

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

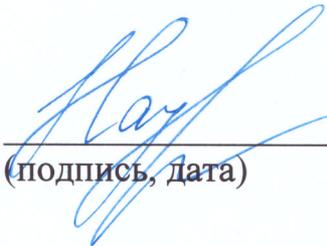
УТВЕРЖДАЮ  
генеральный директор Краевого  
государственного бюджетного  
научного учреждения культуры  
«Дальневосточная государственная  
научная библиотека», канд.  
социолог. наук

 / Т.Ю. Якуба  
26 января 2022 г.

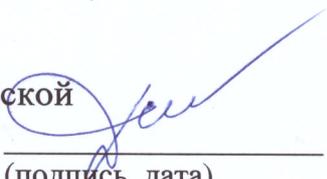
ОТЧЕТ  
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

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 2022

Введение.....	1
Основная часть .....	4
Заключение .....	61
Список использованной литературы.....	68
Приложение .....	70

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

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.

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 (в 2020 г., когда рассчитывалась выборка, число пользователей составляло 611,3 тыс. человек). 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  $\pm 5\%$ .

### **Данные о проведении опроса**

- Дата проведения: апрель-май 2021 г.
- Объем выборки: 384
- Число распространенных анкет: 436
- Число анкет, пригодных для обработки: 376
- Доверительная вероятность («точность»): 95%
- Доверительный интервал («погрешность»  $\pm$  %): 5,05%.

Проведение социологического исследования было организовано отделом научно-исследовательской и научно-методической работы ДВГНБ. Опросы проводились в библиотеках всех муниципальных образований Хабаровского края и центральной библиотеке Хабаровского края – Дальневосточной государственной научной библиотеке.

При проведении опроса самым трудным оказалось привлечь пользователей к участию в опросе и обеспечить необходимую репрезентативность. Участие в опросе является добровольным, поэтому сложно соблюсти требования репрезентативной выборочной процедуры. Выборочную совокупность в нашем случае составили лица, посетившие

библиотеку в дни опроса, главным образом, представители наиболее многочисленных групп и наиболее активные пользователи: те, кто приходит в библиотеку каждую неделю (их доля составила 34,8% от общего числа респондентов) или 1-2 раза в месяц (51,1%). Эти люди хорошо знакомы с возможностями библиотеки и могут достаточно объективно оценить ее работу. Но с другой стороны, возможность выяснить, что не устраивает тех, кто приходит менее часто, была достаточно ограничена.

Исследователи столкнулись и с некоторой «усталостью» пользователей от анкетирования. Один из них на вопрос «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?» ответил, что «периодическое проведение подобных опросов слегка отвлекает от первопричины посещения»<sup>1</sup>. Часть респондентов оставила без ответов некоторые вопросы (в первую очередь открытые, требующие формулирования ответов) или не следовала заданным условиям (надо отметить 2 варианта, а отмечено больше) и т. п. Ряд анкет пришлось исключить из обработки по причине отсутствия или неполноты сведений о респонденте в социально-демографическом блоке.

Ответы респондентов были внесены в таблицы фиксирования данных, подсчитаны все варианты ответов в абсолютных величинах и процентном соотношении. Произведена перекрестная группировка данных в зависимости от возраста, уровня образования, социального положения, гендерной принадлежности, интенсивности посещения библиотеки. Проведен анализ соответствия параметров выборочной совокупности и частных подвыборок. Произведена также группировка полученных данных: 1) по типам библиотек, принявших участие в опросе: муниципальные и краевая универсальная научная библиотека; 2) по типам муниципальных образований: муниципальные районы и городские округа.

---

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

## Характеристика респондентов

Доля респондентов-женщин составила 74% от общего числа респондентов, респондентов-мужчин - 26%.

Самая многочисленная возрастная группа (47,9%) – от 31 до 55 лет, самая малочисленная (6,1%) – до 14 лет. Распределение респондентов по возрасту выглядит следующим образом (таблица 1).

Таблица 1. Возрастной состав респондентов

<b>Возраст</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>
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

Среди участников опроса преобладали специалисты: лица с высшим (54%) и средним специальным (25,0%) образованием. По уровню образования респонденты распределились следующим образом (таблица 2).

Таблица 2. Уровень образования респондентов

<b>Образование</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>
начальное	25	6,6
среднее	24	6,4
среднее специальное	94	25,0
незаконченное высшее	30	8,0
высшее	203	54,0
Итого	376	100

Работающие респонденты составили почти 67% от их общего числа. Следующая по численности социальная группа – пенсионеры (15%). Удельный вес остальных групп в социальной структуре респондентов незначительный (таблица 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по социальным группам

<b>Род занятий</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>
учащийся	32	8,5

студент	20	5,3
работающий	251	66,8
безработный	16	4,3
пенсионер	59	15,2
Итого	376	100

Опросом были охвачены преимущественно активные пользователи библиотеки: 51,1% респондентов ответили, что приходят в библиотеку 1-2 раза в месяц, и 34,8% – каждую неделю. Посещают библиотеку 1-2 раза в год 7,7% участников, 1 раз в несколько лет- 1,6%. Ответ «не посещаю» выбрали 4,3%. Не ответили на вопрос 0,5% участников опроса.

Заметное преобладание отдельных групп респондентов (женщин, лиц в возрасте от 31 до 55 лет, работающих, с высшим образованием) могло привести к тому, что суммарные выводы на основе общей выборки оказались бы неосновательными, поскольку отражали лишь мнения этих доминирующих групп и объяснялись преимущественно их спецификой. С целью проверки данных сводной анкеты из общего массива были выделены и проанализированы частные подвыборки: по возрасту, уровню образования, социальной и гендерной принадлежности, интенсивности посещения библиотеки. По итогам проведенной работы был сделан вывод, что результаты анализа частных подвыборок в целом совпадают с суммарными выводами на основе общей выборки и дают основания считать полученные данные обоснованными.

## **Данные сводной анкеты**

Рассмотрим результаты, характеризующие выбор респондентов при ответе на закрытые и полужакрытые вопросы. В представленных таблицах полученные варианты ответов расположены в порядке убывания частоты выбора респондентами.

Распределение вариантов ответов на вопрос «С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?» выглядит следующим образом (табл. 4).

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	5	1,3
	не ответили	16	4,3

Большинство респондентов обращаются в библиотеку с целью получить литературу по теме (60,6%) или конкретный документ (48,4%), познакомиться с новой литературой (37,2%). На долю тех, кто выбрал вариант ответа «получить фактическую информацию» приходится 11,7%. Еще меньше доля респондентов, приходящих в библиотеку, чтобы скачать издания из библиотеки «Литрес» (4,5%). Трое из респондентов, выбравших позицию «другое», сформулировали цель прихода как «взять книги для чтения на дом», «прочитать заданные книги», остальные не указали, что именно они имеют в виду.

Участие в библиотечном мероприятии в качестве цели посещения библиотеки назвали 37,2%, а посещение выставки – 25,0% респондентов.

Немногим более 25% респондентов приходят в библиотеку, чтобы пообщаться и провести время, 9,6% - поработать со своими материалами и компьютером. Услугу предоставления бесплатного доступа в интернет отметили 13,8% респондентов.

Ответы на вопрос «Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?» распределились следующим образом (таблица 5).

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	7	1,9
	не ответили	17	4,5

Наиболее востребована пользователями услуга предоставления изданий во временное пользование на дом (72,6%) и на дом (33,0%). Значительная часть респондентов обращается за помощью в поиске и выборе изданий.(62,8%). Тематические списки литературы по запросу получали 18,9%, а фактические сведения по запросу – 16,5% респондентов. Информацию из открытых информационных источников в интернет получали 18,9%, из справочных правовых систем – 12,0%, удаленных лицензионных баз данных – 8,8%. Услугами МБА воспользовались 7,7%, электронной доставки документов – 5,3%. Те, кто выбрал позицию «другое», назвали мероприятия (4 чел.) и услуги по созданию презентаций и оформлению документов (1 чел.).

Более половины опрошенных (53,7%) ответили, что им практически всегда удается получить в библиотеке нужную литературу. Варианты ответов «чаще всего удается» выбрали 25,3% и «обычно удается» - 11,4% респондентов. «Иногда удается», - ответили 3,2%. Не ответили на вопрос 6,4%. В целом, судя по полученным ответам, большую часть респондентов устраивает качество этой услуги. Однако бывают исключения. Один из

респондентов оставил комментарий к этому вопросу: «Были трудности в разных библиотеках: в университетской - не было документов, которые рекомендуют педагоги; сайт РГБ [по всей видимости, имеется в виду виртуальный зал РГБ] взял у меня все данные (паспорт, реквизиты карты), а найденный документ отсутствует в электронном варианте...».

Респонденты выбрали следующие варианты ответов на вопрос о причинах, затрудняющих получение нужной информации (таблица 6).

Таблица 6.

№№ 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 / духота / шум и т. д.)	36	9,6
5	другое	28	7,4
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	68	18,1

Как видим, главными причинами, затрудняющими получение нужной информации, респонденты считают недостаток новых книг и периодических изданий (45,2%), отсутствие изданий в фонде библиотеки (29,0%) или на месте (11,4%). Плохие условия работы отметили 9,6% респондентов, недостаток / отсутствие рабочих мест с доступом в интернет – 7,45, сбои в работе электронного каталога 5,1%. На отсутствие доступа к удаленным базам данных указали 4,3% респондентов. Вариант «отсутствие специальных удобств для работы лиц с ограниченными возможностями» выбрали 4,0%.

Отметили, что трудно разобраться в системе фондов, 4,3% респондентов. Пожаловались на неудобный режим работы 2,4% респондентов, на отсутствие инструкций по пользованию каталогом – 2,1%. По 2,1% респондентов считают, что заказы выполняются слишком долго, а на получение нужной информации потрачено много времени. Варианты «недостаточная компетентность сотрудников» и «недостаточно вежливое отношение сотрудников» выбрали по 1,1% от общего числа опрошенных. Отметим, что это был наименее популярный вопрос: на него не ответили 18,1% участников опроса. Те, кто выбрал позицию «другое», за редким исключением, отмечали, что их устраивает в библиотеке все (26 чел.).

Распределение ответов на вопрос «Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?» представлены в таблице 7.

Таблица 7.

№№ 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	7	1,9
	не ответили	0	0

В тройку наиболее интересных мероприятий вошли обзоры литературы и презентации книг (47,6%), встречи с интересными людьми (42,6%), конкурсно-игровые формы (37,2%). Достаточно высоко были оценены массовые акции: их отметили 32,7% респондентов. Вариант «клубы по интересам» выбрали 28,7%, литературно-музыкальные вечера – 25,0%.

Меньший отклик у респондентов вызвали научно-просветительские лекции (18,6%) и курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др. (15,2%). Наименее востребованными оказались диспуты: их выбрали 4,5% респондентов. Среди респондентов есть те, кто негативно относится к проведению массовых мероприятий в библиотеке. Один из них, выбравший позицию «другое» написал: «Библиотеки - это книги и журналы, а не шоу и развлечения».

На вопрос «Посещаете ли Вы библиотечные сайты?» ответили положительно 58,5% респондентов, отрицательно – 37,2%, не ответили - 4,3%. Распределение ответов на вопрос «Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?» выглядит следующим образом (таблица 8).

Таблица 8.

№№ п/п	Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	абс	%
1	информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	133	60,5
2	виртуальные выставки	107	48,6
3	поиск по электронному каталогу	89	40,5
4	виртуальные экскурсии	58	26,4
5	продление срока пользования изданиями	46	20,9
6	виртуальная справка	38	17,3
7	электронный заказ литературы	32	14,5
8	удаленная запись в библиотеку	15	6,8
9	другое	6	2,7
	не ответили	19	8,6

Наиболее часто респонденты выбрали вариант ответа «информирование об услугах и мероприятиях библиотеки» (60,5%). Виртуальные выставки просматривали 48,6% респондентов, осуществляли поиск по электронного каталогу – 40,5%. Виртуальные экскурсии отметили 26,4%, продление срока пользования изданиями - 20,9% опрошенных. Виртуальной справкой воспользовались 17,3%, электронным заказом литературы – 14,5%, удаленной записью в библиотеку – 6,8%. Кроме того, 3

человека, выбравших вариант ответа «другое», указали, что просматривали новости на библиотечных сайтах.

Мы просили ответить на вопрос «Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?». Получено следующее распределение (таблица 9).

Таблица 9.

№№ 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	3	0,8
	не ответили	10	2,7

Наиболее привлекательным направлением работы библиотек, по мнению респондентов, является проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества (43,4%). Их интересуют также реализация обучающих и просветительских программ по различным темам (35,6%) и расширение ассортимента информационных услуг (33,5%). Почти равное число респондентов отметили варианты «предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения» (28,2%) и «создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования»

(27,1%). Заинтересованность в оборудовании для чтения цифровых информационных источников выразили 22,6% респондентов, в обучении методам работы с информацией – 16,0%. Создание центров социальной помощи при библиотеках одобрили 10,4% опрошенных, коворкинг-зон – 9,6%. Респонденты, выбравшие позицию «другое», считают наиболее привлекательными «возможность взять книгу» и «групповые тематические мероприятия».

Ответы на вопрос «Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?» распределились следующим образом (таблица 10).

Таблица 10.

№.№ п/п	Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	абс	%
1	зоны отдыха	141	37,5
2	возможность выпить чашечку чая / кофе	129	34,3
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	51	13,6
9	другое	11	2,9
	не ответили	20	5,3

Наибольшее число респондентов проголосовали за «зоны отдыха» (37,5%), возможность выпить чашечку чая / кофе (34,3%), демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (31,1%). Респонденты хотели бы иметь в библиотеке индивидуальные обособленные рабочие места (25,3%), галерею для оформления различных выставок (20,7%) и помещения для групповой работы (13,6%). Настольные игры рекомендовали 18,4% опрошенных. Парковку для велосипедов и детских колясок выбрали 13,8%. Кроме того, в разделе «другое» респонденты посоветовали организовать на территории библиотеки игровые зоны для детей, кафе или буфет. Прозвучали пожелания «увеличить площадь»,

«обновить фонд», «выписывать новые журналы», предоставлять доступ в интернет и др.

Полученные данные свидетельствуют, что жители края воспринимают библиотеку, в первую очередь, как место, где они могут получить нужные документы и информацию. Чаще всего в библиотеку приходят, чтобы «найти литературу по интересующей теме» выбрали 60,6% респондентов, «найти конкретный документ» - 48,4%, «познакомиться с новой литературой» - 42,3%. Самые востребованные библиотечные услуги - получение изданий для чтения на дом (72,6%) и в читальном зале (33,0%), помощь в поиске и выборе изданий (62,8%). Более трети (33,5%) опрошенных считают необходимым расширять ассортимент информационных услуг в библиотеке. А наиболее интересными мероприятиями были названы обзоры литературы, презентации книг (47,6%).

Большая часть респондентов обращается в библиотеку чаще всего за печатными изданиями. Опцию «скачать издания из библиотеки электронных книг “Литрес”» в качестве цели посещения выбрали 4,5%. Воспользовались информацией из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.) 12,0% респондентов; удаленными лицензионными электронными ресурсами («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.) - 8,8% респондентов.

Главными причинами, затрудняющими получение информации в библиотеке, респонденты считают недостаток новых книг и периодических изданий (45,2%), отсутствие нужных изданий в фонде (29,0%) или на месте (11,4%). Тогда как отсутствие доступа к удаленным базам данных отметили 4,3%, а отсутствие или недостаток рабочих мест с доступом в интернет - 7,4% респондентов.

По все видимости, многие библиотеки края не имеют возможности или не готовы предоставлять доступ к цифровым источникам. А потребность у пользователей библиотек на использование цифровых источников не сформировалась и, как следствие, спрос на них невысок.

Следует отметить, что многих респондентов (22,6%) привлекла услуга предоставления оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.). Но, возможно, их в большей степени заинтересовало оборудование, а не его использование для получения информации.

Респондентов, рассматривающих библиотеку как место, где можно отдохнуть, повысить свой культурный уровень или пообщаться, несколько меньше: 37,2% приходит в библиотеку принять участие в мероприятии или заседании клуба, 25,5% - пообщаться, провести время, 25,0% - посетить выставку. При этом рейтинг наиболее интересных возглавили мероприятия, направленные на продвижение книги (47,6%). В тройку лидеров вошли культурно-просветительские мероприятия: встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.) (42,6%) и конкурсно-игровые программы (37,2%). Список наиболее привлекательных направлений деятельности библиотеки возглавили «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.» (43,4%) и «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам» (35,6%). За организацию галереи для оформления различных выставок высказались 20,7% опрошенных, а 31,1% одобрили идею демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям.

Ответы на вопрос «Что бы вы рекомендовали привнести в работу библиотек?» свидетельствуют о возросшем запросе на комфортность условий работы и пребывания в библиотеке. Наиболее часто выбирались варианты ответов: «зоны отдыха» (37,5%) и «возможность выпить чашечку чая / кофе» (34,3%). 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).

## **Соответствие параметров выборочной совокупности и частных подвыборок**

В исследовании использовался метод стихийной выборки. Выборочную совокупность составили лица, посетившие библиотеку в дни опроса. В результате, как уже было отмечено выше, в общей выборке доминировали женщины (74%), лица трудоспособного возраста (47,9%), работающие (66,8%), имеющие высшее образование (51,6%). Таким образом, суммарные выводы на основе общей выборки могут оказаться неосновательными, поскольку будут отражать лишь мнения этих доминирующих групп и преимущественно объясняться их спецификой. С целью проверки полученных результатов массив данных был разделен на частные подвыборки: по возрасту (приложение 4), уровню образования (приложение 5-6), социальной (приложение 7) и гендерной (приложение 8) принадлежности, частоте посещения библиотеки (приложение 9). По итогам проведенной работы можно сделать вывод, что результаты анализа частных подвыборок в целом совпадают с суммарными выводами на основе общей выборки и дают основания считать полученные данные обоснованными.

Кроме того перекрестная группировка позволила изучить вариации ответов на вопросы анкеты в контексте социально-демографических характеристик респондентов и такой читательской характеристики, как интенсивность посещения ими библиотеки.

## **Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от возраста**

В целях анализа читательских предпочтений в зависимости от возраста респондентов нами были выделены группы: до 14 лет (23 респондента), 15-30 (73), 31-55 лет (180), 56-65 лет (66), старше 65 (34). Распределение ответов по возрастным группам представлено в приложении 4.

