



БІБЛІОТЕКА ОЧИМА КОРИСТУВАЧА



**Обласна універсальна наукова бібліотека ім. О. Ольжича
Науково-методичний відділ**

**Соціологічні вивчення в бібліотеках
Житомирщини
Вип. 11**

БІБЛІОТЕКА ОЧИМА КОРИСТУВАЧА

/за результатами анкетування/

**Житомир
2016**

Бібліотека очима користувача [Текст] : за результатами анкетування / ЖОУНБ ім. О. Ольжича, наук.-метод. відділ ; [уклад. Г. Г. Козаченко] ; ред. вип. Г. Й. Врублевська. – Житомир, 2016. – 27 с. – (Соціологічні вивчення в бібліотеках Житомирщини ; вип. 11).

«З якою метою Ви найчастіше звертаєтеся до бібліотеки? Що Вас не влаштовує в бібліотеці?», – ці та ряд інших запитань увійшли до анкети, запропонованої клієнтам бібліотек м. Новограда-Волинського. Матеріал містить аналіз зібраних анкет та міркування про місце і роль сучасної бібліотеки в громаді.

В розробці анкети брав участь активний користувач ЖОУНБ ім. О. Ольжича, бібліотечний волонтер Ігор Цивінський.

«Ми маємо розуміти свого читача, а читач має розуміти нас», – в цьому формула нашого спільного благополуччя та розвитку наших взаємовідносин. Бібліотекарям необхідно відслідковувати реакцію на свої дії, вивчати суспільну думку, передбачати і згладжувати конфліктні ситуації, як внутрішні, так і зовнішні.

Л. В. Больних

Подобається нам чи ні, але бібліотеки відносяться до сфери обслуговування. Головна бібліотечна послуга – задоволення інформаційних потреб користувачів. Проте сучасні бібліотеки надають не тільки інформаційні, але й освітні, культурні та дозвілєві послуги. Бібліотека перетворюється на багатофункціональний соціокультурний центр, куди звертаються не тільки за книгою, а й за спілкуванням, реалізацією своїх здібностей, талантів, інтелектуальним дозвіллям тощо. Це в ідеалі, а що відбувається насправді, особливо в периферійних книгозбірнях маленьких міст і містечок? Знайти відповідь на це запитання ми вирішили за допомогою користувачів бібліотек міста Новоград-Волинський, яким запропонували заповнити анкети з умовною назвою «Допоможи зробити бібліотеку кращою і кориснішою!».

У соціологічному дослідженні взяли участь 100 респондентів різного віку, статі та роду занять. Розподіл за віком виявився таким: діти до 15 років – 24 особи, підлітки 15-18 років – 23, молодь 20-35 років – 16 респондентів, представники середньої вікової категорії 36-55 років – 25 осіб, люди поважного віку – 10 осіб та 2 особи вік не вказали. Серед опитаних – 71 жінка та 29 чоловіків. За родом занять розподіл такий: школярі – 33 особи, студенти – 9 осіб, службовці і представники бюджетної сфери – 23 людини, митці – 1 особа, сфера обслуговування представлена 4 респондентами, технічний персонал – 7 осіб, пенсіонерів – 6, тимчасово не працюючих – 8 і 9 осіб не вказали свій рід занять.

Декілька разів на місяць бібліотеку відвідують 73 особи (з них: 36 – діти і підлітки, 19 осіб – люди середнього віку; 48 жінок і 25 чоловіків; 28 школярів та 19 службовців). 19 опитаних звертаються до бібліотеки раз на місяць (6 осіб віком від 15 до 18 років, молодь до 35 років – 6 респондентів, 4 – середнього віку; 16 жінок і 3 чоловіки; 7 відвідувачів – школярі, по 3 особи – службовці й тимчасово не працюючі. Зазначили, що вперше завітали до цієї бібліотеки 3 особи.

