



# ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ КОРИСТУВАЧІВ ЖОУНБ ІМ. ОЛЕГА ОЛЬЖИЧА



**КЗ «Житомирська обласна універсальна наукова  
бібліотека ім. Олега Ольжича»  
Житомирської обласної ради  
Науково-методичний відділ**

**Соціологічні вивчення в бібліотеках  
Житомирщини  
Вип. 14**

# **Інформаційні потреби користувачів ЖОУНБ ім. Олега Ольжича**

**/за результатами  
соціологічного дослідження/**

**Житомир**

**2022**

**Інформаційні потреби користувачів ЖОУНБ ім. Олега Ольжича [Текст] :** за результатами соціологічного дослідження / ЖОУНБ ім. О. Ольжича, наук.-метод. відділ ; [уклад. Г. Г. Козаченко] ; ред. вип. Н. А. Карплюк. – Житомир, 2022. – 31 с. – (Соціологічні вивчення в бібліотеках Житомирщини ; вип. 14).

У виданні представлено результати аналізу соціологічного дослідження, проведеного серед користувачів Житомирської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Олега Ольжича, у порівнянні з вивченням 2011 року.

© Житомирська обласна універсальна  
наукова бібліотека ім. О. Ольжича  
Уклад. Г. Г. Козаченко

Вивчення потреб користувачів є невід'ємною частиною основної діяльності кожної бібліотеки. Адже роль бібліотек, зокрема, полягає у тому, що вони реагують на конкретні запити користувачів, задовольняючи їхні інформаційні та культурні потреби. Не є виключенням в цьому й Житомирська обласна бібліотека ім. Олега Ольжича. Результати останнього (більш деталізованого) вивчення користувацьких запитів ми вирішили порівняти з результатами дослідження десятирічної давнини, щоб побачити і відчувати як змінились за цей період потреби користувачів нашої бібліотеки.

**Об'єкт дослідження:** користувачі ЖОУНБ ім. О. Ольжича різного віку (від 15 до 60+ років), статі та різних соціальних груп

**Предмет дослідження:** інформаційні потреби означених категорій користувачів

**Завдання дослідження:**

- вивчити тематику інформаційних запитів користувачів, ступінь їх задоволення
- вивчити, наскільки користувачі є активними споживачами ресурсів бібліотеки, наскільки популярними серед відвідувачів є інтернет-майданчики бібліотеки
- отримати оцінку роботи бібліотеки, вивчити зауваження та побажання користувачів
- порівняти отримані дані з даними дослідження 2011 року.

**Методи дослідження:**

- анкетування
- статистичне збирання даних
- аналіз отриманих статистичних даних
- порівняльна характеристика результатів досліджень у 2021 та 2011 роках<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> В підсумково-аналітичних даних ми не враховували відсоток респондентів, що не дали відповіді на те чи інше запитання за винятком тих випадків, коли кількість відсутніх відповідей впливає на загальну картину дослідження.

Аналіз анкетування почнемо розділом «Користувачі бібліотеки». В дослідженні 2011 року взяли участь 100 респондентів, у 2021 році задля репрезентативності даних опитування розповсюджено 450 анкет, для обробки відібрано 428. Віковий склад респондентів розподілився таким чином:

### ВІКОВИЙ РОЗПОДІЛ

	15-20 років	21-35 років	36-45 років	46-60 років	Понад 60
<b>2011</b>	Дані не збиралися				
<b>2021</b>	18,4 %	21,3 %	17,7 %	23,9 %	18,1 %

Розподіл за віком виявився таким: 54,8 % респондентів – жінки, 45,2 % - чоловіки. У 2011 році такі дані не вивчались.

### РОЗПОДІЛ ЗА РОДОМ ЗАНЯТЬ

	Школярі	Студенти	Спеціалісти різних галузей	Науковці	Пенсіонери	Інше
<b>2011</b>	Категорія не обслуговувалась	34 %	32 %	20 %	9 %	5 %
<b>2021</b>	4,5 %	18,4 %	42,9 %	3,2 %	18,7 %	8,7 %

Порівняно з 2011 роком значно знизилась кількість користувачів-науковців – з 20 до 3,2 %. На це вплинули різні фактори, зокрема, зміцнення матеріальної бази вищих навчальних закладів і, як наслідок, можливість забезпечити викладачів та науковців сучасними документами. Комплектування ЖОУНБ ім. Олега Ольжича сучасною науковою літературою (в першу чергу періодикою) погіршувалося рік від року. Поступова принципова відмова від російських видань, обмеженість кількості українських наукових видань та їх значне (постійне) подорожчання, відсутність коштів на передплату (в т.ч. електронної) зарубіжної наукової преси значно обмежили обласну наукову бібліотеку в наданні послуг науковцям.

Те саме можна сказати й про зменшення кількості користувачів з числа студентської молоді. Слід додати, що повна відсутність фінансування з місцевого бюджету на передплату та закупівлю літератури останні 2-3 роки теж

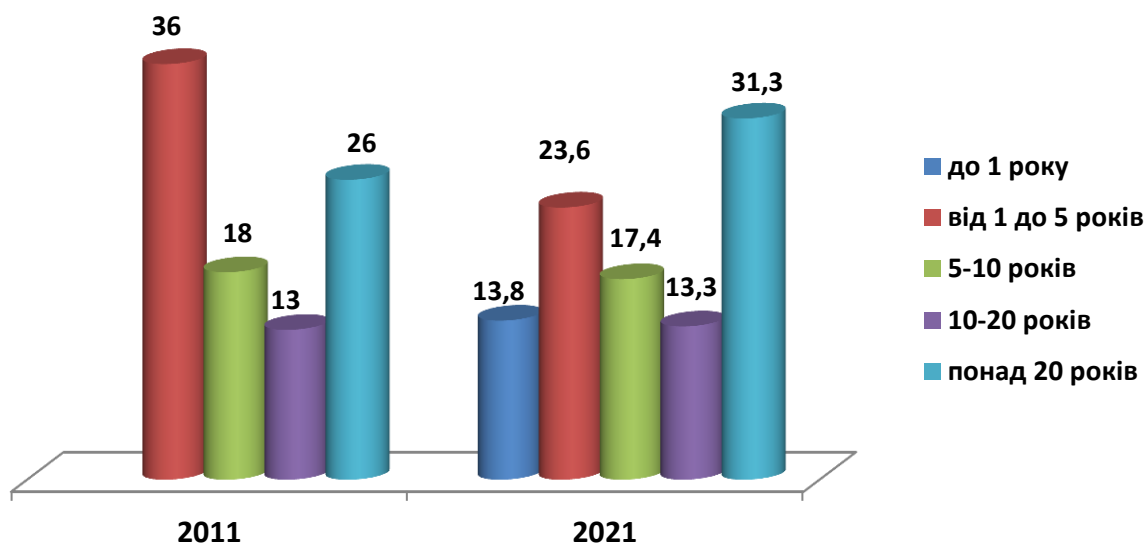
не сприяє збільшенню читацької аудиторії. Мова йде, в першу чергу, про фахову, спеціальну та наукову літературу.

Разом з тим, збільшилась кількість користувачів пенсійного віку і спеціалістів різних галузей економіки. Як показало дослідження, це, в першу чергу, пов'язано із запровадженням бібліотекою новітніх послуг та їх логічній інтеграції у традиційну сферу бібліотечної діяльності. Але про це згодом.

Серед наших користувачів з'явилась нова вікова категорія – діти. В цьому напрямку ми почали працювати декілька років тому і наразі можемо говорити про сталу тенденцію поступового збільшення кількості користувачів-дітей.

Менше року бібліотекою користуються 13,8 % опитаних; є нашими користувачами від 1 року до 5 – 23,6 %; від 5 до 10 років – 17,4 %; 10-20 років є нашими постійними користувачами 13,3 % респондентів і 31,3 % разом з нами вже більше 20 років. Ось так дані виглядають у відсотковому порівнянні з 2011 роком<sup>2</sup>:

