

**Курганская областная универсальная  
научная библиотека им. А. К. Югова**

## **ЮГОВКА ГЛАЗАМИ ЧИТАТЕЛЕЙ**

**Материалы социологического исследования**

**Курган, 2018**

Составитель М. А. Жегулина

Редактор

Ответственный за выпуск Н. А. Катайцева

«Юговка глазами читателей» : материалы социологического исследования / сост. Жегулина М. А.; Курган. обл. универс. науч. б-ка им. А. К. Югова – Курган, 2018. – 24 с.

## Оглавление

Введение .....	4
Результаты социологического исследования. ....	6
Заключение.....	13
Список литературы: .....	14
Приложение 1 .....	15
Приложение 2 .....	17
Приложение 3 .....	21

## Введение

В настоящее время библиотека остаётся наиболее доступным информационным, просветительским и культурно-досуговым учреждением. Она рассматривается как организация, задача которой - предоставление пользователям качественных услуг, и оценивается путём определения уровня соответствия услуг задачам деятельности. Библиотеки считаются ценными, если они работают качественно и эффективно, могут удовлетворять различные культурные, социальные, информационные и другие потребности, тем самым, приносят пользу отдельному гражданину, местному сообществу и обществу в целом. Эффективность библиотечного обслуживания во многом зависит от знания информационных потребностей читателей, как реальных, так и потенциальных. Это позволяет предлагать новые библиотечные и информационные услуги в соответствии с запросами, а также контролировать их качество.

Для того, чтобы выяснить оценку деятельности библиотеки населением, насколько эффективно библиотека выполняет свою социальную роль необходимо проводить социологические исследования.

В социологических исследованиях библиотека рассматривается как социальный институт, прослеживаются связи с обществом и органами власти, определяется место библиотеки на рынке библиотечно-информационных услуг, изучаются вопросы взаимодействия «нового читателя с новым обществом», проблемы имиджа библиотеки. Социологические методы библиотечной диагностики позволяют своевременно выявить изменения потребностей и создать эффективную модель библиотечного обслуживания

В социологических исследованиях заключены значительные возможности повышения научного уровня деятельности библиотек, обновления и обогащения её содержания.

Результаты позволяют увидеть имеющиеся успехи и недостатки в работе организации. Кроме того, социологические исследования являются одним из универсальных источников информации для руководителей, поскольку не только выявляют различного рода проблемы, но и подсказывают реалистичные, эффективные средства для их решения. Таким образом, широкое использование социологических исследований способствует глубокому изучению социальных процессов и явлений, позволяет целенаправленно содействовать совершенствованию деятельности библиотек и развитию библиотечной отрасли.

В 2018 году в Курганской областной универсальной научной библиотеке им. А. К. Югова для того, чтобы выяснить реальный образ библиотеки, было принято решение провести социологическое исследование на тему: «Юговка глазами читателей» (реальных и потенциальных).

В задачи данного социологического исследования входит:

– выявить значение и уровень востребованности библиотеки им. А. К. Югова у жителей Кургана;

- определить спрос на услуги, предоставляемые библиотекой;
- выявить причины неудовлетворённости читателей работой библиотеки.

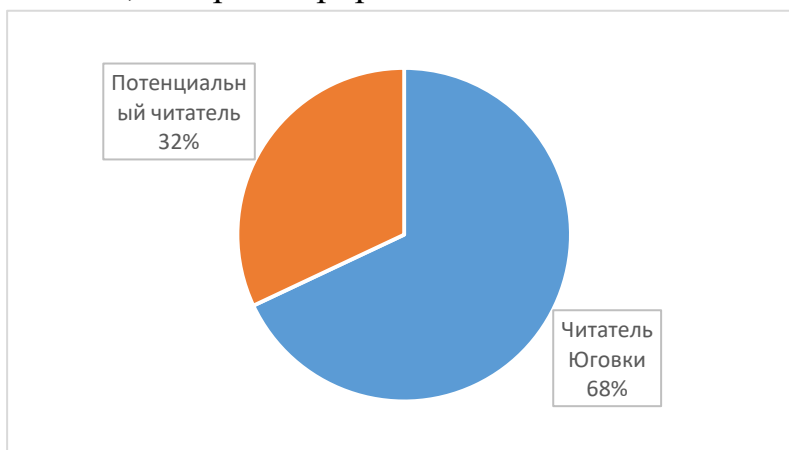
Результаты исследования послужат основой для анализа проблем и совершенствования работы библиотеки.

Для анкетирования был разработан опросник, состоящий из 14 вопросов. 10 вопросов направлены на выявление отношения респондентов к библиотеке и оказываемых ей услугах, 4 на социально-демографическую характеристику респондентов.

