

**Муниципальное учреждение культуры
«Центральная городская библиотека г. Мурманска»
Центр методического обеспечения и обучения персонала**

***Мониторинг
мнения пользователей
информационных интеллект-центров
г. Мурманска***

Мурманск

2011

Определение проблемы

В г. Мурманске проходит реализация муниципальной целевой программы «Развитие муниципальных библиотек города Мурманска как информационных интеллект-центров на 2008-2012 годы». Созданию программы предшествовала глубокая аналитическая работа, которая включала изучение материально-технического, информационного, кадрового ресурсов библиотеки. Определить информационные потребности современных пользователей, их отношение и требования к библиотеке как источнику информации помогли результаты исследования «Роль библиотек в решении проблем современной молодежи», которое проводилось весной 2007 года. По вопросам разработки программы исследования, определения объема и структуры выборочной совокупности специалисты Центральной городской библиотеки обращались за консультациями к руководителю научно-исследовательской лаборатории социологических исследований Мурманского государственного гуманитарного университета, кандидату философских наук Цылеву Виктору Рюриковичу. Услугами муниципальных библиотек пользуются все категории жителей города, но приоритетной группой является молодежь. Именно молодежь раньше других начинает ориентироваться в новых технологиях и возможностях, выбирая для себя наиболее оперативные, качественные и удобные средства. Поэтому объектом исследования на том этапе стали молодые люди до 30 лет, ориентированные на получение информации, а одной из задач – выявление потребностей молодежи для определения направлений развития библиотек.

На сегодняшний день в городе работают уже 9 из 12 запланированных по программе библиотек нового типа - информационных интеллект-центров, отвечающих по уровню своего ресурсного обеспечения требованиям современного пользователя. Два информационных интеллект-центра открыты на территории торговых центров, что приблизило библиотечное обслуживание к населению. Программа позволила прислушаться к мнению молодых мурманчан и внедрить новые, наиболее необходимые для них услуги. В 2007 году 52,6 % опрошенных назвали Интернет наиболее предпочтительным источником информации, обеспечивающим быстрый и удобный поиск, а 45,8 % хотели получать эту услугу именно в библиотеках. Сегодня все информационные интеллект-центры во всех округах города предоставляют пользователям старше 14 лет бесплатный доступ в интернет в течение 30 минут в день. 32,2 % респондентов хотели, чтобы в перечень предоставляемых библиотекой возможностей входила работа на компьютере. Сегодня эта услуга есть во всех интеллект-центрах, она активно используется, причем, не только молодежью. В МУК «ЦГБ г. Мурманска» особое внимание уделяется созданию условий для самореализации граждан пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями. Для этих категорий пользователей проводятся бесплатные занятия по обучению компьютерной грамотности и работе в сети Интернет. За три года обучено 1288 человек¹. Тем самым информационные интеллект-центры помогают пожилым людям и инвалидам уверенно ориентироваться в информационном пространстве, предоставляют возможность самостоятельно получать доступ к информации в электронном виде наравне с другими пользователями. 31,8 % опрошенных хотели пользоваться электронным каталогом библиотеки, а 25,2 % высказывали пожелание создать web-сайт. С 2009 года действует сайт Центральной городской библиотеки г. Мурманска (www.murmanlib.ru), которым пользуются уже свыше 3 тыс. человек². Благодаря сайту электронным каталогом можно воспользоваться не только в библиотеках, но и, не выходя из дома.

Впереди заключительный этап реализации программы. Для определения дальнейших направлений развития муниципальных библиотек города необходимо изучение мнения пользователей об услугах и ресурсах информационных интеллект-центров, знание их потребностей на современном этапе. Мониторинг позволит выполнить сравнительный анализ мнения читателей о библиотеках, какими они были вчера, какими стали сегодня, определить, какими им быть завтра.

¹ данные на 01.08.2011г.

² данные за 2010 год

Цель мониторинга - изучение роли информационных интеллект-центров в обслуживании жителей г. Мурманска.

Задачи мониторинга:

1. Выявление преимуществ библиотек нового типа – информационных интеллект-центров для пользователей.
2. Определение перечня наиболее востребованных и актуальных библиотечных услуг.
3. Определение направлений дальнейшего развития муниципальных библиотек.

