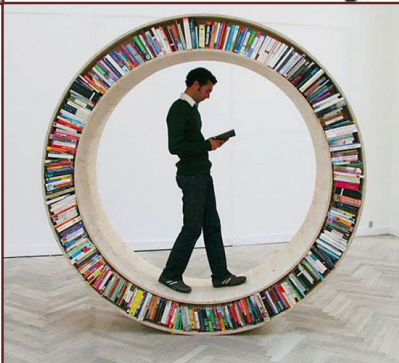


Томская областная детско-юношеская библиотека

## «Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»

*Результаты областного исследования*



Департамент по культуре и туризму  
Томской области



Томская областная детско-юношеская  
библиотека

*Организационно-методический отдел*

Результаты областного исследования  
**«Взгляд молодежи на библиотеки  
Томской области»**

Томск-2013

**Составитель сборника:**

Корешкова Л. Д. – ведущий методист организационно - методического отдела ОГАУК «ТОДЮБ»

**Редакторы:**

Небаева В. А. – заведующий организационно - методическим отделом ОГАУК «ТОДЮБ»

Чичерина Н. Г. – заместитель директора по инновационной деятельности ОГАУК «ТОДЮБ»

**Ответственный за выпуск:**

Разумнова В. П. – директор ОГАУК «ТОДЮБ»

«Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»: Результаты областного исследования/ сост. Л. Д. Корешкова; Томская обл. дет.- юнош. б-ка. - Томск, 2013 – 31 с.

ОГАУК «ТОДЮБ»

634061 г. Томск, пр. Фрунзе, 92 а

e-mail:office@odub.lib.tomsk.ru

<http://www.odub.tomsk.ru>

☎ (8-382-2)-265669

*От составителя*

Исследовательская деятельность является важной составной частью деятельности библиотек. Вопрос внедрять маркетинговые методы или нет, давно уже не стоит; вопрос в том, как это лучше сделать.

Томская областная детско-юношеская библиотека не только принимает участие во всероссийских и региональных исследованиях и мониторингах, но и самостоятельно инициирует проведение различных исследований локального характера. В 2006–2008 гг. нами проводилось исследование «Детское и юношеское чтение – потенциал развития общества», которое состояло из трех этапов: «Исследование детского чтения», «Что и как читают подростки», «Читательские предпочтения молодежи Томской области».

Областное исследование «Взгляд молодежи на библиотеки Томской области» проходило в 2013 году и ставило перед собой цель – выявить соответствие комплекса библиотечных услуг ожиданиям и потребностям молодежи Томской области.

Благодарим все библиотеки, принявшие участие в этом исследовании!

## **«Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»**

Результаты областного исследования

*Корешкова Л. Д., ведущий методист организационно -  
методического отдела ОГАУК «ТОДЮБ»*

Востребованность библиотек в современных условиях во многом зависит от их работы, от умения оперативно реагировать на потребности, учитывать



изменения в социальной структуре населения и строить свою деятельность на основе изучения интересов, запросов пользователей библиотек, а также прогнозировать

проблемные ситуации, находить пути их решения для того, чтобы деятельность библиотек была успешной.

Социологический подход необходим для осмысления реального места библиотеки в постоянно меняющейся социокультурной среде.

В 2013 году Томской областной детско-юношеской библиотекой было проведено исследование востребованности библиотечных услуг молодым

населением Томской области, которое можно отнести к маркетинговым исследованиям. Планируя исследование **«Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»**, ставилась цель – изучение соответствия комплекса библиотечных услуг ожиданиям и потребностям молодежи. Перспективная цель – формирование в сознании молодого поколения положительного имиджа библиотеки.

В ходе исследования решались следующие задачи:

1. Изучение спроса на услуги, предоставляемые публичными библиотеками Томской области;
2. Выявление причин неудовлетворенности читателей работой библиотек;
3. Определение требований пользователей к культуре обслуживания в библиотеках.

Целевая группа исследования – пользователи библиотек области молодежной категории в возрасте от 16 до 24 лет. Эта возрастная категория объектом исследования была выбрана не случайно. Ведь именно молодежная аудитория является катализатором всего нового и остро реагирует на услуги, потерявшие



актуальность, кроме того, молодежь сейчас более просвещена в юридическом плане и поэтому предъявляет более высокие требования к культуре обслуживания.

