

Министерство культуры Хабаровского края
Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

УТВЕРЖДАЮ

генеральный директор Краевого
государственного бюджетного
научного учреждения культуры
«Дальневосточная государственная
научная библиотека», канд.
социолог. наук



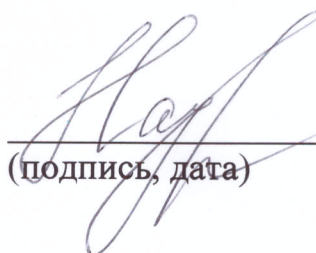
/ Т.Ю. Якуба

2021 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

ЧИТАТЕЛЬСКИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
(промежуточный)

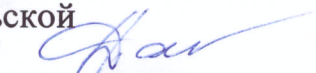
Зам. генерального директора



Р.В. Наумова

(подпись, дата)

Руководитель НИР, кандидат
педагогических наук,
зав. отделом научно-исследовательской
и научно-методической работы



Л. Ю. Данилова

(подпись, дата)

Хабаровск 2021

Введение.....	1
Основная часть	4
Заключение	16
Список использованной литературы.....	20
Приложение	23

Введение

В процессе построения информационного, интеллектуально развитого общества общедоступным библиотекам принадлежит важная роль. Именно они реализуют идею беспрепятственного и безвозмездного доступа к социально-значимой информации для всех категорий населения. Предоставляя всем желающим знания и опыт, зафиксированные в документах библиотечных фондов, они создают условия для самообразования и дополнительной профессиональной подготовки граждан; содействуют интеллектуальному развитию общества в целом. Модельный стандарт, утвержденный в 2014 г., ориентирует библиотеки на признание «неотъемлемого права всех жителей страны на качественное, своевременное предоставление им запрашиваемой (требуемой) информации, способом получения которой является специально организованное библиотечно-информационное обслуживание, а результатом - повышение уровня культуры и вовлеченности личности в культурную и общественную жизнь» [10].

Модельным стандартом рекомендуются варианты реализации основных видов деятельности общедоступной библиотеки: библиотечно-информационного обслуживания и культурно-просветительской работы. В рамках библиотечно-информационного обслуживания населения библиотеки осуществляют выдачу документов во временное пользование, предоставляют информацию об имеющихся массивах и ресурсах, организуют доступ к государственным электронным библиотечным ресурсам (НЭБ, базы данных, государственные информационные системы) и т. д. Культурно-

просветительская деятельность предусматривает проведение информационных, обучающих, культурно-просветительских и социально значимых мероприятий.

От того, насколько предлагаемые услуги отвечают информационным, культурным, социальным и другим потребностям пользователей, определяется общественная полезность библиотек. Как показывает практика, «...чем интенсивнее потребители пользуются их услугами, чем точнее библиотеки определяют и качественнее удовлетворяют их потребности, чем, наконец, больше число довольных читателей, тем вероятнее внимание и значительнее поддержка, которые им будут оказаны со стороны общественности и тех, кто их содержит» [7].

Содержание и структура читательских запросов трансформируется под влиянием непрерывно происходящих технологических, экономических, социальных, культурных и других изменений. Поэтому библиотекам, осуществляющим библиотечно-информационное обслуживание и культурно-просветительскую работу, необходимо постоянно изучать информационные потребности, особенности библиотечного и информационного поведения пользователей, их читательские предпочтения в отношении услуг, оценки их качества и условий предоставления.

Изучение отношения посетителей к предоставляемым услугам позволяет контролировать уровень их востребованности и качество; выявлять необходимость изменений, определять модели и механизмы их проведения: корректировать политику комплектования, внедрять новые услуги, формы и методы библиотечно-информационного обслуживания, оборудовать специализированные читательские зоны и т. п. [6, с. 22].

В целях повышения эффективности деятельности и качества обслуживания библиотек края Дальневосточная государственная научная библиотека предприняла исследование читательских предпочтений в отношении предлагаемого ассортимента услуг, оказываемых как в стенах

общедоступных библиотек, так и виртуально, через их сайты, а также оценку условий их предоставления и качества.

Термин «читательские предпочтения» используется очень часто, но четкого научного определения и единого толкования этого понятия нет. Во многих случаях термин используется в смысле «литературные предпочтения» или «читательский интерес».

Предпочтение означает преимущественное внимание, одобрение, уважение к одному из нескольких вариантов, желание выбрать один из нескольких вариантов или, часто во множественном числе, совокупность вкусов, приоритетов. Читательские предпочтения проявляются в выборе каналов и способов получения информации; форматов, типов и видов информационных источников; библиотечных учреждений и услуг и т.п.

В нашем исследовании мы будем использовать термин «читательские предпочтения» в смысле «избирательно-положительное отношение читателя» к различным библиотечным услугам и формам библиотечной работы, а также их качеству и условиям предоставления.

Объект исследования: читательские предпочтения жителей Хабаровского края.

Предмет исследования: читательские предпочтения в отношении услуг, предоставляемых общедоступными библиотеками.

Цель исследования: определение соответствия предоставляемых библиотечных услуг читательским предпочтениям населения Хабаровского края.

Исследователи ставят перед собой задачи:

- выявить наиболее востребованные жителями края библиотечные услуги;
- выявить отношение жителей края к условиям и качеству предоставления услуг;
- выявить мнение о новых направлениях в деятельности библиотек.

Методологической основой для проведения социологического опроса стали труды выдающегося социолога, автора первого в России учебника по методологии социологических исследований, профессора В. А. Ядова; В. С. Крейденко, сферой научных интересов которого были, в частности, исследовательские методы в библиотековедении, включая социологические; известных библиотечных социологов В. Д. Стельмах, М. М. Самохиной, Л. С. Бахуриной.

Основной метод изучения - анкетный опрос. Тип опроса: выборочный с использованием метода стихийной выборки.

В ходе исследования использовались также статистический метод, контент-анализ и вторичный анализ результатов других исследований.

Использование анкетирования обусловлено тем, что оно позволяет собрать первичную информацию, содержащую массовые суждения посетителей по различным вопросам, субъективные оценки, мнения, предпочтения, склонности, мотивы поведения; дает возможность получить информацию не только в отношении настоящего, но и в отношении прошлого, узнать о намерениях и планах, раскрыть мотивы этих действий.

Результаты исследования будут использованы в целях совершенствования работы по предоставлению услуг в общедоступных библиотеках края.

Результаты исследования служат основой для анализа современного состояния библиотечного обслуживания населения, выявления проблем и совершенствования работы общедоступных библиотек края.

Основная часть

Основной метод исследования – анкетирование. Опрос «Какая библиотека нам нужна?» был проведен в офлайн- и онлайн-режиме. В проведении опроса приняли участие ДВГНБ и муниципальные библиотеки всех городских округов и муниципальных районов Хабаровского края.

