

**Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
Наукова бібліотека**

Науково-методичний відділ

**«Веб-сайт книгозбірні як додатковий
інструмент задоволення інформаційних потреб
користувачів Наукової бібліотеки ЧНУ»**

аналіз соціологічного опитування

користувачів НБ ЧНУ



Чернівці

2015

Підготували:

Калуш Ю. І.

Мурашевич Т. Д.

Редактор:

Шилюк. О. І.

Комп'ютерний набір:

Калуш Ю. І.

Веб-сайт книгозбірні як додатковий інструмент задоволення інформаційних потреб користувачів Наукової бібліотеки ЧНУ : аналіз соціологічного опитування / підгот. : Ю. І. Калуш, Т. Д. Мурашевич ; ред. О. І. Шилюк. – Чернівці, 2015. – 25 с.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Програма соціологічного опитування відвідувачів Наукової бібліотеки.....	7
Анкета користувача Наукової бібліотеки.....	13
Аналіз результатів опитування користувачів Наукової Бібліотеки ЧНУ 2014-2015 навчального року	
Висновки та рекомендації.....	22
Список використаної літератури.....	24

ВСТУП

Прогресивні соціально-економічні і політичні реформи в Україні, стрімке впровадження нових інформаційних технологій суттєво змінюють місію бібліотек у суспільстві. Одним із першочергових завдань є зміцнення інформаційного потенціалу, що, в свою чергу, потребує всебічного знання інформаційних потреб користувачів. У період інформаційного буму, розвитку системи телекомунікацій, для бібліотек як носіїв різносторонньої корисної та потрібної для користувачів інформації, особливо актуальним стає створення сучасних високотехнологічних інформаційних центрів, освоєння Інтернету, представлення актуальної інформації про себе, шляхом створення web-сайтів. Вагомою причиною цього є те, що користувачі все частіше надають перевагу електронному документу, ніж традиційному.

Веб-сайти створюють виняткову можливість бібліотекам розширювати свою діяльність, охоплюючи більше користувачів, а також презентувати себе та свої здобутки, створюючи собі позитивний імідж. Перевагою веб-сайтів є те, що бібліотеки можуть не лише краще забезпечувати інформаційні потреби користувачів, а й представляти на розгляд широкому загалу свої інформаційно-аналітичні продукти, знайомити з послугами та інформувати про свою діяльність.

Веб-сайти надають доступ до інформації віддаленим користувачам і є зручними у користуванні. Однак, на даному етапі впровадження інформаційного продукту та подальше його удосконалення неможливе без наукових досліджень походження, характеру і динаміки їхніх інформаційних потреб. Цей процес буде ефективним і не відставатиме від вимог часу за умови системного аналізу запитів і ведення прогностно-аналітичної роботи, наслідком якої буде уявлення як про зміни в структурі користувачів, так і про еволюцію їхніх інформаційних потреб.

Якість обслуговування і задоволення запитів користувачів через веб-сайт бібліотеки складають фундамент діяльності бібліотеки в глобальній мережі Інтернет. Треба не просто реагувати на запити користувачів, але й більш

широко використовувати метод орієнтації на їх потреби (клієнт – орієнтований метод). Цей метод складається з наступних компонентів: аналізу потреб, аналізу задач, оцінки ресурсів, моделювання поведінки користувачів, проектування системи.

Одним із складових напрямів є аналітична обробка думок і відгуків користувачів про сучасний стан і перспективи розвитку представлення роботи та послуг бібліотеки в мережі Інтернет.

НБ ЧНУ накопичила певний досвід проведення соціологічних досліджень. Необхідно відмітити, що у *Положенні про Наукову бібліотеку Чернівецького національного університету ім. Юрія Федьковича*, у розділі 3, пункт 3.1.3. зазначено, що бібліотека проводить соціологічні дослідження інтересів користувачів з метою їх оптимального задоволення.

Перші соціологічні дослідження започатковані в бібліотеці НБ ЧНУ 2006 р, наступні – були проведені в 2007-2008, 2008-2009, 2011-2012 та 2014-2015 навчальні роки.

Соціологічні дослідження, які проводяться у НБ ЧНУ з певною періодичністю, дозволяють не лише визначити перспективи розвитку спектра інноваційних послуг бібліотеки, але й покращити якість уже існуючих. Дані дослідження проводилися методом анкетування, тобто за допомогою опитувальних листів – анкет. Тематика анкетування охоплювала питання якості обслуговування, книгозабезпечення, відносини в системі «бібліотекар – користувач» тощо.

Таким чином, соціологічні дослідження, які проводилися в бібліотеці ЧНУ з певною періодичністю, дозволили виявити основні напрямки впровадження інноваційних інформаційних технологій та з'ясувати лояльність користувачів щодо тих чи інших інновацій у роботі бібліотеки. Ще одним позитивним наслідком соціологічних досліджень в університетській бібліотеці є те, що вони дозволяють швидко реагувати на ті чи інші труднощі, які виникають у читачів, та оперативно усувати їх .

Протягом 2014-2015 навчального року методисти Наукової бібліотеки провели соціологічні дослідження «Представлення Наукової бібліотеки ЧНУ в мережі Інтернет». У соціологічному опитуванні взяли участь 400 респондентів-користувачів НБ ЧНУ, які відповіли на 11 запитань анкети про особливості наповнення, представлення інформації та популяризації веб-сайту бібліотеки. Загальна програма дослідження, методика проведення анкетування та опитування, текст анкет узгоджено і обговорено з керівниками всіх структурних підрозділів, затверджено радою бібліотеки. Результати дослідження узагальнені у формі статистичних таблиць та діаграм, висновків та розроблених рекомендацій щодо подальшого просування та якісного інформаційного наповнення веб-сайту НБ ЧНУ – <http://www.library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua>.

