

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ

Тематика исследований, ведущихся сегодня в библиотеках, очень широка: они охватывают так или иначе все аспекты, все стороны библиотечной деятельности – **обслуживание, массовую работу, управление**; нередко сопровождают ход работы по проектам.

Чаще всего исследования носят **маркетинговый характер**, то есть с их помощью библиотека хочет решить конкретную проблему.

Что такое библиотечный маркетинг?

*По определению маркетолога Филиппа Котлера, **маркетинг** – это деятельность, направленная на удовлетворение потребностей посредством обмена (то есть речь идет о купле-продаже товаров и услуг, о спросе и предложении).*

Важно подчеркнуть при этом, что дело отнюдь не упирается в экономику. За теорией и практикой маркетинга стоит вся система социальных наук.

Маркетинг некоммерческих организаций (к таковым относятся и библиотеки) связан прежде всего не с материальным, а именно с социальным обменом.

***Библиотечный маркетинг** – это анализ социальных ролей библиотекаря и пользователя (читателя, абонента, реального и потенциального «клиента» библиотеки). Это определение их взаимных ожиданий, ожиданий пользователя, которые зависят от его потребностей (связанных с принадлежностью его к той или иной социокультурной группе), и от его готовности удовлетворить эти потребности в библиотеке.*

***Партнеры по социальному обмену** (библиотекари и пользователи) занимают определенные позиции в обществе – демографические, экономические, политические, культурные. Этими позициями определяются их цели и ценности, а также их ресурсы (власть, статус, деньги, моральный авторитет).*

И обмен происходит лишь тогда, когда личность в нем заинтересована. Хочет библиотекарь получить поддержку (от государства, группы, отдельного человека) – значит, должен предоставить взамен нужные им, соответствующие их целям и ценностям товар или услугу.

Исходя из своей системы ценностей и из реальной ситуации, в которой он находится, библиотекарь выбирает свою профессиональную позицию. Кто он – хранитель фондов? воспитатель? пропагандист определенных идей? Кем быть, какие роли играть? С кем и чем обмениваться? Такого рода вопросы определяют цели, программы и методики работ исследовательского характера.

Подобные исследования сегодня проводятся даже в небольших библиотеках.

Тематика исследований: отношение посетителей к тем или иным событиям, проблемам, ценностям, социальным институтам; семья, экология, здоровый образ жизни, религиозные взгляды, политические и эстетические предпочтения пользователей, различные местные проблемы, проблемы чтения, изменения его роли в современном мире и т. д.

Итак, просматриваются **два типа исследований**, которые ведут библиотекари:

- *Внутренний* - повышение эффективности деятельности библиотеки, ее модернизация
- *Внешний* - маркетинговый

Результаты исследований могут быть использованы при разработке концепции развития библиотеки, в ее практической работе, в стремлении самого специалиста развить исследовательские умения и навыки.

Все же самой актуальной темой исследования является степень удовлетворенности пользователей различными сторонами, аспектами деятельности библиотеки.

Внимание исследователя при внутренних исследованиях привлекают такие темы и вопросы:

- *спрос и его удовлетворение; соотношение спроса и выдачи;*
- *количество, тематика и причины отказов;*
- *мнения пользователей о фонде, его структура, содержание, виды документов, степень новизны (в подобных случаях в исследовательскую группу логично включить работников отдела комплектования или других коллег-фондовиков);*
- *мнения пользователей о справочном аппарате и справочно-информационном обслуживании (и сама система справочно-информационного обслуживания, ее соответствие современным меркам, оперативность);*

- *мнения пользователей о персонале* (компетентности, внимательности, вежливости библиотекарей и т. п.);
- *мнения пользователей о технической оснащенности библиотеки* (ее соответствие современным требованиям);
- *мнения пользователей об удобстве и комфортности библиотеки* (дни и часы работы, свет, температура в помещении, мебель, дизайн и пр.);
- *значимость библиотечных источников информации* (фонда открытого доступа, рекомендаций библиотекаря, выставок и др.);
- отношение пользователей к библиотеке, оценка ее деятельности в целом.
- *мотивация обращения пользователя к библиотечным услугам* (деловые мотивы, содержание учебного, информационного, развлекательного, чтения, «слушания», «смотрения» - все это, безусловно, влияет на удовлетворенность пользователей работой библиотеки.
- *контингент пользователей библиотеки* (возраст, пол, образование, другие характеристики аудитории). Объектом исследования может быть не вся аудитория сразу, а отдельные социально-демографические группы; посетители различных подразделений; массовых мероприятий; членов библиотечных клубов; «виртуальных» пользователей.
- *проблемы библиотечного коллектива* (взаимоотношения с пользователями, координация подразделений, удовлетворенность содержанием и условиями труда, повышение квалификации и т. д).

При внешних исследованиях изучают проблемы, связанные с анализом внешней среды библиотеки (привлечение новых (при сохранении старых) пользователей). А для этого необходимо постоянно изучать информационные и культурные потребности людей, живущих, учащихся и работающих в вашей зоне обслуживания. И, конечно, знать о тех, кто на этой территории способен удовлетворять такие потребности вместе с вами или вместо вас.

