

Анализ анкет

«Организация открытого доступа в фонде библиотеки» (на примере отдела абонементов)

В открытом фонде, где читатели сами просматривают и выбирают книги, библиотекарь обязан «подстроиться» под желания пользователя. На практике ситуация выглядит иначе. Чаще всего фонд отдела абонементов расставлен в соответствии с разделами ББК, последовательность которых непонятна, да и не нужна читателю. В январе 2015 года в ЯОУНБ имени Н. А. Некрасова было принято решение о проведении мини-исследования «Организация открытого доступа в фонде библиотеки» на примере отдела абонементов. Разработчики поставили перед собой задачу понять, соответствуют ли разделы, предложенные для просмотра фонда, ожиданиям большинства читателей? Инструментарием исследования была выбрана анкета, состоявшая из 9 закрытых вопросов, включающих в себя возможные варианты ответов. Предлагалось выбрать нужный вариант. Такой способ анкетирования намного легче поддается анализу и обобщению.

В качестве объекта библиотечных исследований выступили пользователи отдела «Абонемент» Ярославской ОУНБ имени Н. А. Некрасова. Из 500 анкет, было собрано и обработано 468 анкет, (всего было роздано 500 экземпляров, число возвращенных и неиспорченных анкет составило 461 единицу). Основной целью исследования был пересмотр основных принципов организации открытого доступа библиотечного фонда, который является ключевым звеном в повышении качества библиотечного обслуживания. В дальнейшем, сотрудники отдела, на основе полученных данных смогут правильно расставить акценты, в данном случае создать максимально доступные, профессионально точные и комфортные условия для поиска литературы читателем. В процессе работы на этапе обработки информации выявились погрешности в составлении анкет. Так, был упущен социально-демографический блок, в котором бы обозначилась характеристика респондента (возраст, пол, образование, профессия). Также, в анкете отсутствует преамбула, где необходимо было рассказать о теме и причинах исследования. Тем не менее, на базе основного блока вопросов можно получить объективную картину читательского мнения о РАССТАНОВКЕ КНИЖНОГО ФОНДА.

Материал, собранный в ходе исследования показал, что отдел абонементов пользуется большим спросом у посетителей библиотеки. 72% опрошенных посещают отдел в среднем один – три раза в месяц. Фонд абонементов насчитывает 150686 документов. Из них 52127 книг приходится на художественную литературу. Читателям представлена возможность выбора книг художественной тематики посредством специально выделенной зоны, где книги расставлены по жанрам. Также в отделе абонементов используется три модели расстановки фонда: новинки литературы, часто спрашиваемые издания и так называемая зона-ретро, где собраны книги единичного спроса.

Сотрудники абонементов регулярно оформляют выставки как тематического, так и информационного характера. В 2014 году в отделе пользователю было предложено 46 выставок. Насколько эффективно ведется работа по продвижению

художественной литературы, показали ответы на вопрос, удовлетворяет ли Вашим запросам фонд художественной литературы? 85% респондентов довольны репертуаром и отечественной и зарубежной книги. Также, анкетирование выявило предпочтения читателей. Отрадно, что 19% опрошенных предпочитают читать русскую классику. Затем по убыванию идет иностранная литература, исторический роман и детективы. Замыкают рейтинг поэтические сборники и книги любовного содержания. Приведенная диаграмма косвенно характеризует респондента. Исходя из читательских предпочтений, можно предположить, что в анкетировании принимали участие молодые люди, обучающиеся в различных учебных заведениях и читатели, обладающие высоким интеллектуальным потенциалом, и относящиеся к чтению вдумчиво.

К сожалению, отсутствие социально-демографического блока в анкете не дает нам возможность определить, сколько таких пользователей у нас в библиотеке. Четвертый вопрос должен был определить, насколько правильно расставлен фонд абонементов. 49% легко находят нужную книгу, и примерно такое же число респондентов не ориентируются в фонде абонементов. Однако, на вопрос, обращаетесь ли вы за помощью по поиску литературы к библиотекаря, утвердительно ответили 60% опрошенных. Из этих данных можно сделать предположительный вывод, что расстановка фонда пользователю понятна только с помощью библиотекаря. В отделе абонементов ведется СБА. Это алфавитный и систематический каталог на книги отдела, предметный указатель. Анкетирование показало, что только 28% опрошенных респондентов используют его как навигатор в поиске литературы. Читателям абонементов (85%) удобнее обратиться к информационным указателям на стеллажах. Последние два вопроса обобщали тему обсуждения. 81% респондентов, несмотря на разнополярные ответы в выше предложенных вопросах, считают, что им понятна расстановка фонда отдела. На последний вопрос, какую расстановку фонда художественной литературы вы считаете удобной для самостоятельного поиска, 49% предложили алфавитный принцип, т.е. по алфавиту авторов.