Зав. науково-методичного відділу

Мурашевич Т. Д.

ПРОГРАМА СОЦІОЛОГІЧНОГО ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ ЧНУ

I. Обґрунтування доцільності проведення дослідження

Результати проведених спостережень та досліджень за останні роки відображають потребу у постійному моніторингу відповідності інформаційних ресурсів Наукової бібліотеки до запитів користувачів. Веб-сторінка повинна бути зручною у використанні. Сайт – це обличчя нашої бібліотеки в глобальній мережі, і від того, як його створено, будуть безпосередньо судити про неї. Він не тільки представляє нас, нашу роботу, головне його завдання залучати до нас нових читачів. Тому оцінка користувачами роботи веб-сайту впливає на подальший розвиток та удосконалення веб-продукту Наукової бібліотеки, а врахування вимог, зауважень та пропозицій читача є локомотивом діяльності та представлення роботи бібліотеки в мережі Інтернет.

II. Мета і завдання дослідження

Мета дослідження: визначити ступінь популярності, доступності, зручності та ролі веб-сайту бібліотеки у діяльності сучасного користувача.

Завдання соціологічного дослідження:

- визначення рівня популярності сайту бібліотеки через користувачів бібліотеки;
- визначення ступеня задоволення запитів користувачів та якості використання ресурсів веб-сайту НБ ЧНУ;
- визначення відповідності наявних інформаційних ресурсів потребам користувачів;
- вивчення можливості задоволення сучасних запитів користувачів;

- вивчення думок та пропозицій користувачів щодо наповнення веб-сторінки, оцінка їх впливу на формування іміджу бібліотеки.

III. Об'єкт та предмет дослідження

Об'єктом дослідження є відвідувачі НБ ЧНУ

Предметом соціологічного дослідження: читацькі потреби відвідувачів наукової бібліотеки ЧНУ, відповідність наповнення сайту НБ ЧНУ потребам читачів за галузевим і змістовним аспектами.

IV. Методика дослідження

З метою отримання і збереження отриманих результатів, ми використали метод анкетного опитування.

V. Робочі гіпотези дослідження

НБ ЧНУ займає провідне місце в інформаційному просторі .Чернівців і є конкурентоспроможною щодо задоволення інформаційних потреб користувачів, зокрема студентів.

Передбачається, що:

- Переважна більшість користувачів сайту – студенти ВНЗ, також понад 10% становлять сторонні користувачі.
- Поінформованість серед користувачів бібліотеки ВНЗ про існування сайту – висока (понад 80%).
- Рівень забезпечення інформаційними ресурсами сайту – високий, тобто 2/3 користувачів знаходять на сайті необхідну їх інформацію.
- Найчастіше користувачі використовують електронний каталог та електронну бібліотеку.

- У майбутньому планується створити сторінку бібліотеки в соціальній мережі, тому припускається, що понад 90% респондентів є користувачами соцмереж.
- Прискається, що недоліком роботи сайту є недостатньо потрібної інформації.
- Загалом робота сайту є задовільною і потребує доопрацювання та постійного оновлення.

VI. Основні етапи проведення дослідження

VI. Основні етапи проведення дослідження

	Етап	Види робіт	Термін виконання
I	Підготовчий	Вивчення проблеми та розробка програми і методики дослідження. Підготовка анкет	Вересень-жовтень 2014 року
II	Збір інформації	Збір та обробка інформації, анкетування респондентів	Жовтень 2014 року –квітень 2015 року
III	Аналіз та інтерпретація даних	Аналіз результатів математичної обробки одержаної інформації, розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження, складання підсумкового документа про соціологічне дослідження (інформація, інформаційна або аналітична записка, звіт та додатки до нього).	Травень-липень 2015 року
IV	Впровадження одержаних результатів у практику	Підготовка висновків, інформацій та рекомендацій щодо впровадження результатів у практику роботи НБ ЧНУ. Складання доповідної записки і підготовка проекту розпорядчого (директивного) управлінського документа щодо заходів чи пропозицій за результатами дослідження.	Серпень 2015 року

VII. Бази дослідження

Дослідження проводиться на базі структурних підрозділів наукової бібліотеки:

- інформаційно-бібліографічний відділ;
- відділ культурно-просвітницької роботи;
- науково-методичний відділ;
- відділ рідкісних книг та рукописів;
- галузевий відділ;
- відділ обслуговування науковою літературою;
- відділ обслуговування навчальною літературою.

VIII. Виконавці дослідження:

Відповідальний виконавець:

Калуш Ю.І. – методист II категорії науково-методичного відділу НБ ЧНУ.

Співвиконавці:

Мурашевич Т. Д. – завідувача науково-методичним відділом НБ ЧНУ.

Працівники структурних підрозділів НБ ЧНУ.

IX. Респонденти дослідження, які беруть участь в анкетуванні і вивченні

1. Респондент дослідження – користувачі НБ ЧНУ.
2. Працівники структурних підрозділів ЧНУ.



АНКЕТА КОРИСТУВАЧА НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ

Шановний відвідувачу!

