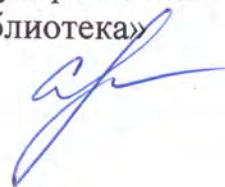


Министерство культуры Хабаровского края
Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

УТВЕРЖДАЮ

И. о. генерального директора
Краевого государственного
бюджетного научного учреждения
культуры «Дальневосточная
государственная научная
библиотека»



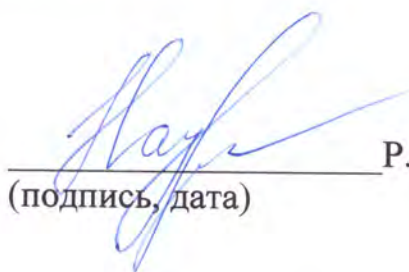
/ Г.В. Старкина

2024 г.

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

ЧИТАТЕЛЬСКИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
(заключительный)

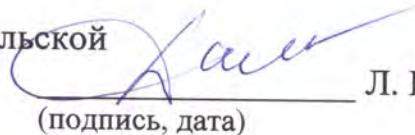
Зам. генерального директора



Р.В. Наумова

(подпись, дата)

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



Л. Ю. Данилова

(подпись, дата)

Хабаровск 2023

Введение.....	2
Основная часть	6
Данные о проведении опроса.....	7
Характеристика респондентов.....	9
Данные сводной анкеты. Закрытые и полузакрытые вопросы.....	11
Данные сводной анкеты. Открытые вопросы	18
Соответствие параметров выборочной совокупности и частных подвыборок	28
Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от возраста.....	29
Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от уровня образования.....	38
Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от социального положения	46
Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от гендерной принадлежности	56
Характеристика предпочтений респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки	60
Результаты аналогичного опроса в библиотеках Тамбовской области.....	68
Результаты группировки по типам библиотек.....	71
Результаты группировки по типам поселений.....	73
Заключение	75
Список использованной литературы.....	81
Приложение 1. Анкета	84
Приложение 2. Результаты социологического опроса (часть 1).....	89
Приложение 3. Результаты социологического опроса (часть 2).....	96

Приложение 4. Распределение ответов респондентов в зависимости от возраста	103
Приложение 5. Распределение ответов респондентов в зависимости от уровня образования, абс	111
Приложение 6. Распределение ответов респондентов в зависимости от уровня образования, %	117
Приложение 7. Распределение ответов респондентов в зависимости от социального положения.....	122
Приложение 8. Распределение ответов респондентов в зависимости от гендерной принадлежности.....	129
Приложение 9. Распределение ответов респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки.....	133
Приложение 10. Частота повторения высказываний по вопросу «Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?»	139
Приложение 11. Частота повторения высказываний по вопросу «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?»	140
Приложение 12. Частота повторения высказываний по вопросу « Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?»	141
Приложение 13. Частота повторения высказываний по вопросу « Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке?»	143
Приложение 14. Частота повторения высказываний по вопросу « Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?».....	145
Приложение 15. Примеры высказываний по вопросу «Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?»	146

Введение

Общедоступным библиотекам принадлежит важная роль в построении информационного, интеллектуально развитого общества. 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;
- отношение жителей края к условиям и качеству предоставления услуг;
- наиболее перспективные услуги и направления 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). 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.

При обработке полученных данных использовались статистические методы (описательная статистика, группировка, ранжирование) и элементы контент-анализа.

Результаты исследования послужат основой для анализа современного состояния библиотечного обслуживания населения, выявления проблем и совершенствования работы по предоставлению услуг в общедоступных библиотеках края.

Основная часть

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.

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 субъекта Федерации – Дальневосточной государственной научной библиотеке.

Участие в опросе является добровольным, в связи с чем периодически возникали сложности с привлечением пользователей к анкетированию и обеспечением требований 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»¹. Часть респондентов оставила без ответов некоторые вопросы (в первую очередь открытые, требующие формулирования ответов) или не следовала заданным условиям (надо отметить два 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.

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

Ответы респондентов были внесены в таблицы фиксирования данных, подсчитаны все варианты ответов в абсолютных величинах и процентном соотношении. Анализ ответов на открытые вопросы проводился с использованием элементов метода контент-анализа.

Проведен анализ соответствия параметров выборочной совокупности и частных подвыборок: по возрасту, уровню образования, социальному положению, гендерной принадлежности, интенсивности посещения библиотеки. 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.

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

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

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

Образование	абс	%
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

Род занятий	абс	%
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. Закрытые и полузакрытые вопросы

Рассмотрим результаты, характеризующие выбор респондентов при ответе на закрытые и полузакрытые 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.

Позиция в рейтинге	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.

Позиция в рейтинге	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 в читальном зале (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.

Позиция в рейтинге	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	36	9,6

	/жара / духота / шум и т. д.)		
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

По их мнению, главные причины – это 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 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?» представлено в таблице 7.

Таблица 7.

Позиция в рейтинге	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 и те, кто негативно относится к проведению массовых мероприятий в библиотеке: «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.

Позиция в рейтинге	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, поиск по электронного каталогу осуществляли 40,5%. Виртуальные экскурсии отметили 26,4 % опрошенных, продление срока пользования изданиями - 20,9%. Виртуальной справкой воспользовались 17,3%, электронным заказом литературы – 14,5%, удаленной записью в библиотеку – 6,8%. Кроме того, три человека из числа 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.

Позиция в рейтинге	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

Более всего респондентов привлекают выставки 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.

Позиция в рейтинге	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

Чаще всего респонденты голосовали за зоны отдыха (37,5%), возможность выпить чашечку чая / кофе (34,3%), демонстрацию кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (31,1%). Они рекомендовали обустроить в библиотеке индивидуальные обособленные рабочие места (25,3%), галерею для оформления различных выставок (20,7%) и помещения для групповой работы (13,6%). Настольные игры отметили 18,4% опрошенных, парковку для велосипедов и детских колясок - 13,8%. Кроме того, респонденты, выбравшие вариант «другое», 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.

Данные сводной анкеты. Открытые вопросы

Помимо закрытых и полужакрытых вопросов в анкете присутствовали открытые вопросы, ответы на которые респонденты формулировали самостоятельно в свободной форме. Анализ полученных высказываний проводился с использованием элементов контент-анализа.

На вопрос «Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?» получено 347 ответов. Респонденты, ответившие на него, отметили доступность (32 чел.), бесплатность (14 чел.) и качество обслуживания и услуг (13 чел.).

Большая часть ответивших на вопрос, 201 человек, или 57,9%, заявили, что в библиотеке их привлекает возможность получить нужную информацию, книги и периодические издания. Они пишут: «здесь есть книги, которые я хочу прочитать», «свежие газеты и журналы», «информация, которую больше нигде не найти», «можно найти литературу по нужной теме», [привлекает] «возможность получить информацию в спокойной обстановке», «возможность брать книги для чтения на дом», «доступность информации» и т. п. Цифровые ресурсы библиотеки упомянули 2 человека. Они назвали «возможность пользования Литрес» и «работу с полнотекстовыми и библиографическими БД». Респондентам нравится доступность документов (6 чел.) и информации (4 чел.) в библиотеках, величина фонда (13 чел.), большой выбор изданий (19 чел.), новые поступления литературы (54 чел.). Девять человек упомянули доступ в Интернет.

Участники опроса находят привлекательными условия работы с документами в библиотеке (39 чел.). Им нравится особая «библиотечная» атмосфера (5 чел.), тишина (10 чел.), уют (10 чел.), спокойствие (5 чел.). Они отмечают, что библиотека предоставляет «возможность спокойной работы», «удобные условия, чтобы сосредоточиться и получить нужную информацию», «возможность изучить литературу в тишине» и т. д.

Респондентов побуждают посещать библиотеку ее мероприятия (39 чел.), общение, возможность провести свободное время, (25 чел.). Четверо респондентов, в частности, ответили, что им нравится общаться с библиотекарем, в том числе по поводу книг.

Персонал, как фактор, привлекающий в библиотеку, назвали 45 респондентов. Библиотечные работники импонируют им своей доброжелательностью (17 чел.), компетентностью (8 чел.), готовностью

помочь (6 чел.), вежливостью (5 чел.), приветливостью (3 чел.), отзывчивостью и внимательностью (по 2 чел.).

На вопрос «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?» получены ответы 219 респондентов, из них 87 (39,7%) заявили, что им «ничего не мешает» или «все нравится».

