

Підсумки за матеріалами обласної розвідки:  
**«РОЗШИРЕННЯ АСОРТИМЕНТУ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕК ОБЛАСТІ НА  
ОСНОВІ ВИКОРИСТАННЯ НОВИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ  
ТЕХНОЛОГІЙ»**

Підготувала і провела:

головний бібліотекар з питань  
соціологічних досліджень та  
розвитку РТЦ  
Поліщук Н. П.

### **План проведення дослідження.**

1. Вивчення даної проблеми та вибір найбільш оптимального виду дослідження;
2. Складання програми дослідження;
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 (15 - 30 листопада 2017):
  - вивчення проблеми;
  - складання та затвердження плану дослідження;
  - розробка та затвердження програми дослідження;
  - складання програми обробки даних.
- 2) Збирання та обробка інформації (4 грудня 2017 – 28 лютого 2018):
  - збирання інформації методом анкетування;
  - підготовка зібраних даних до обробки;
  - опрацювання одержаної інформації.
- 3) Аналіз та інтерпретація даних (1-30 березня 2018):
  - аналіз записів дослідження;
  - розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
  - складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

### **Програма дослідження:**

**Метою дослідження стало:** розширення асортименту сучасних послуг у бібліотеках області на основі використання нових інформаційних технологій та врахування думки користувачів і бібліотекарів.

#### **Завдання дослідження:**

- вивчити думку респондентів щодо послуг бібліотек з використанням нових інформаційних технологій;
- визначити дані послуги, які респонденти хотіли б отримувати у бібліотеках;
- визначити, послуги з використанням інформаційних технологій, що найчастіше використовуються користувачами;
- визначити послуги з використанням інформаційних технологій, що найчастіше використовуються бібліотечними працівниками;
- розробити рекомендації, щодо розвитку і впровадження послуги, які є найбільш актуальними для користувачів (респондентів) бібліотек.

**Об'єктом дослідження стали** користувачі бібліотек Хмельниччини та бібліотечні фахівці.

**Предметом дослідження були** потреби респондентів у послугах з використанням нових інформаційних технологій.

#### **Методика дослідження.**

Вирішення поставлених завдань вимагало застосування методу онлайн-анкетування. Для реалізації дослідження були розроблені анкети в програмі **Google form** (дод. №1, №2).

#### **Бази дослідження.**

В дослідженні взяли участь користувачі Хмельницької ОУНБ та користувачі бібліотек Білогірського, Вінківського, Волоцького, Городоцького, Деражнянського, Дунаєвського, Ізяславського, Кам'янець-Подільського, Лещинського, Новоушицького, Полонського, Славутського, Старосинявського, Старокостянтинівського, Теофіпольського, Чемеровецького, Ярмолинецького районів та міст Кам'янець-Подільський, Хмельницький, Нетішин, Славута.

### Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування користувачів.

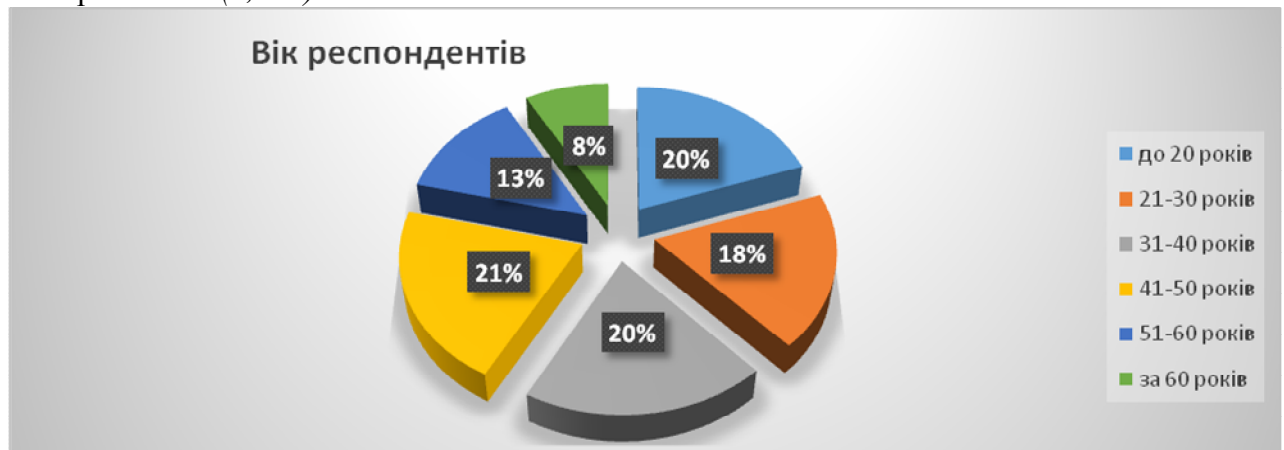
Дослідження проводилось з 15 листопада 2017 року по 30 березня 2018 року за допомогою програми **Google form** у інтернет-середовищі, в якому взяли участь **861** респондент (користувач бібліотек області).

#### Розподіл респондентів за професією:

- працівники освіти (педагоги, вихователі) – **143** (16,6 %) респонденти;
  - пенсіонери – **137** (15,9 %);
  - студенти – **119** (13,8 %);
  - учнівська молодь – **113** (13,1 %);
  - безробітні – **86** (10 %);
  - працівники сфери послуг – **60** (7%);
  - домогосподарки – **45** (5,2 %);
  - сфера економіки – **23** (2,7 %);
  - медичні працівники – **19** (2,2 %);
  - державні службовці – **17** (2 %);
  - працівники галузі культури – **14** (1,6 %) респонденти;
  - працівники сфери юриспруденції – **7** (0,8 %);
  - підприємці – **7** (0,8 %);
  - працівники соціальної сфери – **4** (0,5 %);
  - сфера автотранспорту – **4** (0,5 %);
  - працівники сфери сільського господарства – **3** (0,3 %);
  - військові – **3** (0,3 %).
  - інші сфери – **12** (1,4 %).
- 45** (5,2 %) респондентів не вказали професії.