Просимо Вас взяти участь у соціологічному дослідженні «Веб-сайт книгозбірні як додатковий інструмент задоволення інформаційних потреб користувачів Наукової бібліотеки ЧНУ» мета якого – визначити ступінь популярності, доступності, зручності та ролі веб-сайту бібліотеки у діяльності сучасного користувача.

Ваші відповіді і побажання допоможуть визначити перспективні напрямки, форми і методи подальшого удосконалення роботи веб-сайту бібліотеки.

Заповнюючи анкету, підкресліть обраний варіант відповіді, при потребі допишіть Ваш варіант відповіді.

Заздалегідь вдячні Вам за допомогу у виявленні читацької думки.

Будь ласка, кілька слів про себе (прізвище необов'язково) Ви:

- ☐ студент _____ курсу, факультету
(інституту) _____
- ☐ аспірант/докторант,
☐ викладач/співробітник,
☐ сторонній користувач, прохання уточнити
звідки _____

Як давно Ви відвідуєте сайт бібліотеки ЧНУ - <http://www.library.chnu.edu.ua/>

- ☐ перший раз;
☐ декілька місяців;
☐ більше року;
☐ не знаю про існування такого.

Як часто протягом року Ви відвідуєте веб-сайт бібліотеки?

- ☐ Щодня
☐ кілька раз на місяць
☐ рідко
☐ не відвідую

Який розділ сайту бібліотеки Ви використовуєте найчастіше?

- ☐ електронний каталог;
☐ загальна інформація про бібліотеку;
☐ віртуальна довідка;
☐ електронна бібліотека;
☐ бази даних;
☐ свій варіант _____

Який розділ сайту бібліотеки на Ваш погляд є зайвим? _____

Чи використовуєте Ви web-каталог бібліотеки?

- ☐ так
☐ ні

☐ не знаю про існування web-каталогу.

Чи використовуєте Ви матеріали наукового репозитарію ЧНУ?

- ☐ так
☐ ні
☐ не знаю про існування наукового репозитарію.

Чи використовуєте Ви матеріали баз даних (тестового доступу, безкоштовних, придбаних) які пропонуються на сайті бібліотеки?

- ☐ так
☐ ні
☐ не знаю про існування таких баз даних.

Чи потрібно організовувати в бібліотеці семінари та тренінги по використанню електронного каталогу, баз даних?

- ☐ так
☐ ні
☐ важко відповісти

Якщо так, то за якими темами Ви бажали б відвідати семінар, тренінг?

Який найкращий час для Вас, щоб відвідати семінар, тренінг (день тижня, період дня)?

Що би Ви запропонували бібліотеці по активності в соцмережах, інформуванні?

- ☐ сторінка в соцмережі (в якій саме _____)
☐ створення бібліотечного блогу.
☐ створення бібліотечного форуму(або розділ на форумі).
☐ інше (що саме) _____
-

Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби сайт бібліотеки?

- ☐ Так
☐ Ні
☐ Частково

З якими складнощами ви стикаєтеся при роботі з сайтом бібліотеки?

- ☐ незручна навігація
☐ недостатньо потрібної інформації
☐ необхідні відомості відсутні
☐ інше (що саме) _____

Як в цілому Ви оцінюєте роботу веб-сайту?

- ☐ добре
☐ задовільно
☐ незадовільно

Ваші зауваження та пропозиції щодо роботи веб-сайту бібліотеки _____

Дякуємо за участь в анкетуванні!

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ ЧНУ 2014-2015 НАВЧАЛЬНОГО РОКУ

У процесі соціологічного опитування було проаналізовано склад користувачів бібліотеки за соціально-професійними характеристиками; визначено коло їх інформаційних запитів і оцінка наповненості сайту бібліотеки; вивчено попит на певні інформаційні продукти та розглянуто погляди респондентів щодо напрямків розвитку та просування веб-сайту.

I. Всього опитано 400 респондентів. Розподіл респондентів за групами дозволяє скласти уявлення про читацьку аудиторію наукової бібліотеки ЧНУ.

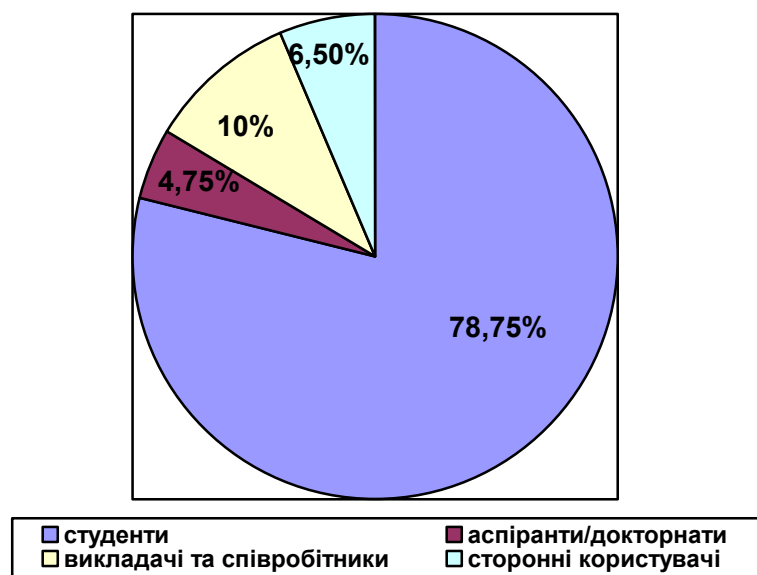


Рис. 1. Читацька аудиторія Наукової бібліотеки ЧНУ

Зокрема, серед опитаних користувачів:

- студенти – 315 (78,75%);
- аспіранти/докторанти – 19 (4,75%);
- викладачі та співробітники – 40 (10%);
- сторонні користувачі – 26 (6,5%) – представники інших навчальних закладів (БДМУ, БДФЕУ), учні старших класів шкіл, коледжів, журналісти, редактори, пенсіонери.

