

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
Відділ науково-методичної роботи та інновацій у бібліотечній справі

Підсумки за матеріалами обласного дослідження:
«БІБЛІОТЕЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЕЛІВ ГРОМАД: СКЛАДОВІ УСПІХУ»

Підготувала і провела:

завідуюча відділом науково-методичної
роботи та інновацій у бібліотечній
справі Грудецька Т.В.

м. Хмельницький
2020 р.

План проведення дослідження.

1. Вивчення даної проблеми та вибір найбільш оптимального виду дослідження;
2. Складання програми дослідження, анкет, створення електронної анкети Google form;
3. Складання програми обробки результатів дослідження;
4. Збір інформації;
5. Опрацювання одержаної інформації;
6. Розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
7. Складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

Дослідження проводилось у три етапи:

- 1) Підготовчий:
 - вивчення проблеми;
 - складання та затвердження плану дослідження;
 - розробка та затвердження програми дослідження;
 - складання програми обробки даних.
- 2) Збирання та обробка інформації:
 - збирання інформації методом анкетування;
 - підготовка зібраних даних до обробки;
 - опрацювання одержаної інформації.
- 3) Аналіз та інтерпретація даних:
 - аналіз записів дослідження;
 - розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
 - складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

Програма дослідження:

Мета дослідження – дослідити інформацію щодо забезпечення жителів громад Хмельницької області якісними бібліотечними послугами, визначити потреби користувачів сільських бібліотек та вивчити кадровий потенціал бібліотек.

Завдання дослідження:

- **визначити** співвідношення кількості населення та бібліотек у населених пунктах відповідно до Стандарту про забезпечення населення бібліотечними послугами;
- **визначити** рівень доступності та відкритості бібліотек у громадах для користувачів;
- **вивчити** думку респондентів щодо забезпечення населення громад якісними бібліотечними послугами;
- **вивчити** забезпечення бібліотек професійними кадрами та частоту підвищення їх професійного рівня;
- **вивчити** потреби користувачів сільських бібліотек;
- **дізнатися** думку опитуваних щодо поліпшення роботи публічних бібліотек в громадах;
- **розробити рекомендації** щодо покращення бібліотечного обслуговування, яке б задовольняло потреби користувачів та працівників публічних бібліотек області на основі даних соціологічного дослідження.

Об'єкт дослідження - користувачі та працівники публічних бібліотек Хмельниччини.

Предмет дослідження - потреби респондентів у покращенні рівня роботи бібліотек.

Методика дослідження.

Вирішення поставлених завдань вимагало застосування методу анкетування через Google form. Розроблено дві анкети: для опитування працівників та відвідувачів бібліотек (додатки 1, 2).

Анкета для працівників <https://forms.gle/Sof7UAFhm5a7N9Ui9> заповнювалася кожним спеціалістом окремо відповідно до базової мережі публічних бібліотек Хмельницької області у визначений термін.

Анкету користувача <https://forms.gle/4vgwuQrEQg7TXwvx9> було розміщено на офіційних сайтах публічних бібліотек області, бібліотечних блогах та сторінках у соціальних мережах.

Бази дослідження.

В дослідженні взяли участь працівники та відвідувачі публічних бібліотек міських, селищних, сільських громад області.

Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування працівників бібліотек громад області

Дослідження було проведене за допомогою програми **Google form** у інтернет середовищі, в якому взяли участь 338 респондентів (працівники публічних бібліотек об'єднаних територіальних громад області).

Для опитування працівників бібліотек було розроблено 12 питань, певні питання передбачали вибір кількох варіантів відповідей.

Анкети проаналізовані за трьома типами закладів.

Частка відповідей щодо **типу бібліотеки за значенням** така:

- із ЦБ (центральных бібліотек) – 36 (10,6%);
- міських бібліотек – 33 (9,8%);
- сільських – 269 (79,6%).

На питання «**Які складові успіху публічної бібліотеки?**» респонденти могли обрати кілька варіантів відповідей. За підсумками питання отримано наступні варіанти:

• 233 (68,9%) респондентів віддали перевагу багатьом складникам для успіху: сучасні матеріальна база і фонди, доступ до мережі Інтернет, участь в проектній діяльності, реклама бібліотеки в ЗМІ, Інтернет, соціальних мережах, співпраця з владою та представниками громади, сучасний кваліфікований та активний бібліотекар, робота на повну ставку;

• 31 (9,2%) обмежилися декількома складовими успіху - сучасним фондам та доступу до мережі Інтернет;

• 28 (8,2%) – сучасній матеріальній базі, доступу до мережі Інтернет, участі у проектній діяльності, сучасному кваліфікованому працівнику, роботі на повну ставку;

• 11 (3,2%) - співпраці з владою та представниками громади;

• 8 (2,4%) - доступу до мережі Інтернет, співпраці з владою та представниками громади, активності працівника, роботі на повну ставку;

• сучасні бібліотечні фонди – 8 (2,4%);

• доступ до мережі Інтернет – 5 (1,5%);

• робота на повну ставку, співпраця з владою та представниками громади, активний бібліотекар – 4 (1,2%);

• активний бібліотекар – 3 (0,9%);

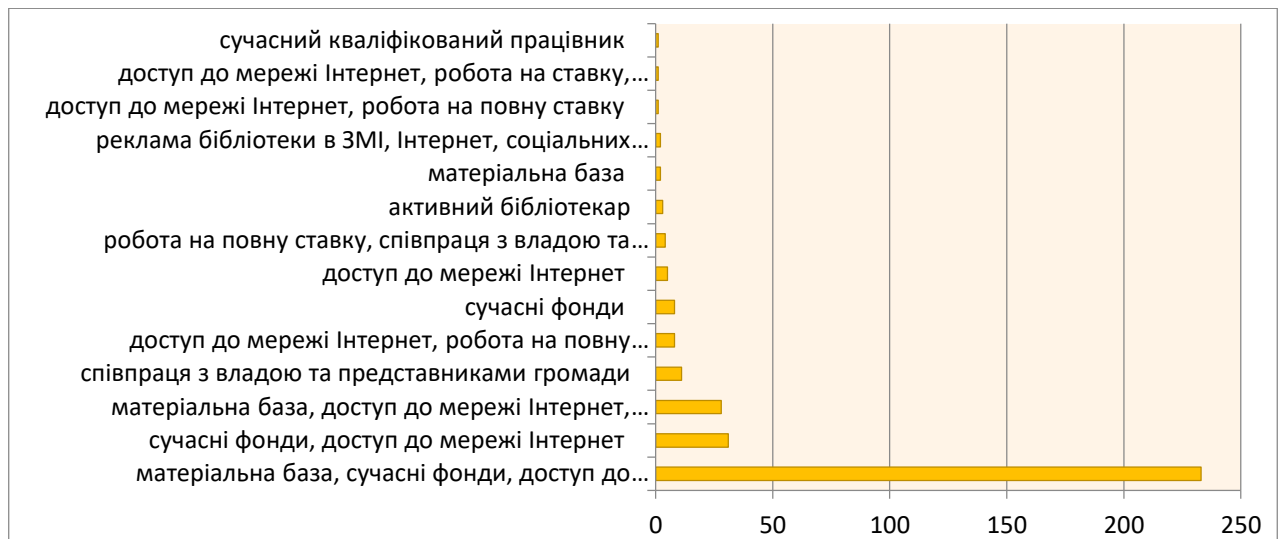
• матеріальна база – 2 (0,6%);

• реклама бібліотеки в ЗМІ, Інтернет, соціальних мережах – 2 (0,6%);

• доступ до мережі Інтернет, робота на повну ставку – 1 (0,3%);

• доступ до мережі Інтернет, робота на ставку, активний бібліотекар – 1 (0,3%);

• сучасний кваліфікований працівник – 1 (0,3%). = 97.6%.



Мал. 1. Діаграма «Складові успіху публічної бібліотеки»

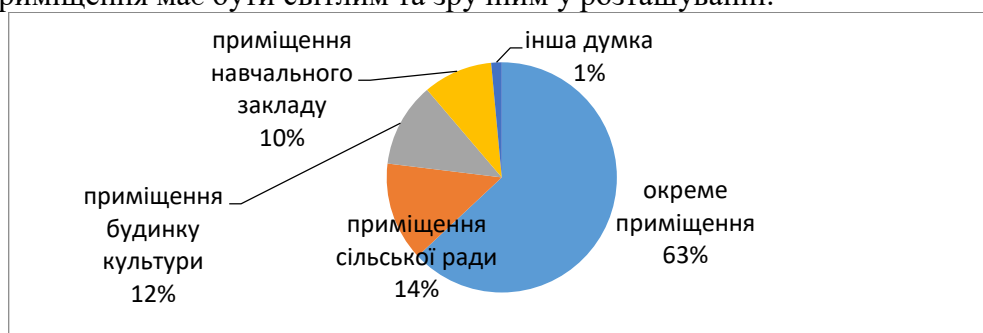
На запитання «**Чим із вище перерахованого забезпечена Ваша бібліотека**» фахівці бібліотек висловлювали власну думку. Результати опитування респондентів розділилися наступним чином:

- активним бібліотекарем, кваліфікованим працівником – 105 (31,1%);
- доступом до мережі Інтернет – 70 (20,7%);
- співпрацею з владою та представниками громади - 44 (13,0%);
- роботою на повну ставку – 28 (8,3%);
- матеріальною базою – 20 (5,9%);
- сучасним фондом – 18 (5,3%);
- рекламою бібліотеки в соціальних мережах, співпрацею з владою – 16 (4,7%);
- матеріальною базою та сучасними фондами – 11 (3,2%);
- комп'ютером та копіювально-розмножувальною технікою – 8 (2,4%);
- нічим – 8 (2,4%);
- майже усім, але не в достатній кількості – 5 (1,5%);
- усім із вище запронованого – 4 (1,2%);
- участю у проектній діяльності – 1 (0,3%).

«**В якому приміщенні, на Ваш погляд, бібліотека має вигідні умови?**». Відповіді респондентів розділилися наступним чином:

- окреме приміщення – 213 (63,0%);
- приміщення сільської ради – 47 (13,9%);
- приміщення будинку культури – 40 (11,8%);
- приміщення навчального закладу – 33 (9,8%);
- інша думка – 5 (1,5%).

Серед тих, хто вказав іншу думку, 4 (1,2%) респондентів відповіли – може бути будь яке приміщення головне в хорошому стані; 1 (0,3%) – не важливо в якому приміщенні, - щоб вистачало місця для фондів, для обслуговування користувачів, проведення соціокультурних заходів. Приміщення має бути світлим та зручним у розташуванні.

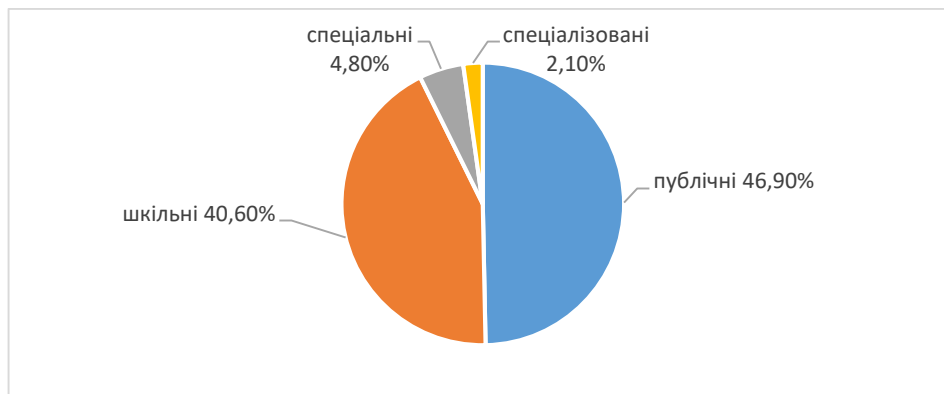


Мал. 2. Діаграма «Варіанти розташування бібліотеки у приміщенні»

На запитання **«Кількість бібліотек у населеному пункті, де знаходиться Ваша публічна бібліотека»**, опитані вказали загальну кількість бібліотек – 994 закладів:

із загальної кількості наявних бібліотек:

- публічних – 466 (46,9%);
- шкільних – 404 (40,6%);
- спеціальних - 47 (4,8%);
- спеціалізованих – 21 (2,1%);
- інших – 56 (5,6%).



