

**Методика проведення обласного дослідження
«Дистанційне інформаційно-бібліотечне
обслуговування користувачів: нові форми та методи»**

Мета дослідження – вивчення якості надання бібліотеками інформаційних послуг в умовах обмеженої діяльності бібліотек (карантинні обмеження), рівня задоволення потреб користувачів через дистанційне інформаційно-бібліотечне обслуговування, виявити нові форми та методи бібліотечного обслуговування, покращити якість бібліотечного обслуговування у віддаленому форматі.

Дослідження допоможе визначити на скільки повно дистанційне бібліотечне обслуговування задовольняє потреби користувачів в інформації; які форми і методи бібліотечного обслуговування в дистанційному режимі користувачам найбільше зручні; які зауваження та пропозиції мають користувачі до роботи бібліотеки в період карантинних обмежень і не тільки.

Результати анкетування дадуть можливість підготувати рекомендації для працівників публічних бібліотек щодо ефективної організації віддаленого зв'язок з користувачем у найбільш зручній для них формі, якісно та оперативно надавати необхідну інформацію, залучати потенційних користувачів через інтернет-ресурси бібліотеки.

Дослідження проводиться методом онлайн анкетування користувачів та працівників публічних бібліотек у Google forms відповідно до анкет (додаток 2, 3) в електронному форматі (анкета для користувачів <https://forms.gle/JHC19YSSFuuLXhct7>; для бібліотекарів <https://forms.gle/LKwtVYsYENPKTaZRA>).

Онлайн-анкети необхідно заповнити до 5 серпня 2021 року та повідомити листом про їх заповнення.

Телефон для довідок (0382) 79-56-40, Гуменюк Альона Миколаївна, головний бібліотекар із соціологічних досліджень та розвитку РТЦ.

e-mail: nmvmoblib@gmail.com

Заступник директора

Валентина МАКОВСЬКА

Анкета користувача бібліотеки

1. Як довго ви є користувачем публічної бібліотеки?
 - до 1 року
 - від 1 до 5 років
 - 5-10 років
 - 10-20 років
 - понад 20 років
2. Як часто ви користуєтеся послугами публічної бібліотеки?
 - при потребі
 - декілька разів на рік
 - декілька разів на місяць
 - 1-2 рази на тиждень
 - щодня
3. Чи вплинули карантинні обмеження на ваші звернення до бібліотеки?
 - так
 - ні
4. Якщо ваша відповідь «так», опишіть як саме:
 - Бібліотека більше часу зачинена/не обслуговує
 - Більшість інформації отримую через Інтернет-ресурси
 - Купую потрібну літературу частіше
 - Зменшилась потреба в інформації професійного спрямування (у зв'язку зі звільненням, закінченням навчального закладу тощо)
 - Читання стало не в пріоритеті

Ваш варіант _____
5. Чи інформовані Ви щодо послуг, які надає публічна бібліотека у відділеному режимі ?
 - Так
 - Ні
6. Якщо «так», вкажіть канал інформування:
 - соціальні мережі
 - веб-сайт, блог бібліотеки
 - від бібліотекаря
 - від інших читачів бібліотеки
 - ваш варіант _____
7. Якими послугами бібліотеки ви користуєтеся дистанційно (не звертаючись фізично в бібліотеку)?
 - отримання інформації в телефонному режимі
 - інформування через масову email-розсилку
 - індивідуальне інформування
 - отримання інформації через соціальні мережі, месенджери (viber, telegram) - віртуальні книжкові виставки, буктрейлери, вебпоказники, огляди нової літератури, бібліографічні і фактографічні огляди тощо
 - електронна доставка документів

- отримання інформації через сайт/блог бібліотеки
 - користування літературою «на виніс» (замовлення книг через телефон, сайт, месенджери, точки виносу в межах або поза межами бібліотеки)
 - участь в культурних заходах бібліотеки онлайн через Zoom, відеотрансляції у соціальних мережах
 - дистанційні онлайн-курси
 - веб-екскурсії
 - інше
8. Чи задовольняє вас якість надання цих послуг і чому?
Ваш варіант _____
9. Чи брали участь в бібліотечних онлайн-ініціативах (марафонах, конкурсах, майстер-класах тощо)?
- так
 - ні
 - бібліотека таких не проводила
10. Якщо так, вкажіть в яких саме:
- марафони
 - челенджі
 - пізнавальні онлайн-ігри
 - конкурси
 - майстер-класи
 - флешмоби
 - інше
11. Чи вистачає вам для задоволення власних інформаційних та дозвіллевих потреб тих дистанційних послуг, які надає ваша бібліотека?
- Так
 - Ні
12. Якщо ні, запропонуйте які саме послуги ви хотіли б отримувати дистанційно
Ваш варіант _____
13. Вкажіть дані про себе. Стать
- Чоловіча
 - Жіноча
14. Вік
- до 14 років
 - 15-20 років
 - 21-30 років
 - 31-40 років
 - 41-50 років
 - 51-60 років
 - за 60 років
15. Освіта
- неповна середня;
 - середня;
 - середньо-спеціальна;
 - незакінчена вища;
 - вища

Анкета працівника бібліотеки

1. Назва бібліотеки
(повна назва згідно зі статутом бібліотеки, до якої ТГ відноситься)

2. Чи обслуговує ваша бібліотека користувачів дистанційно/віддалено?
 - Так
 - Ні
3. Якщо відповідь «ні», яка причина?
 - Відсутність технічних умов (комп'ютерної техніки, Інтернету)
 - Відсутність мотивації покращувати якість надання новоформатних послуг
 - Відсутня можливість налагодити зв'язок з користувачем в телефонному режимі
 - Інше _____
4. Якщо ваша бібліотека обслуговує користувачів дистанційно/віддалено, вкажіть які саме послуги надасте?
 - Інформування в телефонному режимі
 - Email-розсилка
 - Електронна доставка документів
 - Індивідуальне/групове інформування
 - Ведення читацьких спільнот в месенджерах (viber, telegram)
 - Ведення соціальних мереж бібліотеки
 - Наповнення сайту/блогу бібліотеки
 - Книгоношення
 - Проведення онлайн-заходів
 - Проведення дистанційних навчальних курсів
 - Веб-екскурсії
 - Інше(перелічити)
5. Які нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування в дистанційному форматі запроваджено бібліотекою за останні два роки?
Ваш варіант _____
6. На вашу думку, чого не вистачає бібліотеці для якісного надання бібліотечних послуг в дистанційному форматі?
 - Всього вистачає, бібліотека знає потреби свого користувача та має ресурс для їх задоволення
 - Швидкісного Інтернету (потужності)
 - Комп'ютерної техніки та доступу до Інтернету
 - Знань, умінь і навичок в наданні сучасних дистанційних послуг
 - Інше _____
7. Вкажіть, будь ласка, дані для зворотнього зв'язку
(діюча електронна адреса, номер телефону)