



**Жилкибекова
Айнагуль Айтжановна,**
руководитель отдела
развития библиотек
Павлодарской областной
библиотеки,
имени С.Торайгырова



**Алкенова
Таттигуль Кенесбаевна,**
методист Павлодарской
областной
библиотеки, г. Павлодар

ТВОЯ БИБЛИОТЕКА

социологическое исследование

Социологические исследования являются незаменимым источником информации, позволяющей учесть образовательные, информационные и культурные потребности населения, «выстроить» надлежащие отношения с органами власти и управления, привлечь к работе библиотеки внимание и финансовую поддержку спонсоров, определить место той или иной библиотеки на рынке библиотечно-информационных услуг и с учетом всех этих обстоятельств сформировать миссию библиотеки и ее имидж в глазах читателей и пользователей ее услугами.

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

С 1 по 31 мая 2023 г. специалистами областной библиотеки имени С.Торайгырова было проведено социологическое исследование методом анкетирования «Твоя библиотека». Собрано и обработано 142 анкеты. В качестве объекта исследования выступили подписчики инстаграмм страницы библиотеки.

Предмет исследования – изучение информационных потребностей читателей, удовлетворенность обслуживанием, представления о современной библиотеке.

Анкета состояла из 14 вопросов, на которые были предложены готовые варианты ответов, а также вопросы где респонденты должны были сформулировать ответ самостоятельно (читательский стаж; мотивации обращения в библиотеку; оценка работы в целом (фонды и их доступность, современное оборудование, комфорт и уют, компетентность, внимательность библиотекарей, участие респондента в библиотечных мероприятиях, их отношение к культурно-массовым мероприятиям библиотеки).

Предлагалось выразить свое мнение о том, какой они представляют библиотеку будущего.

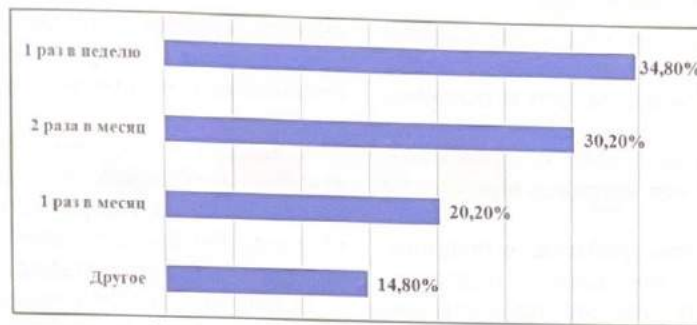
Основная цель исследования – изучение мнения об эффективности предоставляемых библиотекой услуг, видение читателями библиотеки в будущем.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

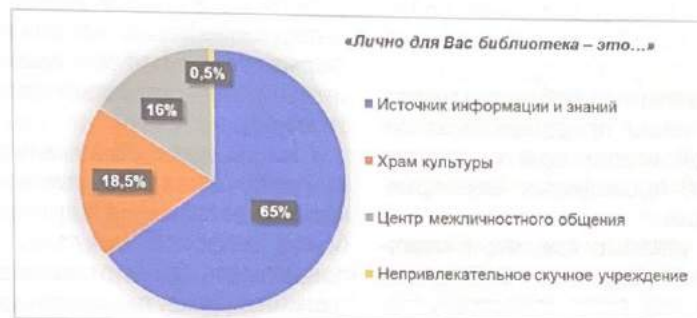
- Выявить место библиотеки в жизни населения.
- Проанализировать степень удовлетворенности читателей организацией работы библиотеки, качеством библиотечного обслуживания.
- Определить тенденции развития информационных потребностей населения.
- Определить приоритеты деятельности библиотеки на перспективу.

Читательский стаж респондентов составил: **до 10 лет - 43,3%; более 10 лет - 56,7%**

Результаты говорят о том, что большинство читателей сохраняют преданность библиотеке, являются ее постоянными читателями. Причем, читатели активно посещают библиотеку.



Частота посещения библиотеки



Особый интерес для нас представляли ответы читателей, раскрывающие отношение к библиотеке: «Лично для Вас библиотека – это...»