Представители группы в возрасте **до 14 лет** достаточно активные посетители библиотеки: 47,8% приходят сюда каждую неделю и ровно

столько же (47,8%) - 1-2 раза в месяц. Лишь один респондент заявил, что не посещает библиотеку. Чаще всего респонденты связывают приход в библиотеку с поиском литературы по интересующей теме (69,6%) или конкретного документа (47,8%), участием в мероприятии, заседании клуба и т. п. (47,8%). Выбор услуг в полной мере соответствует заявленным целям. Наиболее востребованы получение библиотечных изданий для чтения на дом (82,6%) и в читальном зале (47,8%), помощь в поиске и выборе изданий (60,9%). Более половины (56,5%) опрошенных отметили, что практически всегда получают в библиотеке нужную информацию. Вариант «иногда удается» не был выбран и 2 человека (8,7%) не ответили на вопрос. Основные причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке, респонденты видят в отсутствии нужных изданий в фонде библиотеки (39,1%) или на месте (30,4%), недостатке новых книг и периодических изданий (34,8%). Остальные варианты набрали от 0 до 4,3% голосов опрошенных. Сайты библиотечных учреждений посещают менее трети (26,1%) представителей этой группы. Они обращались к сервисам продления срока пользования изданиями (13,0%) и поиска по электронному каталогу (13,0%), информирования об услугах и мероприятиях библиотеки (13,0%), просматривали виртуальные выставки (13,0%). К наиболее интересным мероприятиям респонденты этой группы относят игры, квесты, конкурсы, викторины (73,9%), обзоры литературы, презентации книг (52,2%) и встречи с интересными людьми (30,4%). Самыми привлекательными направлениями работы библиотеки считают проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д. (47,8%), создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (47,8%), реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам (39,1%). Участники опроса положительно оценили мысль организовать в библиотеке настольные игры (47,8%), получить возможность выпить чашечку чая / кофе (43,5%), оборудовать зоны отдыха (34,8%).

Из числа респондентов в возрасте **от 15 до 30 лет** 47,9% приходят в библиотеку 1-2 раза в месяц и 34,2% - каждый день. Цели посещения библиотеки, наиболее часто выбираемые представителями этой группы, связаны с осуществлением документной коммуникации: найти литературу по интересующей теме (58,9%), найти конкретный документ (47,9%), познакомиться с новой литературой (38,4%). Достаточно высока (37,0%) доля тех, кто указал в качестве цели посещения библиотеки участие в мероприятиях. Самые востребованные услуги в этой группе - получение библиотечных изданий для чтения на дом (74,0%) или в читальном зале (46,6%), помощь в поиске и выборе изданий (63,0%). Более половины (50,7%) респондентов отметили, что им практически всегда удается получить нужную информацию. Вариант «иногда удается» выбрали 2 человека (2,7% от общей численности группы), не ответили на вопрос – 4 (5,5%). Получение необходимой информации, по их мнению, затруднено недостатком новых книг и периодических изданий (34,2%), отсутствием нужных изданий в фонде библиотеки (24,7%) и на месте (13,7%). Следует отметить, что в этой возрастной группе, в отличие от других, достаточно высока (11,0%) доля выбравших вариант ответа «трудно разобраться в системе фондов». В этой группе доля посетителей библиотечных сайтов в 2 раза выше (54,8%), чем в группе до 14 лет. Самые востребованные сервисы: информирование об услугах и мероприятиях библиотеки (30,1%), поиск по электронному каталогу (24,7%), виртуальные выставки (21,9%). У представителей этой возрастной группы наиболее популярны игры, квесты, конкурсы, викторины (43,8%), встречи с интересными людьми (42,5%), обзоры литературы, презентации книг (37,0%). Массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения) набрали немногим меньше - 35,6%. Наиболее привлекательными для респондентов этой группы оказались такие направления работы библиотек, как расширение ассортимента информационных услуг (38,4%), реализация обучающих и просветительских программ по различным темам (37,0%), предоставление оборудования для

работы с цифровыми информационными источниками (31,5%). Вариант «предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения» выбрали 30,1%. В этой группе получили поддержку предложения оборудовать в библиотеке зоны отдыха (42,5%), предоставить возможность выпить чашку чая/кофе (37,0%), организовать настольные игры (26,0%).

В возрастной группе **от 31 до 55 лет** доля лиц, посещающих библиотеку 1-2 раза в месяц (45,6%), несколько превышает долю лиц, приходящих туда еженедельно (42,2%). В списке целей посещения лидируют поиск литературы по интересующей теме (59,9%), поиск конкретного документа (53,3%), знакомство с новой литературой (40,0%). Достаточно часто респонденты выбирали вариант «принять участие в мероприятии, заседании клуба» (36,1%). Получали издания для чтения на дом 71,1%, для чтения в читальном зале - 33,9%, помощь в поиске и выборе изданий - 62,2%. Более половины (53,3%) респондентов практически всегда получают в библиотеке необходимую информацию. Лица, которым лишь иногда удается получить нужную информацию, составили 3,9%, а 5,0% не ответили на этот вопрос. Причинами, затрудняющими получение нужной информации, представители этой группы считают недостаток новых книг и периодических изданий (50,6%) и отсутствие нужных изданий на месте (29,4%). Третьим по количеству выборов (12,8%) стал вариант «плохие условия для работы». Немного меньше, 11,1% респондентов, отметили отсутствие и недостаток мест с доступом к интернет. В этой возрастной группе самый высокий процент посетителей библиотечных сайтов (65,6%). За информацией об услугах и мероприятиях библиотеки обращались 42,8% респондентов, 36,1% просматривали виртуальные выставки, 27,8% осуществляли поиск по электронному каталогу. Наиболее интересными мероприятиями представители этой возрастной группы считают обзоры литературы и презентации книг (47,8%), встречи с интересными людьми (40,6%) и игры, квесты, конкурсы, викторины (38,3%). На вопрос «Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее перспективными?» чаще всего отвечали:

«проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.» (45,%), «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам» (35,0%) и «расширение ассортимента информационных услуг» (31,7%). Более трети (38,3%) респондентов высказались за демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям, 37,2% - за оборудование зон отдыха, 33,3% респондентам понравилась мысль о чашечке чая/кофе.

В возрастной группе **от 56 до 65 лет** 62,1% респондентов посещают библиотеку 1-2 раза в месяц и 18,2% каждый день. Один респондент (1,2%) ответил, что приходит в библиотеку 1 раз в несколько лет, шесть (9,1%) - выбрали вариант «не посещаю», один - не ответил на вопрос. Целями посещения чаще всего были поиск литературы по интересующей теме (60,6%), ознакомление с новой литературой (43,9%) и поиски конкретного документа (42,4%). Тройка наиболее востребованных услуг: получение изданий по абонементу (71,2%), помощь в поиске и выборе изданий (57,6%), получение изданий для чтения в читальном зале (22,7%). Отметим, что 21,2% респондентов этой группы получали тематические списки литературы по запросу. Более половины (53,0%) отметили, что им практически всегда удается получить нужную информацию. Три респондента (4,5%) выбрали вариант «иногда» и шесть человек (6,1%) не ответили на вопрос. Основные причины, затрудняющие получение нужной информации, - недостаток книг и периодических изданий (45,5%), отсутствие нужных изданий в фонде библиотеки (28,8%) и на месте (13,6%). Посетители библиотечных сайтов среди представителей группы составили 59,1%. Их привлекали информация об услугах и мероприятиях (33,3%), виртуальные выставки (25,8%), поиск по электронному каталогу (19,7%). Из мероприятий, проводимых в библиотеке, они выбирают обзоры литературы, презентации книг (56,1%), встречи с интересными людьми (43,9%), клубы по интересам (37,9%). Респонденты этой возрастной группы высказались за проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д. (50,0%), расширение ассортимента

информационных услуг (42,4%) и реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам (37,9%). Они проголосовали: за возможность выпить в библиотеке чашечку чая/кофе (37,9%), организацию зон отдыха (33,3%), индивидуальных, обособленных рабочих мест (25,8%) и галереи для оформления различных выставок (25,8%).

В группе **старше 65 лет** большая часть респондентов посещает библиотеку 1-2 раза в месяц (67,6%), что заметно выше, чем в других группах. В библиотеку приходят с целью найти литературу по интересующей теме (64,7%), познакомиться с новой литературой (61,8%), найти конкретный документ (35,3%). Более трети респондентов этой группы приходят в библиотеку, чтобы принять участие в мероприятии (32,4%) и пообщаться, провести время (32,4%). Наиболее востребованные библиотечные услуги в этой группе - помощь в поиске и выборе изданий (76,5%) и получение изданий для чтения на дом (73,5%). На третьем месте (17,6%) - получение фактических сведений по запросу. В этой группе самая высокая доля (61,8%) респондентов, которым практически всегда удается получить нужную информацию в библиотеке. Вариант «иногда удается» не отметил никто, трое (8,8%) респондентов не ответили на вопрос. Получение информации, по мнению респондентов этой группы, затрудняют недостаток новых книг и периодических изданий (47,1%), отсутствие нужных изданий в фонде (29,8%) и на месте (8,8%). Половина респондентов этой группы посещает библиотечные сайты. Чаще всего к ним обращаются, чтобы получить информацию о мероприятиях и услугах библиотеки (26,5%). Виртуальные выставки привлекают 17,6% опрошенных. Третье место (14,7%) поделили сервисы поиска по электронному каталогу, продления сроков пользования изданиями и виртуальная справка. Наиболее интересными респонденты старше 65 лет назвали встречи с интересными людьми (58,8%), обзоры литературы, презентации книг (50,0%), литературно-музыкальные вечера (41,2%). Представители этой возрастной группы считают перспективными

проведение в библиотеке выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. (55,9%), реализацию обучающих и просветительских программ (29,4%) и расширение ассортимента информационных услуг (29,4%), предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (26,5%). По вопросу «Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?» мнения респондентов несколько разошлись: по 38,2% рекомендуют организовать в библиотеке зоны отдыха и демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям, 32,4% - индивидуальные, обособленные рабочие места; по 20,6% высказались за галерею для оформления различных выставок и возможность выпить чашечку чая / кофе.

В таблице 11 представлены варианты ответов, занявшие три первых места по частоте выбора, по каждой возрастной группе.

Таблица 11. Предпочтения читателей различных возрастных групп, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
найти конкретный документ	47,8 (2)	47,9 (2)	53,3 (2)	42,4 (3)	35,3 (3)
познакомиться с новой литературой	39,1 (3)	38,4 (3)	40,0 (3)	43,9 (2)	61,8 (2)
найти литературу по интересующей теме	69,6 (1)	58,9 (1)	59,4 (1)	60,6 (1)	64,7 (1)
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	47,8 (2)	37,0 (4)	36,1 (4)	39,4 (4)	32,4 (4)

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
получаю помощь в поиске и выборе изданий	60,9 (2)	63,0 (2)	62,2 (2)	57,6 (2)	76,5 (1)
получаю фактические сведения по запросу					17,6 (3)
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	47,8 (3)	46,6 (3)	33,9 (3)	22,7 (3)	8,8 (6)
получаю библиотечные издания для чтения на дом	82,6 (1)	74,0 (1)	71,1 (1)	71,2 (1)	73,5 (2)

<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
в фонде библиотеки нет нужных изданий	39,1 (1)	24,7 (2)	29,4 (2)	28,8 (2)	29,4 (2)
нужных изданий нет на месте	30,4 (3)	13,7 (3)		13,6 (3)	8,8 (3)
недостаточно новых книг и периодических изданий;	34,8 (2)	34,2 (1)	50,6 (1)	45,5 (1)	47,1 (1)
плохие условия для работы (слабое освещение, холод / духота / шум и т.д.)			12,8 (3)		
не ответили	3,0	24,7	13,9	19,7	26,5

<b>Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>					
<b>Варианты ответов / Возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
продление срока пользования изданиями	13,0				14,7 (3)
виртуальная справка					14,7 (3)
поиск по электронному каталогу	13,0	24,7 (2)	27,8 (3)	19,7 (3)	14,7 (3)
виртуальные выставки	13,0	21,9 (3)	36,1 (2)	25,8 (2)	17,6 (2)
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	13,0	30,1 (1)	42,8 (1)	33,3 (1)	26,5 (1)

<b>Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
обзоры литературы, презентации книг	52,2 (2)	37,0 (3)	47,8 (1)	56,1 (1)	50,0 (2)
клубы по интересам				37,9 (3)	
игры, квесты, конкурсы, викторины	73,9 (1)	43,8 (1)	38,3 (3)		
литературно-музыкальные вечера					41,2 (3)
встречи с интересными людьми	30,4 (3)	42,5 (2)	40,6 (2)	43,9 (2)	58,8 (1)

<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	39,1(2)	37,0 (2)	35,0 (2)	37,9 (3)	29,4 (2)
расширение ассортимента информационных услуг		38,4 (1)	31,7 (3)	42,4 (2)	29,4 (2)
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	21,7 (3)				26,5 (3)
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	47,8 (1)		45,0 (1)	50,0 (1)	55,9 (1)
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	21,7 (3)	31,5 (3)			
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	47,8 (1)				

<b>Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
индивидуальные, обособленные рабочие места				25,8 (3)	32,4 (2)
зоны отдыха	34,8 (3)	42,5 (1)	37,2 (2)	33,3 (2)	38,2 (1)
возможность выпить чашечку чая / кофе	43,5 (2)	37,0 (2)	33,3 (3)	37,9 (1)	20,6 (3)
настольные игры	47,8 (1)	26,0 (3)			
галерея для оформления различных выставок				25,8 (3)	20,6 (3)
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям			38,3 (1)		38,2 (1)

Как видно из таблицы выше, кардинальные различия в предпочтениях и оценках респондентов различных возрастных групп отсутствуют. Имеют место некоторые отличия в оценке форм мероприятий, направлений деятельности и возможных нововведений в практику работы библиотек, которые можно объяснить возрастным фактором. Например, с возрастом отмечается снижение интереса к конкурсно-игровым формам мероприятий (игры, квесты, конкурсы, викторины): с 73,9% в группе до 14 лет до 14,7% (группа старше 65 лет). А число выборов такой формы, как литературно-музыкальные вечера, увеличивается с 13,00% в самой младшей группе до 41,2% в самой старшей.

В том, что касается целей посещения и выбора библиотечных услуг, участники опроса были достаточно единодушны. Можно только отметить, что с возрастом все меньше респондентов пользуются услугами читального зала. Самый высокий удельный вес респондентов, выбравших эту услугу, отмечается в группах до 14 и 15-30 лет, а самый низкий – в группе старше 65 лет. В этой группе выдача изданий для чтения в читальном зале получила шестое место в рейтинге, тогда как в остальных группах она стабильно занимала третье место. Однако можно предположить, что такая ситуация в большей мере обусловлена социальным положением респондентов. Группа до 14 лет - это учащиеся, а в группе 15-30 лет значительная часть респондентов – студенты. В процессе обучения им необходима специальная

и научная литература, которая чаще всего находится именно в читальных залах библиотек.

Таблица 12.

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>					
<b>Возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	47,8 (3)	46,6 (3)	33,9 (3)	22,7 (3)	8,8 (6)
<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>					
<b>Социальные группы</b>	<b>Учащиеся</b>	<b>Студенты</b>	<b>Работающие</b>	<b>Безработные</b>	<b>Пенсионеры</b>
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	50,0	50,0	33,1	31,3	17,5

Просматривается также изменение отношения к обучению навыкам работы с информацией: поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению. В младшей группе ни один из респондентов не выбрал этот вариант ответа. Наибольшее число выборов отмечается в группах 15-30 лет (20,5%) и 31-55 лет (19,4%), в старших группах показатель значительно снижается. В группе 56-65 лет он оставил 10,6% и в группе старше 65 лет - 8,8%. Этот факт также может быть обусловлен не столько возрастным, сколько социальными факторами. Люди трудоспособного возраста, проходящие обучение или работающие, в большей степени ощущают потребность в овладении приемами работы с информацией, чем безработные или неработающие пенсионеры.

Таблица 13.

<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>					
<b>Возраст</b>	<b>до 14</b>	<b>15-30</b>	<b>31-55</b>	<b>56-65</b>	<b>&gt; 65</b>
обучение поиску, методам оценки и	0,0	20,5	19,4	10,6	8,8

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
свертывания информации, скорочтению					
Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Социальные группы	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	0,0	30,0	20,3	0,0	5,3

### Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от уровня образования

В выборочной совокупности были выделены группы респондентов по уровню образования: начальное образование (25 человек), среднее образование (24), среднее специальное (94), неполное высшее (30), высшее, в том числе имеющие ученую степень (203). Распределение ответов по группам представлено в приложениях 5 (абсолютные числа) и 6 (%).

Респонденты с начальным образованием приходят в библиотеку обычно 1-2 раза в месяц (52,0%) или еженедельно (48,0%). В качестве целей посещения чаще всего упоминались варианты: «найти литературу по интересующей теме» (76,0%), «найти конкретный документ» (48,0%), «принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.» (44,0%). Тройка наиболее востребованных услуг включает получение библиотечных изданий для чтения на дом (88,0%) и в читальном зале (52,0%), помощь в поиске и выборе изданий (64,0%). Более половины (60,0%) респондентов этой группы заявили, что практически всегда получают нужную им информацию. Главными причинами, по которым получение информации затруднено, они считают отсутствие нужных изданий в фонде библиотеки (44,0%) или на месте (32,0%), недостаток новых книг и периодических изданий (32,0%). Посетителями библиотечных сайтов являются менее четверти (24,0%)

респондентов этой группы. В числе используемых удаленных сервисов ими были упомянуты «продление срока пользования изданиями» (12,0%), «поиск по электронному каталогу» (12,0%), «виртуальные выставки» (12,0%), и «информирование об услугах и мероприятиях библиотеки» (12,0%). Наибольшее число респондентов выбрали из перечисленных мероприятий конкурсно-игровые формы (76,0% - самый высокий показатель среди групп этой подвыборки), обзоры литературы, презентации книг (56,0%), встречи с интересными людьми (32,0%). Поддержку в этой группе нашли такие направления работы библиотек как «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.» (52,0%), «создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования» (40,0%), «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам» (36,6%). Респонденты этой группы высказались за возможность выпить чашечку чая / кофе (48,0%), настольные игры (44,0%), зоны отдыха (40,0%).

