

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)
ПУБЛІЧНА БІБЛІОТЕКА ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ ДЛЯ
ДОРΟΣЛИХ М. КИЄВА
Науково-методичний відділ**

**СЕРВІСНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕКИ: ПРО ЩО МРІЄ
КОРИСТУВАЧ?**

Аналітична довідка
за результатами соціологічного дослідження



Київ, 2021

ББК 78.3в7
С 32

Сервісні послуги бібліотеки: про що мріє користувач? : аналітична довідка за результатами соціологічного дослідження / Публічна бібліотека імені Лесі Українки ; уклад. І. Іванова. – Київ, 2021. – 14 с.

Видання містить матеріали про результати соціологічного дослідження «Сервісні послуги бібліотеки: про що мріє користувач?», яке проводилось серед користувачів публічних бібліотек Києва.

Адресоване бібліотечним фахівцям.

Підготувала І. Іванова

Аналітичне опрацювання,
комп'ютерний набір І. Іванова

Відповідальна за випуск О. Романюк

Сучасна публічна бібліотека є не лише книгозбірнею – вона є активним інформаційним центром, в якому є можливість отримати великий перелік послуг, як безкоштовних, так і сервісних (платних). Як ставляться користувачі до сервісних послуг, чи користуються ними і чи потрібні вони взагалі – відповіді на ці та інші питання були отримані під час соціологічного дослідження «Сервісні послуги бібліотеки: про що мріє користувач?».

Актуальність теми була зумовлена необхідністю визначити актуальність та якість надання платних (сервісних) послуг публічними бібліотеками міста Києва.

Мета дослідження: вивчення думки користувачів про сервісні послуги, що надаються у бібліотеці, їх доступність, визначення шляхів вдосконалення та розширення переліку даних послуг.

Завдання дослідження:

- проаналізувати потребу користувачів у сервісних послугах, що пропонуються в бібліотеках;
- провести моніторинг надання платних послуг книгозбірні, оцінку їх асортименту, якості та доцільності;
- вивчити зауваження та пропозиції користувачів щодо надання сервісних послуг бібліотеками.

Метод дослідження: анкетування.

У серпні-вересні 2021 року Публічна бібліотека імені Лесі Українки м. Києва проводила соціологічне дослідження «Сервісні послуги бібліотек: про що мріє користувач?». Анкета розроблена працівниками науково-методичного відділу бібліотеки і складається з 11 питань. 9 питань – закриті (з варіантами відповідей), 2 питання – відкриті.

Базами дослідження стали 11 респондентів: 10 ЦБС та Публічна бібліотека імені Лесі Українки м. Києва.

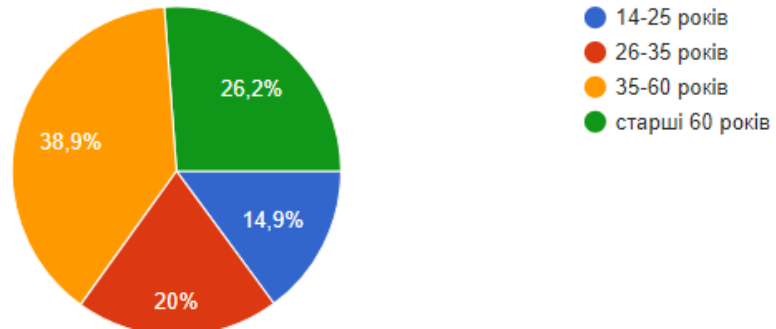
Загалом в анкетуванні взяли участь 275 користувачів публічних бібліотек м. Києва.

Характеристика групи респондентів

Щодо **віку респондентів**, то найбільша група опитаних (38,9%) – віком 35-60 років, друга за чисельністю група – користувачі, старші 60 років (26,2%), 20% – користувачі віком 26-35 років, найменша група – віком 14-17 років (14,9%). Отже, більшість користувачів зріло та виважено поставились до питань анкети.