Анкета была представлена также на сайте ДВГНБ (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwiZogDm4ACaza1x5ZMUs3z4IeJL_M3g8f0JUIMoW1Ad8Szw/viewform).

Задачи опроса:

1. определить востребованность услуг, предоставляемых в рамках библиотечно-информационного обслуживания и культурно-просветительной работы;
2. выявить отношение к качеству и условиям предоставления библиотечных услуг;
3. выявить наиболее перспективные с точки зрения пользователей библиотек библиотечные услуги;
4. определить социальную базу наиболее активных пользователей библиотек.

Рабочие гипотезы:

1. Пользователи библиотеки заинтересованы в первую очередь в получении библиотечно-информационных услуг.
2. Пользователей не всегда устраивают условия и качество предоставления библиотечно-информационных услуг.
3. Наиболее перспективным направлением посетители считают развитие ассортимента и качества информационных услуг.
4. Социальная база активных пользователей представлена двумя основными группами: молодыми людьми, получающими образование, и пожилыми людьми.

Генеральная совокупность – жители Хабаровского края, пользующиеся услугами библиотек. Объем генеральной совокупности – более 500 тысяч (611,3 тыс. в 2020 г.). Объем выборки был рассчитан с использованием электронного калькулятора (<https://socioline.ru/rv.php>) и составил 384 единицы.

Объем выборки был обусловлен:

1. типом опроса с простой случайной выборкой;
2. величиной генеральной совокупности, значительно превышающей объем выборки;
3. установленным доверительным уровнем 95% (чаще всего используется в социологических исследованиях) и предельной ошибкой на уровне 5%.

Выбор таких значений параметров «доверительная вероятность» и «доверительный интервал» позволяет утверждать с вероятностью в 95%, что доля придерживающихся определенного мнения колеблется на величину $\pm 5\%$.

Самая сложная часть работы привлечь пользователей библиотек принять участие в опросе и обеспечить необходимую репрезентативность.

Социологический опрос посетителей библиотек имеет важную специфику. Участие в опросе является добровольным, поэтому исследователи имеют ограниченные возможности обеспечить какие-то определенные параметры, что, собственно говоря, стало причиной выбора опроса с простой случайной выборкой.

Состав опрошенных зависит от структуры читательской аудитории и читательской активности, т. е. от того, кто и как часто приходит в библиотеку. В выборку попали, главным образом, представители наиболее многочисленных групп пользователей и наиболее активные посетители: те, кто приходит в библиотеку каждую неделю (34,8% респондентов) или 1-2 раза в месяц (51,1%). Эти люди хорошо знакомы с возможностями библиотеки и могут достаточно объективно оценить ее работу. Возможности выяснить, что не устраивает тех, кто приходит менее часто, достаточно ограничены.

В ходе проведения опроса пришлось столкнуться с некоторой «усталостью» пользователей от анкетирования, что отразилось на ответах респондентов. Один из них на вопрос «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?» написал, что «периодическое проведение подобных опросов

слегка отвлекает от первопричины посещения»¹. Некоторые респонденты оставили без ответов некоторые вопросы (в первую очередь открытые, требующие формулирования ответов) или не следовали заданным условиям (надо отметить 2 варианта, отмечено больше) и т. п. Часть анкет пришлось исключить из обработки по причине отсутствия и неполноты сведений о респонденте в социально-демографическом блоке.

В итоге к обработке было принято 376 анкет. При заданной доверительной вероятности («точности») 95% они обеспечили доверительный интервал («погрешность» \pm %) в 5,05%.

Анкета включала 15 основных вопросов - закрытых, полужакрытых и открытых - и социально-демографический блок (приложение 1).

Полученные ответы были внесены в таблицы фиксирования данных, подсчитаны все варианты ответов в абсолютных величинах и процентном соотношении. Произведена группировка данных:

1. по типам библиотек, принявших участие в опросе: муниципальные и краевая универсальная научная библиотека;
2. по способу опроса: анкетирование в библиотеках и онлайн-опрос;
3. по типам муниципальных образований: муниципальные районы и городские округа.

Характеристика респондентов

Выборка составила 376 человек. Опросы проводились в библиотеках всех муниципальных образований края и центральной библиотеке субъекта Федерации – Дальневосточной государственной научной библиотеке.

Среди опрошенных преобладали женщины (74%). Доля мужчин составила 26%.

¹ Библиотеки проводят опросы пользователей один раз в квартал в целях мониторинга уровня удовлетворенности библиотечным обслуживанием по методике, утвержденной министерством культуры края.

Самая многочисленная группа по возрасту среди респондентов – от 31 до 55 лет. В общем виде возрастной состав респондентов представлен в таблице.

Таблица 1. Возрастной состав респондентов

Возраст	абс	%
до 14 лет	23	6,1
от 15 до 30 лет	73	19,4
от 31 до 55 лет	180	47,9
от 56 до 65 лет	66	17,6
старше 65 лет	34	9,0
Итого	376	100

Более половины (52%) принявших участие в опросе – лица с высшим образованием. По уровню образования респонденты распределились следующим образом.

Таблица 2. Уровень образования респондентов

Образование	абс	%
начальное	25	6,6
среднее	24	6,4
среднее специальное	94	25,0
незаконченное высшее	30	8,0
высшее	194	51,6
ученая степень	9	2,4
Итого	376	100

Работающие составили почти 67% от общего числа респондентов. Социальная структура респондентов представлена в таблице.

Таблица 3. Распределение респондентов по роду занятий

Род занятий	абс	%
учащийся	32	8,5
студент	20	5,3
работающий	251	66,8

безработный	16	4,3
пенсионер	59	15,7
Итого	376	100

Вполне ожидаемо, что опросом были охвачены преимущественно активные посетители: 51,1% респондентов ответили, что приходят в библиотеку 1-2 раза в месяц, и 34,8% – каждую неделю, что в целом составило 85,9%. Лишь 7,7% участников опроса отметили, что посещают библиотеку 1-2 раза в год, а 1,6% - 1 раз в несколько лет. Ответ «не посещаю» выбрали 4,3%. Не ответили на вопрос 0,5% опрошенных.

Значительная часть читательской аудитории – это женщины трудоспособного возраста, работающие специалисты с высоким уровнем образования.

Результаты опроса

В таблицах ниже представлены полученные данные, характеризующие выбор респондентов при ответе на закрытые и полужакрытые вопросы анкеты. Варианты ответов расположены в порядке убывания частоты выбора респондентами.

Таблица 4.

