

Социологические исследования в библиотеках как инструмент оценки деятельности и развития.

Библиотека как социальный институт.

Согласно социологическому исследованию, проведенному весной 2015 года ВЦИОМ, девять из десяти россиян (89%) когда-либо бывали в библиотеках, однако две трети (63%) последний раз там были более двух лет назад. 30% респондентов полагают, что привычные нам библиотеки в ближайшие одно-два десятилетия прекратят свое существование. Чаще других данную точку зрения разделяют жители Москвы и Санкт-Петербурга (41%).

Такая тенденция продолжается уже 2 десятилетие. Начало этому процессу положил переход в информационное общества, когда информация вышла из-под контроля печатного формата и стала электронной. С точки зрения социологической науки развитие общества происходит стадиями - вслед за технологическими происходят изменения в социальной сфере общества, как это было в индустриальном обществе, потом постиндустриальном и т.д.. В настоящее время общество переживает переход от информационного общества к постинформационному, а к 2030 году прогнозируется переход к нанообществу. В тот момент, когда общество шагнуло в информационное, библиотеки остались в прошлом. С одной стороны сама библиотека – институт консервативный и не может измениться очень быстро по вполне объективным причинам – сколько бы денег не вложили нельзя «за ночь» сделать ретроконверсию карточных каталогов или оцифровать весь фонд. Оставшись в прошлом один раз по объективным причинам сейчас мы не можем догнать общество в том числе по субъективным. И низкий уровень финансирования библиотечной сферы только одна из причин. Люди в консервативной профессии тоже консервативны, меняются очень медленно, так сложилось, что долгое время квалификация библиотекарей была ниже, чем пользователей. Разочаровавшись однажды, соответствующая оценка в памяти пользователя остается надолго. Именно потому сегодня деятельность библиотек в обществе по большому счету недооценена – в современном информационном шуме многие просто не знают, чем мы сегодня занимаемся, что реально предлагаем населению. Немного исправляет ситуацию опыт проведения тематических акций типа «Библионочь» или «Ночь искусств», когда активное население открывает для себя библиотеки заново.

Конечно, сегодня многие библиотеки вполне соответствуют запросам потребителя, но далеко не все и дело совсем не только в уровне оснащения компьютерной техникой и информационными технологиями, дело еще и в организации работы. После реконструкции модельной Боголюбовской библиотеки во Владимирской области посещаемость выросла в разы. И в значительной мере причиной этого стала новая организация пространства библиотеки, где молодежь и школьники нашли место для своих внеучебных занятий.

Понять, что именно сегодня необходимо пользователю, узнать, как стать ему нужными очень важно, чтобы правильно спланировать деятельность библиотеки. Особое внимание, в том

числе и на государственном уровне, сейчас уделяется вопросам повышения качества библиотечного обслуживания. 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. Статистические показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и объективную информацию, однако количественный анализ не дает качественной оценки степени удовлетворенности потребителей. Здесь на помощь библиотекарям должны прийти социологи, чьи знания, умения, навык работы, современные технологии помогут правильно построить работу, проанализировать и спрогнозировать развитие отрасли на ближайшие годы.

Осенью 2016 года прошел V Всероссийский социологический конгресс. Вот несколько идей, озвученных руководителем исследовательского комитета Российского общества социологов «Социальные движения, коллективные действия и социальные перемены» Ниной Дмитриевной Сорокиной, в «Размышлениях после конгресса»: *«Без глубокого и всестороннего анализа происходящих в обществе процессов российское общество утрачивает стратегическую перспективу. В этой связи возрастает потребность в социологическом знании, способном осмысливать и прогнозировать тенденции общественного развития. Нужно стремиться к повышению роли социологии «в системе научного управления обществом»».*

Это же касается и библиотеки как одного из социальных институтов общества. Задача современных исследований в библиотеке не просто определить, нужны ли мы сегодня обществу, но еще и увидеть ожидания общества от библиотек, найти пути повышения влияния библиотек на общество, научиться прогнозировать.

Так что же все-таки делается в нашей сфере для изучения интересов потребителя? Прежде всего, необходимо остановиться на официальных исследованиях.