#### ТЕРМІН КОРИСТУВАННЯ БІБЛІОТЕКОЮ (ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



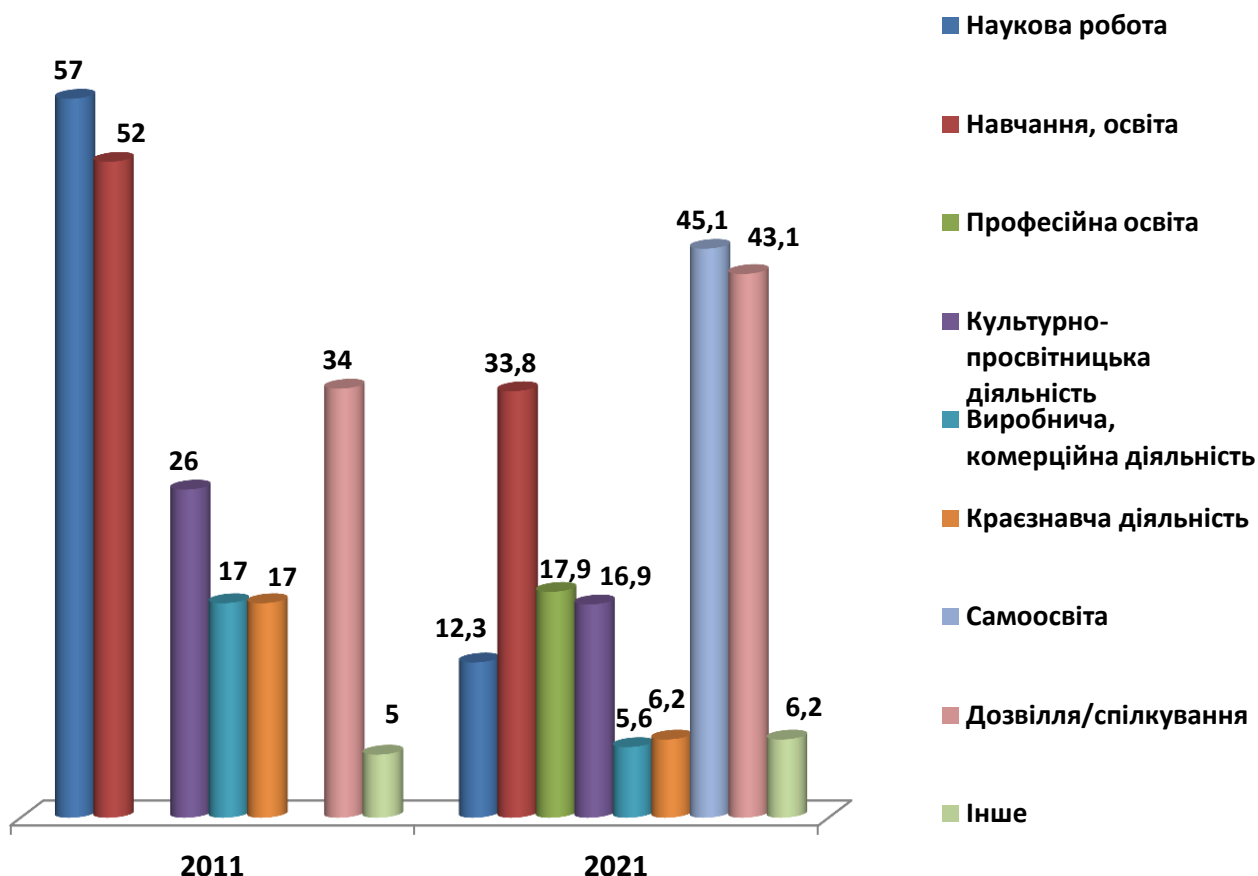
Цікаво, що найбільша кількість респондентів (54,4 %) зазначили, що відвідують бібліотеку щотижня або навіть кілька разів на тиждень. У 2011 році

<sup>2</sup> Дані стосовно кількості користувачів, що відвідували бібліотеку менше 1 року в попередньому дослідженні відсутні.

цей відсоток був значно меншим (25 %). 22,1 % респондентів зазначили, що приходять до бібліотеки раз на місяць (проти 25 % у 2011 році); декілька разів на рік приходять 15,4 % (30 % за даними 2001 року). І 6,7 % опитаних своєю відповіддю обрали варіант «інше» (13 % у 2011 р.).

Відповіді на запитання «З якою метою ви найчастіше звертаєтесь до бібліотеки?» ми вирішили проаналізувати більш детально, враховуючи не тільки загальну кількість, а й розподіл респондентів за віковим, ґендерним та соціальним складом<sup>3</sup>. Зазначимо, що учасники дослідження могли обирати декілька варіантів відповідей.

### МЕТА ЗВЕРНЕНЬ ДО БІБЛІОТЕКИ (ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСТОКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



Як бачимо, за десять років відбулись досить суттєві зміни у користувацьких пріоритетах. Значне зменшення відвідувань бібліотеки для

<sup>3</sup> Дані стосовно розподілу користувачів за віковим, ґендерним та соціальним складом, у попередньому дослідженні відсутні.

наукової роботи ми вже коментували вище (див. стор. 6). Також поменшало користувачів, для яких бібліотека є важливим інструментом у здобутті освіти. Це теж має об'єктивні причини і перш за все – розвиток інформаційних технологій і їхня доступність для все більшої кількості людей. На жаль, матеріально-технічна база бібліотеки не дозволяє запропонувати студентській молоді гідну альтернативу. Обмеженість, а останніми роками практично повна відсутність, фінансування для поповнення фонду бібліотеки якісною, в тому числі навчальною, літературою шкодить іміджу бібліотеки як сучасного інформаційного центру.

Тепер пропонуємо розглянути розподіл звернень (у 2021 р.) до бібліотеки за їхньою метою у розрізі віку, статі та професії.

**МЕТА ЗВЕРНЕНЬ ДО БІБЛІОТЕКИ  
(РОПОДІЛ ЗА ВІКОМ)**

Мета	15-20 рр.	21-35 рр.	36-45 рр.	46-60 рр.	понад 60 р.
Наукова робота	8,8 %	6,1 %	10,9 %	5,4 %	8,9 %
Навчання, освіта	49 %	27,3 %	21,8 %	8,1 %	3,6 %
Професійна освіта	5,3 %	13,6 %	9,1 %	10,8 %	17,9 %
Культурно-просвітницька діяльність	7 %	12,1 %	5,5 %	13,5 %	14,3 %
Виробнича, комерційна діяльність		4,5 %	5,5 %	5,4 %	1,9 %
Краєзнавча діяльність		34,8 %	3,6 %	4,1 %	12,5 %
Самоосвіта	31,6 %	18,2 %	27,3 %	25,7 %	23,2 %
Дозвілля/спілкування	28,1 %		36,4 %	28,4 %	26,8 %
Інше			9,1 %	4,1 %	7,1 %

Значно зросла кількість відвідувачів, які використовують бібліотеку з метою самоосвіти, дозвілля та спілкування. Робимо висновок, що соціокультурна діяльність бібліотеки розвивається у потрібному напрямку. Також, можемо констатувати, що зросла професійна та соціальна активність старшого покоління.



## МЕТА ЗВЕРНЕНЬ ДО БІБЛІОТЕКИ

(РОЗПОДІЛ ЗА СТАТТЮ)

Мета	Жінки	Чоловіки
Наукова робота	8,8 %	7 %
Навчання, освіта	21,8 %	21,9 %
Професійна освіта	12,9 %	10,2 %
Культурно-просвітницька діяльність	12,4 %	9,4 %
Виробнича, комерційна діяльність	3,5 %	3,9 %
Краєзнавча діяльність	2,4 %	6,3 %
Самоосвіта	30,6 %	27,3 %
Дозвілля/спілкування	30 %	25,8 %
Інше	4,7 %	3,1 %

Звернули увагу, що чи не вперше у нашій практиці користувацькі вподобання наших відвідувачів не залежать від гендерного розподілу.

## МЕТА ЗВЕРНЕНЬ ДО БІБЛІОТЕКИ

(РОЗПОДІЛ ЗА РОДОМ ЗАНЯТЬ)

Мета	Школярі	Студенти	Фахівці різних галузей	Науковці	Пенсіонери	Інше
Наукова робота		8,8 %	7,5 %	40 %	6,9 %	3,7 %
Навчання, освіта	57,1 %	56,1%	15 %	10 %		7,4 %
Професійна освіта		8,8 %	15,8 %	30 %	5,2 %	
Культурно-просвітницька діяльність		8,8 %	11,3 %	10 %	8,6 %	14,8 %
Виробнича, комерційна діяльність			6,8 %		12,1 %	
Краєзнавча діяльність			1,5 %	20 %	12,1 %	3,7 %
Самоосвіта	14,3 %	28,1 %	33,8 %	20 %	22,4 %	37 %
Дозвілля/спілкування	21,4 %	22,8 %	22,6 %	10 %	41,4 %	48,1 %
Інше			3 %	10 %	5,2 %	14,8 %

Як бачимо, мотиви звернень до бібліотеки дуже різні, але найбільше, що приваблює наших користувачів – можливість провести з користю своє дозвілля, поспілкуватись з однодумцями, розширити свій кругозір тощо.

Як виявив аналіз, велика кількість респондентів є також користувачами інших бібліотек, як публічних (43,1 % проти 36 % 2011 року), так і спеціалізованих: вищих навчальних закладів (цей показник значно зменшився у

порівнянні з 2011 роком – з 61 % до 22,6 %); шкільних (5,6 %, у 2011 році такі не збирались). 23,6 % вказали, що користуються відомчими або приватними бібліотеками; 2011 року таких респондентів було 18 %. На жаль 17,9 % (2021 р.) та 17 % (2011 р.) відповіді на запитання «Якими бібліотеками Ви ще користуєтесь?» відповіді не надали.

Перейдемо безпосередньо до розділу «Комплекс бібліотечних послуг» і розглянемо, наскільки їхній репертуар знайомий/не знайомий нашим респондентам, а також – наскільки він відповідає/не відповідає користувацьким потребам (ми продовжуватимемо порівняльну характеристику з даними дослідження 2011 року).

Вважають себе у достатній мірі достатньо поінформованими про систему послуг бібліотеки 89,2 %. У 2011 році цей відсоток був значно нижчим – 58 %.