Методом исследования было выбрано анкетирование. В центральных библиотеках районов Томской области, а также в Томской областной детско-юношеской библиотеке было проведено анкетирование молодых читателей. Всего было опрошено 500 человек.

С помощью вопросов анкеты мы постарались определить степень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых библиотеками.

Первым вопросом исследования стал пункт, как молодежь определяет место и роль библиотеки. На вопрос «Библиотека это?» предлагалось три варианта ответа:

- а. Информационный центр;
- б. Культурно-досуговый центр;
- в. Свой вариант.

Вариант «Информационный центр» выбрали 61% респондентов. 38% респондентов считают библиотеку культурно-досуговым центром. Свой вариант ответа дали 1% опрошенных.

Встречались следующие варианты: «Информационный центр и Культурно-досуговый центр одновременно», «Машина времени», способная посредством книг перемещать не только в пространстве и во времени, но и совершенно в другие миры», «Информационно-развлекательный центр, призванный привлекать людей всех возрастных категорий» и другие.

При ответе на вопрос **«Как часто Вы посещаете библиотеку?»** получены следующие результаты:

- а) 1 раз в неделю – 33%;
- б) 1 раз в месяц – 39%;
- г) 1 раз в год – 11%;
- д) свой вариант отметили 17% опрошенных.

Встречались такие ответы как «не считал», «читаю регулярно, но не всегда библиотечные книги», «когда как», «как получается, но стараюсь как можно чаще», «когда чувствую необходимость», «когда нужны учебники», «чаще раза в неделю», «как прочитаю книги».



**На вопрос «Устраивает ли Вас расписание работы библиотеки?»**

- «Да» ответили 76% опрошенных;
- «Нет» ответили 12%;
- «Не всегда» ответили 12%.

Были варианты ответа «Продлить время работы библиотеки», «Сделать работу библиотеки круглосуточной», «Возврат книг круглосуточно», «Чтобы библиотека работала и в субботу».

Таким образом, можно сделать вывод, что молодых читателей не совсем устраивает режим работы библиотек и это подтвердили 24% респондентов. Молодежь предпочитает, чтобы библиотека дольше работала в вечернее время, есть и сторонники круглосуточной работы библиотек.

Предложение ввести услугу «Возврат книг круглосуточно» говорит о том, что наши читатели знакомы с информацией о том, что во многих зарубежных, а теперь уже и в крупных российских библиотеках у входа стоят автоматы самообслуживания, где читатель может вернуть книги и в то время, когда библиотека закрыта.



В мире становятся очень популярными среди населения библиотеки самообслуживания. Они размещаются в разных районах города, круглосуточный сервис позволяет читателям сделать выбор из изданий, находящихся в книжных автоматах. Каждая библиотека самообслуживания оснащена камерой наблюдения, с помощью которой можно получить информацию о поломке сервиса или необходимости перезагрузки книжного автомата. Возврат книг в книжный автомат может также осуществляться в любое время суток.

На вопрос **«Легко ли и быстро Вы ориентируетесь в пространстве библиотеки? Если нет, то какая дополнительная информация необходима?»** получены следующие ответы:

- «Да» - 80%
- «Нет» - 12%
- Свой ответ дали 8% опрошенных.

Наиболее часто читатели отмечали необходимость наличия в библиотеке указателей и карты расположения

отделов библиотеки. Высказывались пожелания, чтобы библиотека имела более современную, интересно оформленную выставку. Показателен такой ответ «Я ориентируюсь легко, но для человека, который приходит в библиотеку впервые, нужно сделать дополнительные указатели». То, что 20% опрошенных указали, что испытывают трудности с ориентированием в помещении библиотеки, дает основание для корректировки размещения рекламной информации в библиотеке. То, что для нас – сотрудников библиотек очевидно, у читателей, особенно впервые пришедших в библиотеку, может вызывать затруднения.

