

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Омский институт (филиал)



УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания
Ученого Совета
Омского института (филиала)
ГОУ ВПО РГТЭУ
_____ № _____

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ
**ПРОВЕДЕНИЕ АНКЕТИРОВАНИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ**

СМК МИ 8.2-01

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Изменения внешней среды, активное внедрение в библиотечную работу электронных технологий, пополнение электронной библиотеки – все это требует постоянного мониторинга изменений информационных потребностей пользователей, их удовлетворенности фондом и (или) услугами библиотеки.

1.2 Настоящая методика определяет основные требования к разработке и проведению анкетирования пользователей библиотеки Омского института (филиала) ГОУ ВПО РГТЭУ (далее — Институт).

1.3 Целью проведения анкетирования является стремление к постоянному улучшению деятельности библиотеки, ориентация на пользователя в соответствии с функционирующей системой менеджмента качества Института.

2 ОПИСАНИЕ РАБОТЫ

2.1 Методика проведения анкетирования включает следующие этапы:

- 1) подготовительный этап:
 - определение целей, задач;
 - подготовка анкеты;
 - определение выборки;
- 2) проведение анкетирования;
- 3) обработка, анализ данных, рекомендации и предложения по улучшению;
- 4) подготовка итогового отчета.

2.2 Подготовительный этап

2.2.1 Определение целей, задач

Выявление проблемной ситуации: описать проблемную ситуацию, которую необходимо прояснить путем социологического исследования, т.е. анкетирования.

Определение объекта и предмета исследования:

- *объект исследования* – это то, на что направлено исследование (любой элемент, фрагмент, процесс, любые отношения, складывающиеся в библиотеке, порождающие проблемную ситуацию)¹;
- *предмет исследования* – это результат предварительной аналитической деятельности, направленной на выявление необходимых и достаточных свойств, особенностей, факторов, сторон, которые следует изучить для решения проблемы. Главное методологическое требование к определению предмета исследования заключается в том, что оно должно содержать основной вопрос исследования.

Определение целей и задач исследования: цели и задачи необходимо представить как взаимосвязанные цепочки («ветви» дерева): решение общих задач является средством реализации общей цели, а сами общие задачи выступают в качестве целей второго уровня, которые достигаются с помощью решения частных или вспомогательных задач.

Уточнение и интерпретация основных понятий необходимы, как правило, в случаях, когда возможно двоякое толкование каких-либо понятий, затрагиваемых в исследовании.

2.2.2 Подготовка анкеты

2.2.2.1 Структура анкеты

Анкета должна начинаться с короткого введения, в котором указывается, кто проводит опрос и с какой целью, что изменится в результате исследования (пример анкеты см. в Прил.1). Если каждый вопрос не будет сопровождаться инструкцией, следует разъяснить в

¹ Васильев И.Г. Социологические исследования в библиотеках: Практич. пос./ Васильев И.Г., Илле М.Е., Раввинский Д.К.- СПб: Профессия, 2002.- 174 с.

ведении правила заполнения анкеты: сколько ответов можно отмечать, как их лучше отмечать (обвести, подчеркнуть и т.д.), если имеется стандартная шкала ответов для всех вопросов, также следует ее указать. Начинаться и заканчиваться анкета должна с простых вопросов. Вступительные вопросы носят чаще событийный характер (давно ли записан в библиотеку, как часто посещает и т.д.)

2.2.2.2 Принципы построения анкеты

Основные требования к лексике анкеты заключаются в следующем:

- использовать живой разговорный язык;
- вопросы должны быть не очень длинными, не желательно включать сложные грамматические конструкции;
- не использовать формулировки с двойным отрицанием;
- вопросы не должны выходить за рамки компетенции респондентов (задавать лишь такие вопросы, на которые пользователь может ответить, опираясь на свой жизненный опыт, исключая домыслы и предположения);
- вопросы должны быть однозначными и не должны содержать слова, смысл которых непонятен какой-то части респондентов.

Вопросы анкеты должны быть четко упорядочены. Целесообразно разделить вопросы на два-три блока и задавать их респондентам в разной последовательности.