Ваш вік:

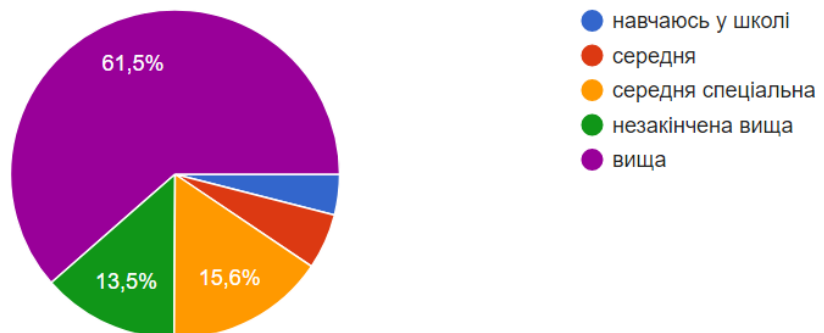
275 відповідей



Аналіз складу користувачів *за освітою* виявив, що найбільший відсоток респондентів із вищою освітою – 61,5%, з незакінченою вищою – 13,5%, середню спеціальну освіту мають 15,6% опитаних, а середню – 5,5%, навчаються у школі лише 4% респондентів.

Ваша освіта:

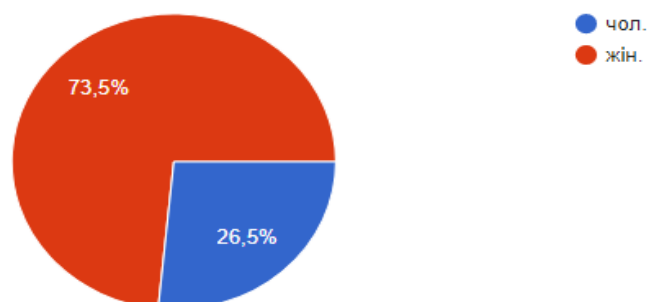
275 відповідей



Серед опитаних користувачів переважають жінки, які майже втричі активніше (73,5%), ніж чоловіки (26,5%) відвідують книгозбірні м. Києва:

Повідомте, будь ласка, деякі відомості про себе: Ваша стать:

275 відповідей



Свої відносини з читачами Публічна бібліотека імені Лесі Українки буде на основі зворотного зв'язку, однією із форм якого є дане дослідження. Анкетування дозволило з'ясувати основну мету відвідання бібліотеки, тривалість і частоту відвідувань, якому підрозділу бібліотеки надається перевага, асортимент, актуальність та затребуваність сервісних послуг, що пропонуються в бібліотеках міста Києва.

Таким чином, група респондентів представлена всіма категоріями громадян за віковим складом, освітнім рівнем і статтю, що дозволяє стверджувати про репрезентативність проведеного дослідження.

Освітній статус учасників дослідження високий, про що свідчать обґрунтовані відповіді на більшість запитань анкет.

Як представлені публічні бібліотеки в нашому дослідженні, можемо бачити з діаграми:

Бібліотеку якого району міста Києва Ви відвідуєте?

275 відповідей



- Солом'янського
- Шевченківського
- Публічну бібліотеку імені Лесі Українки

Анкети респондентів розподілились таким чином:

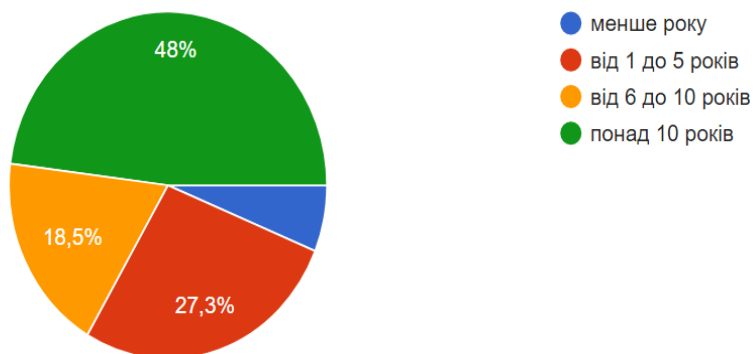
- Голосіївська ЦБС – 22 анкети (8%);
- Дарницька ЦБС – 20 анкет (7,3%);
- Деснянська ЦБС – 21 анкети (7,6%);
- Дніпровська ЦБС – 66 анкет (24%);
- Оболонська ЦБС – 20 анкет (7,3%);
- Печерська ЦБС – 18 анкет (6,5%);
- Подільська ЦБС – 32 анкети (11,6%);

