СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И РАЗВИТИЯ



doi 10.34920/2181-8207/2023/3-070



Галина Гильдебрант,
Заведующая отделом автоматизации Архангельской областной научной библиотеки имени Н.А. Добролюбова,
Кандидат социологических наук,
Российская Федерация,
г. Архангельск

Annotation: The article analyses research processes within the library field of Russia, highlighting its most active agents: the state-initiated independent evaluation of quality of the conditions of services provision, research done by professional sociologists and research performed by librarians themselves. Independent evaluation of quality of the conditions of services provision offers assessment of the activities of various society-oriented organizations based on five criteria: openness and accessibility of information; convenience of receiving the services; waiting time; politeness and professional integrity of the employees; satisfaction with the quality of services. Professional sociologists focus on readers' preferences and the frequency of their library visits, and carry out their research with the help of mass surveys. Scientific character and authenticity of the information received allow them to formulate philosophical and strategical tasks, assess the attitude of the society towards library as a social institution. Research performed by librarians concentrates on studying the readers' preferences, collections and sources, librarians' interests and preferences. The methods most often used in libraries include online mass polls, interviews, focus groups, content analysis and observation.

Аннотация: В статье проведен анализ исследовательской деятельности в библиотечной сфере России, выделены наиболее активные агенты: инициируемая государством независимая оценка качества условий оказания услуг, исследования профессиональных социологов и собственные исследования библиотекарей. Независимая оценка качества условий оказания услуг предусматривает оценку деятельности организаций социальной направленности по пяти основным направлениям: открытость и доступность информации; комфортность получения услуг; время ожидания; вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством. Исследования профессиональных социологов касаются читательских предпочтений, частоты посещения библиотеки, обычно проходят в формате массового опроса. Научность и достоверность полученной информации позволяет формулировать философские и стратегические задачи, определять отношение общества в целом к библиотеке как социальному институту. Собственные исследования библиотекарей посвящены изучению читательских предпочтений, фондов и ресурсов, выявлению интересов библиотекарей. Среди методов, которые наиболее часто используются в библиотеках, можно выделить массовые онлайн-опросы, интервью, фокус-группы, контент-анализ, наблюдение.

Статистические показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и объективную информацию, однако количественный анализ не дает качественной оценки отношения потребителей. Набор индикаторов для оценки деятельности библиотек включает основные количественные характеристики: число пользователей, книговыдачу, посещения, количество просветительских и массовых мероприятий. На основе количественных характеристик оценивается охват населения библиотечными услугами. В качестве экономических показателей учитываются итоги от уставной и предпринимательской деятельности библиотеки, делается расчет себестоимости библиотечных услуг. В примерный список индикаторов эффективности деятельности библиотеки входят использование фондов, качество и объем электрон-

ных каталогов, доступность материалов, наличие справочных сервисов, оперативность процессов комплектования, удовлетворенность обслуживанием пользователей, (в том числе удаленных) и даже соответствие расписания работы потребностям пользователей.

В современных исследованиях библиотечной сферы России можно выделить трех основных агентов: инициируемая государством независимая оценка качества условий ока зания услуг, исследования профессиональных социологических центров и собственные исследования библиотекарей. В качестве предмета и объекта таких исследований выступают все представители общества, вовлеченные в библиотечную сферу: читатели, библиотекари и другие представители библиосферы, а также представители органов власти.

Независимая оценка качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в России проводится с 2012 года исключительно среди потребителей услуг и предусматривает оценку по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания оказания социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг. Помимо основных критериев в каждой сфере: культуре, образовании, медицине, оцениваются дополнительные параметры, включающие отраслевую специфику. Для сферы культуры пять вышеперечисленных критериев разделены на 16 конкретизирующих дополнительных показателей. Среди дополнительных параметров удобство и соблюдение графика работы учреждения, наличие электронных сервисов, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями, оценка транспортной и пешей доступности учреждения культуры и другие.

Заказчиком проведения независимой оценки на уровне региона в каждой конкретной социальной сфере выступает профильный департамент правительства, организует и контролирует исследование по проведению независимой оценки общественный совет, технические работы по сбору данных выполняет оператор. Чаще всего оператором становится региональная компания, оказывающая услуги проведения социологических исследований, т.е. профессиональные социологи. Каждая организация проходит проверку не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года. Вся информация о проведении НОК, список проверяемых учреждений, а также результаты находятся в открытом доступе на официальных сайтах учреждений, сайтах общественных советов, опубликованы на сайте bus.gov.ru.