#### Розподіл респондентів за віком:

- до 20 років – **169** (19,6 %);
- 21-30 років – **158** (18,4 %);
- 31-40 років – **172** (20 %);
- 41-50 років – **179** (20,8 %);
- 51-60 років – **112** (13 %);
- за 60 років – **71** (8,2 %).



Мал. № 1. Діаграма: «Розподіл респондентів за віком».

На запитання: «З яких мотивів Ви звертаєтесь до бібліотеки?» респонденти вказали:

- індивідуальні (для особистого користування та членів сім'ї) – вказали **406** (47,2 %) респондентів;
- дозвіллеві (з метою проведення вільного часу) – **312** (36,2 %);
- навчальні (з метою навчання) – **246** (28,6 %);

- наукові (з метою здійснення наукової діяльності) – **37 (4,3 %)**.

На запитання: «*Чи задовольняють Ваші потреби друковані видання з бібліотечного фонду (книги, періодичні видання)?*» респонденти вказали:

- так – **483 (56,1 %)** респонденти;
- частково – **281 (32,6%)**;
- ні – **90 (10,5 %)**.

**7 (0,8 %)** респондентів не відповіли на запитання.



Мал. № 2. Діаграма: «Думки респондентів щодо задоволення їх потреб друкованими виданнями з бібліотечних фондів».

На запитання: «*Чи користуєтесь ви фондом бібліотеки на електронних носіях (електронні книги, диски)?*» респонденти відповіли:

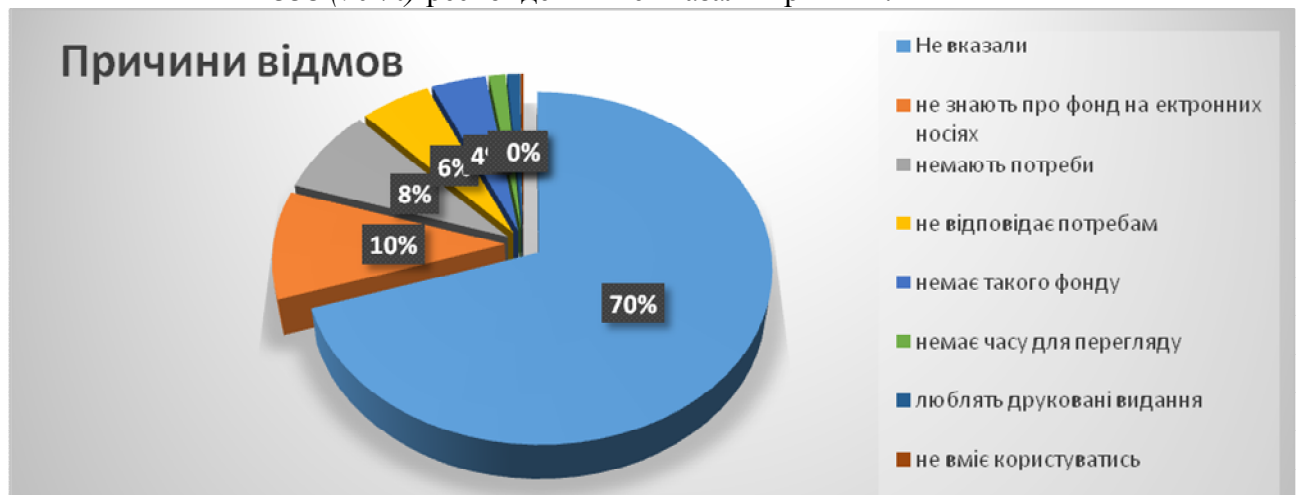
- ні – вказали **482 (56 %)** респонденти;
- так – **186 (21,6 %)**;
- інколи **186 (21,6 %)**.

**7 (0,8 %)** респондентів не відповіли на запитання.

Серед тих хто вказав «ні» (**482 (100 %) респондентів**) були вказані такі причини:

- не знають про такий фонд – **48 (10 %)** респондентів;
- немає потреби – **38 (7,9 %)**;
- зміст інформації на електронних носіях не відповідає потребам – **26 (5,4 %)**;
- немає фонду на електронних носіях – **20 (4,2 %)** відповідей респондентів;
- не має часу на перегляд електронних носіїв – **6 (1,3 %)**;
- люблю гортати сторінки друкованої книги – **5 (1 %)**;
- не вміє користуватись електронним носієм через вік – **1 (0,2 %)**.

Інші **338 (70 %)** респондентів не вказали причини.



Мал. № 3. Діаграма: «Причини відмов респондентів від користування фондами бібліотек на електронних носіях».

**На запитання: «Чи використовуєте Ви комп'ютер бібліотеки для доступу» респонденти вказали:**

(респонденти давали по кілька відповідей на запитання. Тому підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожну відповідь).

- для скачування інформації з Інтернет – **300 (34,8 %)**;
- до власної сторінки у соціальних мережах – **282 (32,8 %)**;
- для читання останніх новин – **262 (30,4 %)**;
- до власної електронної пошти – **203 (23,6 %)**;
- для розваг, ігор – **159 (18,5 %)**;
- для отримання інформації органів влади, законодавчих документів у мережі Інтернет – **152 (17,7 %)**;
- до сторінки бібліотеки у соціальних мережах – **136 (15,8 %)**;
- до веб-сайту (блогу) бібліотеки – **111 (12,9 %)**;
- для оплати послуг – **107 (12,4 %)**;
- для спілкування по скайп-зв'язку – **102 (11,8 %)**;
- для здійснення покупок – **94 (10,9 %)**;
- для пошуку роботи – **88 (10,2 %)**;
- для дистанційного навчання – **29 (3,4 %)**;
- до електронного каталогу бібліотеки – використовують **28 (3,3 %)** респондентів;  
Серед іншої мети були такі відповіді:
  - друк документів;
  - реєстрація на ЗНО;
  - написання реферату;
  - замовлення ліків;
  - доступ до сайтів з музикою.

**На запитання: «Які з перелічених послуг Ви хотіли б навчитись використовувати самостійно за допомогою комп'ютера» респонденти назвали:**

(респонденти давали по кілька відповідей на запитання. Тому підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожну відповідь).