З якою ж метою найчастіше звертаються до бібліотеки її користувачі? Причину «навчання» вказали 47 опитаних (19 – діти до 15 років, 12 осіб віком від 15 до 18 років та, що є дуже цікавим, – 6 респондентів 36-55 років; 31 жінка і 16 чоловіків; 32 особи – школярі та студенти, 3 – службовці, по 4 особи – техперсонал та тимчасово не працюючі). З метою професійної освіти звертаються 10 осіб (6 – це люди середнього (від 36 до 55 років) віку; виключно жінки; здебільшого службовці та працівники бюджетної сфери – 6 осіб). Задля самоосвіти в бібліотеку приходять 34 особи з опитаних (найбільша кількість – це люди 36-55 років (12 осіб); 8 чоловіків і 26 жінок; 12 респондентів – службовці і 7 школярів). Найвагомішими причинами візитів до книгозбірень виявилися дозвілля і спілкування, це зазначили відповідно 59 та 45 респондентів. Дозвілля в бібліотеці проводять: діти – 11 осіб, юнацтво – 9, молодь – 7, середній вік – 15, люди поважного віку – 15; 46 жінок і 13 чоловіків; 17 осіб – школярі, 12 (!) – службовці, по 7 осіб – пенсіонери і тимчасово не працюючі. Спілкування в бібліотеці важливий компонент для: 13 дітей віком до 15 років, 8 представників юнацької категорії, 11 людей середнього віку і 7 респондентів належать до вікової категорії «56+»; для 15 чоловіків і 30 жінок; 16 школярів, 6 представників бюджетної сфери, для 5 пенсіонерів і 5 тимчасово не працюючих.

Третє і четверте запитання відповідно звучали так: «Про які бібліотечні послуги ви знаєте?» та «Якими з цих послуг бібліотеки Ви користуєтесь?»* «Рекордсменами» в обох випадках стали такі відповіді опитаних: видача літератури додому (100 осіб знають про цю послугу і 78 нею користуються), користування літературою в бібліотеці (знають 95, а використовують 66 осіб), ксерокопіювання/сканування/роздруковування (мають інформацію про послугу 88 осіб, а користуються нею 49), безкоштовний доступ до Інтернету в бібліотеці (про це знають 93 респонденти, користуються послугою 73). Отже, в уявленні користувачів бібліотека залишається переважно місцем видачі книг з такою додатковою «опцією», як доступ до Інтернету. До речі, можливість безкоштовно користуватись світовою мережею в бібліотеках міста у городян з'явилась трохи більше 5 років тому завдяки участі Новоград-Волинської МЦБС у проекті «Бібліоміст», а на сьогодні – це одна з найпопулярніших бібліотечних послуг.

Серед послуг, якими відвідувачі користуються найменше, назвали: консультації з використання Інтернет-ресурсів (11 відповідей), проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів (7 відповідей), попередні анонси заходів (6 відповідей), проведення арт-виставок (3 відповіді) тощо. Постає питання, чому одні з найсучасніших бібліотечних послуг виявилися не затребуваними клієнтами бібліотек? Варіантів відповіді, на наш погляд, два: або ці послуги не цікавлять користувачів (чому?), або в бібліотеках дані послуги відсутні. І в тому, і в іншому випадку є серйозний привід для бібліотечних

* Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

працівників задуматися як над переліком послуг, що пропонують своїм клієнтам бібліотеки, так і над їх якістю. Отримати більш детальну інформацію щодо бібліотечних послуг, про які знають та які використовують жителі м. Новоград-Волинський, можна в Додатку 1, стор. № 9.

Останніх 10-15 років однією з найбільших проблем для бібліотек традиційно вважають зменшення кількості користувачів. На нашу думку, це відбувається з декількох причин: по-перше, впливає демографічна ситуація (зменшення кількості населення); по-друге – розвиток інформаційних технологій (доступність різноманітних гаджетів та можливість закачувати на них потрібну літературу) тощо. Ми до цього переліку додали б ще один фактор – людям, на жаль, стало не цікаво ходити до бібліотек. Щоб зрозуміти, чому так відбувається, вирішили додати до анкети запитання «Що Вас не влаштовує в бібліотеці?»*. Варіантів відповідей (ознайомитись з ними можна в Додатку 2, стор. № 18) було досить багато, проте безперечними лідерами стали: відсутня зона WI-FI (36 голосів), відсутні новинки літератури (34 голоси) та відсутні комфортні умови (30 голосів). Причому про відсутність доступу до Інтернету або про велику чергу, щоб скористатись цим доступом, вказали лише 7 респондентів. Усі три вище означені причини можна віднести до категорії об'єктивних і, прикриваючись відсутністю фінансування, продовжувати свою діяльність без змін. Проте можна влаштувати «мозковий штурм» і спробувати знайти деякі шляхи позитивного вирішення проблеми, як, наприклад, це зробили ми: вартість роутера (з потужністю, достатньою для використання в невеликій бібліотеці) коливається в межах від 300 до 400 грн. (до речі, результати даного дослідження можна використати, як аргумент для розпорядника коштів, щоб профінансувати встановлення роутера). Його придбання може істотно збільшити кількість користувачів/відвідуваність тої чи іншої бібліотеки, що, в свою чергу, позитивно вплине на покращення планових показників. І це тільки один приклад! В тому, що працівникам бібліотек міста по силі знайти не стандартні креативні рішення, ми впевнені, адже жоден респондент серед причин незадоволення бібліотекою не назвав причину «некомпетентність бібліотекаря».