№№ п/п	С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	абс	%
1	найти литературу по интересующей теме	228	60,6
2	найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	182	48,4
3	познакомиться с новой литературой	159	42,3
4	принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п.	140	37,2
5	пообщаться, провести время	96	25,5
6	посетить выставку	94	25,0
7	воспользоваться бесплатным Интернетом	52	13,8
8	получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т. п.)	44	11,7
9	поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	36	9,6

10	скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	17	4,5
11	другое (что именно?)	4	1,1
	не ответили	16	4,3

Таблица 5.

№№ п/п	Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	абс	%
1	получаю библиотечные издания для чтения на дом	273	72,6
2	получаю помощь в поиске и выборе изданий	236	62,8
3	получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	124	33,0
4	получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	71	18,9
5	получаю тематические списки литературы по запросу	70	18,6
6	получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т. д.)	62	16,5
7	получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	45	12,0
8	получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	33	8,8
9	заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	29	7,7
10	пользуюсь электронной доставкой документов	20	5,3
11	другое (что именно?)	3	0,8
	не ответили	17	4,5

Таблица 6.

№№ п/п	Удается ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	абс	%
1	практически всегда удается	202	53,7
2	чаще всего удается	95	25,3
3	обычно удается	42	11,2
4	иногда удается	12	3,2
5	другое	3	0,8
	не ответили	22	5,9

Таблица 7.

№№ п/п	Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке.	абс	%
1	недостаточно новых книг и периодических изданий	170	45,2
2	в фонде библиотеки нет нужных изданий	109	29,0
3	нужных изданий нет на месте	43	11,4
4	плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара /	36	9,6

	духота / шум и т. д.)		
5	другое (что именно)	34	9,0
6	нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	28	7,4
7	сбои в работе электронного каталога	19	5,1
8	трудно разобраться в системе фондов	16	4,3
9	нет доступа к удаленным базам данных;	16	4,3
10	отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	15	4,0
11	неудобный режим работы	9	2,4
12	нет инструкций по пользованию каталогом	8	2,1
13	заказы выполняются слишком долго	8	2,1
14	много времени потрачено на получение нужной информации	8	2,1
15	недостаточная компетентность сотрудников	4	1,1
16	недостаточно вежливое обращение сотрудников	4	1,1
	не ответили	59	15,7

Таблица 8.

№№ п/п	Вы посещаете библиотечные сайты?	абс	%
	да	220	58,5
	нет	140	37,2
	не ответили	16	4,3

Таблица 9.

№№ п/п	Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	абс	%
1	информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	134	60,9
2	виртуальные выставки	107	48,6
3	поиск по электронному каталогу	91	41,4
4	<i>виртуальные экскурсии</i>	58	26,4
5	продление срока пользования изданиями	47	21,4
6	виртуальная справка	38	17,3
7	электронный заказ литературы	32	14,5
8	удаленная запись в библиотеку	15	6,8
9	другое (что именно)	5	2,7
	не ответили	3	1,4

Таблица 10

№№ п/п	Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	абс	%
1	обзоры литературы, презентации книг	179	47,6

2	встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	160	42,6
3	игры, квесты, конкурсы, викторины	140	37,2
4	массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	123	32,7
5	клубы по интересам	108	28,7
6	литературно-музыкальные вечера	94	25,0
7	научно-просветительские лекции	70	18,6
8	курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	57	15,2
9	диспуты	17	4,5
10	другое (что именно)	5	1,3
	не ответили	1	0,3

Таблица 11.

№№ п/п	Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	абс	%
1	проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	163	43,4
2	реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	134	35,6
3	расширение ассортимента информационных услуг	126	33,5
4	предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	106	28,2
5	создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио / видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т. д.)	102	27,1
6	предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.)	85	22,6
7	обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	60	16,0
8	создание центров социальной помощи при библиотеках	39	10,4
9	создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)	36	9,6
10	другое (что именно)	1	0,3
	не ответили	10	2,7

Таблица 12.

№№ п/п	Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	абс	%
1	зоны отдыха	141	37,5
2	возможность выпить чашечку чая / кофе	129	346,3
3	демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	117	31,1
4	индивидуальные, обособленные рабочие места	95	25,3
5	галерея для оформления различных выставок	78	20,7
6	настольные игры	69	18,4
7	парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	52	13,8
8	помещения для групповой работы	50	13,3
9	другое (что именно)	4	1,1
	не ответили	21	5,6

Полученные данные свидетельствуют о преобладании позитивного, лояльного отношения к библиотекам. Жители края воспринимают библиотеку, в первую очередь, как место, где они могут получить необходимые им документы и информацию. Вариант «найти литературу по интересующей теме» выбрали 60,6% ответивших на вопрос, «найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.» - 48,4%, «познакомиться с новой литературой» - 42,3%. Наиболее востребованными услугами оказались получение изданий для чтения на дом (72,6%), помощь в поиске и выборе изданий (62,8%), получение изданий для чтения в читальном зале (33,0%). Главными причинами, затрудняющими получение информации, респонденты назвали недостаток новых книг и периодических изданий (45,2%), отсутствие нужных изданий в фонде (29,0%) или на месте (11,4%). Более трети (33,5%) респондентов высказалась за расширение ассортимента информационных услуг в библиотеке.

Интересно отметить, что большая часть респондентов обращается в библиотеку за печатными изданиями. Опцию «скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»» в качестве цели посещения выбрали 4,5%. Получали информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.) 12,0% респондентов; обращались к удаленным

лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.) 8,8% респондентов. Возможные причины – неготовность некоторых библиотек края предоставлять такого рода услуги, с одной стороны, и невысокий спрос на работу с цифровыми ресурсами, с другой стороны. На отсутствие доступа к удаленным базам данных как причину, затрудняющую получение нужной информации в библиотеке, указали всего 4,3%; на отсутствие или недостаток рабочих мест с доступом в интернет - 7,4%. В то же время предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.) посчитали привлекательным направлением 22,6%.

Значительная часть посетителей приходит в библиотеку принять участие в мероприятии или заседании клуба (37,2%); пообщаться, провести время (25,5%), посетить выставку (25,0%). При этом рейтинг наиболее интересных возглавили мероприятия, направленные на продвижение книги - обзоры литературы, презентации книг (47,6%). В тройку лидеров вошли также встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.) (42,6%) и игры, квесты, конкурсы, викторины (37,2%).

Список наиболее привлекательных для пользователей направлений деятельности библиотеки возглавили: «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.» (43,4%), «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам» (35,6%) и «расширение ассортимента информационных услуг» (33,5%). Такой выбор свидетельствует об отношении респондентов к библиотеке как к информационному и просветительскому учреждению.