Святошинська ЦБС – 22 анкети (8%);
 Солом'янська ЦБС – 9 анкет (3,3%);
 Шевченківська ЦБС – 22 анкети (8%);
 ПБ ім. Лесі Українки – 23 анкети (8,4%);

Показовим є і читацький стаж респондентів: 48% користувачів відвідують бібліотеку понад 10 років (18,5% є читачами протягом 6 – 10 років, майже третина опитаних (27,3%) відвідує бібліотеку від 1 до 5 років, менше року користуються послугами бібліотеки 6,2% респондентів.

Як довго Ви користуєтеся послугами бібліотеки?

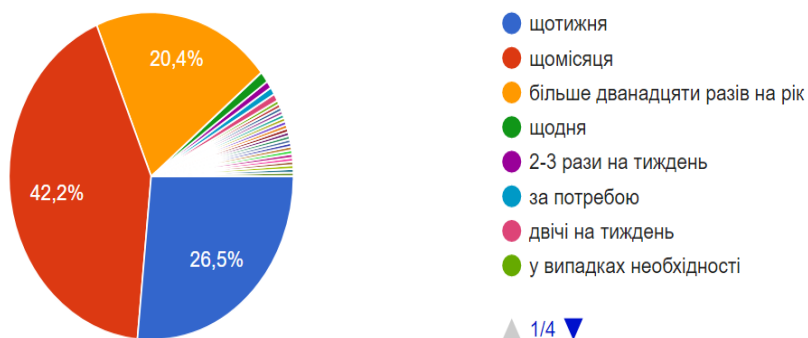
275 відповідей



На питання: **«Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?»** 42,2% опитаних відповіли, що користуються бібліотекою щомісячно, 26,5% – бувають щотижня, 20,4% відвідують бібліотеку не менше 12 разів на рік. Загалом майже 90% респондентів є активними користувачами бібліотечних послуг.

Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?

275 відповідей

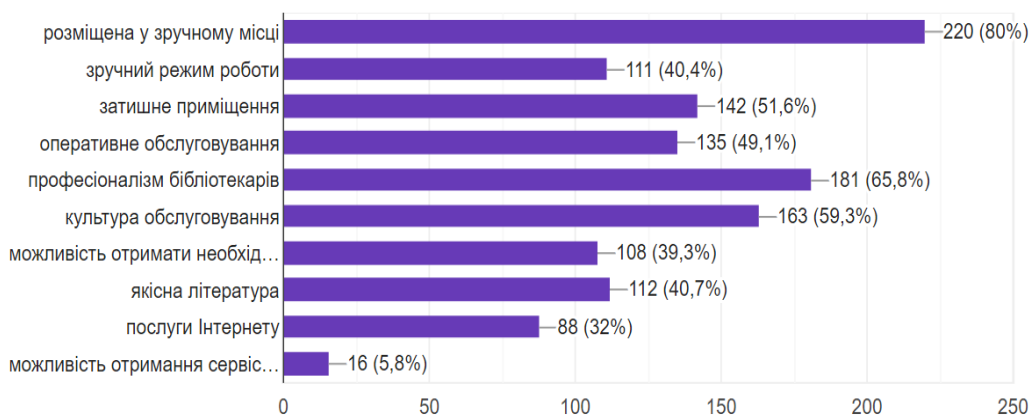


Аналізуючи відповіді на запитання анкети: **«Що вплинуло на обрання Вами саме нашої бібліотеки?»** (можна було обирати декілька варіантів), найбільшим аргументом було зручне розташування бібліотеки (80% опитаних), 65,8% респондентів причиною відвідування книгозбірні обрали професіоналізм бібліотекарів і культуру обслуговування (59,3%), що не може не тішити. І ще варіанти, які набрали найбільші відсотки відповідей:

затишне приміщення (51,6%), оперативне обслуговування (49,1%), зручний режим роботи (40,4%), якісна література, що пропонується (40,7%).