Якщо є перелік причин того, що не влаштовує містян в їхніх бібліотеках, то логічно припустити, що мешканці Новоград-Волинського можуть запропонувати ідеї, як бібліотеки покращити. Щоб дізнатись про ці ідеї, ми внесли до анкети запитання «Що б Ви запропонували для покращення роботи бібліотеки? Якою Ви бачите бібліотеку в майбутньому?». Респонденти жодним чином не обмежувались ні кількістю, ні тематикою пропозицій. А їх виявилось досить багато і досить різних, частина цілком очікуваних і прогнозованих, як: бібліотеці потрібне просторіше і сучасне приміщення (32 відповіді), вчасно поповнювати фонди новинками літератури (24 відповіді), придбати нові меблі (17

*

Респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей

відповідей), збільшити парк комп'ютерної техніки (14 відповідей). Не стало несподіванкою побажання бібліотекам бути більш сучасними, про це написали 11 респондентів (до речі, деякі робили примітку «щоб було, як в Європі»). Але серед традиційних побажань знайшлися й досить цікаві, продумані та слушні: розділити зони обслуговування (1 пропозиція), підлаштувати графік роботи під потреби користувачів (1 пропозиція), об'єднати з іншими (бібліотека+кафе+музей+дитяча кімната) закладами (2 пропозиції), облаштувати бібліотеку додатковими зручностями (4 пропозиції) тощо. Звичайно, дехто може скептично поставитись до таких побажань саме через їх незначну кількість. Проте ми вважаємо, що вже сама поява таких пропозицій говорить про вдумливе та вимогливе ставлення користувачів до бібліотек, про потребу мати в громаді справжній культурно-освітній і дозвіллевий центр, яким може і повинна стати бібліотека. Повний перелік побажань і пропозицій жителів міста щодо покращення діяльності бібліотек знаходиться в Додатку 3, стор. № 23.

Підводячи підсумки нашого пілотного дослідження, слід зауважити, що стереотипні уявлення про бібліотечну діяльність притаманні не лише працівникам бібліотек, а й їхнім користувачам. Проте відбувається поступова заміна стереотипів на сучасне бачення сучасної бібліотеки – мобільної, здатної запропонувати щось незвичне, здивувати своїх прихильників, готової до змін. І дуже важливо бібліотекарям, плануючи зміни та нововведення у своїх книгозбірнях, «тримати руку на пульсі» потреб користувачів. Іншими словами, має бути постійний контакт та зворотній зв'язок із наявними і потенційними читачами, а моніторинг – стати необхідною частиною професійної діяльності.

Шановні колеги, якщо наш аналіз зацікавив настільки, що ви готові повторити дослідження у ваших громадах, ми надамо шаблон для проведення анкетування (надішлемо на ваші електронні скриньки).



Ми висловлюємо щире подяку Ігорю Цивінському за волонтерську допомогу в підготовці соціологічного дослідження, розробці анкети. Сподіваємось на плідну співпрацю в майбутньому!

