

Исследования в новомосковских библиотеках

Эффективность библиотечного обслуживания во многом зависит от знания информационных потребностей, круга чтения читателей конкретной библиотеки. Это позволяет предлагать новые библиотечные и информационные услуги в соответствии с запросами потенциальных и реальных потребителей. В связи с этим, в новомосковских библиотеках постоянно проводятся анкетирования и опросы различной тематики, с результатами которых мы хотим вас ознакомить.

В 2018 году проведено 7 исследований, позволяющих оценить удовлетворенность пользователей качеством и доступностью библиотечных услуг, деятельностью МБУК «НБС» по различным направлениям. Эти исследования, не претендуя на сугубую научность, дают много информации для практической работы.

В марте 2018 года проведено **исследование «Читающая молодежь»**. Цель исследования – изучение читательских интересов молодых читателей для выработки рекомендаций по эффективному продвижению чтения в молодежной среде. Объектом исследования стали пользователи библиотек в возрасте от 14 до 25 лет. Разработана анкета, содержащая 16 вопросов. Анкетирование осуществлялось в процессе обслуживания, при проведении массовых мероприятий. Всего в опросе приняло участие 264 человека, среди них – 62% девушек и 38% юношей. Наиболее активными читателями библиотеки являются 16-17-летние девушки – учащиеся старших классов школ, предпочитающие фантастику и фэнтези. Представители опрошенной возрастной категории читают, в основном, не реже 1 раза в неделю. Судя по ответам, фонды наших библиотек соответствуют запросам молодёжи. Большинство респондентов современным электронным книгам все же предпочитают традиционные бумажные. Молодые читатели в нашем исследовании предстают как достаточно разносторонние, с очень разнообразным кругом чтения, куда входят как русские, так и зарубежные авторы. Ребята читают литературу всех жанров, но предпочтительными являются фантастика, детективы, приключения. Анализируя ответы, мы приходим к выводу, что чтение произведений школьной программы идёт почти на одном уровне с чтением досуговым, деля первое и второе место. В связи с этим библиотекам необходимо использовать в практике работы креативные содержательные мероприятия, направленные на популяризацию «непрограммной» художественной литературы, затрагивающей вопросы межличностных отношений, духовности, нравственности и гуманизма, - всего того, что волнует, тревожит и входит в круг потребностей и интересов современных молодых людей.

Сотрудники МБУК «НБС» хотят приобщить к чтению как можно больше людей. С этой целью с 15.01.2018 по 30.03.2018 на страницах, в группах библиотеки в социальной сети ВКонтакте и на сайте МБУК «НБС» проходил с полемическим названием **опрос «Почему люди не ходят в библиотеки?»**. Библиотекари хотели выяснить, что мешает людям посещать библиотеки, какова причина прохладного отношения к книге и чтению. Этот

опрос был подготовлен только для посетителей групп библиотек в социальных сетях, ведь они, с одной стороны, интересуются библиотекой, раз заходят к нам на страницы, а с другой – всё-таки не стали нашими постоянными посетителями. В опросе приняли участие 215 человек, большую часть из которых составляют молодые люди до 35 лет. Разнообразны ответы пользователей при ответе на главный вопрос исследования, который интересовал библиотекарей: «Почему люди не ходят в библиотеку?». Получены следующие результаты: читают в интернете - 28,1%, нет потребности в чтении - 19%, достаточно электронной книги - 14,9%, в библиотеке мало интересных новых книг - 11,6%. Почти по одинаковому количеству процентов получили ответы: «библиотечные книги нужно сдавать в определенный срок» и «не любят читать книги». Результаты опроса библиотекари будут использовать для популяризации библиотеки, чтения и книги. Современные технологии становятся инструментом, который способен развить не только доступ к чтению, но и мотивацию к нему. Задача библиотек состоит в том, чтобы с их помощью суметь организовать увлекательную современную читательскую деятельность, активно вторгаясь в Интернет-пространство, наполняя его социально ценным содержанием, помогая людям ориентироваться в литературном потоке, налаживая с ними взаимодействие, которое имело бы продолжение в реальном библиотечном пространстве. Результаты данного анкетирования были опубликованы в статье: **Змеева С.Г. Новомосковские библиотекари спрашивают: «Почему люди не ходят в библиотеки?» / С.Г. Змеева // Молодые в библиотечном деле. – 2018. – № 4. – С. 17-21.**

