



ЦБС г. Гродно

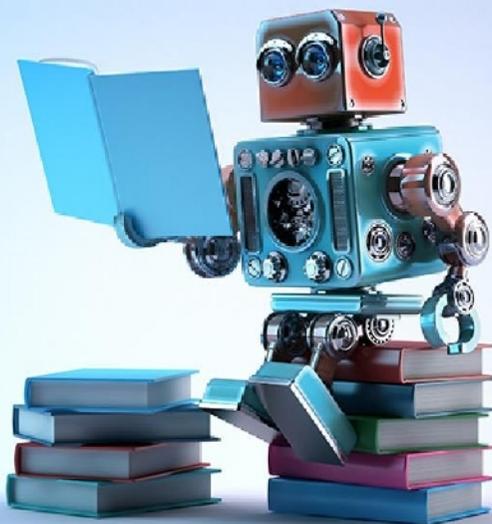
Государственное учреждение культуры
«Централизованная
библиотечная система г. Гродно»
Гродненская городская
центральная библиотека им. А. Макаёнка

Отдел библиотечного маркетинга

Библиотека -

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ
ПРОСТРАНСТВО
ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ:

ПО ИТОГАМ АНКЕТИРОВАНИЯ



Гродно
2017

**БИБЛИОТЕКА – ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО
ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ:**

по итогам анкетирования

Составитель

Е. С. Рубель

Редактор

Н. Ю. Наземцева

Государственное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система г. Гродно»
Гродненская городская центральная библиотека им. А. Макаёнка
Отдел библиотечного маркетинга

**БИБЛИОТЕКА – ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО
ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ:**

по итогам анкетирования

Гродно, 2017

Библиотека – интеллектуальное пространство для развития личности : по итогам анкетирования / Государственное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Гродно», Гродненская городская центральная библиотека им. А. Макаёнка, отдел библиотечного маркетинга ; сост. Е. С. Рубель ; ред. Н. Ю. Наземцева. – Гродно, 2017. – 16 с.

Пособие содержит информацию о результатах анкетирования пользователей библиотек ГУК «Централизованная библиотечная система г. Гродно» с целью выявления путей и методов, которые помогут библиотекам стать более привлекательными, дружелюбными и открытыми центрами для интеллектуального развития гродненцев.

Издание адресовано библиотечным специалистам.

Содержание

Введение	1
Библиотека – интеллектуальное пространство для развития личности: по итогам анкетирования	2
Заключение	12
Приложение № 1. Анкета	14

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире публичные библиотеки должны развиваться как культурно-просветительские центры, коммуникационные площадки интеллектуального развития и культурного досуга населения. Для этого необходимо создать библиотечное пространство, предоставляющее пользователям возможность проведения досуга и общения, обсуждения прочитанного и увиденного, повышения уровня образованности.

Современные пользователи библиотек нуждаются в оперативной информации, в новых формах библиотечного обслуживания. Поэтому библиотекарям необходимо акцентировать внимание на выявление и передачу интересующей информации, стараясь опережать запросы читателей.

Одна из главных задач сотрудников библиотек – всесторонний мониторинг потребностей пользователей, выявления проблемных вопросов в процессе обслуживания с целью оперативного и качественного удовлетворения их интересов и предпочтений. Анкетирование является незаменимым источником получения данной информации.

БИБЛИОТЕКА – ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ:

ПО ИТОГАМ АНКЕТИРОВАНИЯ

В 2017 году сотрудниками отдела библиотечного маркетинга Гродненской городской центральной библиотеки им. А. Макаёнка было проведено анкетирование **«Библиотека – интеллектуальное пространство для развития личности»** среди пользователей библиотек государственного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Гродно» (далее – ГУК «ЦБС г. Гродно»).

Цель анкетирования – выявление методов, которые помогут библиотекам ГУК «ЦБС г. Гродно» стать более привлекательными, дружелюбными и открытыми центрами интеллектуального развития гродненцев.