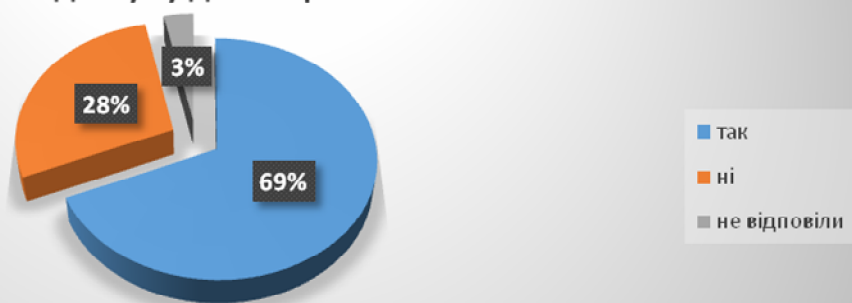
- для оплати послуг – вказали **146 (17 %)**;
- створювати власну електронну скриньку – **132 (15,3 %)**;
- читати останні новини в Україні та світі – **122 (14,2 %)**;
- спілкуватись із друзями по скайп-зв'язку – **121 (14,1 %)**;
- створювати власну сторінку у соціальних мережах – **121 (14,1 %)**;
- користуватись сторінкою бібліотеки в соціальних мережах – **111 (12,9 %)**;
- скачувати (архівувати) інформацію з Інтернет – **104 (12,1 %)**;
- для здійснення покупок – **101 (11,7 %)**;
- здійснювати пошук роботи – **85 (9,9 %)**;
- отримувати інформацію органів влади, законодавчі документи у мережі Інтернет – **84 (9,8 %)**;
- користуватись електронним каталогом бібліотеки – **75 (8,7 %)**;
- користуватись для розваг, ігор – **68 (7,9 %)**;
- користуватись веб-сайтом (блогом) бібліотеки – **66 (7,7 %)**;
- Вміють все з вище переліченого – **275 (31,9 %)** респондентів.  
З іншою метою, вказав – **1 (0,1 %)** респондент. А саме: «створення сайту».

**На запитання: «Чи використовуєте Ви для доступу до мережі Інтернет домашній (робочий, навчальний) комп'ютер, смартфон?» респонденти вказали:**

- так – **591 (68,6 %)**;
- ні – **242 (28,1 %)**.

Не відповіли на запитання **28 (3,3 %)** респондентів.

### Використання домашнього/робочого комп'ютеру для доступу до Інтернет

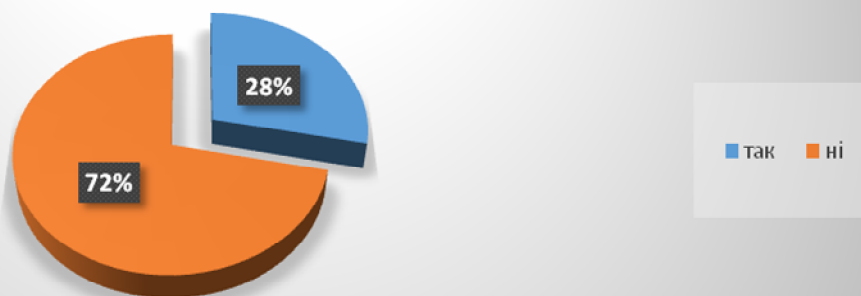


Мал. № 4. Діаграма: «Використання респондентами домашнього/робочого/навчального комп'ютера для доступу до мережі Інтернет».

На запитання: «*Чи хотіли б Ви безкоштовно отримувати від бібліотеки повідомлення про нові книги, заходи бібліотеки, акції, нові послуги?*» респонденти відповіли:

- так - вказали **244** (28,3 %) респонденти. І залишили свої е-адреси для розсилки новин;
- ні – **617** (71,7 %);

### Потреби респондентів у повідомленнях від бібліотек про новини



Мал. № 5. Діаграма: «Потреби респондентів у отриманні повідомлень про новини від бібліотек».

На запитання: «*Чи знаєте Ви, що таке «Електронна доставка документів»?*» респонденти вказали:

- так – знають **333** (38,7 %) респонденти;
- ні – **291** (33,8 %);
- хотілось би дізнатись – **237** (27,5 %).

### Обізнаність респондентів щодо послуги "електронна доставка документів"



Мал. № 6. Діаграма: «Обізнаність респондентів щодо послуги «електронна доставка документів».

На запитання: «*Чи слідкуєте Ви за новинами бібліотеки у мережі Інтернет?*» респонденти вказали:

- ні – вказали **422** (49 %) респонденти;
- так – **373** (43,3 %);

Серед інших відповідей респонденти вказали, що:

- не знали про таку можливість – **33** (3,8 %) респонденти;
- не ведуть сторінок у соц. мережах – **4** (0,5 %);
- немає часу – **1** (0,1 %).

**28** (3,3 %) респонденти не відповіли на запитання.



Мал. № 7. Діаграма: «Обізнаність респондентів щодо бібліотечних новин у мережі Інтернет».

**На запитання: «Чи користуєтесь (хотіли б користуватись) Ви послугою безкоштовної правової допомоги у бібліотеках?» респонденти вказали:**

- так, хотів би користуватись – відповіли **392** (45,5%) респонденти;
- так, користуюсь – **296** (34,4%);
- ні – **150** (17,4%);

Не відповіли на запитання **23** (2,7%) респонденти.



Мал. № 8. Діаграма: «Користування респондентами послугою безкоштовної правової допомоги у бібліотеках».

Серед тих **150** (100 %) респондентів, хто відповів «ні», такі причини:

- не знають про таку послугу **25** (16,7 %) респондентів;
- не мають потреби **70** (46,7 %).

**55** (36,6 %) респондентів не назвали причину.

**На запитання: «Чи користуєтесь Ви періодичними виданнями в електронному форматі?» респонденти відповіли:**

- ні – відповіли **515** (59,8 %) респондентів;
- так – **326** (37,9 %);

Не відповіли на запитання **20** (2,3%) респонденти.



Мал. № 9. Діаграма: «Використання респондентами періодичних видань у електронному форматі».