Переважну більшість відвідувачів НБ ЧНУ складають студенти ВНЗ, дещо зросла кількість сторонніх користувачів, зокрема іноземних науковців (в

опитуванні взяв участь представник Сучавського університету імені С. Челмаре, Румунія).

II. Поінформованість читачів бібліотеки про наявність та інформаційні ресурси сайту можна простежити за наступними показниками:

- Знають про сайт та відвідували веб-сторінку один раз 16,75% респондентів, загалом 67 користувачів, з них:

- 46 студентів;

- 7 аспірантів;

- 7 викладачів;

- 7 сторонніх користувачів.

- Декілька місяців сайт бібліотеки відвідують 37,75%;

- Більше року – 29,75%;

- 63 респонденти (15,75%) взагалі не знають про існування сайту бібліотеки, з них 9 сторонніх користувачі та 54 студенти. Відповідно, майже на всі наступні запитання дана частка респондентів відповідали «ні», «не знаю», «важко відповісти».

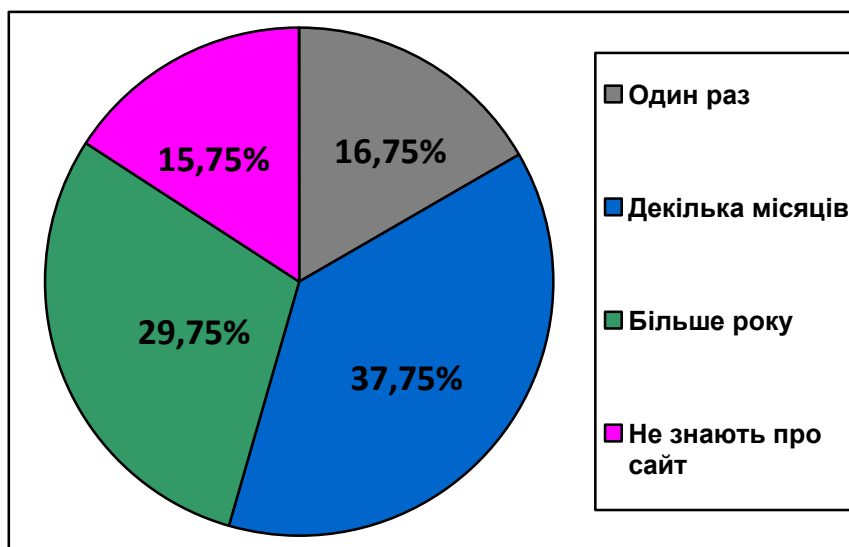


Рис. 2. Поінформованість читачів про веб-сайт бібліотеки

III. За частотою відвідування сайту (у % від загальної кількості опитаних) отримані наступні результати:

- Щодня веб-сайт бібліотеки відвідують 5% респондентів, тобто 20 осіб, з них – 10 студентів, 10 викладачів. Активні юзери найбільше користуються розділом із загальною інформацією про бібліотеку та новинами, електронним каталогом, електронною бібліотекою, рідше віртуальною довідкою та базою даних.
- Кілька разів на місяць на веб-сайт заходять 28% респондентів.
- Рідко веб-сайт відвідують – 44,75% користувачів.
- Взагалі не відвідують сайт 22,25%, тобто 89 осіб з 400 опитаних, зокрема 26 людей знають про сайт, але не відвідували його, а 63 респонденти взагалі не знають про існування даного сайту.

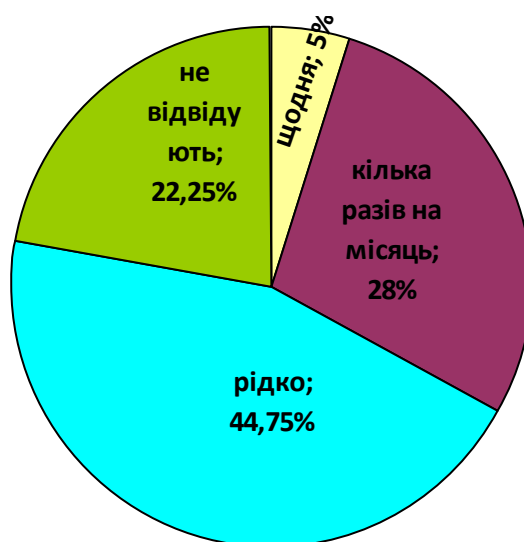


Рис. 3. Частота відвідування веб-сайту наукової бібліотеки

IV. Рейтинг відвідування розділів веб-сторінки бібліотеки показав:

- що на першому місці – відвідування електронної бібліотеки, де задовольняють свої інформаційні потреби 149 респондентів;
- використання електронного каталогу – 126 осіб;
- новинами та загальною інформацією про діяльність бібліотеки цікавляться 30 користувачів.
- задоволення читацьких запитів у віртуальній довідці – 7 відповідей;
- база даних – 28 осіб;
- не мають відповіді – 63 респонденти.