Що вплинуло на обрання Вами саме нашої бібліотеки? (оберіть 3-4 варіанти)

275 відповідей

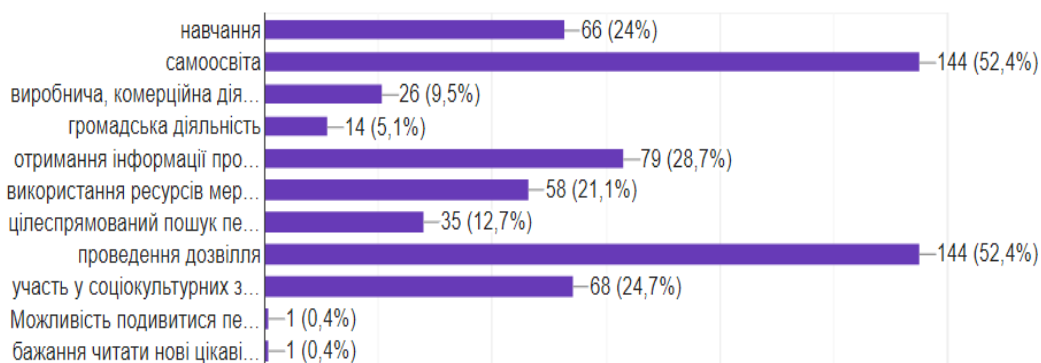


«Основні мотиви Вашого звернення до бібліотеки?» – наступне питання анкети, яке дозволило виявити пріоритетні мотиви відвідання бібліотеки; це – самоосвіта та проведення дозвілля (52,4%), саме в бібліотеці можна отримати інформацію про нову та актуальну літературу (28,7%), навчатися (24%) та взяти участь у соціокультурних заходах (24,7%). Таким чином можна зробити висновок, що бібліотека залишається одним з основних джерел інформації, центром самоосвіти та проведення дозвілля киян.

Основні мотиви Вашого звернення до бібліотеки?



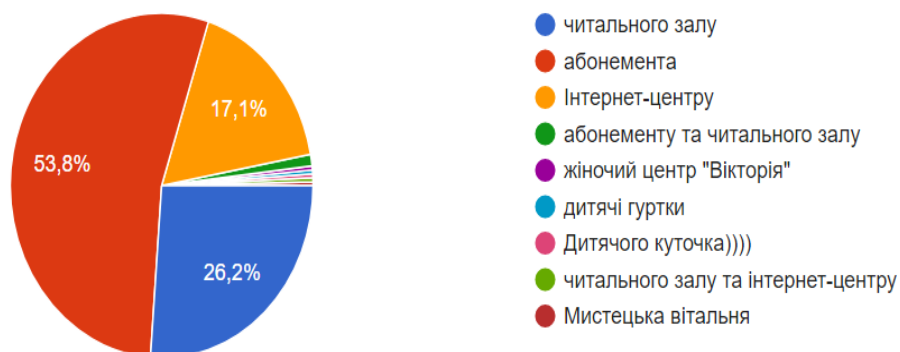
275 відповідей



Абонемент, читальна зала та Інтернет-центр користуються найбільшою популярністю у наших користувачів, про що свідчить дана діаграма:

Послугами якого структурного підрозділу бібліотеки Ви користуєтесь найчастіше?

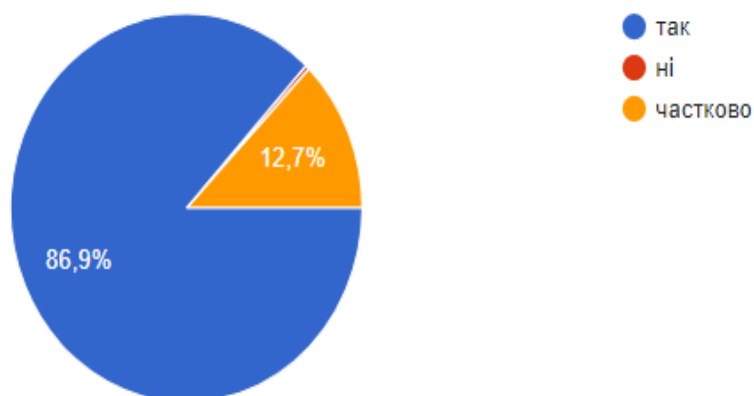
275 відповідей



Що ж стосується сервісних або платних послуг, які надаються у бібліотеках м. Києва, наші користувачі висловились неоднозначно. Потрібно зауважити, що не всі публічні бібліотеки міста Києва надають сервісні послуги, тому респонденти були трохи розгублені. На питання: «**Чи влаштовують Вас сервісні послуги бібліотеки?**» деякі користувачі написали, що всі послуги в бібліотеках мають бути безкоштовними. Більшість респондентів (86,9%) відзначили, що їх задовольняють послуги, які надаються в бібліотеці.

