

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека

Відділ науково-методичної роботи та інновацій у бібліотечній справі

Підсумки за матеріалами обласного анкетування:

**«ДИСТАНЦІЙНЕ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНЕ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ: НОВІ ФОРМИ ТА МЕТОДИ»**

Підготували і провели:

головний бібліотекар з питань соціологічних  
досліджень та розвитку РТЦ  
Гуменюк А. М.

провідний методист відділу науково-методичної  
роботи та інновацій у бібліотечній справі  
Пасічник В. В.

Хмельницький  
2021

### **План проведення дослідження:**

1. Вивчення даної проблеми та вибір оптимального виду дослідження.
2. Формування програми дослідження, анкети, створення електронної анкети в Google forms.
3. Складання програми обробки результатів дослідження.
4. Збір інформації.
5. Опрацювання одержаної інформації.
6. Розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження.
7. Підготовка підсумкового документу про соціологічне дослідження.

### **Дослідження проводилось у три етапи:**

- 1) Підготовчий:
  - вивчення проблеми;
  - складання та затвердження плану дослідження;
  - розробка та затвердження програми дослідження;
  - складання програми обробки даних.
- 2) Збирання та обробка інформації:
  - збирання інформації методом анкетування;
  - підготовка зібраних даних до обробки;
  - опрацювання одержаної інформації.
- 3) Аналіз та інтерпретація даних:
  - аналіз записів дослідження;
  - розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
  - складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

### **Програма дослідження**

**Метою дослідження стало:** 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.

#### ***Завдання дослідження:***

- визначити чи задовольняє потреби користувачів в інформації дистанційне бібліотечне обслуговування;
- вивчити які форми і методи бібліотечного обслуговування в дистанційному режимі користувачам найбільше зручні;
- дізнатися які зауваження та пропозиції мають користувачі до роботи бібліотеки в період карантинних обмежень і не тільки;
- дослідити які нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування в дистанційному форматі запроваджено бібліотеками області;
- вивчити стан технічного забезпечення бібліотек області для надання послуг в дистанційному форматі.

**Об'єктом дослідження стали** користувачі та працівники бібліотек громад Хмельниччини.

**Предметом дослідження були** потреби користувачів у дистанційному інформаційно-бібліотечному обслуговуванні та покращення роботи бібліотек громад у дистанційному режимі.

## Методика дослідження

Для вирішення поставлених завдань застосовувався метод онлайн-анкетування. Це передбачало створення окремих анкет для користувачів (<https://forms.gle/JHC19YSSFuuLXhct7>) та працівників (<https://forms.gle/LKwtVYsYENPKTaZRA>) бібліотек області у програмі Google forms (додаток № 1).

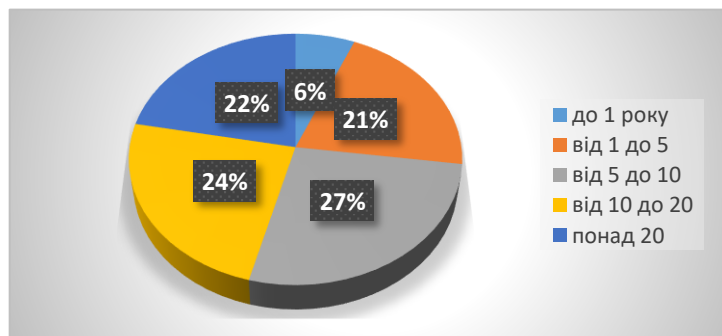
## Бази дослідження

В дослідженні взяли участь користувачі та працівники бібліотек Антонінської, Берездівської, Білогірської, Віньковецької, Війтовецької, Вовковинецької, Волочиської, Городоцької, Грицівської, Дунаєвецької, Гуківської, Жванецької, Закупненської, Заслучненської, Ізяславської, Кам'янець-Подільської, Китайгородської, Летичівської, Михайлюцької, Новоставецької, Наркевицької, Нетішинської, Новоушицької, Полонської, Розсошанської, Слобідсько-Кульчієвецької, Старокостянтинівської, Старосинявської, Староушицької, Сутковецької, Теофіпольської, Улашанівської, Хмельницької, Чемеровецької, Ямпільської, Ярмолинецької територіальних громад.

## Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування користувачів бібліотек

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі, в якому взяли участь **1161** (100 %) користувач бібліотек територіальних громад області. Серед них **778** (67 %) жінок та **383** (33 %) чоловіків віком до 14 років – **117** (10 %), 15-20 років – **162** (14 %), 21-30 років – **193** (17 %), 31-40 років – **223** (19 %), 41-50 років – **194** (17 %), 51-60 років – **178** (15 %), за 60 років – **94** (8 %). За освітою респонденти поділилися: неповна середня – **190** (16 %), середня – **224** (19 %), середньо-спеціальна – **381** (33 %), незакінчена вища – **132** (11 %), вища – **234** (20 %).

Визначено, що **73** (6,3 %) опитаних є користувачами бібліотеки до року; **241** (21 %) – від 1 до 5 років; **312** (27%) – від 5 до 10 років; **277** (24 %) – від 10 до 20 та понад 20 років відвідують бібліотеки області **254** (22 %) респонденти. Ще чотири респонденти не дали відповіді на це питання.



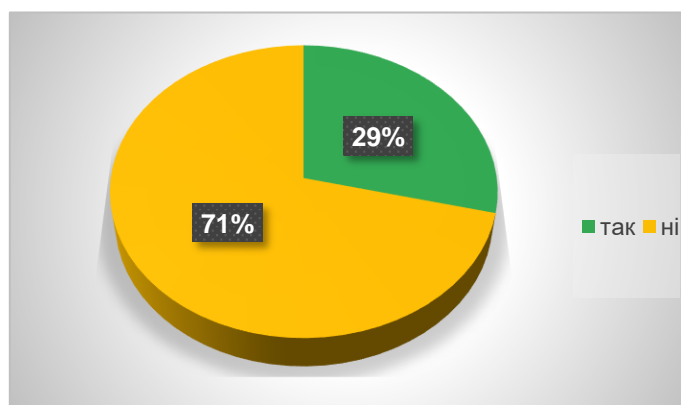
Мал. 1. Як довго ви є користувачем бібліотеки?

Щоб мати уявлення щодо частоти відвідування бібліотек, респондентам запропоновано дати відповідь на питання «Як часто ви користуєтесь послугами публічної бібліотеки?»: при потребі – **356** (31 %); декілька разів на рік – **163** (14 %); декілька разів на місяць – **422** (36 %); 1-2 рази на тиждень – **189** (16 %); щодня – **27** (2 %). Чотири респонденти не дали відповіді.



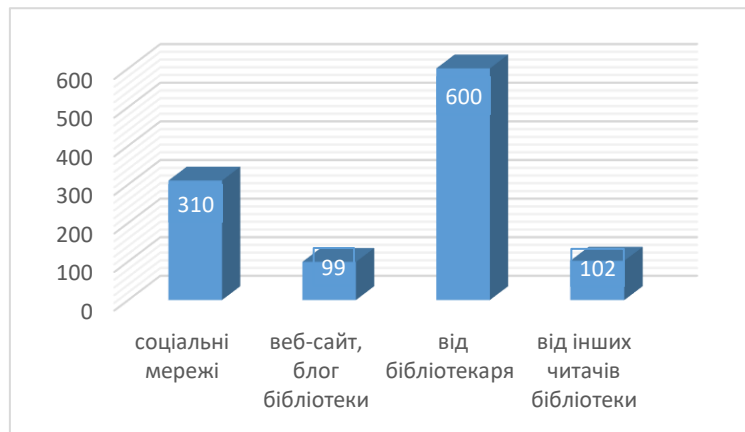
Мал. 2. Як часто користуєтеся послугами бібліотеки?

Карантинні обмеження не вплинули на звернення до бібліотеки для **826** (71 %) опитаних. Для **334** (29 %) опитаних карантин вніс незручності. Одна людина утрималася від відповіді. Для респондентів, які відповіли «так», запропоновано додаткове питання: як саме карантин вплинув на користування бібліотечними послугами. Бібліотека більше часу зачинена/не обслуговує – відповіли **29** (9 %) опитаних; більшість інформації отримую через Інтернет-ресурси – **187** (56 %); купую потрібну літературу частіше – **46** (14 %); зменшилась потреба в інформації професійного спрямування (у зв'язку зі звільненням, закінченням навчального закладу тощо) – **29** (9 %); читання стало не в пріоритеті – **11** (3 %). Ще 32 респонденти утрималися від відповіді. Серед інших відповідей були: брали книги у знайомих; не вистачало живого спілкування; через обмежені фізичні можливості не могли звернутися до бібліотеки; були поза межами міста; чекали закінчення карантину і уникали людних місць; відвідували бібліотеку рідше, але брали більше літератури; відсутність нової літератури тощо.