Из числа респондентов со средним образованием 58,3% посещают библиотеку 1-2 раза в месяц и 29,3% - еженедельно. Вариант «1 раз в несколько лет» выбрал один респондент и один – не ответил на вопрос. Представители этой группы приходят в библиотеку, чтобы найти литературу по интересующей теме (62,5%), познакомиться с новой литературой (50,0% - самый высокий показатель по группам этой подвыборки), найти конкретный документ (33,3%). В библиотеке они чаще всего получают издания для чтения на дом (79,2%) и в читальном зале (29,2%), помощь в поиске и выборе изданий (62,5%). Практически всегда получают нужную информацию 45,8% респондентов группы. Вариант «иногда удается» отметил один респондент, двое не ответили на вопрос. В этой группе доля респондентов, которым практически всегда удается получить информацию, самая низкая, а доля тех, кому иногда удается получить нужную информацию, самая высокая (4,2%). Получение нужной информации затрудняют недостаток новых книг и периодических изданий (33,3%), отсутствие нужных изданий в фонде библиотеке (25,0%) и плохие условия

для работы (12,5%). Посетители библиотечных сайтов составили 41,7%;% от общей численности группы. Они получали информацию об услугах и мероприятиях библиотек (20,8%), посещали виртуальные выставки (20,8%), пользовались услугами электронного заказа литературы (16,7%) и продления срока пользования изданиями (16,7%). Наиболее интересны для этой группы респондентов массовые акции (50,0%), обзоры литературы и презентации книг (45,8%), игры, квесты, конкурсы, викторины (33,3%). Перспективными, по мнению респондентов со средним образованием, являются такие направления деятельности библиотек как проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. (58,3%), реализация обучающих и просветительских программ по различным темам (45,8%), расширение ассортимента информационных услуг (37,5%). Наибольший отклик в этой группе вызвали предложения оборудовать в библиотеке зоны отдыха (37,5%), индивидуальные, обособленные рабочие места (33,3%), галерею для оформления различных выставок (25,0%).

В группе респондентов со средним специальным образованием подавляющее большинство приходят в библиотеку 1-2 раза в неделю (52,1%) и каждую неделю (31,9%). Цели посещения библиотеки вызваны, в первую очередь, потребностью в документах: 55,3% приходят за литературой по интересующей теме, 45,7% - за конкретным документом, а 42,6% хотят познакомиться с новой литературой. Наиболее часто представители группы получают документы во временное пользования на дом (69,1%) или, что происходит гораздо реже, в читальном зале (27,7%), помощь в поиске и выборе изданий (64,9%). Более половины (57,4%) практически всегда получают необходимую информацию. Ответ «иногда удается» выбрали 3 человека (3,2%) и шестеро (6,4%) не ответили на вопрос. Основные причины, затрудняющие получение нужной информации, они видят в недостатке новых книг и периодических изданий (50,0%), отсутствии в фонде библиотеки (26,6%) или на месте (10,6%) нужных изданий. Немногим менее половины группы (41,5%) посещают библиотечные сайты. Они отдают

предпочтение сервисам информирования об услугах и мероприятиях библиотеки (18,1%), поиска по электронному каталогу (16,0%), виртуальным выставкам (14,9%). Самые востребованные мероприятия у этой группы - обзоры литературы, презентации книг (51,1%), игры, квесты, конкурсы, викторины (37,2%), встречи с интересными людьми (31,9%). Их привлекают проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. . (45,7%), расширение ассортимента информационных услуг (34,0%), предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (27,7%). Респонденты этой группы положительно оценивают идеи организовать зоны отдыха (39,4%) и демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (31,9%), предоставить посетителям библиотеки возможности выпить чашечку чая / кофе (30,9%),

В группе респондентов с неполным высшим образованием 46,7% приходят в библиотеку 1-2 раза в неделю и 36,7% - каждую неделю. Наиболее часто респонденты упоминали следующие цели посещения библиотеки: поиск литературы по интересующей теме (53,3%), поиск конкретного документа (50,0%), участие в мероприятии, заседании клуба и т. п. (30,0%) и общение / времяпрепровождение (30,0%). Наиболее часто представители этой группы получали документы для чтения на дом (66,7%), помощь в поиске и выборе изданий (53,3%), доступ к открытым информационным ресурсам Интернет (43,3%). Более половины (53,3%) респондентов ответили, что практически всегда получают нужную информацию. Лишь один респондент выбрал ответ «иногда удается», шесть (13,3%) не ответили на вопрос. Главной причиной, затрудняющей получение информации, опрошенные считают недостаток новых книг и периодических изданий (43,3%). Кроме того, были названы отсутствие книг в фонде библиотеки (13,3%), сбои в работе электронного каталога (10,0 %), отсутствие или недостаток рабочих мест с доступом в интернет (10,0 %), плохие условия для работы (10,0 %). Значительная часть (66,7%) респондентов с неполным высшим образованием посещает сайты библиотек.

Они отдают предпочтение информированию об услугах и мероприятиях библиотеки (33,3%), поиску по электронному каталогу (33,3%), виртуальным выставкам (23,3%). Наиболее интересными мероприятиями в этой группе считают обзоры литературы, презентации книг (50,0%), встречи с интересными людьми (46,7%), курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др. (30,0%). А наиболее привлекательными направлениями работы библиотек называют расширение ассортимента информационных услуг (43,3%), реализацию обучающих и просветительских программ (36,7%), предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (33,3%). Представители этой группы проголосовали за возможность выпить чашечку чая / кофе (46,7%), за зоны отдыха (40,0%) и индивидуальные, обособленные рабочие места (26,7%).

Самая многочисленная группа – респонденты с высшим образованием (203 чел.), из них 50,2% посещают библиотеку 1-2 раза в неделю, 35,0% – еженедельно. Ответы «1 раз в несколько лет» выбрали пять (2,5%), «не посещаю» - семь (3,4%), не ответили – два (1,0%). Представители этой группы приходят в библиотеку за литературой по интересующей теме (62,1%) и/или конкретным документом (51,2%), а также познакомиться с новой литературой (44,3%). Отметим, что вариант, занявший четвертое место, - «принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.» выбрали 43,3% респондентов. Наиболее часто респонденты группы пользовались услугами получения изданий для чтения на дом (72,4%) и в читальном зале (33,0%), помощью в поиске и выборе изданий (63,1%). Доля респондентов, которым практически всегда удается получить нужную информацию, составила 52,2% от общей численности группы. Вариант «иногда удается» отметили семь человек (3,4%), не ответили – 11 (5,4%). Представители группы считают, что получение нужной информации затруднено из-за недостатка новых книг и периодических изданий (46,3%), отсутствия в фонде нужных изданий (31,0%), плохих условий работы в помещениях библиотеки (11,3%). Для них представляют наибольший интерес такие мероприятия, как

встречи с интересными людьми (49,8%), обзоры литературы, презентации книг (44,8%), массовые акции (36,0%). Удельный вес посетителей библиотечных сайтов в этой группе (71,4%) – самый высокий по подвыборке. Следует отметить, что значение этого показателя увеличивается с ростом уровня образования: от 24,0% в группе с начальным образованием до 71,4% в группе респондентов с высшим образованием (таблица 14).

Таблица 14. Посещение библиотечных сайтов в зависимости от уровня образования

<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец.	неполное высшее	высшее
да	24,0	41,7	41,5	66,7	71,4
нет	76,0	54,2	53,2	23,3	25,1

К сайтам библиотек обращаются, чтобы получить информацию об услугах и мероприятиях библиотеки (48,3%), познакомиться с виртуальными выставками (38,4%), найти издание по электронному каталогу (30,0%). Представители этой группы приветствуют проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д. (42,4%), реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам (39,4%), расширение ассортимента информационных услуг (33,5%). Они рекомендуют библиотекам организовать зоны отдыха (36,0%) и демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (36,0%), предоставить возможность выпить чашечку чая / кофе (34,5%), оборудовать индивидуальные, обособленные рабочие места (31,5%).

Таблица 15. Предпочтения респондентов в зависимости от уровня образования, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее	
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	48,0 (2)	33,3 (3)	45,7 (2)	50,0 (2)	51,2 (2)	
познакомиться с новой литературой		50,0 (2)	42,6 (3)		44,3 (3)	

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее	
найти литературу по интересующей теме	76,0 (1)	62,5 (1)	55,3 (1)	53,3 (1)	62,1 (1)	
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	44,0 (3)			30,0 (3)		
пообщаться, провести время				30,0 (3)		

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	64,0 (2)	62,5 (2)	64,9 (2)	53,3 (2)	63,1 (2)	
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	52,0 (3)	29,2 (3)	27,7 (3)		33,0 (3)	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	88,0 (1)	79,2 (1)	69,1 (1)	66,7 (1)	72,4 (1)	
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет				43,3 (3)		

<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее	
в фонде библиотеки нет нужных изданий	44,0 (1)	25,0 (2)	26,6 (2)	13,3 (2)	31,0 (2)	
нужных изданий нет на месте	32,0 (2)		10,6 (3)			
недостаточно новых книг и периодических изданий	32,0 (2)	33,3 (1)	50,0 (1)	43,3 (1)	46,3 (1)	
сбои в работе электронного каталога				10,0 (3)		
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет				10,0 (3)		
плохие условия для работы		12,5 (3)		10,0 (3)	11,3 (3)	
не ответили	12,0	33,3	19,1	26,7	15,5	

<b>Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее	
электронный заказ литературы		16,7 (2)				
продление срока пользования изданиями	12,0	16,7 (2)				
поиск по электронному каталогу	12,0		16,0 (2)	33,3 (1)	30,0 (3)	

виртуальные выставки	12,0	20,8 (1)	14,9 (3)	23,3 (2)	38,4 (2)
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	12,0	20,8 (1)	18,1 (1)	33,3 (1)	48,3 (1)

**Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?**

Варианты ответа / образование	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее
обзоры литературы, презентации книг	56,0 (2)	45,8 (2)	51,1 (1)	50,0 (1)	44,8 (2)
игры, квесты, конкурсы, викторины	76,0 (1)	33,3 (3)	37,2 (2)		
встречи с интересными людьми	32,0 (3)		31,9 (3)	46,7 (2)	49,8 (1)
массовые акции		50,0 (1)			36,0 (3)
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.				30,0 (3)	

**Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?**

Образование	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	36,0 (3)	45,8 (2)		36,7 (2)	39,4 (2)
расширение ассортимента информационных услуг		37,5 (3)	34,0 (2)	43,3 (1)	33,5 (3)
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения			27,7 (3)	33,3 (3)	
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	52,0 (1)	58,3 (1)	45,7 (1)		42,4 (1)
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	40,0 (2)				

**Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?**

Варианты ответов / образование	начальное	среднее	среднее спец	неполное высшее	высшее
индивидуальные, обособленные рабочие места		33,3 (2)		26,7 (3)	31,5 (3)
зоны отдыха	40,0 (3)	37,5 (1)	39,4 (1)	40,0 (2)	36,0 (1)

возможность выпить чашечку чая / кофе	48,0 (1)		30,9 (3)	46,7 (1)	34,5 (2)
настольные игры	44,0 (2)				
галерея для оформления различных выставок		25,0 (3)			
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям			31,9 (2)		36,0 (1)

### **Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от социального положения**

В выборочной совокупности были выделены следующие группы: учащиеся (32 респондента), студенты (20 респондентов), работающие (251 респондент), безработные (16 респондентов), пенсионеры (57 респондентов). Распределение ответов по группам представлено в приложении 7.

В группе учащихся 43,8% приходят в библиотеку каждую неделю, 56,3% - 1-2 раза в месяц. Наиболее часто упоминаемые цели посещения: поиск литературы по интересующей теме (75,0%), конкретного документа (50,0%), ознакомление с новой литературой (40,6%). Из услуг, предоставляемых библиотекой, наибольшим спросом пользуются получение изданий для чтения на дом (87,5%) и в читальном зале (50,0%), помощь в поиске и выборе изданий (71,9%). Позицию «практически всегда удается получить нужную информацию» выбрали 59,4% от общего числа учащихся. Вариант «иногда удается» не выбрали ни разу. Получение нужной информации, по мнению респондентов этой группы, бывает затруднено по причине отсутствия нужных изданий в фонде библиотеки (37,5%) или на месте (25,0%), а также из-за недостатка новых изданий (34,4%). Библиотечные сайты посещают менее трети (28,1%) представителей этой группы. Их интересуют информирование об услугах и мероприятиях библиотеки (18,8%), виртуальные выставки (15,6%) и услуга продления срока пользования изданиями (15,6%). Наибольший интерес для респондентов этой группы представляли такие формы мероприятий, как

игры, квесты, конкурсы, викторины (71,9%), обзоры литературы, презентации книг (50,0%) и встречи с интересными людьми (34,4%). Они поддержали проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. (50,0%), реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам (43,8 %), создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (34,4%). Представители этой группы высказались за настольные игры (43,8%), возможность выпить чашечку чая / кофе (37,5%) и зоны отдыха в библиотеке (37,5%). Их поддержку получала также идея демонстрации кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (25,0%).

Среди респондентов-студентов 60,0% приходили в библиотеку 1-2 раза в месяц, 25% - каждую неделю. Вариант «не посещаю» выбрал один человек. Студенты посещали библиотеку с целью найти, конкретный документ (50,0%), литературу по интересующей теме (45,0%) и принять участие в мероприятии (45,0%), поработать в залах со своими материалами (40,0%). В библиотеке 55,0% респондентов брали издания для чтения на дом, 50,0% - получали издания для чтения в читальном зале и обращались за помощью в поиске и выборе изданий. На третьем месте также оказались две позиции: «получаю тематические списки литературы по запросу» (25,0%) и «получаю фактические сведения по запросу» (25,0%). Всего 40% респондентов отметили, что практически всегда получают нужную литературу. Не ответили на этот вопрос два человека. Из списка возможных причин, затрудняющих получение нужной информации в библиотеке, представители группы выбрали: недостаток новых книг и периодических изданий (35,0%), отсутствие нужных изданий в фонде библиотеки (25,0%) и на месте (20,0%). Ровно половина (50,0%) опрошенных обращается к библиотечным сайтам. Обычно целью посещения сайтов становятся получение информации об услугах и мероприятиях библиотеки (30,0%), поиск по электронному каталогу (25,0%), виртуальная справка (15,0%). Наиболее любимые в этой группе мероприятия - обзоры литературы,

презентации книг (50,0%), игры, квесты, конкурсы, викторины (35,0%), научно-просветительские лекции (30,0%) и массовые акции (30,0%). Студенты считают необходимым расширять в библиотеке ассортимент информационных услуг (40,0%) и предоставлять помещения для реализации творческих инициатив населения (40,0%), предоставлять оборудование для работы с цифровыми информационными источниками (35,0%) и создавать творческие мастерские (35,0%). Они рекомендовали оборудовать в библиотеке зоны отдыха (35,0%), галерею для оформления различных выставок (30,0%), а также парковку для велосипедов и детских колясок у входа (30,0%). Вариант «выпить чашечку чая / кофе» оказался на третьем месте, получив поддержку 25,0% опрошенных.

Из числа работающих респондентов 46,2% приходят в библиотеку 1-2 раза в месяц и 39,0% - каждую неделю. Цели их посещения библиотеки – поиск литературы по интересующей теме (61,8%) или конкретного документа (52,2%), ознакомление с новой литературой (41,8%). Издания для чтения на дом получали 73,3% респондентов группы, в читальном зале – 33,1%, помощь в поиске и выборе изданий - 62,2%. Более половины (53,0%) указали, что им практически всегда удается получить в библиотеке нужную информацию. Одиннадцать респондентов (4,4%) выбрали вариант «иногда удается получить нужную информацию». Не ответили на вопрос 15 человек (6,0%). Причинами, затрудняющими получение информации, по мнению респондентов, являются недостаток новых книг и периодических изданий (49,4%), отсутствие в фонде нужных изданий (29,1%), плохие условия для работы (12,0%). Значительная часть респондентов этой группы (64,5%) посещает библиотечные сайты. Наибольшим успехом пользуются такие сервисы, как информирование об услугах и мероприятиях библиотеки (41,4%), виртуальные выставки (34,3%), поиск по электронному каталогу (27,9%). Среди мероприятий, проводимых в библиотеке, наибольший интерес у работающих респондентов вызывают обзоры литературы и презентации книг (44,6%), встречи с интересными людьми (43,8%), игры, квесты,

конкурсы, викторины (37,1%). Респонденты считают, что библиотеке следует заниматься проведением выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. (39,0%), реализацией обучающих и просветительских программ по различным темам (37,5%), расширением ассортимента информационных услуг (36,7%). Среди ответов на вопрос «Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?» преобладали варианты: обустройство зон отдыха (37,8%), возможность выпить чашечку чая / кофе (35,5%), демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (33,1%).

В группе безработных половина (50,0%) приходят в библиотеку 1-2 раза в неделю, четвертая часть (25,0%) - каждую неделю. Один респондент выбрал ответ «не посещаю». Представители группы указали следующие цели посещения библиотеки: найти конкретный документ (43,8%), познакомиться с новой литературой (37,5%) и найти литературу по интересующей теме (37,5%), принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п. (18,8%). Помощь в поиске и выборе изданий получали 56,3% респондентов этой группы, брали издания для чтения на дом 50,0%, в читальном зале – 31,3%. Столько же - 31,3% - получали в библиотеке доступ к открытым информационным ресурсам Интернет. Ровно половина представителей группы отметила, что практически всегда получает в библиотеке нужную информацию. Вариант «иногда удается» выбрал один респондент и один - не дал ответа. В вопросе о причинах, затрудняющих получение нужной информации в библиотеке, мнения разошлись. Равное число голосов (по 6,3%) набрали варианты: «неудобный режим работы», «трудно разобраться в системе фондов», «нужных изданий нет на месте», «недостаточно новых книг и периодических изданий», «нет доступа к удаленным базам данных», «много времени потрачено на получение нужной информации», «плохие условия для работы». Вариант «в фонде библиотеки нет нужных изданий» выбрали несколько респондентов (18,8%). Большая же часть (56,3%) респондентов вообще не ответила на этот вопрос. Посетители библиотечных

сайтов составили 81,3%, что значительно выше, чем в других социальных группах. В выборе сервисов представители группы также не были единодушны: наиболее часто они обращались к виртуальным выставкам (37,5%); на втором месте - поиск по электронному каталогу (31,3%), на третьем месте - сразу несколько сервисов: виртуальная справка, удаленная запись в библиотеку, виртуальные экскурсии, информирование об услугах и мероприятиях библиотеки (по 18,8%). Самыми интересными мероприятиями респонденты из числа безработных назвали обзоры литературы, презентации книг (56,3%), клубы по интересам (43,8%), встречи с интересными людьми (37,5%) и массовые акции (37,5%). Наиболее привлекательными, по их мнению, являются такие направления работы библиотеки, как проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д. (62,5%), создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (31,3%), реализация обучающих и просветительских программ по различным темам (25,0%) и расширение ассортимента информационных услуг (25,0%). Представители группы положительно отреагировали на идеи оборудовать галереи для оформления различных выставок (56,3%), обустроить зоны отдыха (43,8%), организовать демонстрации кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (25,0%).

