, Нижнегорской, Советской, Кировской, Раздольненской ЦБС). Примечательно, что в сельских библиотеках количество пользователей со стажем читателя более 35 лет больше, чем в городских библиотеках.

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫМИ УСЛУГАМИ В 2020 ГОДУ (В СРАВНЕНИИ С РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ 2015 ГОДА)

Степень удовлетворённости пользователей деятельностью современных библиотек напрямую зависит от понятия изучения качества предоставления библиотечно-информационных услуг.

В соответствии с ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» библиотечная услуга определяется как «конечный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).»

Решением одной из задач нашего исследования стало детальное рассмотрение использования услуг библиотек пользователями в различных территориях. Рассмотрим результаты этого изучения в сравнении с 2015 годом.

Ответы на вопрос: «Удовлетворены ли Вы сегодня качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в библиотеке?» дали следующую картину (Таблица 3). Показатель удовлетворенности качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в 2015 году составлял 62 % и выражал восприятие пользователей удовлетворенностью обслуживанием в библиотеке в целом, а не качеством предоставляемых услуг, что являлось на наш взгляд *субъективным показателем, поскольку отражало личностное отношение* респондента к библиотечному персоналу. Логичным подтверждением этого стали обобщённые ответы на вопрос: «Что Вас привлекает в библиотеке?». В 2015 году в графе:

«Ваш вариант» пользователи – респонденты указывали, что с большой симпатией относятся к специалистам «своих» библиотек. Видят в них хороших собеседников, профессионалов своего дела.

В 2020 году **процент удовлетворенностью качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в библиотеках вырос на 17,2 %** и составил 79,3 % по сравнению с 2015 годом. При этом респонденты оценивали предоставление библиотечно-информационных услуг в целом, а не только работу библиотечного специалиста и его личностные качества.

Заметно снизился (на 18,7 %) показатель ответов в графе: «В чём-то удовлетворен, в чём-то нет». То есть, если в 2015 году он составлял 28,0%, то в 2020 году – 9,3%. При этом, возросла степень не удовлетворённости качеством получения библиотечных услуг. В сравнении с 2015 годом, количество респондентов не удовлетворённых работой библиотек возросло на 1,6 %.

Таблица 3. Обобщённые данные по вопросу «Удовлетворены ли Вы сегодня качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в библиотеке?»

Год проведения исследования	Да, удовлетворён	Нет, не удовлетворён	В чем-то удовлетворён, в чем-то нет	Не думал об этом
2015	62,4 %	2,0 %	28,0 %	7,6 %
2020	79,3 %	3,6 %	9,3 %	7,8 %

Из Таблицы 3 мы видим подтверждение, что в ответах респондентов, преобладает общая удовлетворенность качеством предоставления библиотечно-информационных услуг библиотеками региона.

С целью закрепления показателя степени удовлетворённости библиотечными услугами респондентам предлагалось, в дополнение к предыдущему вопросу, оценить условия работы в библиотеке по пятибалльной шкале (Таблица 4).

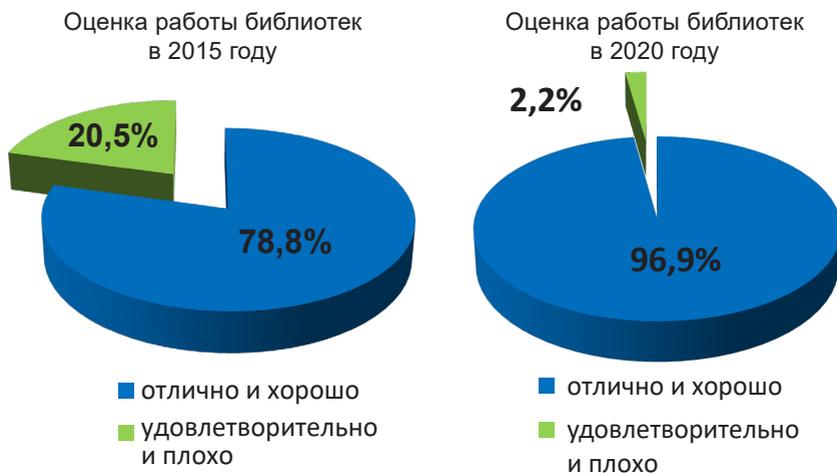
Таблица 4. Обобщённые результаты оценки работы крымских библиотек, по мнению их пользователей

Год проведения исследования	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Затрудняюсь ответить
2015	45,2%	33,6%	15,6%	4,9%	0,7%
2020	71,5%	25,4%	1,3%	0,9%	0,9%

Достаточно позитивным остаётся тот факт, что на сегодняшний день положительно (отлично или хорошо) оценивают работу библиотек около 97 % пользователей. Данный показатель возрос в сравнении с 2015 годом (для информации: в 2015 году данный показатель составил 78,7 %).

При рассмотрении показателей оценки удовлетворительно или плохо было выявлено, что в 2020 году – 2,2 % респондентов, а в 2015 году – 20,5 % опрошенных, высказываются негативно, в первую очередь, о материально-техническом состоянии библиотек. Так, например, пользователям не нравится, что в их библиотеках давно не проводились ремонты, отсутствует современная мебель, новинки литературы, новая компьютерная и офисная техника, высокоскоростной интернет, а в некоторых библиотеках – даже нет отопления и освещения, что вообще недопустимо в современном мире высоких технологий.

Кроме того, пользователи Джанкойской городской, Красногвардейской, Кировской, Симферопольской районной ЦБС, смогли бы оценить выше работу своих библиотек, если бы в них были организованы зоны для комфортного проведения времени молодёжи и поступали актуальные книги современных авторов.