Мал. 3. Чи вплинули карантинні обмеження на ваші звернення до бібліотеки?

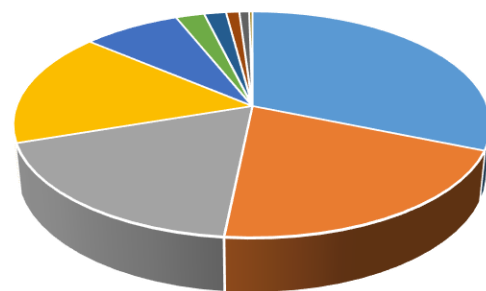
На питання «Чи інформовані ви щодо послуг, які надає публічна бібліотека у віддаленому режимі?» **1111** (96 %) респондентів відповіли «так», **45** (4 %) – «ні». Не дали відповіді на питання 5 респондентів. Серед тих, хто відповів «так» було запропоновано вказати канали інформування. Виявлено, що **310** (28 %) респондентів дізналися про віддалені бібліотечні послуги через соціальні мережі; вебсайт, блог бібліотеки – **99** (9 %), від бібліотекаря – **600** (54 %), від інших читачів бібліотеки – **102** (9 %).



Мал. 4. Канал інформування щодо віддалених бібліотечних послуг

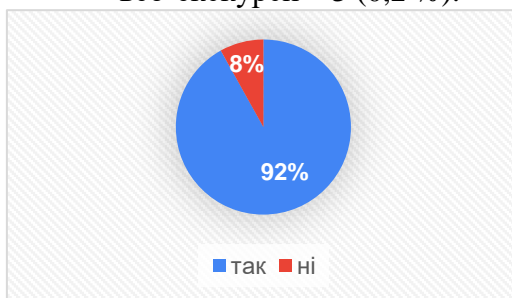
Важливо було дізнатися відповіді на питання «Якими послугами бібліотеки ви користуєтесь дистанційно (не звертаючись фізично в бібліотеку)?», щоб зрозуміти які є популярними, і в якому напрямку слід розвиватися бібліотекам:

- отримання інформації в телефонному режимі – **360** (31%);
- отримання інформації через соціальні мережі, месенджери (viber, telegram) – віртуальні книжкові виставки, буктрейлери, вебпокажчики, огляди нової літератури, бібліографічні і фактографічні огляди тощо – **235** (20 %);
- користування літературою «на виніс» (замовлення книг через телефон, сайт, месенджери, точки виносу в межах або поза межами бібліотеки) – **210** (18 %);
- індивідуальне інформування – **189** (16 %);
- отримання інформації через сайт/блог бібліотеки – **89** (8 %);
- участь в культурних заходах бібліотеки онлайн через Zoom, відеотрансляції у соціальних мережах – **26** (2 %);
- електронна доставка документів – **20** (2 %);
- інформування через масову email-розсилку – **12** (1 %);
- дистанційні онлайн-курси – **9** (0,7 %);
- веб-екскурсії – **3** (0,2 %).



- в телефонному режимі
- соціальні мережі, месенджери (viber, telegram)
- користування літературою «на виніс»
- індивідуальне інформування
- отримання інформації через сайт/блог бібліотеки
- участь в культурних заходах бібліотеки онлайн через Zoom, відеотрансляції у соціальних мережах
- електронна доставка документів
- інформування через масову email-розсилку
- дистанційні онлайн-курси
- веб-екскурсії

Мал. 5. Якими послугами користуєтесь дистанційно?

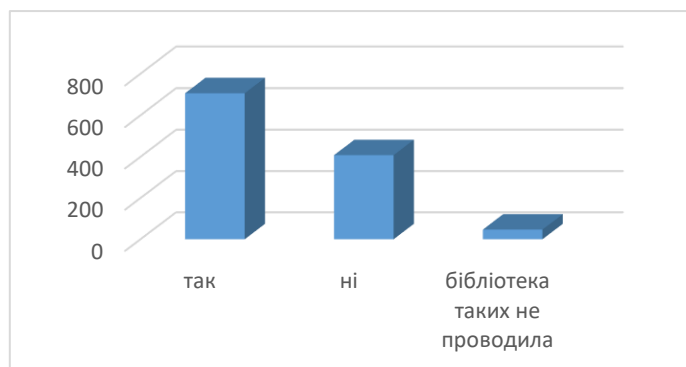


Мал. 6. Чи задовольняє вас якість надання цих послуг?