По итогам исследования общественный совет формирует пакет рекомендаций по реформированию деятельности проверяемой организации и направляет их в адрес учредителя и в саму организацию. В рекомендациях присутствуют как конкретные предложения по модернизации учреждения, так и призывы в адрес исполнительной власти увеличить финансирование тем организациям, которые оказались в нижней части рейтинга. По итогам последних лет согласно сайту Министерства культуры Российской Федерации, наибольшее число конкретных замечаний было связано с критерием доступности услуг для людей с ограниченными возможностями. Среди других рекомендаций общественного совета создание или расширение информационных сервисов на сайтах библиотек, внедрение услуг для удаленных пользователей, организация точек питания в библиотеках.

В проведении оценки принимает активное участие сама проверяемая организация, часть анкет заполняется посетителями учреждения в бумажном виде и передается оператору. Ссылки на онлайн-опросы публикуются на официальном сайте организации и распространяются в социальных сетях. Несмотря на то, что система независимой оценки качества условий оказания услуг не может считаться объективной и сбаланси-

В современных исследованиях библиотечной сферы России можно выделить трех основных агентов: инициируемая государством независимая оценка качества условий ока зания услуг, исследования профессиональных социологических центров и собственные исследования библиотекарей

В рекомендациях присутствуют как конкретные предложения по модернизации учреждения, так и призывы в адрес исполнительной власти увеличить финансирование тем организациям, которые оказались в нижней части рейтинга

рованной поскольку очень высока оценка информационной составляющей, а проверяемые организации могут косвенно влиять на результат, на сегодняшний день это единственный инициированный государством, реально работающий способ получения обратной связи от населения о работе всех учреждений социальной сферы. Независимая оценка качества – первый шаг в направлении формирования критического ответственного отношения гражданского общества к государственным учреждениям социальной направленности.

Как правило сфера библиотечных услуг не слишком привлекает внимание профессиональных социологов, основной интерес направлен на более критические для общества направления чем библиотеки – здравоохранение, образование

Исследования профессиональных социологов

Как правило сфера библиотечных услуг не слишком привлекает внимание профессиональных социологов, основной интерес направлен на более критические для общества направления чем библиотеки – здравоохранение, образование. Заметный всплеск интереса профессиональных социологов к библиотекам был обусловлен объявлением в России 2015 года годом литературы. Так, в преддверии общероссийского Дня библиотек 23-24 мая 2015 года Всероссийский центр изучения общественного мнения провел социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?». Было опрошено 1600 человек в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России, статистическая погрешность не превышает 3,5%. Согласно результатам 30% опрошенных считают, что через 10-15 лет библиотек уже не будет, 64% полагают, что они сохранятся. Популярность печатной литературы снижается, все больше пользователей предпочитают электронный формат. В декабре 2017 года опубликованы результаты другого общероссийского опроса «Читать или не читать?». Этот опрос показал рост числа любителей чтения по сравнению с 2014 годом с 48% до 60%, и рост популярности библиотек с 8% до 13%. Такой рост интереса общества к библиотекам можно объяснить активностью библиотечной сферы в продвижении своих услуг, а также проведением таких общероссийских акций как «Библионочь», «Ночь искусств» - мероприятий, во время которых в библиотеки приходят посетители, которые не являются постоянными читателями. Фактически граждане открывают для себя библиотеки заново и часть из них после акции начинает посещать библиотеки как читатели.

Опытные библиотекари, работающие на кафедрах обслуживания, хорошо представляют, что может понадобиться пользователям, какой информации им не хватает, они имеют наработанные алгоритмы оказания информационной помощи тому или иному читателю

Другие исследования профессиональных социологов посвящены изучению чтения, источников получения книг, выбора между традиционным и электронным форматами. Вопросы о книгах и чтении довольно часто включаются в ежедневный всероссийский телефонный опрос общественного мнения «ВЦИОМ – СПУТНИК». По данным этих исследований начавшаяся во втором десятилетии XXI века тенденция к увеличению числа читающих россиян продолжается, визит в библиотеку в столице входит в пятерку наиболее посещаемых культурно-досуговых мероприятий.

