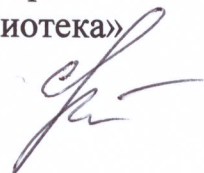


Министерство культуры Хабаровского края  
Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

УТВЕРЖДАЮ

И. о. генерального директора  
Краевого государственного  
бюджетного научного учреждения  
культуры «Дальневосточная  
государственная научная  
библиотека»



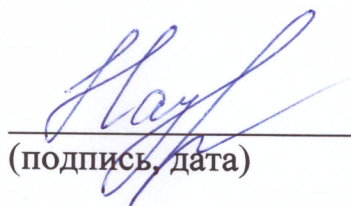
/ Г.В. Старкина

2020 г.

ОТЧЕТ  
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

ЧИТАТЕЛЬСКИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
(промежуточный)

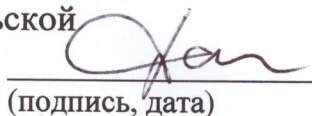
Зам. генерального директора



Р.В. Наумова

(подпись, дата)

Руководитель НИР, кандидат  
педагогических наук,  
зав. отделом научно-исследовательской  
и научно-методической работы



Л. Ю. Данилова

(подпись, дата)

Хабаровск 2020

Введение.....	1
Основная часть .....	4
Заключение .....	6
Список использованной литературы.....	7
Приложение .....	10

## **Введение**

В процессе построения информационного, интеллектуально развитого общества общедоступным библиотекам принадлежит важная роль. Именно они реализуют идею беспрепятственного и безвозмездного доступа к социально-значимой информации для всех категорий населения. Предоставляя всем желающим знания и опыт, зафиксированные в документах библиотечных фондов, они создают условия для самообразования и дополнительной профессиональной подготовки граждан; содействуют интеллектуальному развитию общества в целом. Модельный стандарт, утвержденный в 2014 г., ориентирует библиотеки на признание «неотъемлемого права всех жителей страны на качественное, своевременное предоставление им запрашиваемой (требуемой) информации, способом получения которой является специально организованное библиотечно-информационное обслуживание, а результатом - повышение уровня культуры и вовлеченности личности в культурную и общественную жизнь» [10].

Модельным стандартом рекомендуются варианты реализации основных видов деятельности общедоступной библиотеки: библиотечно-информационного обслуживания и культурно-просветительской работы. В рамках библиотечно-информационного обслуживания населения библиотеки осуществляют выдачу документов во временное пользование, предоставляют информацию об имеющихся массивах и ресурсах, организуют доступ к государственным электронным библиотечным ресурсам (НЭБ, базы данных,

государственные информационные системы) и т. д. Культурно-просветительская деятельность предусматривает проведение информационных, обучающих, культурно-просветительских и социально значимых мероприятий.

От того, насколько предлагаемые услуги отвечают информационным, культурным, социальным и другим потребностям пользователей, определяется общественная полезность библиотек. Как показывает практика, «...чем интенсивнее потребители пользуются их услугами, чем точнее библиотеки определяют и качественнее удовлетворяют их потребности, чем, наконец, больше число довольных читателей, тем вероятнее внимание и значительнее поддержка, которые им будут оказаны со стороны общественности и тех, кто их содержит» [7].

Содержание и структура читательских запросов трансформируется под влиянием непрерывно происходящих технологических, экономических, социальных, культурных и других изменений. Поэтому библиотекам, осуществляющим библиотечно-информационное обслуживание и культурно-просветительскую работу, необходимо постоянно изучать информационные потребности, особенности библиотечного и информационного поведения пользователей, их читательские предпочтения в отношении услуг, оценки их качества и условий предоставления.

Изучение отношения посетителей к предоставляемым услугам позволяет контролировать уровень их востребованности и качество; выявить необходимость изменений, определить модели и механизмы их проведения; скорректировать политику комплектования, внедрить новые услуги, формы и методы библиотечно-информационного обслуживания, оборудовать специализированные читательские зоны и т. п. [6, с. 22].

В целях повышения эффективности деятельности и качества обслуживания библиотек края Дальневосточная государственная научная библиотека проводит исследование читательских предпочтений в отношении предлагаемого ассортимента услуг, оказываемых как в стенах

общедоступных библиотек, так и виртуально, через их сайты, а также оценку условий их предоставления и качества.

Термин «читательские предпочтения» используется очень часто, но четкого научного определения и единого толкования этого понятия нет. Во многих случаях термин используется в смысле «литературные предпочтения» или «читательский интерес».

Предпочтение означает преимущественное внимание, одобрение, уважение к одному из нескольких вариантов, желание выбрать один из нескольких вариантов или, часто во множественном числе, совокупность вкусов, приоритетов. Читательские предпочтения проявляются в выборе каналов и способов получения информации; форматов, типов и видов информационных источников; библиотечных учреждений и услуг и т.п.