Сравнительный анализ рассмотренных данных за последние пять лет позволяет утверждать, что оценка читателями работы библиотек стала гораздо выше. Исходя из приведённых примеров, а также учитывая факт проведения капитальных ремонтов учреждений культуры, можно утверждать, что преобразования библиотек, которые происходят в Крыму, вполне позитивно сказываются на оценке удовлетворённости населением качеством библиотечно-информационных услуг.

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГАХ В 2020 ГОДУ (В СРАВНЕНИИ С РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ 2015 ГОДА)

С целью выявления конкретных потребностей читателей при анкетировании использовался блок вопросов, позволяющих сформировать представление об отношении потребителей библиотечных услуг к библиотеке как к социальному институту.

Пользователям предлагалось высказать свое мнение, ответить на закрытый вопрос: «Что привлекает Вас в библиотеке?» (можно было отметить несколько вариантов).

Таблица 5. Обобщённые данные ответов респондентов на вопрос:
«Что привлекает Вас в библиотеке?»

Год проведения исследования	Библиотечные фонды	Организация и проведение массовых мероприятий	Сервисные услуги	Уютная атмосфера	Режим работы	Возможность общения	Компетентный библиотекарь	Всё перечисленное
2015	19,5%	–	11,0%	52,0%	37,0%	–	45,1%	18,3%
2020	58,5%	62,4%	15,8%	30,4%	23,9%	34,2%	70,7%	13,2%

Из сравнительных данных, представленных в таблице, мы видим, что компетентность библиотекаря занимает лидирующие позиции в создании привлекательного образа библиотеки. От знаний, умений, общей культуры библиотечного специалиста зависят качество обслуживания и количество предоставляемых услуг. Большинство респондентов – 290 чел. (70,7%), в 2020 году отметили, что важный фактор, который привлекает читателей в библиотеку, – это компетентный библиотекарь. Этот вариант был отмечен и в 2015 году – 185 чел. (45,1%). Пользователи старшего возраста предпочитают посещать библиотеку, поскольку рассчитывают на помощь библиотекарей в поиске, как по книжному фонду, так и по сети Интернет. Учащихся и студентов интересуют первоисточники, книжные новинки, которые им помогут найти и предоставить сотрудники библиотеки.

Организация и проведение массовых мероприятий в приоритете у 256 чел. (62,4%). По их мнению, библиотека – это, то место, где можно с пользой провести время, узнать в процессе мероприятия новое и интересное, общаться с единомышленниками.

Библиотечные фонды, в исследовании 2020 года, привлекают в библиотеках 240 чел. (58,5%). Это высокий показатель по сравнению с 2015 годом, когда этот вариант отметили только 80 чел (19,5%). Это обстоятельство позволяет судить о том, что в сознании людей библиотека в первую очередь сегодня рассматривается как место аккумуляции новых изданий и актуальной информации. Нужно понимать, что особенность и отличие библиотеки от других учреждений заключается именно в её фондах. Очень важно, когда библиотекарь свободно ориентируется в изданиях и способен формировать фонд, в полной мере востребованный пользователями. Можно выразить уверенность, что работа библиотекарей по продвижению книги и чтения не проходит зря и данные исследования это подтверждают.

Снижение показателей привлекательности уютной атмосферы и режима работы позволяет сделать несколько заключений. Либо в большинстве случаев эти составляющие уже соответствуют ожиданиям пользователей, либо на фоне других компонентов они менее важны.

Далее респондентам предлагалось высказать мнение о том, что необходимо изменить в библиотеке таким образом, чтобы она стала более привлекательной для них. При выборе ответов можно было использовать несколько их вариантов.

Таблица 6. Обобщённые данные ответов респондентов на вопрос: «Что необходимо изменить в библиотеке, что бы она стала более привлекательной для Вас?»

Год проведения исследования	Библиотечные фонды	Качество обслуживания	Правила пользования библиотекой	Ассортимент библиотечных и сервисных услуг	Уровень проведения массовых мероприятий	Комфортность помещений, условия пребывания в библиотеке	Техническое оснащение	Информацию о предоставляемых услугах
2015	41,5%	6,1%	3,6%	20,7%	4,8%	35,3%	53,6%	7,3%
2020	69,0%	3,6%	1,9%	14,1%	6,0%	63,4%	58,0%	6,8%

Учитывая обобщённые данные таблицы 6 можно отметить, что в основном респонденты считают необходимым обновить библиотечный фонд. На это указали в исследовании 2020 года 285 чел. (69,0%), в 2015 году – 170 чел. (41,5%). Отсутствие новых книг и актуальных журналов было названо одним из главных факторов, нарушающих привлекательность библиотеки.

Как показали результаты исследования, степень удовлетворённости фондом и наличие необходимой информации являются для респондентов опроса и основными критериями оценки деятельности библиотек. Большая часть респондентов не удовлетворена состоянием книжного фонда библиотек. Проблема комплектования библиотечных фондов новой отраслевой и художественной литературой, периодическими изданиями по-прежнему остается достаточно острой, и в городе, и в сельских библиотеках. Есть опасение, что сегодня библиотеки неспособны удовлетворить весь спектр читательских запросов.

Стоящие перед общедоступными библиотеками задачи по повышению эффективности и улучшению качества предоставляемых населению библиотечных услуг не могут быть решены без обновления материально-технической базы. От организации внутренней среды, использования оборудования и технических средств зависят оперативность выполнения услуг, их доступность для читателей, возможность предоставления более широкого перечня услуг. Необходимость комфортности пребывания в помещениях библиотек в 2020 году отметили 260 чел. (63,4%), в 2015 – 145 чел. (35,3%), потребность в техническом оснащении выразили в 2020 году – 238 чел. (58,0%), в 2015 году – 220 чел. (53,6%).