Объект изучения - пользователи информационных интеллект-центров г. Мурманска.

Предмет изучения - мнение пользователей об информационных интеллект-центрах.

Метод сбора информации - анкетный опрос.

Методика - раздаточное анкетирование.

Объем выборки - 500 человек.

Гипотезы мониторинга:

1. Основные преимущества информационных интеллект-центров для пользователей заключаются в наличии новой литературы и широкого спектра информационных и сервисных услуг.
2. Некоторые услуги, предоставляемые интеллект-центрами, мало востребованы по причине недостаточной информированности пользователей об этих возможностях.
3. Название «информационный интеллект-центр» является более современным, но для многих пользователей понятнее традиционное название «библиотека».
4. Дальнейшая автоматизация библиотечных процессов, наличие электронного читательского билета улучшит качество обслуживания в библиотеках.

Участники мониторинга:

- ✧ Дубкова Н.Г., зав. ЦМООП МУК «ЦГБ г. Мурманска» - разработка программы изучения, анализ результатов.
- ✧ Колобкова Е.С., методист ЦМООП МУК «ЦГБ г. Мурманска» - обработка анкет.
- ✧ Заведующие ИИЦ – филиалами № 1 (Пермина Г.Е.), № 2 (Золовкина Н.К.), № 5 (Бородулина Е.В.), № 7 (Злобина И.Н.), № 9 (Вовченко О.Г.), № 10 (Клюйкова Т.М.), № 24 (Цветкова П.В.), № 25 (Рыжкова И.Б.), зав. отделом обслуживания ИИЦ – Центральной библиотеки (Булохова С.Н.) и центра общественного доступа к информации ИИЦ (Мицуро А.А.) – проведение опроса пользователей в информационных интеллект-центрах.

Процедура мониторинга

Работа над мониторингом проходила с мая по август 2011 года. Первоначально была определена проблема, сформулированы цели и задачи мониторинга, обозначены гипотезы. В соответствии с выбранными гипотезами была разработана структура анкеты. С целью определения готовности методики, тестирования словесных формулировок и форм вопросов анкеты, выявления возможных трудностей при ее заполнении на мини-выборке проводилось пилотажное анкетирование. Его результаты свидетельствовали о готовности методики к проведению основного опроса. Анкета содержит 17 вопросов и социально-демографический блок.³ В связи с тем, что для среднестатистического отечественного исследования, как правило, используется объем выборки примерно 400-600 человек⁴, анкета была растиражирована в количестве 500 экземпляров. Опрос проходил во всех девяти информационных интеллект-центрах. По завершению опроса для обработки были представлены 500 анкет. Статистическая обработка анкет осуществлялась при помощи программы *Excel*.

³ См. Приложение № 1.

⁴ См. Добренков В.И., Кравченко А.И. Методы социологического исследования: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2006. – с.123.

Изложение и анализ полученных данных

Характеристика объекта изучения

В мониторинге приняли участие 500 человек. По возрастному признаку состав респондентов распределился следующим образом:

- до 14 лет – 6,2 %
- 15-18 лет – 17,4 %
- 19-30 лет – 25,2 %
- **31-55 лет – 34,8 %**
- старше 55 лет – 13,2 %
- (3,2 % не указали возраст)

Среди опрошенных **56,4 % - женщины**, 37 % - **мужчины** (6,6 % не указали пол).

Группу респондентов составили пользователи интеллект-центров, проживающие во всех округах города:

- в Первомайском – 47,8 %
- в Октябрьском – 21,2 %
- в Ленинском – 29,2 %
- (1,8 % не указали округ проживания)

Выборка включает представителей различных групп пользователей по основному роду деятельности:

- учащиеся школ, лицеев, гимназий – 14,6 %
- учащиеся средних профессиональных учебных заведений – 10 %
- студенты вузов – 11 %
- военнослужащие – 2 %
- **работающие – 39 %**
- не работающие – 6,8 %
- пенсионеры – 16,6 %

Таким образом, объект изучения представлен всеми возрастными группами, наибольшую часть составили взрослые пользователи и молодежь, то есть потенциальные категории, на которые, в основном, и ориентированы услуги и ресурсы информационных интеллект-центров. Среди респондентов, как и среди пользователей муниципальных библиотек, преобладают женщины. Наибольшую часть составляют пользователи, проживающие в Первомайском округе, где расположена Центральная библиотека. Среди опрошенных больше всего работающих граждан. Выборочная совокупность максимально приближена к модели генеральной совокупности, следовательно, можно говорить о репрезентативности мониторинга.

