

## Результати обласного соціологічного дослідження «Моніторинг бібліотечних послуг»

Науково-методичним відділом КЗ КОР «Київська обласна бібліотека для юнацтва» протягом квітня – травня 2020 року було проведено Обласне соціологічне дослідження «Моніторинг бібліотечних послуг», шляхом анкетування, розраховане на вивчення роботи центральних районних, міських та опорних бібліотек ОТГ Київської області. Метою дослідження було виявлення повноти забезпечення користувачів бібліотек Київської області, основними, додатковими та інноваційними бібліотечними послугами. Та вивчення методичної роботи бібліотек області по підвищенню професійного рівня співробітників бібліотек.

В дослідженні взяли участь **30 бібліотек Київської області**, серед них – **16 центральних районних бібліотек**, а саме: Білоцерківська ЦРБ, Богуславська ЦРБ, Бородянська РЦБ, Броварська ЦРБ, Васильківська ЦРБ, Вишгородська ЦРБ, Іванківська ЦРБ, Києво-Святошинська ЦРБ, Макарівська ЦРБ, Обухівська ЦРБ, Рокитнянської ЦРБ, Сквирська ЦРБ, Таращанська ЦРБ, Фастівська ЦРБ, Яготинська ЦРБ, та Красятицька селищна бібліотека. **6 міських центральних бібліотек**, а саме: Білоцерківська МЦБ, Бориспільська МЦБ, Васильківська МЦБ, Ірпінська МЦБ, Кагарлицька МЦБ, Славутицький ЗБЦ. Та **8 публічних центральних (опорних/базових) бібліотек ОТГ**, а саме: Баришівська, Медвинська, Миронівська, Пісківська, Бучанська, Студениківська, Тетіївська, Фурсівська бібліотеки.

Перша частина анкетування була зорієнтована на послуги бібліотек що надаються користувачам.

Досліджувані бібліотеки забезпечують користувачів майже всіма основними бібліотечними послугами зазначеними у Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» (ст. 22). *Див. таблиця 1.* Правда, не усі бібліотеки забезпечують послугу «користування електронними ресурсами», скоріше за все через те що в фондах відсутні «електронні ресурси» і підписки на чужі бази даних. Лише **3 з 30** опитаних бібліотек, вказали що їх користувачі можуть замовляти документи через МБА (міжбібліотечний абонемент), на даний час, ця послуга не є актуальною для невеликих публічних бібліотек, адже не всі бібліотеки мають змогу і кошти пересилати один одному документи, тай читач не захоче довго чекати необхідну книгу. Послуги: «отримання необхідних документів з фонду бібліотеки...»; «допомога фахівців в пошуку джерел інформації» та «відвідування заходів бібліотеки» - забезпечуються всіма досліджуваними бібліотеками.

Таблиця 1.

Питання «Які з основних бібліотечних послуг надаються користувачам у бібліотеці?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
користування інформацією про склад бібліотечних фондів через довідково-пошуковий апарат;	16/16	5/6	7/8
користування допомогою фахівців бібліотеки в пошуку джерел інформації;	16/16	6/6	8/8
отримання необхідних документів з фонду бібліотеки для користування у читальних залах або за межами бібліотеки через відділ абонементу;	16/16	6/6	8/8
користування електронними ресурсами;	11/16	4/6	4/8
одержування документів або їх копії через міжбібліотечний абонемент (МБА);	1/16	1/6	1/8
відвідування різноманітних культурних заходів, що відбуваються у бібліотеці.	16/16	6/6	8/8

Найбільший попит, у користувачів, мають послуги по отриманню документів з фондів, допомога бібліотекарів у пошуку необхідної інформації, та відвідування культурних заходів бібліотеки. **Див. табл. 2.**

Таблиця 2.