Респонденты-пенсионеры обычно приходят в библиотеку 1-2 раза в месяц (66,7%). Ответ «1-2 раза в несколько лет» выбрал один респондент (1,8%), ответ «не посещаю» - 4 (7,0%), не ответил на вопрос один респондент. Респонденты группы посещают библиотеку с целью поиска литературы по интересующей теме (59,6%), знакомства с новой литературой (50,9%), посещения выставки (35,1%). Наиболее востребованные услуги в этой группе: получение изданий для чтения на дом (73,7%) и в читальном зале (17,5%), помощь в поиске и выборе изданий получают 66,7%. Вариант ответа «практически всегда удастся получить нужную информацию в библиотеке» выбрали 59,6% респондентов этой группы, Вариант «иногда удастся» не выбрал никто. Не ответили на вопрос 6 человек (10,5%).

Затрудняют получение информации, по мнению респондентов-пенсионеров, недостаток новых книг и периодических изданий (47,4%), отсутствие в фонде библиотеки нужных изданий (28,1%). Третьей по частоте упоминаний стал вариант «плохие условия для работы» (8,8%). Отметим, что 22,8% респондентов не ответили на этот вопрос. Посещают библиотечные сайты 45,6% респондентов-пенсионеров. Их интересовала информация об услугах и мероприятиях библиотеки (24,6%), виртуальные выставки (15,8%), продление сроков пользования изданиями (17,5%). В рейтинге наиболее интересных мероприятий три первых места заняли обзоры литературы, презентации книг (56,1%), встречи с интересными людьми (49,1%), литературно-музыкальные вечера (40,3%). В вопросе выбора наиболее привлекательных направлений работы библиотеки мнения респондентов разделились. Наибольшее число голосов набрал вариант «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.» (57,9%). По 29,8% респондентов выбрали расширение ассортимента информационных услуг и реализацию обучающих и просветительских программ. Аналогичная ситуация с вариантами «предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения» (19,3%) и «создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования» (19,3%). Пенсионерам пришлось по душе следующие варианты нововведений: обустроить зоны отдыха (35,1%) и предоставить возможность выпить чашечку чая / кофе (35,1%), продемонстрировать кинофильмы-экранизации по литературным произведениям (31,6%), оборудовать индивидуальные, обособленные рабочие места (24,6%).

Таблица 16. Предпочтения респондентов в зависимости от социального положения, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?						
Варианты ответов / социальные группы	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры	
найти конкретный документ	50,0 (2)	50,0 (1)	52,2 (2)	43,8 (1)		

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
познакомиться с новой литературой	40,6 (3)		41,8 (3)	37,5 (2)	50,9 (2)
найти литературу по интересующей теме	75,0 (1)	45,0 (2)	61,8 (1)	37,5 (2)	59,6 (1)
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером		40,0 (3)			
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.		45,0 (2)		18,8 (3)	
посетить выставку					35,1 (3)

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
получаю помощь в поиске и выборе изданий	71,9 (2)	50,0 (2)	62,2 (2)	56,3 (1)	66,7 (2)
получаю тематические списки литературы по запросу		25,0 (3)			
получаю фактические сведения по запросу		25,0 (3)			
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	50,0 (3)	50,0 (2)	33,1 (3)	31,3 (3)	17,5 (3)
получаю библиотечные издания для чтения на дом	87,5 (1)	55,0 (1)	73,3 (1)	50,0 (2)	73,7 (1)
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет		25,0 (3)		31,3 (3)	

<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
неудобный режим работы				6,3 (2)	
трудно разобраться в системе фондов				6,3 (2)	
в фонде библиотеки нет нужных изданий	37,5 (1)	25,0 (2)	29,1 (2)	18,8 (1)	28,1 (2)
нужных изданий нет на месте	25,0 (3)	20,0 (3)		6,3 (2)	

<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
недостаточно новых книг и периодических изданий	34,4 (2)	35,0 (1)	49,4 (1)	6,3 (2)	47,4 (1)
заказы выполняются слишком долго				6,3 (2)	
нет доступа к удаленным базам данных				6,3 (2)	
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет				6,3 (2)	
много времени потрачено на получение нужной информации				6,3 (2)	
плохие условия для работы			12,0 (3)	6,3 (2)	8,8 (3)
не ответили	15,6	25,0	14,3	56,3	22,8

<b>Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
электронный заказ литературы				18,8 (3)	
продление срока пользования изданиями	15,6 (2)				17,5 (2)
виртуальная справка		15,0 (3)		18,8 (3)	
поиск по электронному каталогу	6,3 (3)	25,0 (2)	27,9 (3)	31,3 (2)	
удаленная запись в библиотеку				18,8 (3)	
виртуальные выставки	15,6 (2)		34,3 (2)	37, (1)	15,8 (3)
виртуальные экскурсии				18,8 (3)	
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	18,8 (1)	30,0 (1)	41,4 (1)	18,8 (3)	24,6 (1)

<b>Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>					
<b>Социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
обзоры литературы, презентации книг	50,0 (2)	50,0 (1)	44,6 (1)	56,3 (1)	56,1 (1)
клубы по интересам				43,8 (2)	
игры, квесты, конкурсы, викторины	71,9 (1)	35,0 (2)	37,1 (3)		
научно-просветительские лекции		30,0 (3)			

литературно-музыкальные вечера					40,4 (3)
встречи с интересными людьми	34,4 (3)		43,8 (2)	37,5 (3)	49,1 (2)
массовые акции		30,0 (3)		37,5 (3)	

<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
реализация обучающих и просветительских программ	43,8 (2)		37,5 (2)	25,0 (3)	29,8 (2)
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению		30,0 (3)			
расширение ассортимента информационных услуг		40,0 (1)	36,7 (3)	25,0 (3)	29,8 (2)
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения		40,0 (1)			19,3 (3)
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	50,0 (1)	30,0 (3)	39,0 (1)	62,5 (1)	57,9 (1)
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками		35,0 (2)			
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	34,4 (3)	35,0 (2)		31,3 (2)	19,3 (3)

<b>Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / социальные группы</b>	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
индивидуальные, обособленные рабочие места					24,6 (3)
зоны отдыха	37,5(2)	35,0 (1)	37,8 (1)	43,8 (2)	35,1 (1)
возможность выпить чашечку чая / кофе	37,5 (2)	25,0 (3)	35,5 (2)		35,1 (1)
настольные игры	43,8 (1)				

галерея для оформления различных выставок		30,0 (2)		56,3 (1)	
демонстрация кинофильмов-экранизаций литературным произведениям	по	25,0 (3)	33,1 (3)	25,0 (3)	31,6 (2)
парковка велосипедов и детских колясок у входа	для	30,0 (2)			

Как видим, в отношении библиотечных услуг у пользователей из различных социальных групп гораздо больше общего, чем отличного. Мы уже упоминали выше, что число респондентов, получающих библиотечные издания для чтения в читальном зале, наиболее высоко в группах учащихся и студентов (см. табл. 12), поскольку необходимая им в процессе обучения специальная и научная литература обычно хранится в фонде читальных залов. Социальными факторами можно объяснить и достаточно высокий уровень потребности в обучении поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению у студентов (30,0%) и работающих (20,3%), тогда как в группе пенсионеров этот вариант выбрали 5,3%, а учащиеся и безработные не выбрали ни разу (табл. 13).

### **Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от гендерной принадлежности**

Группа респондентов-женщин составила 244 человека, мужчин – 87. Распределение ответов по группам представлено в приложении 8.

Более половины (57,0%) респондентов-женщин посещали библиотеку 1-2 раза в месяц, 32,8% - каждую неделю. Ответы «1 раз в несколько лет» выбрали 1,2% респондентов, «не посещаю» - 3,3%. В группе респондентов-мужчин число посещающих библиотеку 1-2 раза в месяц и каждую неделю составило 40,2% и 39,1% соответственно. Приходят в библиотеку 1 раз в несколько лет 1,1%. Вариант «не посещаю» отметили 5,7%.

Предпочтения в отношении выбора библиотечных услуг и оценка качества библиотечного обслуживания у женщин и мужчин не имеют

значительных различий. И те и другие зачастую выбирали одни и те же варианты ответов. Например, и мужчины, и женщины чаще всего приходят в библиотеку с целью найти литературу по интересующей теме или найти конкретный документ, познакомиться с новой литературой. Но доли респондентов, выбравших тот или иной вариант ответа, незначительно различаются (табл. 17).

Таблица 17. Цели посещения библиотеки в зависимости от гендерной принадлежности, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>	Женщины	Мужчины
найти литературу по интересующей теме	64,3 (1)	55,2 (1)
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	46,7 (2)	49,4 (2)
познакомиться с новой литературой	46,7 (2)	31,0 (3)
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	44,7 (3)	20,7 (4)

Респонденты-женщины и респонденты-мужчины чаще всего выбирали услуги «предоставление библиотечных изданий для чтения на дом», «помощь в поиске и выборе изданий» и «предоставление изданий для чтения в читальном зале» (табл. 18).

Таблица 18. Выбор услуг библиотеки в зависимости от гендерной принадлежности, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>	Женщины	Мужчины
получаю библиотечные издания для чтения на дом	77,5 (1)	69,0 (1)
получаю помощь в поиске и выборе изданий	68,4 (2)	58,6 (2)
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	34,0 (3)	29,9 (3)

Посетителей библиотечных сайтов в группе респондентов-женщин оказалось несколько больше (55,7%), чем в группе респондентов-мужчин (48,8%). И тех и других привлекает, в первую очередь, информирование об услугах и мероприятиях библиотеки, на втором и третьем местах – виртуальные выставки и поиск по электронному каталогу (табл. 19).

Таблица 19. Выбор удаленных сервисных услуг в зависимости от гендерной принадлежности, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	Женщины	Мужчины
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	34,0 (1)	24,1 (1)
виртуальные выставки	29,1 (2)	18,4 (3)
поиск по электронному каталогу	18,4 (3)	19,5 (2)

В обеих группах более половины респондентов отметили, что практически всегда получают в библиотеке нужную им информацию. Но мужчины оказались более критичны: они выбирали самую низкую оценку «иногда удается» гораздо чаще, чем респонденты-женщины (табл. 20). Пропустили этот вопрос 5,3% респондентов-женщин и 8,0% респондентов-мужчин.

Таблица 20. Оценка возможности получения в библиотеке нужной информации, %

Удается ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	Женщины	Мужчины
практически всегда удается	53,7	54,0
чаще всего удается	26,2	21,8
обычно удается	12,3	12,6
иногда удается	2,5	14,9
не ответили	5,3	8,0

Мужчины и женщины проявили единодушие в оценке причин, затрудняющих получение информации в библиотеке. Они отметили недостаток новых изданий, отсутствие нужных изданий в фонде и на месте. Респонденты-мужчины обратили внимание также на отсутствие / недостаток мест с доступом в интернет.

Таблица 21. Причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	Женщины	Мужчины
недостаточно новых книг и периодических изданий	50,8 (1)	41,4 (1)
в фонде библиотеки нет нужных изданий	29,5 (2)	31,0 (2)
нужных изданий нет на месте	11,5 (3)	11,5 (3)
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	6,6 (5)	11,5 (3)
не ответили	17,6	18,4

Респонденты-мужчины и респонденты-женщины проявили интерес к одним и тем же формам мероприятий (табл. 22). И те, и другие считают наиболее интересными обзоры литературы и презентации книг. Они выделили также игры, квесты, конкурсы, викторины и встречи с интересными людьми, но в группе респондентов-мужчин частота выбора двух последних форм была заметно ниже, чем у женщин.

Таблица 22. Выбор библиотечных мероприятий, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>	<b>Женщины</b>	<b>Мужчины</b>
обзоры литературы, презентации книг	45,5 (1)	47,1 (1)
игры, квесты, конкурсы, викторины	43,0 (2)	29,9 (3)
встречи с интересными людьми	41,4 (3)	34,5 (2)

В вопросе о том, какие направления работы библиотеки кажутся более привлекательными, выбор мужчин и выбор женщин также во многом совпал. Респонденты обеих групп выделили реализацию обучающих и просветительских программ и расширение ассортимента информационных услуг. В тройку лидеров у респондентов-женщин вошел вариант «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.». У мужчин этот вариант занял четвертое место, незначительно уступив варианту «предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения» (табл. 23).

Таблица 23. Наиболее привлекательные направления работы библиотек, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>	<b>Женщины</b>	<b>Мужчины</b>
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	47,1 (1)	27,6 (4)
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	37,3 (2)	29,9 (2)
расширение ассортимента информационных услуг	29,5 (3)	39,1 (1)
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	27,5 (4)	28,7 (3)

В обеих группах наибольшее число выборов пришлось на варианты ответов «зоны отдыха» и «возможность выпить чашечку чая / кофе». Третий по частоте выбора вариант ответа у женщин – «демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям»; у мужчин – «индивидуальные, обособленные рабочие места». Отметим, что доля выбравших этот последний вариант у мужчин (24,1%) и у женщин (22,1%) количественно отличается незначительно (табл. 24).

Таблица 24. Рекомендуемые новшества, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	Женщины	Мужчины
зоны отдыха	43,4 (1)	26,4 (2)
возможность выпить чашечку чая / кофе	34,8 (2)	39,1 (1)
индивидуальные, обособленные рабочие места	22,1 (5)	24,1 (3)
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	31,6 (3)	16,1 (6)

### **Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки**

В выборочной совокупности были выделены группы респондентов в зависимости от частоты посещений библиотеки: 1) каждую неделю (131 человек), 2) 1-2 раза в месяц (192), 3) 1-2 раза в год (29), 4) 1 раз в несколько лет (6). Ответ «не посещаю» выбрали 16 человек. Распределение ответов по группам представлено в приложении 9. Число респондентов в группах 1) и 2) вполне достаточно для получения обоснованных выводов. Численность групп 3) и 4) невелика для того, чтобы масштабировать полученные выводы на генеральную совокупность.

Самые активные посетители – те, что посещают библиотеку каждую неделю. Они приходят с целью найти литературу по интересующей теме (66,4%) или конкретный документ (54,2%), познакомиться с новой литературой (46,6%). Немногим меньше - 45,8% - отметили вариант «принять участие в мероприятии». Респонденты этой группы пользуются

услугами «предоставление библиотечных изданий для чтения на дом» (76,3%); «помощь в поиске и выборе изданий» (68,7%); «предоставление библиотечных изданий для чтения в читальном зале» (36,6%). Практически всегда удается получить нужную информацию 68,7% респондентам. Самую низкую оценку «иногда удается» выбрали 1,5% респондентов группы. Трудности с получением нужной информации представители этой группы связывают с недостатком новых изданий (55,0%), отсутствием нужных изданий в фонде библиотеки (27,5%) и на месте (13,0%). Активные посетители библиотеки достаточно активны и в использовании библиотечных сайтов: 69,5% ответили положительно на соответствующий вопрос анкеты. На сайтах их привлекает информация об услугах и мероприятиях библиотеки (43,5%), виртуальные выставки (42,0%), возможность поиска по электронному каталогу (29,8%). Самыми интересными мероприятиями представители группы назвали обзоры литературы, презентации книг (54,2%), игры, квесты, конкурсы, викторины (46,6%), встречи с интересными людьми (40,5%). По мнению активных пользователей, библиотека должна заниматься проведением выставок книг, картин, предметов народного творчества (41,2%), реализацией обучающих и просветительских программ по различным темам (40,5%), расширять ассортимент информационных услуг (35,1%). Из числа предлагаемых новшеств респонденты этой группы выбрали обустройство зон отдыха (37,4%), возможность выпить чашечку чая / кофе (35,1%), оборудование индивидуальных, обособленных рабочих мест (32,8%).

Респонденты, посещающие библиотеку 1-2 раза в месяц, преследуют следующие цели: найти литературу по интересующей теме (63,0%), познакомиться с новой литературой (50,0%), найти конкретный документ (46,4%). Наиболее востребованы в этой группе такие библиотечные услуги, как предоставление библиотечных изданий для чтения на дом (81,8%) и в читальном зале (34,4%), помощь в поиске и выборе изданий (66,7%). В этой группе 51,6% респондентов отметили, что им практически всегда удается

получить нужную информацию, что ниже, чем в предыдущей группе. При этом число выбравших вариант «иногда удастся» и не ответивших на вопрос - выше (3,6% и 2,6% соответственно). Трудности с получением информации респонденты связывают с недостатком новых книг и периодических изданий (47,4%), отсутствием нужных изданий в фонде (30,7%) и на месте (9,9%). Библиотечные сайты посещают 54,7% от числа представителей этой группы. Их интересуют информирование об услугах и мероприятиях библиотеки (34,9%), виртуальные выставки (22,4%) и поиск по электронному каталогу (20,8%). Из библиотечных мероприятий интересам респондентов в большей степени отвечают обзоры литературы, презентации книг (47,4 %), встречи с интересными людьми (45,3%), игры, квесты, конкурсы, викторины (34,9%). Респонденты считают привлекательными такие направления работы библиотеки как проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества (47,9%), расширение ассортимента информационных услуг (34,4%), реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам (33,9%). Представители этой группы поддерживают идеи оборудовать зоны отдыха (41,7%), предоставить возможность выпить чашечку чая / кофе (33,9%), организовать демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (27,1%).

В группе респондентов, посещающих библиотеку 1-2 раза в год, лидирующая тройка целей обращения выстроилась следующим образом: на первом месте - поиски конкретного документа (58,6%), на втором – поиск литературы по теме (51,7%), на третьем – участие в мероприятии (20,7%). Чаще всего респонденты обращались в библиотеку за изданиями для чтения на дом (51,7%) и в читальном зале (20,7%), за помощью в поиске и выборе изданий (48,3%). Опцию «практически всегда удастся получить нужную информацию в библиотеке» выбрали 34,5% респондентов. Один ответил «иногда удастся», двое (6,9%) не ответили на вопрос. Представители этой группы считают, что получение нужной информации, затрудняют отсутствие

нужных изданий в фонде (37,9%) и на месте (17,3%), недостаток новых поступлений литературы (17,3%). Респонденты этой группы отметили, что им трудно разобраться в системе фондов (20,7%). В предыдущих группах этот вариант назвали всего по 3,1% респондентов. Более половины представителей группы (58,6%) обращаются к библиотечным сайтам. Их привлекают поиск по электронному каталогу (24,1%) и виртуальные выставки (24,1%), виртуальные экскурсии (20,7%) и информация об услугах и мероприятиях библиотеки (20,7%), электронный заказ литературы (17,3%). В плане выбора наиболее интересных мероприятий не удалось выявить четко выраженных лидеров. Равное число голосов собрали опции «игры, квесты, конкурсы, викторины» и «встречи с интересными людьми» (по 34,5%); «научно-просветительские лекции» и «курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.» (по 31,0%). В вопросе о наиболее привлекательных направлениях работы библиотек наибольшее число респондентов отдали голоса 1) за реализацию обучающих и просветительских программ и предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (по 37,9%), 2) проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества (31,0%), 3) предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (27,6%). Поддержку респондентов получили следующие предложения для внедрения в практику работы библиотек: демонстрация кинофильмов-экранизаций (51,7%), возможность выпить в библиотеке чашечку чая / кофе (34,5%) и оборудование индивидуальных рабочих мест (27,6%).