Мал.3. Діаграма «Види та кількість бібліотек у населених пунктах області»

Із загальної кількості опитаних (338 – 100%):

- по 2 бібліотеки у 144 населених пунктах (42,6%);
- по 1 у 103 населених пунктах (30,5%);
- по 3 у 25 населених пунктах (7,4%);
- по 4 бібліотеки у 29 населених пунктах (8,6%);
- до 10 бібліотек – у 21 населеному пункті 6,2%;
- від 11 - 15 - у 13 населених пунктах 3,8%;
- до 20 бібліотек у 2 населених пунктах 0,6%;
- понад 20 - 1 0,3%.

із загальної кількості опитуваних працівників сільських бібліотек (всього 269 - 100%)

- по 1 бібліотеці у 100 населених пунктах (37,2%);
- по 2 у 134 (49,8%);
- по 3 у 19 (7,1%);
- по 4 у 12 (4,6%);
- по 5 у 2 (0,7%);
- по 8 у 1 (0,3%);
- 11 бібліотек у 1 населеному пункті (0,3%).

Загальна **«Кількість населених пунктів, що входять до зони обслуговування»** становить 937. Середній показник на кількість опитаних – 2,8. Якщо розібрати даний показник більш детально, можна визначити що:

- на центральні бібліотеки припадає 384 населених пункти (41% від загалу), в середньому – це 10,6 на 1 бібліотеку;
- на міські – 42 (4,5%), в середньому на 1 міську бібліотеку – 1,2 населених пункти;
- на сільські – 511 (54,5%). На 1 сільську бібліотеку припадає 1,9 населений пункт.

На запитання **«Загальна кількість населення зони обслуговування бібліотеки»** відповіли 333 (98,5 %) опитаних, 5 (1,5%) респондентів відповідей не дали.

Із загальної кількості опитуваних працівників сільських бібліотек (269 – 100%):

- 68 (25,3%) – мають населення менше 500 жителів;
- 65 (24,2%) – 600 – 800 жителів;
- 53 (19,7%) – понад 1000 осіб;
- 42 (15,6%) – 800 – 1000 жителів;
- 39 (14,5%) – 500-600 жителів;
- 2 (0,7%) – не відповідали на дане питання.

Працівники міських бібліотек (33 – 100%) відповіли:

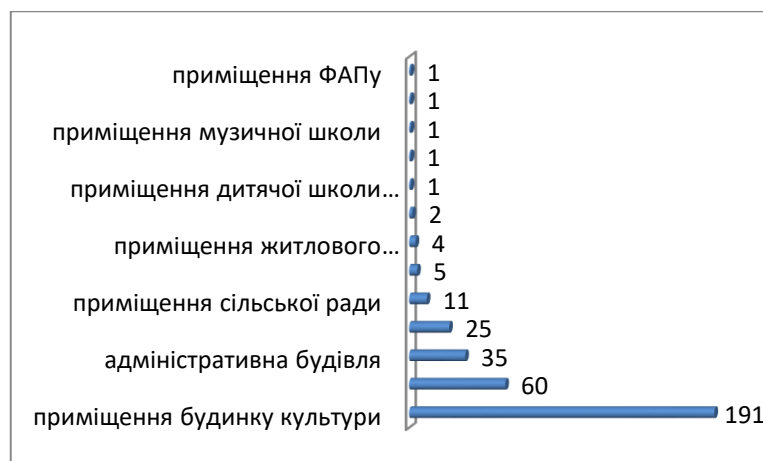
- 18 (54,5%) – більше 5 тисяч жителів;
- 15 (45,5%) – понад 1000 осіб.

Серед працівників центральних бібліотек (36 – 100%) відповіді розділилися:

- 21 (58,3%) – більше 10 000 тис. жителів;
- 8 (22,2%) – до 10 000 тис жителів;
- 3 (8,3%) – до 5 тисяч жителів;
- 3 (8,3%) – не відповідали на дане запитання;
- 1 (2,8%) – до 1000 осіб.

На запитання «***Розташування Вашої бібліотеки***» респонденти відповіли:

- 191 (56,5%) – приміщення будинку культури;
- 60 (17,7%) – в окремому приміщенні;
- 35 (10,3%) – розташовані в адміністративній будівлі;
- 25 (7,4%) – приміщення школи;
- 11 (3,2%) – приміщення сільської ради;
- 5 (1,5%) – приміщення дитячого садочку;
- 4 (1,2%) – приміщення житлового будинку;
- 2 (0,6%) – центр культури та дозвілля;
- 1 (0,3%) – приміщення дитячої школи мистецтв;
- 1 (0,3%) – приміщення магазину;
- 1 (0,3%) – приміщення музичної школи;
- 1 (0,3%) – приміщення пошти;
- 1 (0,3%) – приміщення фельдшерсько-акушерського пункту.



Мал.4 . Діаграма «Приміщення в яких розташована бібліотека»

Аналіз відповідей респондентів за значенням бібліотеки, приміщення, в яких функціонують заклади розділилися наступним чином:

- серед сільських бібліотек (269 – 100%):
- 171 (63,5%) – розташовані в приміщенні Будинку культури;
- 34 (12,6%) – адміністративна будівля;
- 28 (10,4%) – окреме приміщення;
- 17 (6,3%) – приміщення школи;
- 11 (4,1%) – приміщення сільської ради;
- 4 (1,5%) – приміщення дитячого садочку;

- 1 (0,4%) – приміщення магазину;
- 1 (0,4%) – дитяча школа мистецтв;
- 1 (0,4%) – пошта;
- 1 (0,4%) – приміщення фельдшерсько-акушерського пункту;

- серед міських бібліотек (33 – 100%):

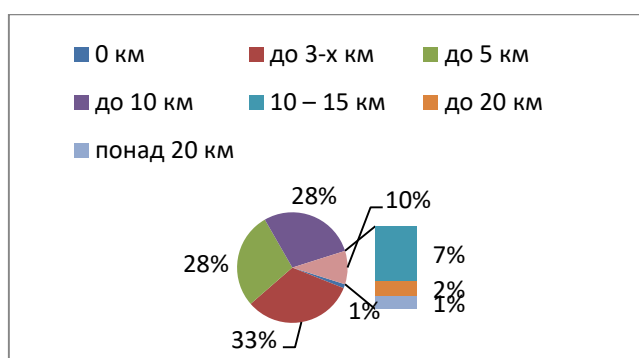
- 12 (36,4%) – приміщення Будинку культури;
- 8 (24,2%) – приміщення школи;
- 8 (24,2%) – окреме приміщення;
- 4 (12,1%) – приміщення житлового будинку;
- 1 (3,1%) – приміщення дитячого садочку;

- серед центральних бібліотек (36 – 100%):

- 24 (66,7%) – окреме приміщення;
- 8 (22,2%) – Будинок культури;
- 2 (5,5%) – центр культури та дозвілля;
- 1 (2,8%) – адміністративна будівля;
- 1 (2,8%) – приміщення музичної школи.

На запитання **«Відстань до найближчого населеного пункту, де наявна бібліотека»** відповіді респондентів розділилися наступним чином:

- 0 км – 4 (1,2%);
- до 3-х км – 110 (32,5%);
- до 5 км – 95 (28,1%);
- до 10 км – 96 (28,4%);
- 10 – 15 км – 22 (6,5%);
- до 20 км – 6 (1,8%);
- понад 20 км – 5 (1,5%).



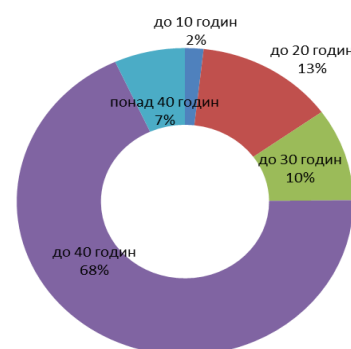
Мал. 5 Діаграма «Відстань між населеними пунктами, де наявна бібліотека»

Ключове запитання, яке дозволить вивчити якість бібліотечного обслуговування жителів громад – **«Графік роботи бібліотеки за основним місцем роботи»**. Респондентам запропоновано питання: «Загальна кількість годин роботи на тиждень», «Години роботи закладу (з – по)», «Обідня перерва (кількість годин)», «Заклад працює у вихідні дні». Відповіді

респондентів розділилися наступним чином:

- загальна кількість годин роботи на тиждень

- 231 (68,3%) – до 40 годин на тиждень;
- 45 (13,3%) – до 20 годин;
- 33 (9,8%) – до 30 годин;
- 23 (6,8%) – понад 40 годин;
- 6 (1,8%) – до 10 годин;

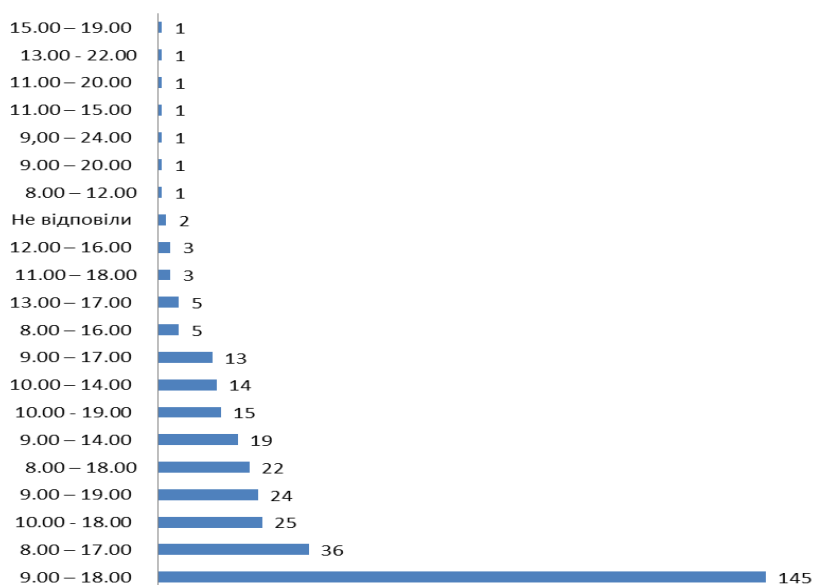


Мал. 6 Діаграма «Графік роботи бібліотеки»

• години роботи закладу (з - по)

145 (42,9%) – з 9.00 по 18.00;
 36 (10,6%) – з 8.00 по 17.00;
 25 (7,4%) – з 10.00 по 18.00;
 24 (7,1%) – з 9.00 по 19.00;
 22 (6,5%) – з 8.00 по 18.00;
 19 (5,6%) – з 9.00 по 14.00;
 15 (4,4%) – з 10.00 по 19.00;
 14 (4,1%) – з 10.00 по 14.00;
 13 (3,8%) – з 9.00 по 17.00;
 5 (1,5%) – з 8.00 по 16.00;
 5 (1,5%) – з 13.00 по 17.00;

3 (0,9%) – з 11.00 по 18.00;
 3 (0,9%) – з 12.00 по 16.00;
 1 (0,3%) – з 8.00 по 12.00;
 1 (0,3%) – з 9.00 – 20.00;
 1 (0,3%) – з 9.00 – 24.00;
 1 (0,3%) – з 11.00 – 15.00;
 1 (0,3%) – з 11.00 – 20.00;
 1 (0,3%) – з 13.00 – 22.00;
 1 (0,3%) – з 15.00 – 19.00;
 2 (0,6%) – не вказали графік роботи бібліотеки;



Мал.7 Діаграма «Графік роботи бібліотеки»

• Обідня перерва (кількість годин)

211 (62,4%) – мають 1 годину перерви;
 60 (17,7%) – працівників бібліотек працюють без обідньої перерви;
 61 (18,0%) – 2 години;
 4 (1,2%) – 3 години;
 1 (0,3%) – 5 годин (уточнення: працює працівник на півставки– 2 год зранку, дві- ввечері, при цьому графік роботи в анкеті вказано з 9 – 18.00);
 1 (0,3%) – 7 годин (уточнення: працівник один на клуб і бібліотеку, працює з 9-24.00 і перерва велика). Респондент зазначив графік роботи з 9-24.00 з перервою з 12.00 – 19.00.

