

Социологические исследования в библиотеках как форма обратной связи.

Гильдебрант Галина Валентиновна,
заведующий отделом АОНб им. Н.А. Добролюбова,
г. Архангельск

В современном обществе на фоне усиления влияния информационно-коммуникационных технологий роль публичных библиотек как основного источника информации неуклонно снижается. При общем росте интереса населения к чтению, вектор внимания смещается в сторону использования электронных устройств и электронных библиотек. Роль публичных библиотек в обществе сегодня недооценена. Необходимо найти способы информировать общество о современных ресурсах и услугах библиотек, определить наиболее оптимальные формы и методы работы для повышения влияния библиотек, привлечь новых пользователей в библиотеки, способствовать развитию культуры и чтения.

Понять, что именно сегодня необходимо пользователю, узнать, как стать ему нужными очень важно, чтобы правильно спланировать деятельность библиотеки. Исследование востребованности библиотечных услуг, поиск новых форм позволит контролировать качество и даст информацию для анализа ситуации в конкретной библиотеке или отрасли для принятия, в том числе, управленческих решений. Обеспечение обратной связи с потребителем услуг необходимо для любой устойчивой и способной к развитию системы.

На организацию обратной связи с пользователем в библиотеках тратится много сил и ресурсов. Это и разработка интерактивных форм на сайтах, анкетирование проходящих в библиотеку читателей и посетителей мероприятий. Со стороны учредителя и государства на регулярной основе проводится независимая оценка качества. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг. Все эти способы, включая штатные статистические параметры, не дают полной картины отношения населения к деятельности библиотек.

В ИФЛА давно и плодотворно действует секция по статистике и оценке деятельности библиотек. В нашей стране это направление развивается, прежде всего, в сторону изучения роли общедоступной (публичной) библиотеки в обществе, тенденций и перспектив ее развития в будущем в качестве социального института. Преобладающая часть работ отечественных специалистов в этом направлении носит теоретический характер, и оцениваются, чаще всего, какие-то отдельные аспекты социальной роли библиотеки. Например, в качестве центра

продвижения и организации чтения населения, центра предоставления социально-значимой информации и прочее. В России эмпирических исследований роли библиотек в обществе проводится, в сравнении со странами Запада, крайне мало.

Методы, которые используют библиотекари, для проведения собственных исследований, далеки от научно-обоснованных, большинство можно отнести к разряду маркетинговых. Их задача - выяснить отношение к прошедшему мероприятию или получить отзыв о прочитанной книге или фильме. Как правило, исследование проводится среди тех, кто пришел в библиотеку, посещает сайт библиотеки или подписан на библиотеку в социальной сети, т.е. тех, кто уже, так или иначе, является потребителем библиотечных услуг. Тогда как одной из главных задач библиотек сегодня является привлечение новых пользователей.

Глубокие исследования общественного мнения требуют серьезной подготовки и научного подхода. Если коротко, то приведу неполный перечень того, о чем часто даже не подозревают непрофессиональные исследователи.

Число вопросов обычного социологического исследования составляет не менее 30, которые, как правило, разбиваются на группы по сложности и тематической направленности, существует общепринятый оптимальный порядок размещения вопросов для достижения лучшего результата. При составлении вопросов учитываются психологические особенности восприятия респондентов. Если вопрос этического плана или политический, то такой вопрос может быть задан поэтапно или через дополнительные вопросы. Может быть задан контрольный вопрос, который покажет, искренне ли отвечал респондент в том или ином случае. В каждом опросе присутствует демографический блок, который называют «паспортичка», в котором собираются данные о респонденте. Как правило, это пол, возраст, образование, материальный достаток и другие важные для конкретного опроса данные. В библиотечной тематике таким вопросом будет, является ли респондент читателем библиотеки. С помощью данных «паспортички» в дальнейшем можно выявить некоторые зависимости возрастных особенностей, отсеять или усилить определенный параметр при подведении итогов исследования.