Результаты исследования ориентируют библиотеки на необходимость вносить изменения в их работу, модернизировать их внешний облик, значительно расширить спектр услуг для населения в соответствии с современными требованиями и вызовами времени. Сегодня современный пользователь хочет, чтобы в помещениях библиотек можно было бы воспользоваться буфетом, кафе или просто кофейным аппаратом. Именно это, по мнению многих респондентов, создаёт определённую атмосферу уюта.

Несомненно, в последние десятилетия, важной составляющей каждой библиотеки является её виртуальная среда. Выбор онлайн-источника общения со своими пользователями зависит, в большинстве случаев, от самой библиотеки, кто в ней работает. Многие, особенно не большие библиотеки, используют социальные сети, блоги, сайты центральных библиотек как источник удалённой коммуникации. В отличие от них,

крупные библиотеки ведут свои собственные сайты, аккумулирующие не только контактную информацию о деятельности библиотеки, но дают возможность своим читателям использовать множество виртуальных услуг.

Именно сайты формируют наиболее стабильные и гарантированные возможности взаимодействия библиотек с целевой аудиторией – пользователями. Поэтому, важно было узнать мнения читателей по этому поводу. На вопрос «Пользуетесь ли Вы сайтами библиотек, в том числе сайтом Вашей библиотеки?» респонденты ответили следующим образом (Таблица 7).

Таблица 7. Обобщённые данные ответов респондентов на вопрос: «Пользуетесь ли Вы сайтами библиотек, в том числе сайтом Вашей библиотеки?»

Год проведения исследования	Да, посещаю	Нет, не посещаю
2015	107 человек (26,1%)	303 человека (73,9%)
2020	162 человека (39,5%)	248 человек (60,5%)

Как уже отмечалось ранее, активность посещения пользователями сайтов библиотек в 2015 году находится в прямой зависимости от типа и вида самой библиотеки, от технической оснащённости библиотеки, а также от способностей библиотекаря, его профессиональных качеств. Результаты ответов показывают, что сайты сельских библиотек посещали меньше, чем городских. Но, тем не менее, общая картина посещаемости сайтов за последние пять лет подтверждает рост данного показателя на 13,4%.

Не стоит упускать из виду тот факт, что в 2020 году полезность библиотечных сайтов была отмечена молодыми пользователями–учащимися. Старшее поколение с осторожностью относиться к посещению сайтов, для них личный контакт с сотрудником библиотеки в приоритете.

Очевидно, что библиотекам необходимо продолжать систематическую работу по продвижению социально ориентированных услуг на своих сайтах, страницах в социальных сетях. Важно уделять внимание своевременному обновлению информации на любом из выбранных библиотекой ресурсов, кроме того, наполнять свои виртуальные платформы интересным и актуальным контентом, при этом постоянно проводить мониторинг запущенных в действие электронных работ и услуг, регулярно работать над дизайном сайта.

Очевидно, что выше рассмотренный вопрос не мог дать необходимого представления о качестве виртуальных услуг библиотек. В связи с чем, организаторы исследования включили вопросы по рассмотрению использования библиотечных услуг в виртуальной среде в блок наиболее востребованных услуг. С результатами ответов можно ознакомиться в следующем разделе.

НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ БИБЛИОТЕКАМИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ В 2020 ГОДУ (В СРАВНЕНИИ С РЕЗУЛЬТАТАМИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ 2015 ГОДА)

Цифровизация общества требует постоянного обновления деятельности всех сфер интересов граждан. Не является исключением и библиотечная деятельность. Сегодня интерес жителей Крыма растёт по отношению использования библиотечно-информационных услуг. Это касается представителей абсолютно всех возрастных категорий. Несмотря на то, что в последние годы наблюдается падение показателя посещаемости библиотек, всё же коллеги ставят своей задачей обеспечить максимальный процент охвата населения библиотечными услугами. Пути и методы достижения результата совершенно разные.

Библиотечная услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя (библиотеки, библиотечного работника) и потребителя (пользователя библиотеки), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. При этом библиотечная услуга – общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в т.ч. к электронным библиотечно-информационным ресурсам, а также интернету; те или иные удобства, предоставляемые населению библиотекой.⁴

Исходя из полученных ответов респондентов исследования, мы посмотрим, что привлекает в большей степени жителей и гостей полуострова в современных библиотеках, проследим динамику интересов пользователей за последние пять лет.

Несомненно, что для организации работы библиотечного учреждения необходимо выявление наиболее востребованных библиотечно-инфор-

⁴ URL: <http://новаябиблиотека.рф/assets/files/2.-rekomendacii-po-razrabotke-koncepcii.pdf>
(дата обращения: 15.08.2020).

мационных услуг и на выполнения данной задачи было направлено ряд вопросов в анкетировании.

Прежде чем определить перечень актуальных услуг важно отметить, что все библиотечные услуги обычно делятся на основные (бесплатные) и дополнительные. Перечень этих услуг устанавливает библиотека сама и фиксирует их в своих уставных документах. Формируется, как правило, данный перечень исходя из требований федерального и регионального законодательства о библиотечном деле.

В целом различают библиографические, документные, культурно-просветительские, образовательные услуги и др. К услугам библиотеки также относятся мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки. Кроме того, библиотека не ограничивается в разработке и апробировании новых видов услуг, которые впоследствии могут быть расширены.⁵

При этом важно отметить, что к наиболее часто встречающимся бесплатным библиотечным услугам относятся:⁶

- выдача документов или их копий во временное пользование на абонементе, в читальном зале (других службах внутри библиотеки: ЦПИ, служба копирования документов и др.); во внестационарной форме (пункт выдачи, стоянка библиобуса); по каналам связи (МБА, ВСО, ЭДД);

- сервисное обслуживание (на дому, на предприятии, по месту отдыха, по месту лечения и др.);

- предварительный заказ на литературу по заявкам, по телефону, по электронной почте, через интернет;

- информирование пользователей о возможностях удовлетворения запросов с помощью других библиотек (ВСО, МБА, ЭДД);

- продление срока пользования документами;

- запись в библиотеку, выдача читательского билета (в том числе единого читательского билета);

- организация фондов: распределение по подразделениям (абонемент, читальный зал и др.), обеспечение доступности (открытый, закрытый фонды), наличие собственного электронного ресурса (ЭБ), наличие сетевого доступа;

⁵ То же.