В нашем исследовании мы будем использовать термин «читательские предпочтения» в смысле «избирательно-положительное отношение читателя» к различным библиотечным услугам и формам библиотечной работы, а также их качеству и условиям предоставления.

Объект исследования: читательские предпочтения жителей Хабаровского края

Предмет исследования: выявление читательских предпочтений в отношении услуг, предоставляемых общедоступными библиотеками.

Цель исследования: определение соответствия предоставляемых библиотечных услуг читательским предпочтениям населения Хабаровского края.

Исследователи ставят перед собой задачи:

- выявить наиболее востребованные жителями края библиотечные услуги;
- выявить отношение жителей края к условиям и качеству предоставления услуг;
- выявить мнение о новых направлениях в деятельности библиотек.

Методологической основой для проведения социологического опроса стали труды выдающегося социолога, автора первого в России учебника по методологии социологических исследований, профессора В. А. Ядова; В. С. Крейденко, сферой научных интересов которого были, в частности, исследовательские методы в библиотековедении, включая социологические; известных библиотечных социологов В. Д. Стельмах, М. М. Самохиной, Л. С. Бахуриной.

Основной метод изучения - анкетный опрос. Тип опроса: выборочный с использованием метода стихийной выборки.

Использование анкетирования обусловлено тем, что оно позволяет собрать первичную информацию, содержащую массовые суждения посетителей по различным вопросам, субъективные оценки, мнения, предпочтения, склонности, мотивы поведения; дает возможность получить информацию не только в отношении настоящего, но и в отношении прошлого, узнать о намерениях и планах, раскрыть мотивы этих действий.

Результаты исследования будут использованы в целях совершенствования работы по предоставлению услуг в общедоступных библиотеках края.

## **Основная часть**

В рамках исследования предусмотрено проведение анкетного опроса «Какая библиотека нам нужна?». В проведении опроса планируется участие других общедоступных библиотек Хабаровского края: Хабаровской краевой детской библиотеки им. Н. Наволочкина, Хабаровской краевой специализированной библиотеки для слепых, центральных городских, районных и межпоселенческих библиотек.

Цель опроса – выявить отношение читателей к услугам, предоставляемым общедоступными библиотеками Хабаровского края.

Задачи опроса:

1. определить востребованность услуг, предоставляемых в рамках библиотечно-информационного обслуживания и культурно-просветительной работы;
2. выявить отношение к качеству и условиям предоставления библиотечных услуг;
3. выявить наиболее перспективные с точки зрения пользователей библиотек библиотечные услуги;
4. определить социальную базу наиболее активных пользователей библиотек.

Рабочие гипотезы:

1. Пользователи библиотеки заинтересованы в первую очередь в получении библиотечно-информационных услуг.
2. Пользователей не всегда устраивают условия и качество предоставления библиотечно-информационных услуг.
3. Наиболее перспективным направлением посетители считают развитие ассортимента и качества информационных услуг.
4. Социальная база активных пользователей представлена двумя основными группами: молодыми людьми, получающими образование, и пожилыми людьми.

Генеральная совокупность – жители Хабаровского края.

Сбор материала планируется проводить путем индивидуального анкетирования, в том числе с использованием формы онлайн-опроса (анкета размещается на сайте ДВГНБ по адресу [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwiZogDm4ACaza1x5ZMUs3z4IeJL\\_M3g8f0JUIMoW1Ad8Szw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwiZogDm4ACaza1x5ZMUs3z4IeJL_M3g8f0JUIMoW1Ad8Szw/viewform)), а ссылки на нее - на сайтах библиотек-участниц исследования.



## «КАКАЯ БИБЛИОТЕКА НАМ НУЖНА?»

Уважаемый участник опроса!

Дальневосточная государственная научная библиотека совместно с общедоступными библиотеками Хабаровского края проводит социологический опрос «Какая библиотека нам нужна?». Опрос проводится с целью изучения соответствия предлагаемых библиотеками услуг запросам жителей края.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение поможет внести необходимые изменения в нашу работу, максимально учесть Ваши интересы и запросы.

Прочтите, пожалуйста, внимательно каждый вопрос. Большинство предлагаемых вопросов содержит варианты ответов; выберите те из них, которые соответствуют Вашему мнению, и поставьте в квадратике галочку. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

Спасибо за участие!

Анкета включает 15 основных вопросов (приложение 1) и социально-демографический блок. Анкета содержит закрытые, полужакрытые и открытые вопросы.

Анкетирование пользователей планируется дополнить экспертным опросом с целью сравнения мнения о качестве предоставления услуг пользователями и библиотекарями. Участники экспертного опроса – руководители отделов обслуживания общедоступных библиотек края.

### **Заключение**

В рамках годового этапа 2020 г. в соответствии с техническим заданием реализован подготовительный этап исследования.