Задачи анкетирования:

- Выявить отношение пользователей к библиотекам ГУК «ЦБС г. Гродно» и определить факторы, повышающие их привлекательность.
- Изучить интересы читателей публичных библиотек г. Гродно.
- Проанализировать потребности пользователей в услугах библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно».

Объект анкетирования – реальные пользователи библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно» в возрасте от 15 лет.

Предмет анкетирования – потребности реальных пользователей библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно».

Выборка – случайная. Запланированный объём выборки – 200 реальных пользователей библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно».

В анкетировании «Библиотека – интеллектуальное пространство для развития личности» принимали участие реальные пользователи Гродненской городской центральной библиотеки им. А. Макаёнка и библиотек-филиалов №№ 1, 2, 3, 4, 9, 10. Всего было опрошено 200 респондентов.

Сбор информации проводился с помощью специально разработанных анкет (Приложение № 1).

Анкета состояла из 10 вопросов, один из которых касался пола, возраста и рода занятий респондентов.

В каждом вопросе можно было выбрать несколько подходящих ответов или написать свой вариант ответа.

Анкеты заполнялись пользователями непосредственно во время посещения библиотек системы. Участие в анкетировании было свободным и добровольным, осуществлялось на анонимной основе.

Информация обрабатывалась следующим образом: по каждому вопросу анкеты был рассчитан процентный состав участников, отметивших тот или иной вариант ответа на вопрос от общего количества респондентов, а также в разрезе возрастных категорий. Кроме того, учитывались варианты ответов, предложенные участниками анкетирования. Данные анкет вносились в таблицы.

При проведении анкетирования были выбраны три возрастные группы: 15-30 лет, 31-54 года, 55 лет и старше.

Первой задачей анкетирования стало выяснение отношения пользователей к библиотекам ГУК «ЦБС г. Гродно». В современном мире основной ценностью становится время вообще и свободное время – в частности. Поэтому отношение пользователей к библиотекам выясняли через призму свободного времени.

Как видно из таблицы № 1, большинство респондентов (66 %) готовы проводить своё свободное время в библиотеке. Вместе с тем пользователи библиотек отдают предпочтение общению с друзьями (29 %) и занятию своим хобби (26 %). Если бы появилось свободное время, то 20 % опрошенных, в первую очередь, отправились бы на прогулку (в путешествие), 15 % – посетили кино или театр, 11 % – магазины.

Таблица № 1

В свободное время пользователи

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Пошли в библиотеку	132	66
Пообщались с друзьями	58	29
Занялись своим хобби	52	26
Отправились на прогулку (в путешествиие)	40	20
Пошли в кино, театр, кафе	29	15
Отправились по магазинам	21	11

Респонденты возрастной категории 15-30 лет отдали предпочтение посещению библиотек (54 %), общению с друзьями (42 %) и занятию своим хобби (34 %).

Большинство респондентов возрастной группы 31-54 года проводят своё свободное время в библиотеках (60 %), с друзьями (26 %), в путешествиях и на прогулках (23 %).

В посещении библиотек заинтересованы в основном люди старшего поколения. 84 % респондентов в возрасте от 55 лет в свободное время, прежде всего, пошли бы библиотеку.

Большинство пользователей (40 %) посещают библиотеки системы 1 раз в две недели, каждую неделю – 37 %. Ежемесячно посещают библиотечные учреждения 20 % респондентов и лишь 3 % – несколько раз в год (см. таблицу № 2).

Таблица № 2

Периодичность посещения библиотек

Варианты ответов	Количество респондентов	%
1 раз в неделю	73	37
1 раз в две недели	80	40
1 раз в месяц	40	20
Несколько раз в год	7	3

1 раз в неделю библиотеки посещают женщины старшего возраста (от 55 лет); 1 раз в две недели – мужчины и женщины от 31

года до 54 лет. Среди опрошенных реже посещают публичные библиотеки учащиеся средних школ и студенты. Возможно, это объясняется наличием библиотек в учреждениях образования.