Характеристика полученных данных

Результаты ответов на вопрос «Какие информационные интеллект-центры Вы посещаете?» показали, что среди опрошенных были читатели следующих библиотек нового типа:

- Центральная библиотека (пр. Кольский, д. 93) – 30,6 % (153 чел.)
- Филиал № 10 (пр. Героев-североморцев, д. 38 – ТЦ «Евророс») – 15,2 % (76 чел.)
- Филиал № 9 (ул. К.Маркса, д. 38/1 – ТЦ «Евророс») – 14,2 % (71 чел.)
- Филиал № 25 (ул. Маклакова, д. 45) – 13,6 % (68 чел.)
- Филиал № 7 (пр. Кольский, д. 147) – 14,2 % (71 чел.)
- Филиал № 24 (ул. Шабалина, д. 59) – 14 % (70 чел.)
- Филиал № 5 (ул. Чумбарова-Лучинского, д. 40/3) – 13 % (65 чел.)
- Филиал № 2 (ул. Нахимова, д. 17) – 12,6 % (63 чел.)
- Филиал № 1 (ул. 3.Космодемьянской, д. 9) – 12,2 % (61 чел.)

39,6 % респондентов пользуются услугами двух и более информационных интеллект-центров. Среди опрошенных оказалось больше всего пользователей Центральной библиотеки и интеллект-центров, расположенных на территории супермаркетов.

Большинство респондентов – это активные пользователи информационных интеллект-центров:

- 37 % посещают их чаще одного раза в неделю

- 34,4 % – один раз в две недели
- 19,6 % – не более одного раза в месяц
- и только 8,6 % – реже одного раза в месяц

На вопрос «С какой целью Вы посещаете информационные интеллект-центры?» рейтинг ответов распределился следующим образом:

- выбор художественной литературы для чтения – 61,2 %
- работа на компьютере – 41,2 %
- поиск информации по определенной теме – 29 %
- выбор учебной и профессиональной литературы – 21,4 %
- сервисные услуги – 17,2 %
- другие варианты – 6,4 %

В числе других вариантов были названы: участие в мероприятиях, конкурсах; бесплатный интернет, в том числе Wi-Fi; возможность воспользоваться справочно-правовыми системами; занятия по обучению компьютерной грамотности; интересные энциклопедии, периодические издания; расширение кругозора, приятное общение.

Примечательно, что самым популярным стал ответ *«выбор художественной литературы для чтения»*, так ответили больше половины опрошенных пользователей. Это свидетельствует о том, что, не смотря на развитие сервисных и информационных услуг, интеллект-центры остаются для своих посетителей, прежде всего, источником качественной художественной литературы, не утрачивая, таким образом, основную функцию библиотек.

Большинству пользователей библиотек нового типа практически всегда удается найти нужную информацию и литературу, так ответили 54,4 %. Для сравнения, в 2007 году на аналогичный вопрос анкеты, большая часть респондентов (66,6 %) ответили *«частично, не всегда удается найти нужную информацию»*. Можно говорить о том, что в настоящее время информационные ресурсы интеллект-центров чаще всего соответствуют запросам пользователей.

Мурманчане видят основные преимущества библиотек нового типа в следующем:

- качество обслуживания – 53,6 %
- доступ в Интернет – 43,6 %
- комфортные условия работы – 35,8 %
- новая литература – 35,2 %
- современный дизайн и интерьер – 27 %
- возможность работы на компьютере – 26,2 %
- широкий спектр сервисных услуг – 17,4 %
- интересные мероприятия с использованием информационных технологий – 16,8 %
- доступ к справочно-правовым системам – 16,8 %
- доступ к электронному каталогу библиотеки – 10,2 %
- бесплатное обучение пенсионеров основам компьютерной грамотности – 9,8 %

Интересно, что больше половины пользователей отметили, прежде всего, качество обслуживания. Действительно, работа в новых условиях предъявляет более высокие требования к сотрудникам библиотек. Именно от кадрового потенциала, уровня его профессиональной этики и компетентности зависит имидж современных библиотек. Результаты опроса подтверждают, что специалисты МУК ЦГБ успешно справляются с этой задачей.

