

Бюджетное учреждение культуры Омской области
«Областная библиотека для детей и юношества»



Сборник статей по итогам социологических исследований,
проведенных специалистами
Областной библиотеки для детей и юношества
(2009 – 2011 годы)

Омск
2012 год

Сборник статей по итогам социологических исследований, проведенных специалистами
Областной библиотеки для детей и юношества (2009 – 2011 годы) [Текст] /Областная
библиотека для детей и юношества, организационно-методический отдел; сост. З.П. Гурьян,
В.И. Щинникова. – Омск, 2012

Составители З.П. Гурьян, В.И. Щинникова
Ответственный за выпуск: З.П. Гурьян
Компьютерная верстка: В.И. Щинникова

Адрес библиотеки:
город Омск,
ул. Красный путь, 81
Тел/факс (3812) 21 – 10 – 61, 27 – 52 – 11

metodoub@mail.ru
oubomsk.ucoz.org

ОГЛАВЛЕНИЕ

Гурьян З.П., Щинникова В.И. Привлекательная библиотека? Итоги опроса специалистов Областной библиотеки для детей и юношества. 2010 год

Гурьян З.П. Портрет читающей молодежи. По итогам исследования чтения молодежи. 2009 - 2010 годы

Приложение. Анкета для читателей библиотеки

Гурьян З.П., Щинникова В.И. Что прочёл библиотекарь: итоги исследования чтения специалистов детских библиотек Омской области. 2010 год

Приложение. Анкета для библиотечных специалистов

Гурьян З.П. Компьютер в библиотеке. Итоги социологического исследования. 2010 год

Приложение. Анкета для детских библиотек муниципальных районов Омской области

Удовлетворенность пользователей качеством и доступностью услуг. Итоги исследований. 2010 - 2011 годы

Привлекательная библиотека?

Итоги опроса специалистов Областной библиотеки для детей и юношества
2010 год

Опрос проведен в рамках подготовки к участию библиотеки в XV ежегодной конференции Российской библиотечной ассоциации: для сотрудников библиотеки разработана анкета «Привлекательная библиотека?».

Цель анкетирования: выявление мнения специалистов о перспективах развития библиотеки и формирования круга мероприятий по привлечению молодёжи в библиотеку.

В анкетировании приняли участие 26 библиотечных специалистов из 35 работающих, 9 человек отсутствовали по уважительным причинам. Таким образом, охват опрошенных специалистов составил 74% от числа работающих.

Опрос проводился в течение одного дня – 6 мая 2010 года.

Анкета была построена таким образом, что вначале был поставлен отвлеченный, теоретический вопрос и специалистам нужно было ответить, что, по их мнению, способствует привлечению молодёжи в библиотеку? Следующие 3 вопроса предлагают дать оценку современного состояния библиотеки, далее следует вопрос о том, что необходимо сделать для привлечения молодёжи в библиотеку. Ниже приводятся ответы на вопросы анкеты.

Вопрос 1. Что, по вашему мнению, способствует привлекательному для молодёжи имиджу библиотеки?

- а) активное использование новых информационных технологий – 92% опрошенных;
- б) формирование фонда новых носителей информации – 69%;
- в) современный интерьер – 81 %;
- г) свой вариант ответа на данный вопрос выбрали 38% опрошенных специалистов: профессионализм, компетентность и желание библиотекарей помочь читателям, новые книги, реклама библиотеки.

Вопрос 2. Как вы оцениваете уровень внутрисистемных связей (отношений между отделами библиотеки)?

- а) высокий – 4 %;
- б) средний – 50%;
- в) низкий – 42%;
- г) свой вариант: уровень отношений оставляет желать лучшего; один респондент прокомментировал свой ответ, выбрав вариант «в) низкий» и добавил: «Отношения в библиотеке строятся по типу соревнования, кто лучше работает? и кого директор похвалил или не похвалил».

Вопрос 3. Каков, по вашему мнению, авторитет нашей библиотеки среди читателей на сегодняшний день? Почему вы так считаете?

- а) высокий – 0;
- б) средний – 73%;
- в) низкий – 23%;
- г) свой вариант: затрудняюсь ответить – 4%.

Аргументировались ответы следующим образом:

- ✚ недостаточное комплектование фонда библиотеки – 23%;

- ✚ низкое качество обслуживания (некомпетентность библиотекарей) – 12%;
- ✚ наличие рядом крупной научной библиотеки – 8%;
- ✚ не хватает компьютеров для читателей – 8%;
- ✚ о библиотеке мало знают – 8%;
- ✚ 46% респондентов никак не прокомментировали свои ответы.

Вопрос 4. Что в нашей библиотеке уже сделано для привлечения в неё молодёжи?

Были даны следующие варианты ответов:

- ✚ заметно и в лучшую сторону поменялся интерьер библиотеки – 77%;
- ✚ расширяется техническое обеспечение (оргтехника, мебель) – 23%;
- ✚ увеличилось количество массовых мероприятий – 23%;
- ✚ реклама библиотеки – 23%;
- ✚ активно используется сайт – 19%;
- ✚ оборудована литературная гостиная – 19%;
- ✚ разработаны проекты («Товарищество передвижных выставок», «Апельсиновые окна») – 11%;
- ✚ библиотека участвует во многих городских проектах – 8%;
- ✚ расширился перечень платных услуг – 8%;
- ✚ библиотека приобрела свой стиль: на здании помещён баннер с названием библиотеки, разработан логотип – 8%;
- ✚ налаживается сотрудничество с партнёрскими организациями – 8%;
- ✚ регулярно проходят выставки – 8%.

Вопрос 5. Что, по вашему мнению, ещё нужно сделать в библиотеке для привлечения в неё молодёжи?

От специалистов библиотеки, принявших участие в опросе, получены следующие предложения:

- ✚ продолжить поиск дизайнерских решений (ярко, современно украсить стеллажи);
- ✚ больше рекламировать библиотеку и её услуги (регулярно проводить PR – акции);
- ✚ налаживать и укреплять связи с партнёрами (с учебными заведениями);
- ✚ проводить крупные акции и мероприятия;
- ✚ проводить массовые мероприятия для детей, чтобы, вырастая, они оставались нашими читателями в подростковом и молодёжном возрасте;
- ✚ чаще приглашать в библиотеку известных людей;
- ✚ расширить круг читателей, для которых проводятся массовые мероприятия (предлагать их не только ПУ);
- ✚ организовать в библиотеке молодёжное объединение;
- ✚ регулярно обновлять фонд библиотеки и пополнить фонд учебной литературы на абонементе;
- ✚ расширить открытый доступ к фонду
- ✚ увеличить финансирование на комплектование;
- ✚ шире использовать новые технологии: внедрять электронный каталог, электронную систематическую картотеку статей;
- ✚ продолжать техническое оснащение библиотеки: увеличить количество автоматизированных рабочих мест для читателей, бесплатный и беспроводной Интернет;
- ✚ регулярно повышать квалификацию сотрудников библиотеки;

- ✚ разрабатывать новые проекты;
- ✚ все отделы библиотеки должны работать в тесной взаимосвязи;
- ✚ повысить качество обслуживания читателей – 1 ответ;
- ✚ регулярно стимулировать библиотечных специалистов.

Выводы:

Специалисты библиотеки достаточно серьёзно отнеслись к заполнению анкет, проявили активность. Из полученных ответов очевидно, что коллектив осознаёт существующие проблемы в привлечении читателей в библиотеку и предлагает пути их решения, объективно оценивает перемены, происходящие в библиотеке. О перспективах дальнейшего развития библиотеки были даны подробные и продуманные ответы.

Необходимо отметить, что ответы были не всегда объективны. Например: пополнение фонда и увеличение средств на комплектование – этот фактор посчитали важным в привлечении молодёжи в библиотеку всего лишь 19% опрошенных специалистов, тогда как по данным анкетирования молодежи 55% молодых людей идут в библиотеку за новинками.

Необъективность проявилась и в ответах на вопрос об уровне внутрисистемных связей (отношений между отделами). Ровно 50% опрошенных специалистов считает его средним, т.е. удовлетворительным, хотя наблюдения и опыт практической работы показывает, что он – низкий.

Необъективной представляется и оценка степени авторитета библиотеки среди читателей – 73% респондентов считают ее средней, аргументируя это недостаточностью комплектования. Лишь трое специалистов считают, что авторитет библиотеки невысок из-за некомпетентности и недостаточного уровня профессионализма и это является помехой в общении с молодым читателем. Однако, сравнивая эти данные с результатами анкетирования молодежи, нельзя не отметить, что только 2% читателей спрашивают, что почитать у библиотекаря.

Оценивая факторы, влияющие на авторитет библиотеки, были отмечены административно-хозяйственные, рекламные и массовые мероприятия, количество которых существенно увеличилось за последнее время.

Что касается круга мероприятий по привлечению молодёжи в библиотеку, предложенных респондентами, то он достаточно разнообразен, но, к сожалению, предложения конкретных мероприятий по привлечению молодёжи в библиотеку отсутствуют.