2.2.2.3 Типы вопросов

1) Открытые вопросы – не предусматривают каких-либо вариантов ответов. Например, «Какие улучшения в библиотеке Вы хотели бы видеть?». Данный тип вопросов позволяет получить действительное мнение опрашиваемого. Полученный ответ приводится в понятиях и терминах, отражающих культурный уровень респондента, на привычном для него языке.

К недостаткам использования таких вопросов относится, во-первых, то, что значительная часть респондентов вообще не дает ответы на эти вопросы, во-вторых, затруднена обработка этих ответов.

Решение о включении в анкету вопроса этого вида решается в каждом отдельном случае и зависит от целей исследования.

2) Закрытые вопросы – предлагаются разные варианты ответов.

Например: Используете ли Вы Интернет при поиске информации?

Варианты ответов: Да, всегда
Да, иногда
Нет

К вопросам закрытого типа предъявляются следующие требования:

- перечень вариантов должен быть исчерпывающим;
- не следует комбинировать несколько разных ответов в одном (когда респондент может быть согласен с одной частью ответа, но не согласен с другой);
- первыми должны стоять наименее вероятные варианты, поскольку респонденты чаще выбирают первые подсказки;
- варианты ответов должны быть примерно одинаковой длины (длинные подсказки выбираются реже);
- респонденту желательно давать возможность уклониться от ответа (например, использовать вариант «трудно сказать». Его чаще выбирают, если вопрос плохо сформулирован или выходит за пределы компетенции респондента)

3) Полузакрытые вопросы – вопросы, к которым предлагаются варианты ответов, в конце оставляется место, где респондент может вписать свой вариант.

Например: Какие трудности у Вас возникают при посещении библиотеки?

Варианты ответов: Отсутствие необходимой информации;
Неумение воспользоваться каталогом
Очередь в библиотеку
Другое _____

4) Помимо основных вопросов в анкете используются разного рода вспомогательные. К ним относятся и «буферные» вопросы», «вопросы-фильтры» и «вопросы-ловушки».

Буферные вопросы позволяют перейти от одного тематического блока анкеты к другому. С его помощью исследователь поясняет респонденту логику анкеты, не просто предлагает переключиться на другую тему, но и поясняет, для чего это требуется. Например, после вопросов об отношении к библиотеке дается такое вводное предложение: «Отношение к библиотеке, чтению определяется и другими сторонами жизни человека. Поэтому несколько следующих вопросов будут о том, как Вы проводите свое свободное время»).

Вопросы-фильтры предназначены для выделения той части респондентов, которая в состоянии ответить на интересующие нас вопросы. Например, вопрос «Пользуетесь ли Вы библиотекой?», после которого более крупным шрифтом указывается, что на следующие пять вопросов отвечают только те респонденты, которые пользуются библиотекой. Остальные переходят к вопросу № N. Следует помнить, большое количество фильтров затрудняет заполнение анкеты.

Вопросы-ловушки предназначены для оценки искренности ответов. Например, задав вопрос: «Довольны ли Вы выбором книг в библиотеке?», через несколько вопросов уместно спросить «Всегда ли Вы находите в библиотеке нужную книгу?»

2.2.2.4 Оформление анкеты

Анкета должна отвечать требованиям простоты и удобства работы для респондента:

- формулировку вопроса и варианты предполагаемых ответов следует печатать разными шрифтами, вопрос – более крупным шрифтом, ответ – более мелким. Различные пояснения к вопросу также должны отличаться шрифтом от основного текста анкеты;
- желательно, чтобы каждый вопрос был снабжен инструкцией, как именно на него следует отвечать; удобно, когда каждый вариант ответа имеет свой код, который необходимо обвести кружком;
- при использовании «открытых вопросов» в анкете должно быть оставлено достаточно места для подробного ответа;
- при использовании «закрытых вопросов» недопустимо часть ответов давать на одной странице, часть – на другой;
- необходимо соблюдение междустрочных интервалов:
 - между строчками в вопросе – 1-1,5 интервала;
 - между вопросом и вариантами ответа – 2,5-3 интервала;
 - между вариантами ответа – 1,5 интервала;
 - междустрочное расстояние в тексте возможного ответа – 1 интервал.