Серед тих **515** (100 %) респондентів хто відповів «ні», такі причини:

- не знають про таку послугу **97** (18,8 %) респондентів;
- не зручно – **31** (6 %);
- не знають як - **22** (4,3 %);
- читають лише друкований варіант – **19** (3,7 %);
- тих видань, що цікавлять немає у електронному вигляді – **18** (3,5 %);
- не мають потреби, не цікавить **4** (0,8 %);
- виписую видання додому – **2** (0,4 %);
- немає можливості – **2** (0,4 %).

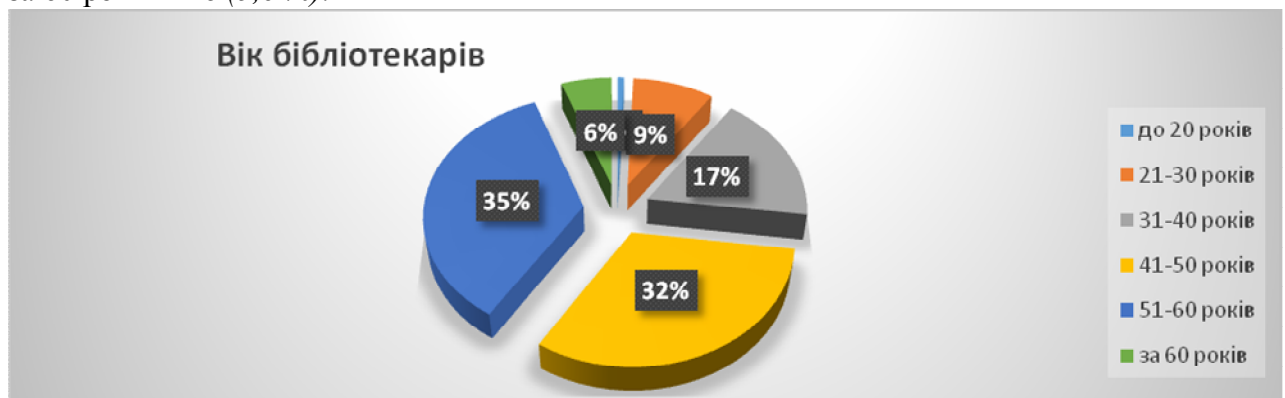
**320** (62,1 %) респондентів не вказали причини.

#### **Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування бібліотекарів.**

Дослідження проводилось з 15 листопада 2017 року по 30 березня 2018 року за допомогою програми **Google form** у інтернет-середовищі, в якому взяли участь **288** (100%) респондентів (бібліотекарів). Слід зазначити що деякі респонденти давали по декілька відповідей на запитання. Підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожную відповідь.

#### **Розподіл респондентів-бібліотекарів за віком:**

- до 20 років – **2** (0,7 %);
- 21-30 років – **26** (9 %);
- 31-40 років – **50** (17,4%);
- 41-50 років – **92** (31,9 %);
- 51-60 років – **102** (35,4 %);
- за 60 років – **16** (5,6 %).



Мал. № 1. Діаграма: «Розподіл респондентів за віком».

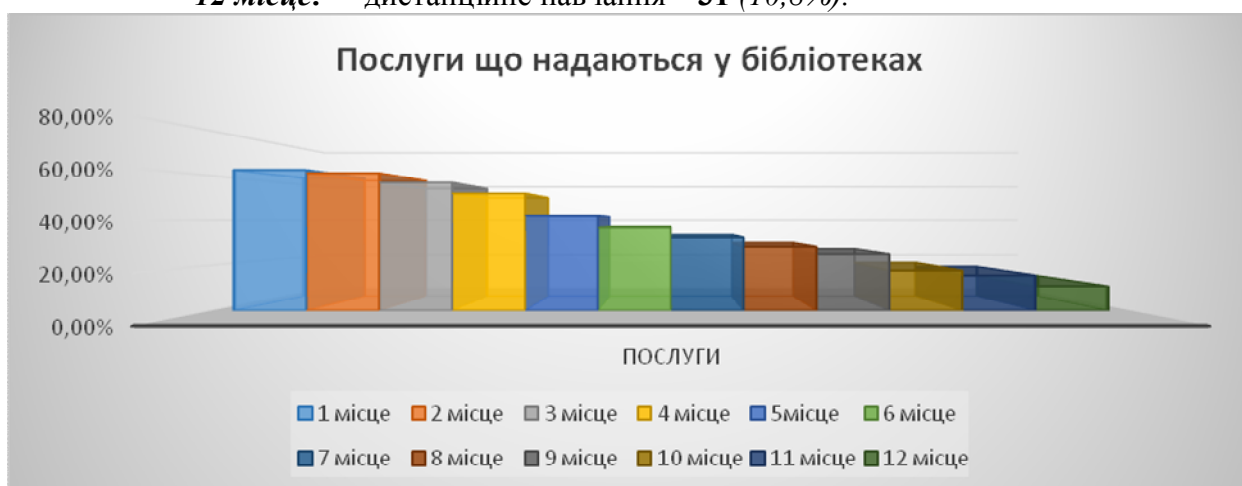
**На запитання: «Які послуги з використанням нових інформаційних технологій надаються у Вашій бібліотеці?» респонденти вказали в порядку значущості:**

(респонденти давали по кілька відповідей на запитання. Тому підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожную відповідь).



Послуги розподілились так:

- **1 місце:** пошук інформації у мережі Інтернет – вказали **180 (62,5 %)** респондентів;
- **2 місце:** користування електронною поштою – **176 (61,1 %)**;
- **3 місце:** друк на принтері – **164 (56,9 %)**;
- **4 місце:** електронна доставка документів – **150 (52,1 %)**;
- **5 місце:** надання віртуальних довідок – **122 (42,4 %)**;
- **6 місце:** сканування та копіювання інформації – **106 (36,8 %)**;
- **7 місце:** комп'ютерний набір тексту – **94 (32,6 %)**;
- **8 місце:** користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – **82 (28,5 %)**;
- **9 місце:** запис інформації на електронні носії (диск, флешка) – **73 (25,3 %)**;
- **10 місце:** проведення заходів з використанням інформаційних технологій – **51 (17,7 %)**;
- **11 місце:** скайп-спілкування – **45 (15,6 %)**;
- **12 місце:** дистанційне навчання – **31 (10,8%)**.