**Порівняння даних про бібліотечні послуги,
які знають та які використовують:**

1. Розподіл за віком:

**Про які бібліотечні послуги Ви знаєте?
(можна обирати декілька варіантів)**

№ з/п	Які послуги?	До 15 р.	15 - 18 р.	19 - 22 р.	23 - 35 р.	36 - 55 р.	56 +	Не вказали вік	Всього
1	Видача л-ри додому	24	23	4	12	25	10	2	100
2	Користування л-рою в б-ці	21	21	4	11	26	10	2	95
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	8	13	2	8	18	8	1	58
4	Попереднє замовлення л-ри за темою	2	3	1	1	11	6	1	25
5	Резервування л-ри	1	3		7	10	4	1	26
6	Подовження терміну користування	8	8	1	6	17	8	2	50
7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	3	5	3	4	11	22	1	49
8	Обслуговування на дому	2	3	1	2	9	7	1	25
9	Складання списків л-ри	5	3	1	4	7	3	1	24
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками	4	4		2	9	5	1	15
11	Користування л-рою з к/в, тем.полиць	12	13	2	10	19	19	1	76
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	17	20	2	12	24	11	2	88
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	20	17	2	9	18	11	1	78
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	17	10	2	12	14	8	2	62

15	Доступ до Інтернету	20	20	3	13	24	11	2	93
16	Зона WI-FI	5	3		2	4	2	1	17
17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	9	11	3	8	10	7	1	49
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	8	5		6	11	6	1	37
19	Масові заходи	16	17	1	14	19	11	2	80
20	Попередні анонси заходів	2	4		11	6	5	1	29
21	Клуби, гуртки за інтересами	9	10	1	10	15	7	1	53
22	Арт-виставки	2	2		1	5	2		12
23	Надання приміщень для проведення заходів	3	2		1	2	5		13
24	Свій варіант...								
	Не вказали								

**Якими з цих послуг бібліотеки Ви користуєтесь?
(можна обирати декілька варіантів)**

№ з/п	Які послуги?	До 15 р	15 - 18 р.	19 - 22 р.	23 - 35 р	36 - 55 р.	56 +	Не вказали вік	Всього
1	Видача л-ри додому	16	15	3	9	24	9	2	78
2	Користування л-ою в б-ці	10	12	2	10	22	8	2	66
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	2	5		3	7	6		23
4	Попереднє замовлення л-ри за темою				1	4	3		8
5	Резервування л-ри				5	4	2		11
6	Подовження терміну користування	2	2		3	10	2	1	20

7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	1		1	2	4	1		8
8	Обслуговування на дому		1	1	1	2			5
9	Складання списків л-ри	1	1		2	1			5
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками		2		1	3			6
11	Користування л-ою з к/в, тем.полиць	3	5	1	2	7	5		23
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	9	13	1	6	13	7		49
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	10	10	1	5	11	7		44
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	4	2		5	8	5	1	25
15	Доступ до Інтернету	22	16	2	7	18	9	2	76
16	Зона WI-FI	1	1		1	2			5
17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	2	2	1	1	3	2		11
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	1	1		2	1	2		7
19	Масові заходи	6	7		7	12	7	2	41
20	Попередні анонси заходів				1	3	2		6
21	Клуби, гуртки за інтересами	4	3	1	3	6	5	1	23
22	Арт-виставки				2	1			3
23	Надання приміщень для проведення заходів			1	1	1	2		5
24	Свій варіант....								
	- за потребою						1		1
	Не вказали	2		1		2			5

2. Розподіл за статтю:

Про які бібліотечні послуги Ви знаєте? (можна обирати декілька варіантів)

№ з/п	Які послуги?	Чоловіки	Жінки	Не вказали стать	Всього
1	Видача л-ри додому	29	71		100
2	Користування л-рою в б-ці	28	67		95
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	11	47		58
4	Попереднє замовлення л-ри за темою	6	19		25
5	Резервування л-ри	2	24		24
6	Подовження терміну користування	9	41		50
7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	17	32		49
8	Обслуговування на дому	5	20		25
9	Складання списків л-ри	5	19		24
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками	7	8		15
11	Користування л-ою з к/в, тем.полиць	26	51		76
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	29	59		88
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	25	53		78
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	19	43		62
15	Доступ до Інтернету	29	64		93
16	Зона WI-FI	8	9		17
17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	15	34		49
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	10	27		37
19	Масові заходи	22	58		80
20	Попередні анонси заходів	15	14		29

21	Клуби, гуртки за інтересами	9	44		53
22	Арт-виставки	3	9		12
23	Надання приміщень для проведення заходів	3	10		13
24	Свій варіант...				
	Не вказали				