• Заклад працює у вихідні дні (так/ні)

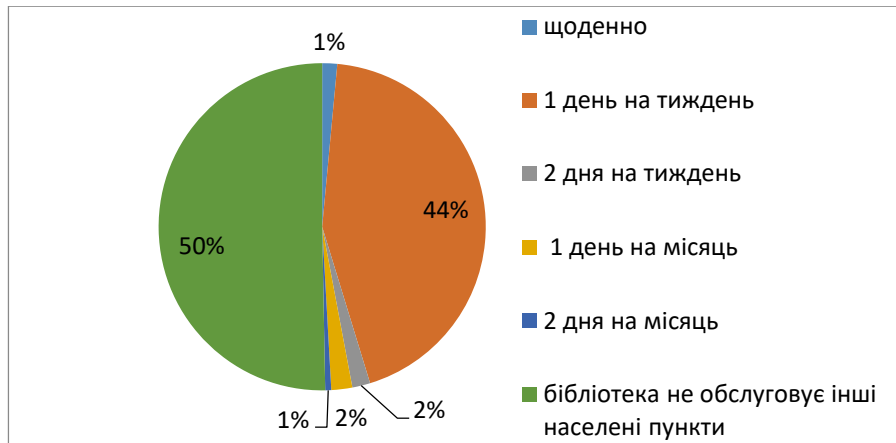
219 (64,8%) – бібліотек працюють у вихідні дні;
 117 (34,6%) – не працюють;
 2 (0,6%) – не працюють, але вказали власну думку щодо цього.

Серед тих, хто вказав інше прозвучали відповіді: «З якої причини вона має працювати? Як виняток раз на рік в День перемоги», «Чому у вихідний день має працювати бібліотека?».

Наступним чином розділилися відповіді респондентів на запитання «Графік обслуговування населених пунктів, що входять до зони обслуговування»:

- щоденно – 5 (1,5%);
- 1 день на тиждень – 148 (43,8%);
- 2 дні на тиждень – 6 (1,8%);
- 1 день на місяць – 7 (2,1%);
- 2 дні на місяць – 2 (0,6%);

- бібліотека не обслуговує інші населені пункти – 170 (50,3%).

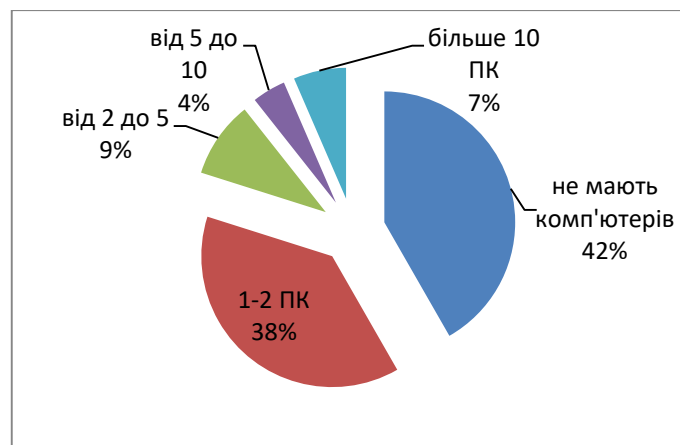


Мал.8 Діаграма «Графік обслуговування бібліотеками інших населених пунктів»

Важливим запитанням дослідження, відповідь на яке безпосередньо впливає на бібліотечне обслуговування є **«Загальна кількість комп'ютерів у бібліотеці»**.

Загальна кількість комп'ютерів у бібліотеках респондентів становить **694** одиниці (100%), з них у міських бібліотеках – 96 (13,8%), центральних – 382 (55,2%), сільських – 216 (31,1%). В опитаних бібліотеках (338 – 100%) кількість комп'ютерної техніки становить:

- 141 (41,7%) – не мають комп'ютерів;
- 129 (38,2%) – 1 – 2 ПК;
- 32 (9,5%) – від 2 до 5;
- 22 (6,5%) – більше 10 ПК;
- 14 (4,1%) – від 5 до 10 комп'ютерів.

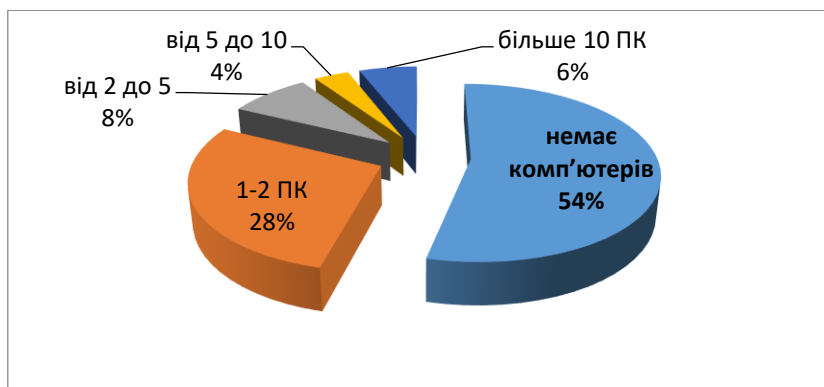


Мал.9 Діаграма «Наявність комп'ютерної техніки у бібліотеках»

На запитання **«У тому числі комп'ютерів з доступом до мережі Інтернет»** відповіли 100% опитаних. Загальна кількість комп'ютерів підключених до Інтернету становить **602** ПК – це 86,7% від загальної кількості комп'ютерів. З них 84 (14,0%) в міських бібліотеках, 360 (59,8%) в центральних, 158 (26,2%) в сільських бібліотеках.

Розподіл відповідей по кількості респондентів (338 – 100%) становить:

- 182 (53,8%) – не мають комп'ютерів з доступом до Інтернет;
- 96 (28,4%) – мають в бібліотеці 1 – 2 ПК;
- 28 (8,3%) – 2 – 5 ПК;
- 12 (3,5%) – від 5 до 10 комп'ютерів;
- 20 (5,9%) – більше 10 комп'ютерів.



Мал.10 Діаграма «Наявність комп'ютерної техніки з доступом до мережі Інтернет у бібліотеках»

Підсумки анкетування бібліотечних працівників

Обласне дослідження було проведено за допомогою програми Google form у інтернет середовищі, у якому взяли участь 338 респондентів, у т.ч. 269 (79,6%) – сільських бібліотек об'єднаних територіальних громад, 36 (10,6%) – центральних, 33 (9,8%) – працівники міських бібліотек.

Складовими успіху публічної бібліотеки 68,9% опитаних (233 особи) зазначили весь комплекс, що включає матеріальну базу, сучасні фонди, доступ до мережі Інтернет, бібліотекар повинен працювати на повну ставку, бути активним, кваліфікованим фахівцем, брати участь у проектній діяльності, співпрацювати з владою, представниками громади, рекламувати бібліотеку через засоби масової інформації, інтернет середовище та обов'язково популяризувати діяльність через соціальні мережі. Решта 31% вважають, коли щось одне впливає на успіх, зокрема, для 31 (9,2%) опитаних це - сучасні фонди та доступ до мережі Інтернет. Для 28 (8,2%) респондентів - сучасного кваліфікованого працівника, участі його у проектній діяльності, задовільної матеріальної бази бібліотечних приміщень та надання вільного доступу до мережі Інтернет.

Зорієнтувавшись на запропоновані складові успіху бібліотеки, працівники висловили власну думку щодо питання **«Чим із вище перерахованого забезпечена Ваша бібліотека?»**: 105 респондентів (31,1%) мають активного та кваліфікованого працівника; 70 (20,7%) – комп'ютерну техніку та мережу Інтернет; 44 (13,0%) – мають співпрацю з владою та представниками громади; 28 (8,3%) – працюють на повну ставку; 20 (5,9%) – матеріальну базу; 18 (5,3%) – сучасний фонд; 16 (4,7%) - рекламу бібліотеки в соціальних мережах; 11 (3,2%) – матеріальну базу і сучасні фонди; 8 (2,4%) – комп'ютер та копіювальну-розмножувальну техніку 8 (2,4%) – нічого із переліченого не мають; 5 (1,5%) – майже усім, але не в достатній кількості; 4 (1,2%) – усім; 1 (0,3%) – участь у проектній діяльності.

Думки щодо **приміщення бібліотеки, в якому вона матиме найвигідніші умови діяльності** були такими. Найбільше, а саме 213 (63,0%) опитаних вважають окреме приміщення; 47 (13,9%) - в приміщенні сільської ради; 40 (11,8%) – в Будинку культури; 33 (9,8%) – в приміщенні навчального закладу; 5 (1,5%) відповіли, що не важливо де саме розміщена бібліотека, головне, щоб це приміщення було в хорошому стані та вистачало достатньо місця для фондів, обслуговування користувачів, проведення соціокультурних заходів. Приміщення має бути світлим та зручним у розташуванні.

На запитання **«Кількість бібліотек, де знаходиться Ваша публічна бібліотека»** респонденти вказали кількість та типи бібліотек розташованих на території населеного пункту. Загальна кількість бібліотек становить 994 заклади, з них: 466 (46,9%) – публічні, 404 (40,6%) – шкільні, 47 (4,8%) – спеціальні, 21 (2,1%) – спеціалізовані, 56 (5,6%) – інші бібліотеки.

Загальна **кількість населених пунктів, що входять до зони обслуговування** становить 937. Середній показник на кількість опитаних – 2,8. В результаті, на районні бібліотеки припадає 384 населених пункти (41% від загалу), в середньому 10,6 на 1 бібліотеку; на міські

– 42 (4,5%), в середньому на 1 міську бібліотеку 1,2 населених пункти; на сільські – 511 (54,5%). На 1 сільську бібліотеку припадає 1,9 населений пункт.

В середньому 1 сільська бібліотека обслуговує 2 населених пункти, відстань між яким може коливатися від 1 до 10 км.

На запитання **«Загальна кількість населення зони обслуговування бібліотеки»** відповіли 333 (98,5 %) опитаних. Із загальної кількості опитуваних працівників сільських бібліотек (269 – 100%) населення менше 500 жителів мають 25,3% респондентів, 14,5% – 500-600 жителів, 24,2% – 600-800, 15,6% – 800-1000, 19,7% – понад 1000 осіб, 0,7% – не відповіли на дане питання, так як не знали кількість населення. У містах, де є бібліотеки 45,5% мають кількість жителів понад 1000 осіб, 54,5% – більше 5 тисяч жителів. Населення зони обслуговування, де функціонують районні бібліотеки становить: 2,8% до 1000 осіб, 8,3% до 5 тис. жителів, 22,2% – до 10 тис. жителів, 58,3% – більше 10 тис. жителів, 8,3% – не відповіли на дане запитання.

Відповідно до Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні у сільській місцевості відкривається 1 бібліотека на 500-800 осіб зони обслуговування за умови, що відстань між бібліотеками не більше, ніж 3 кілометри. В містах та селищах міського типу, де менше 5 000 жителів має бути хоча б 1 бібліотека, 5 000 - 50 000 – одна публічна бібліотека на 5 000 - 15 000 осіб, 50 000-100 000 – одна публічна бібліотека на 15 000 - 20 000 осіб, 100 000-500 000 - одна публічна бібліотека на 20 000 - 25 000 осіб, понад 500 000 – одна публічна бібліотека на 25 000 - 30 000 осіб.

Публічні бібліотеки, працівники яких взяли участь у дослідженні, **розташовані в різних приміщеннях**: 191 (56,5%) у приміщенні Будинку культури, 60 (17,7%) мають окреме приміщення, 35 (10,3%) у приміщенні адміністративної будівлі, 25 (7,4%) у приміщенні школи, 11 (3,2%) у приміщенні сільської ради, 5 (1,5%) у приміщенні дитячого садочку, 4 (1,2%) у приміщенні житлового будинку, 7 (2,1%) бібліотек розташовані у приміщеннях дитячої школи мистецтв, магазину, музичної школи, пошти, фельдшерсько-акушерського пункту, в центрі культури та дозвілля.

За результатами відповідей респондентів щодо значення установи, в якій розташована бібліотека визначено: 63,5% сільських бібліотек (269 – 100%) знаходяться у приміщенні Будинку культури; 12,6% у адміністративній будівлі; 10,4% мають окреме приміщення; 6,3% у приміщенні школи; 4,1% у сільській раді; 1,5% у приміщенні дитячого садочку; 1,6% у приміщеннях магазину, школи мистецтв, пошти, ФАПу. 36,4% міських бібліотек (33 – 100%) функціонують у приміщенні Будинку культури, по 24,2% бібліотек у приміщенні школи та мають власну будівлю, 12,1 % знаходяться у приміщенні житлового будинку, 3,1% у дитячому садочку. Районні бібліотеки (36 – 100%) також знаходяться у різних приміщеннях. 66,7% з них мають окреме приміщення, 22,2% знаходяться в Будинку культури, 5,5% в центрі культури та дозвілля, 5,6% в приміщенні музичної школи та адміністративних будівлях.