Чи влаштовують Вас сервісні послуги бібліотеки?

275 відповідей

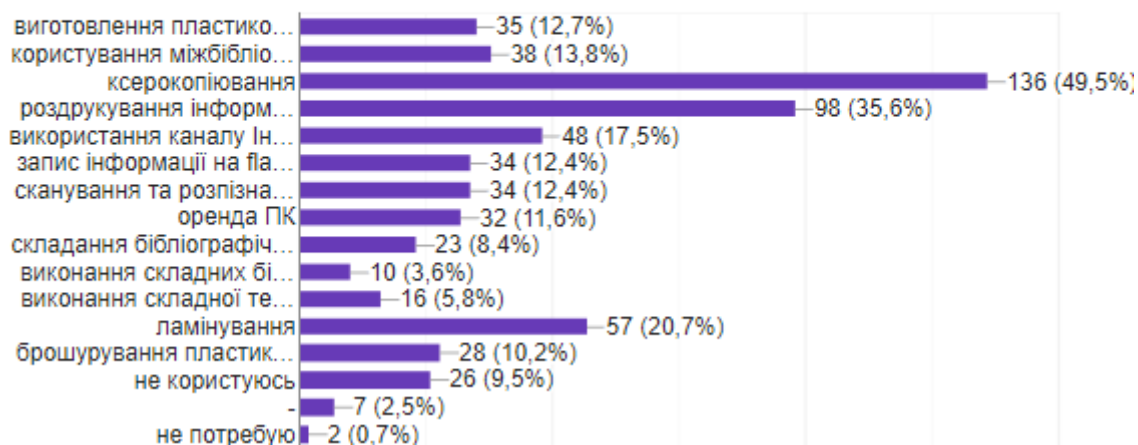


Аналізуючи відповіді на питання: «**Якими сервісними (платними) послугами бібліотеки Ви користуєтесь чи скористалися б за потреби?**», стало зрозуміло, що найбільш актуальними є послуги з ксерокопіювання (49,5%), роздрукування інформації з інтернету (35,6%) та ламінування (20,7%) з більш ніж 15 пропозицій. Але більше половини користувачів (57%) вказали, що в бібліотеці не надають жодних сервісних послуг, тому

відповіді на питання можна поділити на дві частини: які послуги Ви отримали в бібліотеці та які бажали б отримати.

Якими сервісними (платними) послугами бібліотеки Ви користуєтесь чи скористалися б за потреби:

275 відповідей



Що стосується відповідей на запитання анкети: «*Вкажіть, будь ласка, яких сервісних послуг Вам бракує у бібліотеці?*», вони є двох категорій: більшість респондентів все влаштовує, вони всім задоволені, а деякі відповіді хотілось би навести цілком:

- можливість випити кави в бібліотеці;
- більш сучасні комп'ютери в інтернет-центрі;
- демонстрація цікавих фільмів;
- електронна доставка документів, гарячі напої (чай, кава);
- дитячі гуртки;
- набір, редагування, обробка зображень;
- індивідуальне прослуховування аудіо книжок, музики, перегляду відеоматеріалів, фільмів на великому екрані;
- кулер з водою;
- кольоровий ксерокс;
- доступи до наукових повнотекстових баз WoS, Scopus та ін.; доступу до баз закордонних бібліотек, наприклад, Бібліотеки Конгресу США;
- продаж книг, періодики, канцтоварів, кавомат;
- електронне сканування книг;
- послуги бібліюняні;
- диванчик чи гамак, щоб лежати з книжкою;
- оплати онлайн послуг, тощо.

Деякі з цих пропозицій досить цікаві і розглядатимуться адміністрацією бібліотек для їх впровадження.