Организуя пространство, нужно придерживаться принципов доступности и наглядности (притягательности) размещения информации и книжного фонда. Комфортная библиотечная среда включает в себя и красивое оформление стеллажей, стендов, различные дизайнерские решения, другими словами, единый фирменный стиль. Библиотека должна иметь видную, но не кричащую вывеску. Хорошо, если при входе в библиотеку читателя встретит выставка новых книг (желательно, чтобы на ней присутствовали хорошо оформленные издания с яркими обложками). В небольших библиотеках на окнах,

выходящих на улицу, могут быть выставлены книги, как в книжных магазинах. Можно даже при самых малых затратах придать помещению привлекательный вид. Учитывая, что все надписи призваны помочь пользователям ориентироваться в библиотеке, они должны быть понятны (без сокращений), выдержаны в одном стиле. Комфортная среда и оснащенность играют не последнюю роль в формировании положительного имиджа библиотеки.

Пункт анкеты **«Соответствует ли книжный фонд Вашим запросам?»** дал такие результаты:

- «Да» ответили 42% респондентов;
- «Нет» - 23%;
- «Не всегда» - 35%.

Получается, что большая часть – 58% респондентов не удовлетворена состоянием книжного фонда библиотек. Участники анкетирования писали, что не хватает современной литературы для молодежи, молодежных журналов, мало современной технической литературы, произведений авторов – лауреатов литературных премий.



Ответы на вопрос «Где Вы берете книги для чтения?» показали, что лидерство библиотек постепенно утрачивается. Несмотря на то, что 48% респондентов указали, что

берут книги в библиотеке, уже наметились новые тенденции. В век новых технологий и свободного доступа к Интернет ресурсам все большее количество (30%) читателей скачивает книги в Интернете. 10% опрошенных берут книги для чтения у друзей.

Покупают книги 11% респондентов. Здесь нужно отметить распространение услуг книжных Интернет-магазинов («Лабиринт», Read.ru и других), где цены более демократичные, доступная доставка и всегда можно найти интересные новинки. Кроме того, на таких ресурсах есть раздел «Отзывы», где можно познакомиться с мнением других читателей об интересующем вас издании и высказать свое.

По-прежнему актуальны «домашние библиотеки», так как 1% опрошенных указал этот источник книг для чтения.

Веб-сайт является важной составляющей деятельности современной библиотеки. Он дает новые возможности взаимодействия с целевой аудиторией – читателями. Вопрос **«Посещаете ли Вы Сайт библиотеки, какими виртуальными услугами пользуетесь?»** дал следующие результаты:

- Новости – 30%
- Электронный каталог – 26%
- Электронная библиотека – 21%
- Свой вариант:
  - не посещаю – 21%
  - нет сайта – 1%
  - продление книг 1%

Вопрос **«Каких услуг в библиотеке лично Вам недостает?»** почему то вызвал затруднения. 20% ответили, что их все устраивает, а 56% респондентов не дали ответа.

Свой вариант ответа дали 24% опрошенных. Читатели сельских библиотек ответили, что им не хватает доступа в Интернет, а также компьютеров для читателей, отметили отсутствие в библиотеке ксерокса и принтера.

Также наиболее часто встречались следующие ответы:

- не хватает курсов «WEB разработки»;

- хотелось бы «музыки» (не совсем понятно, что имелось в виду – выдача на дом музыкальных дисков или же звучание музыки в библиотеке);
- не хватает «библиотечного кафе»;
- новых книг;
- фильмотеки;
- настольных игр;
- услуги прослушивания винилов;
- места для общения;
- нет кулера с водой;
- хочется больше конкурсов;
- чаще интересных мероприятий;
- проведения Библионочи почаще;
- курсов по подготовке к экзаменам.

Таким образом, молодежь хочет видеть библиотеку своего рода комплексным культурно-досуговым центром с широким спектром предоставляемых услуг. А пожелания, чтобы в библиотеке имелось небольшое кафе, место для общения с друзьями, где можно послушать музыку и поиграть в настольные игры, говорят о том, что для молодежи библиотека привлекательна в качестве «третьего места».

Первое место в нашей жизни, как правило, занимает дом. Второе - работа. «Третье место» - это место, где человеку хочется быть. Дома он есть, на работе должен быть, и не хватает именно такого, где хочется быть - чтобы просто встречаться, поработать, подумать, пообщаться. Здесь есть Wi-Fi, правильно организовано пространство, сюда легко добраться. Библиотекам необходимо стать таким «третьим местом». «Третье место» — это комфортное пространство для спокойного общения, учебы, встреч с друзьями и коллегами. Для молодого читателя библиотека востребована именно в этом формате и перед библиотечными специалистами стоит задача - создать такое чудесное место, куда бы стремилась молодежь.