Ответы на вопрос «Что бы вы рекомендовали привнести в работу библиотек?» свидетельствуют о возросшем запросе со стороны пользователей на повышение комфортности условий работы и пребывания в библиотеке. Наиболее часто выбирались варианты ответов: «зоны отдыха»

(37,5%) и «возможность выпить чашечку чая / кофе» (34,3%) – опции, возглавившие рейтинг. Отметим, что за организацию индивидуальных обособленных рабочих мест высказались 25,3% респондентов (4-я позиция), а 13,3% поддержали идею организации помещений для групповой работы (8-я позиция). Тройку лидеров замыкает вариант ответа «демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям, который выбрали 31,1% респондентов. За организацию галереи для оформления различных выставок высказались 20,7%. Напомним, что проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. нашли привлекательным направлением деятельности библиотеки 43,4%.

Сравнение с результатами других опросов

Полученные нами данные во многом схожи с результатами исследования, проведенного в библиотеках Тамбовской области в 2015 г. [6]. Более половины (52,2%) участников социологического опроса считают библиотеку приоритетным источником получения информации. Причины такого предпочтения озвучили участники фокус-групп. Они видят главные преимущества библиотеки в достоверности и полноте предоставляемой информации, возможности использования в одном месте печатных и цифровых источников, высоко оценивают помощь библиотекаря в поиске информации. Наиболее востребованной услугой у тамбовских пользователей стала выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование (63,1%). За справочной и консультационной помощью в библиотеку обращались 28,3% респондентов. Электронную доставку документов использовали 2,7%. Использовали библиотеку как точку доступа к интернет-ресурсам 25,0% респондентов.

Чуть менее половины опрошенных (48,8%) заявили, что посещение библиотеки не вызывает у них негативных эмоций. В то же время 28,1% респондентов не удовлетворены отсутствием в фондах библиотек нужной

литературы. Недостаток и/или отсутствие рабочих мест с доступом в Интернет отметили всего 2,6%, а некомфортные условия работы - 1,2%, хотя в ходе проведения фокус-групп респонденты высказались за улучшение материально-технической базы библиотек, современный библиотечный интерьер и комфортность рабочих мест для читателей.

Библиотечные сайты посещали 33,9%. Их приоритеты ранжируются следующим образом: новости библиотеки интересны 22,9% респондентов; электронный каталог - 10,4%; виртуальные выставки и буктрейлеры - 9,3 %; виртуальная справка - 5,6%.

Культурно-просветительские мероприятия тамбовских библиотек посещали 26,4% респондентов. Наиболее интересными для себя 38,5% респондентов считают информационные мероприятия (обзоры, презентации книг, виртуальные экскурсии). Литературно-музыкальные вечера отметили 27,2%; массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения) - 26,8%; (конкурсы, игры, квесты – 26,0% принявших участие в опросе.

Результаты группировки по типам библиотек

Сопоставление анкет жителей края, полученных в библиотеках различных типов: муниципальных и краевой универсальной научной библиотеке (ДВГНБ), показало, что выбор респондентов отличается незначительно. В таблице 13 представлены наиболее популярные варианты ответов пользователей этих типов библиотек (полная информация в приложении 2).

Таблица 13. Муниципальные библиотеки и ДВГНБ

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
найти литературу по интересующей теме	62,8	найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	53,3

найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	47,2	найти литературу по интересующей теме	52,0
познакомиться с новой литературой	44,5	посетить выставку	37,3
Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	78,1	получаю библиотечные издания для чтения на дом	50,7
получаю помощь в поиске и выборе изданий	67,1	получаю помощь в поиске и выборе изданий	45,3
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	31,9	получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	37,3
Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
недостаточно новых книг и периодических изданий	51,5	в фонде библиотеки нет нужных изданий	30,7
в фонде библиотеки нет нужных изданий	28,6	недостаточно новых книг и периодических изданий	20,0
нужных изданий нет на месте	10,6	нужных изданий нет на месте	14,7
Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?			
Муниципальные		ДВГНБ	
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	42,2	проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	48,0
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	34,6	реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	40,0
расширение ассортимента информационных услуг	32,9	расширение ассортимента информационных услуг	36,0
Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?			
Муниципальные		ДВГНБ	
обзоры литературы, презентации книг	45,5	обзоры литературы, презентации книг	56,0
игры, квесты, конкурсы, викторины	40,9	встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.)	53,3
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.)	39,9	научно-просветительские лекции	38,7
Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?			
Муниципальные		ДВГНБ	
зоны отдыха	40,2	индивидуальные, обособленные рабочие места	46,7
возможность выпить чашечку чая / кофе	37,5	демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	46,7
демонстрация кинофильмов-	27,2	зоны отдыха	26,7

экранизаций по литературным произведениям			
---	--	--	--

Пользователи муниципальных и краевой универсальной научной библиотек единодушны в понимании библиотеки как канала получения источников информации. Поиск конкретного документа или литературы по теме – главные мотивы посещения библиотеки, а получение документов во временное пользование – наиболее востребованная услуга. В связи с этим наиболее важным для посетителей является наличие в библиотеках полноценного фонда, где они могли бы получить необходимые им издания. Респонденты приветствуют также культурно-просветительную деятельность библиотек. Они проявили интерес к проведению выставок книг, картин, предметов народного творчества, встреч с интересными людьми, к реализации обучающих и просветительных программ. Пользователи ДВГНБ высказались за организацию научно-просветительских лекций. Однако наибольшее число выборов респондентов библиотек обоих типов пришлось на обзоры литературы и презентации книг: мероприятия, цель которых состоит в продвижении книги.

Результаты группировки по типам поселений

Различные типы поселений имеют свои особенности, касающиеся образа жизни и культурного ландшафта. Однако сравнение данных, полученных в библиотеках муниципальных районов и городских округов, также не выявило кардинальных различий в выборе библиотечных услуг и оценке деятельности библиотек пользователями (таблица 14, полная информация в приложении 3).

Таблица 14. Муниципальные районы и городские округа

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?				
Муниципальные районы			Городские округа	
найти литературу по интересующей	68,9	найти литературу по		55,3

теме		интересующей теме	
найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	48,6	познакомиться с новой литературой	48,2
познакомиться с новой литературой	43,2	найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	41,7
Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?			
Муниципальные районы		Городские округа	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	82,4	получаю библиотечные издания для чтения на дом	66,2
получаю помощь в поиске и выборе изданий	64,2	получаю помощь в поиске и выборе изданий	61,8
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	31,1	получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	34,2
Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке			
Муниципальные районы		Городские округа	
недостаточно новых книг и периодических изданий	58,1	недостаточно новых книг и периодических изданий	36,8
в фонде библиотеки нет нужных изданий	33,1	в фонде библиотеки нет нужных изданий	26,3
нужных изданий нет на месте	12,8	нужных изданий нет на месте	10,5
Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?			
Муниципальные районы		Городские округа	
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	49,3	реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	39,9
расширение ассортимента информационных услуг	37,2	проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	39,5
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	33,8	расширение ассортимента информационных услуг	31,1
Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?			
Муниципальные районы		Городские округа	
обзоры литературы, презентации книг	51,4	обзоры литературы, презентации книг	45,2
игры, квесты, конкурсы, викторины	43,2	встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	43,9
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	40,5	игры, квесты, конкурсы, викторины	33,3
Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?			
Муниципальные районы		Городские округа	
зоны отдыха	41,2	возможность выпить чашечку чая / кофе	36,0
возможность выпить чашечку чая /	31,8	зоны отдыха	35,1

кофе				
демонстрация экранизаций произведениям	кинофильмов- литературным произведениям	31,8	демонстрация экранизаций произведениям	кинофильмов- литературным произведениям
				30,7

Вполне вероятно, что идея, высказанная В. Д. Стельмах, о том, «что библиотечный спрос становится все более вязким, стертым и массовидным, а библиотека, ориентируясь на все менее дифференцированную аудиторию транслирует лишь самый общий срез культуры», является справедливой и в нашем случае [16].

