

Богомазова Е. А.,  
Заведующая информационно-ресурсным сектором  
Челябинской областной детской  
библиотеки им. В. Маяковского,  
г. Челябинск

**Исследовательская деятельность как стимул совершенствования  
информационно-библиотечного обслуживания: опыт детских библиотек  
Челябинской области**

Методическая и исследовательская работа – важная часть библиотечной деятельности. Исследования, посвященные востребованности информационно-библиотечных услуг, их соответствию ожиданиям пользователей, информационным потребностям читателей, стали эффективным способом взаимодействия библиотек со своими читателями и потенциальными пользователями. Полученная, в процессе исследований, информация помогает библиотекам контролировать не только качество своей работы, но и является основой для принятия каких-либо управленческих решений в конкретной библиотеке или централизованной библиотечной сети. Результаты исследований применяются в проектной деятельности, учитываются при формировании фонда библиотеки, и, главное, способствуют пониманию и преодолению существующих точек напряжения в работе библиотеки (неудобный пользователям график работы, недостаточные профессиональные компетенции сотрудников и т.д.). Получение информации о реакциях, мнениях и интересах пользователей особенно важно для детских библиотек, как социально-культурных институтов, реализующих просветительскую и воспитательную функции и способствующих формированию мировоззрения, культурных и нравственных ценностей у подрастающего поколения.

По официальным данным в Челябинской области на 1 января 2023 года количество детского населения (0–14 лет) составило 634 427, при общем количестве населения области 3 418 606 человек. Дети составляют 18% от всего населения области. Библиотечное обслуживание детей до 14 лет в Челябинской области осуществляют, кроме специализированных муниципальных детских

библиотек, и общедоступные библиотеки для взрослых, сельские, детско-юношеские, библиотеки семейного чтения, школьные библиотеки министерства образования. На 1 января 2023 года на территории Челябинской области 809 общедоступных библиотек, из них – 93 специализированные детские библиотеки и государственное казённое учреждение культуры «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского».

Областная детская библиотека им. В. Маяковского, как методический центр для детских библиотек Челябинской области, изучает их годовые отчеты и анализирует деятельность по разным направлениям, в т. ч. исследовательскую. Информация, при необходимости дополняется данными из уточняющих экспресс-опросов, анализируется и публикуется на сайте библиотеки в виде дайджеста «Библиотечное обслуживание детей в Челябинской области в 2021 году: по итогам отчетов».

В 2022 году областная детская библиотека провела исследование для выяснения и определения уровня исследовательской деятельности детских библиотек Челябинской области. Были использованы следующие методы: анкетирование и контент-анализ годовых отчетов детских библиотек. В связи с тем, что наблюдается тенденция среди детских библиотек коммуницировать со своими читателями через соцсети, в т.ч. проводить опросы, то анкета состояла из двух частей: «Исследовательская деятельность детской библиотеки» и «Библиотека в интернете и социальных сетях».

Предметом исследования стало: получение информации о частоте и методах изучения читательских потребностей, проведенных детскими библиотеками; основные цели, с которыми приходят в детскую библиотеку читатели; насколько активно работают детские библиотеки с соцсетями; ожидания и степень удовлетворенности библиотечным обслуживанием и услугами. В данном анкетировании респондентами (объектами исследования) выступали детские библиотеки Челябинской области.

Необходимо отметить тот факт, что в связи с произошедшей несколько лет назад децентрализацией, в некоторых территориях сохраняется смешанная

организация сети библиотек. Наряду с библиотеками-филиалами централизованных библиотечных систем действуют самостоятельные библиотеки, а также отделы и структурные подразделения общедоступных библиотек, считающихся сетевой единицей. Также были получены также ответы от детских отделов библиотек, которые не являются специализированными, но занимаются обслуживанием детей (Еткульский МР, Верхний Уфалей, г. Южноуральск).