Условия предоставления библиотечных услуг не устраивают 59 респондентов. Им не нравятся теснота помещений (4 чел.); отсутствие ремонта и устаревший интерьер (5 чел.); старая мебель, неудобные рабочие места, отсутствие «мест для индивидуальной работы» (5 чел.); отсутствие зон отдыха, буфета или просто возможности выпить кофе / воды (4 чел.), отсутствие парковки (1 чел.). Участники опроса жалуются на устаревшую компьютерную технику, отсутствие разнообразного программного обеспечения, компьютерных игр (7 чел.); на отсутствие интернет или его низкую скорость, отсутствие wi-fi (7 чел.). Десять респондентов отметили шум в библиотеке, в том числе в связи с проведением массовых мероприятий («не нравится большое скопление народа во время проведения массовых мероприятий», не нравятся «частые шумные массовые мероприятия» и т. п.). Девять респондентов высказали недовольство температурным режимом (жарко / холодно), двое - указали на слабую освещенность. Встречались жалобы на неопрятных посетителей библиотеки, которые создавали проблемы для окружающих (3 чел.). Трое находят неудобным режим работы библиотеки.

Сорок девять респондентов указали на неудовлетворительное состояние библиотечных фондов: «мало новых книг», «нет подписки на периодические издания», «отсутствуют нужные издания», «нет современной литературы», «много неактуальной литературы», «фонд редко пополняется новой литературой» и т. п. Трех не устраивает отсутствие открытого доступа к фонду. Столько же (3 чел.) недовольны сложностью поиска документов («не понятно, как найти что-то почитать»).

Трое респондентов отметили ограничения в выдаче книг («не все новые книги известных российских авторов выдаются для чтения на дом», «не всю литературу можно брать домой», есть «ограничение по числу выдачи книг на дом»). Участники опроса жалуются на платность услуг (2 чел.), на долгое выполнение заказов (2 чел.), отсутствие услуги по сканированию библиотечных материалов (1 чел.), невозможность работать с БД из дома (1 чел.), отсутствие афиши мероприятий в библиотеке (1 чел.). Трое респондентов столкнулись с невежливым отношением со стороны библиотечных работников. Среди высказанных замечаний есть и такие: «часто не выдают книги, т. к. они где-то в другом отделе», «периодическое проведение подобных опросов слегка отвлекает от первопричины посещения», «просим проводить встречи с творческими людьми в выходные: в будни взрослые работают, дети - в школе».

Ответ на этот вопрос «Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?» очень важен, поскольку он не только демонстрирует представления респондентов об идеальной библиотеке, сколько дает информацию о том, что их не устраивает в действующих библиотеках, какими они хотят их видеть.

На вопрос ответили 324 респондента. Часть респондентов (41 чел.) считает идеальной библиотеку, которую они посещают и/или посещали, о которой слышаны. В их ответах встречаются такие высказывания: «наша библиотека идеальная: много литературы, интересные выставки, удобная»; «в библиотеке все устраивает: она очень красивая, много книг и журналов»; «наша библиотека нравится»; «такая как ваша [библиотека]»; «все и теперь на должном уровне»; «такая же, только нужные книги есть»; «как ДВГНБ», как «центральная библиотека [пос. Чегдомын]», «как в Казани», «как в Сингапуре» и т. п. Есть и такие, кто уверен, что «... это не реально, поэтому не вижу смысла в данном вопросе».

Некоторые респонденты охарактеризовали идеальную библиотеку одним – двумя словами, другие дали развернутый ответ. Каждый респондент видит и описывает ее по-своему.

Идеальная библиотека – «это, прежде всего, информационный центр, работающий по принципу “протянул руку -- взял информацию по теме, названию, автору, рекомендации”»; «современная информационная система, предлагающая информацию на любой запрос»; «информационный центр, где можно найти любую информацию»; «современный центр информации и культуры, куда приятно прийти»; «информационный центр, где можно с пользой провести свой досуг»; «место, где можно найти ответ на любой вопрос и отдохнуть»; «центр общения, обучения, комфортное пространство с современными технологиями»; «просторная, светлая, с удобным поиском и быстрым получением заказанной литературы»; «уютная и современная, где чувствуешь себя как дома»; в которой «понятно для простого человека, где и как взять книгу»; «где доступна любая книга»; «комфортная, светлая, место радости»; «сервисное заведение, обеспечивающее мои запросы» и т. д.

Если свести полученную многоаспектную информацию к цифрам, получим следующее. Идеальная библиотека – это библиотека просветительская (1 чел.), полная читателей (3 чел.), семейная (1 чел.), домашняя (1 чел.), мобильная (2 чел.), передвижная с доставкой книг на дом по заказу (2 чел.), модельная (2 чел.), многофункциональная (1 чел.), сервисное учреждение (1 чел.), информационный (11 чел.) и культурный центр (2 чел.), центр общения и досуга (5 чел.), зона отдыха (1 чел.), центр обучения (1 чел.) и самообразования (1 чел.), творческий центр (1 чел.), площадка для разнообразной деятельности (1 чел.), виртуальная (1 чел.), цифровая (7 чел.), компьютеризированная и/или оснащенная компьютерной техникой (26 чел.), новая (1 чел.), модная (1 чел.), современная (23 чел.).

Современность – важное качество библиотеки, по мнению респондентов. Слово «современный (-ая, -ое, ые)» в разных сочетаниях встречается в их ответах 60 раз. Современная библиотека, в понимании участников опроса, означает «отвечающая всем требованиям жизни», «отвечающая сегодняшнему дню, с информационными технологиями», «шагающая в ногу со временем». Она расположена в современном здании (2

чел.) с «современным ремонтом» (2 чел.), современным интерьером (9 чел.) и современной мебелью (7 чел.), имеет современное техническое оснащение (17 чел.), «современные издания» / книги современных писателей (6 чел.), высокоскоростной интернет (13 чел.); использует в работе новые / современные технологии (14 чел.). А один из респондентов считает, что «...в век электронных технологий идеально было бы прямо на подкормку головного мозга закачать фонд и пользоваться пожизненным абонементом».

Участники опроса наделяют библиотеку характеристиками: «светлая» (45 чел.), «просторная» (44 чел.), «чистая» (5 чел.). В идеальной библиотеке комфортный температурный режим (10 чел.), приятный запах (1 чел.), комфортная/непринужденная атмосфера (2 чел.), тишина (8 чел.). Она хорошо материально и технически оснащена (50 чел.), в первую очередь, функциональной компьютерной техникой (26 чел.). Респонденты описывают идеальную библиотеку как удобную / комфортную (41 чел.), уютную (28 чел.), с отдельными зонами для чтения и для мероприятий и/или групповых занятий (7 чел.), зонами отдыха (13 чел.), возможностью выпить чай и/или кофе, перекусить в буфете (13 чел.). Библиотека предоставляет в распоряжении читателей удобные места для чтения (10 чел.), индивидуальные рабочие места (4 чел.), оборудованные рабочие места (2 чел.).

Тридцать семь респондентов упомянули в своих ответах мебель. Она должна быть комфортной / удобной (13 чел.), хорошей (7 чел.), современной (7 чел.), новой (6 чел.). Девять респондентов мечтают о местах для чтения с мягкой мебелью, «отдельных кабинетах (камин, кресло, бумажная книга в руках)», местах «для уединенного чтения и работы в интернет», «с лежанкой на подоконниках», с уютными диванами, пуфами, креслами, где «чувствуешь себя как дома», где можно почитать «с чашечкой кофе в зимнем саду».

Важной составляющей комфортной работы в библиотеке для респондентов является удобный поиск информации и документов (6 чел.), открытый доступ к документам (5 чел.).

Для большей части респондентов информация и документы являются целью посещения библиотеки. Сто двадцать респондентов (37,0% от числа ответивших на вопрос) упомянули в своих ответах информационные ресурсы, фонд, литературу, издания или книги, включая цифровые. По их мнению, в идеальной библиотеке «есть все и оцифровано все», к услугам пользователей «вся необходимая информация», «информация на любой запрос», «литература на любой вкус», «много новых книг» и т. д. Библиотека должна иметь «большой / богатый фонд», «много книг» (61 чел.). Их интересуют «хорошие», «интересные», «нужные», «разнообразные» книги (16 чел.), новые книги и периодические издания (44 чел.). По двое респондентов высказались за присутствие в библиотеке медиаресурсов и за возможность просмотра в библиотеке фильмов.

Семь респондентов при ответе на этот вопрос упомянули библиотечных работников. В описаниях использовались такие характеристики как компетентный (2 чел.), приветливый (2 чел.), вежливый (1 чел.).

На вопрос «Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?» ответили 338 респондентов. По их мнению, библиотекарь идеальной библиотеки – это специалист, «разбирающийся в современной литературе», умеющий «быстро найти нужную информацию», «быстро и качественно выполняющий работу», «любящий свою профессию и людей», «любящий книги», который «всегда придет на помощь», «хорошо ориентируется в фонде / хорошо знает фонд», «может подсказать, что почитать и где найти книгу». Один из респондентов описал библиотекаря следующим образом: «Внешний вид - строгий, профессиональные качества - слушать и помогать читателю, личные – добрый, вежливый, внимательный». Часть респондентов (27 чел.) считает, что именно такие библиотекари работают в библиотеке, которую они посещают: «наши библиотекари самые лучшие», «наши

библиотекари - профессионалы в своем деле», «устраивает облик, профессиональные и личные качества наших библиотекарей».