Заключение

В рамках годового этапа 2021 г. проведен анкетный опрос в общедоступных библиотеках Хабаровского края и обработка полученных данных (фиксирование в таблицах, группировка по типам библиотек, типам населенных пунктов, анализ простых распределений мнений).

В следующем году планируется провести группировку и анализ данных в зависимости от частоты посещения библиотеки, проследить вариации ответов в контексте социально-демографическим данных), а также контент-анализ ответов на открытые вопросы.

Список использованной литературы

1. Бутенко И. А. Как провести прикладное исследование? : пособие для библиотекаря. Москва, 1994. 96 с.
2. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. Санкт-Петербург, 2002. 176 с.
3. Гильдебрант Г. В. Исследования в библиотечной сфере России: взгляд библиотекаря и социолога // Научные и технические библиотеки. 2018. № 11. С. 5-19.

4. Дрешер Ю. Н. Библиотерапия. Полный курс: учебное пособие. Москва, 2007. 560 с.

5. Изучение пользователей библиотек: социологический подход. Ч. 1. Составление анкеты. Проведение интервью : методическое пособие для библиотекарей / Российская государственная детская библиотека ; отдел социологии, психологии и педагогики детского чтения ; авторы-составители : Губанова А. Ю., Колосова Е. А. ; ред. Карданова М. В. Москва, 2013. 48 с.

6. Какая библиотека вам нужна? : отчёт о социол. исследовании / Упр. культуры и арх. дела Тамб. обл.; Тамб. обл. универс. науч. б-ка им. А. С. Пушкина, науч.-метод. отд. ; сост. Н. В. Аверьянова, С. В. Истомина. – Тамбов, 2015. – 37 с.

7. Колосова Е. А., Губанова А. Ю. Оценка качества услуг библиотеки: опыт проведения онлайн-опроса в РГДБ // Социолог и психолог в библиотеке : сборник статей и материалов. Вып. XI / Российская государственная библиотека для молодёжи; Редактор-составитель М. М. Самохина. Москва, 2018. 162 с.

8. Концепция маркетинга для публичных библиотек / Борхард П., Флодель Ш., Мильц М., Рейнхардт К., Райтер Г. ; пер. с нем. Е. М. Ястребовой ; науч. ред. И. Б. Михнова. Москва, 1993. URL: http://www.library.ru/1/kb/books/marketing/06_что_такое_marketing.php (22.10.2020). Текст : электронный.

9. Крейденко В. С. Библиотечные исследования. Научные основы : учебное пособие. Москва, 1983. 141 с.

10. Крейденко В. С. Библиотечные исследования: учебно-методическое пособие. Москва : Русская школьная библиотечная ассоциация, 2007. 352 с.

11. Модельный стандарт деятельности общедоступной (публичной) библиотеки. Текст : электронный // Российская Библиотечная Ассоциация : web-сайт. URL : <http://www.rba.ru> (дата обращения 15.05.2020).

12. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / Российская

национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация ;
ответственный составитель и руководитель проекта Л. В. Куликова;
составитель Т. В. Кузнецова (и др.). Санкт-Петербург, 2013. 174 с.

13. Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки:
(пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного
стандарта деятельности публичной библиотеки») / составитель
Л. В. Куликова. Текст : электронный // Российская Библиотечная Ассоциация
: web-сайт. Санкт-Петербург, 2008. URL:
<http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf> (дата
обращения 19.10.2020).

14. Самохина М. М. Социолог в библиотеке, или библиотекаря как
социолог : практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать
Москва, 2008. Электронная версия URL: https://rgub.ru/files/sam_socio.pdf.

15. Самохина М. М. Что, зачем и как мы изучали: еще об исследовании
пользователей РГБМ // Библиотечное дело. 2014. №17. С.41-44.

16. Стельмах В. Д. Современная библиотека и ее пользователи :
выступление на заседании круглого стола «Библиотека. Читатель. Издатель :
Сквозь призму социологических исследований Фонда "Пушкинская
библиотека Текст : электронный. URL:
http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=116#home (дата
обращения 19.10.2020).

17. Чудинова В. П. Измерение ценности и критерии эффективности
деятельности библиотек : зарубежный опыт : учебно-практическое пособие.
Москва : Литера, 2011. 256 с.

18. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология,
программа, методы. Москва : Наука, 1995. 331 с.

Приложение 1

«КАКАЯ БИБЛИОТЕКА НАМ НУЖНА?»

Уважаемый участник опроса!

Дальневосточная государственная научная библиотека совместно с общедоступными библиотеками Хабаровского края проводит социологический опрос «Какая библиотека нам нужна?». Опрос проводится с целью изучения соответствия предлагаемых библиотеками услуг запросам жителей края.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение поможет внести необходимые изменения в нашу работу, максимально учесть Ваши интересы и запросы.

Прочтите, пожалуйста, внимательно каждый вопрос. Большинство предлагаемых вопросов содержит варианты ответов; выберите те из них, которые соответствуют Вашему мнению, и поставьте в квадратике галочку. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

Спасибо за участие!

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- каждую неделю
- 1-2 раза в месяц
- 1-2 раза в год
- 1 раз в несколько лет
- не посещаю

Если Вы выбрали вариант «не посещаю», переходите к вопросу 10.

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку? (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)
- познакомиться с новой литературой
- найти литературу по интересующей теме
- поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером
- воспользоваться бесплатным Интернетом
- скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»
- получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т. п.)
- принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п.
- посетить выставку
- пообщаться, провести время

другое (что именно) _____

3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего? (Назовите ОДНУ характеристику услуг или условий работы)

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь? (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- получаю помощь в поиске и выборе изданий
- получаю тематические списки литературы по запросу
- получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т. д.)
- получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале
- получаю библиотечные издания для чтения на дом
- пользуюсь электронной доставкой документов
- заказываю издания по межбиблиотечному абонементу
- получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.)
- получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)
- получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет
- другое (что именно) _____

5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке? (Назовите ОДНУ характеристику услуг или условий работы)

6. Вы посещаете библиотечные сайты?