В настоящий момент на территории Челябинской области 43 муниципальных образования: 16 городских округов и 27 муниципальных районов. Были получены ответы от 33 респондентов из 26 муниципальных районов и 14 – из 16 городских округов. Следует учитывать, что респонденты г. Челябинска (20 детских библиотек), г. Магнитогорска (ЦБС из 7 детских библиотек), г. Копейска (3 детские библиотеки) предоставили по одному ответу, так как исследовательская деятельность и ведение соцсетей ведется централизованно. Девять детских библиотек г. Златоуста предоставили каждая свой ответ.

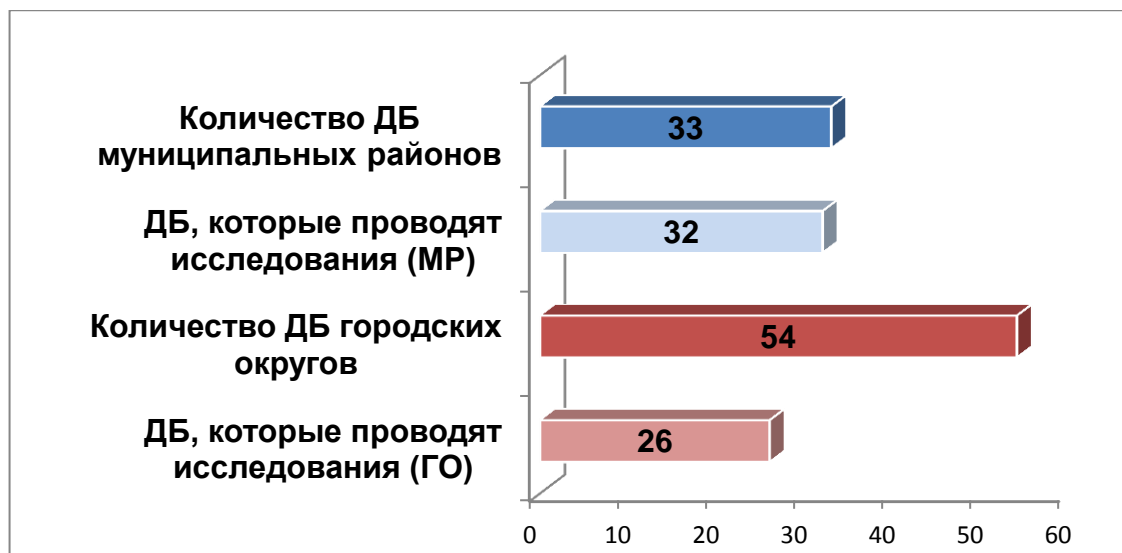


Рисунок 1. Детские библиотеки Челябинской области, ведущие исследовательскую деятельность

Большое значение имеют ответы о частоте и методах проведенных исследований детскими библиотеками. Были также получены и другие варианты ответов: «по мере необходимости», «в зависимости от цели», «опросники в различных формах действуют постоянно» и т.д. На частоту проведения исследований, на выбор методов проведения исследования влияет «кадровый вопрос». Качество, количество и масштабность (охват респондентов)

проведенных детскими библиотеками исследований зависит также от типа библиотеки, ее статуса, является ли она центральной детской библиотекой крупной централизованной системы или детским отделом общедоступной библиотеки централизованной библиотечной сети.