Розповідаючи про обізнаність/не обізнаність користувачів про бібліотечні послуги, що пропонує ЖОУНБ ім. О. Ольжича, та про користування/не користування ними, ми відійдемо від традиційного порівняння даних у динаміці з 2011 року. Нам хотілося б піти трохи іншим шляхом і акцентувати увагу на таких аспектах:

- перелік основних послуг бібліотеки у 2011 році в контексті їхнього використання
- перелік відсутніх у 2011 послуг, але затребуваних користувачами
- перелік основних послуг бібліотеки у 2021 році в контексті їхнього використання
- порівняння інформації про обізнаність користувачів з послугами бібліотеки та про використання цих послуг (дані за 2021 рік<sup>4</sup>).

Серед послуг бібліотеки, наявних у 2011 році, респонденти віддали перевагу таким<sup>5</sup>:

- користування літературою в читальних залах бібліотеки (64 %)

---

<sup>4</sup> Дані за 2011 рік відсутні.

<sup>5</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

- видача літератури додому (57 %)
- відвідування мистецьких та книжкових (в тому числі й нових надходжень) виставок (41 %)
- отримання консультаційної допомоги бібліотекаря (в тому числі, з користування довідково-бібліографічним апаратом (ДБА) бібліотеки (40 %)
- відвідування соціокультурних (масових) заходів (34%)
- бібліографічні довідки (21 %)
- відвідування клубів (гуртків) за інтересами (8 %) тощо.

Працівники ЖОУНБ ім. О. Ольжича систематично вивчають запити користувачів задля оновлення і розширення репертуару бібліотечних послуг. Не став виключенням і 2011 рік, в якому під час вивчення користувацьких потреб, ми отримали інформацію від респондентів про запровадження або розширення (оновлення) таких послуг:

- ксерокопіювання (68 %)
- роздрукування документів з електронних носіїв(40 %)
- «нічний» абонемент (38 %)
- запис інформації на електронні носії (36 %)
- використання бібліотечних ПК для роботи з документами (27 %)
- набір тексту бібліотекарем (23)
- електронна доставка документів (21 %)
- складання бібліографічних списків літератури (16 %)
- використання електронної пошти (15 %)
- надання письмових довідок (12 %)
- індексування книг (11 %)
- екскурсії бібліотекою (9 %) тощо.

А тепер пропонуємо ознайомитись з переліком послуг, які запровадженні в бібліотеці після 2011 року з врахуванням запитів і потреб користувачів і надавались відвідувачам у 2021 році<sup>6</sup>.

**ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ, ЩО НАДАВАЛИСЬ КОРИСТУВАЧАМ У 2021 РОЦІ  
(У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)**



Одне з основних завдань нашої бібліотеки – й надалі залишатись гнучкою структурою, яка весь час розвивається та вдосконалюється, оперативно реагуючи на зміни користувацьких потреб.

<sup>6</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

Цікавим, на наш погляд, є аналіз користування бібліотечними послугами з огляду на вікову категорію та ґендерну приналежність респондентів.

Юні користувачі (вікова категорія 15-20 років) надають перевагу таким послугам:

- користування літературою в бібліотеці (56,1 %)
- зони WI-FI (50,9 %)
- видача літератури додому (45,6 %)
- доступ до Інтернету (провідного) (38,6 %)
- консультації бібліотекаря з користування ДБА (22,8 %).

Для вікової категорії 21-35 років найбільш затребуваними виявилися такі послуги:

- зони WI-FI (51,5 %)
- доступ до Інтернету (провідного) (50 %)
- користування літературою в бібліотеці (47 %)
- видача літератури додому (43,9 %)
- консультації бібліотекаря з користування ДБА (27,3 %)
- соціокультурні заходи (22,7 %)
- використання бібліотечних ПК для роботи з документами (19,7 %)
- клуби, гуртки за інтересами (18,2 %)
- проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів (16,7 %).

Респонденти 36-45 років відзначили:

- користування літературою в бібліотеці (70,9 %)
- видача літератури додому (61,8 %)
- зони WI-FI (43,6 %)
- доступ до Інтернету (провідного) (43,6 %)
- консультації бібліотекаря з користування ДБА (29,1 %)
- арт-виставки (27,3 %)
- клуби, гуртки за інтересами (21,8 %).

Респонденти середнього віку (категорія 46-60 років) найбільше користуються такими послугами:

- користування літературою в бібліотеці (41,9 %)
- зони WI-FI (36,5 %)
- доступ до Інтернету (провідного) (36,5 %)
- видача літератури додому (35,1 %)
- соціокультурні заходи (25,7 %)
- арт-виставки (25,7 %)
- консультації бібліотекаря з користування ДБА (23 %)
- клуби, гуртки за інтересами (20,5 %)
- проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів (20,3 %).

Що стосується вікової категорії «60+», то користувацькі уподобання розподілились наступним чином:

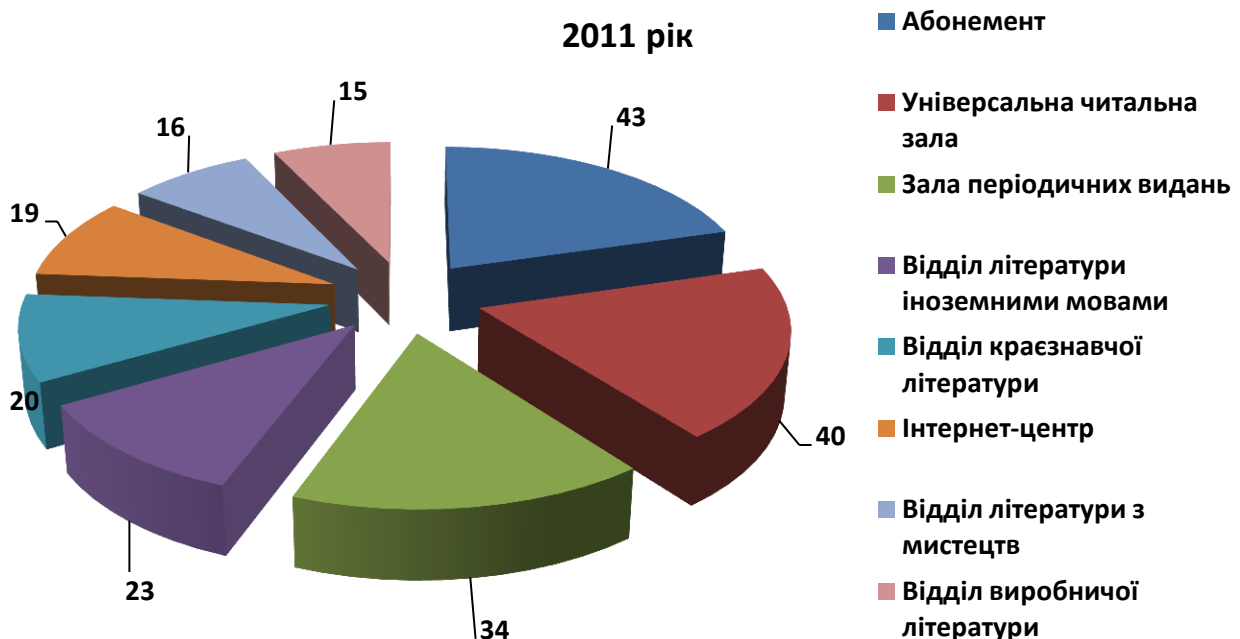
- видача літератури додому (66,1 %)
- користування літературою в бібліотеці (41,1 %)
- консультації бібліотекаря з користування ДБА (32,1 %)
- доступ до Інтернету (провідного) (30,4 %)
- консультаційна допомога у використанні ПК (26,8 %)
- зони WI-FI (23,2 %)
- соціокультурні заходи (20,6 %)
- клуби, гуртки за інтересами (19,6 %).

Як ми зазначали вище (див. стор. 9), особливих відмінностей у виборі послуг бібліотеки між жінками та чоловіками немає. Виключенням можна назвати: користування літературою в бібліотеці (61,8 % жінок та 39,1 % чоловіків); участь у навчаннях, тренінгових заняттях, майстер-класах (22,4 % жінок та 7,8 % чоловіків); видачу літератури додому (55,9 % жінок та 45,8 % чоловіків); користування зонами WI-FI (46,5 % жінок та 36,7 % чоловіків); участь у соціокультурних заходах (24,7 % жінок та 15,6 % чоловіків).

З 2011 року структура бібліотеки дещо змінилася з метою збільшення ефективності у задоволенні запитів і потреб користувачів. Інтернет-центр трансформувався у повноцінний Регіональний тренінговий центр «Бібліоміст», в якому надаються послуги з доступу до Інтернету та проводяться навчання як для бібліотечних фахівці області, так і для пересічних користувачів. З'явилося ще два ресурсно-інформаційні центри – «Інклюзивний читальний зал» та «Вікно в Америку», створено новий Відділ спеціалізованої медичної літератури. Зала періодичних видань та універсальний читальний зал об'єднані в один структурний підрозділ. Відділ нових бібліотечних технологій, а також відділ обробки літератури та організації каталогів увійшли до переліку структурних підрозділів, які надають послуги користувачам (відповідно до специфіки діяльності).

Отож, до вашої уваги порівняння відвідуваності відділів бібліотеки у досліджуваних роках<sup>7</sup>.