Один из вопросов анкеты был ориентирован на выявление цели обращения пользователей в публичные библиотеки г. Гродно. Как видно из таблицы № 3, большинство опрошенных приходят в библиотечные учреждения, чтобы получить литературу для прочтения в свободное время (53 %). С целью повышения своего интеллектуального уровня библиотеки посещают 30 % опрошенных, для развития творческого потенциала – 20 %. В информационно-массовых мероприятиях принимают участие 9 % респондентов, в работе клубов по интересам при библиотеках – 7 %.

Таблица № 3

Цель обращения в библиотеки

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Досуговое чтение	105	53
Образование и самообразование (интеллектуальное развитие)	60	30
Творческое развитие	40	20
Проведение свободного времени	25	13
Посещение информационно-массовых мероприятий	17	9
Посещение клуба по интересам	14	7

Среди услуг, которых, по мнению пользователей не хватает в библиотеках, были названы следующие: доступ к электронным библиотекам (22 %), обучение компьютерной грамотности (16 %), изучение иностранных языков и просмотр кинофильмов (по 12 %) (см. таблицу № 4).

Проведение различных мастер-классов необходимо лишь 9 % опрошенных, психологических тренингов – 7 %. Организацию коворкинга отметили 6 % пользователей.

Таблица № 4

Услуги, которых не хватает в библиотеках

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Доступ к электронным библиотекам	44	22
Обучение компьютерной грамотности	32	16
Изучение иностранных языков	24	12
Просмотр кинофильмов	24	12
Проведение мастер-классов	17	9
Проведение психологических тренингов	13	7
Коворкинг	11	6

Доступ к электронным библиотекам был бы интересен респондентам от 15 до 54 лет (27 %).

Пользователи в возрасте 15-30 лет хотели бы изучать иностранные языки в библиотеке и иметь возможность просмотра кинофильмов (по 13 %). Необходимость в организации коворкинга, мастер-классов и психологических тренингов также отметили респонденты данной возрастной категории.

Респондентам старшего поколения, в первую очередь, необходимы курсы обучения компьютерной грамотности (22 %).

Лишь 1 респондент сказал, что в библиотеке не хватает поступлений новой литературы.

«Библиотеки оказывают достаточное количество услуг» – ответили 49 % опрошенных.

Несомненно, порадовали следующие варианты ответов: «Всем довольна», «Всё хорошо! Всё отлично!», «Всё устраивает», «Всё замечательно».

Для того чтобы узнать какие библиотечные события могли бы стать интересными для гродненцев, несколько вопросов анкеты касались увлечений пользователей. В таблице № 5 представлена информация о том, какие мероприятия хотели бы посетить респонденты в библиотеках.

Таблица № 5

**Мероприятия, на которых хотели бы побывать
пользователи библиотек**

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Встречи с интересными людьми	81	41
Презентации книг авторов	71	36
Концерты	29	15
Турниры по настольным играм	22	11
Дискуссионные, литературные клубы	22	11
Театрализованные представления	18	9
Квесты	18	9

Безусловными лидерами стали встречи с интересными людьми (41 %) и презентации книг (36 %). Концерты, организованные в библиотеках, хотели бы посетить 15 % опрошенных. Турниры по настольным играм и клубы по интересам заинтересовали по 11 % опрошенных, а театрализованные представления и квесты по 9 %.

Респонденты всех возрастных категорий хотели бы побывать на встречах с интересными людьми и презентациях книг авторов.

Пользователи 15-30 лет отдали предпочтение турнирам по настольным играм и квестам.

Пользователи старшей возрастной категории (от 55 лет) хотели бы побывать на концертах и театрализованных представлениях в библиотеках.