Питання «Які <u>основні</u> послуги бібліотеки користується найбільшим попитом користувачів?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	Відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
отримання необхідних документів з фонду бібліотеки для користування у читальних залах та через відділ абонементу;	9/16	3/6	7/8
користування допомогою фахівців бібліотеки в пошуку та виборі джерел інформації;	7/16	2/6	3/8
відвідування різноманітних культурних заходів, що відбуваються у бібліотеці.	9/16	5/6	3/8
користування інформацією про склад бібліотечних фондів через довідково-пошуковий апарат;	3/16	1/6	1/8
користування електронними ресурсами;	6/16	2/6	1/8

Для повнішого задоволення користувацьких потреб, бібліотеками (з різним успіхом) надаються додаткові послуги. **Див. табл.3.**

Таблиця 3.

Питання «Які з <u>додаткових</u> бібліотечних послуг надаються користувачам у Вашій бібліотеці?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні бібліотеки ОТГ
	Відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
формування бібліографічних списків для курсових, дипломних та наукових робіт;	9/16	5/6	7/8
підготовка фактографічних, аналітичних, бібліографічних та інших довідок для фізичних та юридичних осіб;	12/16	4/6	8/8
підготовки бібліографічних, реферативних і аналітичних оглядів, довідок, добірок, каталогів, рекламних матеріалів, тиражування матеріалів бібліотек на носіях інформації;	8/16	4/6	6/8
індивідуальне інформування про нові надходження документів до бібліотеки (sms, e-mail).	13/16	6/6	7/8
нестационарне обслуговування (організація пунктів видачі літератури на договірній основі).	5/16	1/6	3/8
навчання в студіях, на курсах, проведення занять у літературно-музичних вітальнях та гуртках;	7/16	6/6	3/8
організація діяльності любителських об'єднань та клубів за інтересами (художніх, технічних, природничо-наукових, колекційних, за професіями);	13/16	6/6	6/8
○ інше телефон довіри; допомога психолога; центр молодіжних інновацій; організація та презентація мистецьких виставок			

Серед додаткових послуг, найбільшим попитом користуються любительські об'єднання та клуби за інтересами. Див. табл. 4.

Таблиця 4.

Питання «Які <u>додаткові</u> послуги бібліотеки користується найбільшим попитом користувачів?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
організація діяльності любительських об'єднань та клубів за інтересами (художніх, технічних, природничо-наукових, колекційних, за професіями)	11/16	3/6	5/8
підготовка фактографічних, аналітичних, бібліографічних та інших довідок для фізичних та юридичних осіб;	4/16	2/6	2/8
індивідуальне інформування про нові надходження документів до бібліотеки	3/16	3/6	1/8
навчання в студіях, на курсах, проведення занять у літературно-музичних вітальнях та гуртках;	2/16	1/6	-
формування бібліографічних списків для курсових, дипломних та наукових робіт	1/16	1/6	-
підготовки бібліографічних, реферативних і аналітичних оглядів, довідок, добірок, каталогів, рекламних матеріалів, тиражування матеріалів бібліотек на носіях інформації;	1/16	1/6	1/8

На сьогодні вже неможливо уявити діяльність бібліотек без використання інтернет-технологій. Тож поряд з основними і додатковими, чільне місце займають інноваційні послуги. Див. табл. 5.

Таблиця 5.

Питання «Які з <u>інноваційних</u> бібліотечних послуг (з використанням інтернет-технологій) надаються користувачам у Вашій бібліотеці?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні бібліотеки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
комп'ютеризовані місця для читачів та зона Wi- Fi для роботи з власними мобільними пристроями;	15/16	6/6	6/8
навчання комп'ютерної грамотності (допомога користувачам здобути або покращити навички роботи з необхідними програмами та Інтернетом);	12/16	4/6	6/8
Пункти Доступу Громадян (ПДГ) до офіційної інформації;	8/16	2/6	3/8
послуги по е-звітності, е-зайнятості, е-бакингу ,е-квіток, е-платежі,е-освіта,е-кадастр, е-пошта, е-урядування, е-юстиція , е-суд;	8/16	3/6	5/8
веб-бібліографія, віртуальні виставки, буктрейлери;	8/16	5/6	3/8
електронна доставка документів, тобто можливість замовити сканування та отримати на свою електронну пошту копію бібліотечних документів;	5/16	3/6	4/8
миттєві віртуальні довідки та консультації (повідомлення в соц.мережах);	8/16	3/6	6/8
можливість замовити необхідні документи електронною поштою, або телефоном і отримати повідомлення про виконання замовлення	9/16	4/6	5/8
скайп-спілкування, скайп-конференції, вебінари.	5/16	2/6	4/8