Независимая оценка качества

В «майских» указах 2012 года Президентом РФ был сделан первый шаг к проведению официальных исследований качества предоставляемых услуг в социальной сфере. В указе говорится «Совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы и введение публичных рейтингов их деятельности». В рамках выполнения указов вышел ряд других документов федерального уровня. В том числе ежегодные послания Президента, Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" и ряд правовых актов, регламентирующих проведение проверок. Мое выступление идет вслед за

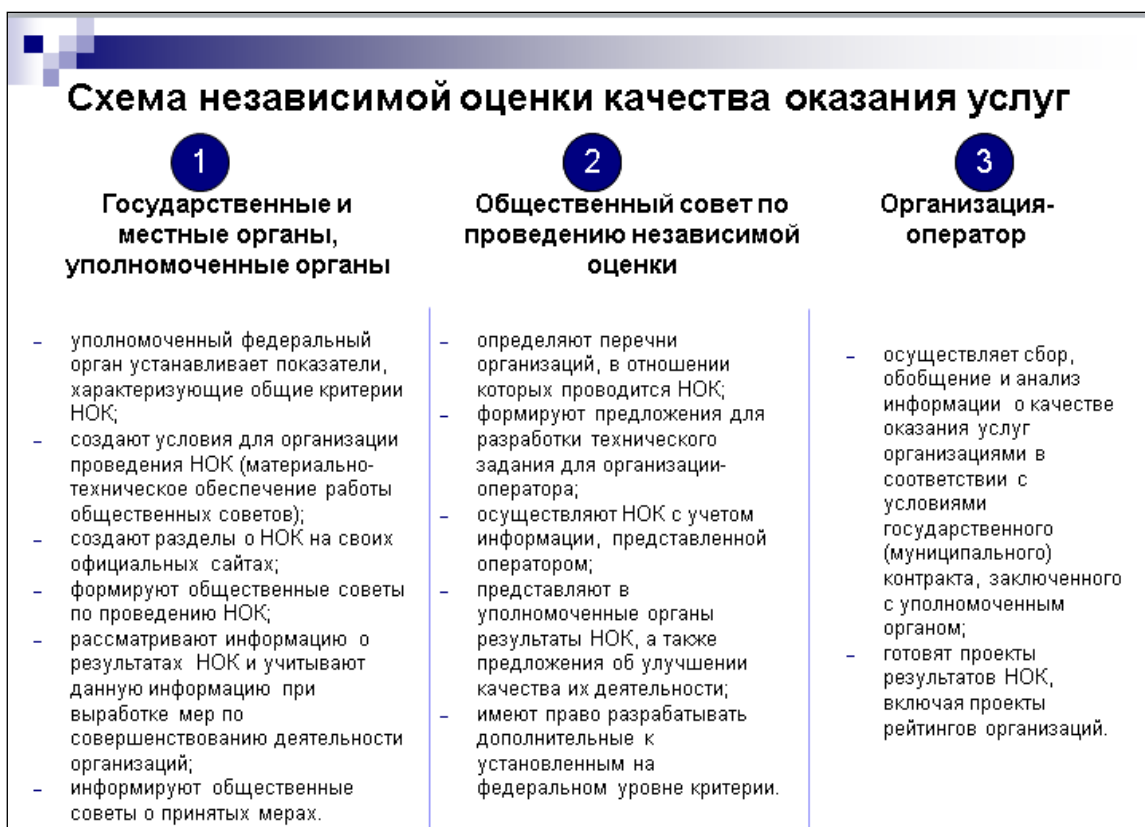
прошедшей 10-11 ноября в Архангельске межрегиональной конференции «Независимая система оценки качества оказания услуг населению в социальной сфере», на которой подробно было рассказано о процессе проведения проверок, их итогах, озвучен опыт проведения НОК в Архангельской, Мурманской, Вологодской областях, Республике Коми и городе Санкт-Петербурге.

Коротко о системе НОК. В центральных документах озвучен общий порядок и схема проведения НОК, назначены уполномоченные органы, определен сайт для публикации официальных результатов. Вся итоговая информация доступна на сайтах официальных учреждений и на сайте bus.gov.ru в виде рейтингов организаций.

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.