При описании профессиональных качеств использовались следующие слова и выражения: профессионально грамотный (70 чел.), компетентный (55 чел.), образованный (24 чел.), начитанный (22 чел.), эрудированный (18 чел.). Знание библиотекарями фонда упомянули 7 человек, умение работать с информацией и находить нужную информацию – 6, навыки пользования компьютерной техникой – 4, умение порекомендовать литературу для чтения / проконсультировать – 4, готовность помочь – 6 и умение помочь - 1.

Респонденты придают большое значение коммуникативным качествам библиотекаря, навыкам общения. В их описаниях встречаются такие характеристики: вежливый, корректный (77 чел.); коммуникабельный, контактный, общительный (44 чел.); доброжелательный (33 чел.); приветливый (27 чел.); внимательный (24 чел.); отзывчивый (16 чел.); тактичный, ненавязчивый, чуткий (12 чел.); умеет поддержать разговор, разговорчивый, интересный собеседник (6 чел.); любезный, учтивый, обходительный (4 чел.); терпимый, толерантный (2 чел.), умеет слушать (1 чел.); с четкой дикцией (1 чел.).

Респондентам нравится иметь дело с библиотекарями добрыми (26 чел.); умными, интеллектуальными (25 чел.); творческими (15 чел.); аккуратными (14 чел.); культурными, воспитанными, интеллигентными (11 чел.); позитивными (8 чел.). По их мнению, библиотечный работник должен быть интересной личностью (4 чел.); активным, с активной гражданской позицией (7 чел.); веселым (3 чел.); с чувством юмора (4 чел.); быстрым, энергичным (4 чел.); ответственным, добросовестным (3 чел.); мобильным (2 чел.); амбициозным (2 чел.) и... современным (10 чел.).

Немаловажное значение респонденты придают внешнему виду библиотекаря. Им нравятся привлекательные внешне, симпатичные, обаятельные работники (15 чел.); молодые (11 чел.); опрятные, чисто одетые (40 чел.); одетыми со вкусом, классически, строго, современно (14 чел.).

Некоторые читатели (11 чел.) высказались за введение униформы или аксессуаров, выделяющих библиотекаря.

На вопрос «Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?» получено 198 достаточно разноплановых ответов. Кто-то доволен тем, «что предложит библиотека», и считает, что «у вас [в библиотеке] их [мероприятий] достаточно», другие просят проводить «любые [мероприятия], но много», а кто-то считает, что главное в библиотеке - это чтение. Респонденты предлагали провести мероприятия для воспитанников детского дома, мероприятия по привлечению детей к чтению, тематические вечера (о традициях и кухнях народов мира, художниках-пейзажистах, зарубежной поэзии и знаменитых поэтах, медицинских работниках и т. д.), юбилеи поэтов и писателей, бенефис читателя, ярмарку забытых книг, вечер литературных предсказаний, медиапутешествие по странам Азии, литературный стендап, костюмированный бал героев книг / карнавал героев литературных произведений, книжные жмурки. Один из респондентов не только назвал, но и коротко описал суть мероприятия «Найди друга».

Однако в целом конкретные темы или названия мероприятий встречаются в анкетах достаточно редко. По большей части респонденты указывают форму мероприятий, например, встречи с интересными людьми упомянули 38 чел., в том числе, с писателями и поэтами - 21 чел. Двадцать четыре респондента предложили провести литературно-музыкальные вечера, трое – концерты, двое – театральные вечера, инсценировки по литературным произведениям. Восемнадцать респондентов назвали конкурсно-игровые программы: литературные и исторические квесты, квиз-шоу по любимым книгам, онлайн-викторину и игру по типу телепередачи «Что? Где? Когда?». Массовые акции упоминаются в анкетах 14 респондентов, из них четверо предлагают провести библионочь, трое – флешмоб, по двое – фестиваль чтения и день открытых дверей, по одному – фестиваль громкого чтения, анимационный фестиваль и ярмарку книг. Провести научно-

просветительские лекции предложили 8 участников опроса, обзоры литературы и презентации новых книг - 5, клубы по интересам и встречи с представителями органов законодательной и исполнительной власти - по 4, диспуты – 1. Нашлись среди участников опроса сторонники мастер-классов и творческих мастерских (9 чел.), а также обучающих курсов (5 чел.), в том числе компьютерной грамотности (3 чел.) и по обучению поиску достоверной информации (1 чел.). Встречались предложения организовать мероприятия, связанные с искусством кино (4 чел.): кинолектории, просмотры фильмов с последующим обсуждением; а также конкурсы чтецов, авторской песни и т. п. (3 чел.), психологические тренинги (3 чел.), выставки декоративно-прикладных, художественных и фоторабот (3 чел.). Семеро респондентов назвали развлекательные мероприятия: вечера отдыха, дискотеки, шоу фокусника, праздники и т. п.

Можно сказать, что респонденты в целом положительно относятся к проведению мероприятий в стенах библиотеки, однако значительно меньшее число пожелавших ответить на этот вопрос и отсутствие конкретных предложений, выражающих их личностные интересы, формальность ответов заставляют быть более сдержанными в выводах. Следует отметить и некоторые расхождения в оценках различных форм мероприятий в ответах на этот вопрос и на аналогичный закрытый вопрос «Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?».

Таблица 11.

Форма мероприятий	Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?		Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?	
	%	рейтинг	чел., абс	рейтинг
обзоры литературы, презентации книг	47,6	1	5	6-7
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	42,6	2	38	1

игры, квесты, конкурсы, викторины	37,2	3	18	3
массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)	32,7	4	14	4
клубы по интересам	28,7	5	4	8
литературно-музыкальные вечера	25,0	6	24	2
научно-просветительские лекции	18,6	7	8	5
курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.	15,2	8	5	6-7
диспуты	4,5	9	1	9

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 могли оказаться неосновательными, поскольку отражали бы лишь мнения этих доминирующих групп и объяснялись преимущественно 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, интенсивности посещения библиотеки (приложение 9). Данные всех частных подвыборок были изучены в сравнении с данными сводной анкеты. 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 полученных данных 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. При описании групп используются первые три варианта ответов, наиболее часто выбираемые респондентами. Эти варианты сведены для наглядности в таблице 12.

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 услуги: 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%). Вариант «принять участие в мероприятии, заседании клуба» выбрали 36,1% респондентов группы. В этой группе 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 группы практически всегда получали в библиотеке необходимую информацию. Лица, которым лишь иногда удавалось получить

нужную информацию, составили 3,9%, а 5,0% не ответили на этот вопрос. Причиной, затрудняющей 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.» (45,0%), «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 составили 59,1% от общего числа представителей группы. Их привлекали, в первую очередь, информация об услугах и мероприятиях (33,3%), виртуальные выставки (25,8%), поиск по электронному каталогу (19,7%). Из мероприятий, проводимых в библиотеке, наиболее интересными были признаны 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, главным образом, 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, 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% от числа посетителей сайтов. 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 12 представлены варианты ответов, занявшие три первых места по частоте выбора, по каждой возрастной группе.

Таблица 12. Предпочтения читателей различных возрастных групп, %
(в скобках указана позиция в рейтинге)

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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)

Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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)

Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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

Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?					
Варианты ответов / Возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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)

Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее

интересными для себя?					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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)

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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)				

Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?					
Варианты ответов / возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
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 13).

Таблица 13.

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

Наблюдается 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%. 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 14).

Таблица 14.

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Возраст	до 14	15-30	31-55	56-65	> 65
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	0,0	20,5	19,4	10,6	8,8
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 (%), выборочная информация (первые три варианта рейтинга) представлена в таблице 16.

Респонденты с начальным образованием приходят в библиотеку обычно 1-2 раза в месяц (52,0%) или еженедельно (48,0%). В качестве целей посещения ими 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 программы (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 среди групп 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 затруднено из-за недостатка новых книг и периодических изданий (33,3%), отсутствия нужных изданий в фонде библиотеке (25,0%) и плохих условий 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%), а также 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. д. (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. 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 респонденты 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%), за 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 15).

Таблица 15. Посещение библиотечных сайтов в зависимости от уровня образования

Варианты ответов / образование	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 16. Предпочтения респондентов в зависимости от уровня образования, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?					
Варианты ответов / образование	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)
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)	

Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?					
Варианты ответов / образование	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)	

Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке					
Варианты ответов / образование	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

Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?					
Варианты ответов / образование	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 и таблице 17 (выборочно).

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 представляют такие формы мероприятий, как игры, квесты, конкурсы, викторины (71,9%), обзоры литературы, презентации книг (50,0%) и встречи с интересными людьми (34,4%). Они поддерживают 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%). Им понравилась также идея демонстрировать в библиотеке кинофильмы-экранизации по литературным произведениям (25,0%).