Найбільш запитувані інноваційні послуги - комп'ютеризовані місця для читачів та зона Wi- Fi для роботи з власними мобільними пристроями; навчання комп'ютерної грамотності. Див. табл. 6.

Таблиця 6.

Питання «Які <u>інноваційні</u> послуги бібліотеки користується найбільшим попитом користувачів?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
комп'ютеризовані місця для читачів та зона Wi- Fi для роботи з власними мобільними пристроями;	9/16	3/6	3/8
навчання комп'ютерної грамотності (допомога користувачам здобути або покращити навички роботи з необхідними програмами та Інтернетом);	8/16	3/6	3/8
послуги по е-звітності, е-зайнятості, е-бакингу ,е-квіток, е-платежі,е-освіта,е-кадастр, е-пошта, е-урядування, е юстиція , е-суд;	2/16	1/6	1/8
веб-бібліографія, віртуальні виставки, буктрейлери;	1/16	1/6	1/8
можливість замовити необхідні документи електронною поштою, або телефоном і отримати повідомлення про виконання замовлення	2/16	2/6	2/8
миттєві віртуальні довідки та консультації (повідомлення в соц.мережах)	1/16	1/6	1/8

На якість і повноту забезпечення користувачів бібліотечними послугами, безпосередньо впливає професійний рівень бібліотечних працівників. Тож, друга частина анкетування була зорієнтована на дослідження методичної роботи бібліотек, зокрема підвищення професійного рівня бібліотечних працівників, що є особливо важливим напрямом діяльності центральних (головних/опорних) бібліотек, які крім роботи з користувачами, є ще й методичними центрами.

Всі центральні **районні**, та більшість **міських і бібліотек ОТГ**, для підвищення професійного рівня бібліотекарів, організують та проводять професійні заходи, надають практичну та методичну допомогу шляхом виїздів на місця, та готують методичні видання. Див. табл. 7.

Таблиця 7.

Питання «Що здійснюється ЦБ/опорною бібліотекою для підвищення кваліфікації та навчання бібліотечних працівників?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
організації та проведення наукових-практичних семінарів, навчань, тренінгів тощо;	16/16	6/6	4/8
надання практичної та методичної допомоги шляхом виїздів на місця;	16/16	5/6	7/8
підготовка та видання методичної продукції.	16/16	4/6	4/8

Для підвищення професійного рівня та навчання працівників, бібліотеки використовують широкий спектр заходів. Див. табл. 8. Найпростіша та найпоширеніша форма – методична нарада, нею користуються майже всі досліджувані бібліотеки. Також широко застосовуються семінари, семінари-практикуми та практичні заняття.

Таблиця 8.

Питання «Які заходи готуються та проводяться ЦБ/опорною бібліотекою для підвищення кваліфікації та навчання бібліотечних працівників?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
семінари	15/16	4/6	3/8
семінари-практикуми	15/16	4/6	3/8
методичні наради	16/16	4/6	6/8
тренінги	10/16	4/6	4/8
практичні заняття/навчання	15/16	4/6	5/8
дистанційне навчання, онлайн-конференції, вебінари тощо.	3/16	1/6	1/8
інше	школи, майстер-класи	професійні конкурси, консультації	-

Таблиця 9.

В середньому, протягом року, бібліотеками проводиться 6-10 таких професійних заходів. Див. табл. 9. Але в 4-х опорних бібліотеках ОТГ це лише методичні наради. Більшість районних ЦБ (14 з 16) та бібліотек ОТГ (4 з 6), також організують практичні заняття для підвищення комп'ютерно-професійного рівня сільських бібліотекарів, в середньому – 4-8 заняття на рік, або по мірі потреби в індивідуальному порядку.