В основе работы лежат методические рекомендации, разработанные на федеральном уровне. На уровне региона заказчиком НОК в каждой конкретной социальной сфере выступает профильное министерство, контролирует исследование Общественный совет по проведению независимой оценки, технически выполняет работы Организация - оператор. Разделение сферы ответственности каждого субъекта на схеме. Ежегодно Общественный совет определяет список



организаций для НОК, разрабатывает техническое задание для исследования, набор анкет по направлению деятельности организаций. Каждая организация может быть подвергнута проверке не чаще 1 раза в год и не реже 1 раза в 3 года. АОНБ им. Н.А. Добролюбова проходила проверку в 2013, 2014 и в 2015 годах. Все результаты удовлетворительные, место в рейтинге учреждений области 2 или 3. По итогам последней проверки не максимальная оценка только в показателе Уровень удовлетворённости доступностью услуг музея для маломобильных групп граждан и даже это позволяет организации быть в 3 лучших по России. По итогам проверки Общественным советом формируются рекомендации по реформированию учреждения и направляются в адрес учредителя, так и в проверенную организацию. В рекомендациях присутствуют как конкретные предложения по модернизации учреждения, так и призывы увеличить финансирование тем, кто внизу рейтинга. Например, это могут быть предложения разместить недостающую информацию об организации в сети Интернет, наладить смс-оповещения о сроке сдачи книг, организовать работу буфета и т.п.. Речь пока не идет об исследовании негосударственных учреждений, но в будущем, очевидно, по наработанным инструкциям будут исследованы НКО и другие учреждения, оказывающие услуги в социальной сфере.

С точки зрения достоверности независимая оценка деятельности не может считаться объективной и сбалансированной, поскольку вес показателя по информационной составляющей значительно превышает остальные, а участие проверяемых организаций в проведении оценки позволяют им хотя бы частично влиять на нее. К тому же исследование идет лишь условно соблюдая правила социологических исследований. Не всегда выборочная совокупность респондентов соответствует генеральной, опрос проводится исключительно среди потребителей услуг, не принимая во внимание мнение общества целиком.

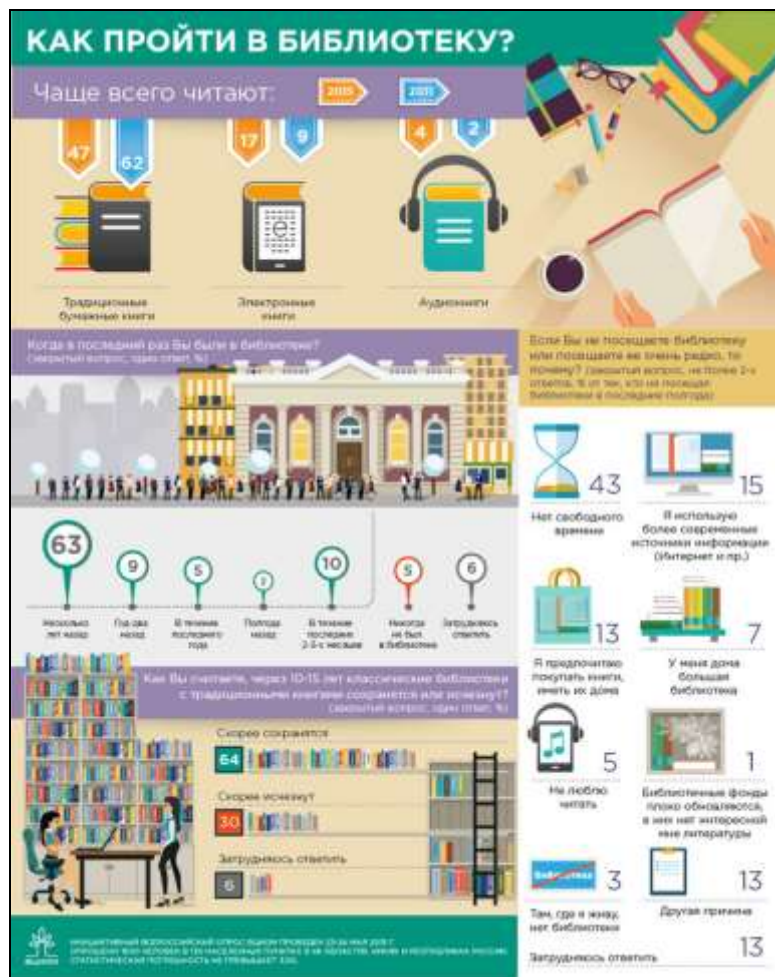
Общероссийские исследования профессионалов: ВЦИОМ, Левада-Центр, ...