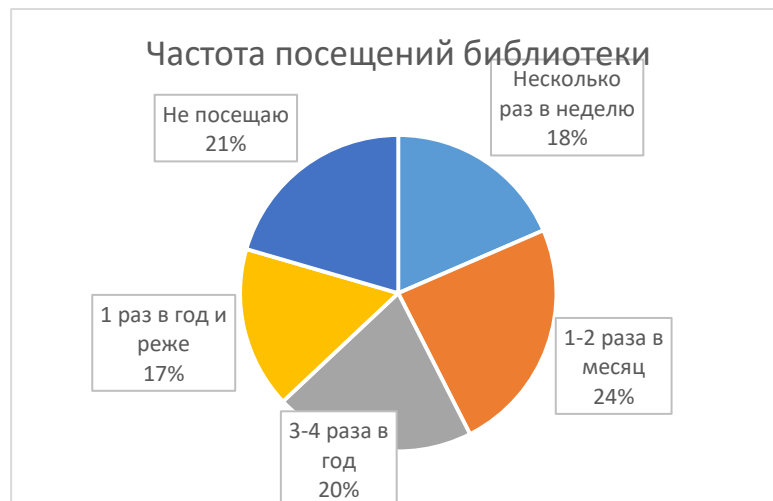
Анкета размещена на официальном сайте библиотеке, в публичных группах в социальных сетях. В печатном виде анкета распространялась в отделах обслуживания библиотеки. Для опроса не только читателей и постоянных гостей библиотеки, анкета была размещена в группах партнеров и друзей библиотеки.

## Результаты социологического исследования

Всего в анкетировании приняли участие 200 человек. На вопросы анкеты в электронном виде ответили 161 человек и 39 человек заполнили анкету в отделах библиотеки. Из всех опрошенных зарегистрированных читателей Юговки оказалось 68%, незарегистрированных - 32%.



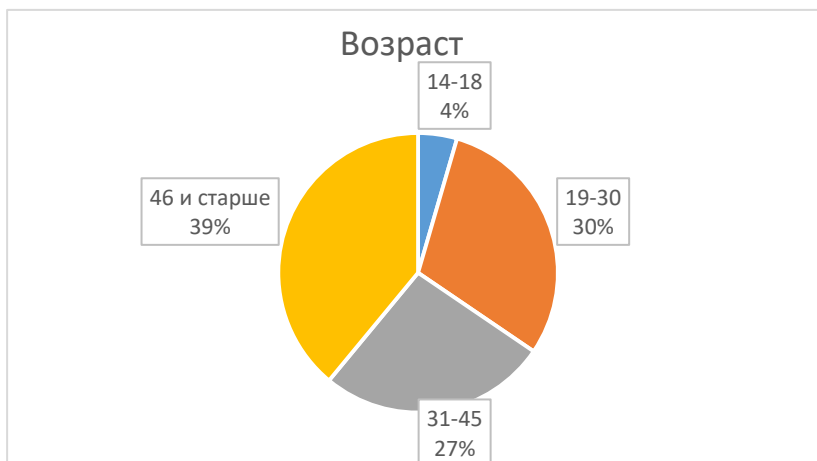
При этом ответы о частоте посещения распределились следующим образом. Несколько раз в неделю в Юговку ходят 18,5% респондентов, 1-2 раза в месяц – 24%, 3-4 раза в год посещают библиотеку 20,5% респондентов, 1 раз в год и реже ходят в библиотеку 16,5% отвечающих, совсем не посещают библиотеку 20,5% респондентов.



Такие данные позволяют говорить о том, что не все незарегистрированные пользователи не ходят в библиотеку.

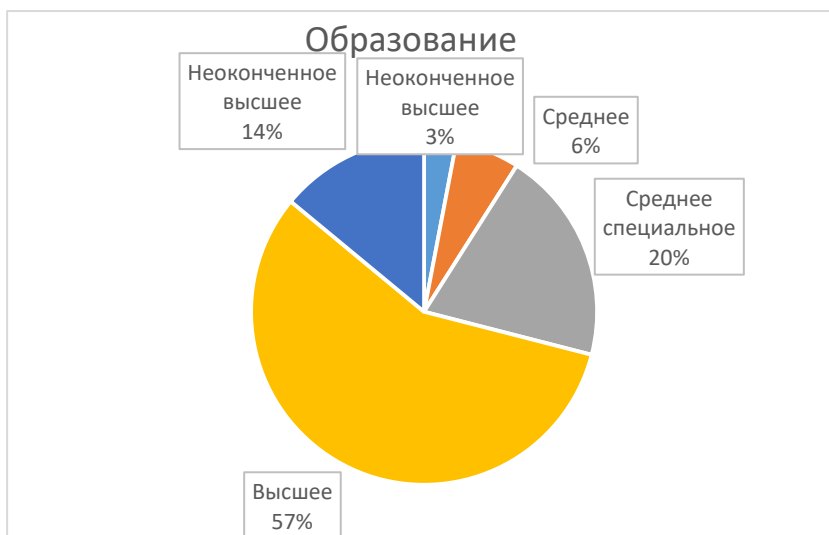
Библиотекарям необходимо обратить своё пристальное внимание на эту категорию. Скорее всего, это посетители массовых мероприятий библиотеки или опосредованные читатели (литературу из библиотеки им приносят), и поэтому необходимо использовать все возможности библиотеки перевести их в категорию постоянных пользователей (изучить интересы данной категории пользователей, проводить обзоры литературы, организовывать клубы по интересам и др.).