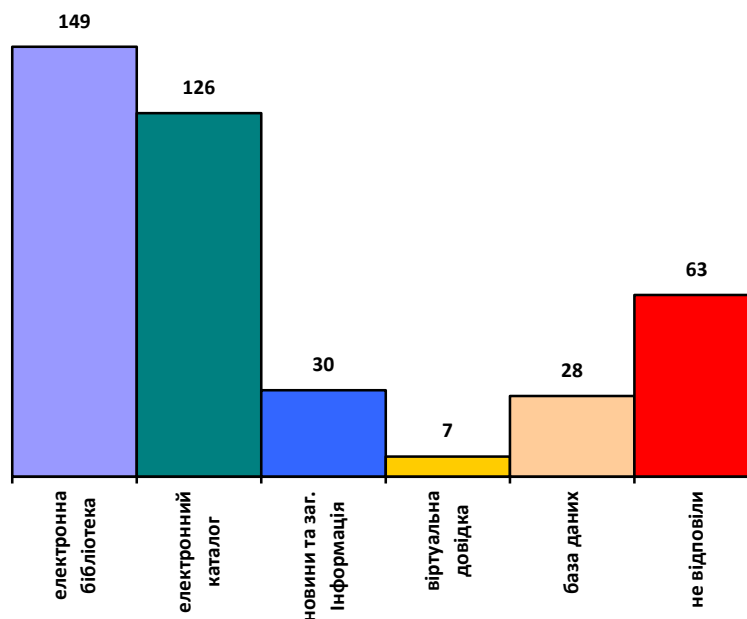


Рис. 4. Статистика відвідуваності рубрик сайту

Деякі респонденти відзначили декілька варіантів відповідей, що свідчить про активне відвідування веб-сайту. Користувачі, які вперше відвідували сайт, вказували розділ, які вони відвідували, зокрема це новини бібліотеки та електронна бібліотека.

V. Відповідно до частоти відвідування розділів сайту респонденти виявили свою думку стосовно можливо зайвих розділів на сайті. Так, 6,4% користувачів вважають зайвою «Віртуальну довідку». Такий результат свідчить про недостатню обізнаність читачів особливостями послуги «Віртуальна довідка», яка фактично полегшує роботу користувача.

VI. На запитання «Чи використовуєте Ви web-каталог бібліотеки?» отримані наступні результати:

- 47% (188 осіб) респондентів користуються веб-версією електронного каталогу НБ ЧНУ.
- 33% користувачів (132 особи) не користуються веб-каталогом. Зокрема, 104 особи знають про каталог, але ще не зверталися до даної послуги, 28 осіб не знають про існування веб-сайту.

- не знають про існування web-каталогу – 80 осіб (20%). Зокрема, 35 осіб не знають про сайт, 45 осіб – користувачі веб-сайту, які не знають про існування каталогу.

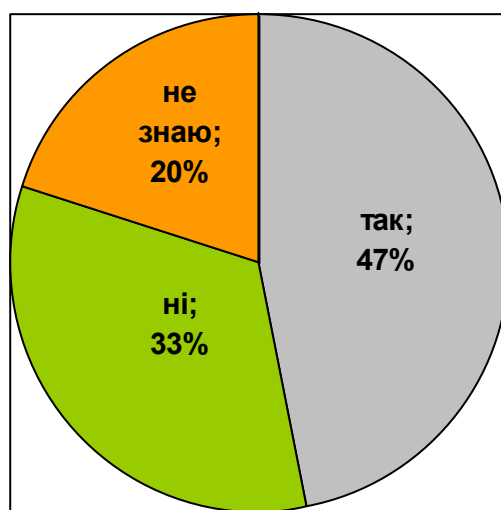


Рис. 5. Використання електронного каталогу

Наступні два питання про використання інформаційних ресурсів сайту, а саме наукового депозитарію та бази даних отримали такі відповіді:

VII. Чи використовуєте Ви матеріали наукового репозитарію ЧНУ:

- 119 (29,75%) осіб використовують науковий депозитарій, з яких 91 студент (77%) та 28 (23%) викладачів;
- 165 (41,25%) осіб не використовують науковий депозитарій, з яких 115 – відвідують сайт з іншою метою, а 50 осіб не знають про сайт;
- 116 респондентів (29%) не знають про існування наукового депозитарію, з яких 103 активні відвідувачі сайту, а 13 взагалі не проінформовані про сайт НБ ЧНУ.

VIII. Чи використовуєте Ви матеріали баз даних (тестового доступу, безкоштовних, придбаних) які пропонуються на сайті бібліотеки?

- 158 (39,5%) респондентів користуються базами даних сайту, з яких 119 (75%) – студентів та 39 (25%) викладачів.
- 170 (42,5%) респондентів не користуються базою даних, зокрема 151 – активні користувачі, 19 - не знають про сайт;
- 72 (18%) осіб не знають про існування таких баз даних.