Основное отличие данного вида исследований в библиотечной деятельности в том, что они проведены профессиональными социологами, в этих исследованиях выборка респондентов репрезентативна, правильно сформулированы и апробированы на пилотных группах вопросы, а анализ результатов обработан на специализированном программном обеспечении. Данные таких исследований включают группы населения, не посещающие библиотеки, но сам анкетный опрос достаточно поверхностный – количество вопросов небольшое, они, как правило, закрытые. В большинстве своем исследования профессиональных социологов касаются читательских предпочтений, иногда библиотечной сферы вообще, но не конкретных организаций или населенных пунктов. Таким образом, их практическая значимость для постановки задачи развития библиотечной сферы того или иного региона весьма невелика, однако научность и достоверность полученной информации позволяет формулировать философские и стратегические задачи, определять настроение и отношение общества в целом к библиотеке как социальному институту.

Собственные исследования библиотекарей

Опытные библиотекари, работающие на кафедрах обслуживания, хорошо представляют, что может понадобиться пользователям, какой информации им не хватает, они имеют наработанные алгоритмы оказания информационной помощи тому или иному читателю. Библиотекари накапливают и анализируют запросы, отказы, собирают статистику. Однако почти каждая библиотека время от времени проводит маркетинговые исследования по разным вопросам своей деятельности.

Среди исследований наиболее популярны темы: изучение читательских предпочтений, выявление интересов и сферы профессиональной деятельности библиотекарей; вопросов, касающихся безопасности и эффективности работы в Интернет; исследование интереса к фондам и ресурсам, в том числе интереса к классической литературе. Небольшая часть исследований касается востребованности библиотечных услуг среди населения, изучения происходящих в библиотечной сфере процессов и трансформаций. Такие исследования, решая фактически задачу организации обратной связи с пользователями библиотек, не могут претендовать на какое-либо обобщение или экстраполяцию полученных результатов на мнение общества в целом.

Библиотеки федерального уровня регулярно проводят исследования, организуют курсы, семинары и конференции, предпринимают попытки собрать и систематизировать информацию об исследованиях в России. Центр чтения Российской национальной библиотеки с 2014 года ведет мониторинг исследовательской деятельности, на сайте Центра опубликованы результаты более 200 исследований, из которых большинство посвящены изучению чтения в России. Среди других тем – изучение форматов чтения, фондов библиотек и исследования внутри профессиональной среды, лишь небольшое число опросов явно или косвенно касаются востребованности библиотечных услуг. Более 90% исследований проводятся среди посетителей библиотек, лишь несколько выходят на опрос населения вне библиотек. В карточку исследования внесены данные об организаторе проведения, определены цели, объект и предмет, дано описание выборки респондентов, указан метод. При использовании опросных методов на страничке размещен бланк анкеты или интервью, прикреплен отчет о результатах, ссылки на публикации. Таким образом любой исследователь может воспользоваться готовыми наработками или почерпнуть полезную информацию для разработки своих инструментов.

Применяемые методы исследований

В зависимости от поставленных задач социологические исследования подразделяются на теоретические и эмпирические. Для теоретического исследования главное значение имеют обобщение и анализ материала исследуемой области. Среди задач эмпирических социологических исследований - непосредственно сбор фактического материала. Среди эмпирических методов, которые наиболее часто используются для проведения исследований в библиотеках, можно выделить массовые онлайн-опросы, интервью, фокус-группы, кабинетные исследования, контент-анализ, наблюдение и другие.



Наиболее часто используемый метод – метод массового онлайн-опроса. С развитием информационно – коммуникационных технологий библиотекарям стало проще проводить такие исследования, готовые сервисы онлайн-анкетирования помогают достаточно быстро и просто организовать, собрать и обработать поле данных. Подбор респондентов чаще всего происходит методом снежного кома, через распространение ссылок на опросы в социальных сетях, сервис электронной почты или публикацию информации на официальном сайте библиотек. Наряду с онлайн-форматом библиотекари применяют и традиционные технологии – проводят опрос посетителей мероприятий с помощью бумажных бланков анкет, предлагают проголосовать за книги на выставке или при выборе документов в фонде открытого доступа, просят оставить свое мнение о качестве работы персонала на кафедрах обслуживания.