- да
- нет

Если Вы ответили «нет», переходите к вопросу 8.

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь? (Можно отметить несколько вариантов)

- электронный заказ литературы
- продление срока пользования изданиями
- виртуальная справка
- поиск по электронному каталогу
- удаленная запись в библиотеку
- виртуальные выставки

- виртуальные экскурсии
- информирование об услугах и мероприятиях библиотеки
- другое (что именно) _____

8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?

- практически всегда удается
- чаще всего удается
- обычно удается
- иногда удается
- другое (что именно) _____

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке. (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- неудобный режим работы
- отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями
- нет инструкций по пользованию каталогом
- трудно разобраться в системе фондов
- в фонде библиотеки нет нужных изданий
- нужных изданий нет на месте
- недостаточно новых книг и периодических изданий
- заказы выполняются слишком долго
- сбои в работе электронного каталога
- нет доступа к удаленным базам данных
- нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет
- много времени потрачено на получение нужной информации
- недостаточная компетентность сотрудников
- недостаточно вежливое обращение сотрудников
- плохие условия для работы (слабое освещение, холод, жара, духота, шум и т. д.)
- другое (что именно) _____

10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?

11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными? (Выделите 2 наиболее интересных варианта)

- реализация обучающих и просветительских программ по различным темам
- обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению
- расширение ассортимента информационных услуг
- предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения
- создание центров социальной помощи при библиотеках
- проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.
- предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.)
- создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио и видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т.д.)
- создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)
- другое (что именно) _____

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя? (Выделите, пожалуйста, 2 предпочтительных варианта)

- обзоры литературы, презентации книг
- клубы по интересам
- игры, квесты, конкурсы, викторины
- научно-просветительские лекции
- литературно-музыкальные вечера
- встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)
- диспуты
- массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)
- курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.
- другое (что именно) _____

14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?

15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку? (Выделите 2 самых важных, на Ваш взгляд, пункта)

- индивидуальные, обособленные рабочие места
- помещения для групповой работы
- зоны отдыха
- возможность выпить чашечку чая/кофе
- настольные игры
- галерея для оформления различных выставок
- демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям
- парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку
- другое (что именно) _____

16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

Возраст	до 14 лет	от 15 до 30 лет	от 31 до 55 лет	от 56 до 65 лет	старше 65 лет
---------	-----------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------

Образование	начальное	среднее	среднее специальное	незаконченное высшее	высшее	ученая степень
-------------	-----------	---------	---------------------	----------------------	--------	----------------

Род занятий	учащийся	студент	работающий	безработный	пенсионер
-------------	----------	---------	------------	-------------	-----------

Пол	женский	мужской
-----	---------	---------

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 2

Результаты социологического опроса (часть 1)

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
1. Как часто Вы посещаете библиотеку?	376	100	301	100	75	100
каждую неделю	131	34,8	105	34,9	26	34,7
1-2 раза в месяц	192	51,1	161	53,5	31	41,3
1-2 раза в год	29	7,7	20	6,6	9	12,0
1 раз в несколько лет	6	1,6	2	0,7	4	5,3
не посещаю	16	4,3	13	4,3	3	4,0
не ответили	2	0,5	0	0,0	2	2,7
2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	376	100	301	100	75	100
найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	182	48,4	142	47,2	40	53,3
познакомиться с новой литературой	159	42,3	134	44,5	25	33,3
найти литературу по интересующей теме	228	60,6	189	62,8	39	52,0
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	36	9,6	27	9,0	9	12,0
воспользоваться бесплатным Интернетом	52	13,8	39	13,0	13	17,3
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	17	4,5	10	3,3	7	9,3
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т. п.)	44	11,7	34	11,3	10	13,3
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п.	140	37,2	118	39,2	22	29,3
посетить выставку	94	25,0	66	21,9	28	37,3
пообщаться, провести время	96	25,5	84	27,9	12	16,0
другое (что именно?)	4	1,1	2	0,7	2	2,7
не ответили	16	4,3	13	4,3	3	4,0
3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?	302	80,3	245	81,4	57	76,0
не ответили	74	19,7	56	18,6	18	24,0

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	376	100	301	100	75	100
получаю помощь в поиске и выборе изданий	236	62,8	202	67,1	34	45,3
получаю тематические списки литературы по запросу	70	18,6	58	19,3	12	16,0
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т. д.)	62	16,5	54	17,9	8	10,7
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	124	33,0	96	31,9	28	37,3
получаю библиотечные издания для чтения на дом	273	72,6	235	78,1	38	50,7
пользуюсь электронной доставкой документов	20	5,3	12	4,0	8	10,7
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	29	7,7	22	7,3	7	9,3
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.)	33	8,8	15	5,0	18	24,0
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	45	12,0	33	11,0	12	16,0
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	71	18,9	48	15,9	23	30,7
другое (что именно?)	3	0,8	3	1,0	0	0,0
не ответили	17	4,5	14	4,7	3	4,0
5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?	201	53,5	147	48,8	54	72,0
не ответили	175	46,5	154	51,2	21	28,0
6. Вы посещаете библиотечные сайты?	376	100	301	100	75	100
да	220	58,5	155	51,5	65	86,7
нет	140	37,2	133	44,2	7	9,3
не ответили	16	4,3	13	4,3	3	4,0

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	220	100	155	100	65	100
электронный заказ литературы	32	14,5	24	15,5	8	12,3
продление срока пользования изданиями	47	21,4	36	23,2	11	16,9
виртуальная справка	38	17,3	22	14,2	16	24,6
поиск по электронному каталогу	91	41,4	51	32,9	40	61,5
удаленная запись в библиотеку	15	6,8	10	6,5	5	7,7
виртуальные выставки	107	48,6	75	48,4	32	49,2
виртуальные экскурсии	58	26,4	37	23,9	21	32,3
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	134	60,9	91	58,7	43	66,2
другое (что именно)	6	2,7	5	3,2	1	1,5
не ответили	3	1,4	2	1,3	1	1,5
8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	376	100	301	100	75	100
практически всегда удастся	202	53,7	166	55,1	36	48,0
чаще всего удастся	95	25,3	70	23,3	25	33,3
обычно удастся	42	11,2	37	12,3	5	6,7
иногда удастся	12	3,2	8	2,7	4	5,3
другое	3	0,8	2	0,7	1	1,3
не ответили	22	5,9	18	6,0	4	5,3
9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	376	100	301	100	75	100
неудобный режим работы	9	2,4	7	2,3	2	2,7
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	15	4,0	13	4,3	2	2,7
нет инструкций по пользованию каталогом	8	2,1	3	1,0	5	6,7
трудно разобраться в системе фондов	16	4,3	8	2,7	8	10,7
в фонде библиотеки нет нужных изданий	109	29,0	86	28,6	23	30,7
нужных изданий нет на месте	43	11,4	32	10,6	11	14,7