8 респондентів не користуються послугами бібліотеки дистанційно. Якість надання цих послуг задовольняє **1067** (92 %) опитаних, 94 (8 %) – ні. На питання чому якість послуг не задовольняє респонденти відповіли: *в бібліотеці відсутні комп'ютерна техніка та доступ до Інтернету або самі користувачі не мають техніки вдома* – це найбільш поширені відповіді; ніщо не замінить живого бібліотечного спілкування; є потреба отримувати послуги на електронну пошту або соціальні мережі, але

бібліотека не надає цієї можливості; бібліотека зачинена під час карантину; непрофесійно надаються послуги; деякі користувачі люблять самостійно обирати собі книги з бібліотечних полиць та ін.

На питання «Чи брали участь в бібліотечних онлайн-ініціативах (марафонах, конкурсах, майстер-класах тощо)?» **706** (61 %) респондентів дали відповідь «так», **408** (35 %) – «ні», бібліотека таких не проводила – відповіло **47** (4 %) опитаних.



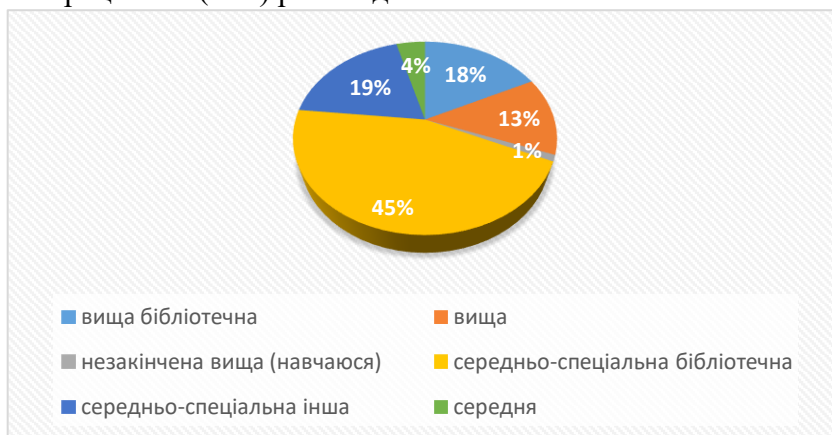
Мал. 7. Чи брали участь в бібліотечних онлайн-ініціативах?

Серед респондентів, які брали участь в бібліотечних онлайн-заходах **42** (6 %) респонденти були учасниками марафонів, **64** (9 %) – челенджів, **49** (7 %) – пізнавальних онлайн-ігор, **209** (30 %) – конкурсів, **189** (27 %) – майстер-класів, **166** (23 %) – флешмобів. Серед інших відповідей були: не знали про такі заходи, не мали бажання брати участь (через вік, недостатню кількість вільного часу, не цікаві такі ініціативи), не мали технічної можливості.

Для **1032** (89 %) респондентів вистачає тих послуг, які надає бібліотека, щоб задовольнити свої інформаційні та дозвіллі потреби. **129** (11 %) опитаним не вистачає наявних послуг в бібліотеках, які відвідують, тому рекомендують ті послуги, які б хотіли отримувати: розсилку інформації на e-mail, електронну доставку документів, електронний каталог на сайті бібліотеки, інформування про новинки книг і не лише на сайті бібліотеки, дистанційні онлайн-курси, онлайн-заходи зі спеціалістами різних галузей, отримання довідкової інформації по телефону, вебекскурсії, проведення флешмобів і майстер-класів, відеотрансляції заходів через соціальні мережі, онлайн-консультації.

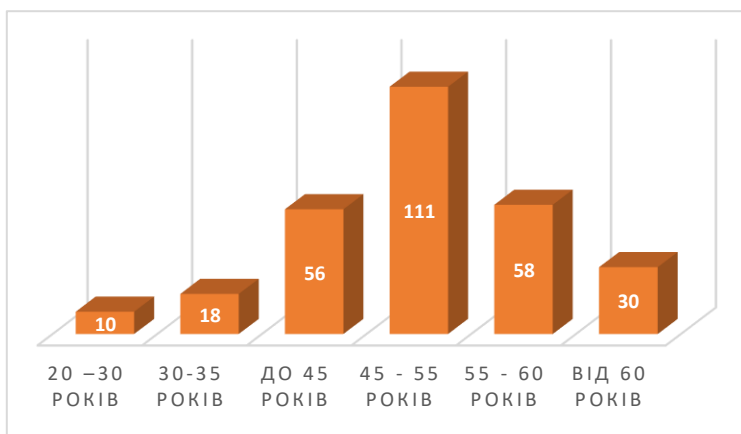
### Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування працівників бібліотек