Одной из задач данного анкетирования было не только выявление интересов гродненцев, но и возможностей их реализации в пространстве библиотеки. При этом библиотека выступает как интеллектуальное пространство реализации личности. Как видно из таблицы № 6, большинство пользователей библиотек разных возрастных категорий готовы проводить мероприятия для горожан, реализуя свои интересы и хобби. Они предлагают организовать клубы по интересам (21 %), презентации своего творчества (18 %), различные мастер-классы (16 %), развивающие занятия для детей (15 %) и обучающие тренинги (12 %).

Респонденты в возрасте 15-30 лет предлагают провести в библиотеках презентации своего творчества, 31-54 лет – мастер-классы, развивающие занятия для детей и обучающие семинары.

Среди возрастной группы от 55 лет и старше наибольший интерес вызвала организация клубов по интересам.

35 % опрошенных не желают принимать участие в культурно-досуговой деятельности библиотек.

Таблица № 6

**Мероприятия, которые хотели бы организовать
в библиотеке пользователи**

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Клуб по интересам	42	21
Презентации своего творчества	35	18
Мастер-классы	32	16
Развивающие занятия для детей	30	15
Обучающие семинары, тренинги	24	12

Как видно из результатов анкетирования, использовать потенциал пользователей при организации информационно-массовой работы могли бы все библиотеки-участницы. Помощь библиотечных учреждений в реализации хобби респондентов может быть в предоставлении им площадки для самореализации. Вероятнее всего библиотекари не рассматривали такие возможности.

Для того чтобы библиотеки могли эффективно проводить свои мероприятия, гродненцы должны заранее получать о них информацию. Как видно из таблицы № 7, большинство пользователей всех возрастных категорий (40 %) хотело бы получать информацию о мероприятиях непосредственно от библиотекарей. На сайте ГУК «ЦБС г. Гродно» с анонсом событий знакомятся 29 % респондентов, с помощью сообщений по телефону и sms желают получать информацию 20 % опрошенных.

Часть пользователей ориентирована на современные информационные технологии, поэтому информацию им удобнее получать через социальные сети (29 %) и электронную почту (8 %).

11 % респондентов считают лучшей рекламой в средствах массовой информации.

7 % участников анкетирования не нуждаются в информировании о библиотечных мероприятиях.

Таблица № 7

**Наиболее удобный канал для получения информации
о проводимых библиотекой мероприятиях**

Варианты ответов	Количество респондентов	%
Библиотекари	80	40
Сайт библиотеки	58	29
Телефон, sms	39	20
Социальные сети	29	15
СМИ	21	11
Рассылка по e-mail	15	8
Мне не нужна информация	14	7

В анкетировании было запланировано выяснить наиболее удобное время для посещения библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно». В будние дни для большинства респондентов всех возрастных категорий удобное время посещения библиотек во второй половине дня, причём пользователей удовлетворяет сегодняшний режим работы библиотек системы (см. таблицу № 8).

Таблица № 8

**Наиболее удобное время для посещения библиотек
в будние дни**

Варианты ответов	Количество респондентов	%
10.00 – 14.00	50	25
14.00 – 18.00	65	33
18.00 – 21.00	35	18
В любое время	50	25

В выходные дни для пользователей удобное время – время работы библиотек (с 11.00 до 19.00).

9 % респондентов указали, что вообще не посещают библиотеки в выходные дни (см. таблицу № 9).

Таблица № 9

**Наиболее удобное время для посещения библиотек
в выходные дни**

Варианты ответов	Количество респондентов	%
10.00 – 14.00	56	28
14.00 – 18.00	51	26
18.00 – 21.00	15	8
В любое время	61	31
Не буду посещать	17	9

Для пользователей в возрасте 15-30 лет удобное время посещения библиотек в будние и выходные дни с 14 до 18 часов.

Большинство респондентов возрастной категории 31-54 года предпочитают посещать библиотеки в будние дни с 10 до 18 часов, в выходные – в любое время.

Пользователи от 55 лет и старше любят посещать библиотеки с 10 до 18 часов и в будние и в выходные дни.

Самым неудобным для посещения библиотек респондентами всех возрастных категорий было указано время после 18.00.