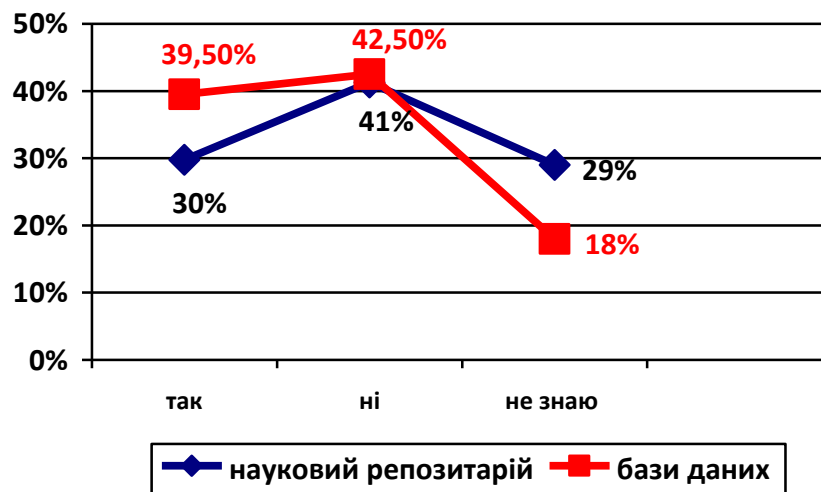


Рис. 6. Статистика відвідуваності наукового репозитарію та баз даних на сайті бібліотеки

ІХ. Відповідно до цих даних було сформульоване запитання про актуальність семінарів чи тренінгів стосовно роботи веб-сайту НБ ЧНУ. Респонденти відповіли наступним чином:

- Так – 226 осіб (56,5%);
- Ні – 67 осіб (16,75%);
- Важко відповісти – 107 осіб (26,75%).

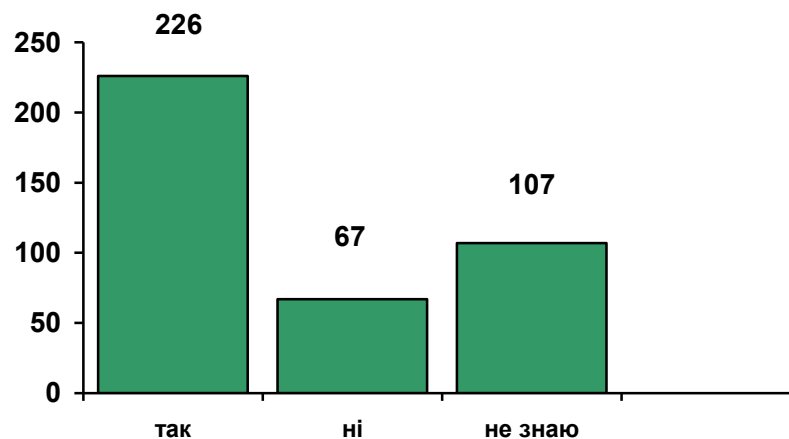


Рис. 7. Дані про необхідність проведення семінарів і тренінгів

Якщо так, то за якими темами Ви бажали б відвідати семінар, тренінг?

1. Як користуватися сайтом.
2. Семінари про бази даних.
3. Значення каталогу для оперативного пошуку інформації.

4. Новини, оновлення.
5. Науковий депозитарій.

Найкращим часом за думкою респондентів для відвідування семінару, тренінгу є середина тижня (середа, четвер, п'ятниця) після 14 год.

Х. Для подальшої розкрутки сайту та розширення діяльності бібліотеки в мережі Інтернет ми запропонували респондентам висловити свою думку про подальші напрямки роботи бібліотеки і отримали такі відповіді:

- сторінка в соцмережі (ВК, Фейсбук) – 165 осіб(41,25%);
- створення бібліотечного блогу – 119 осіб(29,75%);
- створення бібліотечного форуму(або розділ на форумі) – 88 осіб(22%);
- не визначилися – 33 осіб(8,25%).

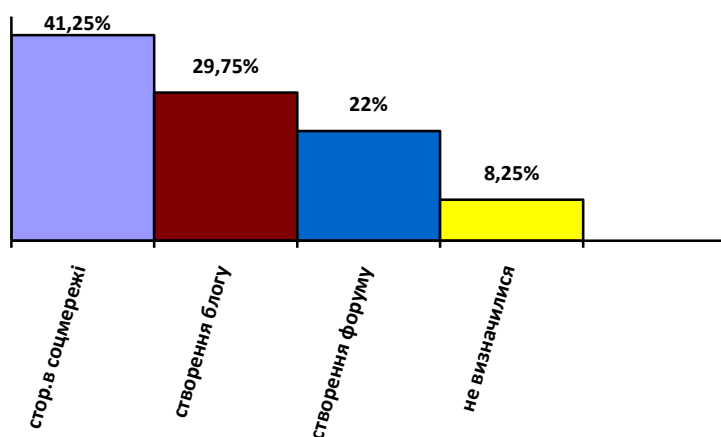


Рис. 8. Перспективи розвитку роботи НБ ЧНУ в мережі Інтернет

ХІ. Міркування респондентів над проблемами, які перешкоджають їм користуватися сайтом НБ ЧНУ:

- незручна навігація – 72 особи (18%);
- недостатньо потрібної інформації – 137 осіб (34,25%);
- необхідні відомості відсутні – 79 осіб (19,75%);
- інше 112 – (28%).