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі, в якому взяли участь **283** (100 %) респонденти – працівники сільських, міських, центральних публічних бібліотек територіальних громад Хмельницької області. Серед них з вищою бібліотечною освітою – **50** (18 %) опитаних, з середньою спеціальною бібліотечною – **127** (45 %), без освіти працює **12** (4 %) респондентів.



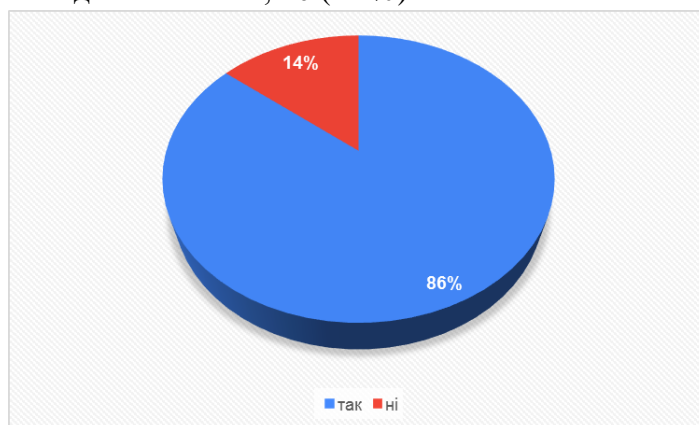
Мал. 1. Освіта респондента

Середній вік бібліотечного працівника становить від 45 до 55 років – **111** (39 %).



Мал. 2. Вік респондента

На запитання «*Чи обслуговує ваша бібліотека користувачів дистанційно/віддалено?*» **243** (86 %) респонденти відповіли «так», **40** (14 %) – «ні».



Мал. 3. Чи обслуговує бібліотека користувачів дистанційно/віддалено?

Серед тих, хто відповів, що не обслуговує користувачів віддалено основними причинами вказували: відсутність технічних умов (комп'ютерної техніки, Інтернету) – 37 (92,5 %); відсутність мотивації покращувати якість надання новоформатних послуг – 1 (2,5 %); обмаль нової літератури – 1 (2,5 %). Респонденти, які обслуговують своїх користувачів дистанційно, також вказували свої проблеми: відсутня можливість налагодити зв'язок з користувачем в телефонному режимі – **12** (4 %); відсутність мотивації покращувати якість надання новоформатних послуг – 3 (1 %); проблеми зі швидкістю Інтернет-послуг; відсутність техніки та Інтернету у користувачів тощо.

На запитання «*Якщо ваша бібліотека обслуговує користувачів дистанційно/віддалено, вкажіть які саме послуги надаєте?*» (243 – 100 %), респонденти відповіли:

- ведення соціальних мереж бібліотеки – 50 (20 %);
- всі варіанти послуг, запропоновані в анкеті – 5 (2 %);
- e-mail-розсилка – 1 (1 %);
- веб-екскурсії – 2 (1 %);
- ведення читацьких спільнот в месенджерах (viber, telegram) – 8 (3 %);
- електронна доставка документів – 4 (2 %);
- індивідуальне/групове інформування – 8 (3 %);
- інформування в телефонному режимі – 63 (26 %);
- книгоношення – 65 (27 %);

- книгоношення, проведення онлайн-заходів, ведення сторінок в соціальних мережах – 3 (2 %);
- наповнення сайту/блогу бібліотеки – 13 (4 %);
- проведення онлайн-заходів – 21 (9 %).

Щоб дослідити як саме бібліотекарі модернізували роботу бібліотеки дистанційно, було запропоновано питання: «Які нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування в дистанційному форматі запроваджено бібліотекою за останні два роки?».