Более половины 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, наиболее часто представители группы выбирали: 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%) и 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 – это, в первую очередь, поиск литературы по интересующей теме (61,8%) или конкретного документа (52,2%), ознакомление с новой литературой (41,8%). Большинство представителей группы получали издания для чтения на дом 73,3% и в читальном зале – 33,1%, а также 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, в первую очередь, 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%) приходит 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%). Наиболее востребованы в группе библиотечные услуги: помощь в поиске и выборе изданий получали 56,3% респондентов 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 удастся» 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%) получили 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 удается получить нужную информацию в библиотеке» выбрали 59,6% респондентов этой группы, Вариант «иногда удается» 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 также, 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 респондентов (57,9%) отметили вариант «проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.». Равное число голосов респондентов (по 29,8%) набрали варианты «расширение ассортимента информационных услуг» и «реализация 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%). Респондентам-пенсионерам пришлось по душе следующие варианты нововведений: обустройство зон отдыха (35,1%) и возможность выпить чашечку чая / кофе (35,1%), демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям (31,6%), индивидуальные, обособленные рабочие места (24,6%).

Таблица 17. 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)	
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)

Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?					
Варианты ответов / социальные группы	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)	

Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке					
Варианты ответов / социальные группы	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)	
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

Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?					
Варианты ответов / социальные группы	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)

Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?					
Социальные группы	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)	

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Варианты ответов / социальные группы	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)

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Варианты ответов / социальные группы	Учащиеся	Студенты	Работающие	Безработные	Пенсионеры
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)

Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?					
Варианты ответов / социальные группы	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 по литературным произведениям	25,0 (3)		33,1 (3)	25,0 (3)	31,6 (2)
парковка для велосипедов и детских колясок у входа		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. 13), 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. 14).

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. 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. 18).

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

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	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. 19).

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

Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?	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. 20).

Таблица 20. 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. 21).

Пропустили этот вопрос 5,3% респондентов-женщин и 8,0% респондентов-мужчин.

Таблица 21. 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 22. 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. 23). 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 23. Выбор библиотечных мероприятий, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	Женщины	Мужчины
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. 24).

Таблица 24. Наиболее привлекательные направления работы библиотек, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	Женщины	Мужчины
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)

Отвечая на вопрос «Что бы вы рекомендовали привнести в библиотеку», представители обеих групп чаще всего выбирали варианты «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. 25).

Таблица 25. 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 и таблице 26 (выборочно). 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, кто посещает 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%). Такие ответы встречаются наиболее часто. 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%). Остальные услуги затребованы в меньшей

степени. Практически всегда удается получить нужную информацию 68,7% респондентам. Самую низкую оценку «иногда удается» дали 1,5% респондентов группы. Трудности с получением нужной информации они связывают, главным образом, с недостатком новых изданий (55,0%), отсутствием нужных изданий в фонде библиотеки (27,5%) и на месте (13,0%). Респонденты этой группы 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 и 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 число респондентов, которым практически всегда удается получить нужную информацию, ниже (51,6), чем в предыдущей группе более активных пользователей. При этом число выбравших вариант «иногда удается» и не ответивших на вопрос - выше (3,6% и 2,6% соответственно). Причины

трудностей с получением информации респонденты видят в недостатке новых книг и периодических изданий (47,4%), отсутствии 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%). Они 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%).

Респонденты, посещающие библиотеку 1-2 раза в год, назвали в числе целей обращения: поиск конкретного документа (58,6%), поиск литературы по теме (51,7%), участие в мероприятии (20,7%). Чаще всего респонденты обращались за услугой предоставления литературы 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 в фонд (17,3%). Кроме того, 20,7% отметили, что им трудно разобраться в системе фондов. В предыдущих группах этот вариант выбирали значительно реже (по 3,1% в каждой). Посетители библиотечных

сайтов составляют 58,6% от численности группы. 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 явных лидеров не оказалось. 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 за реализацию обучающих и просветительских программ и предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения (по 37,9%), проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества (31,0%), 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%). Вариант «получаю библиотечные издания для чтения на дом», лидировавший во всех других группах, оказался на третьем месте (16,7%). Кроме того, респонденты, редко посещающие библиотеку, получают помощь в поиске и

выборе изданий (50,0%), а также информацию из справочных правовых систем (16,7%). Число респондентов, которым практически всегда удается получить нужную информацию, в этой группе самое низкое среди опрошенных (16,7%), а число отметивших, что информацию удается 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%). Они активно обращаются 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 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 26. Читательские предпочтения респондентов в зависимости от интенсивности посещения библиотеки, % (в скобках указана позиция в рейтинге)

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?					
Варианты ответов / частота посещений	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

Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?					
Варианты ответов / частота посещений	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

Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке					
Варианты ответов / частота посещений	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, скоротчению	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)

Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?					
Варианты ответов / частота посещений	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 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 удается» увеличивался с 1,5% в группе самых активных посетителей до 33,3% в группе наименее активных посетителей (табл. 27).

Таблица 27. 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 библиотеках 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 28 представлены наиболее популярные варианты ответов пользователей этих типов библиотек (полная информация в приложении 2).

Таблица 28. Данные опроса по муниципальным библиотекам и ДВГНБ

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
найти литературу по интересующей теме	62,8	найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	53,3
найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	47,2	найти литературу по интересующей теме	52,0
познакомиться с новой литературой	44,5	посетить выставку	37,3
Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	78,1	получаю библиотечные издания для чтения на дом	50,7
получаю помощь в поиске и выборе изданий	67,1	получаю помощь в поиске и выборе изданий	45,3
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	31,9	получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	37,3
Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке			
Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
недостаточно новых книг и периодических изданий	51,5	в фонде библиотеки нет нужных изданий	30,7

в фонде библиотеки нет нужных изданий	28,6	недостаточно новых книг и периодических изданий	20,0
нужных изданий нет на месте	10,6	нужных изданий нет на месте	14,7
Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?			
Муниципальные		ДВГНБ	
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	42,2	проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	48,0
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	34,6	реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	40,0
расширение ассортимента информационных услуг	32,9	расширение ассортимента информационных услуг	36,0
Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?			
Муниципальные		ДВГНБ	
обзоры литературы, презентации книг	45,5	обзоры литературы, презентации книг	56,0
игры, квесты, конкурсы, викторины	40,9	встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.)	53,3
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.)	39,9	научно-просветительские лекции	38,7
Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?			
Муниципальные		ДВГНБ	
зоны отдыха	40,2	индивидуальные, обособленные рабочие места	46,7
возможность выпить чашечку чая / кофе	37,5	демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	46,7
демонстрация кинофильмов-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 29, полная информация в приложении 3).

Таблица 29. Данные опроса по муниципальным районам и городским округам

С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?			
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
Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?			
Муниципальные районы		Городские округа	
получаю библиотечные издания для чтения на дом	82,4	получаю библиотечные издания для чтения на дом	66,2
получаю помощь в поиске и выборе изданий	64,2	получаю помощь в поиске и выборе изданий	61,8
получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	31,1	получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале	34,2
Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке			

Муниципальные районы		Городские округа	
недостаточно новых книг и периодических изданий	58,1	недостаточно новых книг и периодических изданий	36,8
в фонде библиотеки нет нужных изданий	33,1	в фонде библиотеки нет нужных изданий	26,3
нужных изданий нет на месте	12,8	нужных изданий нет на месте	10,5
Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?			
Муниципальные районы		Городские округа	
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	49,3	реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	39,9
расширение ассортимента информационных услуг	37,2	проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т.д.	39,5
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	33,8	расширение ассортимента информационных услуг	31,1
Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?			
Муниципальные районы		Городские округа	
обзоры литературы, презентации книг	51,4	обзоры литературы, презентации книг	45,2
игры, квесты, конкурсы, викторины	43,2	встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	43,9
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	40,5	игры, квесты, конкурсы, викторины	33,3
Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?			
Муниципальные районы		Городские округа	
зоны отдыха	41,2	возможность выпить чашечку чая / кофе	36,0
возможность выпить чашечку чая / 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

Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют о заинтересованности жителей края в получении библиотечно-информационных услуг. Участники опроса рассматривают библиотеку, в первую очередь, как место, где они могут получить нужную информацию и документы, о чем заявили более половины (201 чел., или 57,9%) от числа ответивших на вопрос «Что вас привлекает в библиотеке?». Идеальной они считают библиотеку с «максимальным объемом доступной информации», богатым ассортиментом книг и периодических изданий, «где много новых книг». 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%). Самые востребованные библиотечные услуги, по данным опроса, - это получение изданий для чтения на дом (72,6%) и в читальном зале (33,0%), помощь в поиске и выборе изданий (62,8%). Хороший библиотечный фонд, по их мнению, является главным условием качественного обслуживания. Недостаток 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. Более трети (33,5%) опрошенных предлагают расширить ассортимент информационных услуг в библиотеке; 16,0% хотели бы пройти обучение скорочтению, методам поиска, оценки и свертывания информации. А наиболее интересными из библиотечных мероприятий были названы обзоры литературы и презентации книг (47,6%).