Возрастной состав респондентов: 14–18 лет – 4,5%, 19–30 лет – 30%, 31–45 лет – 26,5%, 46 и старше – 39%.

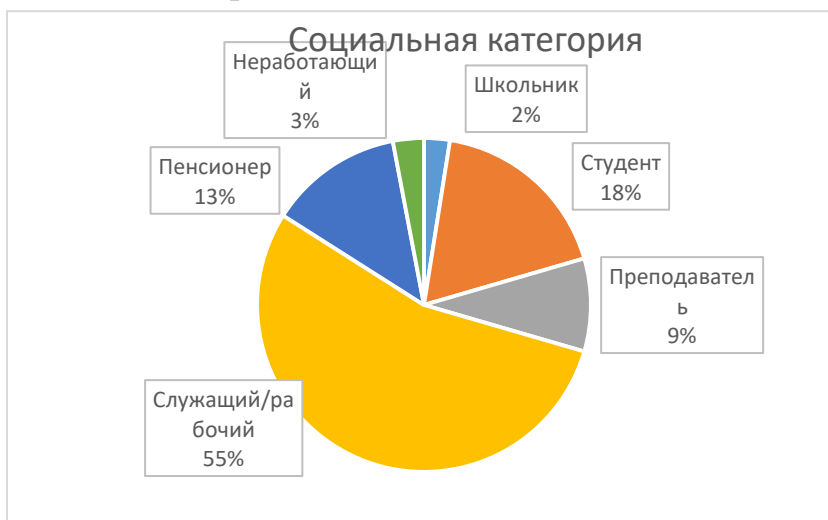


Большинство анкетированных – это женщины (80%), мужчин – 20%.

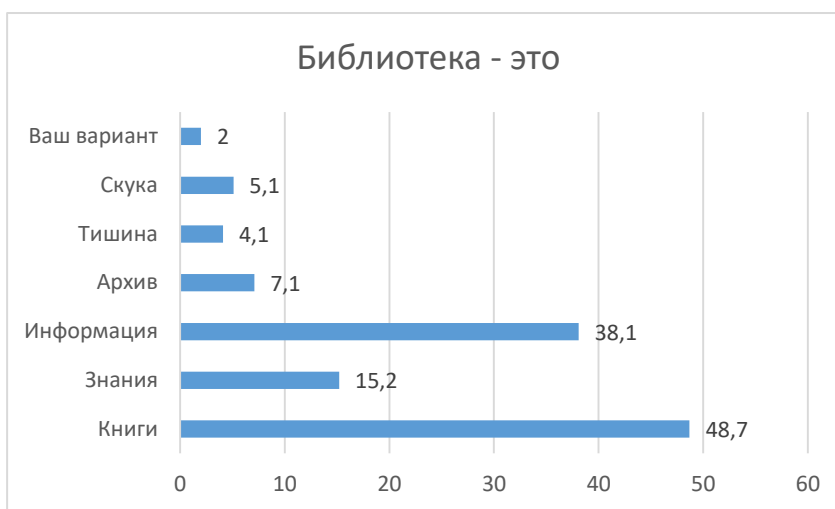
По уровню образования респонденты распределились следующим образом: высшее – 57%, среднее специальное – 20%, неоконченное высшее – 14%, среднее – 6%, неоконченное среднее – 3%



По роду занятий большинство респондентов относятся к работающему населению (54,5%). Остальные категории - это студенты (18%), пенсионеры (13%), преподаватели (9%), неработающие (3%) и школьники (2,5%).



Как показывают ответы, в целом, преобладает общая позитивная направленность отношения к библиотеке. По мнению большинства респондентов библиотека ассоциируется с книгой (48,7%) и информацией (38,1%).