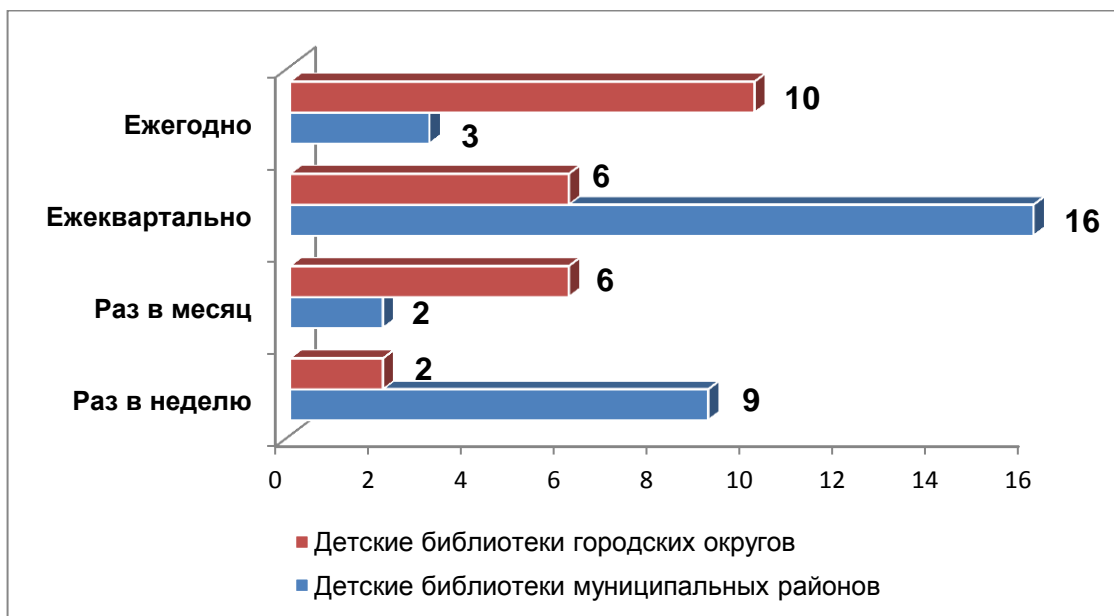


Рисунок 2. Периодичность проводимых исследований детскими библиотеками Челябинской области



Рисунок 3. Методы, применяемые детскими библиотеками Челябинской области в своих исследованиях

Следует учитывать, что анализ читательских формуляров это метод, который используется фактически только в библиотечной сфере и ценный источник информации о частоте посещения деткой библиотеки, жанровых литературных предпочтениях, востребованности периодики, самых читающих семьях и т.д. На основании ежегодных отчетов детских библиотек наблюдается тенденция

увеличения количества опросов, в основном по читательским предпочтениям, публикуемых в соцсетях.

Например, детские библиотеки г. Миасса в отчетном году впервые провели исследование «Место библиотеки в жизни миасцев», которое проходило на сайте и в группе ВКонтакте. В результате было выявлено, что для повышения востребованности библиотек в городе 23,4% опрошенных считают важным приобретение новых книг и журналов в фонды библиотек, по 20% отметили необходимость современного ремонта в библиотеках и приобретение нового оборудования и мебели. Небольшие онлайн-опросы на разные темы постоянно появляются в постах группы «Библиотеки Миасса». В группе появился опрос по итогам года «Год с библиотекой», где пользователи оценивали не только деятельность библиотек, но и работу сайта и группы «Библиотеки Миасса».

В Саткинском муниципальном районе детские библиотеки провели опросы на сайте и в сообществе «ВКонтакте»: «Уровень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых библиотекой», «Есть ли в вашей семье традиции семейного чтения?».

Для своевременного выявления «болевых точек» и «точек роста» в деятельности модернизированных библиотек в МБУК «ЦБС Златоустовского городского округа» разработана и применена форма мониторинга результативности и качества деятельности модельных библиотек. Важным критерием оценки деятельности учреждения культуры является уровень удовлетворенности пользователей. Постоянный мониторинг деятельности ЦБС Златоуста позволил установить эффективные коммуникации с пользователями разного возраста, улучшить библиотечные процессы.

Все библиотеки централизованной библиотечной системы г. Златоуста ведут активную работу в социальных сетях и продвигают деятельность официального сайта библиотечной системы. Социологическое исследование «ЦБС онлайн» направлено на оценку качества онлайн-работы библиотек. Для сбора информации был выбран метод онлайн-анкетирования, позволивший сделать большой охват респондентов и «попасть» в целевую аудиторию. Анкета пользователя

размещалась на сайте ЦБС, также доступ к ней можно было получить, перейдя по прямой ссылке с любого библиотечного аккаунта ЦБС в социальной сети «ВКонтакте». Респондентами исследования стали 103 человека старше 14 лет. 77,2% анкетированных отметили, что их полностью устраивает информация, публикуемая на сайте ЦБС, 18,8% затрудняются ответить на поставленный вопрос, 4,4% - не устраивает качество информационных услуг сайта.