«Скільки таких (професійних) заходів організуєте і проводите за рік?»	Районні ЦБ (16)	Міські ЦБ (6)	Опорні біб-ки ОТГ (8)
менше 5-ти	2	2	4 (мише метод. наради)
6-10	7	1	2
11-15	4	2	1
більше 15-ти	3	1	1

Для професійного інформування та самоосвіти співробітників, досліджуваними бібліотеками створюється різна методична продукція. Див. табл. 10. Найчастіше це – рекомендації з різних напрямків діяльності, письмові консультації та методико-бібліографічні матеріали.

Таблиця 10.

Питання «Які види/форми методичних видань створює ЦБ/опорна бібліотека для професійного інформування/навчання бібліотекарів?»	Районні ЦБ	Міські ЦБ	Опорні біб-ки ОТГ
	відповіли позитивно / кількість всіх опитаних б-к		
статистично-аналітичні видання;	9/16	2/6	2/8
методичні посібники;	11/16	1/6	3/8
письмові консультації;	15/16	1/6	1/8

професійні дайджести;	<b>6/16</b>	<b>3/6</b>	<b>1/8</b>
методико-бібліографічні матеріали;	<b>14/16</b>	<b>4/6</b>	<b>3/8</b>
інструктивно-методичні листи;	<b>9/16</b>	<b>3/6</b>	<b>3/8</b>
рекомендації з різних напрямків діяльності.	<b>15/16</b>	<b>5/6</b>	<b>5/8</b>

Таблиця 11.

В середньому, протягом року, бібліотеками створюється по 6-10 різних методичних видань. Див. табл. 10. Але в 2-х міських ЦБ це лише короткі рекомендації по напрямах роботи, а 3 опорні бібліотеки ОТГ, взагалі не видають методичної продукції.

Для вивчення та підвищення якості роботи, в більшій половині опитаних бібліотек (20 з 30) проводяться власні (локальні) фахові соціологічні дослідження, 1-3 протягом року.

Скільки загалом методичних видань, ЦБ/опорна бібліотека готує протягом року?	Районні ЦБ (16)	Міські ЦБ (6)	Опорні біб-ки ОТГ (8)
менше 5-ти	3	2	2
6-10	7	1	2
11-15	4	2	-
більше 15-ти	2	1	1
(не готують метод.видань)			3

**Висновки.** Обласне соціологічне дослідження «Моніторинг бібліотечних послуг», допомогло визначити повноту забезпечення користувачів бібліотек Київської області, основними, додатковими та інноваційними бібліотечними послугами. Та проаналізувати методичну роботу центральних районних, міських та опорних бібліотек ОТГ області по підвищенню професійного рівня бібліотечних працівників.

Результати анкетування показали що досліджувані бібліотеки надають користувачам досить широкий та різноманітний спектр послуг. Основні бібліотечні послуги зазначені у Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» (ст. 22). Найгірша ситуація з МБА (*міжбібліотечний абонемент*), який вказали лише три з тридцяти установ. І деякі бібліотеки не мають змоги забезпечити послугу «користування електронними ресурсами». Найбільший попит, у користувачів, мають послуги по отриманню документів з фондів, допомога бібліотекарів у пошуку необхідної інформації, та відвідування культурних заходів бібліотеки. Ці послуги наявні у всіх досліджуваних установах. Крім основних, бібліотеки пропонують користувачам, додаткові та інноваційні послуги. Серед додаткових послуг, найбільшим попитом користуються любительські об'єднання, клуби за інтересами; підготовка фактографічних, аналітичних, бібліографічних, довідок; та інформування користувачів про нові надходження документів до бібліотеки. На сьогодні вже неможливо уявити діяльність бібліотек без використання інтернет-технологій. Тож поряд з основними і додатковими, чільне місце займають інноваційні послуги. Серед яких найбільш запитувані – комп'ютеризовані місця для читачів, зона Wi- Fi та навчання комп'ютерної грамотності, – саме ці послуги наявні майже в усіх досліджуваних бібліотеках. Але наприклад: Пункти Доступу Громадян (ПДГ) до офіційної інформації; електронна доставка документів; скайп-конференції, вебінари; веб-бібліографія, віртуальні виставки, буктрейлери; послуги по е-звітності, е-зайнятості, е-квіток, е-платежі, е-освіта тощо, в половині бібліотек відсутні.