³ URL: <http://portal.pskovlib.ru/9-dokumenti/15-primerniy-perechen-bibliotechnih-uslug> (дата обращения: 15.08.2020).

- пополнение фондов литературой по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей;
- выполнение запросов пользователей на документы или темы;
- заказ документов из других библиотек;
- информирование пользователей-абонентов о новых поступлениях в фонд библиотеки и о составе фонда: индивидуальное, коллективное, массовое;
- информирование пользователей-абонентов через веб-сайт библиотеки;
- организация справочно-библиографического аппарата: каталоги (ЭК, карточные), картотеки, базы данных (библиографические, адресные, полнотекстовые), справочный фонд (ресурс для предоставления справочно-библиографических и информационных услуг);
- консультирование в поиске информации по работе со справочными и поисковыми системами;
- обслуживание библиографическое, информационное, справочное;
- обучение пользователей навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, сетевой информацией (интернет);
- обучающие экскурсии по библиотеке;
- организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.);
- организация работы клубов (по интересам), объединений (краеведческих, любительских и др.);
- составление и издание краеведческой продукции (библиографических пособий, справочников, проспектов, буклетов, летописей, описаний местных достопримечательностей, обзорных, методических материалов) и др.

К платным (дополнительным) услугам можно отнести:

- ксерокопирование, сканирование, распечатка документов;
- запись информации на электронный носитель;
- составление и редактирование библиографических списков по специальному заказу пользователей;
- присвоение классификационных индексов УДК, ББК при подготовке издания;
- проведение массовых мероприятий и другие.

Рассматривая результаты ответов следующего вопроса, мы можем увидеть, какие платные услуги предоставляются крымскими библиотеками наиболее часто.

Таблица 8. Обобщённые данные ответов респондентов на вопрос: «Если пользуетесь дополнительными услугами, то укажите, какими?».

Год проведения исследования	Ксерокопирование	Распечатка на принтере	Запись на съёмные носители	Ламинирование	Получение фактографических справок	Составление библиографических списков литературы
2015	15,8%	7,3%	3,6%	0%	2,2%	2,6%
2020	36,0% 148 чел.	29,3% 120 чел.	3,9% 16 чел.	0%	30,4% 125 чел.	29,3% 120 чел.

Из Таблицы 8 видно, что в 2020 году процент читателей пользующихся дополнительными услугами заметно увеличился по сравнению с 2015 годом. По-прежнему, большим спросом у жителей территорий пользуется услуга ксерокопирования. Данный факт связан, в первую очередь, с улучшением материально-технического состояния библиотек – за последние пять лет в публичные библиотеки Крыма приобретено 315 МФУ и аппаратов для ксерокопирования.

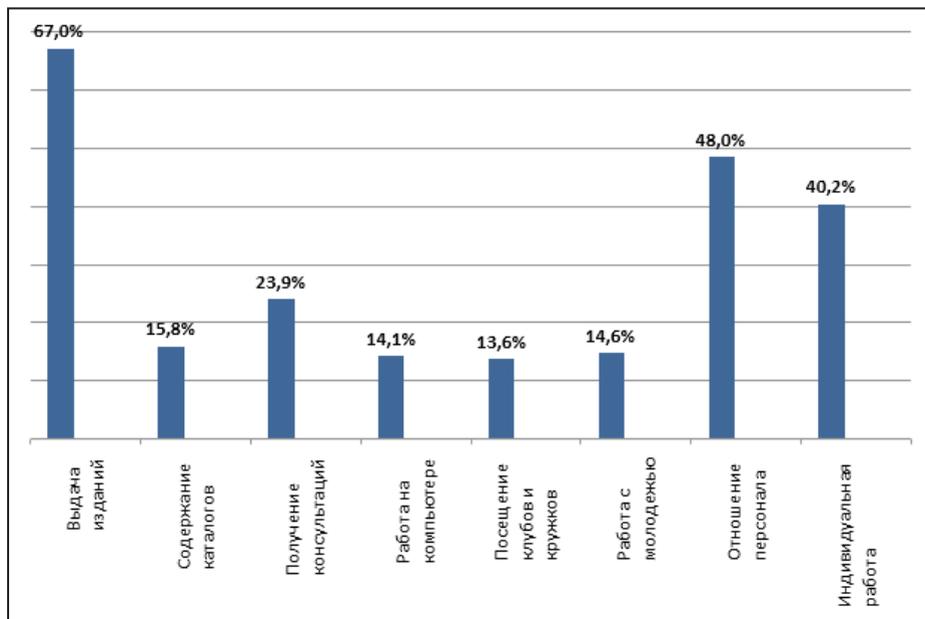
Рост спроса на услуги, в большей степени, характерные для библиотек – предоставление справок и составление библиографических списков, свидетельствует об информированности граждан об этих услугах и качественном подходе к оказанию данных услуг самих библиотечных специалистов.

Из числа традиционных (в большинстве случаев бесплатных) посетители крымских библиотек используют достаточно часто услуги: получение документов во временное пользование, оказание консультационной помощи от специалистов библиотек, использование мест для индивидуальной работы, участие в массовых культурно-досуговых мероприятиях и другое. Данный факт подтверждают ответы, полученные на вопрос «Что наиболее важным для Вас является в библиотеке?».