Следует отметить, что респондентов интересуют, в первую очередь, печатные издания, цифровые ресурсы востребованы в меньшей степени. Цифровые ресурсы упоминались в развернутых ответах респондентов в единичных случаях. Опцию «скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес» в качестве цели посещения выбрали 4,5% респондентов. К

справочным правовым системам (КонсультантПлюс и др.) обращались 12,0% человек; к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.) - 8,8%. На отсутствие доступа к удаленным базам данных, как причину, затрудняющую получение нужной информации в библиотеке, пожаловались 4,3% респондентов. По всей вероятности, имеет место, с одной стороны, неготовность некоторых библиотек края предоставлять в пользование цифровые информационные ресурсы и невысокий спрос на них, с другой стороны.

В то же время более половины (58,5%) респондентов посещали библиотечные сайты и пользовались электронными сервисами библиотек. Виртуальные выставки просматривали 48,6% респондентов-посетителей сайтов, осуществляли поиск по электронному каталогу - 40,5%, пользовались виртуальной справкой - 17,3%, электронным заказом литературы – 14,5%, удаленной записью в библиотеку – 6,8%.

Респондентов, рассматривающих библиотеку как место, где можно отдохнуть, повысить свой культурный уровень или пообщаться, несколько меньше, а именно: 37,2% приходили в библиотеку принять участие в мероприятии или заседании клуба, 25,5% - пообщаться, провести время, 25,0% - посетить выставку. Из числа ответивших на вопрос «Что вас привлекает в библиотеке?» 39 человек (11,2%) написали «мероприятия», 25 человек (7,2%) – «общение» или «возможность проведения свободного времени». Наиболее интересными культурно-просветительскими мероприятиями были названы встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т. д.) (42,6%, 2-е место) и конкурсно-игровые программы (37,2%, 3-е место). Эти формы мероприятий часто встречались и в ответах на вопрос «Какое мероприятия вы бы предложили провести библиотеке?». Значительная часть респондентов (31,1%) поддержала идею демонстрации в библиотеке кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям. Они считают перспективными такие направления работы, как «проведение выставок книг, картин, предметов

народного творчества и т. д.» (43,4%, 1-е место) и «реализация обучающих и просветительских программ по различным темам» (35,6%, 2-е место).

Участники опроса проявили высокую степень уровень лояльности по отношению к своим библиотекам. Более половины опрошенных (53,7%) ответили, что им практически всегда удастся получить в библиотеке нужную литературу. Варианты ответов «чаще всего удается» выбрали 25,3% и «обычно удается» - 11,4% респондентов. Доля тех, кто не вполне доволен обслуживанием и отметил опцию «иногда удается», составила 3,2%. Кроме того, не ответили на вопрос 6,4% респондентов.

В ответах на открытые вопросы часто встречались высказывания: «наша библиотека лучшая», «наши библиотекари лучшие», «в нашей библиотеке все устраивает» и т. п. Тем не менее, пользователей не всегда устраивают условия предоставления и качество библиотечно-информационных услуг. Отвечая на вопрос «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?», респонденты жаловались на условия предоставления услуг (теснота помещений, некомфортный температурный режим, неудобные рабочие места, устаревшая техника и т. п.); на состояние фондов (отсутствие в фонде нужных изданий, недостаток новых книг и свежей периодики); на организацию библиотечного обслуживания; невежливое отношение со стороны библиотечных работников.

Ответы на вопрос «Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?» дают четкую картину читательских ожиданий респондентов. Они заинтересованы в том, чтобы получить в библиотеке нужную им информацию и документы, познакомиться с новыми изданиями и рассчитывают на более комфортные условия работы и пребывания в библиотеке. Им нужны библиотеки, предлагающие богатый выбор печатных изданий и цифровых ресурсов, постоянно обновляющийся фонд литературы, оборудованные современной техникой рабочие места, удобные места для чтения, зоны отдыха, возможность выпить в библиотеке чашечку чая или

кофе и т. п. Они хотят чувствовать себя в библиотеке удобно и уютно, как дома.

Данные сводной анкеты подтверждаются результатами перекрестной группировки, в процессе которой были изучены частных подвыборки, построенные с учетом возраста, образования, социальной и гендерной принадлежности, интенсивности посещения библиотеки. Полученные выводы в значительной части совпадают с результатами, полученными тамбовскими коллегами.

Результаты перекрестной группировки свидетельствуют о зависимости 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%).

В ходе исследования удалось подтвердить следующие 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.

Гипотеза «Социальная база активных пользователей представлена двумя основными группами: молодыми людьми, получающими образование, и пожилыми людьми» не нашла убедительного подтверждения. Среди участников опроса преобладали работающие люди. Они составили 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. В целом, этот результат совпадает с выводами В. Д. Стельмах, сделанными еще в 2003 г., о росте в структуре пользователей доли социально активных слоев – специалистов, групп с высоким уровнем образования и 25–40-летних, которые нуждаются в «своей» литературе и разнообразном информационном обслуживании [16].

В заключение следует сказать также, что социологический опрос позволил в целом определить соответствие библиотечно-информационных услуг и условий их предоставления потребностям и ожиданиям пользователей, выделить аспекты работы, требующие усиленного внимания. Это, в первую очередь, актуализация и регулярное обновление

библиотечного фонда, модернизация материального оснащения и компьютерного парка, обустройство комфортной библиотечной среды, диверсификация деятельности и расширение ассортимента библиотечно-информационных услуг.

Список использованной литературы

1. Бутенко И. А. Как провести прикладное исследование? : пособие для библиотекаря. Москва, 1994. 96 с.
2. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. Санкт-Петербург, 2002. 176 с.
3. Гильдебрант Г. В. Исследования в библиотечной сфере России: взгляд библиотекаря и социолога // Научные и технические библиотеки. 2018. № 11. С. 5-19.
4. Дрешер Ю. Н. Библиотерапия. Полный курс: учебное пособие. Москва, 2007. 560 с.
5. Изучение пользователей библиотек: социологический подход. Ч. 1. Составление анкеты. Проведение интервью : методическое пособие для библиотекарей / Российская государственная детская библиотека ; отдел социологии, психологии и педагогики детского чтения ; авторы-составители : Губанова А. Ю., Колосова Е. А. ; ред. Карданова М. В. Москва, 2013. 48 с.
6. Какая библиотека вам нужна? : отчёт о социол. исследовании / Упр. культуры и арх. дела Тамб. обл.; Тамб. обл. универс. науч. б-ка им. А. С. Пушкина, науч.-метод. отд. ; сост. Н. В. Аверьянова, С. В. Истомина. – Тамбов, 2015. – 37 с.
7. Колосова Е. А., Губанова А. Ю. Оценка качества услуг библиотеки: опыт проведения онлайн-опроса в РГДБ // Социолог и психолог в библиотеке : сборник статей и материалов. Вып. XI / Российская государственная

библиотека для молодёжи; Редактор-составитель М. М. Самохина. Москва, 2018. 162 с.

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

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

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

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

12. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / Российская национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация ; ответственный составитель и руководитель проекта Л. В. Куликова; составитель Т. В. Кузнецова (и др.). Санкт-Петербург, 2013. 174 с.

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

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

15. Самохина М. М. Что, зачем и как мы изучали: еще об исследовании пользователей РГБМ // Библиотечное дело. 2014. №17. С.41-44.
16. Стельмах В. Д. Современная библиотека и ее пользователи : выступление на заседании круглого стола «Библиотека. Читатель. Издатель: Сквозь призму социологических исследований Фонда "Пушкинская библиотека"», ноябрь 2003 г. Текст : электронный. URL: http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=116#home (дата обращения 08.02.2023).
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 (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	%
1. Как часто Вы посещаете библиотеку?	376	100	301	100	75	100
каждую неделю	131	34,8	105	34,9	26	34,7
1-2 раза в месяц	192	51,1	161	53,5	31	41,3
1-2 раза в год	29	7,7	20	6,6	9	12,0
1 раз в несколько лет	6	1,6	2	0,7	4	5,3
не посещаю	16	4,3	13	4,3	3	4,0
не ответили	2	0,5	0	0,0	2	2,7
2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	376	100	301	100	75	100
найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)	182	48,4	142	47,2	40	53,3
познакомиться с новой литературой	159	42,3	134	44,5	25	33,3
найти литературу по интересующей теме	228	60,6	189	62,8	39	52,0
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	36	9,6	27	9,0	9	12,0
воспользоваться бесплатным Интернетом	52	13,8	39	13,0	13	17,3
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	17	4,5	10	3,3	7	9,3
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т. п.)	44	11,7	34	11,3	10	13,3
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п.	140	37,2	118	39,2	22	29,3
посетить выставку	94	25,0	66	21,9	28	37,3
пообщаться, провести время	96	25,5	84	27,9	12	16,0
другое (что именно?)	5	1,3	3	1,0	2	2,7
не ответили	16	4,3	13	4,3	3	4,0
3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?	302	80,3	245	81,4	57	76,0
не ответили	74	19,7	56	18,6	18	24,0