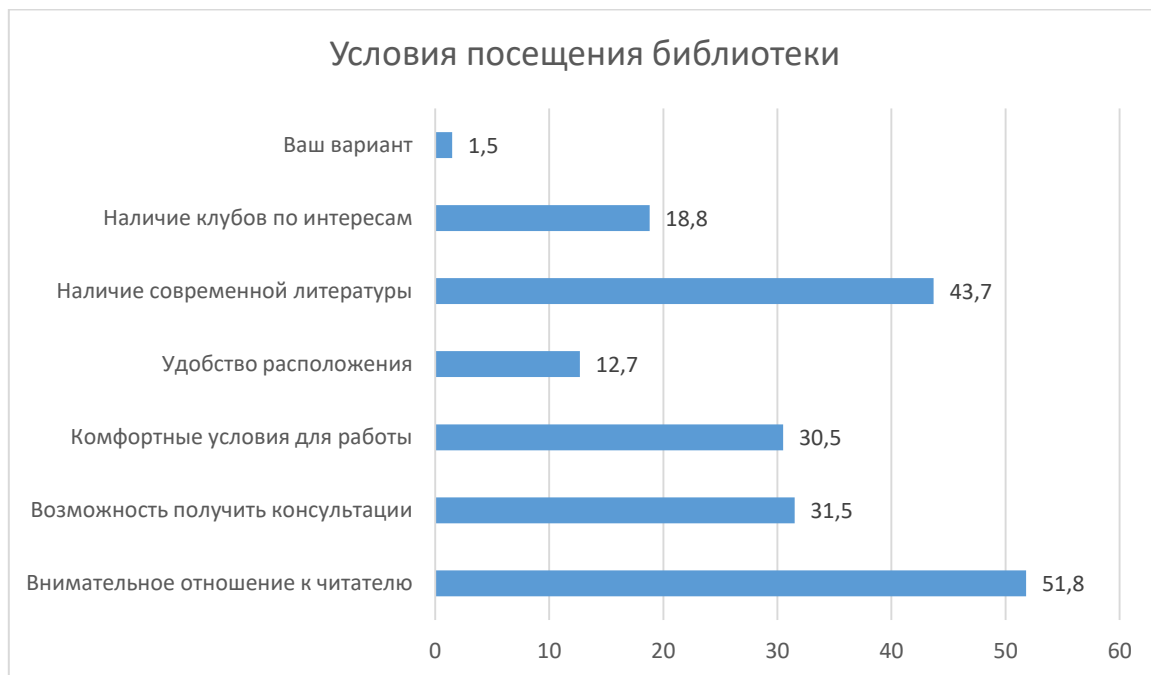
Некоторые участники опроса предложили свои ассоциации со словом «библиотека» – например, «читательский билет» и «читальный зал».

Основными целями посещения библиотеки респонденты называют пополнение профессиональных знаний 51,8%, самообразование 34%, удовлетворение интересов по увлечениям – 28,9%.



Важными условиями при посещении библиотеки для респондентов стали внимательное отношение со стороны сотрудников (51,8%), наличие современной литературы (43,7%) и возможность получить консультации – 31,5%. Далее идут комфортные условия для работы – 30,5%, наличие клубов по интересам – 18,8%, удобство расположения – 12,7%.





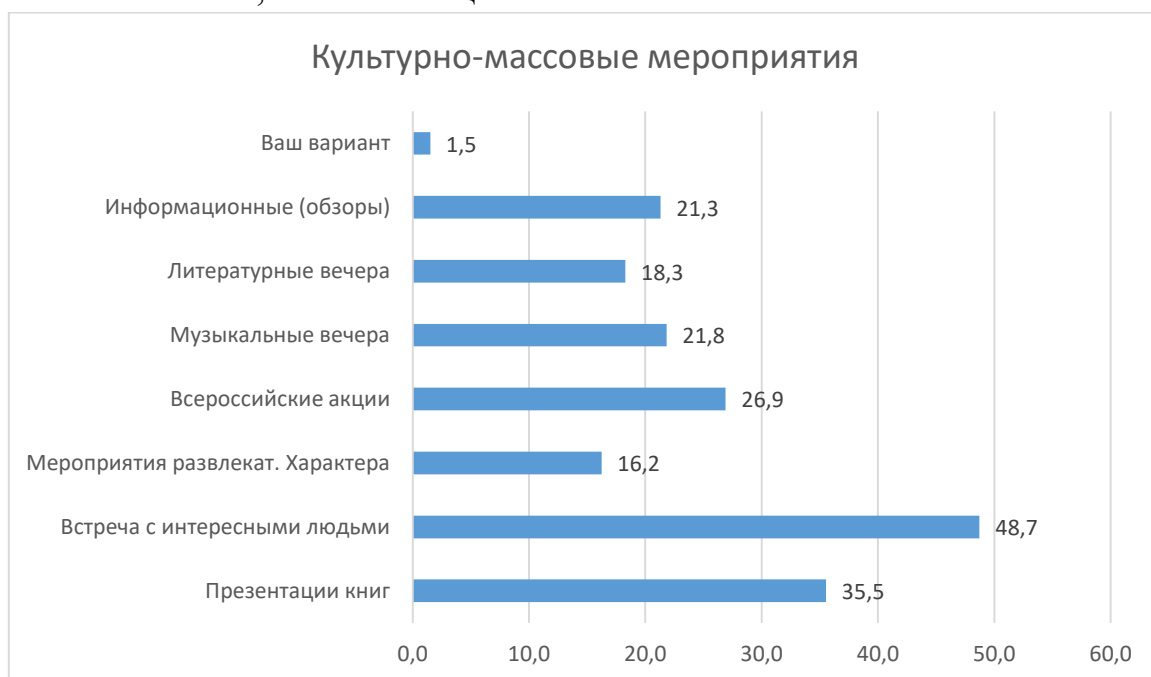
В основе успеха библиотеки лежит качество оказываемых услуг. Для этого важно знать информационные потребности своих пользователей, внедрять инновационные услуги, повышающие комфортность обслуживания, обеспечить оперативное и качественное обслуживание.