Группа респондентов, посещающих библиотеку 1 раз в несколько лет, невелика. Тем не менее, в некоторых вопросах представители этой группы были достаточно единодушны. На вопрос «С какой целью вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?» 83,3% представителей этой группы выбрали вариант ответа «найти литературу по интересующей теме» и 50,0% - «найти конкретный документ». Обращает внимание, что эта единственная группа, в которой наиболее востребованной оказалась услуга предоставления

библиотечных изданий для чтения в читальном зале (66,7%). Варианты «получаю помощь в поиске и выборе изданий» выбрали 50,0% и «получаю библиотечные издания для чтения на дом» - 16,7%. Тогда как последняя услуга в других группах по числу выборов занимала обычно первые места. Число респондентов, которым практически всегда удается получить нужную информацию, в этой группе самое низкое среди опрошенных (16,7%), а число отметивших, что информацию удастся получить лишь иногда – самое высокое (33,3%). Главную причину, затрудняющую получение информации в библиотеке, представители этой группы видят в отсутствии в фонде нужных изданий (50,0%). Активно обращаются респонденты этой группы к библиотечным сайтам: ответ «да» выбрали 83,3%, что заметно выше, чем в других группах. На сайтах их привлекает в первую очередь сервис поиска по электронному каталогу (50,0%). Самыми интересными для себя мероприятиями эти респонденты считают обзоры литературы и презентации книг (50,0%). Они заинтересованы в развитии и расширении информационных услуг (50,0%), обучении поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению (33,3%), проведении выставок книг, картин, предметов народного творчества (33,3%). Респонденты этой группы положительно отреагировали на идеи демонстрации кинофильмов-экранизаций (33,3%) и обустройства парковки для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку (33,3%).

Респонденты, отметившие, что они не посещают библиотеку, отвечали на несколько вопросов, один из которых касался библиотечных мероприятий. Отвечая на этот вопрос, респонденты чаще всего выбирали варианты «встречи с интересными людьми» (50,0%), «обзоры литературы, презентации книг» (31,3%) и «клубы по интересам» (31,3%), «курсы компьютерной грамотности, иностранных языков» (25,0%). Они считают, что библиотеке следует развивать такие направления своей работы как расширение ассортимента информационных услуг (37,5%), предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (31,3%) и проведение

выставок книг, картин, предметов народного творчества (31,2%). Представителей этой группы привлекает возможность выпить в библиотеке чашечку чая / кофе (50,0%), посмотреть кинофильмы-экранизации литературных произведений (31,3%).

Таблица 25. Читательские предпочтения респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / частота посещений</b>	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
найти конкретный документ	54,2 (2)	46,4 (3)	58,6 (1)	50,0 (2)	0
познакомиться с новой литературой	46,6 (3)	50,0 (2)	6,9 (7)	0,0	0
найти литературу по интересующей теме	66,4 (1)	63,0 (1)	51,7 (2)	83,3 (1)	0
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»				16,7 (3)	0
принять участие в мероприятии, заседании клуба	45,8 (4)	37,0 (4)	20,7 (3)	16,7 (3)	0
посетить выставку				16,7 (3)	0

<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>					
<b>Варианты ответов / частота посещений</b>	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
получаю помощь в поиске и выборе изданий	68,7 (2)	66,7 (2)	48,3 (2)	50,0 (2)	0
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	36,6 (3)	34,4 (3)	20,7 (3)	66,7 (1)	0
получаю библиотечные издания для чтения на дом	76,3 (1)	81,8 (1)	51,7 (1)	16,7 (3)	0
получаю информацию из справочных правовых систем	13,7 (8)	11,5 (6)	13,8 (5)	16,7 (3)	0

<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>					
<b>Варианты ответов / частота посещений</b>	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
трудно разобраться в системе фондов	3,1 (8)	3,1 (8)	20,7 (2)	0,0	
в фонде библиотеки нет нужных изданий	27,5 (2)	30,7 (2)	37,9 (1)	50,0 (1)	

нужных изданий нет на месте	13,0 (3)	9,9 (3)	17,2 (3)	33,3 (2)	
недостаточно новых книг и периодических изданий	55,0 (1)	47,4 (1)	17,2 (3)	33,3 (2)	
заказы выполняются слишком долго	2,3 (9)	1,0 (11)	6,9 (6)	16,7 (3)	
много времени потрачено на получение нужной информации	2,3 (9)	1,0 (11)	6,9 (6)	16,7 (3)	
плохие условия для работы	10,7 (4)	9,9 (3)	6,9 (6)	16,7 (3)	
не ответили	13,7	15,1	10,3	0,0	

**Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?**

Варианты ответов / частота посещений	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
электронный заказ литературы			17,2 (3)	16,7 (2)	
виртуальная справка				16,7 (2)	
поиск по электронному каталогу	29,8 (3)	20,8 (3)	24,1 (1)	50,0 (1)	
виртуальные выставки	42,0 (2)	22,4 (2)	24,1 (1)	16,7 (2)	
виртуальные экскурсии			20,7 (2)	0,0	
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки;	43,5 (1)	34,9 (1)	20,7 (2)	16,7 (2)	

**Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?**

Варианты ответов / частота посещений	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
обзоры литературы, презентации книг	54,2 (1)	47,4 (1)	24,1(4)	50,0 (1)	31,3 (2)
клубы по интересам	29,0 (5)	31,8 (5)	13,8 (5)	0,0	31,3 (2)
игры, квесты, конкурсы, викторины	46,6 (2)	34,9 (3)	34,5 (1)	0,0	12,5 (5)
научно-просветительские лекции	19,8 (7)	15,6 (8)	31,0 (2)	33,3 (2)	18,8 (4)
литературно-музыкальные вечера	23,7 (6)	29,2 (7)	13,8 (5)	33,3 (2)	6,3 (6)
встречи с интересными людьми	40,5 (3)	45,3 (2)	34,5 (1)	33,3 (2)	50,0 (1)
массовые акции	39,7 (4)	31,3 (6)	27,6 (3)	33,3 (2)	6,3(6)
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	15,3 (8)	12,5 (9)	31,0 (2)	0,0	25,0 (3)

**Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?**

Варианты ответов / частота посещений	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	40,5 (2)	33,9 (3)	37,9 (1)	16,7 (3)	18,8 (4)

обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	17,6 (7)	15,1(7)	13,8 (6)	33,3 (2)	6,3 (6)
расширение ассортимента информационных услуг	35,1 (3)	34,4 (2)	17,2 (6)	50,0 (1)	37,5 (1)
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	26,0 (5)	28,6 (4)	37,9 (1)	16,7 (3)	31,3 (2)
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	41,2 (1)	47,9 (1)	31,0 (2)	33,3 (2)	31,3 (2)
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	25,2 (6)	20,8 (6)	27,6 (3)	0,0	25,0 (3)
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	30,5 (4)	26,6 (5)	24,1 (4)	0,0	25,0 (3)
создание коворкинг-зон	12,2 (8)	6,3 (9)	17,2 (6)	16,7 (3)	12,5 (5)

<b>Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>					
<b>Варианты ответов / частота посещений</b>	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет	не посещаю
индивидуальные, обособленные рабочие места	32,8 (3)	21,4 (4)	27,6 (3)	16,7 (2)	12,5(4)
помещения для групповой работы	11,5 (7)	14,1(6)	10,3(6)	16,7 (2)	25,0 (3)
зоны отдыха	37,4 (1)	41,7 (1)	24,1 (4)	16,7 (2)	25,0 (3)
возможность выпить чашечку чая / кофе	35,1(2)	33,9 (2)	34,5 (2)	0,0	50,0 (1)
настольные игры	26,7 (5)	15,1 (5)	3,4 (7)	0,0	25,0 (3)
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	32,1(4)	27,1 (3)	51,7 (1)	33,3 (1)	31,3 (2)
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	16,8 (6)	11,5(7)	13,8 (5)	33,3 (1)	6,3 (5)

Анализ полученных данных дает основания предполагать зависимость между интенсивностью посещения библиотеки и удовлетворенностью библиотечным обслуживанием. В группе респондентов, посещающих библиотеку каждую неделю, доля тех, кто практически всегда получают нужную информацию, составил 68,7%. По мере снижения частоты посещения библиотеки эта цифра уменьшалась. В группе респондентов, посещающих библиотеку, 1 раз в несколько лет, она составила 16,7%.

Аналогично снижалась общая доля тех, кому «практически», «чаще всего» или «обычно» удастся получить нужную информацию. В группе, посещающих библиотеку каждую неделю, она составила 97,7%; 1-2 раза в месяц, - 93,8%; 1-2 раза в год – 89,7%; 1 раз в несколько лет – 66,7%. Напротив, выбор варианта «иногда удается» увеличивался с 1,5% в группе самых активных посетителей до 33,3% в группе наименее активных посетителей (табл. 27).

Таблица 26. Удовлетворенность обслуживанием в зависимости от интенсивности посещения библиотеки (библиотечной активности), %

Удается ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	каждую неделю	1-2 раза в месяц	1-2 раза в год	1 раз в несколько лет
практически всегда удается	68,7	51,6	34,5	16,7
чаще всего удается	21,4	29,2	31,0	33,3
обычно удается	7,6	13,0	24,1	16,7
иногда удается	1,5	3,6	3,4	33,3
не ответили	0,8	2,6	6,9	0,0

Можно предположить, что респонденты, активно посещающие библиотеку, являются опытными пользователями: они знают о возможностях и недостатках библиотеки, знакомы с ее услугами и условиями их предоставления. Им приходилось сталкиваться с проблемами, но они научились их решать и получать нужную информацию или документ, обходя неудобства. Поэтому они в большей степени удовлетворены библиотечным обслуживанием.

## **Результаты аналогичного опроса в Тамбовской области**

Полученные нами данные во многом схожи с результатами исследований, проведенных в библиотеках Тамбовской области в 2004 [17] и 2015 г. [6]. Первое ставило цель выявить представления населения о реальных и потенциальных услугах, которые могут и должны предоставлять муниципальные библиотеки; второе - определить соответствие комплекса библиотечно-информационных услуг потребностям населения.

Исследование 2004 г. [17], проведенное в г. Моршанске Тамбовской области, показало, что в сознании респондентов библиотека – это, в первую очередь, место, куда приходят за книгой и информацией. Главные достоинства библиотеки – это вежливость библиотекарей; доступность, универсальность фондов; тишина, уют, спокойная обстановка; возможность взять нужную книгу на дом. Недостатками библиотек большинство считает старые фонды, отсутствие нужных книг (27%), режим работы (6,2%), слабую МТБ (5%), отсутствие доступа в Интернет (4,4%).

В ходе исследования было выявлено, что взгляд на библиотеку как на место отдыха или общения распространен намного меньше. Желание посещать библиотечные мероприятия высказали 34% респондентов, 28,7% ответили отрицательно, а 35,6% затруднились ответить. Из тех, кто ответил на вопрос положительно, привлекают обзоры новинок (34,6%), встречи с интересными людьми (34,4%), познавательные мероприятия (29,1%), литературно-музыкальные вечера (29,8%), информационные мероприятия и клубы по интересам (по 20,1%), досуговые вечера (18,6%), дискуссионные мероприятия (13,6%), тематические обзоры книг (7,7%). В 2004 г. респонденты связывали перспективы библиотек с наличием доступа в Интернет (38,5%); наличием новинок (33,8%) и универсальностью фондов (27,8%); созданием открытой электронной библиотеки (17,9%); справочно-консультационных центров по разным вопросам (12,3%).

Социологическое исследование 2015 г. позволило тамбовским исследователям сделать вывод об устойчивой востребованности муниципальных библиотек практически всеми слоями населения [6]. Пользователями библиотек являлись 91,5% респондентов. Тамбовские респонденты достаточно интенсивно посещали библиотеки: 46,4 % - 2-3 раза в месяц; 23,5 % - 1 - 2 раза в неделю; 13,2 % - 1 - 2 раза в полгода; 6,4 % - практически каждый день; 2,3 % - один раз в год и меньше.

Более половины (52,2%) респондентов считали библиотеку приоритетным источником получения информации. Причины такого

предпочтения позволило выявить использование метода фокус-групп. По мнению участников фокус-групп, главные преимущества библиотеки - это достоверность и полнота предоставляемой информации, возможность использования в одном месте печатных и цифровых источников. Респонденты высоко оценивали помощь библиотекаря в поиске информации (заметим, что в рамках нашего исследования 62,8% респондентов отметили, что обращаются к библиотекарю за помощью в поиске и выборе изданий).

Самая востребованная услуга в тамбовских библиотеках - выдача документов во временное пользование (63,1%). За справочной и консультационной помощью в библиотеку обращались 28,3% респондентов. Использовали библиотеку как точку доступа к ресурсам Интернет 25,0% респондентов. К услуге электронной доставки документов обращались 2,7%. По мнению тамбовских респондентов, получение информации в библиотеках затрудняют такие факторы, как отсутствие в фондах нужной литературы (28,1%), недостаток и/или отсутствие рабочих мест с доступом в Интернет (2,6%), некомфортные условия работы (1,2%).

Библиотечные сайты посещали 33,9% тамбовских респондентов. Их приоритеты ранжируются следующим образом: новости библиотеки интересны 22,9%; электронный каталог - 10,4%; к виртуальным выставкам и буктрейлерам обращались 9,3 %; за виртуальными справками - 5,6%.

Культурно-просветительские мероприятия тамбовских библиотек посещали 26,4% респондентов. Рейтинг наиболее интересных возглавляют информационные мероприятия, а именно: обзоры, презентации книг, виртуальные экскурсии (38,5%). Далее следуют литературно-музыкальные вечера (27,2%); массовые акции (26,8%); конкурсы, игры, квесты (26,0%). Как и в нашем исследовании, респонденты высказали менее интереса в отношении дискуссионных/диалоговых мероприятий (15,3%), курсов компьютерной грамотности, иностранных языков (6,1 %).

Качество предоставления библиотечно-информационных услуг соответствует потребностям 48,8 % пользователей.

Основными факторами, снижающими удовлетворенность пользователей библиотечным обслуживанием, являются:

- отсутствие необходимых книг и журналов в фондах библиотек;
- слабое техническое оснащение и устаревший интерьер;
- недостаточная эффективность рекламы ресурсов и услуг библиотеки.

Однако в целом, исследователи пришли к выводу о соответствии комплекса библиотечно-информационных услуг потребностям населения Тамбовской области.

## 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 27 представлены наиболее популярные варианты ответов пользователей этих типов библиотек (полная информация в приложении 2).

Таблица 27. Данные опроса по муниципальным библиотекам и ДВГНБ

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>			
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
<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>			
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
<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>			
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
<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>			
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
<b>Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>			
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
<b>Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>			
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-экранизаций по литературным произведениям	27,2	зоны отдыха	26,7

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 для посетителей является важно наличие в библиотеках полноценного фонда, где они могли бы получить необходимые им издания. Респонденты приветствуют также культурно-просветительскую 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 28, полная информация в приложении 3).

Таблица 28. Данные опроса по муниципальным районам и городским округам

<b>С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>			
Муниципальные районы		Городские округа	
найти литературу по интересующей теме	68,9	найти литературу по интересующей теме	55,3
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
<b>Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>			
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
<b>Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>			
Муниципальные районы		Городские округа	
недостаточно новых книг и	58,1	недостаточно новых книг и	36,8

периодических изданий		периодических изданий	
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
<b>Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>			
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
<b>Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>			
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
<b>Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>			
Муниципальные районы		Городские округа	
зоны отдыха	41,2	возможность выпить чашечку чая / кофе	36,0
возможность выпить чашечку чая / кофе	31,8	зоны отдыха	35,1
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	31,8	демонстрация кинофильмов-экранизаций по 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 ходе исследования удалось подтвердить полностью или частично некоторые выдвинутые рабочие гипотезы.

1. Пользователи библиотеки заинтересованы в первую очередь в получении библиотечно-информационных услуг.

В списке целей посещения библиотеки наиболее часто упоминались варианты: 1) найти литературу по интересующей теме (60,6%), 2) найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.) (48,4%), 3) познакомиться с новой литературой (42,3%). Респонденты указали, что чаще всего они пользуются услугами выдачи библиотечных изданий на дом (72,6%), получают помощь в поиске и выборе изданий (62,8%), берут издания для чтения в читальном зале (33,0%). Поэтому хороший библиотечный фонд, по их мнению, является главным условием качественного обслуживания. Недосток новых изданий (45,2%), отсутствие нужных изданий в фонде библиотеки (29,0) и на месте (11,4%) были признаны респондентами главными причинами, затрудняющими получение нужной информации.

2. Пользователей не всегда устраивают условия и качество предоставления библиотечно-информационных услуг.

Следует отметить высокий уровень лояльности посетителей библиотек. На вопрос «Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?» 53,7% респондентов ответили, что «практически всегда». Варианты «чаще всего» и «обычно» выбрали 25,3% и 11,4% соответственно. Доля тех, кто не вполне доволен обслуживанием и отметил опцию «иногда удастся», составила 3,2%. Кроме того, не захотели ответить на вопрос 6,4% респондентов.

3. Наиболее перспективным направлением посетители считают развитие ассортимента и качества информационных услуг.

Этот вариант получил 3-е место в рейтинге. За него высказались 33,5% респондентов. Немного больше – 35,6% - участников опроса выбрали

вариант «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам». Чаще всего респонденты отмечали опцию «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.».

4. Социальная база активных пользователей представлена двумя основными группами: молодыми людьми, получающими образование, и пожилыми людьми.

Данная гипотеза не нашла убедительного подтверждения. Среди участников опроса преобладали работающие люди (66,8%). Доля учащихся и студентов составила в совокупности 13,8%, а пенсионеров - 15,2%. В группе активных пользователей (куда мы отнесли посещающих библиотеку каждую неделю или 1-2 раза в месяц) учащиеся и студенты составили 15,1%, пенсионеры 14,9%, тогда как большая часть – 66,3% - это работающие читатели.

Кроме того, результаты перекрестной группировки дают основания предположить зависимость между интенсивностью посещения библиотеки и удовлетворенностью библиотечным обслуживанием.