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

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	220	100	155	100	65	100
электронный заказ литературы	32	14,5	24	15,5	8	12,3
продление срока пользования изданиями	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	
8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	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
9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	376	100	301	100	75	100
неудобный режим работы	9	2,4	7	2,3	2	2,7
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	15	4,0	13	4,3	2	2,7
нет инструкций по пользованию каталогом	8	2,1	3	1,0	5	6,7
трудно разобраться в системе фондов	16	4,3	8	2,7	8	10,7
в фонде библиотеки нет нужных изданий	109	29,0	86	28,6	23	30,7
нужных изданий нет на месте	43	11,4	32	10,6	11	14,7

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
недостаточно новых книг и периодических изданий	170	45,2	155	51,5	15	20,0
заказы выполняются слишком долго	8	2,1	4	1,3	4	5,3
сбои в работе электронного каталога	19	5,1	9	3,0	10	13,3
нет доступа к удаленным базам данных	16	4,3	9	3,0	7	9,3
нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет	28	7,4	25	8,3	3	4,0
много времени потрачено на получение нужной информации	8	2,1	2	0,7	6	8,0
недостаточная компетентность сотрудников	4	1,1	1	0,3	3	4,0
недостаточно вежливое обращение сотрудников	4	1,1	1	0,3	3	4,0
плохие условия для работы (слабое освещение, холод /жара / духота / шум и т. д.)	36	9,6	27	9,0	9	12,0
другое (что именно)	28	7,4	17	5,6	11	14,7
не ответили	68	18,1	57	18,9	11	14,7
10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?	296	78,7	240	79,7	56	74,7
не ответили	80	21,3	61	20,3	19	25,3
11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?	303	80,6	252	83,7	51	68,0
не ответили	71	18,9	49	16,3	24	32,0
12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	376	100	301	100	75	100
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	134	35,6	104	34,6	30	40,0
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	60	16,0	39	13,0	21	28,0

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
расширение ассортимента информационных услуг	126	33,5	99	32,9	27	36,0
предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения	106	28,2	82	27,2	24	32,0
создание центров социальной помощи при библиотеках	39	10,4	27	9,0	12	16,0
проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.	163	43,4	127	42,2	36	48,0
предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.)	85	22,6	67	22,3	18	24,0
создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио / видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т. д.)	102	27,1	82	27,2	20	26,7
создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)	36	9,6	16	5,3	20	26,7
другое (что именно)	3	0,8	3	1,0	0	0,0
не ответили	10	2,7	9	3,0	1	1,3
13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	376	100	301	100	75	100
обзоры литературы, презентации книг	179	47,6	137	45,5	42	56,0
клубы по интересам	108	28,7	92	30,6	16	21,3
игры, квесты, конкурсы, викторины	140	37,2	123	40,9	17	22,7
научно-просветительские лекции	70	18,6	41	13,6	29	38,7
литературно-музыкальные вечера	94	25,0	76	25,2	18	24,0
встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)	160	42,6	120	39,9	40	53,3
диспуты	17	4,5	13	4,3	4	5,3

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

	Общедоступные библиотеки края		Муниципальные библиотеки		ДВГНБ	
	абс	%	абс	%	абс	%
начальное	25	6,6	25	8,3	0	0
среднее	24	6,4	23	7,6	1	1,3
среднее специальное	94	25,0	86	28,6	8	10,7
незаконченное высшее	30	8,0	25	8,3	5	6,7
высшее	194	51,6	140	46,5	54	72,0
ученая степень	9	2,4	2	0,7	7	9,3
Род занятий	376*	100	301	100	75	100
учащийся	32	8,5	32	10,6	0	0
студент	20	5,3	16	5,3	4	5,3
работающий	251	66,8	188	62,5	63	84,0
безработный	16	4,3	14	4,7	2	2,7
пенсионер	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	%
1. Как часто Вы посещаете библиотеку?	376	100	148	100	228	100
каждую неделю	131	34,8	50	33,8	81	35,5
1-2 раза в месяц	192	51,1	79	53,4	113	49,6
1-2 раза в год	29	7,7	11	7,4	18	7,9
1 раз в несколько лет	6	1,6	1	0,7	5	2,2
не посещаю	16	4,3	7	4,7	9	3,9
не ответили	2	0,5	0	0,0	2	0,9
2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?	376	100	148	100	228	100
найти конкретный документ (книгу, статью и т.п.)	182	48,4	72	48,6	110	48,2
познакомиться с новой литературой	159	42,3	64	43,2	95	41,7
найти литературу по интересующей теме	228	60,6	102	68,9	126	55,3
поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером	36	9,6	8	5,4	28	12,3
воспользоваться бесплатным Интернетом	52	13,8	19	12,8	33	14,5
скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»	17	4,5	5	3,4	12	5,3
получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т.п.)	44	11,7	16	10,8	28	12,3
принять участие в мероприятии, заседании клуба и т.п.	140	37,2	60	40,5	80	35,1
посетить выставку	94	25,0	29	19,6	65	28,5
пообщаться, провести время	96	25,5	47	31,8	49	21,5
другое (что именно?)	5	1,3	3	2,0	2	0,9
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9
3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?	302	80,3	119	80,4	183	80,3
не ответили	74	19,7	29	19,6	45	19,7

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

	Общедоступные библиотеки края		Библиотеки муниципальных районов		Библиотеки городских округов	
	абс	%	абс	%	абс	%
не ответили	16	4,3	7	4,7	9	3,9
7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?	220	100	71	100	149	100
электронный заказ литературы	32	14,5	11	15,5	21	14,1
продление срока пользования изданиями	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
8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?	376	100	148	100	217	100
практически всегда удается	202	53,7	67	45,3	135	59,2
чаще всего удается	95	25,3	40	27,0	55	24,1
обычно удается	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
9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке	376	100	148	100	228	100
неудобный режим работы	9	2,4	3	2,0	6	2,6
отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями	15	4,0	5	3,4	10	4,4
нет инструкций по пользованию каталогом	8	2,1	1	0,7	7	3,1
трудно разобраться в системе фондов	16	4,3	3	2,0	13	5,7

	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
10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?	296	78,7	118	79,7	178	78,1
не ответили	80	21,3	30	20,3	50	21,9
11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личностные качества)?	303	80,6	128	86,5	175	76,8
не ответили	71	18,9	20	13,5	53	23,2
12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?	376	100	148	100	228	100

	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
13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?	376	100	148	100	228	100
обзоры литературы, презентации книг	179	47,6	76	51,4	103	45,2
клубы по интересам	108	28,7	48	32,4	60	26,3
игры, квесты, конкурсы, викторины	140	37,2	64	43,2	76	33,3

	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
14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?	184	48,9	72	48,6	112	49,1
не ответили	192	51,1	76	51,4	116	50,9
15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку?	376	100	148	100	228	100
индивидуальные, обособленные рабочие места	95	25,3	32	21,6	63	27,6
помещения для групповой работы	50	13,3	29	19,6	21	9,2
зоны отдыха	141	37,5	61	41,2	80	35,1
возможность выпить чашечку чая / кофе	129	34,3	47	31,8	82	36,0
настольные игры	69	18,4	28	18,9	41	18,0
галерея для оформления различных выставок	78	20,7	37	25,0	41	18,0
демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям	117	31,1	47	31,8	70	30,7
парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку	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
16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе						
Возраст	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
Образование	376	100	148	100	228	100
начальное	25	6,6	8	5,4	17	7,5
среднее	24	6,4	13	8,8	11	4,8
среднее специальное	94	25,0	55	37,2	39	17,1
незаконченное высшее	30	8,0	11	7,4	19	8,3
высшее	194	51,6	61	41,2	133	58,3
ученая степень	9	2,4	0	0,0	9	3,9
Род занятий	376*	100	148	100	228	100
учащийся	32	8,5	10	6,8	22	9,6
студент	20	5,3	5	3,4	15	6,6
работающий	251	66,8	100	67,6	151	66,2
безработный	16	4,3	6	4,1	10	4,4
пенсионер	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)
Варианты ответов	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)
Варианты ответов	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)
Варианты ответов	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

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)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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

8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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, 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

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
реализация	9	39,1	27	37,0	63	35,0	25	37,9	10	29,4	134

обучающих и просветительских программ по различным темам												
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 коворкинговых 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	

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?											
Возраст	до 14 (23)		15-30 (73)		31-55 (180)		56-65 (66)		> 65 (34)		Массив (376)
Варианты ответов	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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

15. Что бы Вы рекомендовали привнести 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	%	
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

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
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

6. Вы посещаете библиотечные сайты?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
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 удается	15	11	54	16	105	1	202
чаще всего удается	6	5	16	6	56	6	95
обычно удается	3	5	15	3	17	0	43
иногда удается	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

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)
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
сбой 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

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
реализация обучающих и просветительских программ по различным темам	9	11	23	11	75	5	134
обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению	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 библиотеках	3	3	7	3	21	2	39

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
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

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
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?							
Образование	нач. (25)	сред. (24)	сред. спец. (94)	н/высш. (30)	высш. (194)	уч. степ. (9)	Массив (376)
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

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?					
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)
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

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?						
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)	
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	

6. Вы посещаете библиотечные сайты?						
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)	
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	

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?						
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)	
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	

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

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке						
Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)	
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	
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	

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?					
Образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)
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
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

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?						
Варианты ответа / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)	
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, 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?