Проведенное исследование носит прикладной характер. Результаты анкетирования были использованы:

- ✚ для подготовки выступления на XV ежегодной конференции Российской библиотечной ассоциации;
- ✚ для разработки годового плана и перспективных планов работы библиотеки.

З.П. Гурьян,
В.И. Щинникова

Портрет читающей молодежи
По итогам исследования чтения молодежи
2009 - 2010 годы

Доля регулярно читающей молодежи, по оценке Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям, составляет 28%.

Уже целое поколение молодежи выросло в нестабильных социальных условиях, что существенно отразилось на формировании его жизненных позиций и в частности, на репертуаре молодежного чтения.

Чтение молодежи – актуальная проблема, которой придается государственное значение. «... поддерживать чтение в самых разных формах, в том числе самых современных, самых современных, лишь бы молодежь хотела читать», – эти слова Президента Российской Федерации Д.А. Медведева подтверждают актуальность проблемы молодежного чтения. Можно вспомнить и заявление главы Правительства Российской Федерации В.В. Путина: «Повышение интереса к чтению становится, без преувеличения, общенациональной задачей».

В библиотечном деле сейчас появилось, активно обсуждается и внедряется новое понятие: «Библиотека 2.0». Основная суть этого понятия в том, что библиотека не должна быть просто вместительным хранилищем информации. Библиотека должна быть открытой, ориентируя свою работу прежде всего на пользователя и учитывая интересы и потребности пользователя. Но для того, чтобы учитывать интересы и потребности молодых читателей, нужно прежде всего знать эти потребности и интересы.

Изучением чтения молодежи систематически занимаются многие библиотеки, в том числе отдел социологических исследований **Российской библиотеки для молодежи**. Результаты исследований говорят о том, что характеристики чтения детей, подростков и молодежи постоянно меняются и – это показывают проведенные исследования и повседневные наблюдения – интерес к чтению книг падает.

Меняется и мотивация чтения: чтение для удовольствия и развития сегодня значительно уступает деловому чтению с целью освоения учебных программ. Значительную часть чтения молодежи в последние годы составляет чтение в сети Интернет.

Мы не беремся оценивать и судить – хорошо это или плохо, но считаем, что исключение книги, печатного издания из повседневной жизни обедняет духовную жизнь человека.

Молодежь – от 15 до 24 лет – составляет в нашей библиотеке – Областной библиотеке для детей и юношества – 36,5% от общего числа зарегистрированных пользователей. Это более трех тысяч шестисот (3600) учащихся старшего школьного возраста, учащиеся профессиональных училищ и колледжей, студенты техникумов и вузов, работающая и неработающая молодежь.

Специалисты нашей библиотеки осуществляют регулярный мониторинг чтения детей и молодежи. Одно из исследований, проведенных в библиотеке в 2010 году – «Портрет читающей молодежи».

Целью исследования стало изучение читательских пристрастий молодых читателей библиотеки для выработки рекомендаций по повышению эффективности работы по продвижению чтения в молодежной среде.

Испытывает ли современная молодежь радость чтения? Что читают молодые люди? Что и зачем они хотят читать? Чтобы вести работу по продвижению чтения,

влиять на читателя и его читательские интересы необходимо знать ответы на все эти вопросы.

Разрабатывая план исследования, мы не ставили задачу тотального опроса, мы хотели определить литературные предпочтения именно читателей нашей библиотеки.

Для проведения исследования «Портрет читающей молодежи» была разработана анкета, содержащая 27 вопросов, и опрошены читатели в возрасте от 15 до 24 лет. Опрос проводился методом случайной выборки.

Следует сразу сказать, что наше исследование было проведено именно в рамках тех 28% молодых людей, которые читают регулярно, ведь исследование проводилось в процессе обслуживания читателей на юношеском абонементе.

Предмет исследования - читательские интересы молодых пользователей библиотеки.

По результатам опроса наиболее активными читателями нашей библиотеки оказались 16-17-летние девушки, именно эта читательская группа составила 87% опрошенных. Юноши - всего 13%.

«Как часто Вы посещаете библиотеку?», - спросили мы у читателей. Посещаемость можно определить по читательским формулярам, но нам было важно, чтобы читатель сам ответил на этот вопрос, показав, как он определяет частоту своего общения с библиотекой. Ответы показали, что большинство опрошенных посещают библиотеку «по мере необходимости».

Вопрос **«Как вы обычно проводите свое свободное время?»** был важен для нас не только потому, что мы хотели определить место чтения в досуге молодых людей, но и потому, что мы хотели узнать, какие формы организации досуга и просветительских мероприятий будут наиболее благосклонно восприняты молодыми людьми. Результат опроса получился не совсем ожидаемым. Вопреки ожиданиям, ответ «за компьютером» занял лишь пятое место (33,7%); на четвертом месте - прослушивание музыки - 36,1%; на третьем месте (37,3%) - кино, театр, досуговые центры и дискотеки; на втором - чтение книг и журналов (62,6%); на первом - общение с друзьями (65%). Большой процент респондентов, назвавших чтение обычным проведением своего свободного времени радуется, но не удивляет - ведь мы опрашиваем читателей библиотеки.

На вопросы **«Чтение для Вас - это...»** и **«С какой целью Вы читаете книги?»** большинство опрошенных ответили, что читают для удовольствия, отдыха, развлечения (77,1% и 49,3%); ответы «труд, задание по учебе» - на втором месте. Это говорит о том, что досуговое чтение среди читателей библиотеки преобладает. Такой результат явно противоречит утверждению о том, что среди молодежи доминирует деловое чтение.

Основными источниками информации для нашего читателя являются Интернет и книги.

Ключевыми вопросами анкеты были вопросы, ответы на которые определяют источник сведений о книгах и определяют роль библиотекаря в процессе выбора книг для чтения. Как ни печально, но библиотекарь как советчик оказался на последнем месте - только 2% респондентов спрашивают, что почитать - у библиотекаря.

Большая часть опрошенных читателей выбирают книги случайно, таких - 34%. Значительная часть - 28% прислушивается к советам друзей. 20% респондентов - ориентируются на фамилию автора, то есть выбирают то, что уже известно по

личному опыту или просто «на слуху». Есть «тщеславные» читатели, их 7% от числа опрошенных, они читают книги, которые сейчас в моде. Для 12% респондентов источником сведений о книгах стал Интернет.

О новинках художественной литературы и периодики, поступивших в библиотеку, большинство наших респондентов – 59% узнают, обратившись к выставкам новых книг и журналов или 28% – спрашивают о новинках у библиотекарей.

Анкета включала 6 вопросов, отвечая на которые, наши респонденты должны были назвать имя писателя. Это не случайно: нам хотелось получить как можно больше упоминаний разных книг и писателей, книг и писателей разных стран и эпох. Сам по себе опрос, заставляющий вспомнить и оценить то, что прочитано, несет в себе воспитательный момент.

«Интересует ли Вас творчество авторов ближнего и дальнего зарубежья? Если да, напишите кого именно?»

«Есть ли у Вас любимые писатели? Если да, напишите, пожалуйста, какие?»

«Можете ли Вы назвать современных авторов, книги которых Вам нравятся? Если да, напишите, пожалуйста»

«Есть ли у Вас любимая книга? Если есть, напишите, пожалуйста, какая?»

«Можете ли Вы назвать книгу, которую прочитали за последнее время. Если да, напишите, пожалуйста»

«Какую книгу Вы бы посоветовали прочитать своему лучшему другу, подруге? Почему именно эту книгу?», - вот такие вопросы о художественной литературе мы задали своим читателям.

Ответили на них не все, но ответы были очень разнообразны и интересны.

Названы зарубежные авторы.

Молодые люди читают классику, философскую прозу, любовные романы, фантастику.

На вопрос о любимом писателе ответили большинство опрошенных читателей – 69%.

Любимого современного автора смогли назвать чуть более половины (55%) опрошенных. Разнообразие имён свидетельствует о том, что молодёжь знает и читает современных авторов.

Среди книг, прочитанных за последнее время, как и ожидалось, преимущественно названы произведения, изучаемые по школьной и вузовской программам. На этот вопрос получен, например, и курьезный ответ: один читатель назвал последней прочитанной книгой «Общую биологию». Однако, упоминаются имена и книги современных авторов, например, таких как «Снег» Орхана Памука известного турецкого писателя, лауреата Нобелевской премии по литературе, произведения П. Коэльо – знаменитого бразильского поэта и писателя, автора многих бестселлеров, книга «Как убивают Россию» А. Хинштейна – известного публициста, депутата Госдумы РФ, роман «Поколение П» В. Пелевина – популярного русского писателя, роман «Невыносимая любовь» И. Макьюэна – британского современного писателя, лауреата Премии Сомерсета Моэма (1976) и Букеровской премии (1998) и

других. Назвали книгу, которую прочитали за последнее время, 76% опрошенных читателей (это достаточно высокий показатель).