**Якими з цих послуг бібліотеки Ви користуєтесь?
(можна обирати декілька варіантів)**

№ з/п	Які послуги?	Чоловіки	Жінки	Не вказали	Всього
1	Видача л-ри додому	19	59		78
2	Користування л-рою в б-ці	15	51		66
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	3	20		23
4	Попереднє замовлення л-ри за темою	3	5		8
5	Резервування л-ри		11		11
6	Подовження терміну користування	4	16		20
7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	3	5		7
8	Обслуговування на дому	1	4		5
9	Складання списків л-ри	1	4		5
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками		6		6
11	Користування л-ою з к/в, тем.полиць	4	19		23
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	10	39		49
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	13	31		44
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	4	21		24
15	Доступ до Інтернету	21	55		76

16	Зона WI-Fi	2	3		5
17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	1	10		11
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	1	6		7
19	Масові заходи	4	37		41
20	Попередні анонси заходів	3	3		6
21	Клуби, гуртки за інтересами	4	19		23
22	Арт-виставки	1	2		3
23	Надання приміщень для проведення заходів		5		5
24	Свій варіант....				
	- за потребою		1		1
	Не вказали	2	3		5

3. Розподіл за родом занять

Про які бібліотечні послуги Ви знаєте?
(можна обирати декілька варіантів)

№ з/п	Які послуги?	Родом занять									Всього
		Школярі	Студенти	Службовці/педагоги/ медицина	Митці	Сфера обслуговування	Технічний персонал	Тимчасово не працюють	Пенсіонери	Не вказали	
1	Видача л-ри додому	34	11	21	1	3	7	8	6	9	100
2	Користування л-ою в б-ці	31	11	21	1	4	7	8	6	6	95
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	12	7	16		2	7	4	5	5	58
4	Попереднє замовлення л-ри за темою	2	4	12	1		1	1	3	1	25
5	Резервування л-ри	2	2	13		2	4		2	1	26

6	Подовження терміну користування	13	6	13		2	3	5	4	4	50
7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	17	6	17			3	3	1	2	49
8	Обслуговування на дому	3		10		1	4	1	3	3	25
9	Складання списків л-ри	6	3	9		1	2		1	2	24
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками	2	3	8						2	15
11	Користування л-рою з к/в, тем.полиць	23	14	17		2	4	5	6	5	76
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	27	13	18	1	2	5	8	6	8	88
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	27	11	16	1	2	6	4	6	5	78
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	24	6	14	1		5	5	3	5	62
15	Доступ до Інтернету	29	12	18	1	2	9	8	5	9	93
16	Зона WI-FI	8	3	5		1	1		1		17
17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	16	5	13		1	5	3	3	3	49
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	13	2	10		1	1	3	3	4	37
19	Масові заходи	25	11	17	1	2	5	7	6	6	80
20	Попередні анонси заходів	8	6	5	1	1	1	2	3	2	29
21	Клуби, гуртки за інтересами	14	8	15		1	3	4	4	4	53
22	Арт-виставки	2	2	4	1	1	1		1		12
23	Надання приміщень для проведення заходів	4		3			1	1	3	1	13
24	Свій варіант....										
	Не вказали										

**Якими з цих послуг бібліотеки Ви користуєтесь?
(можна обирати декілька варіантів)**

№ з/п	Які послуги?	Школярі	Студенти	Службовці/педагоги/ медицина	Митці	Сфера обслуговування	Технічний персонал	Тимчасово не працюють	Пенсіонери	Не вказали	Всього
1	Видача л-ри додому	22	8	16	1	2	6	8	6	9	78
2	Користування л-рою в б-ці	16	6	15	1	3	6	7	6	6	66
3	Консультації бібліотекаря з користування ДБА	4	3	8			1	3	4		23
4	Попереднє замовлення л-ри за темою		1	4	1		1		1		8
5	Резервування л-ри			5		2	2		2		11
6	Подовження терміну користування	3	2	7		1	1	2	1	3	20
7	Замовлення л-ри з інших б-к (МБА)	1		3			2	1	1		8
8	Обслуговування на дому	1		2			1			1	5
9	Складання списків л-ри	1	1	1			1			1	5
10	Користування рек. списками л-ри/бібліогр. посібниками	1	1	4							6
11	Користування л-рою з к/в, тем.полиць	9	2	4			1	2	4	1	23
12	Сканування/ксерокопіювання/роздруковування	16	6	12	1			6	3	5	49
13	Використання біб-ої комп'ютерної техніки	16	3	9	1		1	3	4	6	44
14	Консультації з використання біб-ої комп'ютерної техніки	5	1	7	1	1	1	4	2	3	25
15	Доступ до Інтернету	23	12	11	1	2	6	7	5	9	76
16	Зона WI-FI	1		3			1				5