Респонденты в социологическом исследовании практически не бывают случайными людьми, всегда присутствует понятие выборки. Известна поговорка: «Чтобы понять, не пересолен ли суп совсем не обязательно есть всю кастрюлю достаточно тщательно перемешать и съесть одну ложку». Суть выборки в этом – отобрать группу респондентов, сохраняющих в своей совокупности заданную структуру общества, своего рода общество в миниатюре. Технология проведения выборки составляется на основе данных государственной статистики с учетом возраста, пола, образования и других критериев, важных для конкретного исследования. Только проводя исследования по этой технологии можно потом экстраполировать результаты на все

общество. Именно такие результаты могут быть представлены как мнение общества и направлены, например, в адрес учредителя или в общественные организации.

В социологии обязательно проводится пробное или пилотажное исследования, задачей которых является апробирование формулировок на понятность респонденту, проверка инструментария если опрос проводится на машинном оборудовании. Методы не ограничиваются известными всем обществе анкетированием и опросом, в библиотечной деятельности особенно эффективно могут быть использованы методы экспертных оценок, интервью, фокус-групп и многие другие, правила и методики которых описаны в специальной литературе.

Аналогичная ситуация и с обработкой результатов. Современные методы обработки результатов исследований позволяют объединить различные опросы в единую базу данных для поиска зависимостей и получения новых нетривиальных знаний об обществе. Среди новых методов больше всего известны методы Data Mining и Big Data. Описанные в прессе примеры их использования показывают невероятные возможности современной социологии. Результаты исследований всегда должны быть направлены на конкретный результат в виде рекомендаций в адрес руководителей библиотечной сферы, учредителя или сотрудников библиотек.

Инициативу по проведению исследования, постановку целей и задач могут выдвигать руководители и сотрудники библиотек, учредитель или общественность. Социологическим будет и исследование самого коллектива библиотеки, т.к. сотрудники библиотек тоже являются частью общества. В библиотеках такие исследования проводятся для изучения психологического состояния коллектива, определения интересов и выявления лидеров. В качестве методов могут быть использованы такие как наблюдение, анализ документов, фотография рабочего места, ведение дневников.

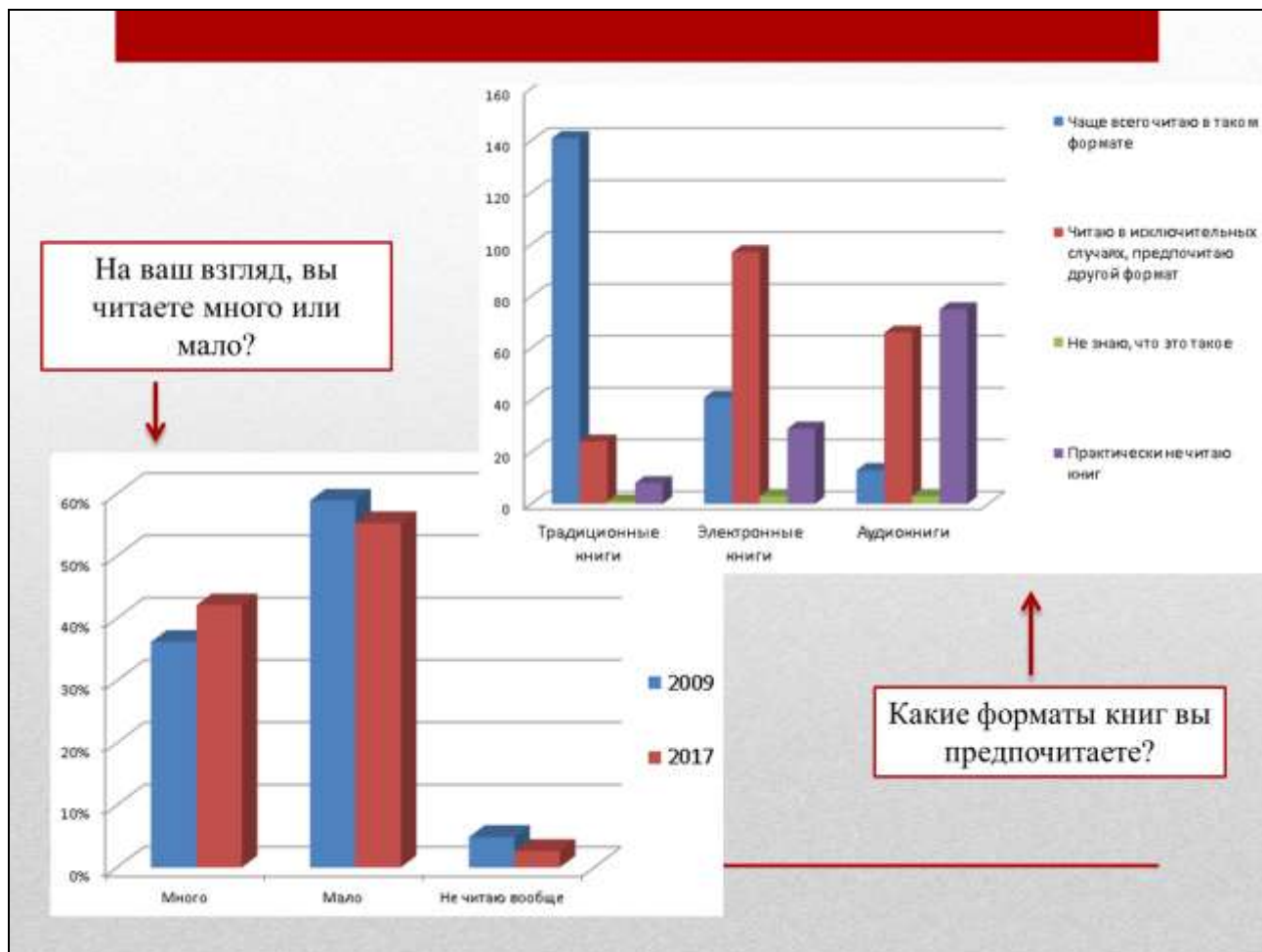
Очень важно при проведении исследования изучить материалы предыдущих исследований по заявленной теме. Вполне вероятно, что может получиться лонгитюдное или повторное исследования, которое поможет выявить тенденции и спрогнозировать развитие. Например, в нашем случае удастся провести именно повторное исследование отношения жителей города к деятельности библиотек.