Библиотечному исследователю необходимо иметь по возможности более точную и обширную информацию о зоне обслуживания:

- количество населения, его возрастная структура, образование, профессии и т. п.;
- работающие здесь библиотеки, информационные центры; их пользователи; их ресурсы (фонды, кадры, техническое оснащение);
- учебные заведения (средние, средние специальные, высшие); их профиль; количество учащихся; наличие библиотек, их ресурсы;
- предприятия, учреждения, их профиль, количество работающих наличие библиотек, их ресурсы;
- культурные организации (театры, кинотеатры, клубы, выставочные залы и т. п.) их направления, программы деятельности;
- существуют ли среди жителей или учащихся какие-либо объединения «по интересам»; какие именно; кто в них состоит, кто ими руководит.

Анализируя возможности расширения аудитории своей библиотеки, исследователь должен получить и рассмотреть данные, описывающие такие характеристики:

- доля посетителей библиотеки среди населения зоны обслуживания в целом и среди отдельных групп, среди учащихся и работающих на этой территории;
- доля посетителей других библиотек среди этих же групп;
- информированность населения зоны обслуживания, учащихся и работающих здесь о библиотеке вообще, о ее возможностях;
- их представления о данной конкретной библиотеке, ее ресурсах, услугах;
- причины, по которым люди не посещают или перестали посещать библиотеку;
- их мнения о том, что должно измениться в библиотеке, чтобы они стали ее посещать; их представления о современной библиотеке;
- информационные, культурные и другие потребности потенциальных пользователей, которые могли бы быть удовлетворены библиотекой в ее сегодняшнем состоянии или при условии развития в определенных направлениях.

Работая с такого рода данными, можно расширять проблемное поле библиотечного исследования. Наш анализ, результаты исследования могут вывести на большие, общие проблемы социологии библиотечного дела, социологии чтения:

- *современная библиотека, ее роль и функции;*
- *значимость библиотеки для различных групп населения (социокультурных, социодемографических и т. п.);*
- *библиотека как социальный институт;*
- *роль и функции чтения сегодня; мотивация чтения;*
- *чтение в ряду других способов получения информации;*
- *реальное и виртуальное библиотечное обслуживание;*
- *современный библиотекарь: модификация профессии – и т. п.*

Исследования, которые специалисты методических центров организуют в своих библиотеках, являются маркетинговыми, поскольку влияют на организацию методической работы в их библиотеках, и имеют более общий характер, поскольку их результаты, в сравнении с подобными результатами, полученными в других библиотеках, представляют интерес для всего профессионального сообщества.

Иногда высказывается мнение, что публичная библиотека должна строить свою стратегию работы с юношеством (поскольку эта группа слишком значима), опираясь только на **существующий спрос**. Информационная поддержка образования в этом случае становится **основным направлением работы**. Следование по этому пути неизбежно превратит публичную библиотеку в учебную.

Если же публичная библиотека осознает себя центром культуры и реализует соответствующие проекты, ей безусловно нужна **информация о реальной и потенциальной аудитории таких проектов**.

Как уже говорилось, *все исследования, ведущиеся сегодня библиотечными социологами, можно разделить на две большие группы, и различия между ними определяются именно целями и задачами:*

- С помощью маркетинговых исследований библиотека стремится решить ту или иную конкретную проблему.
- Спрос и отказы изучают, чтобы улучшить комплектование.
- В анкеты включаются вопросы об удовлетворенности обслуживанием, о времени работы библиотеки, об отношении к платным услугам.
- По карточкам анализируется состав читателей, чтобы знать на какие группы ориентироваться, развивая библиотеку.

В формулировке цели маркетингового исследования всегда используют слова «способствовать», «выявить», «наметить пути и направления оптимального развития» и т. п.

Соответственно формулируются и **задачи в исследовании маркетинговой ситуации:**

- изучение контингента пользователей;
- анализ реальных и потенциальных способов формирования контингента;
- выявление информационных потребностей абонентов и анализ спроса;
- анализ процесса библиотечного обслуживания;
- оценка степени удовлетворения спроса различных групп пользователей;
- выявление взглядов пользователей на деятельность и возможности библиотеки.

Для достижения цели проекта в изучении контингента пользователей (в соответствии с объектом и предметом исследования) был поставлен ряд задач, которые можно подразделить на три блока:

I. Внешняя социокультурная среда – образовательные, дошкольные и культурные учреждения (кроме библиотек ЦБС).

Задачи исследования:

- выявить и картографировать образовательные, дошкольные и культурные учреждения, образующие социокультурную среду библиотек;
- ознакомиться с фондами библиотек учебных заведений и дошкольных учреждений (выборочно);
- провести интервью с сотрудниками этих библиотек, с преподавателями и работниками дошкольных и культурных учреждений (выборочно).

II. Внешняя социокультурная среда – библиотеки ЦБС.

Задачи исследования:

- ознакомиться с фондами библиотек ЦБС, входящими в социокультурную среду библиотек (выборочно);
- выявить зоны обслуживания этих библиотек (выборочно);

III. Внутренняя социокультурная среда – библиотека-исследователь (предварительный анализ).

Задачи I этапа исследования:

- ознакомиться с фондами библиотеки;
- ознакомиться со штатом и направлениями деятельности библиотеки;
- выявить зоны обслуживания библиотеки;
- проанализировать мнения сотрудников библиотеки о реальных и потенциальных направлениях деятельности, о взаимоотношениях с реальными и потенциальными партнерами.

Формулируя цель и задачи исследований общего плана, выбирают слова «узнать», «изучить», «выявить», «проанализировать», «описать».