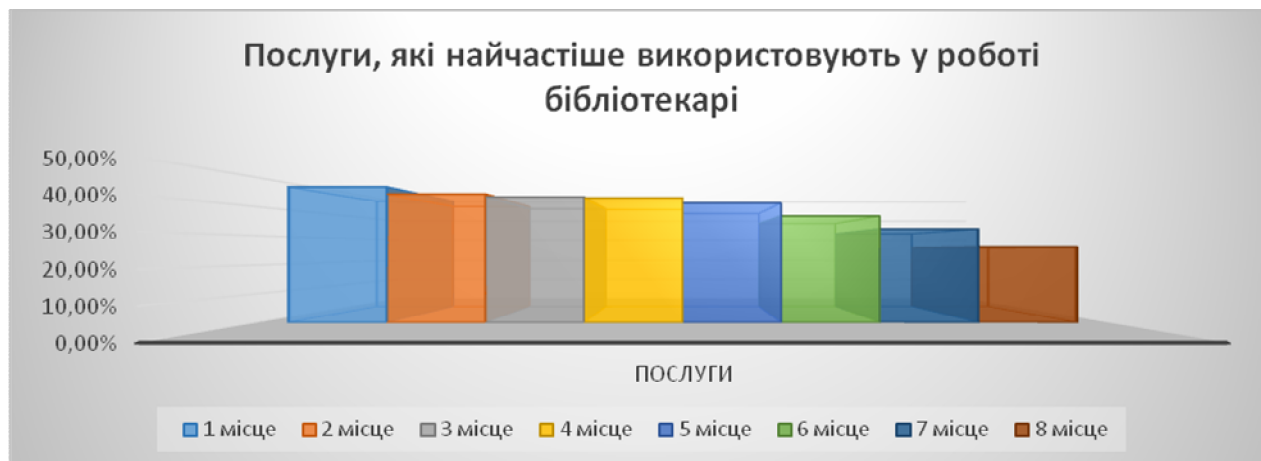
Мал. № 2. «Розподіл послуг, що надаються у бібліотеках за ступенем важливості».

**На запитання: «Які послуги з використанням нових інформаційних технологій Ви найчастіше використовуєте у своїй роботі?» респонденти вказали в порядку значущості:**

(респонденти давали по кілька відповідей на запитання. Тому підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожну відповідь).

Послуги розподілились так:

- **1 місце:** пошук інформації у мережі Інтернет – вказали **135 (46,8 %)** респондентів;
- **2 місце:** обслуговування користувачів в режимі on-line – **128 (44,4 %)**;
- **3 місце:** комп'ютерний набір тексту – **125 (43,4 %)**;
- **4 місце:** проведення заходів з використанням інформаційних технологій – **124 (43,1 %)**;
- **5 місце:** користування електронною поштою – **119 (41,3%)**;
- **6 місце:** консультування користувачів щодо користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – **106 (36,8 %)**;
- **7 місце розділили послуги:** скайп-спілкування – **93 (32,3 %)**;  
створення бібліотечно-бібліографічної інформації та повнотекстових баз даних (БД) – **93 (32,3 %)**;
- **8 місце:** дистанційне навчання – **75 (26,0 %)**.



Мал. № 3. «Рейтинг послуг, які бібліотекарі найчастіше використовують у своїй роботі».

На запитання: «Якими послугами з використанням нових інформаційних технологій найчастіше користуються Ваші користувачі?» респонденти вказали в порядку значущості:

(респонденти давали по кілька відповідей на запитання. Тому підрахунок відсотків вівся у відношенні від 100 % на кожну відповідь).

Послуги розподілились так:

- **1 місце:** пошук інформації у мережі Інтернет – вказали **128 (44,4 %)** респондентів;

- **2 місце:** електронна доставка документів – **119 (41,3 %)**;

- **3 місце:** користування електронною поштою – **107 (37,2 %)**;

- **4 місце:** друк на принтері – **104 (36,1%)**;

- **5 місце:** комп'ютерний набір тексту – **96 (33,3%)**;

надання віртуальних довідок – **96 (33,3 %)**;

проведення заходів з використанням інформаційних технологій – **96 (33,3 %)**;

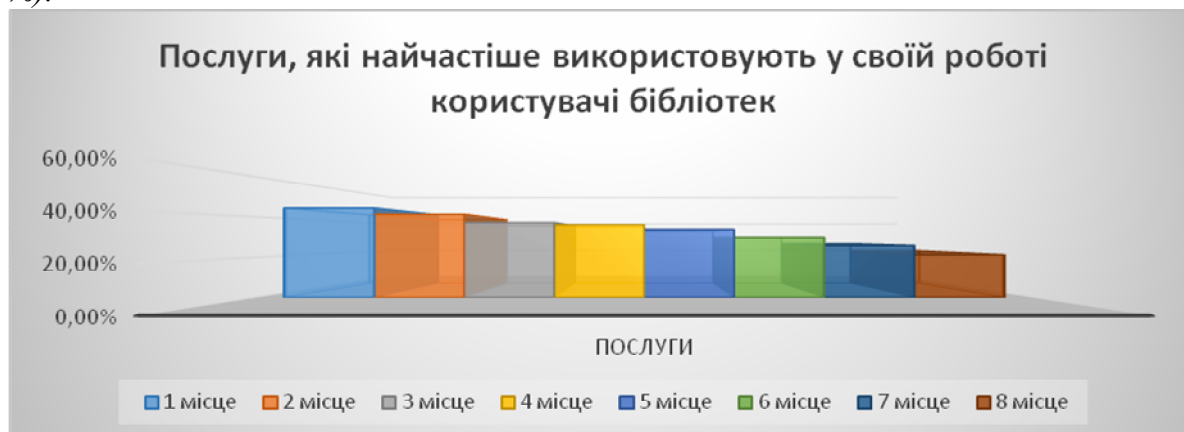
- **6 місце:** сканування та копіювання інформації – **85 (29,5 %)**;

доступ до е-послуг (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – **85 (29,5 %)**;

- **7 місце:** скайп-спілкування – **74 (25,7 %)**;

- **8 місце:** дистанційне навчання – **61 (21,2 %)**;

- **9 місце:** запис інформації на електронні носії (диск, флешка..) – **59 (20,5 %)**.