Спрос на информацию является основным мотивом обращения. Но книги, чтение – не единственное, что привлекает население в библиотеку. Каждый пятый считает ее храмом культуры,

а каждый шестой – центром межличностного общения и местом проведения досуга, где можно получить новые знания.

На вопрос: «С какой целью Вы приходите в библиотеку?» однозначные ответы дал каждый второй респондент. У читателей при посещении библиотеки есть конкретная цель.



Среди вариантов ответов были и такие: «прихожу за советом», «люблю читать», «мне здесь хорошо и спокойно». Распределение ответов превышает 100%, т.к. респонденты отмечали не одну, а несколько позиций. Как видим, основной мотив посещения «деловой» – потребность в информации, связанной с получением новых

знаний – это первые три позиции, каждый четвертый респондент приходит в библиотеку для знакомства с новинками.

Далее мы предложили читателям ответить на вопрос «Как Вы чувствуете себя в библиотеке?». Подавляющее большинство респондентов ответили «Очень люблю ходить в библиотеку»

и общаться» (74,6%), «*Меня здесь ждут*» и т.д.

Обстановка в библиотеке не имеет значения для 18,1% респондентов. Это в основном читатели в возрасте от 16 до 25 лет. Но есть и небольшой процент читателей, которые чувствуют себя в библиотеке непрошеным гостем, «неуютно» – 0,8%.

На вопрос «*Решить проблемы в пользовании библиотекой мне помогают...*» подавляющее большинство ответило, что предпочитают обращаться к библиотекарю 72,1%; Интернет – 11,9%; пользуются электронным каталогом 7,9%; самостоятельно ищут выход из ситуации – 8,1%.

Прекрасно, что библиотекарь так востребован, но вместе с тем, полученные данные очень наглядно говорят и о том, что библиотекам есть над чем работать в плане предоставления читателям более полной информации по рекламе библиотечных услуг, проводимых мероприятиях, клубах и кружках.

Интересно было узнать о том, что с чувством удовлетворения уходят из библиотеки – 86,5% читателей, лишь 4,9% – с чувством разочарования – «если нет нужной литературы». Вариант ответа «с хорошим настроением», «с желанием еще раз вернуться», «с новыми знаниями» дали 8,6% респондентов.

Самая важная часть нашей работы – то, как нас оценивают пользователи, замечают ли они перемены в нашей деятельности, знают ли о наших достижениях и успехах? И, как выяснили, знают и замечают: почти ¾ опрошенных из числа читателей отмечают в нашей работе за последний год изменения к лучшему.

На вопрос «*Как работает библиотека в последний год?*» были даны следующие ответы: лучше – 68,1%; хуже – 0,3%; ничего не изменилось – 15,2%; трудно сказать – 16,4%

Отрадно, что подавляющее большинство респондентов отмечают улучшение в работе библиотеки: больше стало поступать новых книг», «изменился интерьер», «стало уютнее», «появились интересные выставки», «стали разнообразнее массовые мероприятия», «увеличился диапазон услуг», «улучшилось качество обслуживания», «стало больше различных форм работы с молодежью» и т.д.

Библиотека, работая как информационный центр, старается формировать у читателей и творческие, интеллектуальные способности, обеспечивать духовные потребности. Очень

высоко оценили читатели профессиональные качества библиотекаря, отношение работников библиотеки к читателям, оперативность обслуживания.

Культурно – досуговая деятельность играет важную роль в работе библиотеки, поэтому не случайно 66,4 % респондентов на вопрос «*Хотели бы Вы посещать массовые мероприятия?*» ответили утвердительно.

Результаты исследования подтверждают необходимость проведения в библиотеке разнообразной и активной досуговой деятельности, выбирая наиболее актуальные и интересные темы, используя нестандартные формы работы, чтобы привлечь и те 27% читателей, которые ответили отрицательно на этот вопрос.

Самое частое объяснение – «нет времени», «не получается». Возможно, и этих читателей можно «завлечь» на мероприятия с помощью более широкой рекламы того, что может предложить библиотека всем читателям. Потому что даже те респонденты, которые отвечали, что не хотели бы посещать массовые мероприятия, активно отмечали в анкете интересные для них темы мероприятий.