Но в любом случае (маркетинговое ваше исследование или не маркетинговое), в его задачи войдет и **самостоятельный сбор информации, и анализ уже имеющейся** (но еще не проанализированной) информации по проблеме.

Ставя исследовательские задачи, определяют, где и как вы будете получать необходимые данные. Это понадобится при написании соответствующих частей программы: о методах исследования, о его организации, о принципах выборки.

За перечислением задач может следовать также представление выдвигаемых вами **гипотез** о том, какие результаты могут быть получены, какие связи установлены в ходе исследования.

Важной частью программы исследования является описание его объекта и предмета.

В качестве объекта библиотечных исследований обычно выступают пользователи библиотек; жители населенного пункта, района, учащиеся окрестных школ, представители местной власти, организации, библиотеки и т.д.

В тексте программы следует четко указать, кого именно вы будете изучать: посетителей конкретной библиотеки, ту или иную группу читателей; людей того или иного возраста, пола, профессии.

Впоследствии, при подготовке отчета, только на представителей этой совокупности вы сможете распространить выводы исследования и свои рекомендации.

В программе следует сразу оговаривать степень репрезентативности исследования (репрезентация - механизм, при котором небольшая группа людей может представлять мнение или позицию всего населения)

Например, **невозможно узнать**, как относятся к классической литературе представители всех социальных групп.

Объектом нашего исследования станут учащиеся, студенты, посетители библиотек. Конечно они обращались к классике и знают ее по крайней мере в рамках школьной программы.

Однако полученные результаты не дадут основания судить о взглядах и мнениях той части молодежи, которая безразлична к классической литературе.

Из этого следует:

***Предмет исследования** – это те стороны, свойства, характеристики объекта, которые выбраны вами для изучения.*

Чтобы не запутаться в определениях объекта и предмета, рассмотрим один простой пример. **Это вода (H₂O).**

Она может стать **объектом исследования различных наук** – и физики, и химии, и биологии, и экологии; однако в каждом случае ученых будут интересовать ее определенные **свойства, соответствующие предмету этих наук.**

Объект, таким образом, **существует в реальности; предмет** же как бы **конструируется самим исследователем** исходя из свойств объекта, из своих знаний, из цели исследования.

***Предмет и объект** в тексте программы должны быть четко охарактеризованы.*

Например:

1. Объект исследования – читатели библиотеки,

Предмет – их информационные потребности; удовлетворенность обслуживанием; представления о современной библиотеке и т. д.

2. Объект - библиотекари,

Предмет – структура их деятельности, профессиональные качества, взгляды на развитие библиотеки, информационные потребности.

3. Объект исследования – молодежь в возрасте от 15 до 25 лет.

Предмет исследования – ценностные ориентации, потребности и установки молодежи в области образования, профессиональной ориентации, досуга, права и религиозного самоопределения; информационные потребности и информационная культура; место книги, чтения, библиотеки в жизни современной молодежи.

4. Объект исследования – учебные заведения (в основном, их библиотеки), образующие внешнюю социокультурную среду библиотек (дошкольные учреждения, учреждения культуры)

Предмет исследования – информационные и культурные ресурсы учреждений, образующих социокультурную среду, их информированность о соответствующих ресурсах библиотек, их представления о возможностях, функциях и реальной деятельности этих библиотек; ресурсы библиотек и их соответствие представлениям реальных и потенциальных партнеров.

Сущность и значение исследовательской деятельности библиотек

В условиях нестабильной рыночной среды осуществление исследований является условием развития библиотек и решения задач управления изменениями.

Исследовательскую деятельность библиотек в современных условиях следует рассматривать в контексте их маркетинговой деятельности. Ее цель заключается в выявлении приоритетных задач деятельности библиотеки (ее структурных подразделений), на решение которых должны быть направлены имеющиеся финансовые, материальные и кадровые ресурсы .

Сущность исследовательской деятельности библиотек заключается в изучении, анализе и оценке элементов и факторов, оказывающих воздей-

ствие на тенденции развития, структуру и характер отношений на конкретном рынке. Особое внимание уделяется анализу влияния внешних факторов, как угроз и шансов развития деятельности библиотеки в определенных условиях. Причем, важно подчеркнуть, что для каждой библиотеки, в новых условиях, складываются особые, свои условия функционирования, устанавливаются свои приоритеты. Поэтому исследовательская деятельность становится направлением работы любой библиотеки независимо от статуса, который влияет только на масштабы проводимых исследований

Учитывая, что внешняя среда окружения библиотеки подвержена постоянным изменениям, необходимо в мониторинговом режиме изучать потребительский спрос, требования и ожидания пользователей, анализировать их интересы и предпочтения, оценивать ресурсы и возможности библиотеки, их соответствие ожиданиям.

Результаты исследований позволяют создать развернутую и обоснованную платформу для организации и осуществления деятельности, используются для корректировки планов, проектов и текущей деятельности библиотек, составления прогнозов, отчетов, обоснования заявок на получение необходимых ресурсов, предоставления грантов.

Библиотечные исследования являются источником разнообразных сведений об образовательных, информационных потребностях пользователей, методических и материально-технических нуждах библиотекарей.

В связи с этим в библиотеках любого ранга, в том числе в ЦБС, возможны несколько видов исследований:

- Маркетинговые;
- Библиотековедческие;
- Социологические;
- Психологические;

Маркетинговые исследования, как правило, посвящены обоснованию введения новых услуг, структурных изменений, изучению степени комплектования фонда, материально-технической базы.