Современные технологии дают новые возможности таким традиционным методам как, например, наблюдение. Использование видеосъемки с помощью камеры с технологией GoPro позволяет не только увидеть глазами посетителя библиотечное пространство, но и зафиксировать малейшие нюансы в его поведении. Такое исследование качества пространственной знаковой навигации прошло в Архангельской областной научной библиотеке им. Н.А. Добролюбова в 2019 году. Выбранные не слишком опытные с точки зрения использования библиотечных

Центр чтения Российской национальной библиотеки с 2014 года ведет мониторинг исследовательской деятельности, на сайте Центра опубликованы результаты более 200 исследований, из которых большинство посвящены изучению чтения в России

В зависимости от поставленных задач социологические исследования подразделяются на теоретические и эмпирические. Для теоретического исследования главное значение имеют обобщение и анализ материала исследуемой области. Среди задач эмпирических социологических исследований - непосредственно сбор фактического материала



услуг участники, снабженные экшн-камерами с технологией GoPro и трекерами, выполняли заранее подготовленные задания по поиску в библиотеке помещения, книги, информации. Во время исследования участники должны были снимать все происходящее на камеру, закрепленную на голове. Использование протокола «думать вслух» предполагает постоянное комментирование своих действий, сомнений, обсуждение вариантов выбора пути при решении каждой из поставленных задач. В результате организатор исследования получает видеозапись, по которой может отследить выполнение задания, увидеть проблемные места, понять какая часть помещения, коридора, холла попадает в поле внимания посетителя в первую очередь с тем, чтобы именно там разместить информационный стенд, табличку или навигационный указатель.

Изучение поведения пользователя библиотеки при поиске пути к необходимой ему информации позволяет понять, насколько правильно и доступно организована пространственная знаковая навигация в помещениях библиотеки. Это касается как поиска выставки или помещения в здании, так и поиска конкретной книги на полке открытого фонда. От того, как быстро и легко пользователь получит необходимое, будет зависеть, воспользуется ли этот читатель услугами библиотеки снова. Необходимо учитывать затраченное время, пройденный путь, а также смог ли пользователь получить доступ к информации без помощи библиотекаря.

Изучение поведения пользователя библиотеки при поиске пути к необходимой ему информации позволяет понять, насколько правильно и доступно организована пространственная знаковая навигация в помещениях библиотеки

В последние несколько лет в библиотечной среде России набирает обороты такая форма проведения исследований как форсайт-сессии. С 2018 по 2021 годы такие исследования прошли в Архангельской, Белгородской, Самарской, Новосибирской, Иркутской и других областных библиотеках. Сама технология форсайта пришла в библиотечную сферу из науки и образования, где она используется с конца XX века. Форсайт (Foresight) – «взгляд в будущее, предвидение» – это социальная технология, формат коммуникации, который позволяет участникам договориться по поводу образа будущего, а также описать алгоритм действий, которые приведут к его реализации. Формат, который является инструментом для получения прогнозов высокой точности относительно будущего за короткий срок, называется быстрый форсайт (Rapid Foresight). Именно эту форму обычно выбирают организаторы форсайтов в библиотеках России. Большинство форсайт-сессий в основу прогнозирования развития библиотечного дела закладывают развитие науки, технологий, образовательной и культурной сферы, приглашают экспертов из различных сфер экономики, политики, промышленности. Большинство библиотечных форсайтов было посвящено изучению будущего библиотек, поиску новых форм деятельности, которые помогли бы сохранить или усилить роль библиотек в современном обществе, разработке служб и сервисов, в том числе с учетом современных технологий, выработке новых требований к компетенции библиотекарей.