Вопрос **«Пользуетесь ли Вы платными услугами библиотеки?»** (ксерокопирование, распечатка файлов, работа на ПК в интернет, брошюрование, сканирование и т.д.) дал следующие результаты:

- «Да» - 40%
- «Нет» - 56%
- Свой вариант - 4%

В качестве своего варианта чаще всего указывалось:

- иногда пользуюсь



- нет таких услуг в библиотеке.

Судя по перечню услуг, которые читатели указали при ответе на вопрос «Каких услуг в библиотеке лично Вам недостает?», дополнительные услуги востребованы пользователями, но техническое оснащение библиотек, особенно сельских, не позволяет получить их в полной мере и в комплексе.

На вопрос **«Принимаете ли Вы участие в библиотечных мероприятиях?»** (творческие конкурсы, акции, литературные вечера, открытые чтения и другие)

- «Да» ответили 46%

- «Нет» ответили 52%

- Свой вариант ответа дали 2% респондентов: «только вместе с классом», «хотелось бы, но не участвую», «еще не пробовала», «редко».

Таким образом, выяснилось, что лишь меньше половины опрошенных в возрасте 16-24 лет участвуют в библиотечных мероприятиях. Детей привлечь к участию в различных конкурсах, акциях, играх и викторинах гораздо проще. Подростки и молодежь более обособлены, их заинтересовать гораздо сложнее и библиотекарям нужно приложить немало усилий и мастерства, чтобы вовлечь

молодежную аудиторию в участие в конкурсах, литературных вечерах, викторинах. Молодежь привлекают новые форматы мероприятий: флеш-мобы, создание буктрейлеров, рекламных роликов и некоторые библиотеки с успехом этим занимаются. В этом плане показателен интерес молодежи к такой форме библиотечного мероприятия, как «Библионочь» (или «Библиосумерки»).

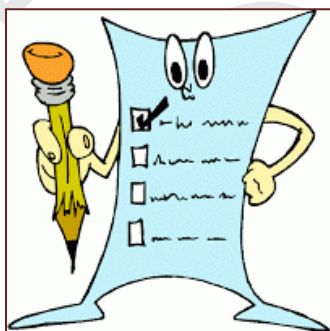
На вопрос **«Чувствуете ли Вы себя комфортно и свободно в библиотеке? Если нет, напишите, что этому мешает?»** положительно ответили 92% респондентов.

«Нет» сказали 6% опрошенных, 2% дали свой вариант ответа («шумно в читальном зале», «маленькое помещение библиотеки»).



Следующий вопрос **«Оцените культуру обслуживания читателей в библиотеке»** также не вызвал затруднений. 68% респондентов оценили культуру обслуживания в библиотеке на «Отлично». Оценку «Хорошо» поставили 30% опрошенных, «Удовлетворительно» - 2%, «Неудовлетворительно» – 1 человек.

Результаты опроса демонстрируют, что одним из значимых ожиданий читателей является улучшение книжного фонда – обновление фондов, предоставление возможности знакомиться с новыми изданиями, произведениями современных авторов. Именно в этом направлении они видят необходимость дальнейшего развития библиотек.



Исследование выявило важность для читателей наличия современных услуг, в свою очередь влияющих на качество библиотечного обслуживания. Это говорит о тенденциях обновления традиционной деятельности библиотек и приобретения ими нового современного социального статуса – информационного центра с современными технологическими возможностями. Отсюда – ожидания возможного роста уровня технической оснащенности, доступности сети Интернет. Так, читатели отметили необходимость в подключении к Интернету в тех библиотеках, которые еще не подключены.

Итоги проведенного исследования позволяют сделать ряд выводов:

1. библиотека должна проводить постоянный мониторинг услуг: анализировать потребности пользователей, оперативно реагировать на их изменения, постоянно следить за тем, что нужно изменить, подкрепить рекламой;
2. необходимо уделять постоянное внимание качеству услуг;
3. библиотекари должны быть готовыми к оказанию платной услуги профессионально, качественно и своевременно, способными создать собственный информационный продукт;
4. услуга не может быть статичной, поэтому необходимо учитывать изменения потребностей пользователей и тенденции в области информационного обслуживания.