В группе респондентов, посещающих библиотеку каждую неделю, доля тех, кто практически всегда получает нужную информацию, составил 68,7%. По мере снижения частоты посещения библиотеки эта цифра уменьшалась. В группе респондентов, посещающих библиотеку 1 раз в несколько лет, она составила 16,7%. Аналогично снижалась общая доля тех, кому «практически», «чаще всего» или «обычно» удастся получить нужную информацию. В группе, посещающих библиотеку каждую неделю, она составила 97,7%; 1-2 раза в месяц, - 93,8%; 1-2 раза в год – 89,7%; 1 раз в несколько лет – 66,7%. Напротив, выбор варианта «иногда удастся» увеличивался с 1,5% в группе самых активных посетителей до 33,3% в группе наименее активных посетителей (табл. 26).

Перекрестная группировка данных еще раз проиллюстрировала некоторые отличия в оценке форм мероприятий, направлений деятельности и

возможных нововведений в практику работы библиотек, которые можно объяснить возрастным фактором. Например, с возрастом отмечается снижение интереса к конкурсно-игровым формам мероприятий (игры, квесты, конкурсы, викторины): с 73,9% в группе до 14 лет до 14,7% (группа старше 65 лет). А число выборов такой формы, как литературно-музыкальные вечера, увеличивается с 13,00% в самой младшей группе до 41,2% в самой старшей.

Можно отметить также, что с возрастом все меньше респондентов пользуется услугами читального зала. Самый высокий удельный вес респондентов, выбравших эту услугу, отмечается в группах до 14 и 15-30 лет, а самый низкий – в группе старше 65 лет. В старшей группе выдача изданий для чтения в читальном зале получила шестое место в рейтинге, тогда как в остальных группах она стабильно занимала третье место. Однако мы полагаем, что такая ситуация в большей мере обусловлена социальным положением респондентов. Группа до 14 лет - это учащиеся, а в группе 15-30 лет значительная часть респондентов – студенты. В процессе обучения им необходима специальная и научная литература, которая чаще всего находится именно в читальных залах библиотек. Читальным залом пользуется 50,0% от общего числа респондентов-учащихся и столько же от общего числа респондентов-студентов, в группах работающих и безработных этот показатель составил 33,1 и 31,3% соответственно, в группе респондентов-пенсионеров – 17,5%.

При изучении распределений в зависимости от возраста четко прослеживается также изменение отношения к обучению навыкам работы с информацией: поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению. В младшей группе ни один из респондентов не выбрал этот вариант ответа. Наибольшее число выборов отмечается в группах 15-30 лет (20,5%) и 31-55 лет (19,4%), в старших группах показатель значительно снижается. В группе 56-65 лет он составил 10,6% и в группе старше 65 лет - 8,8%. Однако этот факт также может быть обусловлен не столько

возрастным, сколько социальными факторами. Люди трудоспособного возраста, проходящие профессиональное обучение или работающие, объективно имеют и в большей степени осознают потребность в овладении приемами работы с информацией, чем школьники, безработные или неработающие пенсионеры. Если перейти на язык цифр, то обучение работе с информацией находят привлекательным 30,0% из числа респондентов-студентов и 20,3% из числа работающих, тогда как в группе пенсионеров этот вариант получил поддержку у 5,3% респондентов, а в группах учащихся и безработных отклика не нашел (по 0%).

### **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](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 библиотекаряю как социолог : практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать Москва, 2008. Электронная версия URL: [https://rgub.ru/files/sam\\_socio.pdf](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](http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=116#home) (дата обращения 19.10.2020).

17. Стефановская Н. А. Номенклатура библиотечных услуг в представлениях пользователей // Library.ru. Страница социолога. URL: [http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a\\_uid=250](http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=250) (дата обращения 19.10.2020).

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

19. 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	%
<b>1. Как часто Вы посещаете библиотеку?</b>	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
<b>2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>	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?)	5	1,3	3	1,0	2	2,7
не ответили	16	4,3	13	4,3	3	4,0
<b>3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?</b>	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	%
<b>4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>	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?)	7	1,9	7	2,3	0	0,0
не ответили	17	4,5	14	4,7	3	4,0
<b>5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?</b>	201	53,5	147	48,8	54	72,0
не ответили	175	46,5	154	51,2	21	28,0
<b>6. Вы посещаете библиотечные сайты?</b>	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	%
<b>7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>	220	100	155	100	65	100
электронный заказ литературы	32	14,5	24	15,5	8	12,3
продление срока пользования изданиями	46	20,9	35	22,6	11	16,9
виртуальная справка	38	17,3	22	14,2	16	24,6
поиск по электронному каталогу	89	40,5	49	31,6	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	133	60,5	90	58,1	43	66,2
другое (что именно)	6	2,7	5	3,2	1	6,2
не ответили	19	8,6	15	9,7	4	
<b>8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?</b>	376	100	301	100	75	100
практически всегда удается	202	53,7	166	55,1	36	48,0
чаще всего удается	95	25,3	70	23,3	25	33,3
обычно удается	43	11,4	38	12,6	5	6,7
иногда удается	12	3,2	8	2,7	4	5,3
другое	3	0,8	2	0,7	1	1,3
не ответили	24	6,4	19	6,3	5	6,7
<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>	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)	28	7,4	17	5,6	11	14,7
не ответили	68	18,1	57	18,9	11	14,7
<b>10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?</b>	296	78,7	240	79,7	56	74,7
не ответили	80	21,3	61	20,3	19	25,3
<b>11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?</b>	303	80,6	252	83,7	51	68,0
не ответили	71	18,9	49	16,3	24	32,0
<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>	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)	3	0,8	3	1,0	0	0,0
не ответили	10	2,7	9	3,0	1	1,3
<b>13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>	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)	7	1,9	3	1,0	4	5,3
не ответили	0	0	0	0	0	0
<b>14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?</b>	184	48,9	144	47,8	40	53,3
не ответили	192	51,1	157	52,2	35	46,7
<b>15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>	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	51	13,6	41	13,6	10	13,3
другое (что именно)	11	2,9	9	3,0	2	2,7
не ответили	20	5,3	13	4,3,0	7	9,3
<b>16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе</b>						
<b>Возраст</b>	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
<b>Образование</b>	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
<b>Род занятий</b>	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	57	15,2	51	16,9	6	8,0

## Приложение 3

### Результаты социологического опроса (часть 2)

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
<b>1. Как часто Вы посещаете библиотеку?</b>	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
<b>2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>	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?)	5	1,3	3	2,0	2	0,9
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9
<b>3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?</b>	302	80,3	119	80,4	183	80,3
не ответили	74	19,7	29	19,6	45	19,7

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
<b>4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>	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?)	7	1,9	5	3,4	2	0,9
не ответили	17	4,5	9	6,1	8	3,5
<b>5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?</b>	201	53,5	81	54,7	120	52,6
не ответили	175	46,5	67	45,3	108	47,4
<b>6. Вы посещаете библиотечные сайты?</b>	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

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9
<b>7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>	220	100	71	100	149	100
электронный заказ литературы	32	14,5	11	15,5	21	14,1
продление срока пользования изданиями	46	20,9	15	21,1	31	20,8
виртуальная справка	38	17,3	6	8,5	32	21,5
поиск по электронному каталогу	89	40,5	8	11,3	81	54,4
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	133	60,5	47	66,2	87	58,4
другое (что именно)	6	2,7	4	5,6	2	1,3
не ответили	19	8,6	9	12,7	10	6,7
<b>8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?</b>	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	43	11,4	26	17,6	17	7,5
иногда удается	12	3,2	3	2,0	9	3,9
другое	4	0,8	2	1,4	1	0,4
не ответили	24	6,4	12	8,1	12	5,3
<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>	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

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
в фонде библиотеки нет нужных изданий	109	29,0	49	33,1	60	26,3
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)	28	7,4	7	4,7	21	9,2
не ответили	68	18,1	22	14,9	46	20,2
<b>10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?</b>	296	78,7	118	79,7	178	78,1
не ответили	80	21,3	30	20,3	50	21,9
<b>11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?</b>	303	80,6	128	86,5	175	76,8
не ответили	71	18,9	20	13,5	53	23,2
<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>	376	100	148	100	228	100

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	134	35,6	43	29,1	91	39,9
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)	3	0,8	1	0,7	2	0,9
не ответили	10	2,7	5	3,4	5	2,2
<b>13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>	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

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
научно-просветительские лекции	70	18,6	18	12,2	52	22,8
литературно-музыкальные вечера	94	25,0	30	20,3	64	28,1
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)	7	1,9	2	1,4	5	2,2
не ответили	0	0	0	0	0	0
<b>14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?</b>	184	48,9	72	48,6	112	49,1
не ответили	192	51,1	76	51,4	116	50,9
<b>15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>	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	51	13,6	19	12,8	32	14,0
другое (что именно)	11	2,9	6	4,1	5	2,2
не ответили	20	5,3	8	5,4	12	5,3
<b>16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе</b>						
<b>Возраст</b>	376	100	148	100	228	100

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
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
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
<b>Образование</b>	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
<b>Род занятий</b>	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	57	15,2	27	18,2	30	13,2

## Приложение 4

### Распределение ответов респондентов в зависимости от возраста, %

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
каждую неделю	11	47,8	25	34,2	76	42,2	12	18,2	7	20,6	131
1-2 раза в месяц	11	47,8	35	47,9	82	45,6	41	62,1	23	67,6	192
1-2 раза в год	0	0,0	7	9,6	16	8,9	5	7,6	1	2,9	29
1 раз в несколько лет	0	0,0	2	2,7	2	1,1	1	1,5	1	2,9	6
не посещаю	1	4,3	4	5,5	4	2,2	6	9,1	1	2,9	17
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	2,9	2

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
найти конкретный документ	11	47,8	35	47,9	96	53,3	28	42,4	12	35,3	182
познакомиться с новой литературой	9	39,1	28	38,4	72	40,0	29	43,9	21	61,8	159
найти литературу по интересующей теме	16	69,6	43	58,9	107	59,4	40	60,6	22	64,7	228
поработать в залах со своими материалами, компьютером	3	13,0	12	16,4	20	11,1	1	1,5	0	0,0	36
воспользоваться бесплатным Интернетом	4	17,4	9	12,3	28	15,6	9	13,6	2	5,9	52
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	0	0,0	3	4,1	9	5,0	4	6,1	1	2,9	17
получить фактографическую информацию	5	21,7	12	16,4	22	12,2	4	6,1	1	2,9	44
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	11	47,8	27	37,0	65	36,1	26	39,4	11	32,4	140

посетить выставку	4	17,4	13	17,8	49	27,2	18	27,3	10	29,4	94
пообщаться, провести время	7	30,4	18	24,7	43	23,9	17	25,8	11	32,4	96
другое	1	4,3	0	0,0	4	2,2	0	0,0	0	0,0	5
не ответили	1	4,3	4	5,5	4	2,2	6	9,1	1	2,9	16

#### 4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?

Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	14	60,9	46	63,0	112	62,2	38	57,6	26	76,5	236
получаю тематические списки литературы по запросу	6	26,1	15	20,5	32	17,8	14	21,2	3	8,8	70
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	6	26,1	14	19,2	26	14,4	10	15,2	6	17,6	62
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	11	47,8	34	46,6	61	33,9	15	22,7	3	8,8	124
получаю библиотечные издания для чтения на дом	19	82,6	54	74,0	128	71,1	47	71,2	25	73,5	273
пользуюсь электронной доставкой документов	0	0,0	6	8,2	12	6,7	1	1,5	1	2,9	20
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	0	0,0	5	6,8	15	8,3	5	7,6	4	11,8	29

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	0	0,0	6	8,2	22	12,2	5	7,6	0	0,0	33
получаю информацию из справочных правовых систем	1	4,3	9	12,3	25	13,9	7	10,6	3	8,8	45
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	3	13,0	14	19,2	39	21,7	10	15,2	5	14,7	71
другое	1	4,3	0	0,0	4	2,2	1	1,5	1	2,9	7
не ответили	0	0,0	4	5,5	6	3,3	6	9,1	1	2,9	17

6. Вы посещаете библиотечные сайты?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
да;	6	26,1	40	54,8	118	65,6	39	59,1	17	50,0	220
нет	16	69,6	29	39,7	58	32,2	21	31,8	16	47,1	140
не ответили	1	4,3	4	5,5	4	2,2	6	9,1	1	2,9	16

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
электронный заказ литературы	1	4,3	7	9,6	17	9,4	4	6,1	3	8,8	32
продление срока пользования изданиями	3	13,0	7	9,6	20	11,1	11	16,7	5	14,7	46
виртуальная справка	0	0,0	8	11,0	19	10,6	6	9,1	5	14,7	38
поиск по электронному каталогу	3	13,0	18	24,7	50	27,8	13	19,7	5	14,7	89
удаленная запись в библиотеку	1	4,3	1	1,4	10	5,6	3	4,5	0	0,0	15

<b>7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
виртуальные выставки	3	13,0	16	21,9	65	36,1	17	25,8	6	17,6	107
виртуальные экскурсии	1	4,3	11	15,1	37	20,6	6	9,1	3	8,8	58
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	3	13,0	22	30,1	77	42,8	22	33,3	9	26,5	133
другое	0	0,0	0	0,0	5	2,8	1	1,5	0	0,0	6
не ответили	1	4,3	4	5,5	5	2,8	7	10,6	2	5,9	19

<b>8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
практически всегда удается	13	56,5	37	50,7	96	53,3	35	53,0	21	61,8	202
чаще всего удается	5	21,7	18	24,7	53	29,4	14	21,2	5	14,7	95
обычно удается	3	13,0	12	16,4	15	8,3	8	12,1	5	14,7	43
иногда удается	0	0,0	2	2,7	7	3,9	3	4,5	0	0,0	12
не ответили	2	8,7	4	5,5	9	5,0	6	9,1	3	8,8	24

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
неудобный режим работы;	0	0,0	1	1,4	6	3,3	0	0,0	2	5,9	9
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	1	4,3	3	4,1	8	4,4	3	4,5	0	0,0	15
нет инструкций по пользованию каталогом	0	0,0	2	2,7	6	3,3	0	0,0	0	0,0	8
трудно разобраться в системе фондов	1	4,3	8	11,0	4	2,2	3	4,5	0	0,0	16
в фонде библиотеки нет нужных	9	39,1	18	24,7	53	29,4	19	28,8	10	29,4	109

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
изданий;											
нужных изданий нет на месте	7	30,4	10	13,7	14	7,8	9	13,6	3	8,8	43
недостаточно новых книг и периодических изданий	8	34,8	25	34,2	91	50,6	30	45,5	16	47,1	170
заказы выполняются слишком долго	1	4,3	2	2,7	4	2,2	1	1,5	0	0,0	8
сбои в работе электронного каталога	0	0,0	5	6,8	11	6,1	2	3,0	1	2,9	19
нет доступа к удаленным базам данных	1	4,3	1	1,4	12	6,7	2	3,0	0	0,0	16
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	0	0,0	4	5,5	20	11,1	3	4,5	1	2,9	28
много времени потрачено на получение нужной информации	1	4,3	1	1,4	5	2,8	1	1,5	0	0,0	8
недостаточная компетентность сотрудников	1	4,3	1	1,4	2	1,1	0	0,0	0	0,0	4
недостаточно вежливое обращение сотрудников	0	0,0	2	2,7	1	0,6	1	1,5	0	0,0	4
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	0	0,0	6	8,2	23	12,8	6	9,1	1	2,9	36
другое	1	4,3	8	11,0	10	5,6	7	10,6	2	5,9	28
не ответили	3	13,0	18	24,7	25	13,9	13	19,7	9	26,5	68

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>						
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>	<b>15-30 (73)</b>	<b>31-55 (180)</b>	<b>56-65 (66)</b>	<b>&gt; 65 (34)</b>	<b>Массив</b>

<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>(376)</b>								
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	9	39,1	27	37,0	63	35,0	25	37,9	10	29,4	134
обучение поиску, методам оценки и свергивания информации, скорочтению	0	0,0	15	20,5	35	19,4	7	10,6	3	8,8	60
расширение ассортимента информационных услуг	3	13,0	28	38,4	57	31,7	28	42,4	10	29,4	126
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	5	21,7	22	30,1	55	30,6	15	22,7	9	26,5	106
создание центров социальной помощи при библиотеках	4	17,4	5	6,8	23	12,8	6	9,1	1	2,9	39
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	11	47,8	19	26,0	81	45,0	33	50,0	19	55,9	163
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	5	21,7	23	31,5	43	23,9	8	12,1	6	17,6	85
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	11	47,8	21	28,8	53	29,4	13	19,7	4	11,8	102
создание коворкинг-зон	0	0,0	8	11,0	22	12,2	4	6,1	2	5,9	36
другое	1	4,3	1	1,4	1	0,6	0	0,0	0	0,0	3
не ответили	1	4,3	1	1,4	1	0,6	5	7,6	2	5,9	10

<b>13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
обзоры литературы, презентации книг	12	52,2	27	37,0	86	47,8	37	56,1	17	50,0	179
клубы по интересам	5	21,7	13	17,8	53	29,4	25	37,9	12	35,3	108
игры, квесты, конкурсы, викторины	17	73,9	32	43,8	69	38,3	17	25,8	5	14,7	140
научно-просветительские лекции	2	8,7	16	21,9	35	19,4	15	22,7	2	5,9	70
литературно-музыкальные вечера	3	13,0	12	16,4	47	26,1	18	27,3	14	41,2	94
встречи интересными людьми	7	30,4	31	42,5	73	40,6	29	43,9	20	58,8	160
диспуты;	1	4,3	6	8,2	5	2,8	2	3,0	3	8,8	17
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	6	26,1	26	35,6	62	34,4	22	33,3	7	20,6	123
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	1	4,3	13	17,8	29	16,1	11	16,7	3	8,8	57
другое	0	0,0	0	0,0	6	3,3	0	0,0	1	2,9	7
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0

<b>15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?</b>											
<b>Возраст</b>	<b>до 14 (23)</b>		<b>15-30 (73)</b>		<b>31-55 (180)</b>		<b>56-65 (66)</b>		<b>&gt; 65 (34)</b>		<b>Массив (376)</b>
<b>Варианты ответов</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	<b>абс</b>	<b>%</b>	
индивидуальные, обособленные рабочие места	4	17,4	16	21,9	47	26,1	17	25,8	11	32,4	95
помещения для групповой работы	2	8,7	12	16,4	24	13,3	10	15,2	2	5,9	50
зоны отдыха	8	34,8	31	42,5	67	37,2	22	33,3	13	38,2	141
возможность выпить чашечку чая / кофе	10	43,5	27	37,0	60	33,3	25	37,9	7	20,6	129
настольные игры	11	47,8	19	26,0	31	17,2	4	6,1	4	11,8	69