Мал. № 4. «Рейтинг послуг, що найчастіше використовують у своїй роботі користувачі бібліотек».

На запитання: «Яких послуг Вашу думку недостатньо і що потрібно запровадити?» бібліотекарі відповіли:

В першу чергу потрібні першочергові послуги:

- сканування;
- друк на принтері (зокрема кольоровий);

- ламінування.

*Друге місце займають послуги:*

- електронна доставка документів;
- надання віртуальної довідки;
- онлайн запис до бібліотеки;
- доступ до електронного каталогу бібліотеки;

*Третє місце займають послуги:*

- проведення тренінгів для користувачів, зокрема з комп'ютерної грамотності;
- курси іноземних мов.

Також респонденти звернули увагу на те, що:

у фондах бібліотек відсутні видання на електронних носіях і тому було б добре поповнювати і надавати їх користувачам.

Не використовуються у бібліотеках спеціальне обладнання та програми для слабоворих.

### **Результати дослідження:**

Дослідження було проведене за допомогою програми **Google form** у інтернет середовищі з 15 листопада 2017 року по 30 березня 2018 року, в якому взяли участь **1149 респондентів**, з них - 861 респондент-користувач бібліотек області та 288 респондентів-бібліотекарів.

Найбільша частка серед них - працівники освіти (педагоги, вихователі) – 16,6 %, пенсіонери - 15,9 %, студенти – 13,8 %, учнівська молодь – 13,1 %, безробітні – 10 % та працівники інших сфер діяльності. За віком особи 41-50 років склали 20,8 % та від 31-40 років – 20 %.

У бібліотеку звертаються респонденти переважно з індивідуальних мотивів (для особистого користування та членів сім'ї) – 47,2 %. Дозвілєві потреби виявили 36,2 %, навчальні – 28,6 %, наукові – 4,3 %.

**Фонд друкованих видань бібліотечного фонду (книги, періодичні видання)** задовільняє 56,1 % респондентів, частково задовільняє - 32,6%. *Таких, що не задовільняє - 10,5 %.*

**Фондом на електронних носіях (електронні книги, диски)** користуються лише 21,6 % респондентів. 56 % респондентів не використовують фонд на електронних носіях, вказуючи такі причини:

- 10 % респондентів не знають про такий фонд;
- 7,9 % не мають потреби;
- 5,4 % вказали, що зміст інформації на електронних носіях не відповідає потребам;
- 4,2 % респондентів вказали, що у бібліотеках немає фонду на електронних носіях;
- 1,3 % не мають часу на перегляд електронних носіїв;
- 1 % люблять гортати сторінки друкованої книги;
- 0,2 % не вміють користуватись електронним носієм через вік.

**Комп'ютер бібліотеки використовують для доступу до інформації в Інтернет** 34,8 %, до власної сторінки у соціальних мережах – 32,8 %, для читання новин – 30,4 %, **для доступу до** власної електронної пошти – 23,6 %; для розваг, ігор - 18,5 %; для отримання інформації органів влади, законодавчих документів у мережі Інтернет – 17,7 %; до сторінки бібліотеки у соціальних мережах – 15,8 %; до веб-сайту (блогу) бібліотеки – 12,9 %; для оплати послуг – 12,4 %; для спілкування по скайп-зв'язку – 11,8 %; для здійснення покупок – 10,9 %; для пошуку роботи – 10,2 %; для дистанційного навчання – 3,4 %; для доступу до електронного каталогу бібліотеки – 3,3 %.

З іншої мети: друк документів, реєстрація на ЗНО, написання реферату, замовлення ліків, доступ до сайтів з музикою.

17 % респондентів вказали що **хотіли б навчитись користуватися комп'ютером та працювати в мережі Інтернет** для оплати послуг; створювати власну електронну скриньку – 15,3 %; читати останні новини в Україна та світі – 14,2 %; спілкуватись із друзями по скайп-зв'язку – 14,1 %; створювати власну сторінку у соціальних мережах – 14,1 %; користуватись сторінкою бібліотеки в соціальних мережах – 12,9 %; скачувати (архівувати) інформацію з Інтернет – 12,1 %; для здійснення покупок – 11,7 %; здійснювати пошук роботи – 9,9 %; отримувати інформацію органів влади, законодавчі документи у мережі Інтернет – 9,8 %; користуватись електронним каталогом бібліотеки – 8,7 %; користуватись для розваг, ігор – 7,9 %; користуватись веб-сайтом (блогом) бібліотеки – 7,7 %; з метою створення сайту - 0,1 %.

68,6 % респондентів використовують для доступу до мережі Інтернет домашній (робочий, навчальний) комп'ютер, смартфон.

28,3 % респондентів хотіли б безкоштовно отримувати від бібліотеки повідомлення про нові книги, заходи бібліотеки, акції, нові послуги.

38,7 % респондентів вказали що знають, що таке «Електронна доставка документів», а 33,8 % не знають про таку послугу бібліотек.

43,3 % респондентів слідкують за новинами бібліотеки у мережі Інтернет. Не слідкують - 49 %.

45,4 % респондентів хотіли б користуватись послугою безкоштовної правової допомоги у бібліотеках.

59,8 % респондентів не користуються періодичними виданнями в електронному форматі, тому що:

1. Не знають про таку послугу.
2. Не зручно.
3. Не знають як.
4. Читають лише друкований варіант.
5. Тих видань, що цікавлять немає у електронному вигляді.
6. Не мають потреби, не цікавить.
7. Передплачують видання до дому.