Так, в исследовании 2020 года 275 респондентов высказались, что для них важно, что библиотека осуществляет выдачу изданий на дом. Второе место в перечне занимает внимательное отношение персонала к читателям. За это высказались 198 человек. За комфортные условия для индивидуальной работы высказалось 165 человек. В тоже время, 65 респондентов высказались за полноту и содержание библиотечных

каталогов, 98 – за возможность получать консультации по различным темам, 60 – за активное участие библиотек в приобщении подрастающего поколения к культурно-нравственным ценностям, 58 человек считают ценным в библиотеках использование компьютерной техники при поиске информации для личных целей, а 56 человек, видят необходимым посещение клубов и кружков, функционирующих при библиотеках.

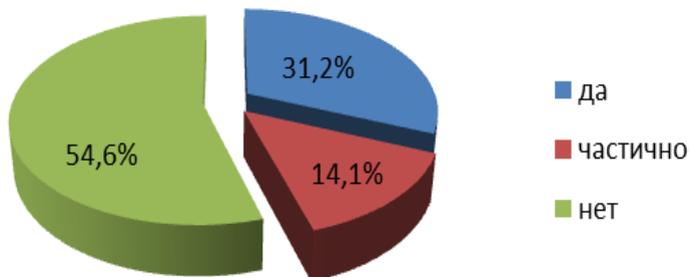
В процентном соотношении результаты данного вопроса можно видеть в диаграмме:



Внедрение какой-либо услуги не является гарантией того, что её будут использовать или что ней вообще воспользуются. Важную роль играет реклама той или иной услуги с помощью различных источников информирования граждан. По мнению многих экспертов, в том числе известных во всём мире, самым популярным местом распространения информации на сегодняшний день, являются социальные сети. Поэтому следующая группа вопросов анкеты позволила организаторам исследования выявить, в какой мере актуальны социальные сети для пользователей библиотек при обращении к библиотечным услугам.

На вопрос: «Вы получаете информацию о деятельности библиотеки из социальных сетей?» участники исследования отметили: да, получают – 128 человек, частично получают – 58 человек, нет, не получают – 224 человека.

В диаграмме ниже представлены результаты ответов в процентном соотношении:

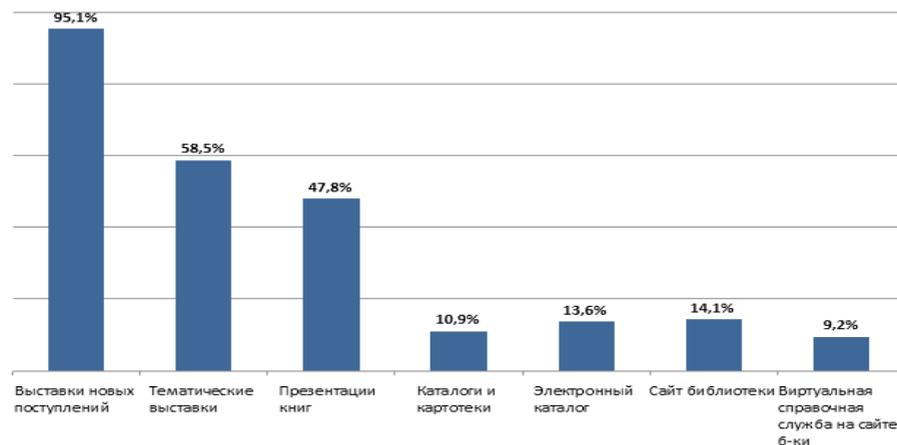


Вместе с тем, достаточно большое количество (ок. 55%) опрошенных не используют социальные сети для получения какой-либо информации. Анализ данных показал, что это лица старшего поколения, в основном проживающие в небольших городах или сельских поселениях.

К числу источников получения информации о библиотечных услугах и ресурсах можно отнести перечень, составленный в результате, полученных ответов на вопрос «**Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?**»:

- выставки новых поступлений – 390 человек;
- тематические выставки – 240 человек;
- презентации книг – 196 человек;
- каталоги и картотеки (печатные) – 45 человек;
- электронный каталог – 56 человек;
- сайт библиотеки – 58 человек;
- виртуальная справочная служба на сайте библиотеки – 38 человек.

В процентном соотношении ответы респондентов в обобщённом виде можно представить следующим образом (см. диаграмму ниже):



Результаты ответов подтверждают интерес пользователей к выставочной и презентационной деятельности библиотек. К сожалению, из поставленного вопроса не представилось возможным получить ответы, на сколько интересны пользователям библиотечных услуг презентации о новых поступлениях, распространяемые в виртуальном пространстве через сайты библиотек и страницы в социальных сетях. Но это не столь важно, потому что важен сам подход библиотечных специалистов к популяризации литературы, а также использование различных социальных площадок для продвижения знаний и идеологии чтения.

Нужно понимать, что все перечисленные составляющие играют, пусть иногда даже самую маленькую, но важную роль в работе с пользователями. Из диаграммы видим, что большую актуальность сохраняет справочно-поисковый аппарат библиотек, независимо от того имеет он традиционный или электронный формат. Данный факт формирует мысль, что крайне необходимо сохранять традиции, при этом выстраивать форматы работы на современные таким образом, чтобы будь-то поисковые или интеллектуальные возможности для пользователя расширились и обеспечивали устойчивый интерес к знаниям, заложенным в библиотечных фондах.

Проведённый анализ данных за исследуемый период подтвердил не только стабильность работы библиотек и соответствие ожиданиям жителей территорий, но и дал толчок к постановке новых вопросов перед крымчанами в отношении повышения качества библиотечно-информационных услуг. Попытаемся их рассмотреть при подведении итогов социологического исследования в заключительной части нашего издания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ВЫВОДЫ

Проведённое в 2020 году региональное исследование достигло своей цели посредством чётко поставленных задач. Важно отметить, что благодаря исследованию удалось получить информацию о качестве предоставляемых библиотечно-информационных услуг пользователям в публичных библиотеках Республики Крым на основе изучения степени их удовлетворенности (или неудовлетворенности) библиотечным обслуживанием.