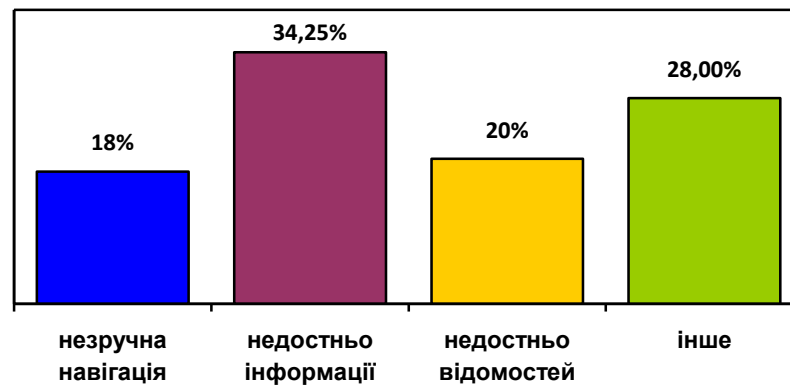


Рис. 9. Проблематика роботи сайту

Останні два запитання стосувалися безпосередньої оцінки роботи сайту, зокрема:

ХІІ. Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби сайт бібліотеки?

- Так – 188 респондентів (47%).
- Ні – 30 респондентів (7,5%).
- Частково – 119 респондентів (29,75%).
- Не відповіли – 63 респонденти (15,75%).

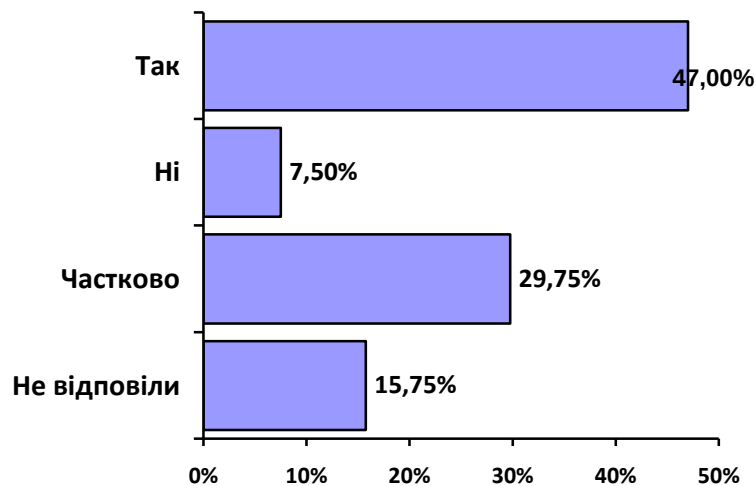


Рис. 10. Статистика задоволення інформаційних потреб користувачів сайту

ХІІІ. Як в цілому Ви оцінюєте роботу веб-сайту?

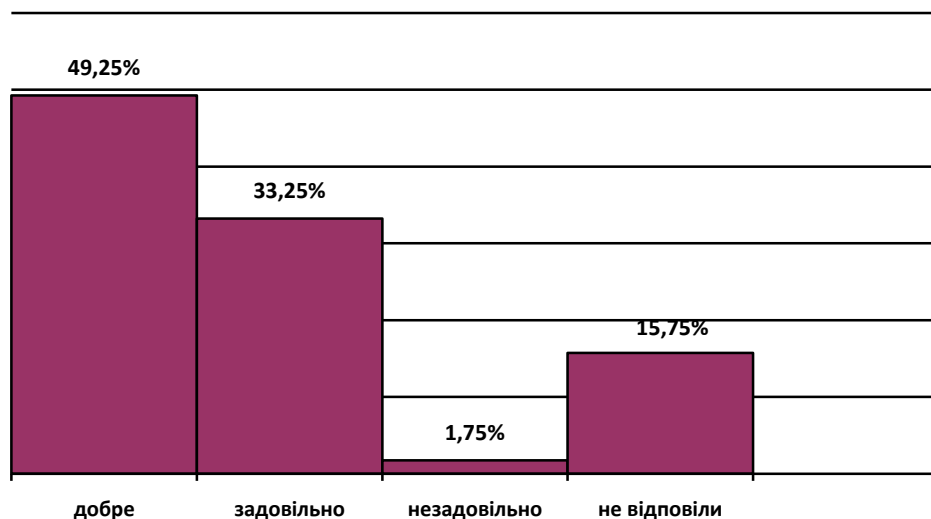


Рис. 11. Оцінка роботи сайту

- Добре – 197 осіб (49,25%).
- Задовільно – 133 особи (33,25%).
- Незадовільно – 7 осіб (1,75%).
- Не відповіли – 63 особи (15,75%).

Також, ми попросили респондентів виразити свої конкретні зауваження та пропозиції щодо роботи сайту:

- більшість користувачів виразили побажання збільшити кількість інформації в електронному варіанті, тобто проводити оцифрування документів;
- необхідно провести тренінг або семінар з тематики користування сайтом та інформаційними ресурсами;
- сайт необхідно перевести на англійську та румунську мови;
- представити художню літературу у електронному варіанті;
- частіші оновлення матеріалів;
- визначення УДК на сайті;
- проводити заходи для залучення уваги користувачів до роботи бібліотеки (вікторина на найкращого знавця про бібліотеку).
- більше працювати на форумах та блогах, які сприятимуть роботі бібліотеки в Інтернеті.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Отже, зробивши аналіз результатів анкетного опитування ми будемо враховувати побажання і пропозиції респондентів. Спостерігаємо, що виникає необхідність у збільшенні кількості користувачів, оновленні фонду бібліотеки у відповідності із запитами, розширенні доступу до електронних ресурсів, покращенні роботи працівників відділів, що обслуговують, навчатимемо користувачів навикам роботи з електронним каталогом, зазначені проблеми у порядку можливості і невідкладності намагатимемось вирішувати.