Библиоковедческие (прикладные) **исследования**, как правило, направлены на изучение эффективности работы различных подразделений и служб библиотечных учреждений, на апробацию новых моделей развития.

Социологические и психологические методы исследования используются в комплексном изучении читателей и потенциальных пользователей.

Результаты **психологических исследований** помогают библиотекарям создавать условия для лучшего восприятия художественной литературы, вырабатывать критерии оценки чтения, использовать методы библиотерапии, понимать механизмы психологического воздействия чтения на человека.

В **социологических исследованиях** библиотека рассматривается как социальный институт, прослеживаются связи с обществом и органами власти, определяется место библиотеки на рынке библиотечно-информационных услуг, изучаются вопросы взаимодействия «нового читателя с новым обществом», проблемы имиджа библиотеки.

Исследование должно быть спланировано от начала и до конца, а все этапы и исследовательские процедуры связаны в единое целое. Инструментом, обеспечивающим целостность, связанность и целеустремленность исследования, служит программа. Основными элементами программы являются:

Теоретический этап:

1. Формулировка проблемы
2. Выбор объекта и предмета исследования.
3. Формулирование **целей и задач**.
4. Уточнение и интерпретация ключевых, понятий.
5. Системный анализ
6. Выдвижение гипотез

Эмпирический этап:

- Разработка инструментария: анкет, опросов;
- Полевой этап, сбор информации;
- Обработка, интерпретация;
- Отчет, рекомендации.

Составление программы исследований — теоретический этап

Исходным пунктом социологического исследования любого типа является проблемная ситуация.

1. Формулировка проблемы, определение объекта и предмета исследования. Исходным пунктом всякого исследования — является проблема или проблемная ситуация.

В простейшем понимании проблема — это недостаточная осведомленность о реальной ситуации. Формулируя проблему, исследователь констатирует, что он видит несоответствие между знанием потребностей и способами их удовлетворения.

Формулируя проблему исследования, необходимо четко определить, что в ситуации дано и известно, а что неизвестно, что нужно найти.

1.1. Формулировка проблемы влечет за собой выбор конкретного объекта исследования.

Объектом может стать библиотека как социальный институт, различные явления и особенности в организации собственной деятельности библиотек, социальные основы поведения читателей и библиотекарей, их интересы, ценностные ориентации, удовлетворенность качеством информационных услуг, общественные и государственные организации как предполагаемые социальные партнеры.

Объектом исследования также может стать целевая группа, то есть группа читателей или потенциальных пользователей, на которых будет направлена работа по итогам исследования.

Объект исследования может быть шире, чем целевая группа.

1.2. Помимо объекта выделяется также **предмет** изучения. Предмет исследования — это наиболее значимые на данный момент 1-2 свойства объекта, которые нужно изучить. Другие свойства объекта останутся несколько в стороне. Предмет исследования должен быть более узким, чем объект.

Важно выделить в качестве предмета исследования такое свойство объекта, которое в наибольшей степени связано с проблемой.

2. Описав проблемную ситуацию, определившись с объектом и предметом исследования, можно приступить к формулированию его **целей и задач**.

Целью проведения исследований, как правило, бывает изучение и описание объекта (*целевой группы, социальных явлений, поведенческих и ценностных ориентации*) в рамках проблемы и выдвижение рекомендаций по конструированию новых моделей.

Цель ориентирует исследование на выявление такого конечного результата, который можно **измерить, проверить, зафиксировать тенденции**. Формулировка цели должна быть компактной и конкретной

Задачи представляют собой ряд вопросов: как и что нужно сделать для реализации цели исследования. Они ставятся для того, чтобы логически упорядочить процесс достижения цели.

3. Следующим пунктом составления программы исследований, будет **уточнение и интерпретация ключевых, понятий**.

На этом этапе необходимо договориться о терминах, то есть пояснить в программе, что именно Вы вкладываете в те или иные понятия, чтобы избежать путаницы при использовании данных результатов другими исследователями или организациями.

Старайтесь не допускать вычурных словесных выражений и сложных словосочетаний, не употреблять иностранных слов, которые могут быть непонятны большинству респондентов.

Объясняя и интерпретируя понятия, которыми исследователь собирается пользоваться, он как бы сужает, конкретизирует поисковое поле, выбирает из всех возможных объяснений те, которые он сможет проверить и подтвердить или отвергнуть в ходе исследований.

4. Системный анализ (предварительное описание объекта или целевой группы) это четвертый этап составления программы исследований.

Проблема, сформулированная вначале коротко и в общих чертах, в системном анализе описывается более детально, расчленяется на отдельные составные части. Описывается, какая целевая группа и почему взята для изучения.

Другими словами, здесь высказываются предварительные предположения о наличии явных, скрытых, объективных и субъективных факторов, которые создают проблемную ситуацию и зафиксированы в формулировке проблемы исследования.

5. Высказав предварительное предположение о том, какие факторы составляют исследуемую проблему, какие свойства определены как решающие, исследователь высказывает также предварительное объяснение, почему это происходит. В упрощенном варианте — это и есть **гипотеза**.

Гипотезой называют вероятностное предположение о классификационных, структурно-функциональных, или причинных связях и явлениях, составляющих проблему.