Отдельные респонденты предложили идеи по улучшению работы сайта: «сменить интерфейс и дизайн сайта, сделать его более современным», «заняться рекламой сайта на местном ТВ», «публиковать больше фоторепортажей с мероприятий». Популярностью у подписчиков пользуются аккаунты модельных библиотек «Окна» и библиотеки семейного чтения «Аист», Центральной городской библиотеки, группы «Библиотеки Златоуста». Большинство респондентов (86,3%) полностью устраивает работа библиотек в социальных сетях. Респонденты поделились идеями по усовершенствованию работы: «вести Telegram-канал», «больше рекламировать новинки книжного фонда», «показывать больше библиотечной жизни без формальностей». Результаты анализа исследования выявили ряд проблем, решение которых является основной задачей на ближайшую перспективу. Некоторые вопросы решены в текущем году, например, созданы страницы в мессенджере «Telegram», социальной сети «Одноклассники», скорректирована тематика публикаций на электронных ресурсах ЦБС.

Примером изучения потребностей пользователей может стать социологическое исследование библиотек № 21 «Дом друзей» и детской библиотеки № 6 г. Златоуста, расположенных в одном здании. Полученные данные будут использованы при формировании концепции развития двух библиотек. Исследование проведено методом анкетирования, в котором приняли участие 220 человек, в том числе маломобильные категории граждан. Доля указанной категории пользователей, принявших участие в исследовании, составила 14,9% от общего количества участников.

В 2022 году методический отдел централизованной детской библиотечной системы г. Магнитогорска провел 11 исследований: от мониторинга качества модернизации муниципальных библиотек и основных показателей до анкетирования пользователей для выявления и анализа их потребностей (библиотека-филиал семейного чтения № 10).

Как все учреждения культуры детские библиотеки Челябинской области принимают участие в Независимой оценке качества условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры. Мониторинги о качестве оказания услуг и степени удовлетворенности пользователей размещены на сайте учреждения. Так по ее результатам детские библиотеки г. Челябинска были отнесены к числу лидирующих организаций культуры с количеством баллов 449,9 (при максимальном значении 500 баллов). В г. Трехгорном по результатам мониторинга «Опрос о качестве оказания услуг» (на сайте) 51,4% респондентов считают условия пребывания в библиотеке «очень комфортными», 76,6% – отметило «профессионализм сотрудников». Результат проведенного анкетирования в библиотеках Верхнеуральского муниципального района показал, что верхнеуральцы хотят видеть в библиотеке больше новых книг, обновление интерьера и оборудования, создание современного дизайна, изучать что-то новое для себя на обучающих курсах и мастер-классах. Персоналу необходимо повышение квалификации по направлениям: работа с современной техникой и использование информационных ресурсов Интернета.

Помимо читательских и жанровых предпочтений детские библиотеки проводят опросы для выявления уровня тематических и предметных знаний. Например, детский отдел Миньярской библиотеки семейного чтения Ашинского муниципального района провел правовой диалог «Права свои знай, обязанности не забывай». Результаты анкетирования «Права человека – твои права» показали, что 70% юных респондентов знают о своих правах. В Карталинском муниципальном районе социологический опрос «Петр Первый. Кто он?». Большинство респондентов считают, что Петр I сыграл положительную роль в

истории России и перечислили следующие факты: создание регулярной армии и флота; победа в Полтавской битве, создание выходов к Балтийскому, Азовскому, Каспийскому и Черному морям; развитие культуры и экономики; принятие новой системы летоисчисления; повышение авторитета Российской империи на международной арене. Из наиболее известных литературных произведений о Петре I опрашиваемые назвали: романы А. Толстого «Петр Первый» и Ю. Германа «Россия молодая»; поэму А. С. Пушкина «Медный всадник» и исторический роман «Арап Петра Великого».