Респондентам в ходе опроса было предложено ответить на ряд вопросов, позволяющих определить приоритетные библиотечно-информационные услуги и формы библиотечных мероприятий. Вполне ожидаемо, что наиболее востребованной услугой для опрошенных является выдача книг из библиотечного фонда во временное пользование (70,1%). Второй по популярности услугой оказалось посещение культурно-массовых мероприятий (44,7%). Услуги ксерокопирования, сканирования, набора текста выбрали и доступ к интернет-ресурсам отметили по 21,8% опрошенных. Меньшим спросом среди библиотечных услуг у респондентов пользуется доступ к НЭБ и Президентской библиотеке (8,6% и 7,1% соответственно), помощь в составлении библиографических списков (6,1%) и электронная доставка документов (2 %). Эти цифры могут свидетельствовать о недостаточной информированности населения о данных услугах.



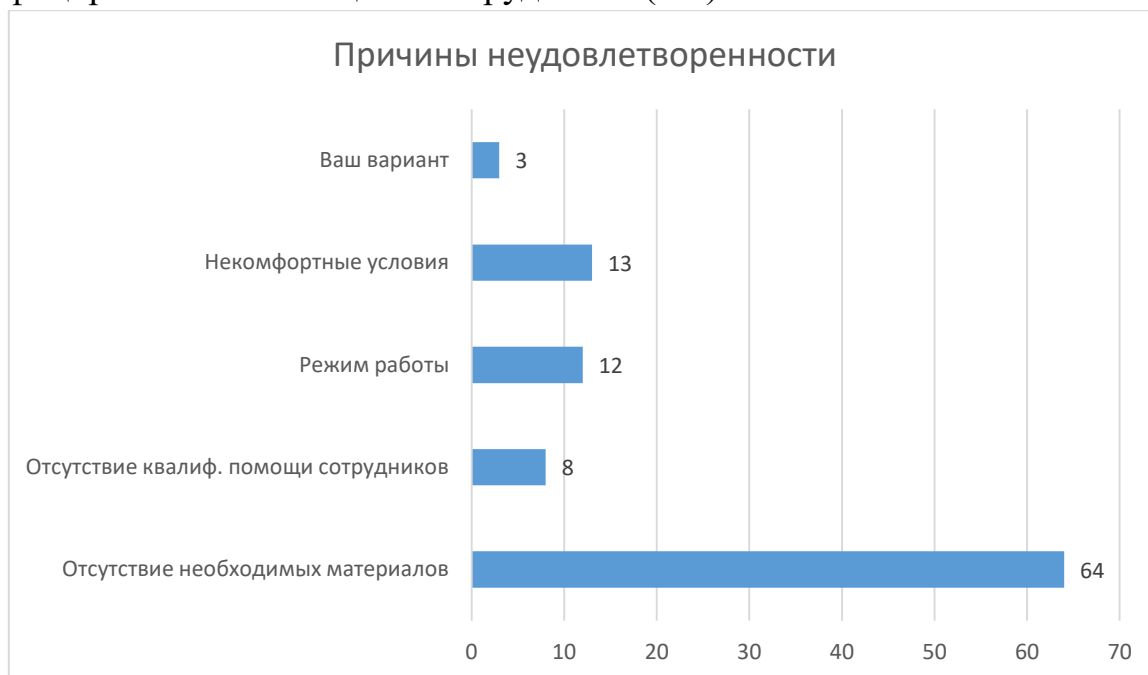
Приведённые данные позволяют сделать вывод, что наряду со всеми библиотечными услугами, население ценит традиционные услуги и приоритетом пользуется «выдача книг во временное пользование». Это обстоятельство позволяет судить о том, что в сознании людей библиотека в первую очередь рассматривается как хранилище книг и информации, куда люди ходят в случае необходимости взять книгу по интересу.

Культурно-массовая работа библиотеки находит отклик и одобрение населения. Наибольший интерес вызывают встречи с интересными людьми (48,7%), презентации книг (35,5%), Всероссийские акции (26,9%), а также информационные мероприятия (21,3%). Перечисленные пункты отметили как постоянные читатели, так и потенциальные.



Удовлетворяют свои запросы в библиотеке 94% посетителей. При этом полностью удовлетворяют 51%, частично – 43% опрошенных. Не удовлетворяют свои запросы 6% респондентов.

Основной причиной неудовлетворенности или только частичного удовлетворения своих запросов читатели отмечают отсутствие необходимых материалов – 64%. Далее в порядке убывания идут некомфортные условия для работы (13%), режим работы библиотеки (12%), а также отсутствие квалифицированной помощи от сотрудников (8%).