При аналізі відповідей на запитання **«Відстань до найближчого населеного пункту, де наявна бібліотека»**, 110 (32,5%) опитуваних вказали – до 3-х км; 96 (28,4%) – до 10 км; 95 (28,1%) – до 5 км; 22 (6,5%) – від 10 до 15 км; 6 (1,8%) – до 20 км; 5 (1,5%) – понад 20 км; 4 (1,2%) вказали 0 км.

В результаті, із 269 опитуваних (100%) лише 27,9% сіл віддалені від найближчої бібліотеки на 3 км, 28,6% - до 5 км, 32,3% - до 10 км, у 11,2% відстань між населеними пунктами перевищує 10 км. У зв'язку з тим, що більша частина опитаних вказали, що відстань до найближчого населеного пункту де наявна бібліотека становить 15-20 км, увагу потрібно звернути на співвідношення відстані бібліотек і населених пунктів один від одно з врахуванням кількості жителів.

У дослідженні виокремлено питання щодо **графіку роботи бібліотек за основним місцем роботи**, вивчалися загальна кількість годин роботи на тиждень, години роботи закладу, обідня перерва, чи працює заклад у вихідні дні.

Із загальної кількості годин на тиждень 6 (1,8%) респондентів працюють до 10 годин, 45 (13,3%) – до 20 годин, 33 (9,8%) – до 30 годин, 231 (68,3%) – до 40 годин, 23 (6,8%) – понад 40 годин.

145 (42,9%) закладів працюють з 9.00-18.00, 58 (17,1%) – з 8.00-17.00, 25 (7,4%) – 10.00-18.00, 24 (7,1%) – 9.00-19.00, 19 (5,6%) – 9.00-14.00, 15 (4,4%) – 10.00-19.00, 14 (4,1%) – 10.00-14.00, 13 (3,8%) – 9.00-17.00, 5 (1,5%) – 8.00-16.00, 5 (1,5%) – 13.00-17.00, 3 (0,9%) – 11.00-18.00, 3 (0,9%) – 12.00-16.00, 9 (2,7%) зазначили інші графіки роботи, серед яких варто відмітити роботу бібліотек з 9.00-20.00, 9.00-24.00, 11.00-20.00, 13.00-22.00, які працюють у вечірній час враховуючи потреби відвідувачів.

Без обідньої перерви працюють 60 (17,7%) опитуваних, 211 (62,4%) мають 1 годину перерви, 61 (18,0%) – 2 годинна перерва, 4 (1,2%) – 3 години, 1 (0,3%) – 5 годин, 1 (0,3%) – 7 годин.

На запитання **чи працюють бібліотеки у вихідні дні** 219 (64,8%) опитаних відповіли – так, 117 (34,6%) – ні, 2 (0,6%) вказали свої відповіді: «З якої причини вона має працювати? Як виняток раз на рік в День перемоги», «Чому у вихідний день має працювати бібліотека?».

У підсумку, із 69 (100%) респондентів-працівників міських та центральних бібліотек, 67 (97,1%) працюють 40 і більше годин на тиждень.

Серед опитаних сільських бібліотекарів (269 – 100%) - 187 (69,5%) працюють до 40 годин на тиждень, 82 (30,5%) до 30 годин.

Переважає більшість сільських бібліотек 29,5% працюють з 9.00 до 18.00, 28 (10,4%) – з 8.00 до 17.00, 128 (47,5%) мають інші графіки роботи, проте заклади після 18.00 не працюють. Тільки 4 (1,5%) бібліотеки працюють у вечірній час, враховуючи потреби жителів місцевих громад.

Важливим питанням є організація роботи у вихідні дні, адже частина бібліотек не працюють у суботу та неділю. Серед міських та центральних бібліотек їх 30,4%, серед сільських – 36,4%.

У посадові обов'язки окремих бібліотекарів входить обслуговування населення громад кількох населених пунктів. Крім бібліотек за офіційним місцем працевлаштування бібліотекарі обслуговують і інші населені пункти. Відповіді респондентів на запитання «**Графік обслуговування населених пунктів, що входять до зони обслуговування**»: 170 (50,3%) бібліотек не обслуговують інші населені пункти, 148 (43,8%) – 1 день на тиждень, 7 (2,1%) – 1 день на місяць, 6 (1,8%) – 2 дні на тиждень, 2 (0,6%) – 2 дні на місяць, 5 (1,5%) – щоденно.

При обслуговуванні жителів інших населених пунктів варто враховувати відстань між населеними пунктами.

В сучасних умовах стан комп'ютеризації бібліотек та їх підключення до мережі Інтернет впливає на рівень задоволення інтересів користувачів. **Загальна кількість комп'ютерів у бібліотеках**, які взяли участь в опитуванні становить 694 (100%) одиниці. З них у міських бібліотеках – 96 (13,8%), районних – 382 (55,2%), сільських – 216 (31,1%). Із загальної кількості опитуваних (338 – 100%), 141 (41,7%) відповіли, що не мають комп'ютерів, 129 (38,2%) – 1-2 ПК, 32 (9,5%) – від 2 до 5, 14 (4,1%) – від 5 до 10 ПК, 22 (6,5%) – більше 10 комп'ютерів.

Виявилось, 50,1% опитуваних працівників сільських бібліотек не мають в своїх бібліотеках комп'ютерів. Від 1 до 2 ПК наявні у 41,2%.

На запитання «**У тому числі комп'ютерів з доступом до мережі Інтернет**» відповіли 100% опитаних. Загальна кількість комп'ютерів з підключенням до Інтернету становить 602 - 86,7% від загальної кількості комп'ютерів. З них 84 (14%) – в міських бібліотеках, 360 (59,8%) – в районних, 158 (26,2%) – мають сільські бібліотеки.

Розподіл відповідей по кількості респондентів (338 – 100%) становить: 182 (53,8%) не мають комп'ютерів з доступом до мережі Інтернет, 96 (28,4%) – 1-2 ПК, 28 (8,3%) – 2-5 ПК, 12 (3,5%) – 5-10 ПК, 20 (5,9%) мають понад 20 комп'ютерів.

64,7% користувачів сільських бібліотек (269 – 100%) позбавлені сучасних інтернет-послуг. Серед міських та районних бібліотек цей показник становить 5,8%.

В результаті аналізу анкети бібліотечних працівників виявлено, що основні складові успіху бібліотеки залежать від її матеріальної бази, сучасних фондів, доступу до мережі Інтернет та кваліфікованих кадрів. Успіх бібліотеки залежить від професійного фахівця, який активно повинен співпрацювати з органами місцевого самоврядування, жителями громади,

розвивати проектну діяльність у своїй бібліотеці та навчати цьому громаду. Для надання користувачам якісних, сучасних послуг бібліотека повинна бути обладнана комп'ютерною технікою з доступом до мережі Інтернет.

Проаналізовано роботу бібліотек інших сфер підпорядкування відповідно до типів бібліотек. Серед населених пунктів, де наявні сільські бібліотеки (269 – 100%) розташовано 494 заклади, з них 56,5% – публічні бібліотеки, 34,6% – шкільні, 2,4% – спеціальні бібліотеки, 0,6% – спеціалізовані, 6,1 – інші бібліотеки. 223 заклади розташовані в населених пунктах де розміщені міські бібліотеки: 34,1% – публічні бібліотеки, 47,5% – шкільні, 6,7% – спеціальні, по 5,8% – спеціалізовані та інші бібліотеки. В залежності від типу населеного пункту переважають і типи бібліотек Так у селах – публічні бібліотеки, у містах – шкільні.

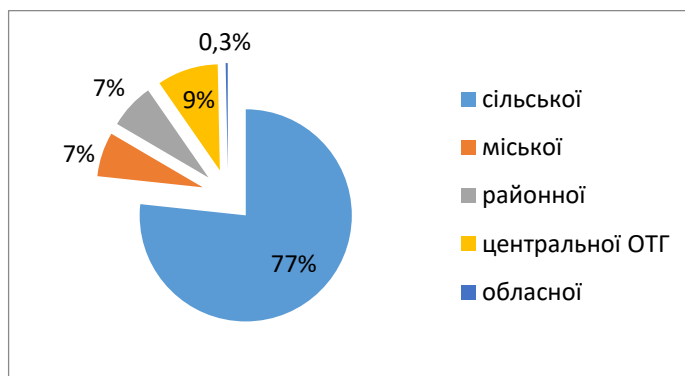
В середньому 1 сільська бібліотека обслуговує 2 населених пункти, відстань між яким може коливатися від 1 до 10 км.

Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування відвідувачів публічних бібліотек ОТГ

Дослідження було проведене за допомогою програми **Google form** у інтернет середовищі, в якому взяли участь **622 (100%)** респонденти – користувачі публічних бібліотек об'єднаних територіальних громад Хмельницької області. Деякі респонденти давали по декілька відповідей на одне запитання, тому, підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100% на кожну відповідь.

У дослідженні взяли участь користувачі різних типів бібліотек:

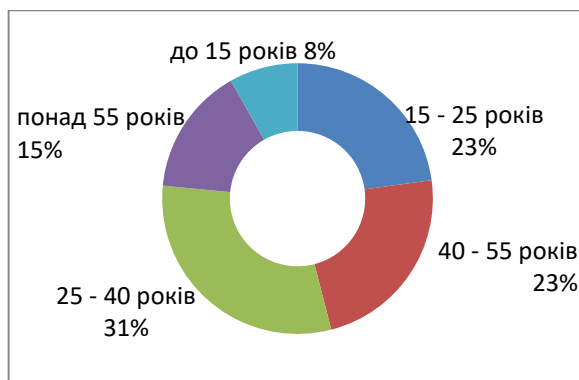
- сільської – 477 (76,7%);
- центральної бібліотеки ОТГ – 58 (9,3%);
- районної – 43 (6,9%);
- міської – 42 (6,8%);
- обласної – 2 (0,3%).



Мал.11 Діаграма «Користувачі яких бібліотек взяли участь у дослідженні»

Розподіл респондентів за віком:

- від 25-40 років – 190 (30,5%);
- 40-55 років – 144 (23,2%);
- 15-25 років – 142 (22,8%);
- понад 55 років – 95 (15,3%);
- до 15 років – 51 (8,2%).



Мал.12 Діаграма «Розподіл респондентів за віком»

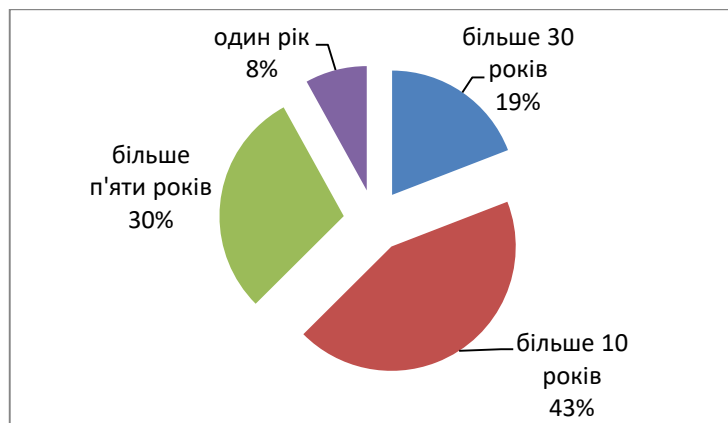
Розподіл респондентів за професією:

- пенсіонери – 82 (13,2%);
- працівники закладів освіти – 74 (11,9%);
- учні – 69 (11,1%);
- студенти – 65 (10,5%);
- домогосподарки – 59 (9,5%);
- безробітні – 30 (4,8%);
- сфера обслуговування, торгівлі – 29 (4,7%);
- медичні працівники – 24 (3,9%);
- інші сфери зайнятості – 23 (3,7%);
- працівники галузі культура – 22 (3,5%);
- державні службовці – 20 (3,2%);
- працівники закладів дошкільної освіти – 13 (2,1%);
- різноробочі – 13 (2,1%);
- не вказали професії – 11 (1,8%);
- бухгалтери – 11 (1,8%);
- приватні підприємці – 10 (1,6%);
- працівники сільського господарства – 10 (1,6%);
- працівники органів місцевого самоврядування – 8 (1,3%);
- перебувають у декретній відпустці – 5 (0,8%);
- водії – 5 (0,8%);
- банківські працівник – 5 (0,8%);
- соціальні працівники – 4 (0,6%);
- швеї – 4 (0,6%);
- електрики – 4 (0,6%);
- спеціалісти з просування інтернет-ресурсів, блогери – 3 (0,5%);
- будівельники – 3 (0,5%);
- військовослужбовці – 3 (0,5%);
- технічні працівники – 2 (0,3%);
- юристи – 2 (0,3%);
- перукарі – 2 (0,3%);
- письменники – 2 (0,3%);
- туристичні менеджери – 2 (0,3%);
- громадський активіст – 1 (0,2%);
- діловод – 1 (0,2%);
- прибиральниця – 1 (0,2%).