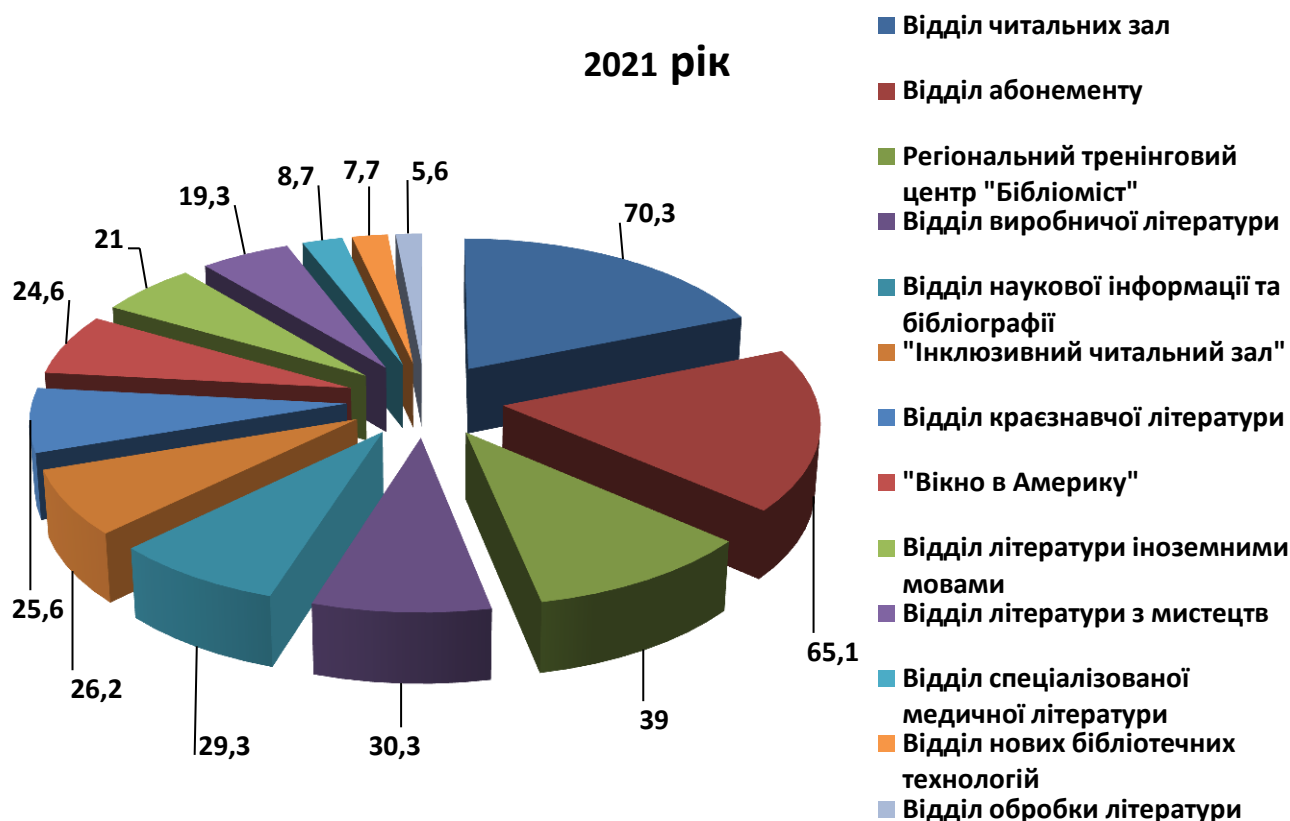
### ВІДВІДУВАНІСТЬ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ БІБЛІОТЕКИ (ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



<sup>7</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

## ВІДВІДУВАНІСТЬ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ БІБЛІОТЕКИ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



Зросла частка відвідувачів відділу абонементу. В першу чергу ми пов'язуємо це зі збільшенням кількості користувачів пенсійного віку (див. стор. 7), які люблять присвячувати свій вільний час читанню. В цьому контексті також слід відмітити оновлення фонду бібліотеки сучасною українською (в першу чергу) та зарубіжною літературою завдяки Державній програмі поповнення бібліотечних фондів. Також, бібліотека за кошти власного спеціального фонду щороку закуповує літературу, на що витрачає від 68 % до 94 %) зароблених самотужки коштів. Протягом досить тривалого часу з місцевого бюджету кошти на придбання нових книг не виділяються зовсім, наразі відсутня й передплата періодики. І замість того, щоб вкладати кошти спецфонду в розвиток, модернізацію та осучаснення бібліотеки, ми витрачаємо їх на закупівлю літератури, щоб задовольнити хоч якоюсь мірою читацькі запити наших користувачів.

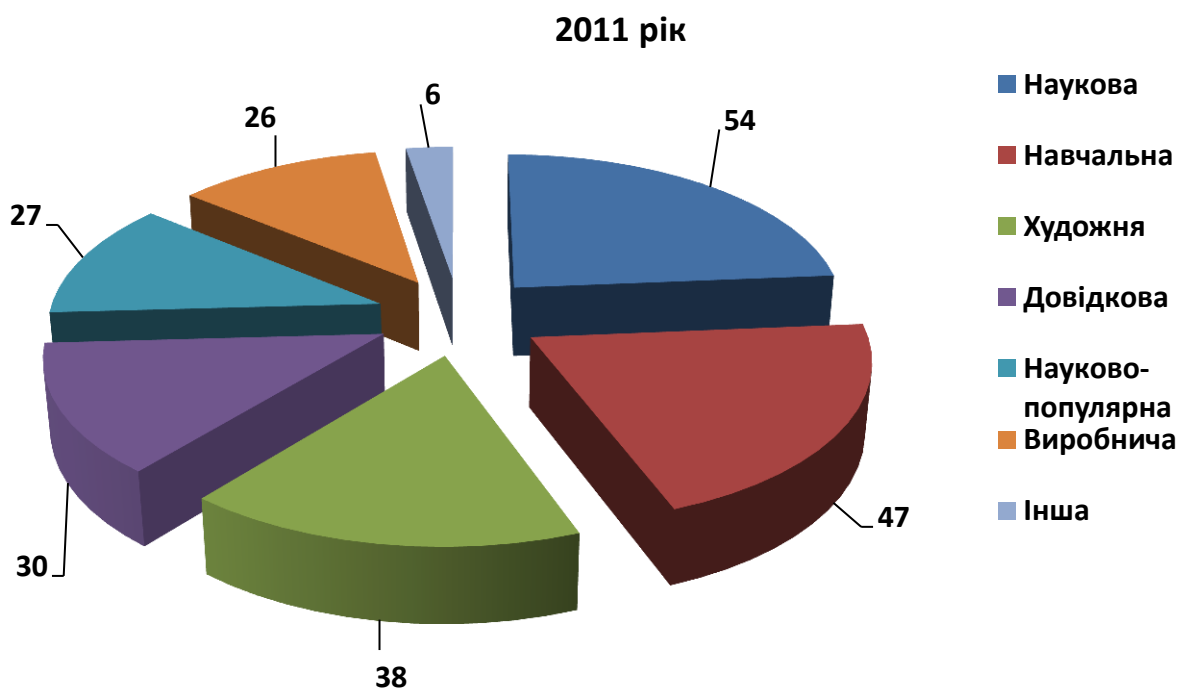


Значно зросла частка відвідувачів відділу виробничої літератури (з 15 % до 30,3 %), а також безперервно зростає кількість відвідувачів бібліотечних Інтернет-центрів: якщо у 2011 році 19 % респондентів зазначили, що є користувачами інформаційно-ресурсного центру, то у 2021 таких 89,8 % (враховуючи відвідування усіх Інтернет-центрів бібліотеки).

Хоча відсоток користувачів Інтернет-центрів досить значний, основна мета звернень до бібліотеки – користування літературою. Лише 1,5 % опитаних (у 2021 році, в 2011 такі дані не збирались) зазначили, що книгами/періодикою не користуються. А взагалі, читацькі уподобання за типами літератури розподілились таким чином<sup>8</sup> (знову пропонуємо дві діаграми, бо в опитуванні 2021 року до переліку додалися дві позиції, а одна була видалена):