Как показал анализ анкетирования, большинство пользователей, кому это действительно необходимо, смогут найти возможность посетить библиотеку в любой день недели и в любое время.

Последние вопросы анкеты касались пола, возраста и рода занятий респондентов.

В анкетировании приняли участие 52 мужчины и 148 женщин. Это позволяет сделать вывод о том, что более высокая читательская активность у женщин всех возрастных категорий (Рис.1).

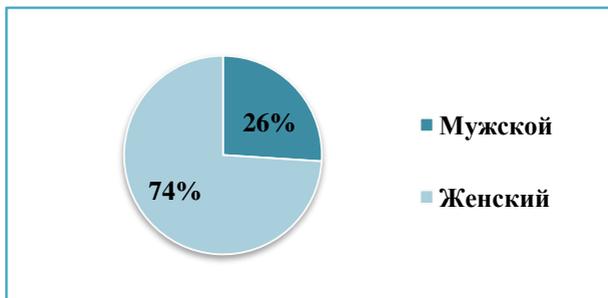


Рис. 1 Пол респондентов

Возрастной состав опрошенных выглядит следующим образом:

- 15-30 лет – 59 человек;
- 31-54 года – 78 человек;
- 55 лет и старше – 63 человека (Рис. 2).

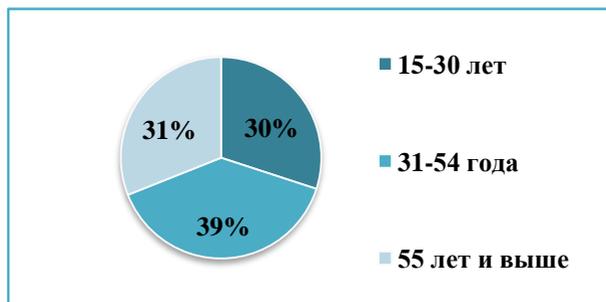


Рис. 2 Возрастные характеристики респондентов

По возрастному составу большинство опрошенных (39 %) приходится на возраст от 31 года до 54 лет, 32 % – на возрастную категорию от 55 лет, 29 % – от 15 до 30 лет. Эти цифры говорят о том, что читательская активность взрослых читателей выше, чем у молодёжи.

Род занятий респондентов:

- Учащийся СШ – 22 человека;
- Студент – 18;
- Рабочий – 42;
- Служащий – 53;
- Безработный – 11;
- Пенсионер – 54 (Рис. 3).



Рис. 3 Род занятий респондентов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое анкетирование способствовало выявлению интересов пользователей и их потребностей в услугах библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно», позволило определить пути и методы, которые помогут библиотечным учреждениям стать более привлекательными, дружелюбными и открытыми центрами для интеллектуального развития гродненцев.

Таким образом, по результатам анкетирования «Библиотека – интеллектуальное пространство для развития личности», можно сделать следующие **выводы**:

библиотекарям ГУК «ЦБС г. Гродно» необходимо:

- активнее использовать творческий потенциал пользователей при подготовке и проведении массовых мероприятий;
- рассмотреть возможность предоставления пользователям библиотек площадок для самореализации их увлечений, интересов и хобби (проведения мастер-классов, презентаций своего творчества, обучающих семинаров, тренингов и т.д.);
- дополнительно изучить спрос пользователей на следующие услуги: изучение иностранных языков и обучение компьютерной грамотности и развивать их, исходя из финансовых и ресурсных возможностей библиотек;
- рассмотреть возможность организации в библиотеках развивающих занятий для детей и мероприятий, способствующих интеллектуальному развитию взрослых;
- организовать в библиотеках системы мероприятия, в программу которых входили бы просмотры кинофильмов. Например, в рамках цикла мероприятий «Литературный экран» по привлечению к чтению и книге в библиотеках можно организовать просмотры кинофильмов по мотивам известных литературных произведений. После просмотра необходимо провести обсуждение фильма и книги, познакомить участников мероприятия с другими литературными изданиями автора, имеющимися в библиотеке. Цель мероприятий – «Смотрим фильм – читаем книгу»;

- систематически проводить творческие встречи с интересными людьми и презентации книг;
- использовать все возможные каналы распространения информации о библиотечных событиях для привлечения реальных и потенциальных пользователей в библиотеки системы.