Варианты ответов / образование	начальное (25)	среднее (24)	среднее спец (94)	неполное высшее (30)	высшее (203)
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

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	%	
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

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	%	
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
виртуальные экскурсии	1	3,1	1	5,0	50	19,9	3	18,8	3	5,3	58

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	%	
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

8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?											
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

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке.											
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 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
заказы выполняются слишком долго	1	3,1	1	5,0	5	2,0	1	6,3	0	0,0	6

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке.											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работающие (251)		Безработные (16)		Пенсионеры (57)		Массив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
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

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	%	
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 информационных услуг	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	%	
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	с	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 привести в библиотеку?											
Социальные группы	Учащиеся (32)		Студенты (20)		Работаю щие (251)		Безработ ные (16)		Пенсионе ры (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 по 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
сбои 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	
получаю тематические списки	38	29,0	27	14,1	4	13,8	0	0,0	0	0	70	

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	%		
литературы по запросу												
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)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	
Варианты ответов											
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)		Мас сив (376)
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	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)		Мас сив (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

Приложение 10

Частота повторения высказываний по вопросу «Что Вас привлекает в библиотеке больше всего?»

Бесплатность, в т. ч.	14
бесплатность пользования литературой	6
бесплатный интернет	4
бесплатные мероприятия	1
Доступность, в т. ч.	32
доступность литературы и фондов	6
доступность информации	4
доступность услуг	1
доступность библиотеки (расположение, график работы)	11
Фонд (книги, литература, издания), включая электронные, в т. ч.	173+2
новые книги / литература /издания	54
разнообразные книги / литература /издания	12
большой выбор книг / литературы / изданий	7
много книг	13
периодика	12
Цифровые издания	2
Знания	4
Информация	24
Информация и знания	26
Любовь к книге и чтению	5
Интернет	9
Мероприятия	39
Условия работы в библиотеке, в том числе:	39
тишина	10
уют	10
особая библиотечная атмосфера	5
спокойно	5
Персонал, т. ч.:	45
доброжелательность	17
готовность персонала помочь	6
его отзывчивость	2
приветливость	3
компетентность	8
внимательность	2
вежливость	5
Услуги	7
Обслуживание	6
Инновации в библиотеке	2
Общение / возможность провести свободное время, в том числе:	25
Общение с библиотекарем	4
Все привлекает	8
Ничего не привлекает	1

Приложение 11

Частота повторения высказываний по вопросу «Что Вам не нравится или мешает в библиотеке?»

Платные услуги	2
Неудобный график	3
Отсутствие услуги по сканированию	1
Сложно работать в каталоге	3
Долго выполняются заказы	2
Отсутствие открытого доступа к фонду	3
Ограничения в выдаче документов	3
Невежливое отношение сотрудников к читателям	3
Ничто не мешает / все нравится	87
Температурный режим	9
Плохое освещение	2
Шум	10
Мероприятия	2
Отсутствие парковки	1
Неопрятные посетители	3
Тесно, мало места	4
Отсутствие гардероба / буфета	4
Неудовлетворительное состояние помещений / отсутствие ремонта	5
Некомфортные условия (старая / неудобная мебель, отсутствие мест для индивидуальной работы и т. п.)	5
Устаревшая компьютерная техника, недостаток разнообразного ПО, компьютерных игр	7
Отсутствие интернета и/или wi-fi, низкая скорость	7
Мало новых поступлений, нет подписки, нет нужной литературы, старый фонд, устаревшая литература, нужных книг нет на месте)	49

Приложение 12

Частота повторения высказываний по вопросу «Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?»

Пример конкретной библиотеки	24
Все хорошо, все устраивает	17
Современная библиотека	23
Уютная библиотека	18
Информационный центр	12
Информация	10
Комфортная библиотека	7
Цифровая библиотека	7
Компьютеризированная библиотека	7
Центр общения и досуга	5
Культурный центр	2
Передвижная библиотека с доставкой книг на дом по заказу	2
Мобильная библиотека	2
Модельная библиотека	2
Новая библиотека	1
Модная библиотека	1
Просветительская библиотека	1
Семейная библиотека	1
Домашняя библиотека	1
Многофункциональная библиотека	1
Творческий центр	1
Зона отдыха	1
Центр обучения	1
Центр самообразования	1
Площадка для разнообразной деятельности	1
Сервисное учреждение	1
Виртуальная библиотека	1
Современный (-ая, -ое, -ые)	60
Современная библиотека	23
Современный интерьер	9
Современная мебель	7
Современное оборудование / оснащение / техника	17
Современные издания	6
Современное здание	2
Современные технологии	14
Индивидуальные рабочие места	4
Оборудованные рабочие места	2
Удобные места для чтения	10
Зоны отдыха	13
Кофе/чай	13
Красивая (-ый, -ое, -ые) слово	18
Красивая библиотека	8

Красивое здание	3
Красивая мебель	4
Красивые книги	1
Красивый интерьер/дизайн	2
Ремонт	11
Светлая	45
Просторная	44
Чистая	5
Тихая, тишина	8
Уютная (-ый, -ое, -ые)	28
Уютная библиотека	18
Удобная (-ый, -ое, -ые)	26
Комфортная (-ый, -ое, -ые)	15
Комфортная/удобная (по смыслу)	47
Комфортная атмосфера	2
Комфортный температурный режим	10
Удобный поиск /обслуживание	6
Удобное расположение	6
Удобная/комфортная мебель	14
Индивидуальные рабочие места	4
Зоны отдыха	13
Кофе\буфет	13
Открытый доступ к фондам	5
Оснащение /оборудование / техника	50
Компьютерное оборудование (и компьютерные залы)	19
Компьютерный зал	4
Современное оборудование	17
Хорошее оборудование	1
Новое оборудование	3
Материально оснащена	1
Технически оснащена	10
Хорошо оснащена	1
Техническое/материальное оснащение (хорошее, новое)	12
Интернет	13
Мебель	37
Мебель современная	7
Мебель хорошая	7
Мебель новая	6
Мягкая мебель	9
Удобная/комфортная мебель	13
Красивая мебель	4
Литература / издания / фонд / книги / цифровые / периодика	110
Литература / издания / фонд	43
Книги	67
Периодика	13
Много книг /есть все/большой/богатый/большой выбор	61
Новые книги	44
Современные книги / современных авторов	7

Цифровые книги	6
Информация	10
Нужные / хорошие / разнообразные / интересные	16
Фильмы	2

Приложение 13

Частота повторения высказываний по вопросу « Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке?»

У нас хорошие библиотекари / все устраивает	27
Профессиональный	50
Грамотный	20
Компетентный	55
Начитанный	22
Эрудированный	18
Интеллектуальный	3
Образованный	24
Быстро выполняет запросы / находит нужную информацию	4
Быстро выполняет запросы	1
Ориентируется в фонде / знает фонд / новинки литературы	7
Готов помочь	6
Умеет помочь	1
Умеет работать с информацией / найти нужную информацию	6
Умеет пользоваться ПК	4
Умеет порекомендовать литературу для чтения/дать совет	4
Спокойный /выдержанный / уравновешенный	6
Доброжелательный	33
Креативный / творческий	15
Интересный собеседник / умеет поддержать разговор	4
Интересный / интересная личность	4
Коммуникабельный	10
Вежливый	75
Добрый	26
Заинтересованным человеком	4
Отзывчивый	16
Современный	10
Внимательный	24
Разговорчивый	2
Контактный	3
Терпимый	1
Быстрый	2
Ненавязчивый	2
Аккуратный	14
Позитивный	8
Юмор	4

Тактичный	9
Чистосердечный	1
Не уставший	1
С четкой дикцией	0
Эффективный менеджер	1
Активный	7
Разговорчивый	1
Общительный / умеющий общаться / приятный в общении	21
Корректный	2
Умный	23
Обходительный	2
Чуткий	1
Приветливый / улыбчивый	27
Веселый	3
Учтивый	1
Обаятельный	3
Культурный/воспитанный	7
Умеет работать с информацией/найти нужную информацию	6
Организаторские качества	1
Интеллигентный	4
Умеет пользоваться ПК	4
Артистичный	4
Мобильный	2
Толерантный	1
Скромный	1
Интеллектуальный	2
Умение слушать	1
Опытный	2
Энергичный	1
Ответственный	2
Амбициозный	2
Любовь к профессии	1
Любовь к людям	2
Любит книги	1
Собранный	1
Добросовестный	1
Шустрый	1
Любезный	1
Приятной внешности/симпатичный	12
Молодой	11
Опрятный/чисто одетый	40
Одет со вкусом / классически / хорошо / строго / красиво / современно	14
Униформа	11

Приложение 14

Частота повторения высказываний по вопросу « Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?»