Вторым по популярности стал вариант «доступ в Интернет». Очевидно, что в настоящее время эта услуга, предоставляемая на бесплатной основе, по-прежнему является востребованной в библиотеках, не смотря на то, что многие уже имеют доступ в интернет дома и на работе.

Около трети пользователей отметили комфортные условия работы, современный дизайн и интерьер, наличие новой литературы. Именно такие библиотеки хотят посещать современные читатели.

Подтвердилась гипотеза № 1. Одними из основных преимуществ информационных интеллект-центров для пользователей, действительно, являются наличие новой литературы и широкого спектра информационных и сервисных услуг.

Большая часть респондентов – 52,6 % – считают название «информационный интеллект-центр» более удачным и современным, в то время как 43,6 % считают более

понятным название «библиотека». Гипотеза № 3, сформулированная на ранней стадии мониторинга, подтвердилась. Мнения разделяются практически поровну. Для кого-то название «информационный интеллект-центр» является более современным, но есть немало пользователей, которые считают, что понятнее и привычнее было бы сохранить традиционное название «библиотека».

Мониторинг показал, что в настоящее время читатели еще недостаточно активно обращаются к сайту Центральной библиотеки. Только 34,6 % опрошенных являются его пользователями, 52,4 % ответили отрицательно, а 12,6 % не знали о его существовании. Очевидно, что в настоящее время сайт рекламируется недостаточно, этой работе следует уделять больше внимания. Многие писали такие комментарии: *«первый раз сегодня узнал о сайте, обязательно посмотрю»*, *«еще пока не заходила, но сделаю это в ближайшее время»*.

Вместе с тем, преобладающее большинство опрошенных – 87,2 % – не пользуются и сайтами других библиотек. Только 10,4 % ответили утвердительно. Среди них посетители сайтов Мурманской областной универсальной научной библиотеки (25 чел.), информационного интеллект-центра – филиала № 25 (14 чел.), библиотек Москвы и других городов (4 чел.), Мурманской областной детско-юношеской библиотеки (1 чел.), Центральной детской библиотеки (1 чел.).

Треть респондентов – 33 % – ответили, что им интересен сайт Центральной библиотеки, и обозначили его достоинства:

- полезная и интересная информация – 35 ответов
- доступ к электронному каталогу – 28 ответов
- информация о новинках помогает в выборе литературы для чтения – 13 ответов
- удобная и понятная навигация – 11 ответов
- доступность и полнота информации – 8 ответов
- интересный дизайн – 7 ответов
- новости библиотек города – 7 ответов
- информация о предстоящих мероприятиях и выставках – 7 ответов
- информация обо всех филиалах ЦГБ г. Мурманска – 5 ответов
- виртуальная справка – 5 ответов
- информация об услугах – 2 ответа
- форум – 2 ответа

Один респондент оставил эмоциональный комментарий: *«Всем!!! Очень прекрасный сайт, хороший дизайн и многое другое!»*

Другая треть респондентов – 32 % – ответили, что им не интересен сайт Центральной библиотеки, и назвали следующие причины:

- нет необходимости – 16 ответов
- всю информацию предпочитаю получать в библиотеке – 14 ответов
- не информативный – 8 ответов
- нет возможности (компьютера, доступа в интернет, знаний компьютерной грамотности) – 7 ответов
- сайт не всегда работает – 5 ответов
- не интересный – 5 ответов
- устаревшая информация – 4 ответа
- неудобная система поиска – 3 ответа
- не нравится дизайн, слишком яркий цвет – 2 ответа
- неудобный интерфейс – 1 ответ
- не молодежный – 1 ответ
- не современный – 1 ответ
- есть адреса филиалов, но нет схемы проезда / прохода к ним – 1 ответ

Следует подчеркнуть, что чаще всего респонденты не посещают сайт, так как не имеют необходимости либо возможности. В то же время, другие причины, которые указывали пользователи информационных интеллект-центров, хоть и не являются типичными, но могут быть приняты к сведению и способствовать совершенствованию сайта Центральной библиотеки.