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
недостаточно новых книг и периодических изданий	170	45,2	155	51,5	15	20,0
заказы выполняются слишком долго	8	2,1	4	1,3	4	5,3
сбои в работе электронного каталога	19	5,1	9	3,0	10	13,3
нет доступа к удаленным базам данных	16	4,3	9	3,0	7	9,3
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	28	7,4	25	8,3	3	4,0
много времени потрачено на получение нужной информации	8	2,1	2	0,7	6	8,0
недостаточная компетентность сотрудников	4	1,1	1	0,3	3	4,0
недостаточно вежливое обращение сотрудников	4	1,1	1	0,3	3	4,0
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т. д.)	36	9,6	27	9,0	9	12,0
другое (что именно)	34	9,0	23	7,6	11	14,7
не ответили	59	15,7	49	16,3	10	13,3
10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?	296	78,7	240	79,7	56	74,7
не ответили	80	21,3	61	20,3	19	25,3
11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?	303	80,6	252	83,7	51	68,0
не ответили	71	18,9	49	16,3	24	32,0
12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	376	100	301	100	75	100
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	134	35,6	104	34,6	30	40,0
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	60	16,0	39	13,0	21	28,0

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
расширение ассортимента информационных услуг	126	33,5	99	32,9	27	36,0
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	106	28,2	82	27,2	24	32,0
создание центров социальной помощи при библиотеках	39	10,4	27	9,0	12	16,0
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	163	43,4	127	42,2	36	48,0
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.)	85	22,6	67	22,3	18	24,0
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио / видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т. д.)	102	27,1	82	27,2	20	26,7
создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)	36	9,6	16	5,3	20	26,7
другое (что именно)	1	0,3	1	0,3	0	0,0
не ответили	10	2,7	9	3,0	1	1,3
13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	376	100	301	100	75	100
обзоры литературы, презентации книг	179	47,6	137	45,5	42	56,0
клубы по интересам	108	28,7	92	30,6	16	21,3
игры, квесты, конкурсы, викторины	140	37,2	123	40,9	17	22,7
научно-просветительские лекции	70	18,6	41	13,6	29	38,7
литературно-музыкальные вечера	94	25,0	76	25,2	18	24,0
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	160	42,6	120	39,9	40	53,3
диспуты	17	4,5	13	4,3	4	5,3

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	123	32,7	95	31,6	28	37,3
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	57	15,2	42	14,0	15	20,0
другое (что именно)	5	1,3	1	0,3	4	5,3
не ответили	1	0,3	1	0,3	0	0
14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?	184	48,9	144	47,8	40	53,3
не ответили	192	51,1	157	52,2	35	46,7
15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	376	100	301	100	75	100
индивидуальные, обособленные рабочие места	95	25,3	60	19,9	35	46,7
помещения для групповой работы	50	13,3	44	14,6	6	8,0
зоны отдыха	141	37,5	121	40,2	20	26,7
возможность выпить чашечку чая / кофе	129	34,3	113	37,5	16	21,3
настольные игры	69	18,4	60	19,9	9	12,0
галерея для оформления различных выставок	78	20,7	66	21,9	12	16,0
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	117	31,1	82	27,2	35	46,7
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	52	13,8	41	13,6	11	14,7
другое (что именно)	4	1,1	2	0,7	2	2,7
не ответили	21	5,6	15	5,0	6	8,0
16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе						
Возраст	376	100	301	100	75	100
до 14 лет	23	6,1	23	7,6	0	0
от 15 до 30 лет	73	19,4	63	20,9	10	13,3
от 31 до 55 лет	180	47,9	136	45,2	44	58,7
от 56 до 65 лет	66	17,6	51	16,9	15	20,0
старше 65 лет	34	9,0	28	9,3	6	8,0
Образование	376	100	301	100	75	100

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
начальное	25	6,6	25	8,3	0	0
среднее	24	6,4	23	7,6	1	1,3
среднее специальное	94	25,0	86	28,6	8	10,7
незаконченное высшее	30	8,0	25	8,3	5	6,7
высшее	194	51,6	140	46,5	54	72,0
ученая степень	9	2,4	2	0,7	7	9,3
Род занятий	376*	100	301	100	75	100
учащийся	32	8,5	32	10,6	0	0
студент	20	5,3	16	5,3	4	5,3
работающий	251	66,8	188	62,5	63	84,0
безработный	16	4,3	14	4,7	2	2,7
пенсионер	59	15,7	51	16,9	8	10,7
*2 работающ. пенсионера						

Приложение 3

Результаты социологического опроса (часть 2)

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
1. Как часто Вы посещаете библиотеку?	376	100	148	100	228	100
каждую неделю	131	34,8	50	33,8	81	35,5
1-2 раза в месяц	192	51,1	79	53,4	113	49,6
1-2 раза в год	29	7,7	11	7,4	18	7,9
1 раз в несколько лет	6	1,6	1	0,7	5	2,2
не посещаю	16	4,3	7	4,7	9	3,9
не ответили	2	0,5	0	0,0	2	0,9
2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	376	100	148	100	228	100
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	182	48,4	72	48,6	110	48,2
познакомиться с новой литературой	159	42,3	64	43,2	95	41,7
найти литературу по интересующей теме	228	60,6	102	68,9	126	55,3
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	36	9,6	8	5,4	28	12,3
воспользоваться бесплатным Интернетом	52	13,8	19	12,8	33	14,5
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	17	4,5	5	3,4	12	5,3
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	44	11,7	16	10,8	28	12,3
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	140	37,2	60	40,5	80	35,1
посетить выставку	94	25,0	29	19,6	65	28,5
пообщаться, провести время	96	25,5	47	31,8	49	21,5
другое (что именно?)	4	1,1	2	1,4	2	0,9
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9
3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?	302	80,3	119	80,4	183	80,3
не ответили	74	19,7	29	19,6	45	19,7

