

*Данилова Лариса Юрьевна,
заведующий отделом научно-исследовательской и научно-методической работы
Дальневосточной государственной научной библиотеки, канд. пед. наук.
Хабаровск*

**Читательские предпочтения жителей Хабаровского края
(опыт проведения социологического исследования в Дальневосточной государственной
научной библиотеке)**

Общественная полезность библиотек определяется тем, насколько предлагаемые ею услуги отвечают потребностям и запросам пользователей. А потому изучение информационных потребностей, особенностей библиотечного и информационного поведения пользователей является необходимым атрибутом ее деятельности.

В 2020 г. Дальневосточная государственная научная библиотека (далее – ДВГНБ) начала исследование читательских предпочтений жителей Хабаровского края. В рамках исследования термин «читательские предпочтения» используется в смысле «избирательно-положительное отношение читателя» к различным библиотечным услугам и формам библиотечной работы, их качеству и условиям предоставления.

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

Исследователи поставили перед собой задачи выявить:

- наиболее востребованные жителями края библиотечные услуги;
- отношение жителей края к условиям и качеству предоставления услуг;
- наиболее перспективные услуги и направления деятельности библиотек.

Были выдвинуты 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.

Основной метод изучения - анкетный опрос.

Методологической основой для проведения социологического опроса стали труды выдающегося социолога, 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.

Тип опроса: выборочный с использованием метода стихийной выборки.

Анкета включала 15 основных вопросов (закрытых, полужакрытых и открытых) и социально-демографический блок.

Генеральная совокупность – жители Хабаровского края, пользующиеся услугами библиотек. Объем генеральной совокупности – более 500 тысяч (по данным 2020 г., когда рассчитывалась выборка, число пользователей составляло 611,3 тыс. человек).

Объем выборки был рассчитан с использованием электронного калькулятора (<https://socioline.ru/rv.php>) и составил 384 единицы.

Объем выборки был определен с учетом:

1. типа опроса с простой случайной выборкой;
2. величины генеральной совокупности, значительно превышающей объем выборки;
3. установленного доверительного уровня 95% (чаще всего используется в социологических исследованиях) и предельной ошибки на уровне 5%.

Проведение социологического исследования было организовано отделом научно-исследовательской и научно-методической работы ДВГНБ. Опрос, получивший название «Какая библиотека нам нужна?», был проведен в апреле-мае 2021 г. в офлайн- и онлайн-режиме. Базами исследования стали ДВГНБ, межпоселенческие, центральные районные и городские библиотеки всех городских округов и муниципальных районов Хабаровского края. Анкета была представлена также на сайте ДВГНБ.

Данные о проведении опроса

- Объем выборки: 384
- 376 анкет, пригодных для обработки
- Доверительная вероятность («точность»): 95%
- Доверительный интервал («погрешность» ± %): 5,05%.

При проведении исследования самым трудным оказалось привлечь пользователей к участию в опросе и обеспечить необходимую репрезентативность. Участие в опросе является добровольным, поэтому сложно соблюсти требования репрезентативной выборочной процедуры. Выборочную совокупность в нашем случае составили лица, посетившие библиотеку в дни опроса, главным образом, представители наиболее многочисленных групп и наиболее активные пользователи: те, кто приходит в библиотеку каждую неделю (их доля составила 34,8% от общего числа респондентов) или 1-2 раза в месяц (51,1%). Эти люди

хорошо знакомы с возможностями и недостатками библиотеки и могут достаточно объективно оценить ее работу. Но с другой стороны, возможность выяснить, что не устраивает тех, кто приходит менее часто, была достаточно ограничена.

Характеристика респондентов

Среди участников опроса доминировали женщины (74%), доля мужчин составила 26%. Самой многочисленной оказалась группа респондентов в возрасте от 31 до 55 лет (47,9%), самая малочисленная (6,1%) – до 14 лет. В структуре опрошенных по уровню образования преобладали лица с высшим (54%) и средним специальным (25,0%) образованием. Большая часть респондентов (66,8%) представлена работающими, на долю пенсионеров пришлось 15,2%, доли остальных социальных групп оказались весьма незначительными: учащиеся составили 8,5%, студенты – 5,3%, безработные – 4,3%.

Заметное преобладание отдельных групп респондентов могло привести к тому, что суммарные выводы на основе общей выборки оказались бы неосновательными, поскольку отражали лишь мнения этих доминирующих групп и объяснялись преимущественно их спецификой. С целью проверки данных сводной анкеты из общего массива были выделены и проанализированы частные подвыборки: по возрасту, уровню образования, социальной и гендерной принадлежности, а также по частоте посещения библиотеки. По итогам проведенной работы был сделан вывод, что результаты анализа частных подвыборок в целом совпадают с суммарными выводами на основе общей выборки и дают основания считать полученные данные обоснованными.

Данные сводной анкеты

В рамках доклада мы рассмотрим ответы респондентов на закрытые вопросы анкеты и остановится на первых трех вариантах, наиболее часто выбираемых респондентами.

Вопрос: С какой целью Вы чаще всего обращаетесь в библиотеку?

