

### **Краткая концепция исследования**

МЦБС им. М.Ю. Лермонтова предлагает к рассмотрению опыт по разработке исследования, целью которого является выявление у читателей библиотек и жителей Санкт-Петербурга отношения к библиотеке, чтению книг, степени осведомленности о библиотечных ресурсах и услугах. Методика проведения данного опроса составлена при участии психолога, специалиста по вопросам кадрового менеджмента и развития личности Вадима Сазонова.

Читатели библиотек традиционного смогут ответить на вопросы анкеты в помещении библиотеки или взять анкету для заполнения на дом (*Анкета №1 - см. Приложение № 1*). Важно выявить их степень информированности о ресурсах библиотеки (отдельные издания, тематические подборки, базы данных, электронный каталог), информационных и сервисных услугах, в том числе появившихся в библиотеке за последнее время: бронирование изданий, продление срока пользования изданиями с помощью сайта библиотеки, услуги Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (межбиблиотечный абонемент, виртуальная справка, электронная доставка документов) и др.

Помимо получения общей картины того, насколько осведомлен читатель о библиотечных ресурсах и услугах, необходимо выявить позиции, которые, по мнению читателя, надо изменить в библиотеке, например: режим работы, правила пользования библиотекой, ассортимент услуг, информация об услугах, библиотечные фонды, качество обслуживания, уровень проведения массовых мероприятий, сервисные (офисные) услуги, комфортность помещений/ условия пребывания в библиотеке. В конечном итоге, библиотека может получить срез, на основании которого будут сделаны выводы о качестве библиотечного обслуживания, о степени удовлетворенности спектром услуг и т.п.

Еще одним важным моментом является выявление желания читателя участвовать в развитии своей библиотеки. Насколько может быть привлекательна библиотека для читателя, зависит и от него самого, от тех отношений, которые складываются между библиотекой и читателем, от обоюдной готовности помогать друг другу.

Помимо опроса читателей библиотек, планируется получить информацию в форме ответов на вопросы отдельной анкеты у жителей города - той части населения, которая пользуется другими информационными учреждениями, источниками получения информации и не выбирает библиотеки в качестве места для чтения, интеллектуального досуга. Для этой категории респондентов опрос может быть проведен в книжных магазинах, медицинских учреждениях (поликлиники), музеях, многофункциональных центрах предоставления государственных услуг в сферах: социальная защита, ЖКХ, трудоустройство и занятость, образование, транспорт и дорожное хозяйство и др. (*Анкета №2 - см. Приложение № 2*).

Важно выявить степень информированности о библиотеке. Знает ли население о факте существования библиотек? Известно ли расположение ближайшей библиотеки? Известно ли то, что основные услуги в библиотеках предоставляются бесплатно? Какие услуги сегодня предоставляет библиотека?

Круг вопросов и ответов на них позволит сравнить мнения двух разных категорий респондентов (читатели, не читатели). Поможет выявить то, что привлекает людей в библиотеке больше всего (или не привлекает) и то, что могло бы привлечь в библиотеку. Мнения не читателей о том, что необходимо изменить в библиотеке могут быть особыми, кардинально отличающимися от ответов читателей, а могут и совпадать. Это интересно проследить.

Считаем, что полученные в ходе исследования сведения помогут сделать выводы о том, что надо изменить в самой библиотеке, чтобы сделать ее работу более эффективной. Вся эта деятельность, в конечном итоге, может способствовать повышению качества информационно-библиотечного обслуживания, развитию имиджа библиотеки, отвечающей требованиям сегодняшнего дня.