Анкетирование «О важности своевременного возврата литературы». Проблема сохранности библиотечного фонда всегда остается актуальной, будь то охрана документа от разрушения, или борьба с кражами библиотечных книг или с недобросовестными читателями, годами не возвращающими книги в библиотеку, которых мы и называем задолжниками. Работа с читателями-задолжниками отнимает массу рабочего времени, сил и нервов у сотрудников. Основными причинами задолженности читателей является низкая культура пользования библиотечным фондом и убежденность в своей безнаказанности. Главной задачей библиотеки является обеспечение выполнения всех библиотечных услуг, оперативность и качество обслуживания, а значит недопущение отказов. А одной из причин отказов на книги является как раз их несвоевременный возврат некоторыми пользователями библиотеки. Чтобы эффективно преодолеть проблему задолженности, надо знать её причину. В мае 2018 года библиотекари попросили читателей ответить на вопросы анкеты «О важности своевременного возврата литературы». В анкетировании приняло участие 700 человек. Подводя общий итог исследования, следует констатировать, что большинство читателей задерживают книги. Сотрудники продолжают выполнять комплекс мероприятий, направленный на уменьшение числа задолжников: проводить ежемесячные «Счастливые дни для задолжников» или «День рассеянного читателя», продолжать оповещать задолжников по

телефону; проводить индивидуальные беседы с пользователями при записи, знакомить каждого читателя с Правилами пользования МБУК «НБС». Такая работа достаточно сложна и кропотлива, но действенна она будет лишь в том случае, если ведется настойчиво и систематически, а не от случая к случаю и к тому же с каждым пользователем.

В течение мая-июня проведено **анкетирование «Читательские предпочтения»**. В анкетировании приняло участие 200 человек. Подводя итог исследования, следует сказать, что любовь к чтению не зависит напрямую ни от социально-демографических характеристик, ни от места жительства. Библиотеку посещают абсолютно разные люди по возрасту, профессиям, читательским интересам. Большинство читателей устраивает выбор книг в библиотеке. Из жанров отдаётся предпочтение развлекательной художественной литературе: детективам, фантастике и фэнтези, историческим книгам, приключениям. Однако почти половина респондентов читают и классические произведения. Приоритетом чтения наших пользователей является отечественная литература, как классическая, так и современная. В анкетировании приняли участие наиболее активные читатели абонемента художественной литературы ЦГБ. И поэтому библиотека должна больше ориентироваться на эту группу читателей. Для этого необходимо пополнять фонд новинками современной художественной литературы, так как библиотека для большинства читающих людей остаётся главным источником бесплатного чтения. Также необходимо расширять и систематически обновлять репертуар фонда; библиотекарям следует активнее изучать информацию о книжных новинках, о рейтингах книжных продаж и читательской популярности; популяризовать лучшие произведения классической и современной литературы с помощью буклетов, рекомендательных списков. Все эти меры должны способствовать повышению статуса книги, продвижению чтения, повышению интеллектуального уровня и развитию читательского вкуса, позиционированию чтения, как увлекательного, престижного занятия.

Помимо опросов и анкет распространенным методом изучения читателей является анализ читательских формуляров. Анализ формуляров позволяет собрать ценный материал о динамике и содержании чтения, выявить круг читательских интересов, систематичность чтения. Целью было выявить ту литературу, которая пользуется повышенным спросом, чтобы понять, соответствует ли фонд библиотеки запросам читателей. Сотрудники ЦГБ вместе с опросом «Читательские предпочтения» провели **анализ читательских формуляров** на абонементах художественной литературы и отраслевой литературы Центральной городской библиотеки (ЦГБ). Было проанализировано 400 формуляров, из них 200 формуляров на абонементе художественной литературы, 200 - на абонементе отраслевой литературы. На каждом из абонементов методом случайной выборки анализу подверглись 100 формуляров взрослых читателей и 100 формуляров молодёжи. Мы увидели совершенно разную картину в интересах чтения молодёжи и взрослых пользователей, хотя наиболее востребована всеми читателями

художественная литература. Пристрастия молодых пользователей распределились следующим образом: лидирует классическая литература, это обусловлено тем, что молодые люди читают произведения, которые проходят по учебной программе. Но, как показывает анализ, молодые люди читают не только из прагматического интереса. Молодежь предпочитает динамику не только в реальности, но и в литературе: фантастику, мистику, детективы. В лидерах читательских предпочтений взрослых лидируют детективы, и этот факт подтверждён результатами анкетирования.

Одной из задач исследования читательских формуляров на абонементе отраслевой литературы ЦГБ было выявление тематической структуры чтения пользователей. Мы увидели, что интересы в чтении молодёжи и взрослых пользователей различны. Пристрастия молодых пользователей распределились следующим образом: первенство досталось литературе по психологии, приоритетную тройку составили естествознание, история, языкознание. Анализ формуляров и опроса показал, что к отраслевой литературе читатели обращаются чаще по необходимости: чтение «для дела», в рамках образовательного процесса, в связи с производственной необходимостью, для решения повседневных проблем.