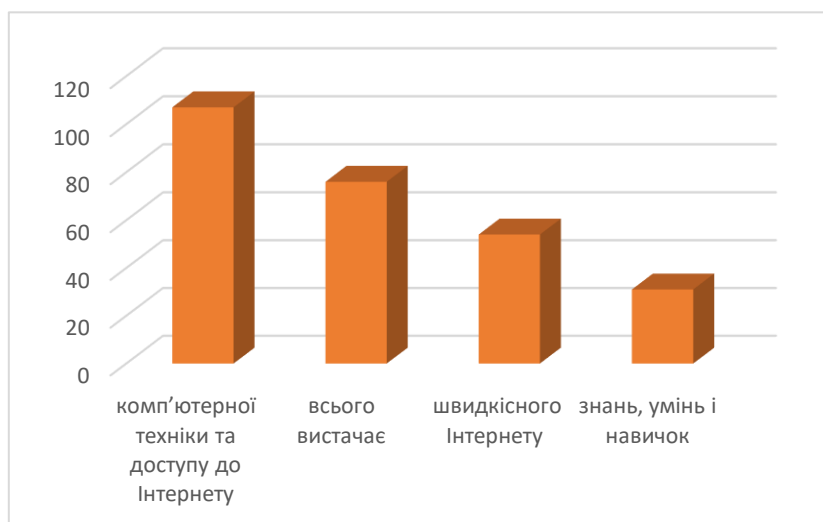
З загального числа опитаних **26** (9 %) відповіли, що не було запроваджено жодної нової послуги для користувача в дистанційному форматі. Окремі респонденти причиною вказали відсутність Інтернету. **95** (34 %) відповіли, що запровадили онлайн-заходи: марафони, майстер-класи, вікторини, флешмоби, конкурси тощо. **50** (17,6 %) – створені сторінки в соціальних мережах (переважно Facebook) або відновлене активне їх ведення для інформування користувачів про роботу бібліотеки. **60** (18 %) інформують своїх користувачів, надають довідки, приймають замовлення на книги в телефонному режимі, в тому числі таке інформування відбувається через системи обміну повідомленнями Viber, Facebook Messenger. **19** (7 %) працівників бібліотек відповіли, що під час карантину видають літературу користувачам за попереднім замовленням поза межами бібліотеки.



Мал. 4. Які нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування в дистанційному форматі запроваджено бібліотекою?

Респонденти дали наступні відповіді на питання «На вашу думку, чого не вистачає бібліотеці для якісного надання бібліотечних послуг в дистанційному форматі?»: комп'ютерної техніки та доступу до Інтернету – **107** (38 %); всього вистачає, бібліотека знає потреби свого користувача та має ресурс для їх задоволення – **76** (27 %); швидкісного Інтернету (потужності) – **54** (19 %); знань, умінь і навичок в наданні сучасних дистанційних послуг – **31** (11 %). Серед інших відповідей респонденти вказували, що не вистачає нової літератури, застаріла техніка.





Мал. 5. Чого не вистачає бібліотеці для якісного надання бібліотечних послуг в дистанційному форматі?

### Аналіз анкет респондентів – користувачів бібліотек

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі, в якому взяли участь 1161 (100 %) користувач публічних бібліотек територіальних громад області. Серед них 778 (67 %) жінок та 383 (33 %) чоловіків. Найбільша кількість респондентів працездатного віку – від 21 до 30 років – 193 (17 %) опитаних, від 31 до 40 років – 223 (19 %) з середньо-спеціальною (33 %) та вищою (20 %) освітою.

Виявлено, що найбільша кількість опитаних є користувачами бібліотек від 5 до 10 років – 312 (27 %) та від 10 до 20 років – 277 (24 %). Понад 20 років бібліотеку відвідують 254 (22 %) опитаних. Найчастіше опитані відвідують бібліотеку декілька разів на місяць – 422 (36 %) або за потреби – 356 (31 %).

Досліджувалося питання наскільки карантинні обмеження вплинули на звернення респондентів за бібліотечними послугами. Виявилось, що для переважної більшості – 826 (71 %) опитаних карантин не завадив користуватися бібліотекою. Серед тих, хто зауважив, що карантин вніс незручності у задоволенні їх інформаційно-бібліотечних потреб були такі відповіді: більшість інформації черпали в Інтернет-середовищі – 187 (56 %); почали купувати потрібні книги частіше – 46 (14 %); не зверталися до бібліотеки, тому що вона більшість часу була зачинена/не обслуговує – відповіді 29 (9 %) опитаних; зменшилась потреба в інформації професійного спрямування – 29 (9 %). Частіше респонденти не відвідували бібліотеку, щоб уникати людних місць, або зверталися рідше, але брали більше книг додому. *Карантинні обмеження прискорили процес переходу бібліотек від надання традиційних послуг до запровадження інноваційних. Бібліотекам потрібно активізувати роботу спрямовану на налагодження співпраці з владою територіальних громад для забезпечення комп'ютерною технікою та доступом до Інтернету. Покращити стан технічного оснащення може і залучення додаткового фінансування шляхом участі у грантових програмах та налагодженні партнерств з місцевими представниками бізнесу.*