Количество опрошенных в 2020 году составило 410 человек. При этом сотрудникам библиотек удалось осуществить подбор респондентов из числа представителей разного возраста и пола, социального статуса, различной территориальной принадлежности и уровня образования. Такой ответственный подход позволил сформировать представление о потребностях граждан (как жителей Крыма, так и гостей полуострова) в получении библиотечных услуг, обозначить проблемы, требующие решения.

Как уже отмечалось ранее, что исследование 2020 года было аналогичным в большей степени с исследованием 2015 года. Это обеспечило проведение сравнительного анализа данных, связанных с качеством оказания услуг библиотеками за последние пять лет.

В результате проведённой работы специалистами базовой библиотеки подведены итоги регионального социологического исследования на тему: *«Изучение качества предоставления библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках Республики Крым (2015–2020 гг.)»* и на основании мнения опрошенных пользователей сделаны соответствующие выводы:

1. За последние пять лет качество работы крымских библиотек значительно повысилось. Так, практически 80% респондентов считают деятельность библиотек крайне необходимой и важной, с удовольствием пользуются их услугами.
2. Пользователи библиотек не равнодушны к тому, что происходит в них, участвуют в мероприятиях различного формата, беспокоятся о содержании библиотечного фонда и материально-техническом состоянии помещений библиотек. Исходя из ответов пользователей явно видно, что современные читатели, абсолютно всех возрастов, нуждаются в уютных и комфортных условиях пребывания в библиотеках.
3. Существуют проблемы, из-за которых состав и качество печатного фонда библиотеки не всегда соответствует потребностям и ожиданиям ее целевых пользователей, что, естественно, отражается

на степени удовлетворённости читательского спроса. Известно, что самой большой проблемой в комплектовании фондов библиотек современными и актуальными изданиями является низкий показатель бюджетного финансирования, в основном муниципальных библиотек.

4. Ожидания 71 % пользователей относительно качества работы библиотеки непосредственно связаны с профессионализмом и эрудицией библиотечного специалиста. Особенно эта потребность просматривается в ответах респондентов, пользующихся услугами небольших библиотек. Для многих читателей библиотека является местом общения. Не исключено, что собеседником выступает сам библиотекарь.
5. Библиотечные услуги нуждаются в обновлении и эффективной рекламе. Несмотря на то, что 95% библиотек в Крыму обеспечены компьютерными средствами и интернет, при этом только 39% респондентов используют сайт библиотеки, чуть менее 32% используют страницы в социальных сетях. Достаточно часто это связано с несколькими факторами. Первый – с низким уровнем компьютерной грамотности граждан в небольших населённых пунктах. Второй – с тем, что многие жители не имеют представления, что библиотеки представлены каким-либо образом в интернет.

Полученные выводы позволяют дать рекомендации крымским библиотекам с целью улучшения качества обслуживания пользователей:

- Стремиться на практике к созданию библиотек нового поколения, внедрять новые услуги, востребованные жителями и гостями полуострова, включая платные.
- Для выявления востребованных библиотечных услуг проводить постоянный мониторинг спроса населения на эти услуги, проводить работу по их расширению и совершенствованию.
- Изучать передовой опыт работы библиотек по внедрению современных цифровых технологий в целях повышения доступности культурного наследия как источника вдохновения для творчества. Предпринимать шаги к практическому использованию полученного опыта.
- Принимать активное участие в следующих конкурсах:
 - на получение иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на создание модельных муниципальных библиотек в целях реализации национального проекта «Культура» (ежегодно + дополнительный набор в середине года);

- на получение финансовой поддержки от Фонда президентских грантов (совместно с некоммерческой организацией, дважды в год);
- Министерства культуры Республики Крым на получение средств из республиканского бюджета победителям в номинациях «Лучшая муниципальная библиотека, находящаяся на территории сельского поселения Республики Крым», а также на получение денежного поощрения лучшим работникам муниципальных учреждений культуры, находящихся на территориях сельских поселений Республики Крым» (проходит ежегодно) и др.
- Повышать уровень своей квалификации, при этом помнить, что библиотечный специалист должен обладать знаниями и компетенциями на уровень выше «продвинутого пользователя». С целью перехода в информационное общество, построения экономики знаний сотрудник библиотеки становится «навигатором» в мире информации, который в состоянии указать пользователю пути получения важной информации. Сотрудник библиотеки нового поколения, помимо классических литературных знаний, должен обладать широчайшим кругозором, оставаться на гребне волны общественно-значимых новостей и приемов работы с информацией.
- Информировать жителей полуострова, органы муниципальной власти, партнёров о деятельности библиотек посредством публичного использования мультимедийных гипертекстовых средств представления информации.
- Стремиться к самостоятельному овладению новых технологий виртуальной реальности и созданию публичных тематических электронных коллекций согласно запросам пользователей.
- Повышать уровень информационной грамотности жителей, особенно представителей старшего поколения. Проводить постоянную консультационную работу по использованию ресурсов интернет для поиска информации, необходимой для жизни и досуга.
- Поддерживать в актуальном состоянии виртуальное пространство библиотеки, независимо от его масштабности. Все библиотечные сайты, блоги и страницы в социальных сетях должны регулярно наполняться новой информацией.

В завершение важно отметить, что приоритетные задачи Президента и Правительства Российской Федерации направлены на создание и поддержку современных общедоступных библиотек как «коммуникационной площадки общественного диалога, интеллектуального и социального

развития, просвещения и культурного досуга населения».⁴ В данном определении многое важно, но самое главное, что библиотека, в любом её статусе, сегодня должна быть центром интеллектуального развития, общественным пространством, куда могут прийти люди, где им понравится, и куда они вернуться еще много-много раз. Безотлагательное понимание указанной миссии создаст условия для несомненного успеха работы любой библиотеки.