17	Консультації з використання інтернет-ресурсів	3	2	4			1		1		11
18	Проведення навчань, тренінгових занять, майстер-класів	1	1	4					1		7
19	Масові заходи	8	6	5	1	1	3	6	5	6	41
20	Попередні анонси заходів			1		1		1	2	1	6
21	Клуби, гуртки за інтересами	7	4	6			1	1	2	2	23
22	Арт-виставки			1	1				1		3
23	Надання приміщень для проведення заходів	1		1				1	2		5
24	Свій варіант....										
	- за потребою			1							1
	Не вказали	2	1	1		1					5

Що не влаштовує користувачів в бібліотеці?

1. Розподіл за віком:

№ з/п	Причини	До 15 р	15-18 р.	19-22 р.	23-35 р	36-55 р.	56 +	Не вказали вік	Всього
1	Не знаходжу потрібної інформації		3			1	1		5
	- відсутня л-ра з філософії		1			1			2
2	Відсутність новинок літератури	4	5	2	14	7	1	1	34
3	Не враховані мої смаки/не задовольняє книжковий репертуар	2	1			1			4
4	Немає доступу до інтернету/велика черга	3	3			1			7
5	Відсутність зони WI-FI	10	11		7	7	1		36
6	Неможливість брати потрібну літературу додому	1							1
7	Некомпетентність бібліотекаря								
8	Відсутність послуги сканування/ксерокопювання/друку								
9	Відсутність електронних ресурсів (аудіо-книги, фільми, енциклопедії, ігри тощо)	4	3		2				9
10	Нудні заходи	1							1
11	Відсутність віддаленого доступу до бібліотеки(телефоном, через соціальні мережі)				1				1
12	Відсутність комфортних умов (що саме)	4	5	1	4	10	5	1	30
	- «шевченківська хата»	1				1			2
	- старе приміщення				1	2			3
	- старі меблі				2				2
	- погане освітлення		1						1
13	Не влаштовує графік роботи (ваші пропозиції щодо його зміни)	3	2						5
	- хотілося, щоб б-ка працювала щодня	1							1

	- щоб працювала хоча б до 19.00		1						1
	- з 9.00 до 20.00		1						1
	- не закривати на обід	2							2
14	Про що ми забули або Ваш варіант відповіді 😊								
	- мале приміщення					1			1
	- недостатнє надходження пер. видань		2						2
	- відсутність мультимедійного обладнання						1		1
	Все влаштовує	2	3		1	2	2		10
	Не вказали	1	1	1		4	1	1	9

2. Розподіл за статтю:

№ з/п	Причини	Чоловіки	Жінки	Не вказали статть	Всього
1	Не знаходжу потрібної інформації	2	3		5
	- відсутня л-ра з філософії	1	1		2
2	Відсутність новинок літератури	12	22		34
3	Не враховані мої смаки/не задовольняє книжковий репертуар	1	3		4
4	Немає доступу до інтернету/велика черга	3	4		7
5	Відсутність зони WI-FI	15	21		36
6	Неможливість брати потрібну літературу додому	1			1
7	Некомпетентність бібліотекаря				
8	Відсутність послуги сканування/ксерокопіювання/друку				
9	Відсутність електронних ресурсів (аудіо-книги, фільми, енциклопедії, ігри тощо)	6	3		9
10	Нудні заходи	1			1
11	Відсутність віддаленого доступу до бібліотеки(телефоном, через соціальні мережі)		1		1