Під час карантинних обмежень більшість бібліотек області продовжили свою роботу в дистанційному режимі та значну кількість послуг перевели в онлайн, активізували роботу у соціальних мережах. Майже усі респонденти – 1111 (96 %) – інформовані про послуги, які надає їх бібліотека дистанційно. Переважно, про надання таких послуг респонденти дізналися від бібліотекаря – це 600 (54 %) опитаних, 310 (28 %) користувачів дізналися про них через соціальні мережі. *Тому, не слід недооцінювати важливість ведення бібліотеками соціальних мереж і продовжувати їх активно розвивати. Все більше людей шукають інформацію в Інтернет-середовищі – це можливість для бібліотек завоювати прихильність онлайн-користувача та показати, що бібліотечне інформування є надійним джерелом інформації, перевіреним, актуальним та оперативним.*

Виявлено, що серед найбільш затребуваних бібліотечних послуг, які надаються дистанційно, є: отримання інформації в телефонному режимі – 360 (31 %); інформування через соціальні мережі, месенджери (viber, telegram) – це огляди нової літератури, бібліографічні і фактографічні огляди тощо – 235 (20 %); користування літературою «на виніс» (замовлення книг через телефон, сайт, месенджери, точки виносу в межах або поза межами бібліотеки) – 210 (18 %); індивідуальне інформування – 189 (16 %). Те, як надаються ці послуги, їх якість та актуальність, робота бібліотекаря задовольняє 1067 (92 %) опитаних. Основними причинами незадоволення респонденти вказали: в бібліотеці відсутні комп'ютерна техніка та доступ до Інтернету або самі користувачі не мають техніки вдома – це найпоширеніші відповіді; ніщо не замінить живого бібліотечного спілкування; є потреба отримувати послуги на електронну пошту або соціальні мережі, але бібліотека не надає цієї можливості; бібліотека зачинена під час карантину; непрофесійно надаються послуги; деякі користувачі люблять самостійно обирати собі книги з бібліотечних полиць. *Аналіз відповідей показує, що користувачам актуальними є послуги надання інформації через e-mail-розсилку, соціальні мережі, мобільні месенджери та в телефонному режимі. Працівники бібліотек повинні розуміти потреби сучасного користувача та створити офіційну сторінку бібліотеки в популярних серед громади соціальних мережах, обов'язково мати електронну скриньку бібліотеки (краще обирати електронну пошту від Google) та за потреби створити спільноту користувачів бібліотеки у мобільних застосунках (Viber, Telegram). Також слід провести моніторинг серед користувачів бібліотеки (в тому числі і потенційних) щодо потреби індивідуального інформування.*

Більшість респондентів – 706 (61 %) брали участь в бібліотечних онлайн-ініціативах (марафонах, конкурсах, майстер-класах тощо). Найбільш популярні серед опитаних виявилися наступні онлайн-послуги: конкурси – 209 (30 %), майстер-класи – 189 (27 %) та флешмоби – 166 (23 %).

Для 1032 (89 %) респондентів вистачає тих послуг, які надає бібліотека, щоб задовольнити свої інформаційні та дозвіллі потреби. 129 (11 %) опитаним не вистачає наявних послуг в бібліотеках, які відвідують, тому рекомендують ті послуги, які б хотіли отримувати: розсилку інформації на e-mail, електронну доставку документів, електронний каталог на сайті бібліотеки, інформування про новинки книг на сайті бібліотеки, дистанційні онлайн-курси, онлайн-заходи зі спеціалістами різних галузей, отримання довідкової інформації по телефону, веб-екскурсії, проведення флешмобів і майстер-класів, відеотрансляції заходів через соціальні мережі, онлайн-консультації.

### **Аналіз анкет респондентів – працівників бібліотек**

Участь у дослідженні взяли 283 (100 %) респондентів – працівники сільських, міських, центральних публічних бібліотек територіальних громад Хмельницької області. Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі.