Логическая структура гипотезы чаще всего выражается в умозаключении типа: «если ... то». Например, *«если читательская аудитория состоит из студентов и школьников, то им нужнее информационные ресурсы»*, *«если преобладают представители более старших групп, — для них в библиотеке важнее общая атмосфера и чтение «для души»*.

В дальнейшем на каждое предположение гипотезы разрабатывается инструментарий проверки: анкеты, опросы, интервью и т.д.

6. Следующий этап — **процедура выборки**. Обычно социологические исследования носят выборочный характер, то есть опрашиваются, например, не все жители или учащиеся, а только часть их. Каким образом отбирать респондентов для своего исследования, вопрос немаловажный.

Выборка — это совокупность индивидов (целевая группа), которые могут быть объектом исследования, и на которых мы хотим распространить свои выводы.

Исследователь определяет выборку в зависимости от цели, задач исследования и сформулированной гипотезы. Выборка может быть сплошная и несплошная. Для библиотекарей удобнее использовать несплошную выборку. Логично делать выборку среди пользователей или спонсоров, среди всех читателей, или читателей на массовых мероприятиях, или на абонементе, читателей-подростков, или дошкольников и т.д.

Что касается **количества** респондентов, все зависит от того, насколько точный ответ предполагает исследование. Если итоги обследования 50-ти человек позволяет подтвердить или опровергнуть гипотезу, можно ограничиться этим количеством

При более массовых опросах выборки начинается от ста человек и больше.

Мы рассмотрели начальные теоретические этапы организации исследования, обычно на них отводится 30% всего времени, отводимого на исследование. Переходим к полевому этапу — сбору информации.

Существование в социологии количественной и качественной стратегии исследования, обуславливают наличие соответствующих подходов к выбору методов сбора информации.

Незаменимым источником сбора информации остаются **опросы, анкеты, интервью, наблюдения.**

Опросы чаще всего применяются в количественных исследованиях при открытии различных «центров» (правового, экологического...), в определении фандрайзинговых нужд, при введении новых услуг, изменениях СБА в библиотеке.

Анкеты нацелены на гораздо меньший спектр информации, поэтому вопросов в них должно быть не более 5-6. Заполняются анкеты любого вида респондентами самостоятельно, поэтому нужно учитывать фактор времени необходимый для их заполнения.

Библиотекари любят брать готовые анкеты, но *чужие вопросы в рамках своей программы часто не состыкуются и потому не отражают действительной картины исследования.*

Интервью: свободное — это длительная беседа без детальных вопросов, но по заранее продуманному плану. Разновидности такого интервью: устные истории, биографии, незаконченные фразы, групповые собеседования, фокус-группы.

Формализованное интервью проводится по плану с детальными, логически последовательными вопросами, иногда и с вариантами вопросов. Используются в рамках конкретной программы для статистических исследований.

1. **Наблюдение** — традиционный метод сбора информации, проводится на абонементе, данные заносятся в картотеку наблюдений. Возможно сочетание элементов опроса с наблюдением за поведением опрашиваемых. Наблюдение по специальной заранее разработанной программе называется структурированным наблюдением.

В настоящее время эти методы в той или иной степени используются почти во всех библиотечных исследованиях и имеют много общего: везде задаются вопросы, на которые пытаются получить ответы. Эта особенность характеризует любое научное исследование, которое в конце концов есть не что иное, как непрерывное стремление правильно поставить вопросы и найти ответы на них. При этом задать четкий вопрос часто труднее, чем получить хороший ответ.

3. Тематика и направления исследований

Проведение исследований, сложный, затратный и длительный процесс.

Поэтому для его осуществления нужны веские основания и тщательно обдуманная тематика. Исследование должно «открывать» новые возможности, «высвечивать» новые обстоятельства, способствующие улучшению деятельности библиотеки (структурного подразделения) и ее имиджа в обществе.— 7 —

Представляется, что следует выделять три основных направления исследований:

Первое направление. Изучение, анализ и оценка социально-культурной ситуации, условий и факторов, оказывающих воздействие на библиотеку и вызывающих необходимость в осуществлении изменений. Обследование внутренней среды библиотеки, условий и факторов, препятствующих и способствующих развитию ее деятельности, активности персонала. Эти исследования основаны на ситуационном анализе (анализе ситуации), и их результаты позволяют правильно определить приоритеты, составить обоснованные и адекватные ситуации, планы и программы развития библиотеки. По результатам этих исследований осуществляется разработка стратегических и тактических документов, инициируются инновации, разрабатываются проекты. Важно понимать, что любой сложный вопрос следует анализировать с двух позиций — внешней и внутренней среды библиотеки. Мы чаще обращаем внимание на внутренние условия функционирования, не оценивая, какие внешние факторы оказывают на данную проблему влияние.