1 2	Відсутність комфортних умов (що саме)	5	25		30
	- «шевченківська хата»		2		2
	- старе приміщення		3		3
	- старі меблі		2		2
	- погане освітлення		1		1
1 3	Не влаштовує графік роботи (ваші пропозиції щодо його зміни)	5			5
	- хотілося, щоб б-ка працювала щодня	1			1
	- щоб працювала хоча б до 19.00	1			1
	- з 9.00 до 20.00	1			1
	- не закривати на обід	2			2
1 4	Про що ми забули або Ваш варіант відповіді 😊				
	- мале приміщення	1			1
	- недостатнє надходження пер. видань	1	1		2
	- відсутність мультимедійного обладнання		1		1
	Все влаштовує	3	7		10
	Не вказали	6	3		9

3. Розподіл за родом занять

№ з/п	Причини	Школярі	Студенти	Службовці/педагоги/ медицина	Митці	Сфера обслуговування	Технічний персонал	Тимчасово не працюють	Пенсіонери	Не вказали	Всього
1	Не знаходжу потрібної інформації		1	1			1		1	1	5
	- відсутня л-ра з філософії		1	1							2

2	Відсутність новинок літератури	15	6	8		2		2		1	34
3	Не враховані мої смаки/не задовольняє книжковий репертуар	3		1							4
4	Немає доступу до інтернету/велика черга	4	2							1	7
5	Відсутність зони WI-FI	16	4	4		2	2	3		5	36
6	Неможливість брати потрібну літературу додому	1									1
7	Некомпетентність бібліотекаря										
8	Відсутність послуги сканування/ксерокопювання/друку										
9	Відсутність електронних ресурсів (аудіо-книги, фільми, енциклопедії, ігри тощо)	6		2			1				9
10	Нудні заходи	1									1
11	Відсутність віддаленого доступу до бібліотеки(телефоном, через соціальні мережі)			1							1
12	Відсутність комфортних умов (що саме)	7	1	8		1	1	5	3	4	30
	- «шевченківська хата»	1		1							2
	- старе приміщення			1		1		1			3
	- старі меблі			1		1					2
	- погане освітлення		1								1
13	Не влаштовує графік роботи (ваші пропозиції щодо його зміни)	3	1							1	5
	- хотілося, щоб б-ка працювала щодня	1									1
	- щоб працювала хоча б до 19.00									1	1
	- з 9.00 до 20.00	1									1

	- не закривати на обід	2									2
1	Про що ми забули або										
4	Ваш варіант відповіді										
	- мале приміщення									1	1
	- недостатнє надходження пер. видань		1							1	2
	- відсутність мультимедійного обладнання			1							1
	Все влаштовує	3		1		1	2		1	2	10
	Не вказали	2	2	2	1		1	1			9

Що б Ви запропонували для покращення роботи бібліотеки? Якою Ви бачите бібліотеку в майбутньому?

1. Розподіл за віком:

№ з/п	Пропозиція							Не вказали вік	Всього
		До 15 р	15-18 р.	19-22 р.	23-35 р	36-55 р.	56 +		
1	Комфортні зони для роботи та відпочинку	1	6		2	4	1		14
2	Більш просторий читальний зал	2	2						4
3	Нова література	3	5		3	8	4	1	24
	- зокрема сучасна українська					1			1
4	Більше/сучасне приміщення	7	4		3	13	5		32
5	Ремонт	2	1			3	3		9
6	Комфортна зона WI-FI	1	4			2			7
7	Збільшити кількість комп'ютерів/техніки	3	3		1	7			14
8	Нові комфортні меблі	3	4	1	2	4	3		17
9	Б-ка має стати більш сучасною	2	6		2	1			11
10	«Щоб усе було як в Європі»		2			2	1		5
11	Збільшити фінансування		1		1	1			3
12	Сучасне освітлення	2	1			1			4
13	Дитяча ігрова кімната					2			2
14	Має бути пристосована для людей з особливими потребами					1			1
15	Розділити зони обслуговування					1			1

16	Побудувати нову сучасну бібліотеку					2			2
17	«Дозвіллевою і спілкуючою»		1						1
18	Підлаштувати графік роботи під потреби користувачів	1							1
19	Б-ку треба об'єднувати з іншими закладами (б-ка+кафе+музей+дитяча кімната)					2			2
20	Облаштувати б-ку додатковими зручностями		1	1	1	1			4
	- гардероб			1		1			2
	- буфет/дитяче кафе		1		1				2
	- дитячий майданчик				1				1
21	Більше періодики	1	3		1	4			9
	- зокрема україномовної		1			1			2
	- зокрема молодіжної		1						1
22	Не перетворювати б-ку у запилене книгосховище	1	1						2
23	Має бути дійсним центром мікрорайону						1		1
24	Більше цікавих заходів						1		1
25	Нічого змінювати не потрібно						1		1
	Не вказали	5	5	2	5	4			21