Наши респонденты хотят, чтобы в библиотеке был доступный интернет, более современная и действенная реклама библиотеки и книги, мини-буфет, кулер с

питьевой водой и, конечно, в библиотеке должно быть много-много новых книг!

Чтобы в обществе изменилось отношение к библиотекам, чтобы молодежь охотно шла за книгами, библиотеки должны перестроить свою работу в



соответствии с новыми требованиями. Отношение к читателям, к каждому, кто перешагнул порог библиотеки должно стать очень персонифицированным. Каждый должен стать любимым

клиентом!

Чтобы стать востребованной в современных условиях библиотека должна отвечать следующим требованиям:

1. Первое и самое главное – обновление библиотечных фондов, потому что книги – это все-таки основное;
2. Второе - новое архитектурно-дизайнерское решение помещений. Библиотеки должны стать открытыми для людей, привлекательными и интересными;

3. Пересмотреть перечень платных услуг в соответствии с пожеланиями респондентов;
4. Библиотеки должны стать клиентоориентированными учреждениями.

Исследовательская деятельность является важной составной частью деятельности библиотек. Маркетинговые методы позволяют сделать библиотеку современным центром интеллектуального досуга, комфортной средой для реализации творческих способностей. Необходима система разветвленной информационной навигации, комфортные места для работы с литературой и самостоятельного выхода в Интернет, комнаты для настольных игр и занятий клубов по интересам.

У современных библиотек множество конкурентов:

- Интернет и социальные сети;
- Электронные книги и мобильные устройства для чтения;
- Книжные магазины, где можно в комфортных условиях, сидя на диванчике, ознакомиться с книгой;
- Кафе и антикафе;
- Коворкинг-центры;
- Парки;

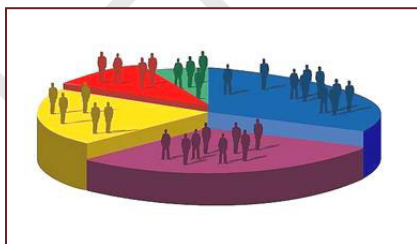
- Выставочные залы;
- Супермаркеты, где есть и кинотеатры, и выставочные площадки, и кафе;
- Интернет-магазины;
- Общественный транспорт;
- Другие учреждения культуры (музеи, кинотеатры, концертные залы, театры).

Кроме того, есть различные молодежные объединения, занимающиеся буккроссингом и книгообменом.

Чтобы молодежь пришла в библиотеку, нужна мотивация, в библиотеке должно быть лучше, интереснее и комфортнее, чем в других местах. Библиотека должна меняться, быть на «гребне времени». Поэтому применение маркетинговых методов в библиотеке актуально, как никогда ранее. Маркетинговые исследования при этом являются наиболее эффективным инструментом при принятии управленческих решений в соответствии с потребностями пользователей и конкурентоспособности библиотеки.

## Интернет-опрос «Библиотека – третье место: миф или реальность?»

*Проводился с использованием социальной сети VKontakte.*



Библиотека как информационный центр стоит на пороге больших перемен: ее функции расширяются, интересы ее пользователей растут.

Чтобы двигаться в верном направлении, необходимо знать: как относятся пользователи к ее условиям, ее работе?

Исследование было проведено в 2013 году в социальных сетях, в частности с использованием социальной сети VKontakte.

Далее представлены мнения пользователей:

### 1. Как часто вы посещаете библиотеку?

- Часто - 43%
- Иногда - 43%
- Никогда - 14%



**2. Что чаще всего вы используете в библиотеке?**

- Книги - 31%
- Интернет - 42%
- Прессу - 11%
- Работу клубов и кружков - 14%
- Другое - 3%

**3. Как вы считаете, удовлетворяет ли библиотека ваши потребности?**

- Да, я получаю все необходимое - 33%
- Не всегда - 57%
- Чаще всего нет - 5%
- Нет - 5%