60,6% выбрали вариант ответа «найти литературу по интересующей теме»,

48,4% - «найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.)»,

42,3% - «знакомиться с новой литературой».

Вопрос: Какими услугами библиотеки Вы обычно пользуетесь?

72,6% ответили, что получают библиотечные издания для чтения на дом,

62,8%-получают помощь в поиске и выборе изданий,

33,0% -получают библиотечные издания для чтения в читальном зале.

Вопрос: Назовите причины, затрудняющие получение нужной информации в библиотеке

45,2% отметили недостаток новых книг и периодических изданий,

29,0% - отсутствие нужных изданий в фонде библиотеки,

11,4% - отсутствие нужных изданий на месте.

Таким образом, большая часть респондентов приходит в библиотеку с целью получить нужную литературу, и, соответственно, наиболее востребованные услуги библиотеки – это услуги, связанные с предоставлением во временное пользование библиотечных документов. Более половины опрошенных (53,7%) ответили, что им практически всегда удается получить в библиотеке нужную литературу. Варианты ответов «чаще всего удается» выбрали 25,3% и «обычно удается» - 11,4%. «Иногда удается», - ответили 3,2% респондентов. Не ответили на вопрос 6,4%. Судя по полученным ответам, большинство респондентов устраивает качество этой услуги. Однако они отмечают, что получение информации бывает затруднено по причине недостатка или отсутствия в фондах библиотек нужных изданий.

Более половины участников опроса (58,5%) посещают библиотечные сайты. Их, в первую очередь, интересует литература, имеющаяся в фондах библиотеки, и информация об услугах и мероприятиях библиотеки, а также информация.

Вопрос: Какими сервисами на библиотечных сайтах Вы чаще всего пользуетесь?

60,5% выбрали вариант «информирование об услугах и мероприятиях библиотеки»,

48,6% - «виртуальные выставки»,

40,5% - «поиск по электронному каталогу».

Вопрос: Какие мероприятия, проводимые в библиотеке, Вы считаете наиболее интересными для себя?

47,6% считают интересными обзоры литературы, презентации книг,

42,6% - встречи с интересными людьми (писателями, учеными, деятелями искусства и т.п.),

37,2% - игры, квесты, конкурсы, викторины.

Вопрос: Какие направления работы библиотек кажутся Вам наиболее привлекательными?

43,4% выбрали проведение выставок книг, картин, предметов народного творчества и т. д.,

35,6% - реализацию обучающих и просветительских программ по различным темам,

33,5% - расширение ассортимента информационных услуг.

Вопрос: Что бы Вы рекомендовали привнести в библиотеку

37,5% рекомендовали обустроить зоны отдыха,

34,3% выбрали возможность выпить чашечку чая / кофе,

31,1% посоветовали организовать демонстрации кинофильмов-экранизаций по литературным произведениям.

Полученные данные дают основания для предположения, что жители края воспринимают библиотеку, в первую очередь, как место, где они могут получить нужные документы и информацию. Большая часть респондентов приходит в библиотеку за печатными изданиями. Опцию «скачать издания из библиотеки электронных книг «Литрес» в качестве цели посещения выбрали 4,5%. К справочным правовым системам (КонсультантПлюс и др.) обращались 12,0% респондентов; к удаленным лицензионным электронным ресурсам («Библиотека диссертаций РГБ» и т. п.)- 8,8%. Возможные причины – неготовность некоторых библиотек края предоставлять такого рода услуги, с одной стороны, и невысокий спрос на работу с цифровыми ресурсами, с другой стороны. Неслучайно на отсутствие доступа к удаленным базам данных, как причину, затрудняющую получение нужной информации в библиотеке, пожаловались 4,3% респондентов, а отсутствие или недостаток рабочих мест с доступом в интернет отметили 7,4% респондентов. В то же время многих респондентов (22,6%) привлекло такое направление работы как предоставление оборудования для работы с цифровыми информационными источниками (ПК со специализированным программным обеспечением, ридеры, шлемы виртуальной реальности и т. д.).

Респондентов интересует не только работа библиотеки по библиотечно-информационному обслуживанию, но и ее культурно-просветительная деятельность. На участие в мероприятии или заседании клуба как цель посещения библиотеки указали 37,2% респондентов; желание пообщаться, провести время - 25,5%, посещение выставки -25,0%. При этом наиболее интересными для себя респонденты считают мероприятия, связанные с продвижением книг - обзоры и презентации.

Ответы на вопрос «Что бы вы рекомендовали привнести в работу библиотек?» свидетельствуют о запросе со стороны пользователей на повышение комфортности условий работы и пребывания в библиотеке. Выше упоминались варианты ответов, возглавившие рейтинг. Добавим, что 25,3% респондентов (4-я позиция) высказались за организацию индивидуальных обособленных рабочих мест, а 13,3% поддержали идею организации помещений для групповой работы (8-я позиция).

Таковы предварительные итоги исследования. Исследование еще не закончено. Следующим его этапом станет изучение ответов респондентов на открытые вопросы и обобщение всей информации по результатам опроса.