Другу советуют прочесть практически то же самое, что прочли сами в последнее время. На вопрос **«Почему именно эти книги?»** наиболее часто встречались ответы: «потому что сюжет книги интересен и захватывающ» или «потому что эта книга интересна и захватывающа», 15-летняя школьница посоветовала бы подруге «Нумерологию: секреты о мужчинах», так как в этой книге много полезной информации. Но были и такие ответы: «потому что эта книга уникальная и актуальна и по сей день» (о романе «Евгений Онегин» А. Пушкина), «потому что эта книга о современном мировоззрении», «потому что это грустная правда в своеобразной и не скучной форме» (о поэме «Москва – Петушки» В. Ерофеева), «эта книга заставляет задуматься, пересмотреть своё отношение к жизни, к родителям, к своим близким» (о книге П. Санаева «Похороните меня за плинтусом»), «книга проникнута искренними чувствами» (о повести «А зори здесь тихие» Б. Васильева), «книга затрагивает душу и заставляет задуматься о жизни» (о «Парфюмере» П. Зюскинда), «можно извлечь много уроков» (о романе «Герой нашего времени» М. Лермонтова), «в книге затронута тема нравственности» (о романе Ф. Достоевского «Преступление и наказание»). Эти ответы радуют, хотя их и немного (всего 25%), говорят о том, что для молодых читателей важно не только развлекательное чтение, но и книги, которые заставляют задуматься, переживать искренние чувства.

Следующая группа вопросов касалась отношения молодёжи к периодическим изданиям (газетам и журналам). Периодические издания – оперативный источник актуальной информации. В период нерегулярного и недостаточного комплектования, а именно таким периодом стали для библиотек два последних десятилетия, журналы и газеты были наиболее полноценным источником выполнения читательских запросов. На таких изданиях, как «Костер», «Юность», «Смена» воспитывалось не одно поколение молодёжи. Однако сейчас многие современные молодёжные издания изменили не только свой облик, но и содержание, размещая на своих страницах публикации гламурных новостей и сплетни из жизни звезд шоу-бизнеса. Наверное, пришло время пересмотреть отношение библиотеки к формированию фонда периодических изданий для молодёжи

На вопрос **«Есть ли такие журналы, которые вы читаете регулярно и если да, то какие?»** 60% респондентов ответили «нет», 40% - ответили «да». Были названы журналы «Ромео и Джульетта», «Радио», «Юный техник», «Космополитен», «Мне 15», «Бурда», «Гламур», «Омск Театральный», «Мир фантастики», «Лиза», «Штука», «Домашний очаг», «Абитуриент», «Yes звёзды», «Популярная механика», «Geo», «Ровесник», «Рок оракул», «Браво», «Искусство кино».

Оказалось, что наши читатели не только не читают литературно-художественные журналы, но и вряд ли знают о них. На вопрос о чтении литературно-художественных журналов 92% опрошенных читателей ответили отрицательно.

Ответ на вопрос **«Чем Вас может привлечь периодическое издание?»** поможет нам при формировании фонда периодических изданий учесть предпочтения молодых читателей. Большинство респондентов – 74% привлекает интересное содержание. Оригинальность при подаче материала – 31%. Наличие приложений в журнале (дисков, постеров) – 25%. Достоверность и точность информации – 20%.

Полиграфическое оформление журнала и качество изложения материала – 19%. Оперативность информации важна для 6% опрошенных читателей.

И, наконец, интересно было узнать мнение молодёжи по поводу того, **кто на их взгляд больше всего любит читать**. Ответы: возраст не влияет на чтение – 69%, читают в основном люди среднего возраста – 20%, больше всего читают пожилые люди – 18%. И только 1% опрошенных читателей выбрал ответ «мои сверстники». Если учесть, что именно молодежь, сверстники - обучаются в различных учебных заведениях и постоянно вынуждены читать, осваивая учебные программы, ясно, что под «чтением» респонденты подразумевают именно чтение «для души», для развлечения и саморазвития.

В целом, по результатам анкетирования можно сделать следующие выводы: происходит процесс изменения отношения молодёжи к чтению в целом, меняется отношение к книге, появляются другие источники информации, усложнилась структура молодёжного досуга. Более продолжительным и разнообразным становится общение. Чтение молодежи отчётливо подразделяется на досуговое (для отдыха, удовольствия) и деловое (для учёбы). Читают книги разные. Более половины опрошенных респондентов знают и читают современных авторов и делают это ради удовольствия и развлечения. Так что выражение «радость чтения» оказывается вполне применимо к молодым читателям.

Проведённое исследование подтвердило интерес молодёжи к ярким, красочным журналам. Однако, «толстые журналы» (литературно-художественные) оказались совершенно выпавшими из поля зрения молодого читателя, что заставляет задуматься и принять меры: либо популяризировать «толстые журналы» в молодежной аудитории, либо перестать тратить средства на их комплектование.

Результатом исследования стал портрет молодого читателя Областной библиотеки для детей и юношества. Вот таким он получился. А ваш молодой читатель – такой же? Или он отличается от нашего? Если вы захотите ответить на эти вопросы, вы можете воспользоваться нашей анкетой, взяв ее за основу и переработав ее.

Обращайтесь в виртуальную методическую приемную на сайте Областной библиотеки для детей и юношества и мы с удовольствием ответим на ваши вопросы по проведению исследования, вышлем по электронной почте или по факсу анкету для читателей, обсудим результаты нашего и вашего исследований.

Теперь – самое важное: как применить на практике результаты, полученные в ходе исследования? На основе проведенного исследования мы разработали некоторые практические рекомендации по продвижению чтения в молодежной среде:

- библиотекарь, работающий с читателем должен занимать более активную позицию, не скрывать своей начитанности и эрудиции, беседовать о прочитанном со всеми читателями, идущими на контакт, то есть вести индивидуальную работу с читателями;

- необходимо уделять постоянное внимание выставкам новых поступлений книг и журналов;

- могут оказаться эффективными книжные выставки «Что читает молодежь», «Советуют прочесть читатели», «Поставь оценку книге» и др. – то есть выставки, показывающие круг чтения сверстников, а также выставки книг «о которых говорят»;

- организовывать различные опросы, конкурсы, викторины, привлекая внимание молодых читателей к книгам и журналам;

- создавать свои интернет-ресурсы, свой контент – библиотечный, книжный, активизировать свое присутствие в сети.

Расширить сферу своего влияния на чтение молодежи, стать более открытой, библиотека может, используя библиотечный сайт для организации форума для обсуждения прочитанных или просто модных книг, для размещения на нём информации о библиотеке (объявления, сведения о перерегистрации), о новых книгах.

Перечень книг, названных участниками опроса, представляет для нас, работников библиотек, несомненный интерес: его рекомендуется учесть при комплектовании. Книги, упомянутые в анкетах, привлекли и заинтересовали молодых читателей, а значит, перечень этих книг можно использовать при рекомендации книг и при подготовке выставок для молодежи.

Библиотека располагает уникальными ресурсами для привлечения молодежи к книге и чтению, для воспитания молодых людей. Прежде всего - это интеллектуальная атмосфера, которая, в совокупности с традиционно сложившимися правилами поведения в библиотеке, сама по себе оказывает облагораживающее воздействие. Это грамотные специалисты – профессионалы, знающие книгу и умеющие порекомендовать ее читателю любого возраста. И, наконец, наш главный ресурс – библиотечный фонд, который предоставляется бесплатно.

Мы любим наших читателей, хотим, чтобы они могли и хотели испытывать радость чтения и готовы им в этом помочь.

Гурьян З.П.,

и.о. заведующей организационно-методического отдела

Сообщения о результатах исследования «Портрет читающей молодежи» сделаны:

- ✚ На научно-практической конференции «Деятельность школьных библиотек – контуры обновления», организованной в рамках II регионального фестиваля детского чтения «Сибирь – волшебный край» - 2010 год;
- ✚ На семинаре-практикуме ОГОНБ им. Пушкина «Современная муниципальная публичная библиотека: актуальные проблемы развития» - 2011 год.

ПРИЛОЖЕНИЕ
АНКЕТА ДЛЯ ЧИТАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

Уважаемый Читатель! Областная библиотека для детей и юношества проводит исследование, посвящённое изучению чтения молодёжи. Ваше участие в исследовании поможет сотрудникам библиотеки составить достаточно полную картину читательских предпочтений. Просим Вас ответить на вопросы данной анкеты. Поставьте знак (\ / или +) напротив выбранного вами варианта, или запишите свой вариант на специально отведённой строке.

Заранее благодарим за участие!

Анкета

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- один раз в неделю
- один раз в месяц
- от случая к случаю
- по мере необходимости
- свой вариант _____

2. Как Вы обычно проводите свое свободное время? (не более трёх вариантов)

- просмотр телевизора
- ничего не делаю
- чтение книг и журналов
- кино, театр, досуговые центры, дискотеки
- прослушивание музыки
- прослушивание аудиокниг
- за компьютером
- общение с друзьями
- спорт
- путешествия
- прикладное творчество
- свой вариант _____

3. Из каких источников Вы предпочитаете брать информацию?