### ЧИТАЦЬКІ УПОДОБАННЯ ЗА ТИПАМИ ЛІТЕРАТУРИ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)

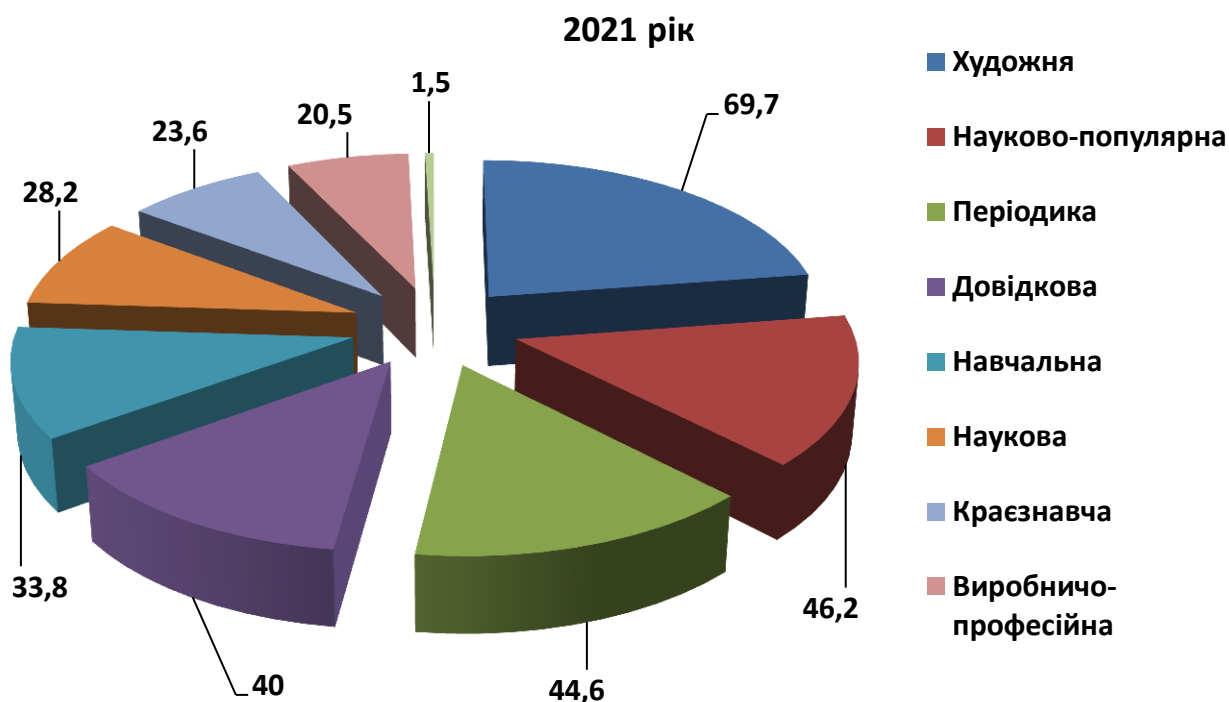


В опитуванні 2021 року до зазначених вище типів літератури ми включили краєзнавчу літературу та періодичні видання. Отримані результати анкетування виявилися такими:

<sup>8</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

## ЧИТАЦЬКІ УПОДОБАННЯ ЗА ТИПАМИ ЛІТЕРАТУРИ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



За 10 років акценти читацьких вподобань значно змістились в бік художньої та науково-популярної літератури. Про основні причини таких змін ми писали вище (див. стор. 6 та 7), коли розмірковували про зменшення відсотку користувачів з числа науковців та студентської молоді, а також про збільшення такої читацької категорії як пенсіонери.

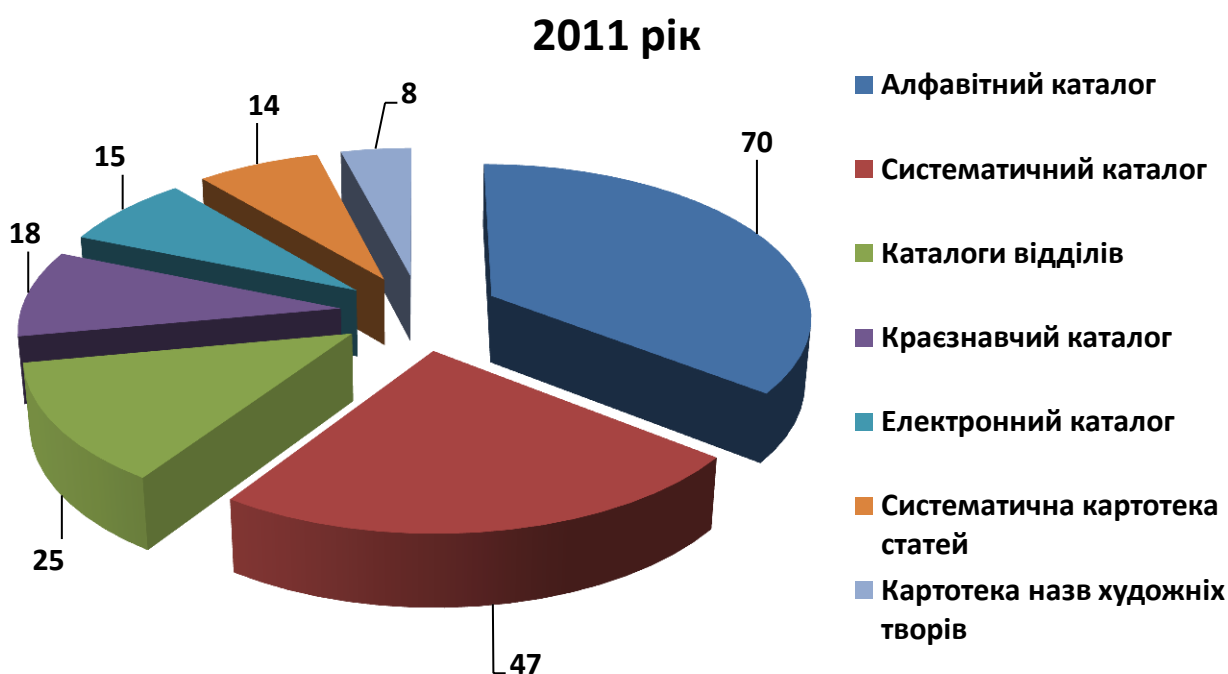
Зусилля бібліотеки, направлені на оновлення власних фондів якісною сучасною літературою користувачі оцінили позитивно: 73,8 % респондентів зауважили, що книжковий фонд ЖОУНБ ім. О. Ольжича їх цілковито задовольняє, у 2011 році цей відсоток був нижчим – 65 %. Дещо знизилась порівняно з 2011 роком кількість користувачів, яких задовольняє фонд періодичних видань – з 35 % до 33,8 %. Проте ця різниця в межах похибки і не є суттєвою. А ось задоволеність фондом на електронних носіях інформації зросла практично у 2,5 рази – з 14 % у 2011 році до 34,9 % у 2021. Кількість користувачів, які зазначили, що їх не задовольняє жоден фонд нашої бібліотеки, залишилась практично незмінною – 12 % у 2011 році і 12,3 % у 2021.

Як висновок – ми знову і знову повертаємось до проблеми комплектування фондів бібліотеки. Вже, на жаль, традиційне багаторічне недофінансування, а в останні роки повна відсутність коштів на поповнення бібліотечних фондів не дають можливості бібліотеці якісно виконувати основну функцію своєї діяльності – задовольняти читацькі потреби своїх користувачів.

Довідково-бібліографічний апарат (ДБА) є одним з ключових інструментів користування бібліотекою, тому цілком логічно, що ми хотіли дізнатись, наскільки цей інструмент є потрібним для наших респондентів. Оскільки запропоновані опитуваним варіанти відповідей у дослідженнях 2011 та 2021 років не співпадають (порівняно з попереднім, в опитуванні 2021 року варіант відповіді, що стосується карткових каталогів та картотек об'єднано в одну позицію), аналіз даних розглядатимемо у двох діаграмах<sup>9</sup>.

### КОРИСТУВАННЯ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНИМ АПАРАТОМ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



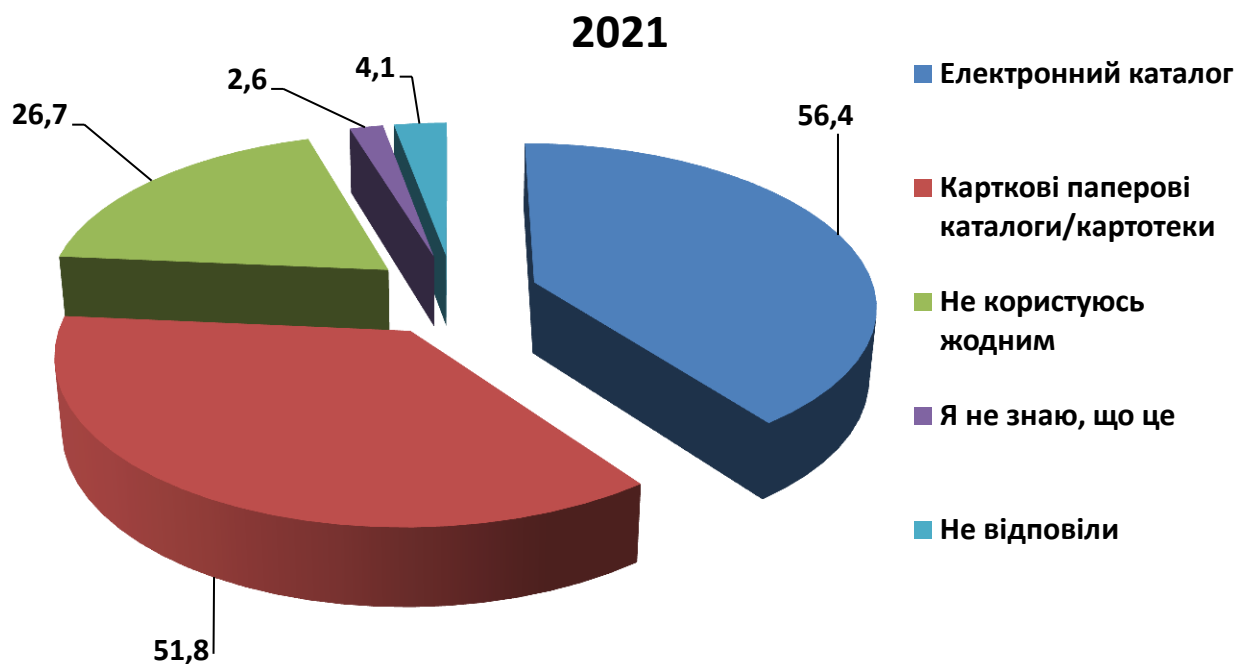
З січня 2007 року на офіційному сайті ЖОУНБ ім. Олега Ольжича для користувачів працює електронний каталог. За період 2007-2011 рр., як засвідчує аналіз, 15 % користувачів бібліотеки звертались до цього ресурсу.