ВИСНОВКИ

Мрія кожного бібліотекаря і призначення кожної бібліотеки – бути затребуваною та необхідною для користувачів, тим «третім місцем» (після дому і роботи), де можна навчатись і професійно вдосконалюватись, відпочивати і спілкуватись з цікавими людьми, прочитати необхідну

літературу та скористатися інтернетом, а ще – можливість зробити ксерокопію, заламінувати документ, знайти інформацію в інтернеті тощо...

Проаналізувавши види платних послуг, які надаються більшістю публічних бібліотек міста Києва, можна зробити висновок, що основна мета – не заробляння грошей, а забезпечення додатковим сервісом користувачів для їхньої же зручності, убезпечення від втрати бібліотекою цінних видань, дисциплінарні заходи щодо порушників правил користування бібліотекою тощо.

Анкетне опитування читачів показало, що сьогодні необхідно швидко й адекватно реагувати на вимоги часу, впроваджувати у бібліотеках послуги, які раніше не були їй властиві; це дасть змогу наблизити бібліотеку до споживачів інформації: зробивши ксерокопію, або скориставшись іншою сервісною послугою, користувач має змогу ближче познайомитись з бібліотекою, заходами, які регулярно проводяться, книжковими виставками тощо. Наступного разу він може прийти на зустріч із письменником або на абонемент за книгою, розкриваючи для себе можливості, які надає бібліотека.

Варто зазначити, що проведене соціологічне дослідження «Сервісні послуги бібліотеки: про що мріє користувач?» посприяло популяризації бібліотек, населення отримало інформацію про додаткові послуги, які можна отримати у книгозбірні, оскільки питання анкети несли певне смислове та інформаційне навантаження.

На основі дослідження визначено основні напрямки діяльності з удосконалення сервісних послуг, які надаються публічними бібліотеками міста Києва:

- поширити інформацію про діяльність бібліотеки, про послуги (безкоштовні та платні), які надаються у бібліотеках, в тому числі в ЗМІ;
- бібліотекам ЦБС, які не надають сервісних послуг, впровадити найбільш затребувані послуги для користувачів: ксерокопіювання, роздрукування інформації з інтернету, запис на флеш-карту тощо.
- вивчити зауваження та пропозиції користувачів щодо сервісних послуг бібліотек (адресно) та можливість їх надання конкретною бібліотекою або ЦБС.

Анкета

Сервісні послуги бібліотеки: про що мріє користувач?

Шановні користувачі! Публічна бібліотека імені Лесі Українки проводить соціологічне дослідження з метою визначення актуальності сервісних (платних) послуг для користувачів, які надає Ваша бібліотека.

У разі Вашої згоди з конкретним варіантом відповіді позначте «v», а на відкриті запитання напишіть свій варіант відповіді.

Ваші відповіді будуть узагальнені і сприятимуть розвитку послуг та удосконаленню роботи бібліотек в цілому.

1. Бібліотеку якого району Ви відвідуєте?

- Голосіївського
- Дарницького
- Деснянського
- Дніпровського
- Оболонського
- Печерського
- Подільського
- Святошинського
- Солом'янського
- Шевченківського
- Публічну бібліотеку імені Лесі Українки

2. Як часто Ви відвідуєте бібліотеку?

- щотижня
- щомісяця
- більше дванадцяти разів на рік
- Ваш варіант _____

3. Як довго Ви користуєтеся послугами бібліотеки?

- менше року
- від 1 до 5 років
- від 6 до 10 років
- понад 10 років

4. Що вплинуло на обрання Вами саме нашої бібліотеки?

- розміщена у зручному місці
- зручний режим роботи
- затишне приміщення
- оперативне обслуговування
- професіоналізм бібліотекарів
- культура обслуговування
- можливість отримати необхідну інформацію
- якісна література
- послуги Інтернету
- можливість отримання сервісних (платних) послуг

5. Основні мотиви Вашого звернення до бібліотеки?

- навчання
- самоосвіта
- виробнича, комерційна діяльність
- громадська діяльність
- отримання інформації про нову літературу
- використання ресурсів мережі Інтернет
- цілеспрямований пошук певного документа чи теми
- проведення дозвілля
- участь у соціокультурних заходах
- Ваш варіант _____

6. Послугами якого структурного підрозділу бібліотеки Ви користуєтесь найчастіше?