В рамках пилотажного исследования и решая некоторые разведывательные задачи для своей выпускной квалификационной работы весной этого года мы провели ряд исследований посетителей библиотек, в том числе через сервер онлайн-опросов. Инициатором и заказчиком стали организаторы акции «Тотальный диктант» из г. Северодвинска. Проект был без финансирования, поэтому все было сделано силами волонтеров, специалистов библиотек и университета. Воспользовавшись тем, что многие участники приходят в библиотеку заранее бумажные анкеты были розданы перед тотальным диктантом в Архангельске. Респонденты из Северодвинска отвечали только на вопросы в режиме онлайн в течение нескольких дней после

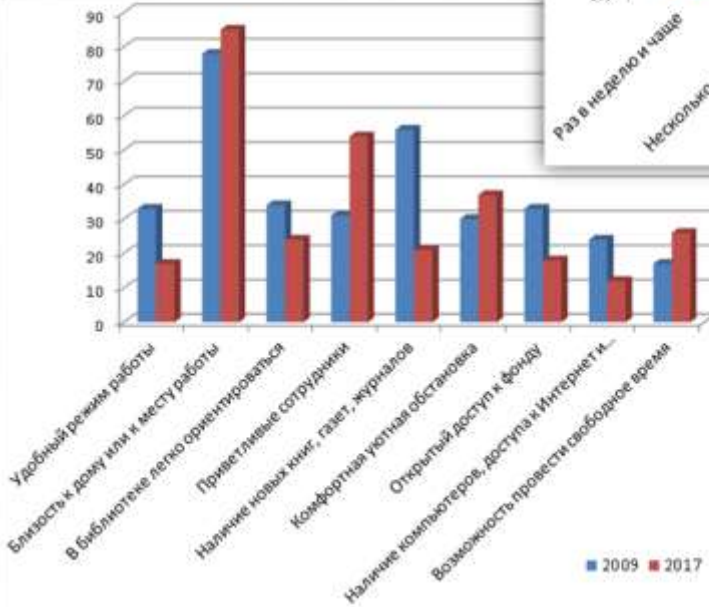
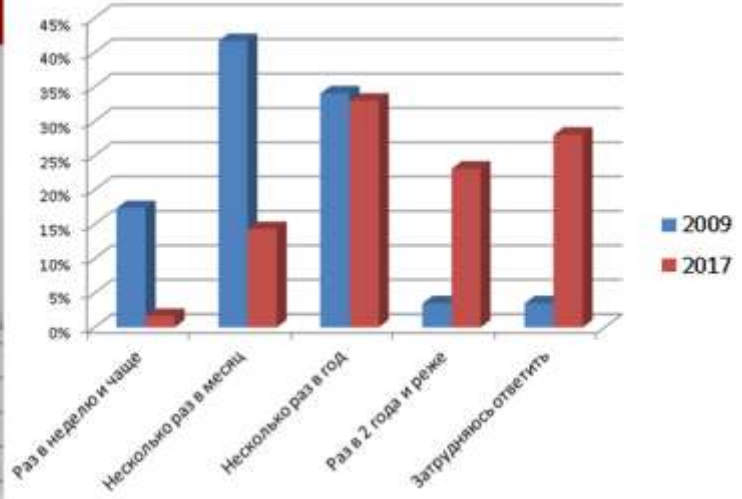
дня проведения тотального диктанта. День акции был выбран как возможность узнать мнение людей, которые не приходят в библиотеки постоянно, многие из них не являются читателями библиотеки. Второе исследование было проведено во время акции «Библиночь». Вопросы новой анкеты частично повторяли вопросы предыдущей, а частично касались проходящей акции. Эта группа вопросов по сути маркетингового плана, но именно это позволило заинтересовать респондентов и получить ответы на другие интересующие нас вопросы. В общем и целом респондентам было задано порядка 50 вопросов, включая демографические и социологические данные. Главный набор вопросов повторял опрос, проведенный в нашем городе в 2009 году компанией «ФОРИС» по заказу АОНБ им. Н.А. Добролюбова. Наиболее интересные результаты исследования представлены ниже.