<sup>9</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

Проте, основна кількість респондентів все ж таки надавала значну перевагу традиційному паперовому довідковому апарату.

### КОРИСТУВАННЯ ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНИМ АПАРАТОМ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



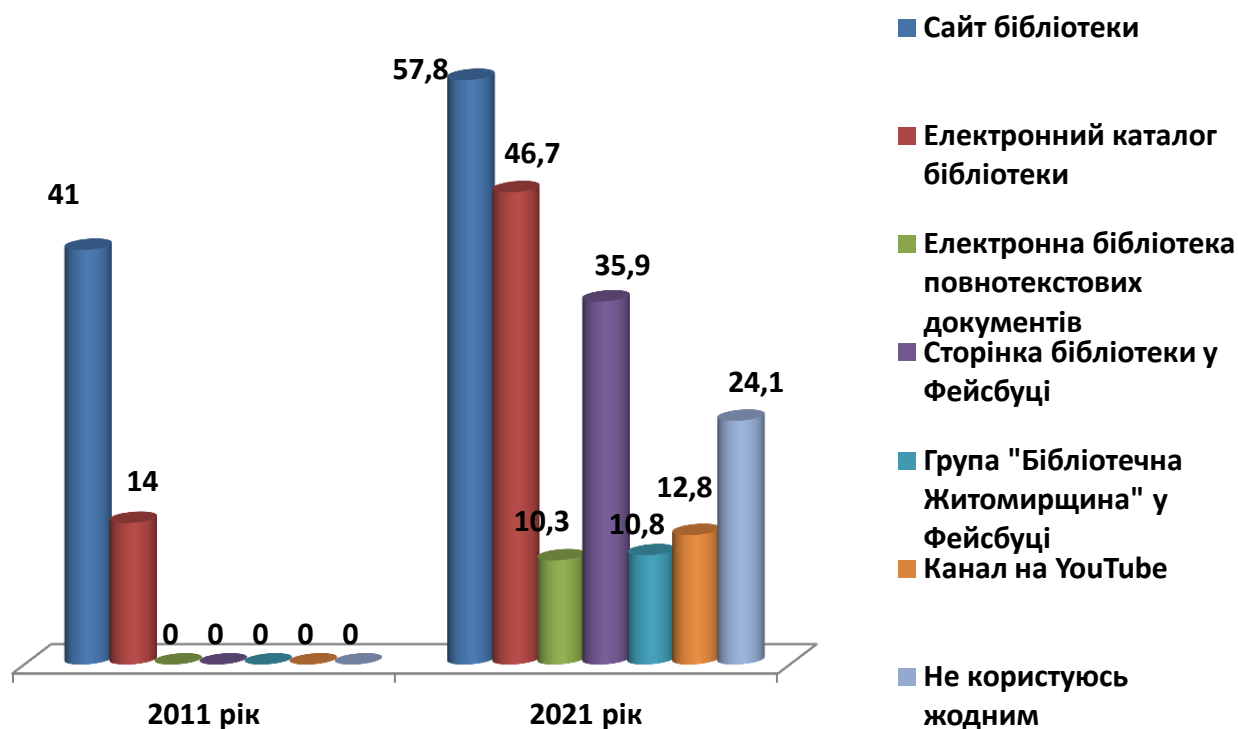
Як бачимо, частка користувачів електронним каталогом значно зростає. В першу чергу, це пов'язано з розвитком інформаційних технологій, що з кожним роком стають все більш доступними для людей, а використання сучасних гаджетів (смартфонів, планшетів, рідерів) дозволяє працювати з електронним каталогом віддалено. Досить велика частина користувачів (четверта частина!) не користуються ДБА бібліотеки, а дехто навіть не знає, що це таке. На жаль, такі дані у дослідженні 2011 року не збирались, а дуже цікаво було б дізнатись динаміку змін.

За останні роки наша бібліотека значно збільшила своє представництво в мережі Інтернет. Окрім офіційного сайту (кардинально зміненого) ми представлені також у Фейсбуці (як офіційна сторінка, так і професійна спільнота) та на YouTube. Крім того, на сайті є доступ до нашої електронної бібліотеки повнотекстових документів. У 2011 році ми могли запропонувати своїм користувачам лише доступ до сайту та електронного каталогу, до того ж,

сайт мав обмежений функціонал. Кількість відвідувачів сайту бібліотеки зростає з 41 % у 2011 до 57,8 % у 2021 році. Користувачів електронним каталогом стало більше майже в три з половиною рази – 46,7 % проти 14 % у 2011 році. Слід зауважити, що наш електронний каталог наразі є зведеним і містить дані про краєзнавчі ресурси бібліотек Житомирщини, що приєдналися до корпоративного проекту «Зведений каталог Житомирської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. О. Ольжича та бібліотек Житомирської області».

### КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-МАЙДАНЧИКАМИ БІБЛІОТЕКИ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



Аналізуючи дані про відвідування інтернет-майданчиків бібліотеки помітили цікаву деталь – більш активними у використанні бібліотечних віртуальних ресурсів є жінки (66 % від загальної кількості відвідувачів сайту; 64,8 % – Зведеного електронного каталогу; 65 % – електронної бібліотеки повнотекстових документів; 66,7 % – офіційної сторінки бібліотеки у Фейсбуці; 57,1 % – групи «Бібліотечна Житомирщина»). Але і кількість респондентів, які не користуються жодним з бібліотечних інтернет-майданчиків, серед жінок

значно більша – 66 %. Найбільший відсоток ( 31,9 %) з тих, хто не використовує наші веб-ресурси, зазначили, що не мають в цьому потреби (відповідно, у 2011 році цей показник склав 16 %). 19,1 % (порівняно з 8 % 2011 року) не мають інформації про представництво бібліотеки в мережі Інтернет; 21,3 % не мають технічної можливості відвідувати наші інтернет-майданчики (у 2011 році цю причину вказали 9 %); 14,9 % респондентів відповіли, що їм це просто не цікаво. Велика кількість респондентів (67 %) у 2011 році взагалі не відповіли на це питання; у 2021 році таких респондентів виявилось 12,8 %.

Ми поставили питання<sup>10</sup> нашим респондентам «Наскільки інформативними та корисними для Вас є інтернет-майданчики бібліотеки?» та запропонували оцінити свої відповіді за 10-бальною шкалою. Результати виявилися такими<sup>11</sup>:

**КОРИСНІСТЬ ТА ІНФОРМАТИВНІСТЬ ВЕБ-РЕСУРСІВ БІБЛІОТЕКИ  
(ВІД КІЛЬКОСТІ ВІДВІДУВАЧІВ ІНТЕРНЕТ-МАЙДАНЧИКІВ)**

<b>Веб-ресурс</b>	<b>10 балів</b>	<b>8-9 балів</b>	<b>6-7 балів</b>	<b>3-5 балів</b>
Сайт бібліотеки	56,7 %	24,4 %	7,8 %	2,1 %
Зведений електронний каталог	44 %	29,4 %	18,7 %	7,9 %
Електронна бібліотека повнотекстових документів	19,2 %	15,7 %	24,5 %	16,1 %
Офіційна сторінка бібліотеки в Фейсбуці	68,9 %	19,1 %	6,8 %	1,8 %
Група «Бібліотечна Житомирщина» у Фейсбуці	23,8 %	32,3 %	26,1 %	4,5 %
Канал на YouTube	16,5 %	23,3 %	34,9 %	18,4 %

Аналіз отриманих даних показав, що відвідувачі бібліотечних інтернет-майданчиків вважають їх досить інформативними та корисними, зокрема –

<sup>10</sup> У дослідженні 2011 року це питання в анкеті відсутнє

<sup>11</sup> Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

офіційну сторінку бібліотеки у Фейсбуці, що підтверджує світову тенденцію збільшення інтересу і використання соціальних мереж порівняно з відвідуванням офіційних сайтів установ та організацій.

Як ми вже зазначали,<sup>12</sup> майже 90 % респондентів звертаються до бібліотеки, в тому числі, й задля безкоштовного доступу до Інтернету, відвідуючи ресурсні центри. Однак значна частина опитуваних отримує доступ до світової мережі за допомогою бібліотечних зон WI-FI – 69,7 %, у 2011 році ця частка складала 33 %. До речі, серед респондентів, що користуються бібліотечними зонами WI-FI, 63,2 % – це жінки. Цікавим є також віковий розподіл: у віковій категорії 15-20 рр. користувачів WI-FI 21,3 %; користувачів 21-35 рр. – 26,5 %; 36-45 рр. – 17,6 %; 46-60 рр. – 22,8 %; користувачів WI-FI, що старші за 60 років – 11,8 %<sup>13</sup>.