- из книг
- из СМИ (ТВ, радио, газеты, журналы)
- из Интернета
- от друзей, знакомых
- родителей
- учителей
- свой вариант _____

4. Чтение для Вас это:

- удовольствие, отдых, досуг
- труд (задание по учёбе)
- свой вариант _____

5. Произведения какой тематики Вам нравятся?

- детективы
- фантастика, фэнтези
- приключения
- романы о любви
- житейская проза
- свой вариант _____

6. Любите ли Вы читать стихи?

- да
- нет

7. Интересует ли Вас творчество авторов ближнего и дальнего зарубежья? Если да, напишите кого именно?

- да _____
- нет
- затрудняюсь ответить

8. Если ли у Вас любимые писатели? Если да, напишите, пожалуйста, какие?

- да _____
- нет
- затрудняюсь ответить

9. Можете ли Вы назвать современных авторов, книги которых Вам нравятся? Если да, напишите, пожалуйста.

- да _____
- нет
- затрудняюсь ответить

10. Как Вы выбираете книги для чтения?

- случайно
- по советам друзей
- по советам библиотекарей
- по советам продавцов в книжных магазинах
- ориентируюсь на фамилию знакомого автора
- отслеживаю информацию о книгах в Интернете
- следую моде на произведения
- свой вариант _____

11. С какой целью Вы читаете книги?

- для получения новой информации
- для повышения культурного уровня
- для расширения кругозора
- для обогащения внутреннего духовного мира
- для учёбы
- для удовольствия, отдыха, развлечения
- свой вариант _____

12. Есть ли у Вас любимая книга? Если есть, напишите, пожалуйста, какая?

- да _____
- нет
- затрудняюсь ответить

13. Можете ли Вы назвать книгу, которую прочитали за последнее время? Если да, напишите, пожалуйста.

- да _____
- нет

14. Какую книгу Вы бы посоветовали прочитать своему лучшему другу, подруге? Почему именно эту книгу?

- _____
- _____
- затрудняюсь ответить

15. Как часто Вы читаете периодические издания (газеты, журналы)?

- ежедневно
- примерно 1 раз в неделю
- примерно 1 раз в месяц
- свой вариант _____

16. Есть ли такие журналы, которые Вы читаете регулярно? Если да, то напишите какие? - об автомобилях, охоте, рыбалке

- да _____
- нет

17. Читаете ли Вы литературно-художественные журналы? Если да, то какие?

- да _____
- нет

18. Журналы и газеты какой тематики Вас интересуют?

- об автомобилях, охоте, рыбалке
- о моде, стиле
- о компьютерах
- о спорте
- о путешествиях
- о домашнем хозяйстве
- о природе
- о саде, огороде
- по психологии
- о политике
- о бизнесе, финансах
- о карьере
- свой вариант _____

19. Есть ли у Вас любимый журнал? Если да, то какой?

- да _____
- нет
- затрудняюсь ответить

20. Чем Вас может привлечь периодическое издание? (можно отметить несколько вариантов)

- интересным содержанием
- достоверностью и точностью информации
- оперативностью информации
- полиграфическим оформлением журнала
- качеством изложения материала
- оригинальностью подачи материала
- наличием приложений в журнале (постеры, диски и др.)
- свой вариант _____

21. Как Вы узнаете о новинках художественной литературы и периодики, поступивших в библиотеку?

- из выставок новых книг и журналов
- из картотеки новых поступлений
- спрашиваю у библиотекаря

22. Кто, на Ваш взгляд, больше всего любит читать?

- ваши сверстники
- люди среднего возраста
- пожилые люди

- возраст не влияет на чтение

- никто

- свой вариант _____

В заключение, ответьте, пожалуйста, ещё на несколько вопросов о Вас лично, нам эта информация очень важна.

23. Ваш пол

- женский

- мужской

24. Ваш возраст

25. Вы:

- учитесь (в школе, в ПТУ, техникуме, колледже, ВУЗе) или

- работаете (**нужное подчеркнуть**)

Спасибо!

**«Что прочёл библиотекарь»:
итоги исследования чтения специалистов детских библиотек
Омской области
2010 год**

«Врачу, исцелися сам!». Это известное изречение из Евангелия от Луки, которое у всех на слуху, по отношению к нашей профессии можно перефразировать так: «Читай, библиотекарь!». Ведь чтение – это профессиональная сущностная черта библиотечной деятельности, и если мы хотим, чтобы в библиотеке были читатели, а не только пользователи, мы должны читать сами. Так что же читают библиотекари Омской области, работающие в детских библиотеках и читают ли они вообще?

Специалистами БУК «Областная библиотека для детей и юношества» было проведено исследование «Что прочел библиотекарь?» Применяв метод анкетирования, мы получили сведения о досуговом и профессиональном чтении коллег. Анкетирование проводилось с использованием электронной почты, было добровольным и анонимным.

Каков же он, наш читающий библиотекарь?

Это библиотечный специалист со средним профессиональным или высшим образованием (среди опрошенных специалисты со средним профессиональным образованием составили 49%, с высшим – 36,7%), **со стажем работы более 10 лет** (стаж работы более 10 лет имеют 66% респондентов), **для которого чтение – это в первую очередь – получение новых знаний** (такой ответ дали 74% респондентов). **Это специалист, читающий ежедневно** (так ответили 77% опрошенных) **художественную литературу (86%), профессиональные издания (81%), научно-популярную литературу (48%), предпочитающий отечественную литературу (79%) классического жанра** (в ответах прозвучали имена И. Бунина, И. Тургенева, А. Куприна, А. Чехова, Н. Лескова, Ф. Достоевского, Н. Островского, Л. Толстого, М. Булгакова) **и советского периода (42,5%), не чуждый, однако и интереса к творчеству современников** (были названы: Сесилия Ахерн, Евгений Гришковец, Павел Санаев, Маша Трауб, Галина Щербакова, Виктория Токарева, Татьяна Толстая, Дина Рубина, Татьяна Устинова, Дарья Донцова, Александра Маринина).

Наш библиотекарь может порекомендовать книгу детям: книга В. Драгунского «Денискины рассказы» названа 12 раз, «Незнайка и его друзья» Н. Носова – 8 раз; «Антологию семейного чтения» и книги А. Барто назвали 4 респондента; по 2 раза упоминались следующие авторы: А. Усачёв «Умная собачка Соня», С. Козлов «Ёжик в тумане», Г. Шалаева «Большая книга о животных для самых маленьких» и «Школа этикета для самых маленьких», К. Паустовский «Рассказы о природе» и «Сказки», В. Осеева «Динка», С. Михалков, Л. Чарская, К. Чуковский, Т. Белозёров, В. Степанов.

Подросткам чаще других авторов библиотечные специалисты рекомендовали произведение «Чучело» В. Железникова (9 респондентов) и «Чучело 2 или Игра мотыльков». На втором месте В. Козлов с повестью «Президент каменного острова» (6 респондентов). Пять специалистов посоветовали подросткам книги Т. Крюковой; 4 – разные произведения К. Булычёва и В. Крапивина; по три специалиста указали имена А. Лиханова и В. Каверина («Два капитана»); по два респондента указали книгу Л.Н. Толстого «Война и мир», повести А. Рыбакова «Кортик», «Бронзовая птица», повесть Б. Васильева «В списках не значился», повесть Е.Л. Мурашовой «Класс коррекции», книги серии «Заветная мечта», сборник рассказов «Абориген».

Родителям были рекомендованы: «Антология семейного чтения» – 12 раз; книги И. Тимофеевой, чей авторитет в области детского чтения трудно не признать – 6 раз; «Уроки для родителей» В. Левина – 3 раза, также как журнал «Семейное чтение» и книги А. Лиханова «Солнечное затмение», «Никто»; по два респондента указали книги Бенджамина Спока, Дж. Викофф и Барбары Анелл «Да» вместо «Нет»: послушный ребёнок без криков и шлепков» и Ю.Б. Гиппенрейтер «Общаться с ребёнком: как?».

Среди рекомендованных коллегам: книги И. Тихомировой «Психология детского чтения от А до Я», «Руководство детским чтением», «Как воспитать талантливого читателя» указаны 7 раз; детские книги (Т. Четверикова «Заветный сундук», А. Гиваргизов «Мы так похожи», Б. Минаев «Детство Лёвы»); профессиональная литература: газета «Библиотека в школе», журналы «Школьная библиотека», «Читаем, учимся, играем», приложение к журналу «Читайка»; литература по психологии: О. Кабачек «Сказка в век компьютера»; художественные произведения современных авторов: Б. Акунина, Л. Улицкой, В. Токаревой, Е. Гришковца, Г. Щербаковой, А. Солженицына, Б. Васильева, В. Астафьева.

Источником информации по профессии для наших респондентов является чаще всего журнал «Библиотека» (72%).

Большинство библиотечных специалистов уделяет профессиональному чтению от полутора-двух часов в неделю до 1 часа в день (54%), а 62% – используют Интернет для поиска профессиональной информации.

Портрет читающего библиотекаря получился вполне позитивным.

Круг чтения библиотекарей, обозначенный анкетированием, можно охарактеризовать как обширный и разнообразный.

Однако есть несколько моментов, которые хочется отметить.