В целом, провести полное повторение исследования не представляется возможным, да и нет в этом необходимости, важно попробовать уловить тенденции и увидеть изменения, произошедшие в обществе за эти годы. Наше пилотажное исследование не может претендовать на истинность, т.к. выборка не соответствует генеральной, и число опрошенных невелико – всего 180 респондентов откликнулось, но и этого достаточно, чтобы выявить некоторые изменения, которые потом можно подтвердить или опровергнуть при проведении основного исследования.

Ниже несколько слайдов, показывающих результаты опроса. И, конечно же, несколько отзывов из онлайн-анкеты.

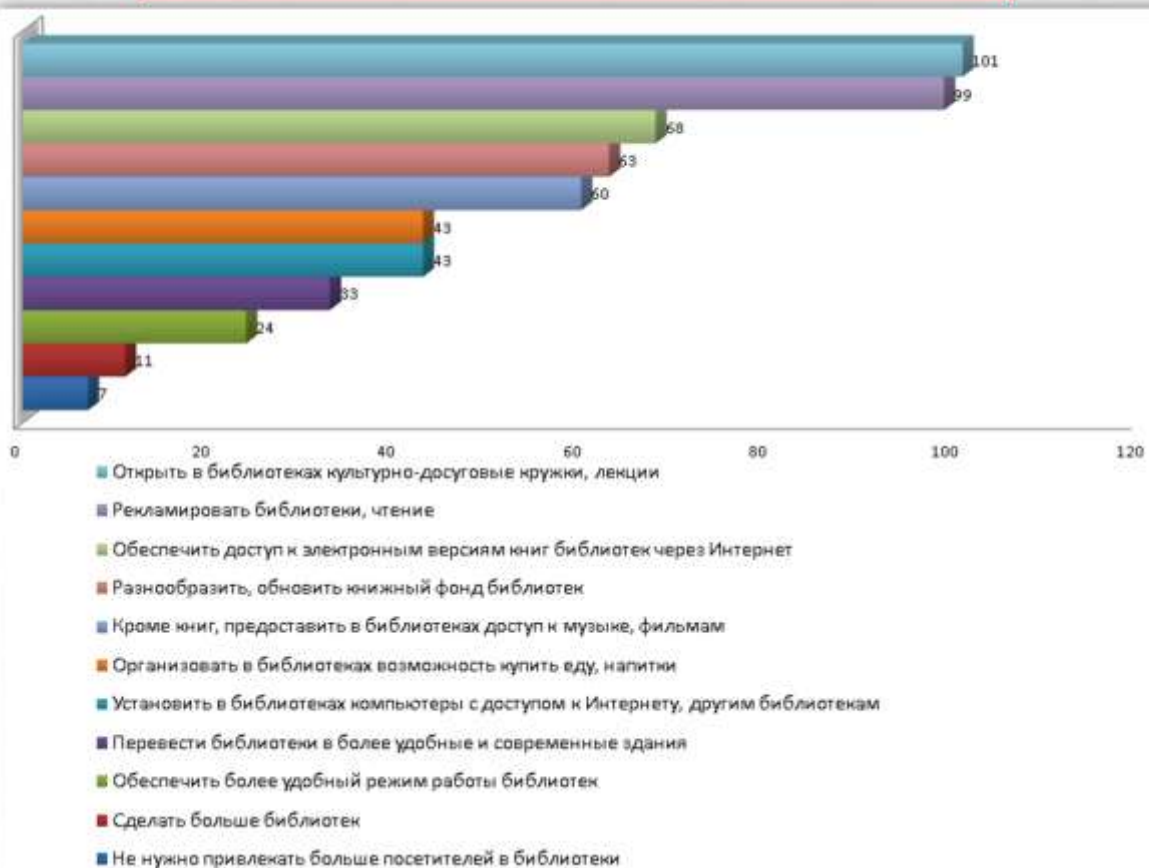


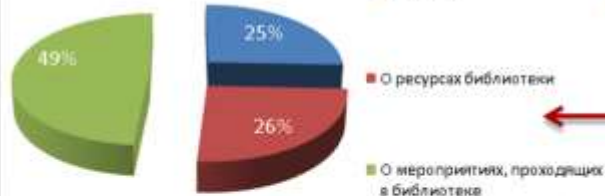
Посещаете ли Вы библиотеки?
Если да, то как часто?



Почему вы посещаете чаще всего именно эту библиотеку?

Что нужно сделать чтобы привлечь читателей в библиотеку?





Как по-вашему, какой информации о деятельности библиотеки вам не хватает?

Из каких источников вы узнали про тотальный диктант / библионочь?



Если у вас будет необходимость организации клуба по интересам, придете ли вы в библиотеку?

Пробовать новые форматы проведения: новые заведения, дополнительный антураж (фотозоны, музыкальное сопровождение, большие развлекательной составляющей). Более агрессивную рекламную кампанию для привлечения новых и удержания старых участников

Развиваться и дальше. И повысить зарплату работникам библиотек и культуры в целом.

Продолжайте в том же духе! Это сейчас очень актуально, мы должны совершенствовать наш родной язык! В нём наша сила!