⁴ URL: <https://culture.gov.ru/documents/kontsepsiya-modernizatsii-munitsipalnykh-bibliotek-rossiyskoy-federatsii-na-osnove-modelnogo-standa/> (дата обращения: 09.02.2021).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2002. – 176 с.
2. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки : новая редакция : [принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск] / Российская библиотечная ассоциация. – Текст : электронный // Российская библиотечная ассоциация : [официальный сайт]. – 2005. – URL: http://www.rba.ru/content/about/doc/mod_publ.php (дата обращения: 08.08.2020).
3. Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки : (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») / составитель Л. В. Куликова. – Текст : электронный // Российская библиотечная ассоциация : [официальный сайт]. – 2005. – URL: <http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf> (дата обращения: 17.06.2021).
4. Чудинова В. П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек : зарубежный опыт : учебно-практическое пособие / В. П. Чудинова. – Москва : Литера, 2011. – 256 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. АНКЕТА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Уважаемые участники исследования!

Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И. Я. Франко проводит социологическое исследование «Изучение качества предоставления библиотечно-информационных услуг в публичных библиотеках Республики Крым».

Просим Вас принять участие в анкетировании и ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Мы гарантируем полную конфиденциальность Ваших ответов, которые впоследствии будут учтены только в совокупности с ответами других респондентов.

С целью повышения качества работы библиотек нам очень важно знать, с какими проблемами Вы сталкиваетесь при получении библиотечно-информационных услуг.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать вариант ответа, соответствующий Вашему мнению, отметив его каким-либо знаком в предложенной клеточке. Если среди предложенных вариантов ответов отсутствует подходящий Вашему мнению вариант, то просим сформулировать свой вариант ответа и отразить его в пункте «Ваш вариант».

Социальная информация о респонденте:

Ваш пол: мужской женский
Ваш возраст: 14–20 лет 21–30 лет 31–40 лет
 41–50 лет 51–60 лет свыше 60 лет

Социальное положение:

учащийся/студент рабочий служащий
 предприниматель пенсионер другое

1. Ваш читательский стаж в данной библиотеке _____

2. Удовлетворены ли Вы сегодня качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в библиотеке?

да в чем-то удовлетворен, в чем-то нет
 нет не думал об этом

3. Оцените условия работы в библиотеке по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает «затрудняюсь ответить», 2 – «плохо», 3 – «удовлетворительно», 4 – «хорошо», 5 – «отлично»:

5 4 3 2 1

4. Если Вы поставили оценки 1 или 2, то поясните, пожалуйста, почему _____

5. Что Вас привлекает в библиотеке? (можно отметить несколько вариантов)

- библиотечный фонд документов
- организация и проведение массовых мероприятий
- сервисные услуги (копирование, сканирование документов, распечатка на принтере, ламинирование, брошюрование)
- уютная атмосфера
- режим работы
- возможность общения
- компетентный библиотекарь
- все вышеперечисленное

Ваш вариант: _____

6. Как Вы считаете, что необходимо изменить в библиотеке, чтобы она стала более привлекательной для Вас? (можно отметить несколько вариантов)

- библиотечные фонды
- качество обслуживания (удовлетворение информационных запросов, оперативность, полнота выполнения заказа)
- режим работы (в каком режиме Вам бы хотелось, чтобы работала библиотека?) _____
- правила пользования библиотекой (укажите конкретные предложения) _____
- ассортимент библиотечных и сервисных услуг
- уровень проведения массовых мероприятий
- комфортность помещений, условия пребывания в библиотеке
- техническое оснащение
- информацию о предоставляемых услугах

Ваш вариант _____

7. Если пользуетесь дополнительными услугами то укажите, какими? (можно отметить несколько вариантов)

- ксерокопирование
- распечатка на принтере
- запись на съёмные носители
- ламинирование
- получение фактографических справок
- составление библиографических списков литературы (по запросу)

Ваш ответ _____

8. Что из ниже перечисленного является для Вас наиболее важным в библиотеке?

- выдача изданий на дом
- полнота и содержание каталогов
- возможность получения консультации
- возможность работать на компьютере
- возможность посещать клубы и кружки при библиотеке
- приобщение подрастающего поколения к культурно-нравственным ценностям
- внимательное отношение персонала к читателям
- благоприятные условия индивидуальной работы

9. Пользуетесь ли Вы сайтами библиотек, в том, числе сайтом Вашей библиотеки?

да

нет

10. Вы получаете информацию о деятельности библиотеки из социальных сетей?

да

частично

нет

11. Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?

- выставки новых поступлений
- тематические выставки
- презентации книг
- каталоги и картотеки (печатные)
- электронный каталог
- сайт библиотеки
- виртуальная справочная служба на сайте библиотеки