Под ситуацией, в данном контексте следует понимать совокупность внешних условий и внутренних возможностей библиотеки по выполнению ее основных функций, осуществление процессов и пр. По результатам ана-

лиза устанавливается наличие проявляющихся противоречий между объективными потребностями в развитии и совершенствовании ее деятельности и имеющимися для этого возможностями. Оценка ситуации позволяет определить условия и факторы, свидетельствующие о необходимости изменений. К условиям и факторам, оказывающим воздействие на библиотеку, и, как следствие, вызывающим необходимость в осуществлении изменений, относятся целый комплекс различных вопросов, которые подлежат постоянному изучению:

- тенденции развития библиотечного дела в мире, стране, регионе, направления деятельности ведущих отраслевых центров (инновационных организаций: библиотек методических центров, вузов, лабораторий и пр.), занимающихся разработкой принципиально новых направлений библиотечной деятельности, технологий и методик. Эти сведения определяют возможности применения новых библиотечных технологий, услуг и продукции, обеспечивающих доступность информации и конкурентоспособность библиотек на профильном рынке и смежных рынках, использования «передового библиотечного опыта»;
- требования пользователей к организации и содержанию библиотечного обслуживания, характер потенциального спроса на библиотечные услуги и продукцию, ожидания потребителей услуг/продукции относительно возможностей удовлетворения познавательных (информационных) и сопутствующих потребностей на основе использования библиотечных ресурсов, состав целевого рынка (пользователей) библиотеки. Эти сведения позволяют совершенствовать деятельность по предоставлению услуг, улучшать их качество, моделировать ассортимент библиотеки;
- состояние деятельности библиотек региона (смежных организаций), объемы и темпы изменений, осуществляемых библиотеками различных типов в зоне функционирования библиотеки. Эти сведения позволяют устранить дублирование, развивать специализацию обслуживания, установить дифференциальные преимущества библиотеки, позиционировать свои услуги в условиях конкретного рынка;

- состояние деятельности конкретной библиотеки: устойчивость и достаточность ресурсов; стабильность (рост/снижение) показателей деятельности. Эти сведения позволяют оценить результативность освоения новых направлений, установить эффективность деятельности (продуктивность применяемых стратегий, используемых каналов коммуникаций, распространения опыта и пр.); определить стабильность имиджа библиотеки, вскрыть сильные и слабые стороны деятельности библиотеки и основные проблемы (шансы и угрозы ее развития).

Анализ ситуации это анализ факторов, которые подлежат изучению:

ФАКТОРЫ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ

1. Местные особенности (тенденции развития культуры, экономики и образования в регионе, демографической структуры, динамика и темпы изменений, состав целевого рынка (категорий населения));
2. Оценка уровня социализации, бытования традиций проявления социальной активности, экологической, политической культуры населения, соблюдения норм здорового образа жизни, эстетического развития личности, нравственных установок и пр.;
3. Потребности населения в развитии, интеллектуальном росте, развитии своих способностей; Структура свободного времени, деловые и досуговые интересы жителей региона (зоны обслуживания);

4. Структура и содержание объективных и субъективных информационных потребностей жителей региона.

5. Место читательской деятельности в бюджете времени жителя региона. Читательские предпочтения, функции, мотивы и установки, источники получения информации, приобретения книг; Роль книги, чтения, информационных ресурсов (в том числе электронных) в жизни общества (местного сообщества).

6. Место библиотек и других учреждений культуры в удовлетворении социальных потребностей граждан; Социальный статус и имидж библиотек в обществе. Отношение населения региона к библиотекам, их услугам (программам, мероприятиям). Требования жителей региона и характер потенциального спроса на услуги библиотек, ожидания потенциальных потребителей услуг, Потребность населения в совершенствовании деятельности библиотек;

7. Тенденции развития библиотечного дела в мире, стране, регионе, определяющие применение новых библиотечных технологий, услуг, продукции, обеспечивающих доступность информации, конкурентоспособность

библиотек на профильном и смежных рынках, использование библиотечного опыта;

8. Состояние библиотечной деятельности региона (смежных организаций), объем и качество деятельности. Возможности библиотек зоны обслуживания по удовлетворению потребностей жителей региона. Оценка ресурсов, резервов, рынка услуг, эффективности различных форм и направлений деятельности, квалификации персонала.

ФАКТОРЫ Внутренней Среды

1. Состояние деятельности конкретной библиотеки: устойчивость и достаточность ресурсов, стабильность (рост\снижение показателей, результативность освоения новых направлений, стабильность имиджа, отношения со СМИ, властными структурами, сильные и слабые стороны деятельности...);

2. Основные категорий пользователей библиотеки, темпы изменений структуры, социально-демографические и другие факторы, влияющие (в настоящем и в ближайшем будущем) на структуру целевого рынка и спроса на услуги;

3. Принципиальные отличия библиотеки от других социально-активных организаций, ориентированных на данные целевые категории, ее дифференциальные (отличительные) особенности деятельности;
4. Структура и содержание объективных и субъективных информационных потребностей пользователей библиотеки, требования к услугам и ресурсам библиотеки;
5. Возможности библиотеки по удовлетворению потребностей. Ассортимент услуг библиотеки, наиболее востребованные услуги;
6. Результативность деятельности библиотеки, ее долгосрочная полезность для местного сообщества, включенность в общественные процессы; «Успешность» библиотеки: обеспеченность ресурсами (прирост и модернизация ресурсной базы, наличие отзывов, положительных статей в местной и профессиональной печати, побед в конкурсах, объемы привлеченных ресурсов и пр., наличие спонсоров, меценатов; партнеров (реальных и потенциальных); действия библиотеки по поддержке и развитию связей, эффективность коммуникаций);
7. Барьеры библиотеки на пути развития. Основные претензии и требования потребителей, вышестоящих структур (государственных структур управления),

партнеров и сотрудников библиотеки;

8. Устойчивость корпоративных связей (взаимоотношения библиотеки с библиотечным сообществом), степень включенности в корпоративное взаимодействие, уровень, интенсивность и результативность взаимодействия;

9. Организационная культура библиотеки (наличие традиций, стабильность кадровых ресурсов, наличие и формы внутриорганизационных профессиональных коммуникаций (школ профессионального мастерства, собраний и совещаний, праздников, самодеятельных творческих коллективов и пр., музеев, стендов по истории и современному состоянию библиотеки), состояние организационного климата.