Сама технология форсайта пришла в библиотечную сферу из науки и образования, где она используется с конца XX века. Форсайт (Foresight) – «взгляд в будущее

Одно из последних исследований в этом формате было организовано в Иркутской областной государственной универсальной научной библиотеке им. И.И. Молчанова-Сибирского. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», проект «Атлас новых профессий» при поддержке Министерства культуры Российской Федерации, Министерства культуры и архивов Иркутской области, Агентства стратегических инициатив и сети «Точки кипения» провели форсайт-сессию «Библиотекарь Будущего». От 24 дискуссионных онлайн-площадок был получен для анализа большой объем информации в пяти блоках: «Образ библиотеки», «Миссия библиотеки будущего», «Тренды, угрозы, возможности, события», «Ставки и проекты» и «Компетенции библиотекаря будущего». Важным итогом стала инициатива организаторов о внесении изменений в актуальную версию «Атласа новых профессии», где профессия «библиотекарь» из группы «профессия-пенсионер» перенесена к современным профессиям в

раздел «Социальная сфера», т.е. включена в перечень жизненно необходимых.

Таким образом, комплексное применение всех выше озвученных типов и методов исследования дает возможность оценить работу библиотек как на уровне отдельных учреждений, так и на уровне отрасли в целом. Независимая оценка качества условий оказаний услуг позволяет оценить все учреждения отрасли небольшим набором критериев с точки зрения реальных потребителей. Профессиональные социологи дают мнение общества в целом, формируют идеи для стратегического развития. Собственные исследования библиотекарей решают тактические задачи развития конкретной библиотеки или библиотечной сети.

Применение технологий Четвертой промышленной революции открывает новые горизонты исследовательских возможностей по, прежде всего, анализу и обработке эмпирической информации, особенно в части использования искусственного интеллекта и больших данных. Обмен практическим опытом в рамках научных конференций помогает ставить новые исследовательские задачи и находить новые решения. В библиотечной сфере России регулярные конференции проходят на базе центральных библиотек. Центр чтения Российской национальной библиотеки (г. Санкт-Петербург) и Центр социологии, психологии и педагогики детского чтения Российской государственной библиотеки для детей (г. Москва) несколько раз в год организуют встречи библиотечных исследователей из России и ближнего зарубежья. Осуждаемые темы касаются продвижения книги и чтения, изучения читательских предпочтений, теории и практики социологических исследований в библиотечной сфере России. Формат проведения конференций предполагает комбинированное участие, записи прошедших конференций доступны на сайтах организаций.



Список источников

1. База результатов опросов россиян «Спутник». – Текст: электронный // ВЦИОМ: официальный сайт. – 2022. – URL: https://bd.wciom.ru/baza_rezultatov_sputnik

2. Гильдебрант, Г. В. Исследование пространственной знаковой навигации в публичной библиотеке / Г. В. Гильдебрант. – Текст: непосредственный // Общество: социология, психология, педагогика. – 2020. – № 12, – С.101-104.

3. Гильдебрант, Г.В. Социологические исследования в библиотечной деятельности / Г. В. Гильдебрант. – Текст: непосредственный // Социология и общество: традиции и инновации в социальном развитии регионов : сборник докладов VI Всероссийского социологического конгресса / отв. ред. В.А. Мансуров. – 2020. – С. 3375-3384.

4. Гильдебрант, Г. В. Старый метод на новый лад / Г. В. Гильдебрант. – Текст: непосредственный // «Жить в России. Жить в мире. Социология повседневности» : материалы X международной социологической Грушинской конференции. – Москва. – 2020. – С. 26-29.

5. Социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?». – Текст: электронный // ВЦИОМ : сайт. – 2022. – URL: https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/kak-projti-v-biblioteku

6. Список исследований. – Текст: электронный // Чтение и библиотечная аудитория: библиотековедческие и социологические исследования : сайт. – 2022. – URL: http://readingstat.nlr.ru/poisk?IsResult=1

7. Форсайт-сессия «Библиотекарь будущего»: итоговое резюме. – Текст: электронный // Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека им. И. И. Молчанова-Сибирского : официальный сайт. – 2022. – URL: https://irklib.ru/forsayt-sessiya-bibliotekar-budushchego/Itogovoe%20rezyume%20forsajt-sessii%20Bibliotekar%20budushchego%2025-26%20fevralya%202021.pdf

8. Читать или не читать : [Социологическое исследование]. – Текст: электронный // ВЦИОМ : сайт. – 2022. –URL: https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/chitat-ili-ne-chitat. ■

Профессиональные социологи дают мнение общества в целом, формируют идеи для стратегического развития. Собственные исследования библиотекарей решают тактические задачи развития конкретной библиотеки или библиотечной сети