Основными мероприятиями этого этапа стали:

1. ознакомление с проблемой по информационным источникам и другим материалам;
2. формулирование проблемы;

3. библиографический поиск и составление списка источников по теме;
4. обоснование актуальности темы;
5. определение объекта и предмета;
6. построение гипотезы;
7. определение цели и постановка задач;
8. разработка методики и подготовка инструментария (приложение).

## **Список использованной литературы**

1. Бутенко И. А. Как провести прикладное исследование? : пособие для библиотекаря. Москва, 1994. 96 с.

2. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. Санкт-Петербург, 2002. 176 с.

3. Гильдебрант Г.В. Исследования в библиотечной сфере России: взгляд библиотекаря и социолога // Научные и технические библиотеки. 2018. № 11. С. 5-19.

4. Дрешер Ю. Н. Библиотерапия. Полный курс: учебное пособие. Москва, 2007. 560 с.

5. Изучение пользователей библиотек: социологический подход. Ч. 1. Составление анкеты. Проведение интервью : методическое пособие для библиотекарей / Российская государственная детская библиотека ; отдел социологии, психологии и педагогики детского чтения ; авторы-составители : Губанова А. Ю., Колосова Е.А. ; ред. Карданова М. В. Москва, 2013. 48 с.

6. Колосова Е. А., Губанова А. Ю. Оценка качества услуг библиотеки: опыт проведения онлайн-опроса в РГДБ // Социолог и психолог в библиотеке : сборник статей и материалов. Вып. XI / Российская государственная библиотека для молодёжи; Редактор-составитель М. М. Самохина. Москва, 2018. 162 с.



7. Концепция маркетинга для публичных библиотек / Борхард П., Флодель Ш., Мильц М., Рейнхардт К., Райтер Г. ; пер. с нем. Е. М. Ястребовой ; науч. ред. И. Б. Михнова. Москва, 1993. URL: [http://www.library.ru/1/kb/books/marketing/06\\_что\\_такое\\_marketing.php](http://www.library.ru/1/kb/books/marketing/06_что_такое_marketing.php) (22.10.2020).

8. Крейденко В. С. Библиотечные исследования. Научные основы : учебное пособие. Москва, 1983. 141 с.

9. Крейденко В. С. Библиотечные исследования: учебно-методическое пособие. Москва : Русская школьная библиотечная ассоциация, 2007. 352 с.

10. Модельный стандарт деятельности общедоступной (публичной) библиотеки. Текст : электронный // Российская Библиотечная Ассоциация : web-сайт. URL : <http://www.rba.ru> (дата обращения 15.05.2020).

11. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания : пособие для руководителей библиотек / Российская национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация ; ответственный составитель и руководитель проекта Л. В. Куликова; составитель Т. В. Кузнецова (и др.). Санкт-Петербург, 2013. 174 с.

12. Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки: (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») / составитель Л. В. Куликова. Текст : электронный // Российская Библиотечная Ассоциация : web-сайт. Санкт-Петербург, 2008. URL: <http://www.rba.ru/content/activities/section/14/metod/kulikova.pdf> (дата обращения 19.10.2020).

13. Самохина М. М. Социолог в библиотеке, или библиотекаря как социолог : практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать Москва, 2008. Электронная версия URL: [https://rgub.ru/files/sam\\_socio.pdf](https://rgub.ru/files/sam_socio.pdf).

14. Самохина М. М. Что, зачем и как мы изучали: еще об исследовании пользователей РГБМ // Библиотечное дело. 2014. №17. С.41-44.

15.Чудинова, В. П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек : зарубежный опыт : учебно-практическое пособие. Москва : Литера, 2011. 256 с.

16.Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. Москва : Наука, 1995. 331 с.

# Приложение

## «КАКАЯ БИБЛИОТЕКА НАМ НУЖНА?»

Уважаемый участник опроса!

Дальневосточная государственная научная библиотека совместно с общедоступными библиотеками Хабаровского края проводит социологический опрос «Какая библиотека нам нужна?». Опрос проводится с целью изучения соответствия предлагаемых библиотеками услуг запросам жителей края.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение поможет внести необходимые изменения в нашу работу, максимально учесть Ваши интересы и запросы.

Прочтите, пожалуйста, внимательно каждый вопрос. Большинство предлагаемых вопросов содержит варианты ответов; выберите те из них, которые соответствуют Вашему мнению, и поставьте в квадратике галочку. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите, пожалуйста, собственный вариант.

Спасибо за участие!

### 1. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- каждую неделю
- 1-2 раза в месяц
- 1-2 раза в год
- 1 раз в несколько лет
- не посещаю

Если Вы выбрали вариант «не посещаю», переходите к вопросу 10.