На запитання «**Як давно Ви користуєтеся послугами бібліотеки?**» респонденти відповіли:

- більше 10 років – 270 (43,4%);
- більше п'яти років – 183 (29,4%);

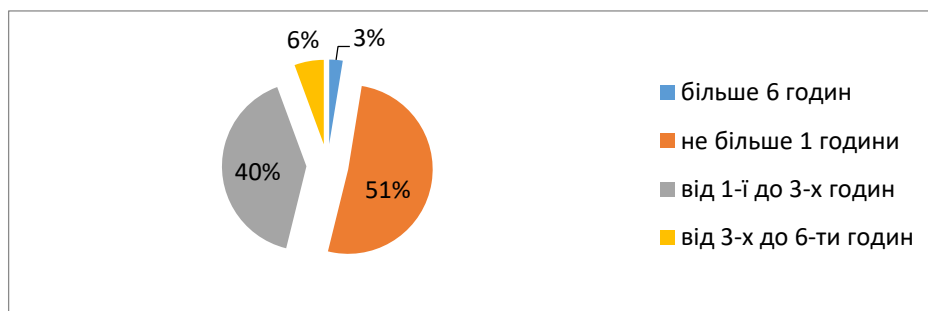
- більше 30 років – 119 (19,1%);
- один рік – 50 (8,0%).



Мал.13 Діаграма «Період користування бібліотечними послугами відвідувачами»

На запитання **«Скільки часу Ви витрачаєте на перебування у бібліотеці?»** респонденти відповіли:

- не більше однієї години – 319 (51,3%);
- від 1-ї до 3-х годин – 252 (40,5%);
- від 3-х до 6-ти годин – 35 (5,6%);
- більше 6-ти годин – 16 (2,6%).



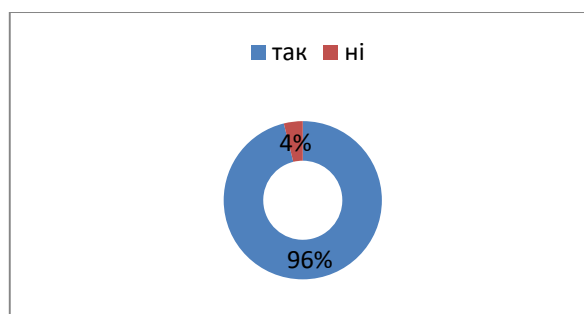
Мал.14 Діаграма «Кількість годин, які користувач проводить в бібліотеці»

На запитання **«Чи влаштовує Вас режим роботи бібліотеки?»**, респонденти дали відповідь:

- так – 598 (96,1%);
- ні – 24 (3,9%).

Серед респондентів, які відповіли «ні» – 8 (33,3%) вказали причину:

- незадоволені тим, що бібліотека не працює у вихідні дні;
- графік роботи сільської бібліотеки підлаштований під графік роботи її працівника, який працює на 0,5ставки, а отже бібліотека обслуговує 4 години на день;
- бібліотека не працює у вечірній час, а більшість користувачів працюють або навчаються у час коли бібліотека відчинена.



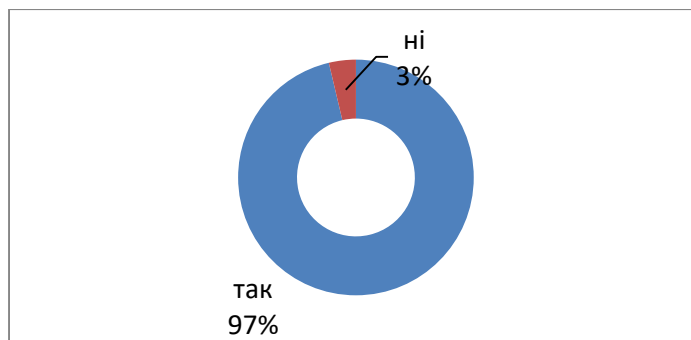
Мал.15 Діаграма «Чи задоволені респонденти графіком роботи бібліотеки»

На запитання «Чи задовольняє Вас місце розташування бібліотеки?» респонденти відповіли:

- так – 599 (96,3%);
- ні – 23 (3,7%).

Серед респондентів, які обрали відповідь «ні» – 9 (39,1%) вказали причину:

- незручно, оскільки бібліотека розташована на 2 поверсі приміщення;
- приміщення, в якому знаходиться бібліотека, розташоване далеко від центру населеного пункту.



Мал.16 Діаграма «Чи задовольняє відвідувачів місце розташування бібліотеки»

На вибір опитуваним запропоновано декілька варіантів відповідей на запитання «З якою метою Ви відвідуєте бібліотеку?». Із запропонованого переліку респонденти вказали головну мету:

- любов до читання – 313 (50,3%);
- професійні потреби, самоосвіта – 174 (28,0%);
- освіта – 76 (12,2%);
- потреба в доступі до мережі Інтернет – 56 (9,0%);
- проведення дозвілля, спілкування – 3 (0,5%).

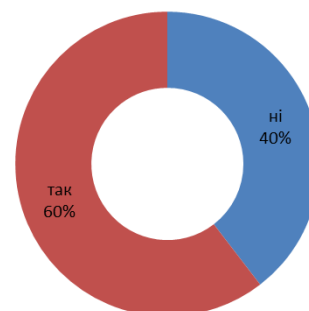


Мал.17 Діаграма «Мета відвідування бібліотеки користувачами»

На запитання «Чи завжди в бібліотеці ви знаходите необхідний матеріал?» респонденти відповіли:

- так – 376 (60,5%);
- ні – 246 (39,5%).

Серед опитуваних, які вказали «ні» – 127 (51,6%) уточнили які матеріали вони не можуть знайти в бібліотеці: малий вибір періодичних видань та сучасної української книги; для повного задоволення читацьких потреб необхідно мати в бібліотеці



Мал.18 Діаграма «Чи завжди користувачі знаходять потрібну інформацію»

вільний доступ до мережі Інтернет.

На запитання **«Які джерела інформації Вашої бібліотеки для Вас особливо важливі?»** респонденти відповіли:

- виставки нових надходжень – 283 (45,5%);
- бібліотечні заходи – 137 (22,0%);
- тематичні виставки – 113 (18,2%);
- веб сайт бібліотеки, блог, сторінка в соціальній мережі – 55 (8,8%);
- інше – 17 (2,7%);
- електронний каталог – 14 (2,3%);
- все з вище переліченого – 3 (0,5%).

Серед інших відповідей опитувані відмітити особливо важливі джерела інформації: сучасні книги українською мовою, перегляд Інтернет-ресурсів, матеріали краєзнавчої тематики, живе спілкування з іншими відвідувачами бібліотек, новинки періодичних видань – газет, журналів.



Мал.19 Діаграма «Найбільш важливі джерела інформації користувачам»

На запитання **«На Вашу думку, чого не вистачає Вашій бібліотеці?»** респонденти відповіли:

- нової літератури та періодичних видань – 269 (43,2%);
- нової техніки – 123 (19,8%);
- сучасного приміщення та меблів – 119 (19,1%);
- доступу до мережі Інтернет – 104 (16,7%);
- компетентних фахівців – 1 (0,2%);
- всього вистачає – 3 (0,5%);
- інше – 3 (0,5%).

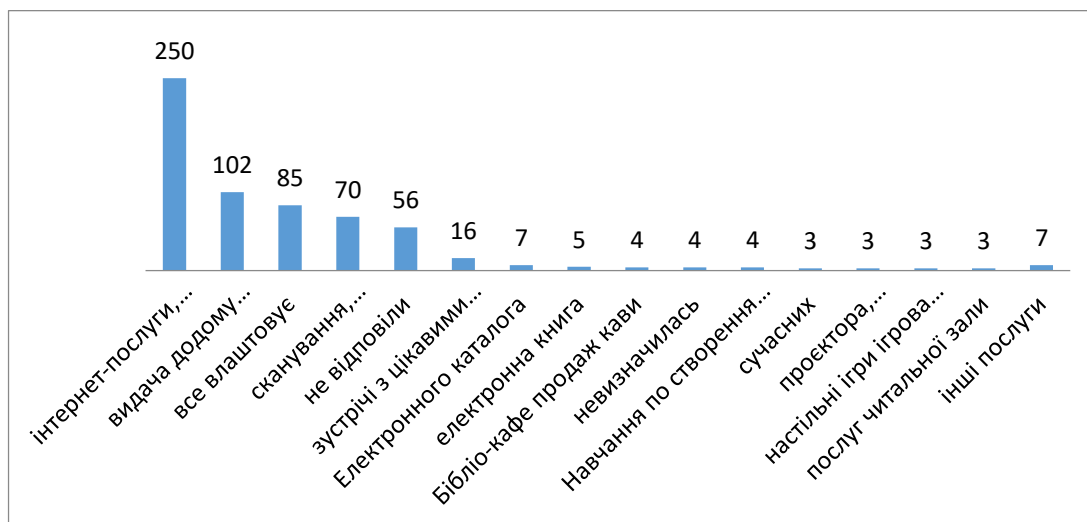
Серед інших відповідей респонденти вказали: електронних ресурсів, капітального ремонту приміщення, швидкісного інтернету.



Мал.20 Діаграма «Чого не вистачає бібліотеці»

На запитання **«Вкажіть, яких саме послуг Вам не вистачає у бібліотеці?»** респонденти вказали власні відповіді:

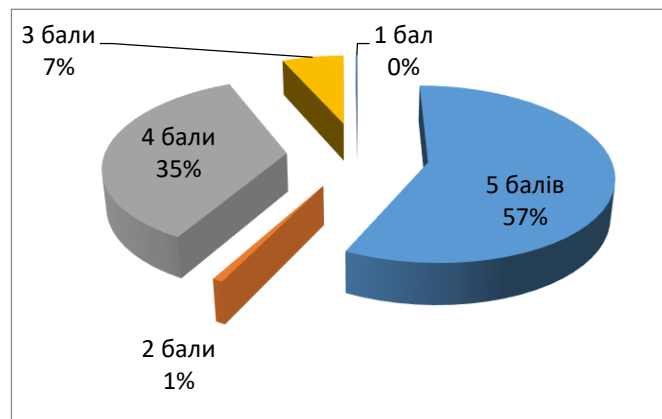
- інтернет-послуги, послуги електронного урядування, пошук необхідної інформації у мережі Інтернет – 250 (40,2%);
- видача додому, на нічний абонемент сучасних книг та періодичних видань – 103 (16,5%);
- всього вистачає – 85 (13,7%);
- послуг сканування, ксерокопіювання, друку інформацій, фотографій (чорно-білий, кольоровий) та ламінування – 70 (11,3%);
- не відповіли – 56 (9,0%);
- зустрічі з цікавими людьми - 16 (2,6%);
- електронного каталогу – 7 (1,1%);
- електронна книга – 5 (0,8%);
- бібліо-кафе, продаж кави – 4 (0,6%);
- не визначились з відповіддю – 4 (0,6%);
- навчання по створення презентацій, комп'ютерної грамотності – 4 (0,6%);
- сучасних – 3 (0,5%);
- проектора, інтерактивної дошки екрана - 3 (0,5%);
- настільні ігри, ігрові кімнати – 3 (0,5%);
- послуг читальної зали – 3 (0,5%);
- кур'єрська доставка – 1 (0,2%);
- належні умови для перебування в бібліотеці – 1 (0,2%);
- якби ще за мене зробили те, що повинна зробити я сама – 1 (0,2%);
- послуг бібліотекар-програміста – 1 (0,2%);
- тренінгів, майстер-класів, цікавих зустрічей – 1 (0,2%);
- електронна книговидача, електронний читацький квиток – 1 (0,2%);



Мал.21 Діаграма «Послуги, які слід впровадити бібліотекам»

На запитання **«Як Ви оцінюєте якість обслуговування у бібліотеці»**. Респонденти оцінили за 5-ти бальною шкалою від 1 до 5 балів, результати оцінювання:

- 356 (57,2%) – оцінили якість обслуговування на 5;
- 220 (35,4%) – на 4;
- 40 (6,4%) – на 3;
- 5 (0,8%) – на 2;
- 1 (0,2%) – оцінили обслуговування на 1 бал.