Карантинні обмеження розширили коло інформаційних запитів користувачів. В свою чергу бібліотеки почали запроваджувати дистанційні форми роботи. 86 % респондентів відповіли, що бібліотеки віддалено обслуговують користувачів, 14 % опитаних ще не використовують дану можливість.

На думку опитаних (92,5 % респондентів), основною причиною того, що бібліотеки не впроваджують інтернет-послуги та обслуговують віртуально є відсутність технічних умов, наявність комп'ютерної техніки, Інтернету, 2,5 % зазначили відсутність мотивації покращувати якість надання новоформатних послуг, 2,5 % – обмаль нової літератури. Респонденти, які обслуговують своїх користувачів дистанційно, також вказували свої проблеми: відсутня можливість налагодити зв'язок з користувачем в телефонному режимі – 12 (4 %); відсутність мотивації покращувати якість надання новоформатних послуг – 3 (1 %); проблеми зі швидкістю Інтернет-послуг; відсутність техніки та Інтернету у користувачів тощо.

Респонденти зазначили найпопулярніші послуги, які реалізують бібліотеки для обслуговування віддаленого користувача, серед них: ведення соціальних мереж бібліотеки (20 %); e-mail-розсилка – (1 %); веб-екскурсії – (1 %); ведення читацьких спільнот в месенджерах (viber, telegram) – (3 %); електронна доставка документів – (2 %); індивідуальне/групове інформування – (3 %); інформування в телефонному режимі – (26 %); книгоношення – (27 %); книгоношення, проведення онлайн-заходів, ведення сторінок в соціальних мережах – (2 %); наповнення сайту/блогу бібліотеки – (4 %); проведення онлайн-заходів – (9 %); 2 % – всі варіанти послуг, запропонованих в анкеті.

Щоб дослідити як саме бібліотекарі модернізували роботу бібліотеки дистанційно, було запропоновано питання: *«Які нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування в дистанційному форматі запроваджено бібліотекою за останні два роки?»*. З загального числа опитаних 9 % відповіли, що не було запроваджено жодної нової послуги для користувача в дистанційному форматі. Окремі респонденти причиною вказали відсутність Інтернету. **95** (34 %) відповіли, що запровадили онлайн-заходи: марафони, майстер-класи, вікторини, флешмоби, конкурси тощо. **50** (17,6 %) – створені сторінки в соціальних мережах (переважно Facebook) або відновлене активне їх ведення для інформування користувачів про роботу бібліотеки. **60** (18 %) інформують своїх користувачів, надають довідки, приймають замовлення на книги в телефонному режимі, в тому числі таке інформування відбувається через системи обміну повідомленнями Viber, Facebook Messenger. **19** (7 %) працівників бібліотек відповіли, що під час карантину видають літературу користувачам за попереднім замовленням поза межами бібліотеки.

На питання чого саме не вистачає бібліотеці для якісного надання дистанційних послуг респонденти відповіли: комп'ютерної техніки та доступу до Інтернету – **107** (38 %); всього вистачає, бібліотека знає потреби свого користувача та має ресурс для їх задоволення – **76** (27 %); швидкісного Інтернету (потужності) – **54** (19 %); знань, умінь і навичок в наданні сучасних дистанційних послуг – **31** (11 %). Серед інших відповідей респонденти вказували, що не вистачає нової літератури, застаріла техніка.

### **Висновок**

Значна частина опитаних працівників бібліотек активно запроваджують дистанційні послуги для користувачів, використовуючи різні інтернет-ресурси та платформи. Проте частина публічних бібліотек, які мають доступ до мережі інтернет, досі не реалізовує весь ресурсний потенціал бібліотеки.

Для впровадження дистанційних інтернет-послуг працівникам публічних бібліотек потрібно створити блоги та сторінки бібліотек в соціальних мережах, наповнити їх переліком послуг, які надають бібліотеки, організовувати інформування мешканців громад щодо діяльності бібліотеки, проводити онлайн-заходи.

Керівникам центральних бібліотек:

- організувати навчання бібліотекарів сільських бібліотек на дистанційних курсах підвищення кваліфікації на різних освітніх платформах;
- організувати лабораторії обміну досвідом роботи серед бібліотек громади;
- провести навчання по організації та надання дистанційних (електронних) послуг мешканцям громад;
- співпрацювати з органами місцевого самоврядування для покращання матеріально-технічної бази, придбання комп'ютерної техніки, підключенню до мережі Інтернет.