Аналізуючи відповіді **респондентів-бібліотекарів**, можна зробити висновки, що **серед послуг з використанням нових інформаційних технологій, що надаються у бібліотеках:**

- 1 місце займає: пошук інформації у мережі Інтернет – 62,5 %;
- 2 місце: користування електронною поштою – 61,1 %;
- 3 місце: друк на принтері – 56,9 %;
- 4 місце: електронна доставка документів – 52,1 %;
- 5 місце: надання віртуальних довідок – 42,4 %;
- 6 місце: сканування та копіювання інформації – 36,8 %;
- 7 місце: комп'ютерний набір тексту – 32,6 %;
- 8 місце: користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – 28,5 %;
- 9 місце: запис інформації на електронні носії (диск, флешка) – 25,3 %;
- 10 місце: проведення заходів з використанням інформаційних технологій – 17,7 %;
- 11 місце: скайп-спілкування – 15,6 %;
- 12 місце: дистанційне навчання – 10,8 %.

**Найчастіше бібліотекарі використовують у своїй роботі наступні послуги з використанням нових інформаційних технологій:**

- 1 місце: пошук інформації у мережі Інтернет – 46,8 %;
- 2 місце: обслуговування користувачів в режимі on-line – 44,4 % (дані обласних бібліотек);
- 3 місце: комп'ютерний набір тексту – 43,4 %;

- **4 місце:** проведення заходів з використанням інформаційних технологій - 43,1 %;
- **5 місце:** користування електронною поштою – 41,3%;
- **6 місце:** консультування користувачів щодо користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – 36,8 %;
- **7 місце розділили послуги:** скайп-спілкування – 32,3 %; створення бібліотечно-бібліографічної інформації та повнотекстових баз даних (БД) – 32,3 %;
- **8 місце:** дистанційне навчання – 26,0 %.

***Користувачі найчастіше користуються наступними послугами:***

- 1 місце:** пошук інформації у мережі Інтернет – 44,4 %.
- 2 місце:** електронна доставка документів – 41,3 %.
- 3 місце:** користування електронною поштою – 37,2 %.
- 4 місце:** друк на принтері – 36,1%.
- 5 місце:** комп'ютерний набір тексту; надання віртуальних довідок; проведення заходів з використанням інформаційних технологій – по 33,3 %.
- 6 місце:** сканування та копіювання інформації; доступом до е-послуг (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.) – по 29,5 %.
- 7 місце:** скайп-спілкування – 25,7 %.
- 8 місце:** дистанційне навчання – 21,2 %.
- 9 місце:** запис інформації на електронні носії (диск, флешка..) – 20,5 %.

***На питання: «Яких послуг недостатньо і що потрібно запровадити?» бібліотекарі відповіли:***

*В першу чергу потрібні послуги:*

- сканування;
- друк на принтері (зокрема кольоровий);
- ламінування.

*Друге місце займають послуги:*

- електронна доставка документів;
- надання віртуальної довідки;
- онлайн запис до бібліотеки;
- доступ до електронного каталогу бібліотеки;

*Третє місце займають послуги:*

- проведення різноманітних тренінгів для користувачів, зокрема з комп'ютерної грамотності;
- курси іноземних мов.

Також респонденти-бібліотекарі звернули увагу на те, що у фондах бібліотек відсутні актуальні видання на електронних носіях. Потрібно поповнювати фонди сучасними е-виданнями і надавати їх у користування. Станом на 1.01.2018 року у бібліотеках області **7476** видань на електронних носіях.

Сучасні користувачі потребують спеціальне комп'ютерне обладнання з програмним забезпеченням для людей з особливими потребами. На даний час послуги із використанням спеціалізованих комп'ютерів та розмножувальної техніки в бібліотеках не надаються.

### **Висновки та рекомендації.**

Часткова автоматизація та впровадження нових інформаційних технологій дозволили у 27 % бібліотек області розширити сферу послуг, які надаються користувачам.

Разом із традиційними бібліотечними послугами, бібліотеки мають можливість надавати сервісні послуги: відправлення або приймання повідомлень електронною поштою; користування послугами Інтернет та комп'ютерами бібліотеки, скайп-зв'язком; пошук інформації в мережі Інтернет на замовлення; користування електронними послугами (оплата комунальних та інших послуг, дистанційне навчання, електронна доставка документів) та ін.

Застосування сучасних інтернет-технологій дозволяє використання як віддалених зовнішніх ресурсів, так і надання власних ресурсів для віддалених користувачів.

Надання громадянам розширеного асортименту послуг на основі використання нових інформаційних технологій через мережу публічних бібліотек стає актуальною темою сьогодення та невід'ємною потребою у більшій частини користувачів бібліотек.

Наявність сучасних послуг у публічних бібліотеках є особливо важливою для тих, хто не має високошвидкісного Інтернету або взагалі не має комп'ютера в себе вдома, для тих, у кого не вистачає технічних навичок, які потрібні для роботи з комп'ютерною технікою та мережею Інтернет.

На сьогодні першочерговим завданням для бібліотек області є:

- налагодити партнерські стосунки з органами місцевого самоврядування для повноти забезпечення жителів області доступу до сучасних послуг в бібліотеці (придбання техніки, підключення до Інтернет);
- запланувати проведення навчання населення інформаційної грамотності, навичкам користування публічною інформацією через Інтернет, електронній взаємодії з владою;
- формувати тематичні вебліографічні списки із популяризації різноманітних е-послуг та електронної доставки документів;
- надавати тематичні консультації з питань використання доступу до е-послуг органів державної влади, місцевого самоврядування, правоохоронних органів та інших організацій;
- популяризація освітніх платформ дистанційного навчання;
- організувати в бібліотеках пункти скайп-консультування з правової тематики.

## Анкета.

### Шановні користувачі!

З метою розширення асортименту сучасних послуг у бібліотеках Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека проводить розвідку «Розширення асортименту послуг бібліотек області на основі використання нових інформаційних технологій».

Будь-ласка дайте відповіді на наступні запитання. Підкресліть необхідне.

#### З яких мотивів Ви звертаєтесь до бібліотеки:

- індивідуальні (для особистого користування та членів сім'ї);
- навчальні (з метою навчання);
- наукові (з метою здійснення наукової діяльності);
- дозвіллі (з метою проведення вільного часу)
- інший мотив \_\_\_\_\_

#### Чи задовольняють Ваші потреби друковані видання з бібліотечного фонду (книги, періодичні видання)?

- так;
- ні;
- частково.