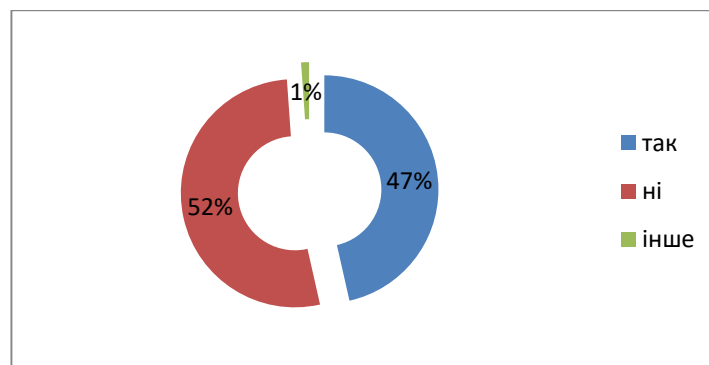


Мал.22 Діаграма «Оцінка якості бібліотечного обслуговування»

На запитання **«Чи Ви є волонтером бібліотеки і чи готові Ви на волонтерських засадах сприяти поліпшенню бібліотеки?»** респонденти відповіли:

- ні – 326 (52,4%);
- так – 289 (46,5%);
- інше – 7 (1,2%).

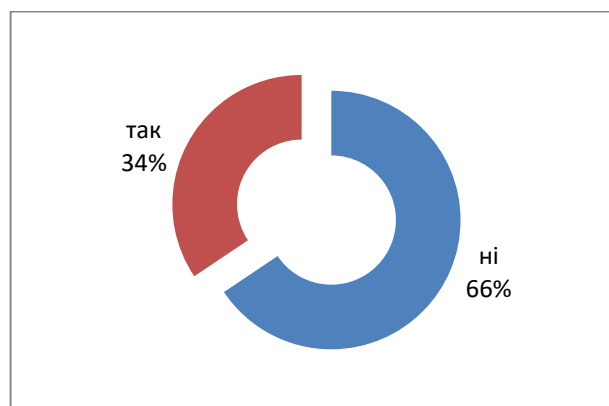
Серед інших відповідей респонденти вказали, що готові стати волонтерами в бібліотеці, адже і так дарують книги. Один респондент може зробити якісний маркетинг для бібліотеки, для того щоб її відвідувала більша кількість підлітків.



Мал.23 Діаграма «Готовність допомагати бібліотеці на волонтерських засадах»

На запитання **«Чи Ви користувалися послугами інших бібліотек кращих від Вашої?»** респонденти відповіли

- так – 214 (34,4%);
- ні – 408 (65,6%);

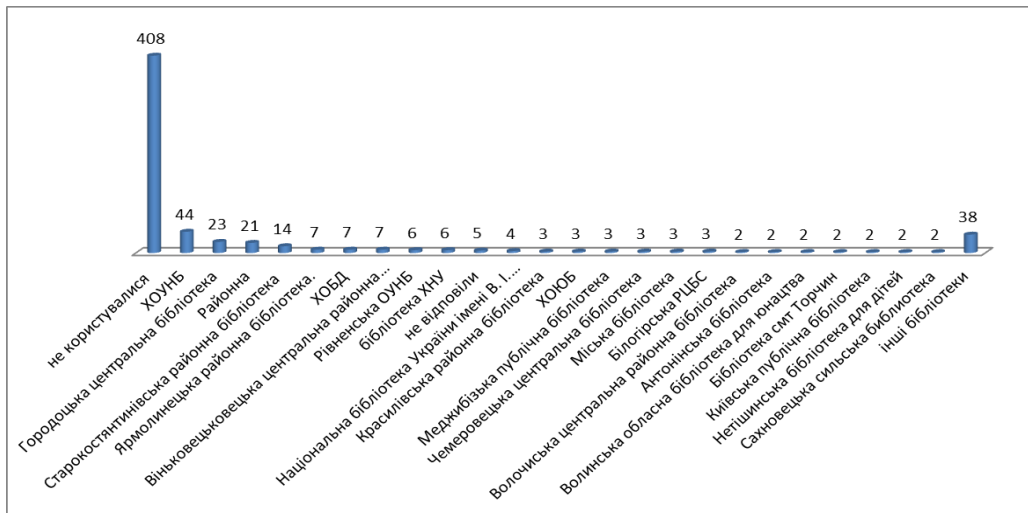


Мал.24 Діаграма «Чи користувалися Ви послугами бібліотек кращих за Вашу»

Серед респондентів, які відповіли так (214 – 100%) були зазначені обласні наукові, юнацькі, дитячі бібліотеки, сільські, міські, центральні бібліотеки ОТГ, бібліотеки ВНЗ не лише Хмельницької області:

- 44 (20,6%) – Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека;
- 23(10,7%) – центральна бібліотека Городоцької міської ради;
- 14 (6,5%) – Старокостянтинівська центральна районна бібліотека;
- 7 (3,3%) – Ярмолинецька центральна районна бібліотека;
- 7 (3,3%) – Хмельницька обласна бібліотека для дітей імені Т.Г. Шевченка;
- 7 (3,3%) – Віньковецька центральна районна бібліотека;
- 6 (2,8%) – Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека;
- 6 (2,8%) – наукова бібліотека Хмельницького національного університету;
- 4 (1,9%) – Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського;
- 3 (1,4%) – Білогірська центральна районна бібліотека;
- 3 (1,4%) – центральна бібліотека Красилівської міської ради;
- 3 (1,4%) – Хмельницька обласна бібліотека для юнацтва;
- 3 (1,4%) – Меджибізька публічна бібліотека;
- 3 (1,4%) – Чемеровецька центральна бібліотека;
- 2 (0,9%) – центральна бібліотека Волочиської міської ради;
- 2 (0,9%) – Антонінська публічна бібліотека;
- 2 (0,9%) – Волинська обласна бібліотека для юнацтва;
- 2 (0,9%) – бібліотека смт. Торчин;
- 2 (0,9%) – Київська публічна бібліотека;
- 2 (0,9%) – Сахновецька сільська бібліотека;
- 2 (0,9%) – Нетішинська бібліотека для дітей;
- 37 (17,3%) – інші бібліотеки;
- 30 (14,0%) – не відповіли.

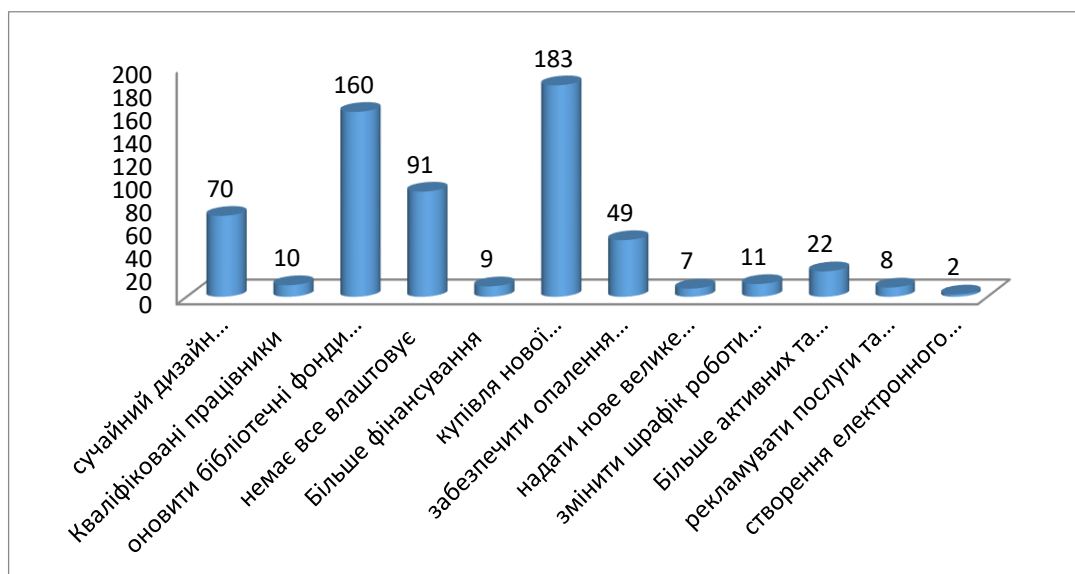
До переліку інших бібліотек, які обрали респонденти увійшли: Івано-Франківська обласна універсальна наукова бібліотека імені І. Франка, Славутська районна бібліотека для дітей, Копачівська сільська бібліотека Деражнянського району, Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника, Перша Львівська медіатека, Шепетівська міська бібліотека, Волинська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Олени Пчілки, бібліотека Тернопільського національного університету, Кам'янець - Подільська центральна районна бібліотека, Летичівська публічна бібліотека, Великолевадська сільська бібліотека, Майдан-Віньковецька сільська бібліотека, Кузьминська сільська бібліотека Ізяславського району, Гвардійська сільська бібліотека, бібліотека Кам'янець-Подільського аграрно-технологічного університету, Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека, Деражнянська центральна районна бібліотека, бібліотека Житомирського державного університету, Капустинська сільська бібліотека, Немиринецька сільська бібліотека, Скіпченська сільська бібліотека, Сирватинецька сільська бібліотека, Дунаєвецька публічно-шкільна бібліотека, бібліотека с. Миролубне, бібліотека села Самченці, Чорниводська сільська бібліотека, шкільна бібліотека, Кам'янець-Подільська міська бібліотека імені Костя Солухи, Хмельницька центральна міська бібліотека, Красносилецька сільська бібліотека, Дашковецька сільська бібліотека Віньковецького району, Волицекерекешинська сільська бібліотека, бібліотека Львівського політехнічного університету, Сутковецька сільська бібліотека, Лісоводська сільська бібліотека, бібліотека с. Тарасівка, Херсонська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Гончара.



Мал. 25 Діаграма «Рейтинг бібліотек, які відвідували користувачі в інших населених пунктах»

На запитання «**Ваші пропозиції щодо покращення роботи бібліотеки**» респонденти відповіли:

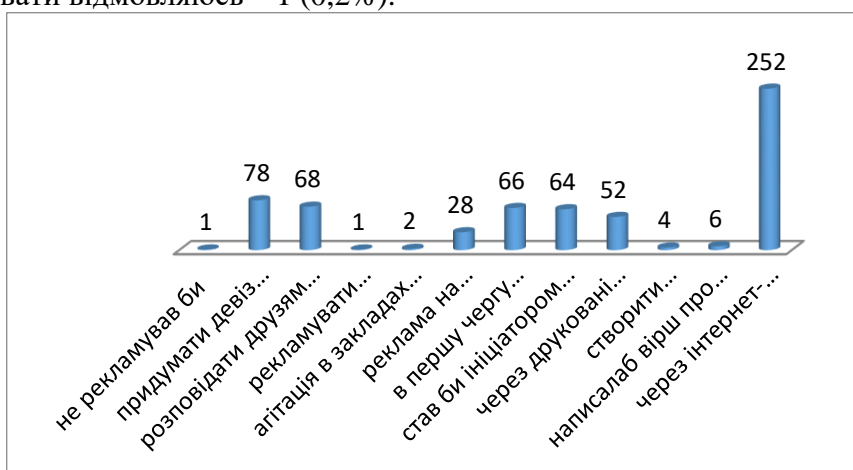
- купівля нової комп'ютерної техніки, підключення бібліотек до мережі Інтернет, придбання копіювально-розмножувальної техніки – 183 (29,4%);
- оновити бібліотечні фонди новою, цікавою літературою, збільшити надходження періодичних видань (газет, журналів) до бібліотек – 160 (25,7%);
- немає пропозицій, все влаштовує – 91 (14,6%);
- необхідно осучаснити дизайн приміщення, облаштувати тематичні зони, оснащати приміщення новими меблями – 70 (11,3%);
- забезпечити опалення приміщень бібліотек – 49 (7,9%);
- запровадити бібліотекам активні та розважальні форми роботи з користувачами, проводити більше соціокультурних заходів – 22 (3,5%);
- змінити графік роботи бібліотеки – 11 (1,8%);
- кваліфіковані працівники – 10 (1,6%);
- залучати фінансування з боку органів місцевого самоврядування – 9 (1,4%);
- рекламувати послуги та діяльність бібліотек через інтернет-ресурси: веб-сайти, блоги, сторінки в соціальних мережах – 8 (1,3%);
- надати нове просторе приміщення – 7 (1,1%);
- створити електронний каталог – 2 (0,3%).