По результатам анкетирования можно сделать несколько выводов. Во-первых, в своем большинстве пользователь доброжелателен, и с пониманием переносит неудобства, существующие в библиотеке, часто по независящим от нее обстоятельствам. Во-вторых, расстановка фонда художественной литературы в целом удовлетворяет читателей. Возможно, в дальнейшем следует только совершенствовать эту работу. Например, сотрудники отдела могут запланировать наблюдение за использованием фонда. Также, требуется постоянно следить за меняющимися интересами читателей, т.е. фонд должен быть в движении. Библиотекарям рекомендуется разработать систему рубрик, отсылок, постоянно обновлять полочные разделители. Особое внимание желательно уделить малой библиографии. Правильная организация открытого доступа – одно из важных направлений в работе с книжным фондом, благодаря которому пользователь может выбрать документ самостоятельно либо по рекомендации библиотекаря. Искусство библиотечной рекомендации через организацию фонда состоит в том, чтобы, выдвинув на первый план «самое-самое», привлечь внимание к изданиям, которые могут заинтересовать читателя.

**Анкета
Уважаемый читатель!**

Заполнив данную анкету, Вы сможете улучшить качество наших услуг.

1. Как часто Вы посещаете отдел абонемента?

- Часто посещаю, 1-2 раза в неделю
- Периодически посещаю, 2-3 раза в месяц
- Редко посещаю, не чаще 1-2 раз в год

2. Удовлетворяет ли Вашим запросам фонд художественной литературы?

- Да, всегда нахожу что почитать
- Редко нахожу нужную книгу
- Нет, часто не нахожу нужной книги

3. Какую художественную литературу Вы предпочитаете?

- Детектив
- Фантастика
- Русская классика
- Исторический роман
- Любовный роман
- Иностранная литература
- Поэзия
- Ваш вариант _____

4. Легко ли Вы можете найти нужную книгу в фонде самостоятельно?

- Да
- Не всегда
- Нет

5. Обращаетесь ли Вы за помощью по поиску литературы к библиотекарю?

- Всегда
- Часто
- Иногда
- Никогда

6. Пользуетесь ли Вы каталогом при поиске художественной литературы?

- Да
- Нет

7. Помогают ли Вам в поиске литературы информационные указатели на стеллажах?

- Да
- Не всегда
- Нет

8. Понятна ли Вам расстановка книг в отделе?

- Да
- Не совсем
- Нет

9. Какую расстановку художественной литературы Вы считаете удобной для самостоятельного поиска?

- По алфавиту фамилий авторов
- По жанрам
- По странам
- Ваш вариант _____

Благодарим Вас за сотрудничество!

Цифровые показатели

1. Как часто Вы посещаете отдел абонементов?
 - Часто посещаю, 1-2 раза в неделю – 7.5 %
 - Периодически посещаю, 2-3 раза в месяц – 72.4 %
 - Редко посещаю, не чаще 1-2 раз в год – 18.6 %
 - Не ответили – 1.5 %
2. Удовлетворят ли Вашим запросам фонд художественной литературы?
 - Да, всегда нахожу что почитать – 85 %
 - Редко нахожу нужную книгу – 8.9 %
 - Нет, часто не нахожу нужной книги – 13.4 %
 - Не ответили – 2.8 %
3. Какую художественную литературу Вы предпочитаете?



4. Легко ли Вы можете найти нужную книгу в фонде самостоятельно?
 - Да – 49,8 %
 - Не всегда – 44 %
 - Нет – 1,5%
 - Другой вариант – 4,7 %
5. Обращаетесь ли Вы за помощью по поиску литературы к библиотекарям?
 - Всегда – 10 %
 - Часто – 20,3 %
 - Иногда – 60,5 %
 - Никогда – 9,2 %

6. Пользуетесь ли Вы каталогом при поиске художественной литературы?
- Да - 28,2 %
 - Нет - 69,4 %
 - Не ответили - 2,4%
7. Помогают ли Вам в поиске литературы информационные указатели на стеллажах?
- Да –85 %
 - Не всегда –11,5 %
 - Нет –2,4 %
 - Не ответили – 1,1 %
8. Понятна ли Вам расстановка книг в отделе?
- Да – 81 %
 - Не совсем – 16,8 %
 - Нет – 1,3 %
 - Не ответили – 0,9 %
9. Какую расстановку художественной литературы Вы считаете удобной для самостоятельного поиска?