Основные посетители библиотек - это дошкольники, школьники, студенты, т.е. те люди, которые находятся в процессе поиска разнообразной информации в рамках образовательного процесса, а также люди пенсионного возраста, которые нуждаются в общении. Скорее всего, что для каждой возрастной группы нужно разрабатывать свои листы-опросники, анкеты, проводить исследования, которые и помогут разобраться в потребностях людей, связанных с чтением и посещением библиотек.

Список источников:

1. Социолог в библиотеке, или Библиотекарь как социолог [Текст] : практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать / М. М. Самохина. - Москва : Российская гос. юношеская б-ка, 2008.
2. Библиотечные исследования [Текст] : учебно-методическое пособие / В.С. Крейденко. - Москва : Русская школьная библиотечная ассоциация, 2007.
3. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт: учебно-практическое пособие. - /В.П. Чудинова ; сост.: В.П. Чудинова ; пер. с англ. К.О. Чудиновой, В.П. Чудиновой. - М.: Литера, 2011. - 256 с. (Электронная версия документа: <http://www.library.ru/1/sociolog/docs/chudinova.pdf>)
4. Социологические исследования в библиотеках как инструмент оценки деятельности и развития / Гильдебрант, Галина. // Архангельская областная научная библиотека имени Н.А. Добролюбова: официальный сайт. Режим доступа: <http://www.aonb.ru/upload/avt/ggv-2016.pdf>
5. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности [Текст] : учебное пособие : [для студентов высших специальных учебных заведений и аспирантов по специальности "Социология"] / В. А. Ядов, 2007. - 567 с.
6. Добреньков, В. И. Методы социологического исследования [Текст] : Учебник / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко ; МГУ им. М.В. Ломоносова, 2004. - 767 с.