Мал.26 Діаграма «Пропозиції користувачів у наданні нових бібліотечних послуг»

На запитання «**Якби Ви мали змогу прорекламувати Вашу бібліотеку, як би Ви це зробили?**» респонденти відповіли:

- популяризувати через інтернет–ресурси – 252 (40,5%);
- варто розповідати друзям знайомим про бібліотеку – 68 (10,9%);
- слід придумати девіз бібліотеки та популяризувати його – 78 (12,5%);
- агітація в закладах освіти та підприємствах – 2 (0,3%);
- через друковані засоби масової інформації – 52 (8,4%);
- в першу чергу бібліотекар сам має бути ініціатором реклами бібліотеки – 66 (10,6%);
- став би ініціатором проведення сучасних заходів акцій, флешмобів, виставок тощо – 64 (10,3%);
- реклама на банерах, стендах, створення візитівок, буклетів. Залучення блогерів, створення відео–роликів, відео-сюжетів в ютубі, тік тоці – 28 (4,5%);
- написала б вірш про бібліотеку – 6 (1,0%);
- створити користувачьку групу в меседжері, вайбері, телеграмі та через них робити розсилки для користувачів – 4 (0,6%);
- ніяк – 1 (0,2%);
- рекламувати відмовляюсь – 1 (0,2%).



Мал.27 Діаграма «Яким чином користувачі, на волонтерських засадах, готові сприяти рекламі бібліотек бібліотек»

Аналіз анкети респондентів-відвідувачів публічних бібліотек об'єднаних територіальних громад

Дослідження було проведене за допомогою програми **Google form** у Інтернет-середовищі, в якому взяли участь **622 (100%)** респондентів-відвідувачів публічних бібліотек об'єднаних територіальних громад Хмельницької області.

У процесі дослідження було проаналізовано склад користувачів бібліотек за соціально-професійними характеристиками, вивчено вподобання щодо матеріальної бази приміщення бібліотеки, її розпорядку роботи, визначено коло інформаційних запитів користувачів, ступінь задоволеності бібліотечними послугами, проаналізовано готовність користувачів на волонтерських засадах сприяти розвитку та популяризації бібліотек серед жителів громад.

Участь у дослідженні взяли користувачі різних типів бібліотек. Найбільше опитуваних – це відвідувачі сільських публічних бібліотек – 477 (76,7%), користувачів центральних бібліотек ОТГ – 58 (9,3%), районних – 43 (6,9%), міських – 42 (6,8%), обласних – 2 (0,3%).

Аналіз відповідей респондентів дозволяє скласти уявлення про читацьку аудиторію бібліотек області. Найбільша кількість респондентів – пенсіонери 82 (13,2%), працівники закладів освіти – 74 (11,9%), учні – 69 (11,1%), студенти – 65 (10,5%), домогосподарки – 59 (9,5%), безробітні – 30 (4,8%), сфера обслуговування, торгівлі – 29 (4,7%), медичні працівники – 24 (3,9%), працівники галузі культура – 22 (3,5%), державні службовці – 20 (3,2%).

Найбільша кількість респондентів віком від 25-40 років – 190 (30,5%) та від 40-55 років – 144 (23,2%). Переважна більшість респондентів користується послугами бібліотеки більше 10 років – 270 (43,4%) та більше п'яти років – 183 (29,4%).

Із загальної кількості опитуваних – 51,3% (319) респондентів відвідують бібліотеку не більше 1 години на день, 252 (40,5%) витрачають близько 1-3 годин, 35 (5,6%) – від 3 до 6 годин, 16 (2,6%) респондентів перебувають у бібліотеці більше 6 годин.

З наступних анкетних запитань більш чітко видно потреби користувачів у покращенні бібліотечного обслуговування, оновленні документних фондів, матеріальної бази, підключення бібліотек до Інтернету, зміни графіків роботи.

Більшу частину опитаних – 598 (96,1%) респондентів задовольняє режим роботи бібліотеки. Серед тих, хто відповів «ні» 33,3% незадоволені тим, що бібліотека не працює у вихідні дні.

Графік роботи сільської бібліотеки підлаштований під графік роботи її працівника, якщо бібліотекар працює на 0,5 ставки, то установа відкрита 4 години на день. Також існує проблема доступності бібліотек у вечірній час, адже частина користувачів працюють або навчаються у час коли бібліотека відчинена.

Розташування приміщення бібліотеки відіграє важливу роль для користувачів. 599 (96,3%) респондентів задоволені місцем розташування бібліотеки. Серед тих, які зазначили невдоволеність, а це 23 (3,7%) опитуваних, відмітили незручність розташування бібліотек у приміщеннях на 2 поверсі та приміщення розташовані далеко від центру населеного пункту.

Головною метою, з якою користувачі відвідують бібліотеки, любов до читання аргументували 313 (50,3%) респондентів. Задля професійних потреб та самоосвіти бібліотеку відвідують 174 (28,0%) користувачі, 76 (12,2%) – для освіти та з навчальною ціллю, 56 (9,0%) потребують доступу до мережі Інтернет, ще 3 (0,5%) відвідують різноманітні заходи та за потребою спілкування, проведення активного дозвілля.

Першочергово відвідувачі бібліотек потребують нової літератури. Слід звернути увагу і на періодичні видання які задовольнятимуть читацькі інтереси.

На запитання «Чи завжди в бібліотеці ви знаходите необхідний матеріал?» 376 (60,5%) респондентів знаходять необхідні матеріали в бібліотеці, 246 (39,5%) – ні.

Серед опитуваних, які вказали «ні» – 127 (51,6%) уточнили які матеріали вони не можуть знайти в бібліотеці: малий вибір періодичних видань та сучасної української книги; для повного задоволення читацьких потреб необхідно мати в бібліотеці вільний доступ до мережі Інтернет.

Найбільш важливими джерелами інформації для відвідувачів бібліотек респонденти відмітили виставки нових надходжень – 283 (45,5%), тематичні виставки – 137 (22,0%), веб сайт бібліотеки, блог, сторінка в соціальній мережі – 55 (8,8%), електронний каталог – 14 (2,3%), відмітили всі вище перелічені джерела – 3 (0,5%), інше – 17 (2,7%).

Серед інших відповідей опитувані відмітили особливо важливі джерела інформації: сучасні книги українською мовою, перегляд Інтернет-ресурсів, матеріали краєзнавчої тематики, живе спілкування з іншими відвідувачами бібліотек, новинки періодичних видань – газет, журналів.

За думкою респондентів, найбільше бібліотекам бракує нової літератури та періодичних видань (269 – 43,2%), нової техніки (123 – 19,8%), сучасного приміщення та меблів (119 – 19,1%); доступу до мережі Інтернет (104 – 16,7%), компетентних фахівців (1 – 0,2%). 3 (0,5%) опитуваних повністю задовольняє робота бібліотеки, ще 3 (0,5%) хотіли б бачити в бібліотеці капітальний ремонт приміщення, швидкісний Інтернет та електронні ресурси.

Якщо порівняти важливі джерела інформації для користувачів та їх потреби, які наразі відсутні у бібліотеках, очільникам громад слід виділяти фінансування на придбання нової літератури, закупівлю комп'ютерної техніки, підключення бібліотек до мережі Інтернет. Також, слід приділити увагу матеріальній базі, приміщення потребують ремонтів.

Респонденти вказали послуги яких їм найбільше не вистачає у бібліотеці, серед них: інтернет-послуги, послуги електронного урядування, пошук необхідної інформації у мережі

Інтернет – 250 (40,2%); видача літератури на нічний абонемент – 103 (16,5%); послуги сканування, ксерокопіювання, друку інформацій, фотографій (чорно-білий, кольоровий) та ламінування – 70 (11,3%); зустрічі з цікавими людьми – 16 (2,6%); електронного каталогу – 7 (1,1%); електронних книг – 5 (0,8%); бібліо-кафе, продаж кави – 4 (0,6%); навчання по створенню презентацій, комп'ютерної грамотності – 4 (0,6%). Не визначилися з відповіддю 4 (0,6%) респонденти, всього вистачає – 85 (13,7%), не відповіли на дане питання – 56 (9,0%). Із загальної кількості опитуваних 18 (2,9%) вказали, що бібліотекам не вистачає послуг з використанням інтерактивної техніки (інтерактивна дошка), настільних ігор, ігрових кімнат, сучасної читальної зали, кур'єрської доставки документів, належних умов для перебування в бібліотеці, послуг бібліотекаря-програміста, тренінгів, майстер-класів, цікавих зустрічей, електронної книговидачі та електронного читацького квитка.

Відповідно до інформаційних запитів відвідувачів, бібліотекарі повинні впроваджувати нові форми роботи у проведенні соціокультурних заходів, організовувати акції, флешмоби, зустрічі з цікавими особами населеного пункту, впроваджувати інтернет послуги, проводити навчання з комп'ютерної грамотності. Відвідувачі приходять до бібліотеки не лише за книгами, вони хочуть проводити дозвілля в бібліотеці, грати в настільні ігри, навчатись завдяки інтерактивній мультимедійній техніці – все це можливо, якщо бібліотеки будуть активно розвивати проектну діяльність, шукати донорів для реалізації власних ініціатив які б сприяли покращенню роботи бібліотек та задоволенню потреб користувачів.

Респонденти **оцінили якість обслуговування** в бібліотеці: 356 (57,2%) опитаних поставили найбільший бал – 5, 220 (35,4%) – 4; 40 (6,4%) – 3, 5 опитаних (0,8%) поставили 2 бали, 1 (0,2%) – оцінили обслуговування на 1 бал.

Користувачі бібліотек (289 – 46,5%) готові сприяти розвитку бібліотек на **волонтерських засадах**, 326 (52,4%) респондентів не можуть з певних причин допомагати бібліотекам. Серед інших відповідей (7 – 1,2%) респонденти вказали, що готові стати волонтерами в бібліотеці, адже і так дарують книги. Один респондент може зробити якісний маркетинг для бібліотеки, щоб збільшити кількість користувачів-підлітків.

На запитання **«Чи Ви користувалися послугами інших бібліотек країн від Вашої?»** 214 (34,4%) респондентів відповіли «так» зазначивши обласні наукові, юнацькі, дитячі бібліотеки, сільські, міські, центральні бібліотеки ОТГ, бібліотеки ВНЗ не лише Хмельницької області. Найбільш відвідувані бібліотеки – Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека (44 – 20,6%), центральна бібліотека Городоцької міської ради (23 – 10,7%), Старокостянтинівська центральна районна бібліотека (14 – 6,5%),

Для **покращення роботи** бібліотеки, респонденти пропонують збільшити придбання нової комп'ютерної техніки, підключення бібліотек до мережі Інтернет, придбання копіювально-розмножувальної техніки – 183 (29,4%); оновити бібліотечні фонди новою, цікавою літературою, збільшити надходження періодичних видань (газет, журналів) – 160 (25,7%); осучаснити дизайн приміщення, облаштувати тематичні зони, укомплектувати приміщення новими меблями – 70 (11,3%); забезпечити опалення приміщень бібліотек – 49 (7,9%); запровадити бібліотекам активні та розважальні форми роботи з користувачами, проводити більше соціокультурних заходів – 22 (3,5%); змінити графік роботи бібліотеки – 11 (1,8%); кваліфіковані працівники – 10 (1,6%); залучати фінансування з боку органів місцевого самоврядування – 9 (1,4%); рекламувати послуги та діяльність бібліотек через інтернет-ресурси – 8 (1,3%); надати бібліотекам нове просторе приміщення – 7 (1,1%); створити електронний каталог – 2 (0,3%). 91 (14,6%) опитуваних робота бібліотек в такому вигляді, в якому вони зараз є повністю задовольняє.

252 (40,5%) опитуваних готові **рекламувати бібліотеку** шляхом популяризації через інтернет-ресурси. 78 (12,5%) вважають, що для бібліотеки потрібен девіз. 68 (10,9%) – варто розповідати друзям знайомим про бібліотеку. 66 (10,6%) опитуваних впевнені, що в першу чергу бібліотекар сам має бути ініціатором реклами бібліотеки та проводити сучасні заходи та акції, флешмоби – 64 (10,3%). Через друковані засоби масової інформації – 52 (8,4%); реклама на банерах, стендах, створення візитівок, буклетів, залучення блогерів, створення відео-роликів, відео-сюжетів в ютубі, тік тоці – 28 (4,5%); агітація в закладах освіти та

підприємствах – 2 (0,3%); написала б вірш про бібліотеку – 6 (1,0%); створити користувацьку групу в меседжері, вайбері, телеграмі та через них робити розсилки для користувачів – 4 (0,6%); ніяк – 1 (0,2%); рекламувати відмовляюсь – 1 (0,2%).