#### Чи користуєтесь ви фондом бібліотеки на електронних носіях (електронні книги, диски)?







- так;
- ні;
- інколи.

Якщо «ні» то чому? \_\_\_\_\_

#### Чи використовуєте Ви комп'ютер бібліотеки для доступу:

- до електронного каталогу бібліотеки;
- до веб-сайту (блогу) бібліотеки;
- до соціальної сторінки бібліотеки;
- до власної сторінки у соціальних мережах;
- до власної електронної пошти;
- для отримання інформації органів влади, законодавчих документів у мережі Інтернет;
- для скачування інформації з Інтернет;
- для читання останніх новин;
- для спілкування по скайп-зв'язку;
- для дистанційного навчання;
- для пошуку роботи;
- для розваг, ігор;
- для здійснення покупок;
- для оплати послуг;
- з іншою метою \_\_\_\_\_

#### Які з перелічених послуг Ви хотіли б навчитись використовувати самостійно за допомогою комп'ютера:

-  користуватись електронним каталогом бібліотеки;
-  користуватись веб-сайтом (блогом) бібліотеки;
-  користуватись сторінкою бібліотеки в соціальних мережах;
-  створювати власну сторінку у соціальних мережах;
-  створювати власну електронну скриньку;
-  отримувати інформацію органів влади, законодавчі документи у мережі Інтернет;

- ✚ скачувати (архівувати) інформацію з Інтернет;
- ✚ читати останні новини в Україні та світі;
- ✚ спілкуватись із друзями по скайп-зв'язку;
- ✚ здійснювати пошук роботи;
- ✚ користуватись для розваг, ігор;
- ✚ для здійснення покупок;
- ✚ для оплати послуг;
- ✚ з \_\_\_\_\_ іншою \_\_\_\_\_ метою, вкажіть \_\_\_\_\_
- ✚ вмію все з вище переліченого.

✚ Чи використовуєте Ви для доступу до мережі Інтернет домашній (робочий, навчальний) комп'ютер, смартфон?

- так;
- ні.

✚ Чи хотіли б Ви безкоштовно отримувати від бібліотеки повідомлення про нові книги, заходи бібліотеки, акції, нові послуги?

- так;
- ні;

Якщо «так» вкажіть свою електронну адресу \_\_\_\_\_

✚ Чи знаєте Ви, що таке «Електронна доставка документів»?

- так;
- ні;
- хотілось би дізнатись.

✚ Чи слідкуєте Ви за новинами бібліотеки у мережі Інтернет?

- так;
- ні;
- інше \_\_\_\_\_

✚ Чи користуєтесь (хотіли б користуватись) Ви послугою безкоштовної правової допомоги у бібліотеках?

- так, користуюсь;
- так, хотів би користуватись;
- ні;

Якщо «ні» то чому? \_\_\_\_\_

✚ Чи користуєтесь Ви періодичними виданнями в електронному форматі?

- так;
- ні;

Якщо «ні» то чому? \_\_\_\_\_

✚ Вкажіть Ваш вік:

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| - до 20 років;   | - 41 – 50 років; |
| - 21 – 30 років; | - 51-60 років;   |
| - 31 – 40 років; | - Понад 60 років |

✚ Вкажіть Вашу професію \_\_\_\_\_

Дякуємо за відповіді!





**Анкета.****Шановні бібліотекарі!**

З метою розширення асортименту сучасних послуг у бібліотеках області сектор соціологічних досліджень та розвитку Регіонального тренінгового центру Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки проводить обласну розвідку

**«Розширення асортименту послуг бібліотек області  
на основі використання нових інформаційних технологій».**

Будь-ласка дайте відповіді на наступні запитання. Підкресліть необхідне.

- |   |  |
|---|--|
| <p> <b>Вкажіть Ваш вік:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- до 20 років;</li> <li>- 21 – 30 років;</li> <li>- 31 – 40 років;</li> <li>- 41 – 50 років;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 51 – 60 років;</li> <li>- за 60 років.</li> </ul> <p><b>Назва бібліотеки</b> _____</p> <p> <b>Посада</b> _____</p> |
|---|--|

- 1) Які послуги з використанням нових інформаційних технологій надаються у Вашій бібліотеці? (пронумеруйте у порядку значущості)**
- користування електронною поштою;
  - пошук інформації у мережі Інтернет;
  - запис інформації на електронні носії (диск, флешка);
  - друк на принтері;
  - комп'ютерний набір тексту;
  - сканування та копіювання інформації;
  - скайп-спілкування;
  - дистанційне навчання;
  - проведення заходів з використанням інформаційних технологій;
  - надання віртуальних довідок;
  - електронна доставка документів;
  - користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.)
  - інші \_\_\_\_\_
- 2) Які послуги з використанням нових інформаційних технологій Ви найчастіше використовуєте у своїй роботі? (пронумеруйте у порядку значущості)**
- користування електронною поштою;
  - пошук інформації у мережі Інтернет;
  - комп'ютерний набір тексту;
  - скайп-спілкування;
  - дистанційне навчання;
  - проведення заходів з використанням інформаційних технологій;
  - створення бібліотечно-бібліографічної інформації та повнотекстових баз даних (БД);
  - обслуговування користувачів в режимі on-line;
  - консультування користувачів щодо користування е-послугами (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.)
  - інші \_\_\_\_\_
- 3) Якими послугами з використанням нових інформаційних технологій найчастіше користуються Ваші користувачі? (пронумеруйте у порядку значущості)**
- користування електронною поштою;

- пошук інформації у мережі Інтернет;
- запис інформації на електронні носії (диск, флешка..);
- друк на принтері;
- комп'ютерний набір тексту;
- сканування та копіювання інформації;
- скайп-спілкування;
- дистанційне навчання;
- проведення заходів з використанням інформаційних технологій;
- надання віртуальних довідок;
- електронна доставка документів;
- доступом до е-послуг (пошук законодавчих документів, скайп-консультування, оплата послуг, замовлення квитків, реєстрація на ЗНО та ін.)
- інші \_\_\_\_\_

4) Яких послуг Вашу думку недостатньо і що потрібно запровадити? \_\_\_\_\_

---

---

---

**Дякуємо за відповіді!**