Большинство респондентов не пользуются электронным каталогом через сайт библиотеки. Так ответили 62,2 %. Утвердительный ответ дали 27,2 %, но это процент от общего количества опрошенных, а как уже выяснилось, большинство из них не пользуются сайтом или не знали о нем. Из числа тех, кто обращается к сайту www.murmanlib.ru, электронным каталогом пользуются через интернет 78,6 % - это хороший показатель.

Большинство опрошенных – 68,8 % – никогда не пользовались услугой «виртуальная справка», а 9,4 % не знали о ней. Утвердительно ответили 20,6 %, но эти сведения вызывают сомнения, так как количество ответивших утвердительно несколько превышает количество выполненных виртуальных справок. По всей вероятности, некоторые из тех, кто так ответили, или не имеют четкого представления о данной услуге и имели в виду что-то другое, или пользовались виртуальной справкой на сайтах других библиотек. В любом случае, полученные результаты по данному вопросу в очередной раз подтверждают, что рекламе виртуальной справки в информационных интеллект-центрах уделяется мало внимания и эту услугу нужно развивать.

Большинство читателей интеллект-центров – 61,2 % – хотели бы пользоваться услугой «продление литературы через сайт библиотеки». Очевидно, что следует предоставить пользователям такую возможность и разработать технологию on-line продления.

51,2 % опрошенных пользуются справочно-правовыми системами в библиотеке, 40 % не пользуются, 6,4 % не знают об этой услуге, соответственно, еще есть резерв для ее развития.

Преобладающее большинство респондентов – 92,8 % – никогда не пользовались услугой «платная доставка книг на дом», только 1,8 % обращались за этой услугой, остальные не знают о ней или затруднились ответить.

В процессе анализа подтвердилась гипотеза № 2. Некоторые услуги, предоставляемые интеллект-центрами, мало востребованы по причине недостаточной информированности пользователей об этих возможностях. Стоит отметить, что мониторинг выполнил дополнительную функцию и позволил прорекламировать услуги и ресурсы: сайт Центральной городской библиотеки, в том числе электронный каталог, виртуальную справку, платную доставку книг на дом, справочно-правовые системы.

С целью определения дальнейших направлений совершенствования работы информационных интеллект-центров, в анкету также был включен вопрос *«Считаете ли Вы, что наличие электронного читательского билета сделает обслуживание читателей более оперативным?»*. Почти половина респондентов – 44,6 % ответили утвердительно, только 13,8 % ответили отрицательно, остальные затруднились с ответом. Учитывая, что по данным мониторинга, качество обслуживания пользователи ставят на первое место в работе библиотек нового типа, следует искать возможности для дальнейшего развития автоматизации в информационных интеллект-центрах. Гипотеза № 4 в процессе анализа результатов опроса нашла свое подтверждение.

Заключительными в анкете были вопросы, связанные с чтением. Выяснилось, что большинство опрошенных – 48,6 % – читают часто разнообразную литературу, 31,8 % стараются находить время для чтения, 14 % читают по мере необходимости и только 5,8 % ответили *«редко читаю»*. Этот же вопрос был адресован мурманчанам в 2007 году при проведении исследования. На том этапе результаты были следующими:

- читаю часто разнообразную литературу – 23,2 %
- стараюсь находить время для чтения – 35,2 %
- читаю по мере необходимости – 28,4 %
- редко читаю – 12 %

Прослеживается динамика. Безусловно, полученные сведения нельзя считать в полной мере объективными, поскольку понятия *«часто»* и *«редко»* у каждого свои. В то же время не существует и стандартных критериев, какую периодичность чтения следует считать достаточно частой, поэтому в данном случае можно положиться на субъективную оценку респондентов.

Можно говорить о том, что информационные интеллект-центры, предлагая широкий выбор новой качественной художественной литературы, стимулируют читательскую активность своих посетителей.