Значительное число респондентов (18,4%) на вопрос о том, какие книги были прочитаны за последний месяц, ответили, что читали отечественных классиков – Бунина, Тургенева, Куприна, Чехова, Лескова, Достоевского, Островского, Толстого, Пушкина. Несомненно – библиотекари знают и любят немеркнущие произведения классиков, но трудно представить человека, из года в год перечитывающего эти произведения. Возникает три версии: либо библиотекарь ничего не читал за последний месяц, либо не захотел назвать то, что читал, либо, действительно, всю жизнь читает только классику. Все три версии – недопустимы для профессионала, ежедневно сталкивающегося с необходимостью рекомендовать книги детям и молодежи.

Многое в ответах на вопросы анкеты порадовало. На вопрос «Какую книгу вы можете порекомендовать детям и подросткам?» были получены интересные, очень разнообразные ответы, говорящие о том, что детская литература и литература для подростков хорошо знакома библиотекарям. В рекомендациях для детей прозвучали книги 25 авторов, а в рекомендациях для подростков – 55-ти авторов.

Рекомендации для родителей включают, например, «Антологию семейного чтения» – 10-томное издание, вышедшее в свет при поддержке Правительства Омской области. В «Антологии семейного чтения» собрано практически все самое лучшее, созданное как народным творчеством, так и писателями всего мира для детей и подростков и это издание есть в каждой из 770 библиотек области.

Но 5,9% респондентов не смогли или не захотели указать книги, которые они могли бы посоветовать для чтения детям, подросткам, родителям, коллегам. С одной стороны – процент невелик, но с другой стороны – возможно ли представить себе, что почти шесть процентов врачей не смогли выписать больному нужное лекарство?

Почти треть респондентов (29,9%) не стали ничего рекомендовать коллегам. Почему? Посчитали себя недостаточно компетентными, чтобы давать рекомендации библиотекарям? Или просто нечего было порекомендовать? Это значит, что нам, как методическому центру, есть с чем работать.

Анкета включала и вопрос о профессиональном чтении: «Какой профессиональный журнал Вы читаете чаще всего и почему?». Судя по ответам – это, прежде всего журнал «Библиотека» (72%), а также журналы «Библиополе» (37,9%), «Читаем, учимся, играем» (28,7%), «Школьная библиотека» (25%). Следующая группа журналов «Семейное чтение», «Воспитание школьников», «Книжки, нотки и игрушки для Катюшки и Андрюшки», их читает примерно по одинаковому количеству специалистов 19%, 17%, и 12% соответственно.

Наименее читаемыми журналами оказались «Справочник руководителя учреждений культуры», «Библиотечное дело», «Новая библиотека» – по 1% респондентов.

На вопрос «Почему вы читаете именно этот журнал?» не ответили 42,5% респондентов. Возможно предположить, что самыми читаемыми являются те журналы, которые выписывает библиотека.

Хочется отметить высокую активность респондентов – сотрудников детских библиотек: из 32 муниципальных районов Омской области в анкетировании приняли участие 28. Всего в анкетировании приняли участие 87 библиотечных специалистов.

Материалы исследования размещены на сайте Областной библиотеки для детей и юношества, разосланы по электронной почте в детские библиотеки муниципальных районов Омской области.

Мы считаем, что такие исследования как «Что прочел библиотекарь» не только дают материал для размышления, но интересны и полезны сами по себе: они дают возможность всем – и организаторам, и участникам исследования пристально взглянуть на круг своего чтения, оценить его профессиональную значимость.

Это подтверждается и тем, что многие библиотеки, как в нашей стране, так и за рубежом, уделяют внимание изучению чтения библиотекарей.

Например, в 1995-98 годах проведено исследование «Библиотекарь Тверской области как читатель»; в 1996 году вышел сборник Российской национальной библиотеки «Что мы читаем? Какие мы?», посвященный итогам изучения чтения библиотекарей (Жданова Т.А.; Захарова Е.В.); в 2004 году на базе нескольких регионов было проведено исследование «Профессиональное чтение современного библиотекаря» (Райкова Г.А.); в 2008 году досуговое чтение библиотекаря Челябинской области стало темой для диссертации (Кустова М.В), а в Алтайской краевой универсальной научной библиотеке им. В.Я. Шишкова изучали чтение сотрудников библиотеки (Миллер И.В.).

Продолжение исследований по вопросу чтения библиотекарей необходимо для повышения качества библиотечного обслуживания. Постоянное внимание к проблеме чтения библиотекаря будет способствовать повышению престижа библиотечной профессии в глазах современного общества.

Проведя исследование и проанализировав полученные результаты, мы приняли ряд решений:

- разработать комплекс мероприятий для активизации чтения библиотекарей;
- активно рекомендовать Интернет-источники для получения профессиональной информации;

- при подготовке консультаций для специалистов муниципальных библиотек Омской области использовать профессиональные журналы, которые не получают эти библиотеки.

Никого и никогда нельзя заставить полюбить читать, но можно побудить к чтению. На Ежегодной Конференции Российской библиотечной ассоциации, которая проходила 22 – 26 августа 2011 года в городе Тюмени, специалисты нашей библиотеки обратились с предложением к Молодежной секции РБА:

- организовать Интернет-форум, где «читающие библиотекари» могли бы обсуждать прочитанные книги и перспективы их рекомендации читателям;
- организовать и ежегодно проводить конкурс молодых «читающих библиотекарей», возможно, подобный проводящемуся в 2011 году конкурсу для детей и юношества «Лидер чтения», организованному Федеральным агентством по печати и массовым коммуникациям.

Значимость чтения библиотекаря невозможно переоценить, ведь именно от библиотекаря зависит – придет ли читатель в библиотеку и сможет ли читатель полюбить читать.

Читай, библиотекарь!

З.П. Гурьян,

заведующая сектором развития детского и молодёжного чтения
организационно-методического отдела

В.И. Щинникова,

ведущий библиотекарь организационно-методического отдела

Публикации по теме:

1. Гвоздь, И. Самообразование – это и необходимость, и удовольствие [Текст] /И. Гвоздь //Библиотека. – 2009. – №10. – С.60 – 61.
2. Жданова, Т.А. «Скажи мне, что ты читаешь...» [Текст] /Т.А. Жданова //НТБ. – 1997. – № 10. – С. 43–46.
3. Захарова, Е.В. Еще раз о чтении библиотекарей [Текст] /Е.В. Захарова //Библиотековедение. – 1997. – №3. – С. 103 – 107.
4. Кустова, М.В. Читательский опыт библиотекаря и его профессиональная деятельность (по итогам исследования) [Текст] /М.В. Кустова //Библиотековедение. – 2007. – №3. – С. 63 – 69.
5. Миллер, И.В. Библиотекарь читающий: реалии XXI века [Текст] /И.В. Миллер //Алтай библиотечный: науч.-практ. Сб. – Барнаул: РГО АКУНБ, 2009. – С. 114 – 119.
6. Райкова, Г.А. Профессиональное чтение современного библиотекаря (по итогам исследования) [Текст] /Г.А. Райкова //Библиотековедение. – 2004. – №5. – С.63 – 70.
7. Уивер, С. Как читают профессиональную литературу американские библиотекари [Текст] /С. Уивер //Библиотечное дело. – 2007. – №4. – С.15 – 17.

Статья «Что прочел библиотекарь» была опубликована в журнале «Библиотечное дело» (2011, № 12).

Сообщение по итогам исследования «Что прочел библиотекарь»: результаты областного мониторинга» сделано на IV Ежегодная Конференция Российской Библиотечной Ассоциации (городе Тюмень), секция «Молодые в библиотечном деле».

ПРИЛОЖЕНИЕ
АНКЕТА ДЛЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

**Руководителям
центральных ДЕТСКИХ библиотек**

Уважаемые коллеги!

Просим вас и сотрудников вашей библиотеки ответить на вопросы анкеты, посвящённой чтению библиотекарей. Опрос проводит БУК «Областная библиотека для детей и юношества» с целью выявления системности и круга чтения библиотекарей детских библиотек муниципальных районов Омской области для дальнейшей разработки мероприятий по повышению квалификации.

Пожалуйста, подчеркните или выделите жирным шрифтом подходящий вариант ответа, или укажите свой вариант. Ответы присылайте по электронной почте: metodoub@mail.ru с пометкой «Что прочёл библиотекарь» до 12 августа 2010 года.

Анкета «Что прочёл библиотекарь»

1. Чтение для меня – это

- удовольствие
- ежедневная потребность
- получение новых знаний
- свой вариант _____

2. Как часто вы читаете?

- читаю ежедневно
- читаю один раз в неделю
- читаю не часто
- свой вариант _____

3. Что вы читаете?

- художественную литературу
- научно-популярную литературу
- литературоведческую и мемуарную литературу
- профессиональные издания
- свой вариант _____

4. Вы в основном отдаёте предпочтение литературе:

- отечественной
- зарубежной

5. Назовите, если можете, книги, которые вы прочли за последний месяц

6. Какую книгу вы можете порекомендовать:

- детям _____
- подросткам _____
- родителям _____
- коллегам _____

7. Какой профессиональный журнал Вы читаете чаще всего и почему?