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	376	100	148	100	228	100
получаю помощь в поиске и выборе изданий	236	62,8	95	64,2	141	61,8
получаю тематические списки литературы по запросу	70	18,6	24	16,2	46	20,2
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	62	16,5	26	17,6	36	15,8
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	124	33,0	46	31,1	78	34,2
получаю библиотечные издания для чтения на дом	273	72,6	122	82,4	151	66,2
пользуюсь электронной доставкой документов	20	5,3	7	4,7	13	5,7
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	29	7,7	7	4,7	22	9,6
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	33	8,8	7	4,7	26	11,4
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	45	12,0	16	10,8	29	12,7
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	71	18,9	20	13,5	51	22,4
другое (что именно?)	3	0,8	2	1,4	1	0,4
не ответили	17	4,5	9	6,1	8	3,5
5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?	201	53,5	81	54,7	120	52,6
не ответили	175	46,5	67	45,3	108	47,4
6. Вы посещаете библиотечные сайты?	376	100	148	100	228	100
да	220	58,5	71	48,0	149	65,4
нет	140	37,2	70	47,3	70	30,7
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	220	100	71	100	149	100
электронный заказ литературы	32	14,5	11	15,5	21	14,1
продление срока пользования изданиями	47	21,4	15	21,1	32	21,5
виртуальная справка	38	17,3	6	8,5	32	21,5
поиск по электронному каталогу	91	41,4	8	11,3	83	55,7
удаленная запись в библиотеку	15	6,8	3	4,2	12	8,1
виртуальные выставки	107	48,6	44	62,0	63	42,3
виртуальные экскурсии	58	26,4	24	33,8	34	22,8
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	134	60,9	47	66,2	87	58,4
другое (что именно)	6	2,7	4	5,6	2	1,3
не ответили	3	1,4	2	2,8	1	0,7
8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	376	100	148	100	217	100
практически всегда удается	202	53,7	67	45,3	135	59,2
чаще всего удается	95	25,3	40	27,0	55	24,1
обычно удается	42	11,2	25	16,9	17	7,5
иногда удается	12	3,2	3	2,0	9	3,9
другое	3	0,8	2	1,4	1	0,4
не ответили	22	5,9	11	7,4	11	4,8
9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	376	100	148	100	228	100
неудобный режим работы	9	2,4	3	2,0	6	2,6
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	15	4,0	5	3,4	10	4,4
нет инструкций по пользованию каталогом	8	2,1	1	0,7	7	3,1
трудно разобраться в системе фондов	16	4,3	3	2,0	13	5,7
в фонде библиотеки нет нужных изданий	109	29,0	49	33,1	60	26,3

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
нужных изданий нет на месте	43	11,4	19	12,8	24	10,5
недостаточно новых книг и периодических изданий	170	45,2	86	58,1	84	36,8
заказы выполняются слишком долго	8	2,1	0	0,0	8	3,5
сбои в работе электронного каталога	19	5,1	2	1,4	17	7,5
нет доступа к удаленным базам данных	16	4,3	4	2,7	12	5,3
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	28	7,4	16	10,8	12	5,3
много времени потрачено на получение нужной информации	8	2,1	1	0,7	7	3,1
недостаточная компетентность сотрудников	4	1,1	0	0,0	4	1,8
недостаточно вежливое обращение сотрудников	4	1,1	0	0,0	4	1,8
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	36	9,6	16	10,8	20	8,8
другое (что именно)	34	9,0	9	6,1	25	11,0
не ответили	59	15,7	22	14,9	37	16,2
10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?	296	78,7	118	79,7	178	78,1
не ответили	80	21,3	30	20,3	50	21,9
11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?	303	80,6	128	86,5	175	76,8
не ответили	71	18,9	20	13,5	53	23,2
12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	376	100	148	100	228	100
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	134	35,6	43	29,1	91	39,9

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	60	16,0	18	12,2	42	18,4
расширение ассортимента информационных услуг	126	33,5	55	37,2	71	31,1
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	106	28,2	50	33,8	56	24,6
создание центров социальной помощи при библиотеках	39	10,4	12	8,1	27	11,8
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	163	43,4	73	49,3	90	39,5
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т.д.)	85	22,6	36	24,3	49	21,5
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио / видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т.д.)	102	27,1	49	33,1	53	23,2
создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)	36	9,6	8	5,4	28	12,3
другое (что именно)	1	0,3	1	0,7	0	0,0
не ответили	10	2,7	5	3,4	5	2,2
13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	376	100	148	100	228	100
обзоры литературы, презентации книг	179	47,6	76	51,4	103	45,2
клубы по интересам	108	28,7	48	32,4	60	26,3
игры, квесты, конкурсы, викторины	140	37,2	64	43,2	76	33,3
научно-просветительские лекции	70	18,6	18	12,2	52	22,8
литературно-музыкальные вечера	94	25,0	30	20,3	64	28,1

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	160	42,6	60	40,5	100	43,9
диспуты	17	4,5	7	4,7	10	4,4
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	123	32,7	55	37,2	68	29,8
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	57	15,2	23	15,5	34	14,9
другое (что именно)	5	1,3	1	0,7	4	1,8
не ответили	1	0,3	1	0,7	0	0
14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?	184	48,9	72	48,6	112	49,1
не ответили	192	51,1	76	51,4	116	50,9
15. Что бы Вы рекомендовали привести в библиотеку?	376	100	148	100	228	100
индивидуальные, обособленные рабочие места	95	25,3	32	21,6	63	27,6
помещения для групповой работы	50	13,3	29	19,6	21	9,2
зоны отдыха	141	37,5	61	41,2	80	35,1
возможность выпить чашечку чая / кофе	129	34,3	47	31,8	82	36,0
настольные игры	69	18,4	28	18,9	41	18,0
галерея для оформления различных выставок	78	20,7	37	25,0	41	18,0
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	117	31,1	47	31,8	70	30,7
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	52	13,8	19	12,8	33	14,5
другое (что именно)	4	1,1	2	1,4	2	0,9
не ответили	21	5,6	8	5,4	13	5,7
16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе						
Возраст	376	100	148	100	228	100
до 14 лет	23	6,1	7	4,7	16	7,0
от 15 до 30 лет	73	19,4	23	15,5	50	21,9
от 31 до 55 лет	180	47,9	73	49,3	107	46,9

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные районы		Городские округа	
	абс	%	абс	%	абс	%
от 56 до 65 лет	66	17,6	30	20,3	36	15,8
старше 65 лет	34	9,0	15	10,1	19	8,3
Образование	376	100	148	100	228	100
начальное	25	6,6	8	5,4	17	7,5
среднее	24	6,4	13	8,8	11	4,8
среднее специальное	94	25,0	55	37,2	39	17,1
незаконченное высшее	30	8,0	11	7,4	19	8,3
высшее	194	51,6	61	41,2	133	58,3
ученая степень	9	2,4	0	0,0	9	3,9
Род занятий	376*	100	148	100	228	100
учащийся	32	8,5	10	6,8	22	9,6
студент	20	5,3	5	3,4	15	6,6
работающий	251	66,8	100	67,6	151	66,2
безработный	16	4,3	6	4,1	10	4,4
пенсионер	59	15,7	27	18,2	32	14,0
*2 работающ. пенсионера						