### 2. С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку? (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)
- познакомиться с новой литературой
- найти литературу по интересующей теме
- поработать в залах со своими материалами, со своим компьютером
- воспользоваться бесплатным Интернетом
- скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес»
- получить фактическую информацию (даты, имена, адреса и т. п.)
- принять участие в мероприятии, заседании клуба и т. п.
- посетить выставку

- пообщаться, провести время
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

3. Что Вас привлекает в библиотеке больше всего? (Назовите ОДНУ характеристику услуг или условий работы)

---

4. Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь? (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- получаю помощь в поиске и выборе изданий
- получаю тематические списки литературы по запросу
- получаю фактические сведения по запросу (уточнение дат, написания и ударения в словах, разыскание цитат, статистических данных, расшифровка аббревиатур и т. д.)
- получаю библиотечные издания для чтения в читальном зале
- получаю библиотечные издания для чтения на дом
- пользуюсь электронной доставкой документов
- заказываю издания по межбиблиотечному абонементу
- получаю доступ к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.)
- получаю информацию из справочных правовых систем (КонсультантПлюс и др.)
- получаю доступ к открытым информационным ресурсам Интернет
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

5. Что Вам не нравится или мешает в библиотеке? (Назовите ОДНУ характеристику услуг или условий работы)

---

6. Вы посещаете библиотечные сайты?

- да
- нет

Если Вы ответили «нет», переходите к вопросу 8.

7. Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь? (Можно отметить несколько вариантов)

- электронный заказ литературы
- продление срока пользования изданиями
- виртуальная справка
- поиск по электронному каталогу
- удаленная запись в библиотеку

- виртуальные выставки
- виртуальные экскурсии
- информирование об услугах и мероприятиях библиотеки
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

8. Удастся ли Вам получить нужную информацию в библиотеке?

- практически всегда удается
- чаще всего удается
- обычно удается
- иногда удается
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

9. Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке. (Отметьте, пожалуйста, все подходящие ответы)

- неудобный режим работы
- отсутствие специальных удобств для лиц с ограниченными возможностями
- нет инструкций по пользованию каталогом
- трудно разобраться в системе фондов
- в фонде библиотеки нет нужных изданий
- нужных изданий нет на месте
- недостаточно новых книг и периодических изданий
- заказы выполняются слишком долго
- сбои в работе электронного каталога
- нет доступа к удаленным базам данных
- нет или недостаточно рабочих мест с доступом в интернет
- много времени потрачено на получение нужной информации
- недостаточная компетентность сотрудников
- недостаточно вежливое обращение сотрудников
- плохие условия для работы (слабое освещение, холод, жара, духота, шум и т. д.)
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

10. Представьте себе идеальную библиотеку, какая она?

---

---

---

---

---

---

11. Каким должен быть библиотекарь в идеальной библиотеке (его внешний облик, профессиональные и личные качества)?

---

---

---

---

---

---

12. Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными? (Выделите 2 наиболее интересных варианта)

- реализация обучающих и просветительских программ по различным темам
- обучение поиску, методам оценки и свертывания информации, скорочтению
- расширение ассортимента информационных услуг
- предоставление помещений для реализации творческих инициатив населения
- создание центров социальной помощи при библиотеках
- проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.
- предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.)
- создание творческих мастерских с предоставлением материалов и оборудования (для аудио и видеостудий, швейного, 3D-принтеров, наборов для робототехники и т.д.)
- создание коворкинг-зон (для работающих удаленно или на фрилансе)
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

13. Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя? (Выделите, пожалуйста, 2 предпочтительных варианта)

- обзоры литературы, презентации книг
- клубы по интересам
- игры, квесты, конкурсы, викторины
- научно-просветительские лекции
- литературно-музыкальные вечера
- встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.д.)
- диспуты
- массовые акции («Библионочь», флешмобы, фестивали чтения)
- курсы компьютерной грамотности, иностранных языков и др.
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

#### 14. Какое мероприятие Вы бы предложили провести в библиотеке?

---

15. Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку? (Выделите 2 самых важных, на Ваш взгляд, пункта)

- индивидуальные, обособленные рабочие места
- помещения для групповой работы
- зоны отдыха
- возможность выпить чашечку чая/кофе
- настольные игры
- галерея для оформления различных выставок
- демонстрация кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям
- парковка для велосипедов и детских колясок при входе в библиотеку
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

#### 16. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

Возраст	до 14 лет	от 15 до 30 лет	от 31 до 55 лет	от 56 до 65 лет	старше 65 лет
---------	-----------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------

Образование	начальное	среднее	среднее специальное	незаконченное высшее	высшее	ученая степень
-------------	-----------	---------	------------------------	-------------------------	--------	-------------------

Род занятий	учащийся	студент	работающий	безработный	пенсионер
-------------	----------	---------	------------	-------------	-----------

Пол	женский	мужской
-----	---------	---------

Благодарим Вас за участие в опросе!