2.2.3 Определение выборки

Объем выборки может быть различным, в зависимости от целей исследования.

Минимальный объем выборки в различных источниках литературы указывается разный. Минимальным порогом служат обычно 20 анкет (для страховки социологи условно приняли цифру 50 – некий гарантированный объем выборочной совокупности, которая позволяет ученому обнаружить общие тенденции)².

Следует помнить, что репрезентативной выборкой считается такая выборочная совокупность, основные характеристики полностью совпадают (представлены в той же пропорции и с той же частотой) с такими же характеристиками генеральной совокупности. То есть, если в общем числе пользователей библиотеки 80% студентов, (из них 30% дневного отделения, 50% заочного отделения), 10% преподавателей, 10% сотрудников института, то в выборочной совокупности должны быть включены пользователи в таком же соотношении.

Возможно использование квотной выборки. Квотная выборка – это микромодель объекта социологического исследования, формируемая на основе статистических сведений (па-

² Добренёв В.И. Методы социологического исследования: Учебник/ В.И. Добренёв, А.И. Кравченко. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 768 с.

раметров квот) преимущественно о социально-демографических характеристиках элементов генеральной совокупности. При формировании квотной выборки при анкетировании в библиотеке следует учитывать следующие признаки: статус (студент, преподаватель, аспирант), форма обучения (очная, заочная сокращенная подготовка), курс обучения.

Число единиц в выборке с различным содержанием изучаемых признаков определяется так, чтобы оно соответствовало их доле в генеральной совокупности. В результате появляется задание, например, опросить студентов дневного отделения первого курса 3 человек, второго курса – 5, третьего курса – 2, четвертого курса – 6, пятого курса – 2, студентов заочного отделения и т.д.

2.3 Проведение анкетирования

Анкеты распространяются в установленные сроки в процессе обслуживания на абонементе, в читальном зале, либо другими способами (через кафедры, по e-mail) сотрудниками, ответственными за проведение исследования.

2.4 Обработка и анализ данных, рекомендации и предложения по улучшению

2.4.1 Для обработки данных удобно составлять сводную таблицу в программе Excel, где наименования столбцов – вопросы с вариантами ответов, а наименования строк – порядковые номера анкет. За каждый положительный ответ ставить 1. При внесении каждой анкеты в таблицу следует просмотреть анкету на ошибки и пропуски, отсеять некомпетентных респондентов, выявленных, например, при использовании контрольных вопросов. Каждой анкете присвоить номер, совпадающий с номером в сводной таблице. Результаты можно вычислить с помощью функции «Автосумма», затем рассчитать показатели в процентах.

Наглядность результатов группировки повышается при отображении их в диаграммах.

2.4.2 При анализе результатов анкетирования используется операция «уплотнение полученной информации». Эта работа необходима для сокращения количества градаций признаков, необходимых для глубокого анализа. Например, если в шкале «а) удовлетворен; б) пожалуй, удовлетворен; в) затрудняюсь ответить; г) не удовлетворен» крайние градации не выбраны, шкала может быть укрупнена до 3-х градаций: «а) удовлетворен; б) затрудняюсь ответить; в) не удовлетворен».

При анализе данных используется также перекрестная группировка. Этот прием употребляется для связывания данных, предварительно упорядоченных по двум признакам (свойствам, показателям). Например, можно составить таблицу «Зависимость активности пользования электронной библиотекой от формы обучения студентов».

Следующий шаг обработки результатов – анализ ответов на открытые вопросы (контент-анализ), содержание которых может анализироваться как самостоятельно, так и (после соответствующей обработки) путем связывания с ответами на закрытые вопросы и построения таблиц.

Решение общих задач исследования, включающее перекрестную группировку, контент-анализ и др. – наиболее ответственный этап обработки и анализа данных. Его основное назначение – интерпретация и объяснение результатов – подготавливает основу для теоретических и практических выводов по результатам исследования.