галерея оформления различных выставок для	2	8,7	11	15,1	41	22,8	17	25,8	7	20,6	78
демонстрация кинофильмов-экранизаций литературным произведениям по	5	21,7	16	21,9	69	38,3	14	21,2	13	38,2	117
парковка велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку для	5	21,7	13	17,8	27	15,0	5	7,6	1	2,9	51
другое	0	0,0	0	0,0	6	3,3	4	6,1	1	2,9	11
не ответили	3	13,0	2	2,7	7	3,9	6	9,1	2	5,9	20

## Приложение 5

### Распределение ответов респондентов в зависимости от уровня образования, абс

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
каждую неделю	12	7	30	11	68	3	131
1-2 раза в месяц	13	14	49	14	97	5	192
1-2 раза в год	0	1	10	2	16	0	29
1 раз в несколько лет	0	1	0	0	4	1	6
не посещаю	0	1	5	3	7	0	16
не ответили	0	0	0	0	2	0	

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	12	8	43	15	99	5	182
познакомиться с новой литературой	10	12	40	7	86	4	159
найти литературу по интересующей теме	19	15	52	16	121	5	228
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	3	1	8	5	19	0	36
воспользоваться бесплатным Интернетом	5	3	6	7	31	0	52
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	0	0	2	2	9	4	17
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	5	4	10	3	21	1	44
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	11	5	27	9	85	3	140
посетить выставку	4	3	20	4	60	3	94
пообщаться, провести время	8	5	26	9	47	1	96
другое	1	0	1	1	2	0	6
не ответили	0	1	5	3	7	0	16

<b>4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
получаю помощь в поиске и выборе изданий	16	15	61	16	126	2	236
получаю тематические списки литературы по запросу	6	4	17	5	35	3	70
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	6	6	11	5	33	1	62
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	13	7	26	11	63	4	124
получаю библиотечные издания для чтения на дом	22	19	65	20	141	6	273
пользуюсь электронной доставкой документов	0	1	5	1	11	2	20
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	0	2	8	0	18	1	20
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	0	1	2	4	22	4	33
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	1	0	9	7	26	2	45
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	3	3	9	13	41	2	71
другое	1	0	2	1	3	0	7
не ответили	0	0	7	3	7	0	17

<b>6. Вы посещаете библиотечные сайты?</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
да	6	10	39	20	137	8	220
нет	19	13	50	7	50	1	140

не ответили	0	1	5	3	7	0	16
-------------	---	---	---	---	---	---	----

### 7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?

Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
электронный заказ литературы	1	4	9	1	16	1	32
продление срока пользования изданиями	3	4	8	5	24	2	46
виртуальная справка	0	1	5	3	25	4	38
поиск по электронному каталогу	3	0	15	10	55	6	89
удаленная запись в библиотеку	1	2	4	1	7	0	15
виртуальные выставки	3	5	14	7	76	2	107
виртуальные экскурсии	1	2	8	4	43	0	58
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	3	5	17	10	94	4	133
другое	0	0	1	1	4	0	6
не ответили	0	1	6	4	8	0	19

### 8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?

Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
практически всегда удастся	15	11	54	16	105	1	202
чаще всего удастся	6	5	16	6	56	6	95
обычно удастся	3	5	15	3	17	0	43
иногда удастся	0	1	3	1	5	2	12
не ответили	1	2	6	4	11	0	24

### 9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке

Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
неудобный режим работы	0	2	0	0	7	0	9
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	1	1	3	1	9	0	15
нет инструкций по пользованию каталогом	0	0	0	2	5	1	8
трудно разобраться в системе фондов	1	0	6	0	7	2	16

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
в фонде библиотеки нет нужных изданий	11	6	25	4	62	1	109
нужных изданий нет на месте	8	1	10	2	18	4	43
недостаточно новых книг и периодических изданий	8	8	47	13	91	3	170
заказы выполняются слишком долго	1	0	1	0	5	1	8
сбои в работе электронного каталога	0	0	4	3	12	0	19
нет доступа к удаленным базам данных	1	0	3	2	9	1	16
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	0	0	7	3	17	1	28
много времени потрачено на получение нужной информации	1	1	0	0	6	0	8
недостаточная компетентность сотрудников	1	0	0	0	3	0	4
недостаточно вежливое обращение сотрудников	0	0	0	0	2	2	4
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	0	3	7	3	21	2	36
другое	1	3	6	2	15	1	28
не ответили	3	8	18	8	30	1	58

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	9	11	23	11	75	5	134
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скоротчению	0	0	17	7	33	3	60
расширение ассортимента информационных услуг	4	9	32	13	64	4	126
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	5	7	26	10	55	3	106
создание центров социальной помощи при	3	3	7	3	21	2	39

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
библиотеках							
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	13	14	43	7	81	5	163
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	7	1	16	8	51	2	85
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	10	4	22	6	58	2	102
создание коворкинг-зон	0	1	3	2	29	1	36
другое	1	0	2	0	0	0	3
не ответили	1	0	4	1	4	0	10

<b>13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>							
<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
обзоры литературы, презентации книг	14	11	48	15	85	6	179
клубы по интересам	4	6	23	8	63	4	108
игры, квесты, конкурсы, викторины	19	8	35	6	71	1	140
научно-просветительские лекции	1	5	5	8	46	5	70
литературно-музыкальные вечера	3	4	19	6	58	4	94
встречи с интересными людьми	8	7	30	14	96	5	160
диспуты	1	1	3	2	8	2	17
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	7	12	25	6	70	3	123
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	1	3	12	9	29	3	57
другое	0	1	2	0	4	0	7
не ответили	0	0	0	0	0	0	0

**15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?**

<b>Образование</b>	<b>нач. (25)</b>	<b>сред. (24)</b>	<b>сред. спец. (94)</b>	<b>н/высш. (30)</b>	<b>высш. (194)</b>	<b>уч. степ. (9)</b>	<b>Массив (376)</b>
индивидуальные, обособленные рабочие места	4	8	11	8	60	4	95
помещения для групповой работы	2	3	13	4	26	2	50
зоны отдыха	10	9	37	12	68	5	141
возможность выпить чашечку чая / кофе	12	4	29	14	66	4	129
настольные игры	11	4	23	4	27	0	69
галерея для оформления различных выставок	2	6	25	7	36	2	78
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	6	4	30	4	70	3	117
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	6	2	8	7	28	0	51
другое	0	1	2	3	5	0	11
не ответили	2	4	6	0	8	0	20

## Приложение 6

### Распределение ответов респондентов в зависимости от уровня образования, %

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?					
Варианты ответов / Образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)
каждую неделю	48,0	29,2	31,9	36,7	35,0
1-2 раза в месяц	52,0	58,3	52,1	46,7	50,2
1-2 раза в год	0,0	4,2	10,6	6,7	7,9
1 раз в несколько лет	0,0	4,2	0,0	0,0	2,5

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?					
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	48,0	33,3	45,7	50,0	51,2
познакомиться с новой литературой	40,0	50,0	42,6	23,3	44,3
найти литературу по интересующей теме	76,0	62,5	55,3	53,3	62,1
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	12,0	4,2	8,5	16,7	9,4
воспользоваться бесплатным Интернетом	20,0	12,5	6,4	23,3	15,3
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	0,0	0,0	2,1	6,7	6,4
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	20,0	16,7	10,6	10,0	10,8
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	44,0	20,8	28,7	30,0	43,3
посетить выставку	16,0	12,5	21,3	13,3	31,0
пообщаться, провести время	32,0	20,8	27,7	30,0	23,6

<b>4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	64,0	62,5	64,9	53,3	63,1	
получаю тематические списки литературы по запросу	24,0	16,7	18,1	16,7	18,7	
получаю фактические сведения по запросу	24,0	25,0	11,7	16,7	16,7	
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	52,0	29,2	27,7	36,7	33,0	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	88,0	79,2	69,1	66,7	72,4	
пользуюсь электронной доставкой документов	0,0	4,2	5,3	3,3	6,4	
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	0,0	8,3	8,5	0,0	9,4	
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	0,0	4,2	2,1	13,3	12,8	
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	4,0	0,0	9,6	23,3	13,8	
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	12,0	12,5	9,6	43,3	21,2	

<b>6. Вы посещаете библиотечные сайты?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
да	24,0	41,7	41,5	66,7	71,4	
нет	76,0	54,2	53,2	23,3	25,1	
не ответили	0,0	4,2	5,3	10,0	3,4	

<b>7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
электронный заказ литературы;	4,0	16,7	9,6	3,3	8,4	
продление срока пользования изданиями;	12,0	16,7	8,5	16,7	12,8	
виртуальная справка;	0,0	4,2	5,3	10,0	14,3	
поиск по электронному каталогу;	12,0	0,0	16,0	33,3	30,0	
удаленная запись в библиотеку;	4,0	8,3	4,3	3,3	3,4	
виртуальные выставки;	12,0	20,8	14,9	23,3	38,4	
виртуальные экскурсии;	4,0	8,3	8,5	13,3	21,2	
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки;	12,0	20,8	18,1	33,3	48,3	
другое	0,0	0,0	1,1	3,3	2,0	
не ответили	0,0	4,2	6,4	13,3	3,9	

<b>8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
практически всегда удается	60,0	45,8	57,4	53,3	52,2	
чаще всего удается	24,0	20,8	17,0	20,0	30,5	
обычно удается	12,0	20,8	16,0	10,0	8,4	
иногда удается	0,0	4,2	3,2	3,3	3,4	
не ответили	4,0	8,3	6,4	13,3	5,4	

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
неудобный режим работы	0,0	8,3	0,0	0,0	3,4	
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	4,0	4,2	3,2	3,3	4,4	
нет инструкций по пользованию каталогом	0,0	0,0	0,0	6,7	3,0	
трудно разобраться в системе фондов	4,0	0,0	6,4	0,0	4,4	
в фонде библиотеки нет нужных изданий	44,0	25,0	26,6	13,3	31,0	

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке</b>						
<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
нужных изданий нет на месте	32,0	4,2	10,6	6,7	10,8	
недостаточно новых книг и периодических изданий	32,0	33,3	50,0	43,3	46,3	
заказы выполняются слишком долго	4,0	0,0	1,1	0,0	3,0	
сбои в работе электронного каталога	0,0	0,0	4,3	10,0	5,9	
нет доступа к удаленным базам данных	4,0	0,0	3,2	6,7	4,9	
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	0,0	0,0	7,4	10,0	8,9	
много времени потрачено на получение нужной информации	4,0	4,2	0,0	0,0	3,0	
недостаточная компетентность сотрудников	4,0	0,0	0,0	0,0	1,5	
недостаточно вежливое обращение сотрудников	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	0,0	12,5	7,4	10,0	11,3	
другое	4,0	12,5	6,4	6,7	7,9	
не ответили	12,0	33,3	19,1	26,7	15,3	

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>						
<b>Образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>	
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	36,0	45,8	24,5	36,7	39,4	
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	0,0	0,0	18,1	23,3	17,7	
расширение ассортимента информационных услуг	16,0	37,5	34,0	43,3	33,5	
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	20,0	29,2	27,7	33,3	28,6	

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>					
<b>Образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>
создание центров социальной помощи при библиотеках	12,0	12,5	7,4	10,0	11,3
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	52,0	58,3	45,7	23,3	42,4
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	28,0	4,2	17,0	26,7	26,1
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	40,0	16,7	23,4	20,0	29,6
создание коворкинг-зон	0,0	4,2	3,2	6,7	14,8
другое	4,0	0,0	2,1	0,0	0,0
не ответили	4,0	0,0	4,3	3,3	2,0

<b>13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?</b>					
<b>Варианты ответа / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>
обзоры литературы, презентации книг	56,0	45,8	51,1	50,0	44,8
клубы по интересам	16,0	25,0	24,5	26,7	33,0
игры, квесты, конкурсы, викторины	76,0	33,3	37,2	20,0	35,5
научно-просветительские лекции	4,0	20,8	5,3	26,7	25,1
литературно-музыкальные вечера	12,0	16,7	20,2	20,0	30,5
встречи с интересными людьми	32,0	29,2	31,9	46,7	49,8
диспуты	4,0	4,2	3,2	6,7	4,9
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	28,0	50,0	26,6	20,0	36,0
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	4,0	12,5	12,8	30,0	15,8

другое	0,0	4,2	2,1	0,0	2,0
не ответили	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

**15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?**

<b>Варианты ответов / образование</b>	<b>начальное (25)</b>	<b>среднее (24)</b>	<b>среднее спец (94)</b>	<b>неполное высшее (30)</b>	<b>высшее (203)</b>
индивидуальные, обособленные рабочие места	16,0	33,3	11,7	26,7	31,5
помещения для групповой работы	8,0	12,5	13,8	13,3	13,8
зоны отдыха	40,0	37,5	39,4	40,0	36,0
возможность выпить чашечку чая / кофе	48,0	16,7	30,9	46,7	34,5
настольные игры	44,0	16,7	24,5	13,3	13,3
галерея для оформления различных выставок	8,0	25,0	26,6	23,3	18,7
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	24,0	16,7	31,9	13,3	36,0
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	24,0	8,3	8,5	23,3	13,8
другое	0,0	4,2	2,1	10,0	2,5
не ответили	8,0	16,7	6,4	0,0	3,9

## Приложение 7

### Распределение ответов респондентов в зависимости от социального положения

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
каждую неделю	14	43,8	5	25,0	98	39,0	4	25,0	10	17,5	131
1-2 раза в месяц	18	56,3	12	60,0	116	46,2	8	50,0	38	66,7	192
1-2 раза в год	0	0,0	2	10,0	21	8,4	3	18,8	3	5,3	29
1 раз в несколько лет	0	0,0	0	0,0	5	2,0	0	0,0	1	1,8	6
не посещаю	0	0,0	1	5,0	10	4,0	1	6,3	4	7,0	16
не ответили	0	0,0	0	0,0	1	0,4		0,0	1	1,8	2

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	16	50,0	10	50,0	131	52,2	7	43,8	18	31,6	182
познакомиться с новой литературой	13	40,6	6	30,0	105	41,8	6	37,5	29	50,9	159
найти литературу по интересующей теме	24	75,0	9	45,0	155	61,8	6	37,5	34	59,6	228
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	3	9,4	8	40,0	23	9,2	1	6,3	1	1,8	36
воспользоваться бесплатным Интернетом	5	15,6	3	15,0	37	14,7	2	12,5	5	8,8	52
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	0	0,0	0	0,0	16	6,4	0	0,0	1	1,8	17
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	6	18,8	4	20,0	32	12,7	1	6,3	1	1,8	44
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	12	37,5	9	45,0	99	39,4	3	18,8	17	29,8	140
посетить выставку	4	12,5	1	5,0	67	26,7	2	12,5	20	35,1	94

<b>2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
пообщаться, провести время	9	28,1	3	15,0	64	25,5	2	12,5	18	31,6	96
другое	1	3,1	0	0,0	4	1,6	0	0,0	0	0,0	5
не ответили	0	0,0	1	5,0	10	4,0	1	6,3	4	7,0	16

<b>4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	23	71,9	10	50,0	156	62,2	9	56,3	38	66,7	236
получаю тематические списки литературы по запросу	8	25,0	5	25,0	48	19,1	2	12,5	7	12,3	70
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	8	25,0	5	25,0	39	15,5	2	12,5	8	14,0	62
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	16	50,0	10	50,0	83	33,1	5	31,3	10	17,5	124
получаю библиотечные издания для чтения на дом	28	87,5	11	55,0	184	73,3	8	50,0	42	73,7	273
пользуюсь электронной доставкой документов	0	0,0	0	0,0	18	7,2	2	12,5	0	0,0	20
заказываю издания по межбиблиотечному абонементу	0	0,0	2	10,0	22	8,8	0	0,0	5	8,8	29
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам	0	0,0	0	0,0	31	12,4	2	12,5	0	0,0	33

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
(«Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)											
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	1	3,1	2	10,0	38	15,1	2	12,5	2	3,5	45
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	3	9,4	5	25,0	50	19,9	5	31,3	8	14,0	71
другое	1	3,1	0	0,0	4	1,6	0	0,0	2	3,5	7
не ответили	0	0,0	0	0,0	12	4,8	1	6,3	4	7,0	17

6. Вы посещаете библиотечные сайты?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
да	9	28,1	10	50,0	162	64,5	13	81,3	26	45,6	220
нет	23	71,9	9	45,0	79	31,5	2	12,5	27	47,4	140
не ответили	0	0,0	1	5,0	10	4,0	1	6,3	4	7,0	16

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
электронный заказ литературы	1	3,1	2	10,0	22	8,8	3	18,8	4	7,0	32
продление срока пользования изданиями	5	15,6	1	5,0	28	11,2	2	12,5	10	17,5	46
виртуальная справка	0	0,0	3	15,0	25	10,0	3	18,8	7	12,3	38
поиск по электронному каталогу	2	6,3	5	25,0	70	27,9	5	31,3	7	12,3	89
удаленная запись в библиотеку	1	3,1	0	0,0	9	3,6	3	18,8	2	3,5	15
виртуальные выставки	5	15,6	1	5,0	86	34,3	6	37,5	9	15,8	107

<b>7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
виртуальные экскурсии	1	3,1	1	5,0	50	19,9	3	18,8	3	5,3	58
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	6	18,8	6	30,0	104	41,4	3	18,8	14	24,6	133
другое	0	0,0	0	0,0	4	1,6	1	6,3	1	1,8	6
не ответили	0	0,0	1	5,0	13	5,2	1	6,3	4	7,0	19

<b>8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
практически всегда удается	19	59,4	8	40,0	133	53,0	8	50,0	34	59,6	202
чаще всего удается	8	25,0	6	30,0	68	27,1	5	31,3	8	14,0	95
обычно удается	5	15,6	4	20,0	24	9,6	1	6,3	9	15,8	43
иногда удается	0	0,0	0	0,0	11	4,4	1	6,3	0	0,0	12
не ответили	0	0,0	2	10,0	15	6,0	1	6,3	6	10,5	24

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке.</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
неудобный режим работы	0	0,0	0	0,0	6	2,4	1	6,3	2	3,5	9
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	2	6,3	0	0,0	11	4,4	0	0,0	2	3,5	15
нет инструкций по пользованию каталогом	0	0,0	0	0,0	8	3,2	0	0,0	0	0,0	8
трудно разобраться в системе фондов	1	3,1	3	15,0	11	4,4	1	6,3	0	0,0	16
в фонде библиотеки нет нужных изданий	12	37,5	5	25,0	73	29,1	3	18,8	16	28,1	109
нужных изданий нет на месте	8	25,0	4	20,0	27	10,8	1	6,3	3	5,3	43
недостаточно новых книг и периодических изданий	11	34,4	7	35,0	124	49,4	1	6,3	27	47,4	170