Библиотеки нового типа посещают люди с самыми разными читательскими предпочтениями. По их мнению, сегодня в интеллект-центрах должны быть, прежде всего, книги следующих авторов:

1. Александр Сергеевич Пушкин – 29 ответов
2. Борис Акунин – 21 ответ
3. Дарья Донцова – 18 ответов
4. Михаил Веллер – 15 ответов
5. Пауло Коэльо – 15 ответов
6. Татьяна Устинова – 14 ответов
7. Екатерина Вильмонт – 13 ответов
8. Михаил Юрьевич Лермонтов – 13 ответов
9. Федор Михайлович Достоевский – 13 ответов
10. Дина Рубина – 13 ответов
11. Сергей Лукьяненко – 12 ответов
12. Александра Маринина – 12 ответов
13. Галина Щербакова – 12 ответов
14. Виктор Пелевин – 11 ответов
15. Олег Рой – 11 ответов
16. Лев Николаевич Толстой – 10 ответов
17. Людмила Улицкая – 10 ответов
18. Чингиз Абдуллаев – 9 ответов
19. Януш Леон Вишневский – 8 ответов
20. Харуки Мураками – 8 ответов

В двадцатку самых популярных авторов наряду с классиками вошли современные писатели, как отечественные, так и зарубежные. Очевидно, что востребована и качественная художественная проза, и массовая литература. Это нормальное явление, ведь все читатели разные. Задача работников информационных интеллект-центров помогать читателям сориентироваться в книжном потоке, приобщая к лучшим образцам мировой литературы.

Теоретические и прикладные выводы

В процессе мониторинга были решены поставленные задачи. Выявлены преимущества библиотек нового типа для пользователей, определены наиболее востребованные и актуальные услуги (доступ в интернет и работа на компьютере). На основе мнения пользователей обозначены направления для дальнейшего совершенствования работы муниципальных библиотек (развитие рекламы и автоматизации). Даже активные пользователи информационных интеллект-центров недостаточно осведомлены обо всех ресурсах и услугах, предлагаемых библиотеками нового типа. Очевидно, что горожане, которые не посещают интеллект-центры, тем более не владеют полной информацией. Следует планировать не только внутреннюю, но и внешнюю рекламу, активно продвигать сайт. Внедрение электронного читательского билета и дальнейшая автоматизация библиотечных процессов позволит повысить качество обслуживания в дальнейшем, то есть показатель, который, по мнению пользователей, является главным преимуществом современной библиотеки.

Вопрос для дальнейшего изучения

В соответствии со сформулированными выше выводами, в дальнейшем, целесообразным является изучение мнения жителей города, не посещающих информационные интеллект-центры. Этот вопрос может стать основой нового мониторинга и способствовать рекламе библиотек нового типа и продвижению их услуг.

Уважаемые читатели!

Центральная городская библиотека г. Мурманска просит Вас принять участие в опросе о работе наших информационных интеллект-центров. Полученные результаты будут использованы для дальнейшего совершенствования качества обслуживания и развития библиотечных услуг.

Ответьте, пожалуйста, на вопросы, отметив кружком один или несколько вариантов ответа.

1. Какие информационные интеллект-центры Вы посещаете?

- 1.1. Центральная библиотека (пр. Кольский, д. 93)
- 1.2. Филиал № 1 (ул. 3.Космодемьянской, д. 9)
- 1.3. Филиал № 2 (ул. Нахимова, д. 17)
- 1.4. Филиал № 5 (ул. Чумбарова-Лучинского, д. 40/3)
- 1.5. Филиал № 7 (пр. Кольский, д. 147)
- 1.6. Филиал № 9 (ул. К.Маркса, д. 38/1 – ТЦ «Евророс»)
- 1.7. Филиал № 10 (пр. Героев-североморцев, д. 38 – ТЦ «Евророс»)
- 1.8. Филиал № 24 (ул. Шабалина, д. 59)
- 1.9. Филиал № 25 (ул. Маклакова, д. 45)

2. Как часто Вы посещаете наши информационные интеллект-центры?

(укажите, пожалуйста, не более одного варианта ответа)

- 2.1. чаще одного раза в неделю
- 2.2. один раз в две недели
- 2.3. не более одного раза в месяц
- 2.4. реже одного раза в месяц

3. С какой целью Вы посещаете информационные интеллект-центры?