Участники анкетирования писали, что не хватает современной литературы, периодических изданий. Возникает необходимость обратить особое внимание на комплектование фондов библиотек новой отраслевой и художественной литературой, периодическими изданиями.

Из пожеланий в ответ на вопрос, что именно нужно изменить в библиотеке, анкетированные отметили техническое оснащение (36,5%) и дизайн помещения (30,5%). В свободном варианте ответа читатели пожелали материальной поддержки и пополнения книжного фонда новинками.

Результаты опроса показали, что посетитель приходит сегодня в библиотеку не только за книгой, но и за общением, удовлетворением и реализацией своих способностей, талантов, общественных амбиций, за интеллектуальным досугом и информацией.

Результаты исследования ориентируют на необходимость организовывать актуальные и интересные массовые мероприятия, использовать нестандартные инновационные формы работы. Необходимо расширить спектр информационных и досуговых мероприятий библиотек за счёт привлечения специалистов и партнёрских организаций. Библиотеке нужно обратить внимание на более широкую и качественную рекламу библиотечных услуг, используя средства связи и массовой информации, социальные сети.

Таким образом, исследование показало, что в оценке пользователей качества библиотечно-информационного обслуживания, фонд должен своевременно комплектоваться новой отраслевой и художественной литературой, периодическими изданиями, включать как печатные, так и электронные документы. Библиотекам необходим современный интерьер, удобные рабочие места для читателей и комфортная мебель для отдыха.

## **Заключение**

Социологическое исследование позволило в целом определить соответствие комплекса библиотечно-информационных услуг потребностям населения для улучшения качества библиотечно-информационного обслуживания.

Полученные ответы респондентов позволили сделать следующие выводы:

1. Целевой группой библиотеки на данный момент являются женщины старше 46 лет с высшим образованием.
2. Получение из фонда библиотеки книг на дом – самая популярная услуга из библиотечно-информационных услуг у респондентов.
3. Жителями востребованы комплексные культурно-просветительские мероприятия с широким охватом участников.

Вместе с тем исследование выявило ряд проблем:

1. Отсутствие необходимых книг и журналов было названо одним из главных факторов, не удовлетворяющих респондентов.
2. Техническое оснащение библиотеки и интерьер не отвечают современным требованиям и нуждаются в совершенствовании.
3. Реклама услуг библиотеки недостаточно эффективна.

**На основании полученных результатов библиотеке необходимо:**

1. Укреплять и совершенствовать положительный имидж библиотеки среди населения.
2. Работать с целевыми группами, расширять категории населения, охватываемых библиотечными услугами.
3. При комплектовании книжного фонда учитывать данные мониторинга предпочтений пользователей, их неудовлетворённые запросы.
4. Обновить традиционную деятельность и применять в обслуживании пользователей инновационные формы мероприятий.
5. Обеспечить качественную рекламу библиотечных услуг, используя средства связи и массовой информации, социальные сети.

Регулярное проведение социологических исследований (мониторинга) по проблемам качества и уровня библиотечно-информационного обслуживания населения позволит повысить эффективность и качество предоставляемых услуг, их соответствие существующим потребностям населения.

### Список литературы:

1. Зауралье – территория чтения: материалы социологического исследования [Текст] / сост. Л. М. Самар; Курган. обл. универс. науч. б-ка им. А. К. Югова. – Курган, 2016. – 32 с.
2. Справочник библиотекаря / В. В. Брежнева [и др.] ; ред. А. Н. Ванеев. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - СПб. : Профессия, 2010. - 640 с.
3. Социологические исследования в библиотеках [Текст] : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2002. – 176 с.
4. Социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?», ВЦИОМ. [Электронный ресурс]. – URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279>
5. Социолог в библиотеке, или Библиотекарь как социолог : Практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать. – М., Рос. гос. юнош. б-ка. – 2008. – 194 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.library.ru/1/sociolog/>

### Программа социологического исследования «Юговка глазами читателей»

**Социальная ситуация.** В настоящее время библиотека остаётся наиболее доступным информационным, просветительским и культурно-досуговым учреждением. Она рассматривается как организация, задача которой – предоставление пользователям качественных услуг, и оценивается путём определения уровня соответствия услуг задачам деятельности. Библиотеки считаются ценными, если они работают качественно и эффективно, могут удовлетворять различные культурные, социальные, информационные и другие потребности, тем самым, приносят пользу отдельному гражданину, местному сообществу и обществу в целом. Эффективность библиотечного обслуживания во многом зависит от знания информационных потребностей читателей – пользователей конкретной библиотеки. Это позволяет предлагать новые библиотечные и информационные услуги в соответствии с запросами потенциальных потребителей, а также контролировать их качество.

**Социальная проблема.** Оценка деятельности библиотеки населением зависит от того, насколько эффективно библиотека выполняет свою социальную роль. Эта оценка связана с такими понятиями как ценность библиотеки для общества. В настоящее время мы не знаем на сколько востребованы услуги, предоставляемые библиотекой и как пользователи оценивают эти услуги.