Интересно проследить насколько сфера социальных услуг привлекает внимание официальных социологов. Вся информация открыта и доступна на сайтах организаций, занимающихся исследованиями в области общественного мнения. За последние 2 года внимание к конкретной библиотечной сфере крупных исследовательских центров было проявлено лишь однажды - ВЦИОМ провел социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?». Этот инициативный всероссийский опрос был проведен в преддверии Общероссийского Дня библиотек 23-24 мая 2015 г. Было опрошено 1600 человек в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России. Статистическая погрешность не превышала 3,5%.

Респондентам было задано 5 вопросов:

- Читаете ли Вы ...?
- Когда в последний раз Вы были в библиотеке?
- Если Вы не посещаете библиотеку или посещаете ее очень редко, то почему?
- Как Вы считаете, что можно сделать, чтобы привлечь больше посетителей в библиотеки?
- Как Вы считаете, через 10-15 лет классические библиотеки с традиционными книгами сохранятся или исчезнут?

Результаты опубликованы в виде текстовой аналитики и в виде инфографики.



Есть еще несколько исследований ВЦИОМ, которые библиотек касаются лишь косвенно – исследование «Ночь музеев-2016» посвящено досугу, а исследование, проведенное в 2014 году, касалось детской литературы.

В Левада-центре по результату поиска вышло 4 социологических исследования по Москве, в которых косвенно упоминались библиотеки. В Фонде «Общественное мнение» нашлось 2 исследования по библиотекам и чтению.

Основное отличие этого блока исследований в том, что исследования проведены профессионалами. В таких исследованиях выборка респондентов репрезентативна, правильно сформулированы вопросы, обкатаны на пилотных группах, анализ результатов обработан на специальном программном обеспечении. Данные таких исследований включают группы населения, не посещающие библиотеки, но сам опрос достаточно поверхностный - количество вопросов небольшое, они, как правило, закрытые, т.е. пользователю не дают высказаться свободно. Другим минусом является то, что исследования касаются библиотек вообще, а не конкретных организаций или населенных пунктов.

Собственные исследования в библиотеках (по профессиональной прессе)

Библиотекари, которые работают на обслуживании и постоянно общаются с пользователями, отлично знают, что именно нужно пользователям, какой информации им не хватает, имеют алгоритмы как конкретно можно помочь тому или иному читателю. Мы накапливаем запросы, отказы, собираем статистику и анализируем. Однако почти каждая

библиотека время от времени проводит маркетинговое исследование по разным вопросам своей деятельности. При подготовке к этому выступлению я просмотрела профессиональную прессу за последние годы, попыталась понять, насколько научный подход используется при проведении анкетирования. Общий объем составил порядка 100 журналов за 2015 и 2016 годы и несколько журналов за предыдущие года, в которых были заявлены серьезные исследования. В процессе подготовки материала были проанализированы журналы: «Библиотекосведение», «Библиотека», «Современная библиотека», «Библиотечное дело» и «Научные и технические библиотеки». Из 100 журналов, в 18 из них так или иначе описаны исследования.

Среди опубликованных исследований наиболее популярны: изучение интересов библиотекарей (5), вопросов, касающихся безопасности работы в Интернет (3), исследования интереса к фондам и ресурсам (3), читательских предпочтений (5), в том числе интереса к классической литературе (2). Лишь небольшая часть (2) коснулась темы востребованности библиотечных услуг среди населения. Большинство публикаций были сделаны по мотивам реальных опросов в библиотеках, значительная часть носит описательный характер, служит для подтверждения какого-либо утверждения или гипотезы. Возможно, за рамками публикации исследование было оформлено по правилам социологических исследований, но в статье оставлены только анализ и итоги. В 3 публикациях присутствует реальное научное обоснование, теоретические выкладки или методическое описание проведения исследования. Из 3 публикаций 2 сделаны как учебные проекты, диссертационные и курсовые, и одно выполнено профессиональной командой:

- Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования) / Юхновец Т.С. // Науч. и техн. б-ки. - 2012. - №4.
- Измерение творческого потенциала: результаты анкетирования / Вафина, Елена. // Библиотека. – 2012. - № 6.
- Дверь открыта для всех / Езова, Светлана. // Библиотека. – 2016. - № 5.