**4. Комфорт (Как вы оцениваете работу библиотеки?)**

- Удовлетворяет - 62%
- Не удовлетворяет - 38%

**5. Культура обслуживания (Как вы оцениваете работу библиотеки?)**

- Удовлетворяет - 52%
- Не удовлетворяет - 48%

**6. Возможность реализовать себя в стенах библиотеки  
(Как вы оцениваете работу библиотеки?)**

- Удовлетворяет - 76%
- Не удовлетворяет - 24%

**7. Возможность изменить работу библиотеки (Как вы оцениваете работу библиотеки?)**

- Удовлетворяет - 67%
- Не удовлетворяет - 33%

**8. Наличие необходимой литературы и техники (Как вы оцениваете работу библиотеки?)**

- Удовлетворяет - 50%
- Не удовлетворяет - 50%

**9. Пришли бы вы отмечать свой праздник в библиотеку?**

- Да - 19%
- Возможно - 52%
- Нет - 29%

**10. Что нужно изменить, чтобы библиотека стала более привлекательной?**

- Дизайн, внешний вид - 16%
- Добавить современную технику - 24%
- Улучшить и обновить фонды, добавить новинки - 21%
- Омолодить кадры - 37%
- Ничего не нужно, все и так хорошо - 3%

В исследовании приняли участие преимущественно женщины:

- мужской пол - 24%
- женский пол - 76%

Возраст опрошенных:

- от 14 до 21 года - 33%
- от 22 до 30 лет - 62%
- более 30 лет - 5%

Результаты опубликованы на сайте

<http://www.slideshare.net/Necrasova/ss-24335636>

Автор - Некрасова Светлана

**Областное исследование  
«Взгляд молодежи на библиотеки  
Томской области»**

(16-24 лет)

*Цель: Формирование в сознании молодого поколения положительного имиджа библиотеки и библиотекаря.*

*Задачи:*

- 1. Изучить спрос на услуги, предоставляемые публичными библиотеками Томской области;*
- 2. Выявить причины неудовлетворенности читателей работой библиотек; требования пользователей к культуре обслуживания.*

**АНКЕТА**

Уважаемые читатели!

Для улучшения качества обслуживания  
в нашей библиотеке проводится анкетирование

**1. Библиотека это?**

- Информационный центр
- Культурно-досуговый центр
- Свой вариант

**2. Как часто Вы посещаете библиотеку?**

- а) 1 раз в неделю
- б) 1 раз в месяц
- в) 1 раз в год
- г) Свой вариант

**3. Устраивает ли Вас расписание работы библиотеки?**

- а. Да,
- б. Нет,
- в. Не всегда

**4. Легко ли и быстро Вы ориентируетесь в пространстве библиотеки? Если нет, то какая дополнительная информация необходима?**

- а. Да,
- б. Нет,
- в. Свой ответ

**5. Соответствует ли книжный фонд Вашим запросам?**

- а. Да,
- б. Нет,
- в. Не всегда

**6. Где Вы берете книги для чтения?**

- а. В библиотеке
- б. Скачиваете в Интернете
- в. Берёте у друзей
- г. Покупаете
- д. Свой вариант

**7. Посещаете ли Вы Сайт библиотеки, какими виртуальными услугами пользуетесь?**

- а. Новости
- б. Электронный каталог
- в. Электронная библиотека
- г. Свой вариант

**8. Каких услуг в библиотеке лично Вам недостает?**

Ваш ответ:

**9. Пользуетесь ли Вы платными услугами библиотеки?**

(ксерокопирование, распечатка файлов, работа на ПК в интернет, брошюрование, сканирование и т.д.)

- а. Да
- б. Нет
- в. Свой вариант

**10. Принимаете ли Вы участие в библиотечных мероприятиях?** (творческие конкурсы, акции, литературные вечера, открытые чтения и др.)

- а. Да
- б. Нет
- в. Свой вариант

**11. Чувствуете ли Вы себя комфортно и свободно в библиотеке? Если нет, напишите, что этому мешает?**

- а. Да
- б. Нет
- в. Свой вариант

**12. Оцените культуру обслуживания читателей в библиотеке:**

- а. Отлично
- б. Хорошо
- в. Удовлетворительно
- г. Неудовлетворительно

**Благодарим за ответы!**

## Содержание

От составителя	с. 3
Корешкова Л. Д. «Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»: Результаты областного исследования	с. 4
Интернет-опрос «Библиотека – третье место: миф или реальность?»	с. 23
Приложение: Анкета областного исследования «Взгляд молодежи на библиотеки Томской области»	с. 27