Подводя итоги анкетирования можно констатировать следующее: у пользователей ГУК «ЦБС г. Гродно» сложился положительный образ библиотек, для большинства респондентов библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения. Таким образом, социальный статус библиотек по-прежнему остаётся высоким, большинство пользователей сохранило устойчивый интерес к чтению.

Результаты анкетирования обозначили важные и актуальные проблемы в работе библиотек ГУК «ЦБС г. Гродно», которые будут учтены для улучшения качества обслуживания пользователей, удовлетворения их интеллектуальных и творческих потребностей, поддержания положительного имиджа библиотек системы в обществе.

Уважаемый читатель!

Просим Вас принять участие в анкетировании отдела библиотечного маркетинга Гродненской городской центральной библиотеки им. А. Макаёнка с целью выявления путей и методов, которые помогут библиотекам стать привлекательными, дружелюбными и открытыми центрами для интеллектуального развития гродненцев.

Выберите, пожалуйста, в каждом вопросе все подходящие ответы и обведите кружком. Если Вы хотите что-то добавить, напишите свой ответ в свободных строчках. Анкета анонимна.

1. Если бы появилось свободное время, то Вы:

- пошли в библиотеку
- занялись своим хобби
- пообщались с друзьями
- отправились по магазинам
- пошли в кино, театр, кафе
- отправились на прогулку (в путешествие)

2. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку?

- 1 раз в неделю
- 1 раз в две недели
- 1 раз в месяц
- несколько раз в год

3. Вы приходите в библиотеку с целью:

- образования и самообразования (интеллектуального развития)
- творческого развития
- досугового чтения
- проведения свободного времени
- посещения информационно-массовых мероприятий
- посещения клуба по интересам
- другое (*укажите*) _____

4. Каких услуг, на Ваш взгляд не хватает в библиотеке:

- доступ к электронным библиотекам
- обучение компьютерной грамотности

- проведение мастер-классов
- изучение иностранных языков
- просмотр кинофильмов
- проведение психологических тренингов
- коворкинг
- другое (*укажите*) _____

5. На каких библиотечных мероприятиях Вы хотели бы побывать:

- встречи с интересными людьми
- театрализованные представления
- презентации книг авторов
- турниры по настольным играм
- дискуссионные, литературные клубы
- квесты
- концерты
- другое (*укажите*) _____

6. Какие мероприятия Вам бы хотелось организовать в библиотеке, реализуя хобби, интерес, возможности:

- мастер-классы
- презентации своего творчества
- обучающие семинары, тренинги
- развивающие занятия для детей
- клуб по интересам
- никакие
- другое (*укажите*) _____

7. Назовите наиболее удобный канал для получения информации о проводимых библиотечной мероприятиях:

- сайт библиотеки
- рассылка по e-mail
- телефон, sms
- социальные сети
- СМИ
- библиотекари
- мне не нужна информация
- другое (*укажите*) _____

8. Назовите наиболее удобное время для посещения библиотеки в будние дни:

- 10.00 – 14.00
- 14.00 – 18.00
- 18.00 – 21.00
- в любое время
- не буду посещать

9. Назовите наиболее удобное время для посещения библиотеки в выходные дни:

- 10.00 – 14.00
- 14.00 – 18.00
- 18.00 – 21.00
- в любое время
- не буду посещать

10. Ваши анкетные данные:

Ваш пол:

- мужской
- женский

Ваш возраст:

- 15-30 лет
- 31-54 года
- 55 лет и выше

Род занятий:

- учащийся СШ
- студент
- рабочий
- служащий
- безработный
- пенсионер

Большое спасибо за ответы! Они для нас очень важны.