Отдельно хочется отметить исследование РГБМ по теме «Отношение читающей молодежи к современной отечественной литературе». В исследовании были задействованы современные средства анализа Интернет-контента. Реально были опрошены 70 студентов, проведен анализ 630 тысяч личных страниц молодых пользователей возраста 17-23 года в сети Вконтакте из 34 городов. Помимо этого проведено исследование в формате фокус-группы из читателей московских библиотек. Основные выводы: молодежь практически не читает произведения современных российских авторов, лишь 25% смогли назвать конкретные имена.

Любое серьезное исследование требует больших усилий от коллектива библиотеки, профессиональные социологические исследования требуют финансовых затрат на привлечение специалистов. Но только на совместной работе библиотекарей и социологов можно построить по-настоящему полезное социологическое исследование по вопросам деятельности библиотек в современном обществе.

Исследования в Архангельске

В нашем городе в октябре 2009 года было проведено социологическое исследование «Отношение жителей г. Архангельска к чтению и библиотекам». Исследование проводил центр социологических и маркетинговых исследований «Форис».

Метод исследования: телефонный опрос методом CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing – технология, позволяющая проводить телефонные интервью под контролем централизованной компьютерной системы).

Выборка: опросом охвачено 522 респондента (жителей г.Архангельска в возрасте 16 лет и старше). Выборка репрезентативна по полу, возрасту и образованию населения г. Архангельска, разработана на основании данных Архангельского областного комитета статистики пропорционально численности населения г.Архангельска с использованием квот по полу, возрасту, образованию.

Процедура: в исследовании принимали участие специально подготовленные операторы-интервьюеры. Принцип отбора респондентов – случайно-квотный: из генеральной совокупности генератор случайных чисел отбирал случайные телефонные номера; в начале интервью выяснялось соответствие характеристик респондента квоте. Не допускался опрос более 1 человека в семье.

Целью моей магистерской диссертации будет частичное повторение этого исследования, но лишь частичное. Нужно воспользоваться возможностью сравнить ключевые показатели через временной промежуток, однако, при тех же объектах исследования методы исследования будут другие. В ближайшие 2 года я планирую провести собственное социологическое исследование и на его примере предложить библиотечному сообществу некое модельное исследование для региональных публичных библиотек с по-научному составленными и апробированными анкетами, компьютеризированной обработкой данных.

Приглашаю всех присоединиться к обсуждению в социальной сети Facebook с тем, чтобы поделиться информацией, поучаствовать в составлении вопросов и определении методик исследования. Приглашаю библиотечных специалистов, издателей и распространителей печатной и электронной книжной продукции, а также всех, заинтересованных в развитии библиотечного дела.

Обращаюсь в Национальную ассоциацию библиотек будущего (НАББ) с призывом рассмотреть возможность создания комиссии по социологическим исследованиям, посвященным деятельности библиотек, а также через исследования прогнозированием результатов развития. Необходимо объединить усилия для поиска новых форм и путей развития библиотечного дела в РФ.

Список источников:

1. Дверь открыта для всех / Езова, Светлана. // Библиотека. – 2016 . - № 5.
2. Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования) / Юхновец Т.С. // Науч. и техн. б-ки. - 2012 . - №4.

3. Измерение творческого потенциала: результаты анкетирования / Вафина, Елена. // Библиотека. – 2012 .- № 6.
4. Материалы межрегиональной конференции «Независимая система оценки качества оказания услуг населению в социальной сфере » 10-11 ноября 2016 года г. Архангельск. Опт. диск.
5. Социологическое исследование «Отношение жителей г. Архангельска к чтению и библиотекам», октябрь 2009 года, Центр социологических и маркетинговых исследований «Форис».
6. Социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?», ВЦИОМ 24-25 мая 2015 года. Режим доступа: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279>
7. Социологическое исследование «Чтение школьников и культурные ресурсы семьи». Левада-центр, Март 2007. Режим доступа: <http://www.levada.ru/2007/03/13/chtenie-shkolnikov-i-kulturnye-resursy-semi/>. Функции библиосферы / Соколов, Аркадий. Научные и технические библиотеки, №1 (2016), Режим доступа: http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2016/1/ntb_1_1_2016.pdf
8. Социологическое исследование «Проблемы Москвы и любимые места». Левада-центр, Апрель, 2016 г. Режим доступа: <http://www.levada.ru/2016/04/26/problemu-moskvy-i-lyubimye-mesta/>