– 9 –

Безусловно, что выбор перечисленных факторов в качестве объектов изучения зависит от типа и масштабов деятельности библиотеки, стоящих перед нею задач. Анализ ситуации требует использования комплекса исследовательских методов: анализа статистических данных, обзорных и программных документов, проведения опросов, анализа документов библиотеки, наблюдения и пр., разработки четкой методики и организации исследовательской деятельности.

Современные условия функционирования библиотек требуют от них уделить особое внимание более узкому направлению исследований — оценке результатов работы. Это второе направление исследований по оценке эффективности деятельности библиотеки в целом (отдельной библиотеки, сети библиотек или отдельных направлений), нацелено, преимущественно, на то,

чтобы оценить качество ее работы, результативность вложенных в деятельность финансовых средств. Для проведения этих исследований должны быть четко сформулированы критерии и показатели работы библиотеки (оценки эффективности), причем не сколько количественные, сколько качественные, свидетельствующие о результативности осуществленной библиотекой работы. Рассмотрим на частном примере. Допустим, библиотекой реализована программа по продвижению здорового образа жизни, которая была профинансирована определенной государственной структурой или фондом. При составлении отчета о достигнутых результатах важно показать эффективность программы, что потребовало проведения исследования. Причем, важно установить не только количественные показатели: число проведенных мероприятий, вовлеченных детей и подростков, привлеченных сотрудников образовательных учреждений, родителей, сколько показать изменения в установках посетителей мероприятий, их готовность отказаться от курения, употребления наркотиков, спиртосодержащих напитков и пр. Эти требования определяют необходимость проведения опросов, наблюдений и других методов исследований.

В современных условиях постоянного обновления различных сторон библиотечной деятельности, каждому руководителю библиотеки (любому библиотечному менеджеру) важно ориентироваться в отраслевой ситуации. Третье направление исследований нацелено на изучение рынка новшеств, инновационного потенциала библиотечного дела, позволяет выявить «адреса» «передового опыта», готовые разработки, приемлемые для заимствования, установить новые научные направления, продуктивные отраслевые научные школы, ведущих библиотечных специалистов, совершенствовать профессиональные коммуникации библиотеки.

Регулярно возникает необходимость профессионального контакта со «сведущими людьми» по определенному вопросу, что позволяет сэкономить время, найти более короткий путь решения определенной производственной задачи. В последние годы в библиотечном деле стала использоваться, полу-

чившая уже мировое признание, технология бенчмаркинга, заключающаяся в «равнении» на «лучших», лидеров определенного направления деятельности. Поиск «лидеров» отрасли на основе анализа материалов отраслевых конференций и профессиональной периодики позволяет составлять картотеки (базы данных) отраслевых достижений и инновационных предложений и в последствии использовать для обоснования адресов командировок, стажировок специалистов, проведения семинаров, приглашения специалистов.

– 11 –

1.3. Виды исследований

В практике библиотечного дела проводятся различные виды исследований. не зависимо от масштабов библиотек, они могут осуществлять как социологические, так и маркетинговые исследования. Разница между этими исследованиями состоит в применимости результатов и способах интерпретации полученных данных.

Любые отраслевые социологические исследования направлены на выявление тенденций и оценку состояния отдельных общественных явлений и процессов, свойственных данному направлению деятельности. Для библиотечного дела такими общественными явлениями и процессами могут являться следующие:

- структура и содержание читательской деятельности категорий населения;
- читательские предпочтения и интересы;
- место чтения в структуре свободного времени населения;
- роль библиотек в обществе;
- состав и структура фондов (информационных ресурсов) различных библиотек;
- совокупных информационных ресурсов региона, домашних или личных библиотек;

- традиции чтения, интеллектуального развития личности;
- оценка уровня информационной культуры различных слоев населения (информационная компетентность населения в целом или отдельных категорий) и многое другое.

Результат этих исследований, как правило, связан с получением характеристики объекта (развернутой, разноплановой, всеобъемлющей), но и только.

Эта характеристика является «почвой» для дальнейшего детального анализа общественных явлений. Отличие маркетинговых от социологических исследований заключается в том, что в методике и инструментарий их осуществления закладывается управленческий аспект, позволяющий диагностировать способы изменения ситуации.

По характеру применимости результатов в библиотечном деле проводятся, преимущественно, прикладные исследования, результаты которых позволяют получить достаточные сведения для сокращения степени неопределенности управленческих решений.

Исследования в библиотечном деле должны иметь четкую маркетинговую ориентацию, то есть в их результате должны быть получены основания не только для диагностики состояния предметной области изучения, проявления противоречий, но и для формирования оснований для устранения этих противоречий в процессе управленческой деятельности. В зависимости от объекта изучения маркетинговые исследования подразделяются на:

- потребительские (изучение потребностей и потребителей услуг);
- рыночные (изучение состава и структуры рынка профильных (библиотечно-информационных), поддерживающих и сопутствующих услуг);
- конъюнктурные (оценка ситуации);
- системные исследования (оценка эффективности деятельности, имиджа библиотек, библиотекарей и пр.).