В свою чергу, бібліотекарі повинні заохочувати користувачів до популяризації бібліотеки серед жителів громади, залучати відвідувачів до бібліотечних заходів, розробляти спільні програми розвитку бібліотеки, працювати в той час, коли більшості жителів зручно відвідувати бібліотеку, налагоджувати зв'язки з місцевими освітніми закладами та підприємствами на взаємовигідних умовах.

За результатами аналізу проведеного дослідження виявлено, що бібліотека не повністю задовольняє потреби користувачів. Гостро стоять питання в оновленні матеріально-технічної бази, комп'ютеризації бібліотек, проведення заходів які б згуртовували громаду, надання сучасних послуг, створення умов для проведення активного та корисного дозвілля в бібліотеці. Бібліотечні фонди майже не оновлюються новою, сучасною літературою та періодичними виданнями. Графіки роботи бібліотек не задовольняють потреби користувачів, адже більша частина населення під час роботи закладів працюють або навчаються.

Висновки та рекомендації

Отже, проведене дослідження показало, що у працівників та відвідувачів бібліотек майже однакові погляди на бібліотечне обслуговування жителів громад. Виявлено необхідні складові якісного обслуговування, коло інформаційних запитів користувачів, ступінь задоволеності бібліотечними послугами та готовність користувачів на волонтерських засадах сприяти розвитку та популяризації бібліотек серед жителів своїх громад. Вивчено типи бібліотек, які знаходяться на території населених пунктів, проаналізовано графіки роботи, наявність комп'ютерної техніки, в тому числі і з підключенням до мережі Інтернет; вивчено кількість населених пунктів, які входять до зони обслуговування, режим роботи та їх місце розташування – віддаленість бібліотеки від центральної садиби.

Основні складові успіху бібліотеки залежать від її матеріальної бази, сучасних фондів, доступу до мережі Інтернет та кваліфікованих кадрів. Працівники бібліотек повинні більше уваги приділяти співпраці з органами місцевого самоврядування, освітніми закладами, місцевими підприємствами, жителями громади, брати участь у проектній діяльності беручи до уваги завдання Державної стратегії регіонального розвитку.

Важливим аспектом розвитку установ є надання доступу до мережі Інтернет. Переважна більшість опитуваних вказали низький рівень комп'ютеризації, особливо серед сільських бібліотек. Дану ситуацію бібліотеки можуть виправити беручи участь у державних програмах, шукати донорів та актуальні конкурси проектів, гранти, в тому числі і міжнародні, просувати свої ініціативи на краудфандингових платформах.

На території населених пунктів крім публічних бібліотек працюють бібліотеки підпорядковані іншим сферам. У містах та селищах функціонують публічні, шкільні, спеціалізовані та спеціальні бібліотеки. Їх графіки роботи не завжди задовольняють усі групи населення. Шкільні бібліотеки працюють до 14.00-15.00 години, публічні до 17.00-18.00. Якщо дані розпорядки задовольняють потреби користувачів молодшого віку, то працюючій категорії населення не зручно відвідувати бібліотеку до 18.00. Крім того, більшість установ не працюють у вихідні дні. Тому, потрібно вивчити потреби жителів громад щодо бібліотечного обслуговування та переглянути графіки роботи бібліотек.

Вивчено населені пункти, які входять до зони обслуговування бібліотек. В середньому, 1 сільська бібліотека обслуговує 2 населених пункти, відстань між яким може коливатися від 1 до 10 км, що суперечить Державним соціальним нормативам забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні (постанова Кабінету Міністрів України від 6.02.2019 року №72).

Вивчено матеріальну базу приміщень бібліотек. Переважна більшість знаходяться у приміщенні Будинку культури, що сприяє співпраці працівників закладів культури у плануванні та проведенні спільних заходів. Бібліотеки не повністю задовольняють потреби

користувачів, які в свою чергу потребують сучасної матеріальної бази, опалення приміщень, оновлення фондів, підключення бібліотек до Інтернету, зміни розпорядку роботи.

Відвідувачі відмітили не достатню кількість у фондах бібліотек періодичних видань та сучасних книг українською мовою, для повного задоволення читацьких потреб необхідний вільний доступ до мережі Інтернет. Найбільш важливими джерелами інформації для відвідувачів є виставки нових надходжень, тематичні виставки, електронний каталог, веб сайт бібліотеки, блог, сторінка в соціальній мережі. Тому, слід приділяти більше уваги веденню бібліотечних інтернет-ресурсів, наповнювати їх актуальною інформацією зважаючи на інформаційні потреби жителів конкретної громади та робити це регулярно.

Респонденти–користувачі готові на волонтерських засадах сприяти покращенню роботи бібліотек, рекламувати заклади (популяризувати бібліотеки через інтернет-ресурси та засоби масової інформації, розробляти рекламну продукцію – візитівки, буклети, розміщувати її на стендах, банерах, створювати відео-ролики, сюжети розміщуючи їх на власних каналах в YouTube та соціальних мережах). На думку відвідувачів найкраща реклама – розповідати друзям та знайомим про послуги бібліотек, брати участь у проведенні заходів та акцій, налагодити співпрацю з органами місцевого самоврядування, закладами освіти, місцевими підприємствами. Варто створити користувацькі групи в мобільних месенджерах (Telegram, Viber) та анонсувати там бібліотечні події, розповідати про нові надходження, давати дозвіл на бронювання літератури і просто спілкуватися зі своїми користувачами налагоджуючи теплі зв'язки. Можна розробити слоган та логотип бібліотеки, запрошувати до співпраці блогерів та медійних осіб.

Першочерговим завданням для публічних бібліотек об'єднаних територіальних громад має бути:

- активна співпраця з органами влади, яким в свою чергу слід звернути увагу на покращення матеріально-технічного стану бібліотек, їх опалення, осучаснення бібліотек тематичними зонами, закупівлю сучасних меблів;

- налагодження партнерства з органами місцевого самоврядування для повноти забезпечення жителів області доступом до сучасних послуг в бібліотеці (придбання техніки, підключення до Інтернет);

- налагодження партнерських відносин з користувачами бібліотек, які готові сприяти популяризації бібліотек, розробляти рекламу, спільно працювати над покращенням бібліотечного обслуговування, а бібліотеки, в свою чергу, можуть популяризувати послуги своїх користувачів для жителів громади;

- відповідно до прийнятих державних, обласних та районних програм поповнення бібліотечних фондів здійснювати регулярний контроль за кількісним та якісним комплектуванням бібліотек, в т. ч. документами на нетрадиційних носіях інформації, електронних видань;

- перегляд графіків роботи установ, забезпечення доступності відвідування у вихідні дні;

- залучення додаткового фінансування, участь у проектах, конкурсах, грантах;

- для популяризації книги, читання, знань, особливо серед молоді та дорослого населення, створювати умови для підвищення читацької активності, рівня культурної компетентності користувачів, доносити до читацької аудиторії інформацію про нові надходження;

- працівникам бібліотек забезпечити підвищення фахового рівня, займатися самоосвітою, брати участь у дистанційних навчаннях, заходах по підвищенню кваліфікації районного та обласного рівнів;

- в подальшій роботі бібліотек враховувати зауваження та пропозиції користувачів щодо поліпшення роботи закладів.

**Анкета працівника бібліотеки ОТГ
учасника обласного дослідження
«Бібліотечне обслуговування мешканців громад: складові успіху»**

(заповнюється у Гугл формі за посиланням <https://forms.gle/Sof7UAFhm5a7N9Ui9>)

1.	Які складові успіхи публічної бібліотеки? 1. матеріальна база 2. сучасні фонди 3. доступ до мережі Інтернет 4. робота на повну ставку 5. участь в проектній діяльності 6. реклама бібліотеки в ЗМІ, Інтернет, соціальних мережах 7. співпраця з владою та представниками громади 8. сучасний кваліфікований працівник 9. активний бібліотекар Чим із перерахованого забезпечена Ваша бібліотека (напишіть) _____	
2	В якому приміщенні, на ваш погляд, бібліотека має найбільш вигідні умови (підкресліть) окреме приміщення, навчальному закладі, приміщення сільської ради/пошти та ін. (вказіть) _____	
3	Яка Ваша бібліотека за значенням (сільська, міська, районна, обласна)	
4.	Кількість бібліотек у населеному пункті, де знаходиться Ваша публічна бібліотека (публічних+шкільних+спеціальних+спеціалізованих+інших)	
5	Кількість населених пунктів , що входять до зони обслуговування Вашої бібліотеки	
6.	Загальна кількість населення зони обслуговування бібліотеки (якщо знаєте офіційне число)	
7.	Розташування Вашої бібліотеки (в адміністративній будівлі, окремому приміщенні, клуб і т. д)	
8.	Відстань до найближчого населеного пункту, де наявна бібліотека	
9.	Графік роботи Вашої бібліотеки (за основним місцем роботи):	
	Загальна к-сть годин роботи на тиждень	
	Години роботи закладу (з-по)	
	Обідня перерва (к-сть годин)	
	Заклад працює у вихідні дні (так/ні)	
10.	Графік обслуговування населених пунктів, що входять до зони обслуговування Вашої бібліотеки	
11.	Загальна к-сть комп'ютерів у бібліотеці	
12.	У т. ч. к-сть комп'ютерів з доступом до Інтернету	

**Анкета відвідувача бібліотеки
учасника обласного дослідження
«Бібліотечне обслуговування мешканців громад:
складові успіху»**

З метою вивчення стану та покращення рівня бібліотечного обслуговування просимо Вас дати відповіді на запитання анкети в Гугл-формі за посиланням <https://forms.gle/4vgwuQrEQg7TXwvx9>

1. Користувачем яких бібліотеки Ви є? (підкресліть, будь ласка)
сільської, міської, районної, центральної ОТГ, обласної

2. Скільки часу Ви витрачаєте на перебування у бібліотеці?

- не більше однієї години;
- від 1-ї до 3-х годин;
- від 3-х до 6-ти годин;
- більше 6-ти годин.

3. Чи влаштовує Вас режим роботи бібліотеки?

- так;
- ні;

Якщо ні, то чому саме? _____

4. Чи задовольняє Вас місце розташування бібліотеки?

- так
- ні

Якщо ні, чому саме? _____

5. З якою метою Ви відвідуєте бібліотеку?

- професійні потреби;
- освіта
- самоосвіта
- любов до читання;
- потреба в доступі до мережі Інтернет

6. Чи завжди в бібліотеці ви знаходите необхідний матеріал?

- так;
- ні;

Якщо ні, вкажіть будь-ласка що не знаходите

7. Які джерела інформації Вашої бібліотеки для Вас особливо важливі?

- виставки нових надходжень;
- тематичні виставки;
 - бібліотечні заходи
- електронний каталог;
 - веб сайт бібліотеки, блог, сторінка в соціальній мережі

– інше _____

8. На Вашу думку, чого не вистачає Вашій бібліотеці?

- сучасного приміщення та меблів;
- нової техніки;
- нової літератури та періодичних видань;
- компетентних фахівців;
 - доступу до мережі Інтернет

– інше _____

9. Вкажіть яких саме послуг Вам не вистачає у бібліотеці?

10. Як Ви оцінюєте якість обслуговування у бібліотеці за шкалою від 1 до 5?

1 2 3 4 5

11. Чи Ви є волонтером бібліотеки і чи готові Ви на волонтерських засадах сприяти поліпшенню бібліотеки?

- так
- ні
- інше _____

12. Чи Ви користувалися послугами інших бібліотек кращих від вашої?

- так;
- ні;

Якщо так, вкажіть будь-ласка назву бібліотеки _____

13. Ваші пропозиції щодо покращення роботи бібліотеки:

14. Якби Ви мали змогу прорекламувати Вашу бібліотеку, як би Ви це зробили?

Вкажіть Ваш вік:

- до 15 років;
- 15-25 років;
- 25-40 років;
- 40 – 55 років;
- більше 55 років

Вкажіть Ваш рід занять:

Як давно Ви користуєтеся послугами бібліотеки?

- один рік;
- більше п'яти років;
- більше 10 років;
- більше 30 років;