Аналитическая работа, проведенная нами, позволит скорректировать комплектование книжного фонда, выявить менее востребованные читателями разделы фонда, наметить программу по его популяризации, усилить комплектование литературой, которая пользуется повышенным спросом, что в конечном итоге улучшит качество обслуживания пользователей.

В ноябре в МБУК «НБС» подростки от 15 до 18 лет приняли участие в анкетировании «Как ты понимаешь проблему экстремизма?». В опросе приняли участие 73 старшеклассника из школ города и 50 студентов политехнического колледжа Новомосковска. Анкетирование помогло исследовать мнение молодых людей о причинах возникновения экстремистских проявлений, выявить уровень осведомлённости учащихся об уголовной и административной ответственности за участие в правонарушениях экстремистской направленности. Полученная информация позволяет сделать вывод об актуальности и, вместе с тем, недостаточной информированности подростков о данной проблеме. Выявленные показатели позволяют говорить о необходимости усиления в школьной среде работы по пропаганде норм толерантного поведения. Результаты анонимного анкетирования указывают на необходимость проведения системной работы по формированию у молодежи общечеловеческих ценностей, толерантного сознания и поведения. Через проведение дискуссий, обсуждений и диспутов необходимо прививать нашим детям способность жить в мире разных людей и идей, знание прав и свобод и признание права другого человека на такие же права.

В Год волонтерства и добровольчества МБУК «НБС» провела анкетирование «Волонтер и библиотека». Нашей целью было выяснить, готовы ли люди, посещающие библиотеку или пользующиеся ее услугами эпизодически, стать добровольными помощниками библиотеки. Результаты

исследования представляем вашему вниманию. В анкетировании приняли участие 105 человек от 13 до 39 лет, так как нас интересовала молодёжная аудитория. На вопрос «Знаете ли Вы, кто такие волонтеры?» 95% ответили утвердительно, 4,7% – отрицательно. У 17% опрошенных был опыт волонтерской работы один и более раз. 9,5% состоят в волонтерской организации, 60% никогда не занимались волонтерством, а 13% хотели бы попробовать. Ответы на эти вопросы, к сожалению, показали низкую долю участия в волонтерской работе у молодежи. Мы видим причину этого в том, что хотя почти каждый и слышал о добровольной помощи, ясного понимания, что делать, как и кому помогать у людей еще нет. Возможно, сказывается и недостаток информации о том, кто, где и каким образом можно стать участником волонтерского движения. Не исключено, что молодые люди не готовы выполнять ряд тяжелой волонтерской работы. Ведь очень часто в СМИ термин «волонтер» употребляется в качестве участника зарубежных проектов, веселых приключений и кормления черепашек на пляжах. Хотим напомнить, что жизнь несколько сложнее и помощь нужна не только милым существам в райских уголках. Чаще всего волонтерство – безвозмездный труд на пользу обществу. Поэтому результаты опроса «Волонтер и библиотека» приятно удивили нас. Больше половины опрошенных - 62% - готовы стать добровольными помощниками библиотеки! Чем же готовы помогать добровольцы библиотеке распространять информацию о библиотечных событиях через личные страницы в соцсетях, помогать работать с читателями в библиотеке и выполнять техническую работу – 25,7%, принимать участие в библиотечных мероприятиях с детьми с ограниченными возможностями - 24%; напоминать задолжникам о сроках сдачи книг по служебному библиотечному телефону – 20%. Из этих ответов можно сделать вывод, что молодежь охотнее работает в группе единомышленников, больше тяготеет к современным технологиям и соцсетям. Приятно удивил результат о помощи детям-инвалидам. Но обольщаться по этому поводу нам не стоит. Возможно, после реального участия в таких мероприятиях желающих станет меньше, так как общение с детьми с ОВЗ требует определенных навыков и большого терпения. К сожалению, проанализировать информацию о тех, кто отнесся к волонтерству отрицательно, не представляется возможным, так как респонденты не оставили о себе никаких контактных данных, кроме ответов на основные вопросы, которые уже использованы в анализе анкетирования. Изучив результаты опроса, МБУК «НБС» обязательно привлечет молодых людей для добровольной помощи в библиотеке, что, в свою очередь, будет способствовать пропаганде книги и чтения в среде современной молодёжи.

В 2019 году новомосковские библиотекари продолжают изучать разные сферы библиотечной деятельности и, возможно, кто-то из тех, кто прочтет эти строки, даст нам новые сведения для того, чтобы сделать нашу работу полезнее и интереснее, а библиотеки – лучше.