8. Можете ли вы ответить, сколько времени вы уделяете чтению профессиональных журналов?

да _____ нет

9. Используете ли вы сеть Интернет для поиска профессиональной информации

- да

- нет

- свой вариант _____

10. Ваша должность _____

11. Образование _____

12. Ваш библиотечный стаж работы _____

Все вопросы по телефону: (3812) 23-34-03

по электронной почте: metodoub@mail.ru

через виртуальную методическую приёмную на сайте: www.oubomsk.ucoz.org

Обращаться к Гурьян Зинаиде Петровне,

заведующей сектором развития детского и молодёжного чтения

Благодарим за участие!

Компьютер в библиотеке
Итоги социологического исследования
2010 год

В проекте Концепции развития библиотечного дела Российской Федерации до 2015 года представлен анализ ситуации, сложившейся в библиотечной отрасли с компьютеризацией российских библиотек и организацией Интернет-обслуживания. Среди перечня актуальных проблем, обозначенных в концепции, первое место занимает недостаточность темпов информатизации. В настоящее время эта проблема остаётся актуальной и для центральных детских библиотек муниципальных районов Омской области.

С целью выявления сведений об уровне информатизации центральных детских библиотек муниципальных районов Омской области сектором развития детского и молодёжного чтения было проведено исследование «Компьютер в библиотеке».

Объектом исследования стали центральные детские библиотеки муниципальных районов Омской области.

Предметом исследования – уровень информатизации центральных детских библиотек муниципальных районов Омской области.

Для руководителей 32 центральных детских библиотек муниципальных районов Омской области была разработана анкета, содержащая восемь вопросов. Анкета была разослана по электронной почте в центральные районные библиотеки, ответы на анкету были собраны в течение двух недель. Анкетирование проводилось с 17 по 31 мая 2010 года.

В ходе подведения итогов исследования были получены следующие результаты, ответы на вопросы анкеты выявили три группы центральных детских библиотек:

- первая группа – это библиотеки, в которых компьютерная оргтехника отсутствует;

- вторая группа – это библиотеки, в которых имеется по одному компьютеру;

- третья группа – это библиотеки, в которых имеется более одного компьютера.

Итак, первая группа – центральные детские библиотеки, в которых компьютерная оргтехника отсутствует, таких библиотек – 11, что составляет 34% от общего количества, это следующие библиотеки:

- МУК «Азовская Центральная детская библиотека»;

- Большеуковская Центральная детская библиотека;

- Знаменская детская библиотека-филиал;

- МУК «ЦБС» Детская библиотека Марьяновского района;

- Называевская центральная детская библиотека;

- Нижнеомская центральная детская библиотека;

- Центральная детская библиотека МУК «Нововаршавская ЦБС»;

- Сектор по работе с детьми центральной библиотеки Омского района;

- Центральная детская библиотека МУК «Русскополянская ЦБС»;

- Усть-Ишимская детская библиотека-филиал №1;

- Центральная районная детская библиотека МУК «Саргатская ЦБС»

В Центральной районной детской библиотеке МУК «Саргатская ЦБС» из оргтехники в наличии имеется 1 цветной принтер, 1 многофункциональное устройство, 1 плазменный телевизор с большой диагональю, 1 музыкальный центр. Компьютеров в данной библиотеке нет.

Три библиотеки из десяти вышеперечисленных – Знаменская детская библиотека-филиал, МУК «ЦБС» Детская библиотека Марьяновского района,

Центральная детская библиотека МУК «Нововаршавская ЦБС» в своей работе используют оргтехнику центральных районных библиотек.

Из 11 библиотек данной группы доступ к сети Интернет имеет только Центральная детская библиотека МУК «Нововаршавская ЦБС через центральную районную библиотеку.

Вторая группа – 15 центральных детских библиотек (46%) – это библиотеки, имеющие по одному компьютеру:

- Детская библиотека-филиал межпоселенческого учреждения культуры «ЦБС» Большереченского муниципального района Омской области;

- Горьковская детская библиотека-филиал;

- Центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»;

- Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района;

- Крутинская детская библиотека-филиал МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»;

- Любинская центральная детская библиотека-филиал;

- Одесская центральная детская библиотека;

- Оконешниковская центральная детская библиотека;

- Павлоградская Детская библиотека-филиал МУК «Павлоградская МЦБС»;

- Детская библиотека МУК Седельниковского муниципального района Омской области «Седельниковская межпоселенческая центральная библиотека»;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябинина. Центральная детская библиотека»;

- МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детская библиотека-филиал Тевризского муниципального района Омской области;

- Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»);

- Черлакская Центральная детская библиотека;

- Детская библиотека-филиал Районное муниципальное учреждение культуры Шербакульская межпоселенческая центральная библиотека имени Р.И. Рождественского. Самостоятельный доступ к Интернету у всех 15 библиотек отсутствует. Кроме компьютеров в данной группе центральных детских библиотек в наличии имеются различные комплекты оргтехники:

телевизор, DVD проигрыватель (Детская библиотека-филиал Районное муниципальное учреждение культуры Шербакульская межпоселенческая центральная библиотека имени Р.И. Рождественского),

многофункциональное устройство (Черлакская Центральная детская библиотека, Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»),

принтер черно-белый, сканер, ксерокс, многофункциональное устройство, DVD проигрыватель Samsung, видеокамера SONI, цифровой фотоаппарат Kodak (МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детская библиотека-филиал Тевризского муниципального района Омской области),

принтер цветной, сканер, ксерокс, телевизор с диагональю 54см., DVD проигрыватель, музыкальный центр (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека»),

принтер цветной, ксерокс (Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района),

принтер черно-белый, телевизор, DVD проигрыватель (Горьковская детская библиотека-филиал),

принтер черно-белый, принтер цветной, ксерокс (Детская библиотека-филиал межпоселенческого учреждения культуры «ЦБС» Большереченского муниципального района Омской области),

принтер черно-белый, принтер цветной, многофункциональное устройство, мультимедиапроектор (Центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»).

Во второй группе библиотек компьютеры новой версии Pentium 4 и новее имеются в 4 библиотеках, что составляет (12%) от числа библиотек в группе

- центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»;

- Крутинская детская библиотека-филиал МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека»;

- Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»);

- Детская библиотека-филиал Районное муниципальное учреждение культуры Шербакульская межпоселенческая центральная библиотека имени Р.И. Рождественского.

В 11 библиотеках данной группы установлены компьютеры версии Pentium 3 и старше.

Данная группа библиотек доступ к сети Интернет не имеет.

Собственных баз данных в данной группе нет ни у одной библиотеки. Возможность пользоваться базами данных центральных районных библиотек есть у специалистов двух центральных детских библиотек: Павлоградской детской библиотеки-филиала МУК «Павлоградская МЦБС» и Крутинской детской библиотеки-филиала МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека».

На вопрос анкеты «Для чего в вашей библиотеке используется персональный компьютер - сотрудниками», были получены следующие ответы:

- для подготовки печатной продукции (пособий, буклетов и др.) – в 14 библиотеках (43%),

- для проведения массовых мероприятий – в 11 библиотеках (34%),

- для делопроизводства – в 10 библиотеках (31%),

- для предоставления услуг читателям библиотеки – в 8 библиотеках (25 %).

Самостоятельный доступ к компьютерам у читателей в данной группе библиотек не осуществляется. Но сотрудники Черлакской Центральной детской библиотеки, Центральной детской библиотеки БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»), МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детской библиотеки-филиала Тевризского муниципального района Омской области, Муниципального бюджетного учреждения культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральной детской

библиотеки», Любинской центральной детской библиотеки-филиала, Крутинской детской библиотеки-филиала МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека», Центральной детской библиотеки имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района, Горьковской детской библиотеки-филиала, Центральной детской библиотеки МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система» имеют возможность предоставить читателям следующие разнообразные услуги:

- набор, редактирование, распечатка документов – в 8 библиотеках (25%): (Черлакская Центральная детская библиотека, Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»), МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детская библиотека-филиал Тевризского муниципального района Омской области, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека», Любинская центральная детская библиотека-филиал, Крутинская детская библиотека-филиал МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека», Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района, центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»).

- запись информации на дискету, компакт-диск, флэш – в 6 библиотеках (18%): (Черлакская Центральная детская библиотека, Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»), МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детская библиотека-филиал Тевризского муниципального района Омской области, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека», Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района, центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»).

- сканирование и распознавание текста – в 6 библиотеках (18%): (Черлакская Центральная детская библиотека, Центральная детская библиотека БУК Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» (БУК «Тюкалинская ЦБС»), МУК «Межпоселенческая библиотечная система» Детская библиотека-филиал Тевризского муниципального района Омской области, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека», Любинская центральная детская библиотека-филиал, центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»).