Необычный способ изучения читательских предпочтений выбрала районная детская библиотека Брединского муниципального района. В течение лета в библиотеке проходила акция «Лестница летних читательских предпочтений», с целью выявления читательских приоритетов детей в летний период. На импровизированной лестнице любой читатель мог прикрепить цветочек соответственно своим интересам в чтении. Всего за период акции участие приняли 116 детей. Большинство из них любят читать книги о животном и растительном мире, о технике. Почти на равных оказались голоса между любителями сказок, детективов и поэзии. Наименьшее количество голосов получили романы для девочек и любители фантастики и мистики.

Тематические опросы пользователей проводились в группе ВКонтакте центральной детской библиотеки имени С. Т. Аксакова г. Трехгорный: «Какие книги Вы предпочитаете (электронные или бумажные)?» (61% предпочитает бумажный вариант); «Время всегда хорошее, если...» (55% считает «Если рядом родные и близкие») и др. Также проводились мониторинги, изучающих читательские предпочтения и мнения детей и подростков, на базе уголков обратной связи. Было проведено 12 рекламных опросов, посвященных библиотечным мероприятиям (выбор даты и времени какого-нибудь мероприятия, выбор победителя конкурса и т.д.). В 2022г. был проведен устный опрос детей подросткового возраста на улицах города и в стенах библиотеки о необходимости создания в библиотеке творческого тинейджер-пространства для освоения основ блогинга (более 60 респондентов). По результатам снят видеоролик, который



вошел в пакет конкурсных документов на ФГУП «ПСЗ». В результате библиотечный проект «Клуб юных блогеров «Зазеркалье» получил финансовую поддержку.

Следует отметить факт положительной динамики в проведении и качестве исследований детских библиотек Челябинской области. Специалисты детских библиотек стремятся совершенствовать это направление деятельности: повышают свои профессиональные знания и навыки, участвуют в мастер-классах, вебинарах, круглых столах. Более опытные сотрудники проводят обучение и стажировки для коллег. Например, в Карталинском районе было проведено анкетирование «Начинающий библиотекарь». Результатом стало выявление потенциальных творческих и профессиональных возможностей начинающих библиотекарей и оптимизация системы повышения квалификации. В Миасском городском округе был проведен мастер-класс по организации и проведению социологического исследования «Ваш читатель, какой он?». Его участники самостоятельно разработали опросы для своих читателей, которые впоследствии провели в своих библиотеках.

В г. Челябинске был проведен семинар по изучению читателей детских библиотек и работе библиотекарей с электронными ресурсами. В результате были подготовлены анкеты для проведения исследований в библиотеках под руководством специалиста научно-методического отдела по вопросам детского и семейного чтения.

В Чесменском муниципальном районе сотрудники районной детской библиотеки стали участниками встречи районного методического объединения учителей русского языка и литературы «Что читали наши родители. Что читаем мы. Что читают наши дети?».

Все детские библиотеки, которые принимали участие в конкурсе по нацпроекту «Культура», вели исследовательскую деятельность, чтобы наиболее полно и эффективно представить свой проект по модернизации и соответствовать ожиданиям местного сообщества. Большинство детских библиотек принимают участие в исследованиях, инициированных другими областными библиотеками

Челябинской области. Например, детские библиотеки приняли участие в «Мониторинге состояния качества условий доступности объектов и предоставляемых услугах для инвалидов в общедоступных библиотеках Челябинской области». Организатором выступила ГКУК «Челябинская областная специальная библиотека для слабовидящих и слепых», для повышения качества библиотечной аналитики, изучения современного состояния и перспективы информационно-библиотечного обслуживания инвалидов в библиотеках региона и для дальнейшей совместной работы.

Также детские библиотеки участвуют во всероссийских исследованиях от ведущих библиотек страны (РГДБ, РГБМ, РНБ, РГБ) и учреждений культуры. Например, Всероссийское исследование «Методическая деятельность библиотеки, обслуживающей детей» и «Исследовательская деятельность детской библиотеки: анализ читательских предпочтений и др.» (РГДБ); «Методическая деятельность библиотек в веб-пространстве» исследование СПбГИК и КемГИК при поддержке Секции центральных библиотек субъектов РФ РБА; опрос «Способ подачи информации о мероприятиях на сайт «PRO.Культура.рф» и т.д.