- читального залу
- абонементу
- Інтернет-центру
- інше _____

7. Звідки Ви дізнались про платні послуги, які надає бібліотека:

- з оголошення
- з мережі Інтернет (сайт, сторінка бібліотеки у фейсбук)
- від друзів / знайомих
- Ваш варіант _____

8. Якими сервісними (платними) послугами бібліотеки Ви користуєтесь чи скористалися б за потреби:

- виготовлення пластикового читацького квитка
- користування міжбібліотечним абонементом (пересилання документів)
- ксерокопіювання
- роздрукування інформації з Інтернету
- використання каналу Інтернет (додаткова година)
- запис інформації на flash-kard (флешку)
- сканування та розпізнавання тексту та зображень
- оренда ПК
- складання бібліографічного списку за визначеною темою
- виконання складних бібліографічних довідок
- виконання складної тематичної / фактографічної довідки
- ламінування
- брошурування пластиковою пружиною
- інше _____

9. Чи влаштовують Вас сервісні послуги бібліотеки?

- так
- ні
- частково

10. Які платні послуги бібліотеки Ви б покращили. Як саме?

11. Вкажіть, будь ласка, яких сервісних послуг Вам бракує у бібліотеці?

Повідомте, будь ласка, деякі відомості про себе:

Ваша стать:

- чол.
 жін.

Ваш вік:

- 14-25 років
 26-35 років
 35-60 років
 старші 60 років

Ваша освіта:

- навчаюсь у школі
 середня
 середня спеціальна
 незакінчена вища
 вища

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Директор Публічної
Бібліотеки імені Лесі Українки
О. І. Романюк
18 червня 2020 р.

Перелік і тарифи
додаткових платних послуг, що надає
Публічна бібліотека імені Лесі Українки

№ з/п	Назва послуги	Одиниця виміру	Ціна у грн.
1.	Ксерокопіювання документів (тексту)	Формат А4 (односторон.) Формат А4 (двосторон.) Формат А3 (односторон.) Формат А3 (двосторон.)	2,50 3,00 3,00 3,50
2.	Пеня за порушення терміну користування документами	1 документ / день	0,50
3.	Виготовлення читацького пластикового квитка	1 квиток 1 квиток для пенсіонерів	10,00 7,00
4.	Використання каналу Інтернет (додаткова година)	1 година	10,00
5.	Друкування тексту з електронного носія, з мережі Інтернет на принтері	Формат А4 (односторон.) Формат А4 (двосторон.)	2,50 3,00
6.	Перенесення інформації на електронний носій користувача (flash-card)	1 запис файлів на носій	3,00
7.	Сканування тексту:	Формат А4 (1 сторінка)	7,50
8.	Сканування зображень	1 зображення	5,00
9.	Оренда ПК:		
	• без доступу до мережі Інтернет	1 година	3,00
	• з доступом до мережі Інтернет	1 година	10,00
10.	Виконання складних бібліографічних довідок	1 джерело	0,50
11.	Складання бібліографічного списку за визначеною темою	1 джерело	0,50
12.	Виконання складної тематичної / фактографічної довідки через опрацювання ресурсів мережі Інтернет (затрати часу понад 10 хвилин)	1 довідка	8,00
13.	Пошук та друкування інформації соціальної тематики для незахищених категорій населення (пенсіонери, ветерани війни, інваліди)	3 сторінки формату А4 Понад 3 сторінки формату А4	безплатно на загальних умовах
14.	Ламінування	Формат А5 Формат А4	10,00 20,00
15.	Брошування пластиковою пружиною (об'єм 25-30 листів)	Формат А4 Формат А3	15,00 17,00
16.	Реставрація фотографій:		
	• що містять красназвучу цінність	1 фотографія	безплатно 50,00
	• низького(мінімального) рівня складності з мінімальними затратами часу	1 фотографія	
	• середнього рівня складності	1 фотографія	75,00
	• високого рівня складності	1 фотографія	100,00

Головний бухгалтер
Заступник директора

І. С. Ситяшенко
Р. М. Коваленко

І. С. Ситяшенко
Р. М. Коваленко