- 3.1. выбор художественной литературы для чтения
- 3.2. выбор учебной и профессиональной литературы
- 3.3. поиск информации по определенной теме
- 3.4. работа на компьютере
- 3.5. сервисные услуги
- 3.6. другое _____

4. Удастся ли Вам найти в интеллект-центрах нужную информацию и литературу?

- 4.1. практически всегда
- 4.2. чаще всего удастся
- 4.3. обычно удастся
- 4.4. иногда удастся
- 4.5. затрудняюсь ответить

5. В чем, на Ваш взгляд, основные преимущества библиотек нового типа – информационных интеллект-центров? (укажите, пожалуйста, не более трех вариантов ответа)

- 5.1. современный дизайн и интерьер
- 5.2. комфортные условия работы
- 5.3. качество обслуживания
- 5.4. интересные мероприятия с использованием информационных технологий
- 5.5. возможность работы на компьютере
- 5.6. доступ в Интернет
- 5.7. доступ к справочно-правовым системам
- 5.8. доступ к электронному каталогу библиотеки
- 5.9. новая литература
- 5.10. широкий спектр сервисных услуг (копирование, ламинирование, факс, печать на принтере и др.)
- 5.11. бесплатное обучение пенсионеров основам компьютерной грамотности
- 5.12. ваш вариант ответа _____

6. Обращаетесь ли Вы к сайту Центральной городской библиотеки (www.murmanlib.ru)?

- 6.1. да
- 6.2. нет
- 6.3. не знаю об этом сайте

7. Интересен ли Вам сайт Центральной городской библиотеки (www.murmanlib.ru)?

- 7.1. да. Чем? _____
- 7.2. нет. Почему? _____

8. Пользуетесь ли Вы электронным каталогом через сайт библиотеки?

- 8.1. да
- 8.2. нет
- 8.3. не знаю о такой возможности

9. Пользуетесь ли Вы услугой «Виртуальная справка»?

- 9.1. да
- 9.2. нет
- 9.3. ничего не знаю об этой услуге

10. Хотели бы Вы пользоваться услугой «продление литературы через сайт библиотеки»?

- 10.1. да
- 10.1. нет

11. Посещаете ли Вы сайты других библиотек?

- 11.1. да (перечислите, пожалуйста, эти библиотеки) _____
- 11.2. нет

12. Пользуетесь ли Вы справочно-правовыми системами в библиотеке?

- 12.1. да
- 12.2. нет
- 12.3. ничего не знаю об этой услуге

13. Пользуетесь ли Вы услугой «платная доставка книг на дом»?

- 13.1. да
- 13.2. нет
- 13.3. ничего не знаю об этой услуге

14. Как Вы относитесь к изменению названия «библиотека» на «информационный интеллект-центр»?

- 14.1. считаю это название более удачным и современным
- 14.2. считаю название библиотека более понятным

15. Считаете ли Вы, что наличие электронного читательского билета сделает обслуживание читателей более оперативным?

- 15.1. да
- 15.2. нет
- 15.3. не знаю

16. Как часто Вы читаете? (укажите, пожалуйста, не более одного варианта ответа)

- 16.1. читаю часто разнообразную литературу
- 16.2. стараюсь находить время для чтения
- 16.3. читаю по мере необходимости
- 16.4. редко читаю
- 16.5. другое _____

17. Книги каких авторов, на Ваш взгляд, должны быть сегодня в интеллект-центрах? (укажите, пожалуйста, не более трех)

- 17.1. _____
- 17.2. _____
- 17.3. _____

А ТЕПЕРЬ НЕМНОГО О ВАС:

- 1. Ваш возраст _____
- 2. Пол: ■ М ■ Ж
- 3. Основной род Вашей деятельности (укажите, пожалуйста, не более одного варианта ответа):
 - учащийся школы, лицея, гимназии
 - учащийся среднего специального учебного заведения
 - студент ВУЗа
 - военнослужащий
 - работаю
 - не работаю
 - пенсионер
 - другое _____
- 4. В каком округе вы проживаете:
 - Первомайском
 - Октябрьском
 - Ленинском

Благодарим за сотрудничество!