**Выводы:** Исследование Челябинской областной детской библиотеки им. В. Маяковского выявило положительную динамику в качестве и количестве проведенных исследовательских работ детских библиотек. Была получена развернутая информация о выбранных формах (анкетирование, экспресс-опрос, беседа, изучение читательского формуляра и др.), способах их проведения (офлайн/онлайн), и результатах. Цели, задачи, выбранные методы, а также качество, частота проведения исследований в детских библиотеках зависят от многих факторов (времени, материально-технической базы, общей загруженности сотрудников и их способности осуществлять исследовательскую деятельность). Основными темами для исследований являются информационные потребности читателей, их литературные и жанровые предпочтения, их мнение о значимости библиотечных мероприятий. Отдельным блоком в своей исследовательской деятельности детские библиотеки выделяют независимую оценку качества оказания услуг, которая является одной из форм общественного контроля и

маркетинговые исследования для принятия управленческих решений (от изменения режима работы до повышения профессиональных компетенций сотрудников).

Основными респондентами у детских библиотек выступают пользователи, в том числе потенциальные, сотрудники и население муниципального образования. Исследования детских библиотек показывают, что для большинства детей и родителей библиотека играет важную роль. Детская библиотека – это комфортное, безопасное пространство, где дети и их родители могут почитать любимую книгу или журнал. Это центр общения и творчества, место для саморазвития, проведения интеллектуального досуга и раскрытия творческого потенциала.

Пользователи хотят видеть детскую библиотеку современной и технически оснащенной, с обновлёнными книжными фондами, с возможностями общения и взаимодействия в интернет-пространстве, в т.ч. в социальных сетях.

Проводя исследования, детские библиотеки методом проб и ошибок находят тот канал связи, который интересен пользователю и получают необходимую информацию, что способствует повышению эффективности работы библиотеки по разным направлениям. В основном исследовательская деятельность детских библиотек носит «прикладной» характер, способствует повышению качества информационно-библиотечного обслуживания, и также является средством «встраивания» библиотеки в местное сообщество и создания благоприятного имиджа.

*Список использованной литературы:*

*Список использованной литературы:*

*1. Библиотечное обслуживание детей в Челябинской области в 2021 году : по итогам отчетов / Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского, Научно-методический отдел ; ответственный за выпуск : Н. И. Егорова ; составители : Л. В. Краснова [и др.] ; редактор-составитель : Р. А.*

Ячевская ; редакторы : Кесарева Н. Г., Краснова Л.В. ; дизайн : А. С. Потапов. – Челябинск : ЧОДБ, 2022. – 88 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Богомазова, Е. А. Исследования как инструмент обратной связи библиотеки и читателей. Опыт библиотек Челябинской области / Е. А. Богомазова. – Текст (визуальный) : непосредственный + Текст : электронный // Пятый международный интеллектуальный форум «Чтение на евразийском перекрестке» (Челябинск, 24-25 октября, 2019 г.) : материалы форума. – Челябинск : ЧГИК, 2019. – С. 244–250. – URL: [текст статьи](#)

3. Богомазова, Е. А. Исследовательская деятельность детских библиотек Челябинской области как фактор развития интереса к чтению детей : стендовый доклад / Е. А. Богомазова. – Текст (визуальный) : электронный // III Научно-практическая лаборатория «Изучаем чтение: форматы и практики» / РГДБ. – URL: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=A8AXcBAJkz8&feature=emb\\_logo&ab\\_channel=%D0%A7%D0%9E%D0%94%D0%91%D0%9C%D0%B0%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B0](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=A8AXcBAJkz8&feature=emb_logo&ab_channel=%D0%A7%D0%9E%D0%94%D0%91%D0%9C%D0%B0%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B0)

4. Степанова, А. С. Современное состояние исследовательской деятельности российских библиотек : тенденции и проблемы / А. С. Степанова. – Текст (визуальный) : непосредственный // Изучаем чтение: форматы и практики : материалы I Научно-практической лаборатории / Российская государственная детская библиотека ; составитель Е. А. Колосова. – Москва, 2020. – С. 9-18.