- Результати соціологічного опитування підтвердили наше припущення щодо переважаючої частки студентів серед відвідувачів НБ ЧНУ (понад 78%), однак кількість сторонніх користувачів вдвоє менша, ніж ми припускали. Тобто необхідно популяризувати сайт бібліотеки серед студентів інших ВНЗ та мешканців міста.
- Поінформованість читачів бібліотеки про наявність та інформаційні ресурси сайту висока – 84%, тобто гіпотеза підтверджена.
- Більшість читачів бібліотеки рідко заходять на сайт (понад 44%), а щодня веб-сторінку відвідують 5% .
- Дослідження виявило також недостатню обізнаність користувачів з сайтом бібліотеки, зокрема з віртуальною довідкою та інформаційними ресурсами. Найчастіше користуються електронною бібліотекою та електронним каталогом.
- Для популяризації роботи бібліотеки та залучення користувачів до сайту необхідно проводити тренінги та семінари з поясненням особливостей роботи та наповнення сайту, а також створити спільноту бібліотеки в соцмережа, а саме фейсбук та вконтакті.
- Проведене дослідження показало, що сайт бібліотеки на 47% задовольняє потреби користувачів, проте 8% не знаходять потрібної інформації на сайті. Тобто гіпотеза не підтверджена і потрібно звернути увагу на інформаційні запити користувачів.

- Недоліками роботи сайту є недостатньо інформації та незручна навігація. Ці результати є важливими, адже ми вважали, що структура сайту є зручною і не потребує реструктуризації. Однак читачі вказали на важливу проблему, яку в майбутньому планується вирішити.

- В цілому робота сайту бібліотеки оцінена як «добра» (понад 48%). Проте, як комплексний бібліотечно-інформаційний центр та центр дистанційного/он-лайн навчання, а не просто традиційний центр збереження документів хотіли би бачити бібліотеку майбутнього 77% учасників анкетування. Тому гіпотеза підтверджена.

Загалом, бібліотеці рекомендується впроваджувати в роботу сучасні комп'ютерні технології, активно використовувати їх для обслуговування користувачів, розширяти репертуар інформаційно-комп'ютерних послуг; посилити рекламу сайту та регулярно поповнювати веб-ресурси книгозбірні. Активізувати роботу сайту щодо поінформованості користувачів про діяльність бібліотеки, створити умови для доступу користувачів до інформації. У подальшій роботі книгозбірні враховувати зауваження та пропозиції користувачів щодо поліпшення роботи закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Артемов Ю. Роль і місце веб-порталу в діяльності наукової бібліотеки / Ю. Артемов, О. Непляха, Ж. Левченко // Бібліотечний форум України. – 2006. – № 2. – С. 19–21.
2. Бутенко И. А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентом / И. А. Бутенко. – М. : Наука, 1989. – 176 с.
3. Гич Г. Витоки, сучасний стан та перспективи бібліотечної соціології / Г. Гич // Вісник книжкової палати. – 2003 – № 11. – С. 29–32.
4. Грогуль О. Аналіз веб-сайтів Обласних бібліотек (на прикладі Рівненської державної обласної бібліотеки та Кіровоградської обласної універсальної наукової бібліотеки імені Д. І. Чижевського) / Олена Грогуль // Вісник Львівського університету. Серія книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології. – Випуск 7. – Львів, 2012. – С. 172–181.
5. Киселева Т. Изучаем тех, для кого работаем / Т. Киселева // Библиотека. – 2005. – № 12. – С. 47–49.
6. Ковальська Т. В. Витоки формування теоретичних засад вивчення читачів / Т. В. Ковальська // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2004. – № 3. – С. 19–23.
7. Колесникова Т. Впровадження інноваційної моделі бібліотеки університету як чинник глибокої інтелектуальної бібліотечної професії / Тетяна Колесникова // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 11. – С. 21–22; 2013 – № 1. – С. 19 – 23.
8. Лукашевич Н. П. Социология : учеб. пособие / Н. П. Лукашевич, Н. В. Туленков. – К. : МАУП, 1998. – 246 с.
9. Методические рекомендации по организации комплексных научных исследований в областной библиотеке / ГРБ УССР им. КПСС. – К., 1983. – 16 с.

10. Свергунова Н. М. В зеркале социологического анализа: Библиотека глазами студента / Н.М. Свергунова // Библиотечное дело. – 2005. – № 8. – С. 11–13.
11. Стельмах В. Д. Новый ракурс привычной деятельности / В. Д. Стельмах // Библиотека. – 2004. – № 1. – С.31–34.
12. Сурмин Ю. П. Методология и методы социологических исследований: учеб. пособие / Ю. П. Сурмин, Н. В. Туленков. – К. : МАУП, 2000. – 301 с.
13. Трачук Л. Електронні бібліографічні ресурси на сайтах бібліотек вищих навчальних закладів України / Л. Трачук // Вісник Львівського університету. Серія книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології. – Львів, 2009. – Вип. 4. – С. 153–166.
14. Трофимова Р. А. Инновационный метод библиосоциологии / Р. А. Трофимова // Библиотековедение. – 2004. – № 3. – С. 36–40
15. Філіпова Л. Питання змісту бібліотечних Web-сайтів в Інтернеті / Л. Філіпова // Бібліотечна планета. – 2003. – № 3. – С. 12–15.