Ваш ответ: _____

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. УЧАСТНИКИ АНКЕТИРОВАНИЯ КРЫМСКИХ БИБЛИОТЕК

№ п/п	Городские округа/ муниципальные районы	Наименование библиотеки – участницы исследования
1.	Республиканские библиотеки	– Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского (30 анкет); – Крымская республиканская библиотека для молодежи (30 анкет); – Крымская республиканская детская библиотека им. В. Н. Орлова (30 анкет)
2.	г.о. Алушта – Алуштинская ЦБС	– Центральная городская библиотека им. С. Н. Сергеева-Ценского (20 анкет); – Городская библиотека - филиал № 2 (20 анкет)
3.	г.о. Армянск – Армянская ЦБС	– Центральная городская детская библиотека (20 анкет); – Суворовская сельская библиотека - филиал № 1 (12 анкет)
4.	г.о. Джанкой – Джанкойская городская ЦБС	– Центральная городская библиотека (20 анкет); – Городская детская библиотека (20 анкет)
5.	г.о. Евпатория – Евпаторийская ЦБС	– Центральная городская библиотека им. А. С. Пушкина (20 анкет); – Библиотека № 1 им. Н. Островского (20 анкет)
6.	г.о. Керчь – Керченская ЦБС	– Библиотека - филиал № 4 им. М. Горького (20 анкет)
7.	г.о. Феодосия – Феодосийская ЦБС	– Городская библиотека им. Панаса Мирного (20 анкет)
8.	Белогорский м. р-н – Белогорская ЦБС	– Центральная районная библиотека им. Л. Делямуре (20 анкет)
9.	Кировский м. р-н – Кировская ЦБС	– Трудолюбовская сельская библиотека - филиал (12 анкет); – Абрикосовская сельская библиотека - филиал (12 анкет)
10.	Красногвардейский м. р-н –Красногвардейская ЦБС	– Петровская библиотека - филиал № 10 (12 анкет); – Янтарненская библиотека - филиал № 20 (12 анкет)

11.	Ленинский м. р-н – Ленинская ЦБС	– Горностаевская сельская библиотека - филиал № 12 (12 анкет)
12.	Нижегородский м. р-н – Нижегородская ЦБС	– Жемчужненская библиотека - филиал № 7 (12 анкет)
13.	Раздольненский м. р-н – Раздольненская ЦБС	– Серебрянская сельская библиотека - филиал (12 анкет); – Федоровская сельская библиотека - филиал (12 анкет)
14.	Симферопольский м. р-н – Симферопольская районная ЦБС	– Денисовская сельская библиотека - филиал № 57 (12 анкет); – Дубкинская сельская библиотека - филиал № 21 (12 анкет)
15.	Советский м. р-н – Советская ЦБС	– Надеждинская библиотека - филиал № 23 (12 анкет)
	Всего:	25 библиотек – 410 анкет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. ОБОБЩЕННЫЕ ДАННЫЕ ПО АНКЕТАМ РЕСПОНДЕНТОВ – ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ КРЫМСКИХ БИБЛИОТЕК

Вопросы / варианты ответов	2015 г.	2020 г.
1. Удовлетворены ли Вы сегодня качеством предоставления библиотечно-информационных услуг в нашей библиотеке?		
Да	256	325
Нет	8	15
В чем-то удовлетворен, в чем-то нет	115	38
Не думал об этом	31	32
2. Оцените условия работы в библиотеке по 5-ти балльной шкале		
5	185	293
4	138	104
3	64	5
2	20	4
1	3	4
3. Если Вы поставили оценки 1 или 2, то объясните, пожалуйста, почему		
Отсутствует электричество	9	1
Требуется срочного ремонта	8	3
Отсутствие сервисных услуг	14	3
Не отапливаемые помещения библиотеки	19	4
4. Что Вас привлекает в библиотеке		
Библиотечный фонд документов	80	240
Справочно-библиографический аппарат (традиционный и электронный каталоги, базы данных, справочно-правовые системы «Гарант», «Консультант Плюс»)	30	x
Сервисные услуги (копирование, сканирование документов, распечатка на принтере, ламинирование, брошюрование)	45	65
Уютная атмосфера	212	125
Режим работы	152	98

Приветливый библиотекарь	225	х
Компетентный библиотекарь	185	290
Все вышеперечисленное	75	54
Ваш вариант:		
Территория общения	3	х
Организация и проведение массовых мероприятий	х	256
5. Что необходимо, на Ваш взгляд, изменить в библиотеке?		
Режим работы	17	18
Правила пользования библиотекой	15	8
Ассортимент услуг	85	58
Информацию об услугах	30	х
Библиотечные фонды	170	285
Качество обслуживания (удовлетворение информационных запросов, оперативность, полнота выполнения заказа)	25	15
Уровень проведения массовых мероприятий	20	25
Сервисные услуги	80	х
Комфортность помещений, условия пребывания в библиотеке	145	240
Техническое оснащение	220	238
Ваш вариант		
Модернизировать библиотеку	15	х
Ничего не надо менять	9	х
Информацию о предоставляемых услугах	х	28
Увеличить названия выписываемых периодических изданий	15	х
6. Пользуетесь ли Вы сайтами библиотек, в том числе сайтом Вашей библиотеки?		
Да	107	162
Нет	303	248
Редко	36	х
7. Назовите услуги, которые Вам больше всего нравятся:		
Бесплатный интернет	40	х
Сервисные услуги	10	х

Социокультурные мероприятия	65	х
Кружки	108	х
Библиотечное обслуживание	58	х
8. Назовите услуги, которые Вам не нравятся:		
Сервисные услуги	25	х
Оплата за пользование интернет	3	х
Качество библиотечного фонда	20	х
Отсутствие платных услуг	20	х
9. Пользуетесь ли Вы в библиотеке дополнительными платными услугами?		
Да	90	х
Нет	320	х
10. Если пользуетесь, то укажите какими?		
Ксерокопирование	65	148
Распечатка на принтере	30	120
Запись на FLASH, CD	15	16
Ламинирование	5	0
Выполнение фактографических справок	9	125
Составление библиографических списков литературы по запросу читателей	11	120
11. Пол		
Мужской	146	136
Женский	264	274
12. Возраст		
14–20 лет	90	75
21–30 лет	58	67
31–40 лет	63	55
41–50 лет	87	48
51–60 лет	73	135
Свыше 60 лет	39	30
13. Социальное положение		
Учащийся/студент	110	82

Рабочий	75	58
Служащий	85	45
Предприниматель	22	36
Пенсионер	76	164
Инвалид	7	14
Другое	35	11

Для заметок

Для заметок

Для заметок