Заключна частина нашого дослідження має умовну назву «Якість і комфортність обслуговування», і почали ми його з питання «Що Вас приваблює в нашій бібліотеці?»<sup>14</sup>

Як виявилось, найбільшою перевагою для користувачів нашої бібліотеки у 2021 році виявилось її територіальне розміщення, за нього проголосували 69,2 % респондентів. Цікаво, що у дослідженні 2011 року цей показник був набагато меншим – 35 %, а найбільше (68 %) користувачам сподобались затишні умови, чистота та порядок. Порівнюючи результати опитування досліджень 2011 та 2021 року, можемо констатувати, що бібліотека з кожним роком ставала все більш дружньою та привабливою для відвідувачів, за виключенням одного пункту. Мова про пункт «Універсальність та повнота фондів»: у 2011 році за нього проголосували 44 % респондентів, а у 2021 – лише 24,1 %. Відсутність чіткої структурованої політики органів місцевого самоврядування щодо оптимального фінансування задля поповнення

---

<sup>12</sup> Дивитись на стор. 18

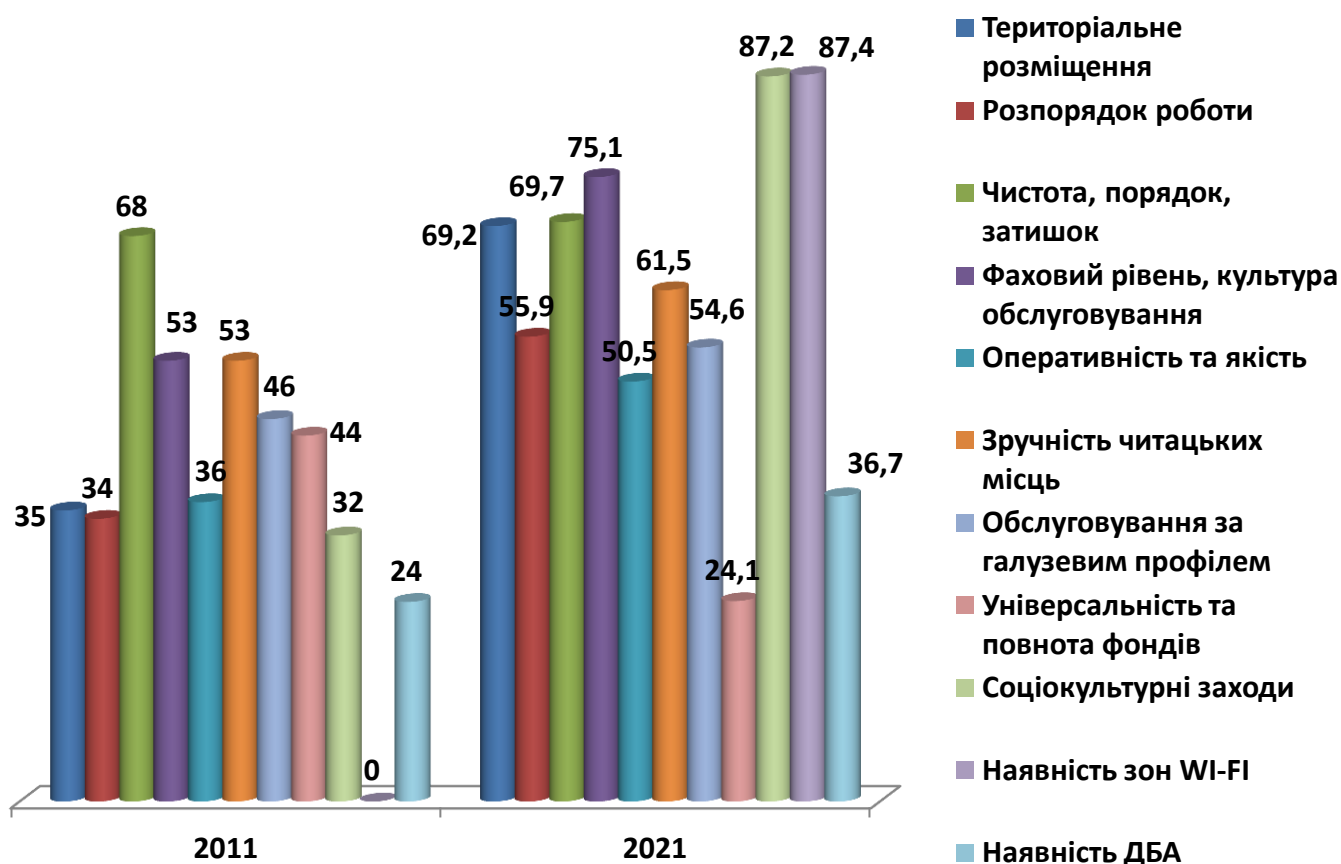
<sup>13</sup> У дослідженні 2011 року такі дані не збирались

<sup>14</sup> Респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей

бібліотечного фонду спрацьовує не на користь бібліотеки та її користувачів, як наявних, так і потенційних.

## ЩО ПРИВАБЛЮЄ КОРИСТУВАЧА В БІБЛІОТЕЦІ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



Серед власних варіантів відповіді на питання про привабливість бібліотеки респонденти вказали й такі:

- те, що бібліотека Ольжича є справжнім культурним центром міста
- атмосфера, яку створюють працівники бібліотеки
- персонал бібліотеки, які допомагають долати труднощі
- доброзичливий, щирий, досвідчений колектив.

Така висока оцінка професійних та людських якостей працівників бібліотеки, за яку ми надзвичайно вдячні нашим користувачам, – стимул для нас ставати ще кращими і наполегливішими у своїй діяльності.

Важливо знати, чим бібліотека корисна й цікава користувачу, щоб підтримувати і розвивати відповідні напрямки діяльності. Та не менш важливо



вивчати незадоволений попит користувачів щодо різних аспектів функціонування бібліотеки. Тож питанню анкети «Що Вас не влаштовує в бібліотеці?»<sup>15</sup> в дослідженні 2021 року ми приділили досить пильну увагу, на відміну від звичайного збору зауважень в аналізі 2011 року. Саме через різницю у зборі даних, стосовно незадоволеного попиту відвідувачів, результати кожного вивчення подаємо окремо. Дані за 2011 рік:

- недосконалість ДБА ( СКС та картотека назв художніх творів)
- застарілі видання
- недостатня кількість літератури на абонементі, у відділі літератури іноземними мовами
- розпорядок роботи відділів обслуговування
- відсутність кондиціонерів, особливо в літній період (негативний вплив на стан здоров'я)
- погане освітлення читальних зал (одна з найбільших проблем)
- недостатність затишку, відсутність зон відпочинку
- платний запис в бібліотеку для пенсіонерів тощо.

На жаль, деякі зауваження респондентів не конкретизовані, наприклад: «Недостатня кількість літератури на абонементі, у відділі літератури іноземними мовами» – що саме малося на увазі? А деякі суперечать попереднім даним, наприклад «Недостатність затишку, відсутність зон відпочинку» не «стикується» з 68 % респондентів, яких приваблювали комфортні затишні умови, про що ми говорили вище.

Що стосується дослідження 2021 року, то найбільша кількість респондентів (35,4 %) незадоволена відсутністю в бібліотеці послуги ксерокопіювання. Другим та третім місцем у списку причин незадоволення користувачів бібліотекою опитувані визначили відсутність новинок літератури (26,2 %) та відсутність потрібної інформації (11,8 %). Вирішення цих питань, на

---

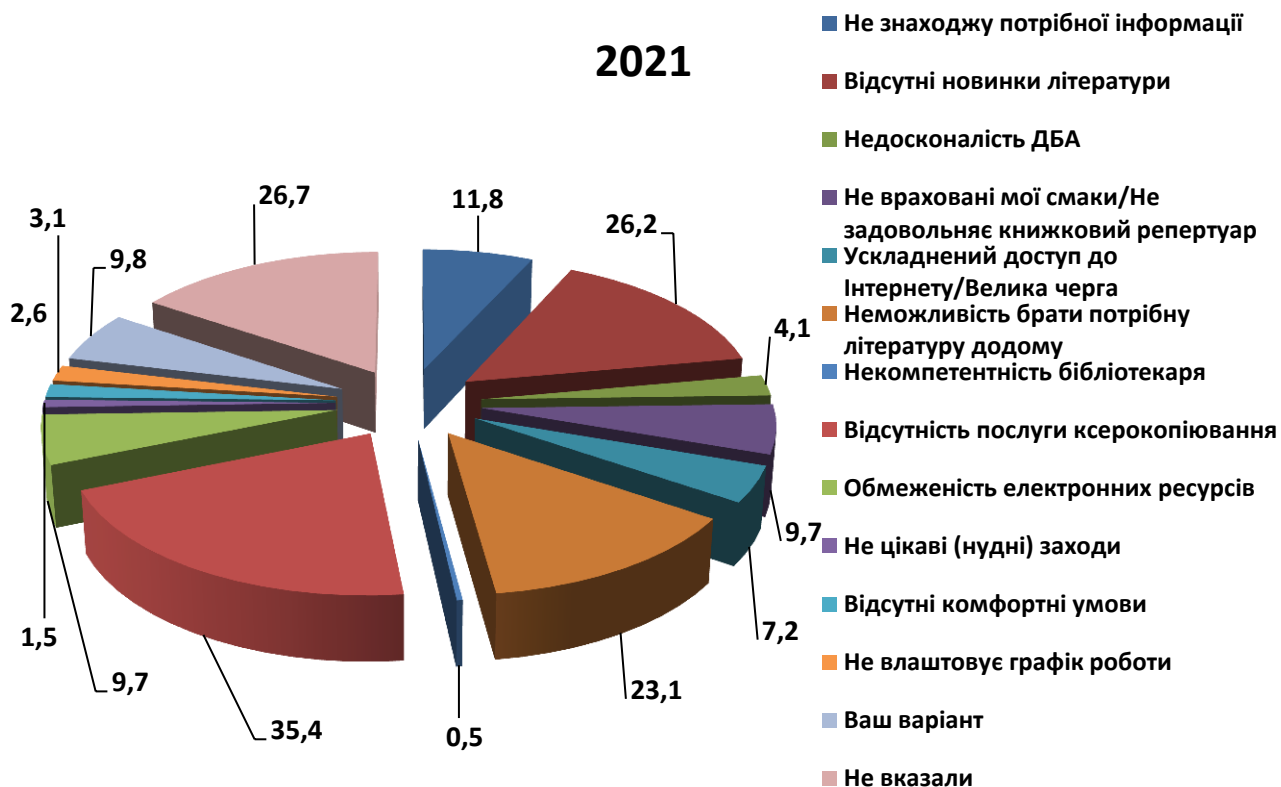
<sup>15</sup> Респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей

жаль, не в повній компетенції керівництва установи, адже пов'язане з виділенням додаткового фінансування, яке залежить від рішень обласної ради.

Показово, що на некомпетентність бібліотекаря, як на причину незадоволення діяльністю бібліотеки, вказали лише 0,5 %. Ми й надалі докладатимемо зусиль, зменшуючи цей показник максимально.

## ЩО НЕ ВЛАШТОВУЄ КОРИСТУВАЧА В БІБЛІОТЕЦІ

(ЗАГАЛЬНІ ДАНІ У ВІДСОТКОВОМУ ЗНАЧЕННІ)



9,8 % респондентів обрали власний варіант відповіді на питання «Що Вас не влаштовує в бібліотеці?»:

- відсутній відкритий доступ до книг у відділах
- немає можливості скачувати на флеш-носії фільми
- недостатня кількість нової професійної літератури
- в залах Інтернет-центрів проходять різні заходи і це заважає просто користуватись доступом до Інтернету
- відсутність кондиціонерів
- бракує настільних ламп

- недостатня кількість комфортних диванчиків та крісел у відділах та коридорах тощо.

Досить велика кількість опитаних (26,7 %), на жаль, залишили це питання поза увагою і не відповіли на нього.

Загальна оцінка респондентами роботи обласної бібліотеки імені Олега Ольжича виявилася досить високою та, слід зазначити, значно зросла порівняно з дослідженням 2011 року. Отож, відмінною назвали роботу бібліотеки 57,2 % опитаних (33 % в 2011 році); варіант «добре» обрали 34,1 % (58 % в 2011 році); задовільною діяльністю нашої установи визнали 8,7 % (6 % в 2011 році).

Як писала ще у 2012 році директорка наукової бібліотеки ХНУ О. Б. Айвазян: «Оцінювання ефективності роботи книгозбірні є важливою складовою процесу управління нею. Це дозволяє бібліотеці здійснювати оперативний аналіз, моніторинг і планування перспектив розвитку, а також порівнювати свою діяльність з іншими закладами, більш точно визначати власне місце і роль у загальній бібліотечній системі. Якість для бібліотеки – це нерозривна сукупність внутрішніх і зовнішніх властивостей процесу бібліотечного обслуговування; це орієнтир на інтереси користувачів, задоволення їх інформаційних потреб, поліпшення якості і ефективності бібліотечних послуг.»<sup>16</sup> Ці слова не втратили свою актуальність і зараз.

На завершення опитування 2021 року ми попросили респондентів поміркувати над питанням «Якою Ви бачите бібліотеку в майбутньому?» та запропонувати власні пропозиції, які сприятимуть покращенню роботи бібліотеки. На жаль, вимушені констатувати факт, що 48,2 % опитаних не дали відповіді на це питання. У дослідженні 2011 року відсоток тих, хто утримався від відповіді, був значно меншим – 21 %.

---

<sup>16</sup> О. Б. Айвазян «Якість – невід’ємна складова роботи сучасної бібліотеки»

В попередньому опитуванні серед найпопулярніших пропозицій та побажань щодо покращення діяльності бібліотеки респонденти найчастіше наголошували на таких:

- поповнити фонд галузевою літературою, літературою з сучасного мистецтва, художніми виданнями, перекладами творів іноземних сучасних авторів
- приділити увагу створенню електронної бібліотеки
- виставити електронний каталог на сайт бібліотеки
- покращити інформування про бібліотечні послуги
- збільшити кількість днів на тиждень вільного доступу до Інтернету
- збільшити кількість масових заходів та покращити їхню якість
- покращити інформування про бібліотечні послуги.

Незважаючи на те, що в дослідженні 2021 року пропозиції щодо покращення роботи бібліотеки надали лише трохи більше 50 % респондентів, побажання виявилися досить цікавими, а інколи навіть несподіваними:

- збільшити комплектування різноплановою літературою: вузькопрофільною фаховою, зокрема медичною; науково-популярною; зарубіжною (в т.ч. науковою) мовою оригіналу
- збільшити репертуар періодичних видань, в т.ч. іноземних
- збільшити фонд електронних ресурсів
- організувати максимально відкритий доступ до літератури у читальних залах
- передбачити можливість видавати літературу з читальних зал (в т.ч. вузькопрофільну) додому
- придбати апарат для ксерокопіювання, «бажано, щоб послуга була безкоштовною»
- організувати більше заходів для дітей
- створити зони для прослуховування аудіо книг

- бібліотеці потрібен ремонт!
- покращити технічну базу
- зробити більшу кількість розеток в залах для роботи з технікою
- збільшити кількість ПК з доступом до Інтернету, зокрема в спеціалізованих відділах; придбати ігрові ПК; збільшити швидкість Інтернету тощо
- збільшити кількість комп'ютерних залів та курсів, що навчають роботі на ПК
- розширити зв'язки з громадськістю та вузами
- встановити кавовий апарат
- дозволити приводити з собою собак
- підвищити зарплату працівникам бібліотеки
- «не порушувати сталий режим роботи відділів різними заходами, коли приходиш, а на дверях різні оголошення; бібліотека повинна видавати книжки, а не проводити якісь там заходи, які хай проходять в інших місцях»
- «не поповнювати бібліотечний фонд такими аморальними сучасними, далекими від літератури і культури, авторами, як наприклад Ірена Карпа; не треба засмічувати фонд таким сміттям»
- «хотілося, щоб ваша бібліотека працювала 7 днів на тиждень, а ще краще – цілодобово, бо часто немає куди себе діти»

Порівнюючи пропозиції відвідувачів щодо покращення роботи бібліотеки у дослідженнях 2011 та 2021 років, ми помітили цікаву деталь: пропозиції опитаних у 2021 році (на відміну від побажань респондентів у 2011) стосуються саме тих питань бібліотечної діяльності, які, в першу чергу, пов'язані зі збільшенням фінансування нашої установи. На жаль, через об'єктивні причини на даний момент підстав навіть для стриманого оптимізму в питанні фінансово-технічного забезпечення бібліотеки немає.

Підводячи підсумки дослідження 2021 року та порівнюючи його з результатами попереднього, можемо впевнено констатувати, що протягом 10 років відбулась поступова заміна стереотипів на сучасне бачення сучасної бібліотеки – мобільної, здатної запропонувати щось незвичне, здивувати своїх прихильників, готової до змін. Що, плануючи зміни та нововведення, фахівці обласної бібліотеки Ольжича намагались «тримати руку на пульсі» користувацьких потреб. Іншими словами, тримали постійний контакт та зворотній зв'язок з наявними і потенційними читачами, а моніторинг став необхідною частиною професійною діяльності. Завершити свій аналіз ми б хотіли словами декількох наших користувачів, які брали участь в опитуванні 2021 року. Для нас ці побажання – визнання наших зусиль з трансформації бібліотеки у сучасний інформаційно-культурний центр. І одночасно – заклик не зупинятися у власному розвитку та шукати шляхів для подальшого вдосконалення:

- «Бібліотекою задоволена з 1994 року! Неодноразово влаштувала тут персональні художні виставки. Велика подяка за те що не стоїте на місці, розвиваєтесь і є завжди сучасними! Бажаю творчих успіхів у всіх сферах діяльності всім працівникам бібліотеки!»
- «Круто було б, якби бібліотека взагалі цілодобово працювала! ))) Мабуть, скоро бібліотекарі встануть на заміну фармацевтам, соціальним працівникам, юристам тощо – тому що це конкурентно! Ви спроможні допомогти людині у будь-якій складній ситуації! Дякую Богу, що ви є!»
- «Не втратити потужності та зберегти лідерські позиції найкращого інформаційно-культурного центру області!»
- «Залишатись такими, як ви є: доброзичливими, щирими, досвідченими. Подальшого розвитку і процвітання!»