**Предметом** данного социологического исследования становится востребованность услуг, предоставляемых библиотеками населением.

**Объект** социологического исследования: Курганская областная универсальная научная библиотека им. А. К. Югова

**Цель** социологического исследования: определение соответствия комплекса библиотечно-информационных услуг потребностям населения для принятия управленческих решений для улучшения качества библиотечно-информационного обслуживания.

**Задачи** социологического исследования:

- выявить значение и уровень востребованности библиотеки у жителей Кургана;
- определить спрос на услуги, предоставляемые библиотекой;
- выявить причины неудовлетворённости читателей работой библиотек.

Результаты исследования служат основой для анализа современного состояния библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения, выявления проблем и совершенствования работы библиотеки.

**Обоснование выборки.** Генеральной совокупностью в исследовании выступит население Курганской области в возрасте старше 14 лет. Опрос будет проводиться среди граждан различных социально-демографических групп – пользователей и не пользователей библиотек. При формировании выборочной совокупности респондентов используется случайная выборка.

**Инструментарий исследования** – анкета, состоявшая из 14 вопросов, построенных как закрытые – анкетный вопрос, на который респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и комбинированные, где респонденты к предложенным могли сформулировать и добавить свой вариант на специально отведенном для этого месте.



## Анкета

Уважаемый участник опроса!

Курганская областная универсальная научная библиотека им. А. К. Югова проводит социологический опрос «Юговка глазами читателей». Ваше участие в исследовании поможет улучшить работу библиотеки, максимально учесть Ваши интересы и запросы. Работать с анкетой просто: внимательно прочитайте вопросы и отметьте наиболее соответствующие Вашему мнению варианты или впишите свои ответы в свободные строчки. Анкета анонимная, результаты опроса будут представлены в обобщённом виде.

### **1. Вы зарегистрированный читатель Юговки?**

1. Да.
2. Нет.

### **2. Как часто Вы посещаете библиотеку им. А. К. Югова?**

1. Несколько раз в неделю.
2. 1-2 раза в месяц.
3. 3-4 раза в год.
4. 1 раз в год и реже.
5. Не посещаю

### **3. Какие ассоциации у Вас вызывает слово «библиотека»?**

1. Книги.
2. Знания.
3. Информация.
4. Архив.
5. Тишина.
6. Скука.
7. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**4. С какой целью вы обращаетесь в библиотеку? (Выберете не более 2х вариантов)**

1. Для пополнения профессиональных знаний.
2. С целью самообразования.
3. Для удовлетворения интересов по увлечениям.
4. Для знакомства с новинками литературы.
5. Провести свободное время.
6. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**5. Какими услугами библиотеки Вы пользуетесь? (Можно выбрать несколько вариантов)**

1. Выдача книг из библиотечного фонда во временное пользование.
2. Доступ к Интернет-ресурсам.
3. Доступ к Президентской библиотеке.
4. Доступ к НЭБ (Национальной электронной библиотеке).
5. Помощь в составлении библиографических списков.
6. Электронная доставка документов.
7. Ксерокопирование, сканирование, печать документов, набор текста.
8. Посещение культурно-массовых мероприятий (выставки, презентации, литературно-музыкальные гостиные, встречи и т. д.);

**6. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными?**

1. Презентации книг.
2. Встречи с интересными людьми.
3. Мероприятия развлекательного характера (квесты, конкурсы)
4. Всероссийские акции (Библионочь)
5. Музыкальные вечера.

6. Литературные вечера.

7. Информационные мероприятия (лекции, обзоры).

8. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**7. Какие из перечисленных условий являются для Вас наиболее важными при посещении библиотеки?**

1. Внимательное отношение персонала к читателям.

2. Возможность получить консультации.

3. Комфортные условия для работы.

4. Удобство расположения.

5. Наличие современной литературы.

6. Наличие в библиотеке клубов по интересам (возможность общения).

7. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**8. Удовлетворяете ли Вы свои запросы, приходя в библиотеку?**

1. Да, полностью. (переходите к вопросу №10)

2. Удовлетворяю частично.

3. Не удовлетворяю.

**9. Что мешает в полной мере удовлетворить Ваши запросы?**

1. Отсутствие необходимых материалов.

2. Отсутствие квалифицированной помощи сотрудников.

3. Режим работы.

4. Некомфортные условия работы.

5. Ваш вариант \_\_\_\_\_

**10. Что необходимо, по Вашему мнению, изменить в библиотеке?**

1. Качество обслуживания.

2. Техническое оснащение.

3. Дизайн помещения.

4. Ассортимент услуг.

5. Ваш вариант \_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

11. Ваш пол?

1. Женский.

2. Мужской.

**12. Ваш возраст?**

1. 14 – 30.

2. 31– 55.

3. 56 и старше.

**13. Ваше образование**

1. Среднее

2. Среднее специальное.

3. Высшее

4. Неоконченное высшее.