Обзоры литературы, презентации книг	6
Клубы по интересам	4
Фотостудия	1
Игры, квесты, конкурсы, викторины;	18
Неделя науки	1
Научно-просветительские лекции	8
Литературно-музыкальные вечера	24
в т. ч. литературные гостиные	2
Концерт	3
Театральные вечера	2
Встречи с интересными людьми, в т. ч.	38
с писателями	16
поэтами	5
композиторами	1
художниками	1
местными	2
музыкантами	1
Диспуты	1
Массовые акции (фестивали чтения), в т. ч.	14
библионочь	4
флешмоб	3
фестиваль чтения	2
фестиваль громкого чтения	1
день открытых дверей	2
анимационный фестиваль	1
ярмарка книг	1
Конкурсы чтецов, авторской песни, патриотизма	3
Бенефис читателя	1
Громкие чтения	1
Выставка фото	1
Выставка художественная или ДПИ	1
Выставка научно-популярной периодики	1
Просмотр фильмов с обсуждением, кинолекторий	4
Настольные игры, шахматный турнир	2
Встречи с депутатами и представителями органов власти	4
Развлекательные: вечер отдыха, дискотека, чаепития, шоу фокусника, праздники	7
Курсы компьютерной грамотности, поиска достоверной информации, в т. ч.	5
компьютерной грамотности	3
Психологические тренинги	3
Мастер-классы	8
Творческие мастерские	1

Вечера поэзии / вечер памяти В. Высоцкого	3
Костюмированный бал героев книг / карнавал героев литературных произведений	2
Юбилеи (дальневосточных авторов, писателей)	2
Краеведческие мероприятия	1
Праздник букваря	1
Свидания в библиотеке	1
Тематические вечера	1
Мероприятия с чаепитием	1
Книжные жмурки	1
Ярмарка заброшенных книг,	1
Вечер литературных предсказаний	1
Медиапутешествие по странам Азии	1
Литературный стендап	1
Перфоманс	1
О традициях разных народов	1
Кухни народов мира	1
«Найди друга»	1
Печа-куча	1
День памяти Сталина	1
О художниках-пейзажистах	1
О медработниках	1
О местных ветеранах	1
О цветах	1
О собаках	1
У вас их достаточно	1
Что предложит библиотека	1
Чтение	1
Любые, но много	1
Мероприятие для детей-сирот из детского дома	1
По привлечению детей к чтению	1
С фантазией	1

Приложение 15

Примеры высказываний по вопросу «Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?»

Заполненная читателями, современными книгами, нужными учебниками, бесплатными компьютерами, [с] возможностью выпить бесплатный чай и просто отдохнуть под музыку.

Уютная, тихая, спокойная обстановка, места для уединенного чтения и работы в интернете, обязательно напитки или буфет.

Современная, отвечающая всем требованиям жизни.

Для меня каждая библиотека идеальная.

В идеальной библиотеке много места для всех читателей.

В которой можно найти нужную информацию.

Идеальная библиотека - это сервисное заведение, обеспечивающее мои запросы.

Современная обстановка и техника, наличие всей необходимой информации, возможность выпить чай или кофе в тихой обстановке за чтением интересной книги.

Актуальный библиотечный фонд, уютное место для чтения.

Современная. Отвечающая сегодняшнему дню, с информационными технологиями.

С огромным количеством книг, который постоянно обновляется.

Компьютеризированная, все издания оцифрованы, технически оснащенная.

Где доступна любая книга.

С новыми красивыми книгами, доступом к разным информационным ресурсам.

Центр тишины для самообразования.

Все книги мира и чашечка кофе

Светлая, с быстрым интернетом, огромное количество книг и новинок, где учат вдумчивому чтению и есть хорошие мероприятия.

Уютно как дома, можно прилечь расслабиться и полежать в тихой обстановке.

Где можно выпить кофе и почитать книгу.

Такая же, только нужные книги есть.

Доступная для любого человека. Удовлетворяющая любой запрос.

Заполненная читателями, современными книгами, нужными учебниками, бесплатными компьютерами, [с] возможностью выпить бесплатный чай и просто отдохнуть под музыку.

Отдельные кабинеты (камин, кресло, бумажная книга в руках).

Просторная, светлая, с удобным поиском и быстрым получением заказанной литературы.

Компьютеризированная. С новыми книгами, журналами и газетами. Место, где можно найти ответ на любой вопрос и отдохнуть.

Возможность получения услуг в достаточно короткие сроки без постоянного дублирования читательских данных о паспорте, прописке и т.д. Зачем нужен читательский билет, если нужно паспорт постоянно собой

носить (паспорт сканируют при выдаче читательского билета, но данные остаются только в отделе записи читателей)?

Все хорошо на сегодняшний день. Но в век электронных технологий идеально было бы прям на подкормку головного мозга закачать фонд и пользоваться пожизненным абонементом.

Она как ДВГНБ, только все новинки литературы (книги за последние 10 лет) в доступе и их можно брать читать домой!

Большой книжный фонд, доступ с электронным изданиям, грамотные и вежливые библиотекари, хорошо работающие ПК, позитивные мероприятия, комфортная температура.

В которой можно найти нужную информацию.

В нашей, без сомнения, замечательной стране это не реально, поэтому не вижу смысла в данном вопросе.

Встречи с интересными писателями в уютном зале за чашкой кофе. Нужны газеты, книги, журналы. Книги современных писателей.

Большая библиотека, где много нужных мне книг.

Где очень - очень большой выбор книг.

В идеальной библиотеке есть все книги и издания литературы.

С мощным интернет-каналом.

Доступ к обширной базе специализированной информации.

Оснащённая новейшими ПК.

С чашечкой кофе в зимнем саду.

С лежанкой на подоконниках, сенсорная книга.

С аппаратом по продаже кофе.

С доставкой книг на дом по заявке.

Где есть все.

Уютная и современная, где чувствуешь себя как дома.

В ней должна быть реализована возможность производить систематический (тематический, смысловой, смысловой, семантический) поиск изданий. Лучше - классификационный, причём по современным Средним таблицам ББК (последний выпуск их (Вып.8, с разделами 1 и 9) был опубликован в 2019 году)! С тех пор Электронный Эталон Средних таблиц ББК доступен всем желающим на сайте РГБ (см.<http://bbk.rsl.ru/external/bbk?block=ETALON> ; выбрать Средние таблицы, а не иные!). Эту ссылку надо разместить и возле ЭК идеальной библиотеки. Тогда, например, в "Расширенном поиске" ЭК ОРАС Global можно

сознательно пользоваться поиском по полю (индексу, словарю) кодов ББК. Есть и другие достаточно наглядные и успешные реализации (см. ББК-навигатор в Гос. УНБ Красноярского края - https://irbis.kraslib.ru/cgi-bin/irbis64r/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BBK&S21FMT=bbk&S21ALL=%3C.%3EU=.%3C.%3E&P21DBN=EKU&Z21ID= , а также Иркутской области и т. д.). Для начала надо бы пересистематизировать по Средним таблицам хотя бы отраслевую (нехудожественную) литературу и хотя бы за последние годы (с 2015 года, с 2010 года и т. д.). И объявить об этом в инструкции к ЭК! Ещё для идеальной библиотеки надо бы иметь навигатор (каталожик) информационных ресурсов (ИР) сети Интернет. Для начала для ИР "универсального содержания" (наподобие http://nlr.ru/res/inv/ic_www/index.php), но без устаревших сведений и, ГЛАВНОЕ, систематизированный по кодам (индексам) 9 -го (девятого) раздела Средних таблиц ББК ! И с явным указанием этих кодов. Вообще, работа библиотеки по возрастанию информационной культуры читателей должна строиться с ознакомлению читателей с НКС (Национальной классификационной системой РФ), которой являются Таблицы ББК 21-го века (Средние таблицы, а кому-то - предложить существующий вариант для 8-9-летнего возраста, для школьников). Более того, коды и наименования записей Таблиц может взять за основу для упорядочиванию своих папок для файлов и закладок на своём перс. компьютере каждый интеллектуальный человек, работающий со многими документами и веб-страницами ! Это - уже "техника личной работы" и персональная БД (объект "Информатики и информационных технологий"), которая будет совместима с ЭК многих библиотек России, Белоруссии и др. стран ближнего зарубежья! (На этой же основе пора делать и Единый каталог библиотек субъекта РФ с поиском по ББК, как это уже делается в Иркутской обл., ГОРОДЕ Москве и т. д.).