Выяснилось, что респондентам интересны творчество местных писателей и поэтов – 27,9%; народные праздники – 20,0 %; краеведение – 23,0%; история Казахстана – 21,4%; искусство – 15,3%; экология – 13,2 %. Кроме названных в анкете, читатели предлагали свои темы массовых мероприятий: психология, пропаганда здорового образа жизни, музыка.

На вопрос анкеты «*Знаете ли Вы, какие клубы по интересам работают в библиотеке?*» 39,3 % респондентов ответили отрицательно. Вероятно, пользователи недостаточно информированы о деятельности клубов.

Мы предположили, что у всех участников опроса, вне зависимости от того, посещают ли они нашу библиотеку или нет, есть определённые ожидания от посещения библиотеки, и имеется также опыт «не оправдавшихся ожиданий». Этот вопрос освещает те негативные факторы, которые нам необходимо преодолевать в нашей работе. И так, что же в первую очередь разочаровывает реальных и потенциальных пользователей при посещении библиотеки?



Отвечая на вопрос анкеты **Какой должна быть библиотека, чтобы стать привлекательной именно для Вас?** большинство респондентов отметили, что это «доброжелательная атмосфера в библиотеке», качественный книжный фонд, стильный интерьер, площадка для взаимодействия активных людей.

Что бы Вы в первую очередь предложили библиотеке для её развития и продвижения? Нам было очень важно получить от респондентов их ответы на этот, вопрос. Учитывая наш предыдущий опыт опросов, мы исключили в анкете вариант «другое» (обычно, даже если респонденты его отмечают, конкретных предложений не пишут), а предложили следующие позиции:

- проводить больше мероприятий с целью привлечения читателей;
- давать больше рекламы о своей деятельности, услугах;
- активно и оперативно пополнять фонд новинками книжного рынка;
- участвовать в масштабных городских акциях;
- проводить нетрадиционные акции, такие как «Библионочь», молодёжные флешмобы, Библиотека под открытым небом, Игротека в библиотеке и др.

Вопрос предполагал только один вариант ответа, однако часть респондентов отметила несколько позиций.

Итак, мы видим, что от нас хотят больше мероприятий, в частности, нетрадиционных акций и больше рекламы о том, как мы работаем, что предлагаем и пр. Интересно, что не так много голосов было отдано за оперативное пополнение фонда, хотя понятно, что и эта задача является для нас одной из приоритетных.

В результате проведенного анкетирования были выявлены проблемы, волнующие читателей, их интересы, информационные потребности. Предложения заслуживают внимания, многое из того, что предлагают респонденты, несомненно, будет способствовать улучшению деятельности библиотеки. Необходимо найти способы информировать общество о современных ресурсах и услугах библиотеки, определить наиболее оптимальные формы и методы работы для повышения влияния библиотеки, привлечь новых пользователей в библиотеку, способствовать развитию культуры и чтения.

А главный **ВЫВОД** по нашему исследованию таков, что библиотека нужна нашим горожанам не просто как книгохранилище, но как информационный и досуговый библиотечный центр, куда приходят за книгами, а также за общением и культурным времяпровождением. Нужны наши мероприятия, нужны активные публикации о нас и нашей работе – всё это не остаётся без внимания населения. А хорошее библиотечное обслуживание и качественные интересные мероприятия немыслимы без обратной связи с жителями нашего города и Павлодарской области.

Для достижения этих индикаторов главная библиотека павлодарского региона - областная библиотека имени С.Торайгырова реализует сегодня интересные проекты и программы: «Асыл қазына», «Кітап және қаламгер», «Вечерняя библиотека», «Ене мен келін», молодежный проект BUSINESS COMUNITI, социальный проект «Открытая библиотека» программ: «Библиотека – центр культуры и досуга», «Библиотека и краеведение», «Живая библиотека», «Аяулы алақан», «Школа маленького читателя» и многие другие. Работают 24 любительских объединения, клубов и кружков.