Важнейшим моментом исследования являются предложения и рекомендации по улучшению деятельности библиотеки в целом.

2.5 Подготовка итогового отчета

В итоговом отчете должны определяться:

- 1) цели и задачи исследования;
- 2) сроки проведения, объект и предмет исследования;
- 3) основные результаты и главные выводы (указания проблем, которые решались в исследовании и краткие, но убедительные аргументы, подкрепленные минимальным количеством статистических данных, не требующих дополнительных объяснений).

4) предлагаемые рекомендации и предложения по решению проблемы.
Также в отчете могут быть продемонстрированы сводные таблицы и статистические материалы, которые располагаются, как правило, в приложениях.

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

3.1 Ответственность за проведение и анализ анкетирования возлагается на заведующего библиотекой.

3.2 Заведующий библиотекой имеет право назначить ответственных за отдельные этапы анкетирования из числа сотрудников библиотеки.

Уважаемый пользователь библиотеки!

Просим Вас принять участие в анкетировании с целью улучшения состава библиотечного фонда и качества обслуживания в библиотеке. Результаты анкетирования позволят внести необходимые изменения в соответствии с Вашими потребностями и пожеланиями.

Ваше мнение очень важно для нас!

1. Укажите, пожалуйста, Ваш статус

- Студент дневного отделения
- Студент заочного отделения
- Преподаватель

2. Ваш читательский стаж в библиотеке ОИ РГТЭУ

- 1 год и менее
- От 1 года до 3 лет
- Свыше 3 лет

3. Пользуетесь ли Вы другими библиотеками? Назовите их.

4. Приобретаете ли литературу по специальности?

- Да
- Нет

5. Как часто посещаете библиотеку?

- Несколько раз в неделю
- Несколько раз в месяц
- Несколько раз в год

6. Какое подразделение библиотеки Вы посещаете чаще?

- Абонемент
- Читальный зал

7. Основные причины посещения читального зала

- Отсутствие литературы на Абонементе
- Подбор литературы по теме
- Ознакомление с новыми книжными поступлениями
- Ознакомление с новыми периодическими изданиями
- Работа с «Метабазой»
- Работа с правовыми базами данных «Консультант+» и «Гарант»

8. Поиск информации в читальном зале осуществляете

- Самостоятельно
- При помощи библиотечного специалиста
-

9. Есть ли у Вас дома компьютер?

- Да
- Нет

10. Используете ли Вы Интернет для поиска информации, связанной с учебой (профессиональной деятельностью)?

- Да
- Нет

11. Вы предпочитаете работать с информацией

- На традиционном (бумажном) носителе
- На электронном носителе (полнотекстовые базы данных, Интернет и т.п.)

12. Какие трудности у Вас возникают при посещении библиотеки?

- Отсутствие необходимой информации
- Недостаточность экземпляров
- Отсутствие новой литературы

- Неумение воспользоваться каталогом или электронными базами данных («Метабазой», «Консультант+» и «Гарант»)
- Очереди в библиотеку
- Другие (укажите) _____

13. Какие по характеру и виду издания наиболее важны для Вас?

- Научная литература (монографии, сб. научных трудов и т.п.)
- Учебная литература (учебники, учеб. пособия)
- Периодические издания (журналы)

14. Как Вы оцениваете (по качеству и количеству) библиотечный фонд

А) Учебной литературы

- Не удовлетворительно
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

Б) Научной литературы

- Не удовлетворительно
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

В) Периодических изданий (журналы, газеты)

- Не удовлетворительно
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Отлично

15. Какое положительное изменение Вы хотели бы видеть в библиотеке?

Благодарим за сотрудничество!

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1 РАЗРАБОТАНО

Библиограф – Фоменчук Татьяна Владимировна

2 СОГЛАСОВАНО

| Должность | Ф.И.О. | Подпись | Дата |
|------------------------|-----------------|---------|------|
| Заведующая библиотекой | Меньшикова В.В. | | |
| Начальник ОУКО | Дурнов И.В. | | |