- сохранение документа в электронном формате – в 4 библиотеках (12%): (Черлакская Центральная детская библиотека, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека», Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС Колосовского муниципального района, центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»)

- создание презентаций – в 5 библиотеках (12%): (Черлакская Центральная детская библиотека, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени К.А. Рябина. Центральная детская библиотека», Центральная детская библиотека имени И.С. Боярова МУК ЦБС

Колосовского муниципального района, Горьковская детская библиотека, центральная детская библиотека МУК «Исилькульская централизованная библиотечная система»)

Помощь читателям в поиске информации, с использованием Интернет, электронная почта предоставляется лишь двумя детскими библиотеками (Павлоградской Детской библиотекой-филиалом МУК «Павлоградская МЦБС» и Крутинской детской библиотекой-филиалом МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека») через центральную районную библиотеку.

В 14 (43%) центральных детских библиотеках второй группы на компьютерах используется универсальное программное обеспечение Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2003, в Крутинской детской библиотеке-филиале МУК «Крутинская межпоселенческая библиотека» используется универсальное программное обеспечение Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2007.

Третья группа библиотек – это 6 центральных детских библиотек (18%), имеющих более одного компьютера:

- Детская библиотека муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека» 6 компьютеров Intel(R)CPU;

- Филиал МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детская библиотека 2 компьютера Pentium 3 и старше;

- МУК «Гарская ЦБС «ЦРБ. Отдел обслуживания читателей-детей» 10 компьютеров Celeron 2,26 ГГц; 2,40 ГГц;

- Детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области 8 компьютеров: 7 компьютеров Pentium 4 и новее, 1 – Pentium 3 и старше;

- Сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова 3 компьютера: 1 компьютер Pentium 3 и старше, 2 компьютера Pentium 4 и новее;

- МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения: 11 компьютеров Pentium 4 и новее и 1 ноутбук.

В данной группе библиотек кроме компьютеров из оргтехники имеется:

- принтер черно-белый, цветной, сканер (Детская библиотека муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека»);

- многофункциональное устройство (Филиал МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детская библиотека);

- принтер черно-белый и 3 многофункциональных устройства (МУК «Гарская ЦБС «ЦРБ. Отдел обслуживания читателей-детей»);

- 3 черно-белых принтера, 1 цветной, сканер, 2 многофункциональных устройства, мультимедиапроектор (Детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области);

- 1 черно-белый принтер, 1 цветной, сканер, 2 ксерокса, мультимедиапроектор (Сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова);

- 1 черно-белый лазерный принтер, 3 цветных, 1 фотопринтер, сканер, ксерокс, 2 цветных и 2 черно-белых многофункциональных устройства, мультимедиапроектор, брошюратор, ламинатор, 4 цветных телевизора, цифровой фотоаппарат, цифровая видеокамера.

Три центральные детские библиотеки (9%) в третьей группе имеют выход в Интернет: Детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области, Сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени

М.А. Ульянова, МБУК «Центральной городской библиотеке» Калачинского городского поселения.

В двух центральных детских библиотеках данной группы доступ к Интернету отсутствует, это Детская библиотека муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека» и Филиал МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детская библиотека. В МУК «Тарская ЦБС» «ЦРБ. Отдел обслуживания читателей-детей» доступ к Интернету ограничен двумя часами работы с 9 до 11 утра, и только в рамках служебного пользования.

В 5 библиотеках данной группы в наличии есть собственные базы данных:

- энциклопедии на электронных носителях (Детская библиотека муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека»);

- электронный каталог, электронная СКС, (МУК «Тарская ЦБС «ЦРБ. Отдел обслуживания читателей-детей», кроме того, в этой библиотеке есть возможность пользоваться справочными правовыми базами данных Консультант Плюс, Гарант, Законодательство Российской Федерации ЦРБ);

- электронный каталог, электронная СКС, краеведческий каталог, справочные правовые базы данных Консультант Плюс (Детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области);

- электронный каталог, электронная СКС, краеведческий каталог, справочные правовые базы данных Консультант Плюс, Гарант, Законодательство Российской Федерации (Сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова);

- справочные правовые базы данных Консультант Плюс, Гарант, Законодательство Российской Федерации, архивы журналов «Наука и жизнь», «ГЕО» (МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения).

В библиотеках данной группы используется разнообразное универсальное программное обеспечение:

- в Детской библиотеке муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека» – Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2003;

в филиале МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детской библиотеке – Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2003 и Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2007;

в детском отделе МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области на семи компьютерах Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2007, на одном – Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 1997;

в секторе обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова – Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2003, Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2007 и Open Office;

в МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения на 11 компьютерах установлено Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2007.

В библиотеках данной группы компьютеры используются сотрудниками центральных детских библиотек для:

- подготовки печатной продукции и проведения массовых мероприятий – во всех шести библиотеках данной группы;

- предоставления услуг читателям, – в пяти библиотеках, кроме филиала МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детской библиотеки;

- для делопроизводства – в пяти библиотеках, кроме сектора обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова;

- электронной почтой пользуются сотрудники трёх центральных детских библиотек данной группы: сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова, МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения, детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области.

Кроме этого, в МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения сотрудники используют компьютеры для работы над сайтом библиотеки, поиском информации в Интернет, для оформления библиотеки, при создании электронных презентаций, фильмов, собственных баз данных, электронных обзоров, электронных библиографических обзоров, для печати фотографий, выпуска рекламной библиотечной продукции и другого.

Читатели четырёх библиотек данной группы (12%) от общего количества библиотек имеют возможность получить весь спектр услуг, предоставляемый при работе на компьютере, от выполнения тематических справок с использованием Интернет и справочных правовых баз данных и самостоятельной работы на компьютере до работы в личной электронной почте. Это следующие центральные детские библиотеки: МБУК «Центральная городская библиотека» Калачинского городского поселения, сектор обслуживания читателей-детей Муромцевской библиотеки имени М.А. Ульянова, МУК «Тарская ЦБС «ЦРБ. Отдел обслуживания читателей-детей», детский отдел МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области (кроме создания презентаций). Две центральные детские библиотеки предоставляют читателям частичные услуги с использованием персональных компьютеров, это детская библиотека муниципального учреждения культуры «Москаленская детская библиотека» – из-за отсутствия Интернета в данной библиотеке нет возможности выполнения тематических справок с его использованием и отсутствуют услуги по предоставлению работы с электронной почтой. Филиал МУК КМР «Кормиловская межпоселенческая центральная библиотека» - Детская библиотека предоставляет читателям услуги по сканированию и распечатке текстов.

Выводы:

По результатам исследования можно сделать следующие выводы: недостаточность темпов информатизации центральных детских библиотек муниципальных районов Омской области в настоящий момент очевидна.

Независимо от наличия оргтехники в центральных детских библиотеках Омской области на сегодняшний день в обучении использованию информационных технологий нуждается 84 специалиста в центральных детских библиотеках 32 муниципальных районов Омской области.

В трети центральных детских библиотек области компьютерная и оргтехника полностью отсутствует.

Собственный доступ к Интернету имеется у трёх центральных детских библиотек, в одной центральной детской библиотеке доступ осуществляется через ЦРБ. Таким образом, Интернет-обслуживание читателей-детей в настоящее время осуществляет 4 центральных детских библиотеки, что составляет 12% от их общего количества.

В 15 центральных детских библиотеках в наличии есть по одному компьютеру, и только в четырёх из них на компьютерах установлена версия Pentium 4 и новее. Универсальное обеспечение компьютеров центральных детских библиотек, также требует обновления: в 19 библиотеках на компьютерах используется версия Microsoft

Office: Word, Excel, PowerPoint и др. версия 2003 года, а в некоторых библиотеках, как например, в детском отделе МУК «ЦРБ» Полтавского муниципального района Омской области на одном из компьютеров до сих пор установлена версия Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. 1997 года.

Собственные базы данных имеют 5 центральных детских библиотек, что составляет 15% от общего количества библиотек. 2 центральные детские библиотеки имеют возможность пользоваться базами данных центральных районных библиотек. Немногочисленно количество центральных детских библиотек, имеющих больше одного компьютера – их шесть, что составляет 18% от общего числа.

В связи с отсутствием компьютеров в трети центральных детских библиотек усугубляется информационное неравенство читателей детского возраста, сокращаются возможности по предоставлению информационных услуг.

В соответствии со стандартом «Библиотечное обслуживание населения», одной из целей которого является обеспечение свободного доступа населения к информации и требованиям к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги в учреждениях необходимо наличие автоматизированных рабочих мест для сотрудников и пользователей, наличие доступа к высокоскоростным каналам подключения к высокоскоростным сетям, наличие необходимой офисной техники для репродуцирования документов. Исходя из этого, для оказания качественных информационных услуг необходимо постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий. Учреждения должны предоставлять потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодические издания, аудио- и видеодокументы, электронные документы, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования и документы других форматов.

З.П. Гурьян,

и.о. заведующей организационно-методического отдела

Результаты исследования разосланы в детские библиотеки Омской области по электронной почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ
АНКЕТА ДЛЯ ДЕТСКИХ БИБЛИОТЕК
МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

**Руководителям
центральных детских библиотек**

Уважаемые коллеги!