**14. К какой социальной категории Вы себя относите?**

1. Школьник.

2. Студент.

3. Преподаватель.

4. Служащий/рабочий

5. Пенсионер.

6. Неработающий.

**Спасибо за участие!**

### Приложение 3

## Таблицы результатов социологического исследования «Юговка глазами читателей»

#### 1. Вы зарегистрированный читатель Юговки?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Да	136	68,0
2.	Нет	64	32,0
	Итого	200	100,0

#### 2. Как часто вы посещаете библиотеку?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Несколько раз в неделю	37	18,5
2.	1-2 раза в месяц	48	24,0
3.	3-4 раза в год	41	20,5
4.	1 раз в год и реже	33	16,5
5.	Не посещаю	41	20,5
	Итого	200	100,0

#### 3. Какие ассоциации вызывает слово «библиотека»?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Книги	96	48,7
2.	Знания	30	15,2
3.	Информация	75	38,1
4.	Архив	14	7,1
5.	Тишина	8	4,1
6.	Скука	10	5,1
7.	Ваш вариант	4	2,0
	Итого	237	120,3

#### 4. С какой целью вы обращаетесь в библиотеку?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Для пополнения профессиональных знаний	102	51,8
2.	С целью самообразования	67	34,0
3.	Для удовлетворения интересов по увлечениям	57	28,9
4.	Для знакомства с новинками	32	16,2

	литературы		
5.	Провести свободное время	29	14,7
6.	Ваш вариант	11	5,6
	Итого	298	151,3

5. Какими услугами библиотеки вы пользуетесь?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Выдача книг из библиотечного фонда	138	70,1
2.	Доступ к Интернет-ресурсам	43	21,8
3.	Доступ к ПБ	14	7,1
4.	Доступ к НЭБ	17	8,6
5.	Помощь в составлении библиографических списков	12	6,1
6.	Электронная ДД	4	2,0
7.	Ксерокопирование и пр.	43	21,8
8.	Посещение культурно-массовых мероприятий	88	44,7
	Итого	359	182,2

6. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Презентации книг	70	35,5
2.	Встреча с интересными людьми	96	48,7
3.	Мероприятия развлекательного характера	32	16,2
4.	Всероссийские акции	53	26,9
5.	Музыкальные вечера	43	21,8
6.	Литературные вечера	36	18,3
7.	Информационные (обзоры)	42	21,3
8.	Ваш вариант	3	1,5
	Итого	375	190,4

7. Какие из перечисленных условий являются наиболее важными при посещении библиотеки?

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Внимательное отношение к читателю	102	51,8
2.	Возможность получить консультации	62	31,5

3.	Комфортные условия для работы	60	30,5
4.	Удобство расположения	25	12,7
5.	Наличие современной литературы	86	43,7
6.	Наличие клубов по интересам	37	18,8
7.	Ваш вариант	3	1,5
	Итого	375	190,4

8. Удовлетворяете ли Вы свои запросы в библиотеке?

№:	Значения:	Абсолют. число	%дог.
1.	Да, полностью	102	51,0
2.	Удовлетворяю частично	86	43,0
3.	Не удовлетворяю	12	6,0
	Итого	200	100,0

9. Что мешает в полной мере удовлетворить Ваши запросы?

№:	Значения:	Абсолют. число	%дог.
1.	Отсутствие необходимых материалов	64	64,0
2.	Отсутствие квалифицированной помощи сотрудников	8	8,0
3.	Режим работы	12	12,0
4.	Некомфортные условия	13	13,0
5.	Ваш вариант	3	3,0
	Итого	100	100,0

10. Что необходимо изменить в библиотеке?

№:	Значения:	Абсолют. число	%дог.
1.	Качество обслуживания	17	8,5
2.	Техническое оснащение	73	36,5
3.	Дизайн помещения	61	30,5
4.	Ассортимент услуг	24	12,0
5.	Ваш вариант	20	10,0
6.	Не ответили	5	2,5
	Итого	200	100,0

11. Ваш пол.

№:	Значения:	Абсолют. число	%дог.
1.	Женский	160	80,0
2.	Мужской	40	20,0

Итого	200	100,0
-------	-----	-------

### 12. Возраст

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	14-18	9	4,5
2.	19-30	60	30,0
3.	31-45	53	26,5
4.	46 и старше	78	39,0
	Итого	200	100,0

### 13. Образование

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Неоконченное среднее	6	3,0
2.	Среднее	12	6,0
3.	Среднее специальное	40	20,0
4.	Высшее	114	57,0
5.	Неоконченное высшее	28	14,0
	Итого	200	100,0

### 14. Социальная категория

№:	Значения:	Абсолют. число	%док.
1.	Школьник	5	2,5
2.	Студент	36	18,0
3.	Преподаватель	18	9,0
4.	Служащий\рабочий	109	54,5
5.	Пенсионер	26	13,0
6.	Неработающий	6	3,0
	Итого	200	100,0