На якість і повноту забезпечення користувачів бібліотечними послугами, безпосередньо впливає професійний рівень співробітників бібліотеки. Тож, друга частина анкетування була зорієнтована на дослідження методичної роботи бібліотек, зокрема підвищення професійного рівня бібліотечних працівників, що є особливо важливим напрямом діяльності центральних (головних/опорних) бібліотек, які крім роботи з користувачами, є ще й методичними центрами. Всі центральні районні, та більшість міських і бібліотек ОТГ, для підвищення професійного рівня бібліотекарів, організують та проводять професійні заходи, надають практичну та методичну допомогу шляхом виїздів на місця, та готують методичні видання. Для підвищення професійного рівня та навчання працівників, бібліотеки використовують широкий спектр заходів. Найпростіша та найпоширеніша форма – методична нарада, нею користуються майже всі досліджувані бібліотеки. Також часто застосовуються семінари, семінари-практикуми та практичні заняття. В середньому, протягом року, бібліотеками проводиться 6-10 таких професійних заходів. Але в половині опорних бібліотеках ОТГ це лише методичні наради. Більшість районних ЦБ та бібліотек ОТГ, також організують практичні заняття для підвищення комп'ютерно-професійного рівня сільських бібліотекарів, в середньому – 4-8 заняття на рік, або по мірі потреби в індивідуальному порядку. Для професійного інформування та самоосвіти співробітників, досліджуваними бібліотеками створюється різна методична продукція. Найчастіше це – рекомендації з різних напрямків діяльності, письмові консультації та методико-бібліографічні матеріали. В середньому, протягом року, бібліотеками створюється по 6-10 різних методичних видань. Але в третині міських ЦБ це лише короткі рекомендації по напрямках роботи, а половина опорних бібліотеки ОТГ, взагалі не видають методичної продукції. Для вивчення та підвищення якості роботи, в більшій половині опитаних бібліотек проводяться власні (локальні) фахові соціологічні дослідження, 1-3 протягом року. Загалом можна сказати що районні і міські ЦБ досить активно замагаються підвищенням професійного рівня бібліотекарів. З опорними/базовими бібліотеками ОТГ ситуація трохи гірша. Це пов'язано з тим що часто в новоствореній ОТГ опорною може стати бібліотека яка до цього не виконувала функцій центральної, і деякі напрями роботи, в тому числі і методична робота, бібліотекарів не знайома.

Тож, з огляду на результати дослідження, науково-методичному відділу КЗ КОР «Київська обласна бібліотека для юнацтва» необхідно продовжувати роботу по поширенню інноваційних форм роботи в діяльність бібліотек області та навчання бібліотекарів цим формам. А особливо звернути увагу на новоспечені опорні бібліотеки ОТГ. Забезпечувати їх необхідною інформацією, практичною і методичною допомогою, організувати навчальні заняття. Для того щоб дані бібліотеки змогли повноцінно виконувати функції, наданого їм статусу, центральних/опорних. Цьому сприяє обласний навчальний проєкт «Молоді для молодих, та разом з молодими», що діє у КЗ КОР «Київська обласна бібліотека для юнацтва» з 2017 року. З 2019 року бібліотека активно працює з бібліотеками ОТГ Київської області. У 2020 році заплановано окремі навчання для бібліотек ОТГ, в рамках цього проєкту, проте через карантин вони відкладені на поки-що невизначений термін.

Підготувала: Соколовська Л.,

провідний методист науково-методичного відділу

КЗ КОР «Київська обласна бібліотека для юнацтва»