Просим вас ответить на вопросы анкеты, посвящённой информатизации вашей библиотеки. Опрос проводит БУК «Областная библиотека для детей и юношества» с целью выявления сведений об уровне информатизации детских библиотек муниципальных районов Омской области.

Пожалуйста, подчеркните или отметьте галочкой подходящий вариант ответа, или укажите свой вариант. Ответы присылайте по электронной почте: methodoub@mail.ru с пометкой «Компьютер в библиотеке» до 28 мая 2010 года.

1. Укажите полное уставное название вашей библиотеки:

2. Укажите, пожалуйста, количество оргтехники, которой, располагает ваша библиотека:

- компьютеры Pentium 4 и новее _____
- компьютеры Pentium 3 и старше _____
- принтер: чёрно-белый _____ и/или цветной _____
- сканер _____
- ксерокс _____
- многофункциональное устройство _____
- мультимедиапроектор _____ и/или телевизор с большой диагональю _____
- другое _____
- оргтехники в библиотеке нет
-

3. Используются ли в вашей библиотеке базы данных:

да:

- электронный каталог
- электронная СКС
- справочные правовые базы данных (КонсультантПлюс, Гарант, Законодательство Российской Федерации)
- другие базы данных (укажите какие) _____
- нет

4. Используется ли в вашей библиотеке универсальное программное обеспечение:

- Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. 2007
- Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint и др. 2003 и более ранние версии
- другое _____

5. Есть ли выход в Интернет у вашей библиотеки?

- да
- нет

6. Для чего в вашей библиотеке используется персональный компьютер (нужное подчеркнуть) сотрудниками:

- делопроизводство
- подготовка печатной продукции (пособия, буклеты и др.)
- предоставление услуг читателям библиотеки
- проведение массовых мероприятий
- электронная почта

другое

читателями:

- поиск информации в Интернет
- самостоятельная работа с текстом
- другое

7. Какие услуги с использованием персональных компьютеров предоставляются читателям в вашей библиотеке?

- выполнение тематических справок с использованием Интернет, справочных правовых баз данных, электронного каталога
- запись информации на дискету, компакт-диск, флэш-карту
- набор, редактирование, распечатка документов
- сканирование, распознавание текста
- сохранение документа в электронном формате
- создание презентаций
- помощь читателям в поиске информации, в том числе и в сети Интернет
- электронная почта
- другое

8. Укажите количество специалистов вашей библиотеки, нуждающихся в обучении использованию информационных технологий (независимо от наличия оргтехники на сегодняшний день)_____

**Удовлетворенность пользователей качеством и доступностью услуг
Итоги исследований
(2010 - 2011 годы)**

(январь – декабрь 2010 года)

В соответствии с п. 1.5. Стандарта предоставления государственной услуги «Библиотечное обслуживание населения», утвержденного приказом Министерства культуры Омской области от 14 августа 2009 года № 19, определение процента потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг в 2010 году проводилось ежеквартально - методом анкетирования.

При расчёте процента потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки использовались следующие данные:

- число опрошенных, удовлетворённых качеством услуг библиотеки – 360 человек;
- число опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг библиотеки - 361 человек;
- общее число опрошенных – 361 человек.

Методика расчета: $[360 + 361 / 2 \times 361] \times 100$.

Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки в 2010 году составил 99,86%.

I квартал: в опросе приняли участие 53 человека, из них удовлетворены качеством услуг – 53 человека (100%); доступностью услуг – 53 человека (100%); не удовлетворены качеством и доступностью услуг – 0 человек.

II квартал: в опросе приняли участие 139 человек, из них удовлетворены качеством услуг – 139 человек (100%); доступностью услуг – 139 человек (100%); не удовлетворены качеством и доступностью услуг – 0 человек.

III квартал: в опросе приняли участие 80 человек, из них удовлетворены качеством услуг – 80 человек (100%); доступностью услуг – 80 человек (100%); не удовлетворены качеством и доступностью услуг – 0 человек.

IV квартал: в опросе приняли участие 89 человек, из них удовлетворены качеством услуг – 88 человек (98,88%); доступностью услуг – 89 человек (100%); неудовлетворен качеством услуг 1 человек; не удовлетворены доступностью услуг – 0 человек.

Качеством услуг не удовлетворен 1 читатель, который недоволен тем, «что нельзя, например, взять 6 книг и 4 журнала и т.п.». *(Ограничение количества документов, которые можно взять на дом за одно посещение, предусмотрены Правилами пользования библиотекой).*

Из общего числа опрошенных от 22-х человек получен ответ: «Частично удовлетворен» качеством и доступностью услуг. При этом читатели выразили недовольство тем, что не хватает новых книг, особенно книг, популярных сегодня; на абонементе нет газет и недостаточно новых журналов; трудно собрать всю серию книг автора; в помещении абонемента тесно; нет теперь подписки на журналы «Читайка» и «Эрудит», на «Комсомолку»; в библиотеке несовременная мебель.

Ответы «удовлетворен» были снабжены замечаниями, подчеркивающими позитивную оценку работы библиотеки: в библиотеке прекрасное обслуживание и персонал; очень удобное время, обширный выбор литературы; мне нравится ходить сюда; всегда имеется нужная литература, персонал библиотеки замечательный; стало намного просторнее и приятней работать, при этом ассортимент не уменьшился; ассортимент книг большой; ни разу не ушла недовольная; все, что мне было надо – здесь есть; возможно получать услуги и после работы, и в выходной день; ходим в

библиотеку давно и с удовольствием; в наличии есть, на мой взгляд, редкая литература; всегда помогают найти нужный материал; всегда с готовностью помогают, подсказывают и консультируют и др.

Анкетирование проводилось в структурных подразделениях библиотеки, которые непосредственно занимаются обслуживанием читателей. Наиболее активно анкетирование осуществлялось работниками абонементов.

В ежеквартальных отчетах принимали участие пользователи, принадлежащие ко всем группам пользователей библиотеки: дети до 14 лет, молодежь, организаторы детского чтения, жители микрорайона.

В соответствии с государственным заданием на 2010 год процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки должен составлять 98,2%. Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки в 2010 году составил 99,86%. Процент выполнения планового показателя по итогам года – 101,69%.

По результатам анализа ответов, полученных путем анкетирования, пользователи удовлетворены качеством и доступностью предоставляемой библиотекой государственной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

(январь – декабрь 2011 года)

В соответствии с п. 1.5. Стандарта предоставления государственной услуги «Библиотечное обслуживание населения», утвержденного приказом Министерства культуры Омской области от 14 августа 2009 года № 19, определение процента потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг в 2011 году проводилось ежеквартально - методом анкетирования.

При расчёте процента потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки использовались следующие данные:

- число опрошенных, удовлетворённых качеством услуг библиотеки – 358 человек;
- число опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг библиотеки - 356 человек;
- общее число опрошенных – 359 человек.

Методика расчета: $[358 + 356 / 2 \times 359] \times 100$.

Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки в 2011 году составил 99,1%.

Не удовлетворен качеством услуг 1 человек. Ответ «не удовлетворен» сопровождается замечанием: «Нужно убрать из свободного доступа книги с социалистической пропагандой, они мешают».

Не удовлетворены доступностью услуг 3 человека из числа опрошенных читателей библиотеки. Ответы «не удовлетворен» сопровождаются замечаниями: «Где романы про любовь?» (пожилая женщина); «Нет новых книг, мало исторических, фантастики».

Читатели, давшие ответы «частично удовлетворен» выражают недовольство тем, что правила пользования библиотекой ограничивают количество книг, которые можно получить на дом за один раз; тем, что им не хватает новых книг; трудно собрать всю серию книг автора.

Некоторые из ответов «удовлетворен» сопровождаются замечаниями, подчеркивающими позитивную оценку работы библиотеки: «Да, обожаю ходить в библиотеку»; «В полной мере»; «Профессиональное и вежливое обслуживание»;

«Интересные книги»; «Очень вежливо, приятная атмосфера»; «Потому что в этой библиотеке хорошие книги!»; «Моего ребенка все устраивает и все нравится» и др.

Анкетирование проводилось в структурных подразделениях библиотеки, которые непосредственно занимаются обслуживанием читателей. Наиболее активно анкетирование осуществляется работниками абонемента. По результатам анкетирования ежеквартально составляется аналитическая справка.

В ежеквартальных опросах принимали участие пользователи, принадлежащие ко всем группам пользователей библиотеки: дети до 14 лет, молодежь, организаторы детского чтения, жители микрорайона.

В соответствии с государственным заданием на 2011 год процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг библиотеки должен составлять 98,3%. По результатам опросов этот показатель составил в 2011 году 99,1%. Процент выполнения планового показателя по итогам года – 100,8%.

По результатам анкетирования, пользователи удовлетворены качеством и доступностью предоставляемой библиотекой государственной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

В течение года ведется «Книга отзывов» о массовых мероприятиях библиотеки и качестве библиотечного обслуживания.

Исполнитель

В.И. Щинникова,

ведущий библиотекарь организационно-методического отдела