2. Розподіл за статтю:

№ з/п	Пропозиція	Чоловіки	Жінки	Не вказали статі	Всього
1	Комфортні зони для роботи та відпочинку	2	12		14
2	Більш просторий читальний зал	1	3		4
3	Нова література	5	19		24
	- зокрема сучасна українська		1		1
4	Більше/сучасне приміщення	7	25		32

5	Ремонт	4	5		9
6	Комфортна зона WI-FI	4	3		7
7	Збільшити кількість комп'ютерів/техніки	7	7		14
8	Нові комфортні меблі	1	16		17
9	Б-ка має стати більш сучасною	2	9		11
10	«Щоб усе було як в Європі»	2	3		5
11	Збільшити фінансування	1	2		3
12	Сучасне освітлення	1	3		4
13	Дитяча ігрова кімната		2		2
14	Має бути пристосована для людей з особливими потребами		1		1
15	Розділити зони обслуговування		1		1
16	Побудувати нову сучасну бібліотеку		2		2
17	«Дозвілевою і спілкуючою»	1			1
18	Підлаштувати графік роботи під потреби користувачів	1			1
19	Б-ку треба об'єднувати з іншими закладами (б-ка+кафе+музей+дитяча кімната)		2		2
20	Облаштувати б-ку додатковими зручностями	1	3		4
	- гардероб	1	1		2
	- буфет/дитяче кафе	1	1		2
	- дитячий майданчик		1		1
21	Більше періодики	1	8		9
	- зокрема україномовної		2		2
	- зокрема молодіжної		1		1
22	Не перетворювати б-ку у запилене книгосховище		2		2
23	Має бути дійсним центром мікрорайону		1		1
24	Більше цікавих заходів		1		1

25	Нічого змінювати не потрібно		1		1
	Не вказали	9	12		21

3. Розподіл за родом занять

№ з/п	Пропозиція	Родом занять									Всього
		Школярі	Студенти	Службовці/педагоги/мед ицина	Митці	Сфера обслуговування	Технічний персонал	Тимчасово не працюють	Пенсіонери	Не вказали	
1	Комфортні зони для роботи та відпочинку	4	2	3	1			2	1	1	14
2	Більш просторий читальний зал	3	1								4
3	Нова література	5	3	7			1	2	3	3	24
	- зокрема сучасна українська			1							1
4	Більше/сучасне приміщення	10		6	1	2	1	3	3	6	32
5	Ремонт	2		1					3	3	9
6	Комфортна зона WI-FI	4		1						2	7
7	Збільшити кількість комп'ютерів/техніки	4	3	2			2	2		1	14
8	Нові комфортні меблі	5	1	5		1		2	1	2	17
9	Б-ка має стати більш сучасною	4	3			1	1	1		1	11
10	«Щоб усе було як в Європі»	1					1	1	2		5
11	Збільшити фінансування			2						1	3
12	Сучасне освітлення	2						1		1	4
13	Дитяча ігрова кімната			2							2

14	Має бути пристосована для людей з особливими потребами									1	1
15	Розділити зони обслуговування					1					1
16	Побудувати нову сучасну бібліотеку							2			2
17	«Дозвіллевою і спілкуючою»	1									1
18	Підлаштувати графік роботи під потреби користувачів	1									1
19	Б-ку треба об'єднувати з іншими закладами (б-ка+кафе+музей+дитяча кімната)			2							2
20	Облаштувати б-ку додатковими зручностями			1		1	1	1	1		4
	- гардероб			1				1			2
	- буфет/дитяче кафе						1	1			2
	- дитячий майданчик							1			1
21	Більше періодики	2	2	2			1	1		1	9
	- зокрема україномовної	1								1	2
	- зокрема молодіжної		1								1
22	Не перетворювати б-ку у записане книгосховище	1	1								2
23	Має бути дійсним центром мікрорайону			1							1
24	Більше цікавих заходів								1		1
25	Нічого змінювати не потрібно		1							1	2
									1		1
	Не вказали	6	5	6		1	1	1		1	21