<b>9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке.</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
заказы выполняются слишком долго	1	3,1	1	5,0	5	2,0	1	6,3	0	0,0	6
сбои в работе электронного каталога	0	0,0	0	0,0	18	7,2	0	0,0	1	1,8	19
нет доступа к удаленным базам данных	1	3,1	0	0,0	12	4,8	1	6,3	2	3,5	16
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	0	0,0	2	10,0	23	9,2	1	6,3	2	3,5	28
много времени потрачено на получение нужной информации	1	3,1	0	0,0	6	2,4	1	6,3	0	0,0	8
недостаточная компетентность сотрудников	1	3,1	0	0,0	3	1,2	0	0,0	0	0,0	4
недостаточно вежливое обращение сотрудников	0	0,0	0	0,0	4	1,6	0	0,0	0	0,0	4
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	0	0,0	0	0,0	30	12,0	1	6,3	5	8,8	36
другое	3	9,4	3	15,0	16	6,4	0	0,0	6	10,5	28
не ответили	5	15,6	5	25,0	36	14,3	9	56,3	13	22,8	68

<b>12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?</b>											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	14	43,8	5	25,0	94	37,5	4	25,0	17	29,8	134
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	0	0,0	6	30,0	51	20,3	0	0,0	3	5,3	60
расширение ассортимента	5	15,6	8	40,0	92	36,7	4	25,0	17	29,8	126

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
информационных услуг											
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	7	21,9	8	40,0	77	30,7	3	18,8	11	19,3	106
создание центров социальной помощи при библиотеках	3	9,4	3	15,0	25	10,0	1	6,3	7	12,3	39
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	16	50,0	6	30,0	98	39,0	10	62,5	33	57,9	163
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	6	18,8	7	35,0	61	24,3	2	12,5	9	15,8	85
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	11	34,4	7	35,0	68	27,1	5	31,3	11	19,3	102
создание коворкинговых зон	0	0,0	1	5,0	32	12,7	1	6,3	2	3,5	36
другое	2	6,3	0	0,0	1	0,4	0	0,0	0	0,0	3
не ответили	1	3,1	0	0,0	4	1,6	0	0,0	5	8,8	10

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
обзоры литературы, презентации книг	16	50,0	10	50,0	112	44,6	9	56,3	32	56,1	179
клубы по интересам	4	12,5	4	20,0	76	30,3	7	43,8	17	29,8	108
игры, квесты, конкурсы, викторины	23	71,9	7	35,0	93	37,1	5	31,3	12	21,1	140
научно-просветительские лекции	3	9,4	6	30,0	53	21,1	1	6,3	7	12,3	70

литературно-музыкальные вечера	5	15,6	4	20,0	60	23,9	2	12,5	23	40,4	94
встречи интересными людьми	11	34,4	5	25,0	110	43,8	6	37,5	28	49,1	160
диспуты	1	3,1	0	0,0	13	5,2	0	0,0	3	5,3	17
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	10	31,3	6	30,0	87	34,7	6	37,5	14	24,6	123
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	1	3,1	4	20,0	42	16,7	1	6,3	9	15,8	57
другое	0	0,0	0	0,0	6	2,4	1	6,3	0	0,0	7
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0

### 15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?

Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
индивидуальные, обособленные рабочие места	6	18,8	4	20,0	68	27,1	3	18,8	14	24,6	95
помещения для групповой работы	4	12,5	4	20,0	36	14,3	1	6,3	5	8,8	50
зоны отдыха	12	37,5	7	35,0	95	37,8	7	43,8	20	35,1	141
возможность выпить чашечку чая / кофе	12	37,5	5	25,0	89	35,5	3	18,8	20	35,1	129
настольные игры	14	43,8	3	15,0	43	17,1	1	6,3	8	14,0	69
галерея для оформления различных выставок	3	9,4	6	30,0	48	19,1	9	56,3	12	21,1	78
демонстрация кинофильмов-экранизаций литературным произведениям	8	25,0	4	20,0	83	33,1	4	25,0	18	31,6	117
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	6	18,8	6	30,0	35	13,9	1	6,3	3	5,3	51
другое	0	0,0	0	0,0	8	3,2	1	6,3	2	3,5	11
не ответили	3	9,4	2	10,0	9	3,6	0	0,0	6	10,5	20

## Приложение 8

### Распределение ответов респондентов в зависимости от гендерной принадлежности

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
каждую неделю	80	32,8	34	39,1	114
1-2 раза в месяц	139	57,0	35	40,2	174
1-2 раза в год	14	5,7	12	13,8	26
1 раз в несколько лет	3	1,2	1	1,1	4
не посещаю	8	3,3	5	5,7	13
не ответили	0	0,0	0	0,0	0

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	114	46,7	43	49,4	157
познакомиться с новой литературой	114	46,7	27	31,0	141
найти литературу по интересующей теме	157	64,3	48	55,2	205
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	22	9,0	11	12,6	33
воспользоваться бесплатным Интернетом	35	14,3	13	14,9	48
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	8	3,3	2	2,3	10
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	28	11,5	8	9,2	36
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	109	44,7	18	20,7	127
посетить выставку	62	25,4	15	17,2	77
пообщаться, провести время	72	29,5	17	19,5	89
другое	4	1,6	0	0,0	4
не ответили	8	3,3	5	5,7	13

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	167	68,4	51	58,6	218
получаю тематические списки литературы по запросу	45	18,4	16	18,4	61
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	43	17,6	14	16,1	57

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	83	34,0	26	29,9	109
получаю библиотечные издания для чтения на дом	189	77,5	60	69,0	249
пользуюсь электронной доставкой документов	8	3,3	6	6,9	14
заказываю издания по МБА	20	8,2	6	6,9	26
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	14	5,7	5	5,7	19
получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)	27	11,1	10	11,5	37
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	44	18,0	15	17,2	59
другое	6	2,5	1	1,1	7
не ответили	8	3,3	6	6,9	14

6. Вы посещаете библиотечные сайты?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
да	136	55,7	42	48,3	178
нет	100	41,0	40	46,0	140
не ответили	8	3,3	5	5,7	13

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
электронный заказ литературы	12	4,9	13	14,9	25
продление срока пользования изданиями	24	9,8	13	14,9	37
виртуальная справка	19	7,8	9	10,3	28
поиск по электронному каталогу	45	18,4	17	19,5	62
удаленная запись в библиотеку	9	3,7	2	2,3	11
виртуальные выставки	71	29,1	16	18,4	87
виртуальные экскурсии	39	16,0	7	8,0	46
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки	83	34,0	21	24,1	104
другое	6	2,5	0	0,0	6
не ответили	10	4,1	6	6,9	16

8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
практически всегда удается	131	53,7	47	54,0	178
чаще всего удается	64	26,2	19	21,8	83

обычно удается	30	12,3	11	12,6	41
иногда удается	6	2,5	13	14,9	19
не ответили	13	5,3	7	8,0	20

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
неудобный режим работы	8	3,3	0	0,0	8
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	13	5,3	2	2,3	15
нет инструкций по пользованию каталогом	3	1,2	1	1,1	4
трудно разобраться в системе фондов	7	2,9	4	4,6	11
в фонде библиотеки нет нужных изданий	72	29,5	27	31,0	99
нужных изданий нет на месте	28	11,5	10	11,5	38
недостаточно новых книг и периодических изданий	124	50,8	36	41,4	160
заказы выполняются слишком долго	2	0,8	3	3,4	5
сбой в работе электронного каталога	12	4,9	3	3,4	15
нет доступа к удаленным базам данных	7	2,9	5	5,7	12
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	16	6,6	10	11,5	26
много времени потрачено на получение нужной информации	4	1,6	0	0,0	4
недостаточная компетентность сотрудников	1	0,4	0	0,0	1
недостаточно вежливое обращение сотрудников	1	0,4	0	0,0	1
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	25	10,2	6	6,9	31
другое	17	7,0	6	6,9	23
не ответили	43	17,6	16	18,4	59

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
Варианты ответов					
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	91	37,3	26	29,9	117
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	28	11,5	18	20,7	46
расширение ассортимента информационных услуг	72	29,5	34	39,1	106
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	67	27,5	25	28,7	92
создание центров социальной помощи при библиотеках	25	10,2	8	9,2	33
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	115	47,1	24	27,6	139
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	53	21,7	22	25,3	75

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	69	28,3	19	21,8	88
создание коворкинг-зон	20	8,2	5	5,7	25
другое	1	0,4	2	2,3	3
не ответили	7	2,9	2	2,3	9

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
обзоры литературы, презентации книг	111	45,5	41	47,1	152
клубы по интересам	80	32,8	17	19,5	97
игры, квесты, конкурсы, викторины	105	43,0	26	29,9	131
научно-просветительские лекции	37	15,2	17	19,5	54
литературно-музыкальные вечера	66	27,0	14	16,1	80
встречи с интересными людьми	101	41,4	30	34,5	131
диспуты	7	2,9	7	8,0	14
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	81	33,2	24	27,6	105
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	33	13,5	15	17,2	48
другое	2	0,8	2	2,3	4
не ответили	0	0,0	0	0,0	0

15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	Женщины (244)		Мужчины (87)		Массив (331)
	абс	%	абс	%	
индивидуальные, обособленные рабочие места	54	22,1	21	24,1	74
помещения для групповой работы	35	14,3	12	13,8	47
зоны отдыха	106	43,4	23	26,4	129
возможность выпить чашечку чая / кофе	85	34,8	34	39,1	119
настольные игры	48	19,7	16	18,4	64
галерея для оформления различных выставок	56	23,0	15	17,2	71
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	77	31,6	14	16,1	91
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	30	12,3	13	14,9	43
другое	4	1,6	5	5,7	9
не ответили	10	4,1	8	9,2	18

## Приложение 9

### Распределение ответов респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки

2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?											
Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
найти конкретный документ	71	54,2	89	46,4	17	58,6	3	50,0	0	0	182
познакомиться с новой литературой	61	46,6	96	50,0	2	6,9	0	0,0	0	0	159
найти литературу по интересующей теме	87	66,4	121	63,0	15	51,7	5	83,3	0	0	228
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	19	14,5	16	8,3	1	3,4	0	0,0	0	0	36
воспользоваться бесплатным Интернетом	25	19,1	24	12,5	3	10,3	0	0,0	0	0	52
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	11	8,4	4	2,1	1	3,4	1	16,7	0	0	17
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	22	16,8	18	9,4	4	13,8	0	0,0	0	0	44
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.;	60	45,8	71	37,0	6	20,7	1	16,7	0	0	140
посетить выставку	47	35,9	39	20,3	5	17,2	1	16,7	0	0	94
пообщаться, провести время	42	32,1	52	27,1	2	6,9	0	0,0	0	0	96
другое	3	2,3	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0	6
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	100	16

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?											
Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
получаю помощь в поиске и выборе изданий	90	68,7	128	66,7	14	48,3	3	50,0	0	0	236

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?											
Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
получаю тематические списки литературы по запросу	38	29,0	27	14,1	4	13,8	0	0,0	0	0	70
получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т.д.)	31	23,7	27	14,1	3	10,3	0	0,0	0	0	62
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	48	36,6	66	34,4	6	20,7	4	66,7	0	0	124
получаю библиотечные издания для чтения на дом	100	76,3	157	81,8	15	51,7	1	16,7	0	0	273
пользуюсь электронной доставкой документов	14	10,7	5	2,6	1	3,4	0	0,0	0	0	20
заказываю издания по МБА	14	10,7	10	5,2	4	13,8	0	0,0	0	0	20
получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т.п.)	19	14,5	12	6,3	2	6,9	0	0,0	0	0	33
получаю информацию из справочных правовых систем	18	13,7	22	11,5	4	13,8	1	16,7	0	0	45
получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет	36	27,5	29	15,1	5	17,2	0	0,0	0	0	71
другое	4	3,1	3	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0	7
не ответили	0	0,0	0	0,0	1	3,4	0	0,0	16	100	17

**6. Вы посещаете библиотечные сайты?**

Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
да	91	69,5	105	54,7	17	58,6	5	83,3	0	0	220
нет	40	30,5	87	45,3	12	41,4	1	16,7	0	0	140
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	100	16

#### 7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?

Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
электронный заказ литературы	13	9,9	13	6,8	5	17,2	1	16,7	0		32
продление срока пользования изданиями	22	16,8	22	11,5	2	6,9	0	0,0	0		46
виртуальная справка	21	16,0	12	6,3	3	10,3	1	16,7	0		38
поиск по электронному каталогу	39	29,8	40	20,8	7	24,1	3	50,0	0		89
удаленная запись в библиотеку	8	6,1	4	2,1	3	10,3	0	0,0	0		15
виртуальные выставки	55	42,0	43	22,4	7	24,1	1	16,7	0		107
виртуальные экскурсии	34	26,0	18	9,4	6	20,7	0	0,0	0		58
информирование об услугах и мероприятиях библиотеки;	57	43,5	67	34,9	6	20,7	1	16,7	0		133
другое	3	2,3	3	1,6	0	0,0	0	0,0	0		6
не ответили	0	0,0	3	1,6	0	0,0	0	0,0	16		19

#### 8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?

Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
практически всегда удастся	90	68,7	99	51,6	10	34,5	1	16,7	0		202
чаще всего удастся	28	21,4	56	29,2	9	31,0	2	33,3	0		95
обычно удастся	10	7,6	25	13,0	7	24,1	1	16,7	0		43
иногда удастся	2	1,5	7	3,6	1	3,4	2	33,3	0		12
не ответили	1	0,8	5	2,6	2	6,9	0	0,0	16		24

#### 9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке

Частота посещений	каждую неделю (131)	1-2 раза в месяц (192)	1-2 раза в год (29)	1 раз в несколько лет (6)	не посещаю (16)	Массив (376)
-------------------	---------------------	------------------------	---------------------	---------------------------	-----------------	--------------

Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
неудобный режим работы	3	2,3	4	2,1	0	0,0	2	33,3	0		9
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	3	2,3	12	6,3	0	0,0	0	0,0	0		15
нет инструкций по пользованию каталогом	3	2,3	5	2,6	0	0,0	0	0,0	0		8
трудно разобраться в системе фондов	4	3,1	6	3,1	6	20,7	0	0,0	0		16
в фонде библиотеки нет нужных изданий	36	27,5	59	30,7	11	37,9	3	50,0	0		109
нужных изданий нет на месте	17	13,0	19	9,9	5	17,2	2	33,3	0		43
недостаточно новых книг и периодических изданий	72	55,0	91	47,4	5	17,2	2	33,3	0		170
заказы выполняются слишком долго	3	2,3	2	1,0	2	6,9	1	16,7	0		8
сбои в работе электронного каталога	7	5,3	11	5,7	1	3,4	0	0,0	0		19
нет доступа к удаленным базам данных	5	3,8	8	4,2	3	10,3	0	0,0	0		16
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	10	7,6	14	7,3	4	13,8	0	0,0	0		28
много времени потрачено на получение нужной информации	3	2,3	2	1,0	2	6,9	1	16,7	0		8
недостаточная компетентность сотрудников	2	1,5	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0		4
недостаточно вежливое обращение сотрудников	3	2,3	1	0,5	0	0,0	0	0,0	0		4
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т.д.)	14	10,7	19	9,9	2	6,9	1	16,7	0		36
другое	8	6,1	18	9,4	2	6,9	0	0,0	0		28
не ответили	18	13,7	29	15,1	3	10,3	0	0,0	16		58

**12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?**

Частота посещений	каждую неделю (131)	1-2 раза в месяц (192)	1-2 раза в год (29)	1 раз в несколько лет (6)	не посещаю (16)	Массив (376)
-------------------	---------------------	------------------------	---------------------	---------------------------	-----------------	--------------

Варианты ответов	абс	%									
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	53	40,5	65	33,9	11	37,9	1	16,7	3	18,8	134
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	23	17,6	29	15,1	4	13,8	2	33,3	1	6,3	60
расширение ассортимента информационных услуг	46	35,1	66	34,4	5	17,2	3	50,0	6	37,5	126
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	34	26,0	55	28,6	11	37,9	1	16,7	5	31,3	106
создание центров социальной помощи при библиотеках	12	9,2	21	10,9	3	10,3	0	0,0	3	18,8	39
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	54	41,2	92	47,9	9	31,0	2	33,3	5	31,3	163
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками	33	25,2	40	20,8	8	27,6	0	0,0	4	25,0	85
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования	40	30,5	51	26,6	7	24,1	0	0,0	4	25,0	102
создание коворкинг-зон	16	12,2	12	6,3	5	17,2	1	16,7	2	12,5	36
другое	1	0,8	2	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3
не ответили	1	0,8	8	4,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10

**13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?**

Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
обзоры литературы, презентации книг	71	54,2	91	47,4	7	24,1	3	50,0	5	31,3	179
клубы по интересам	38	29,0	61	31,8	4	13,8	0	0,0	5	31,3	108
игры, квесты, конкурсы, викторины	61	46,6	67	34,9	10	34,5	0	0,0	2	12,5	140
научно-просветительские лекции	26	19,8	30	15,6	9	31,0	2	33,3	3	18,8	70

литературно-музыкальные вечера	31	23,7	56	29,2	4	13,8	2	33,3	1	6,3	94
встречи с интересными людьми	53	40,5	87	45,3	10	34,5	2	33,3	8	50,0	160
диспуты	7	5,3	6	3,1	1	3,4	1	16,7	2	12,5	17
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	52	39,7	60	31,3	8	27,6	2	33,3	1	6,3	123
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	20	15,3	24	12,5	9	31,0	0	0,0	4	25,0	57
другое	4	3,1	3	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7
не ответили	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0

### 15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?

Частота посещений	каждую неделю (131)		1-2 раза в месяц (192)		1-2 раза в год (29)		1 раз в несколько лет (6)		не посещаю (16)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
индивидуальные, обособленные рабочие места	43	32,8	41	21,4	8	27,6	1	16,7	2	12,5	95
помещения для групповой работы	15	11,5	27	14,1	3	10,3	1	16,7	4	25,0	50
зоны отдыха	49	37,4	80	41,7	7	24,1	1	16,7	4	25,0	141
возможность выпить чашечку чая / кофе	46	35,1	65	33,9	10	34,5	0	0,0	8	50,0	129
настольные игры	35	26,7	29	15,1	1	3,4	0	0,0	4	25,0	69
галерея для оформления различных выставок	29	22,1	42	21,9	5	17,2	0	0,0	2	12,5	78
демонстрация кинофильмов-экранизаций литературным произведениям по	42	32,1	52	27,1	15	51,7	2	33,3	5	31,3	117
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	22	16,8	22	11,5	4	13,8	2	33,3	1	6,3	51
другое	3	2,3	6	3,1	1	3,4	0	0,0	1	6,3	11
не ответили	4	3,1	10	5,2	2	6,9	1	16,7	2	12,5	20