В зависимости от характера привлекаемых источников для получения искомого сведений, исследования подразделяются на кабинетные (проводятся

на основе вторичных источников информации — статьи в печати, отчеты библиотек и пр.) и полевые (проводятся на основе выявления, анализа и интерпретации первичных данных, полученных в ходе опросов, наблюдений, экспериментов и пр.). Однако любое прикладное исследование следует начинать с кабинетного изучения избранной предметной области, анализа специальной литературы по данному вопросу, результатов ранее проведенных исследования и описанных в специальной литературе. Только в этом случае исследователю станет понятно, что и как исследовать.

В зависимости от целей изучения исследования подразделяются на:

- Поисковые — заключаются в сборе информации, проливающей свет на проблему, оно помогает выработать несколько гипотез для дальнейшего изучения. Цель формулируется с указанием результата, который должен быть найден в результате «поиска» 1

- Описательные — предполагают детальное описание отдельных фактов и явлений, а также их взаимосвязей и влияния 2

- Экспериментальные — заключаются в проверке гипотез о существовании и формах причинно-следственных связей между спросом на инновации и существующими характеристиками объектов изменений и их потребителей 13 .

- Оправдательные — призваны подкрепить объективной информацией уже сформированное мнение, убеждение, позицию руководителя (зав. отделом культуры, директора библиотеки, заведующего отделом) или его точку зрения 24 .

1 Выявление факторов, препятствующих и способствующих информационной активности студентов.

2 Анализ состояния читательской деятельности подростков 10-12 лет; Анализ состояния проектной работы в библиотеках Ванинского района Хабаровского края

и пр.

3 Оценка влияния проекта «Читающая скамейка» на увеличение количества пользователей библиотеки.

4 Доказать целесообразность (или не целесообразность) объединения муниципальных библиотек и досуговых учреждений района.

4. Организация и этапы исследовательской деятельности библиотеки

Любое исследование представляет собой определенный цикл работ, который нуждается в организации и руководстве, планировании, мотивации и контроле деятельности библиотечного персонала, четком документировании процесса и продвижении результатов.

научная деятельность предусматривает осуществление различного рода исследований, проводятся фундаментальные и прикладные научные исследования, выполняются экспериментальные разработки. В библиотеках проводятся преимущественно прикладные исследования, так как исследовательская деятельность библиотеки — это часть маркетинговой, управленческой деятельности, что накладывает на нее особые признаки — применимость результатов для условий деятельности конкретной библиотеки (сети библиотек), сокращения степени неопределенности управленческих решений, уточнение сведений и обеспечение их репрезентативности для сокращения ресурсных затрат.

Тем не менее, в библиотечной отрасли есть библиотеки, которые проводят фундаментальные исследования, это крупнейшие библиотечные научные центры, имеющие в своей структуре аспирантуры и докторантуры, отдельные научно-исследовательские сектора и центры.

Акцент на прикладном и управленческом основании исследований не случаен. Судя по публикациям в печати, исследования библиотеками проводятся, но выводы и методика осуществления не всегда нацеливают их на определение приоритетов и решение управленческих задач. Важно понимать, что библиотеки — это не центры опроса общественного мнения и

не социологические институты, поэтому все этапы исследовательской деятельности должны «работать» на библиотеку и ее будущее. Таким образом, в число основных этапов исследовательской деятельности следует включить:

1. Определение тематики исследований в соответствии с текущими планами деятельности, инновационной и проектной работой библиотеки. Разработка планов исследовательской деятельности библиотеки, определение команды исполнителей, составление заявок и заданий на проведение исследований.
2. Составление программы для каждого прикладного исследования, тщательная разработка исследовательского инструментария.
3. Организация исследовательской деятельности в соответствии с программой (заданием) исследования по сбору искомых сведений, обработка и интерпретация данных.
4. Составление отчета (и/или презентации) о проведении прикладного исследования.
5. Использование результатов исследования в текущей деятельности библиотеки (при разработке проектов и пр.)– 14 –
6. Продвижение результатов исследовательской деятельности (отражение в публикациях, выступлениях сотрудников библиотек на конференциях), позволяющее укрепить имидж библиотеки как профессиональной организации, ориентирующейся в текущих проблемах и ситуации.
7. Составление отчетов о результатах исследовательской деятельности библиотеки (структурного подразделения, сети библиотек).

За пределами библиотечного дела исследования не проводятся персоналом самой организации, а заказываются в консалтинговой или маркетинговой службе (исследовательской компании).

Для того чтобы получить искомую информацию на основе исследования руководитель учреждения (заказчик) составляет заявку на проведение исследования. Форма заявки составляется в соответствии с принятым в организации регламентом. В структуру заявки обычно включается три группы сведений (звездочкой *отметим обязательные сведения):

1. Информация о заказчике

- наименование организации.*
- Сфера деятельности.*
- Выпускаемые продукты, оказываемые услуги.*
- География деятельности.
- Описание текущей ситуации и событий, которые ее обусловили.

2. Информация об исследовании

- Причины, вызвавшие необходимость проведения маркетингового исследования (подробное описание проблемы).*
- Цели и задачи маркетингового исследования.*
- Применимость результатов (Как будут использоваться результаты исследования, для принятия каких решений они необходимы?)*
- География проведения (с указанием регионов, поселений).*
- Объект исследования (с описанием единиц наблюдения, категорий потребителей услуг, видов деятельности, наименований услуг и продукции, которые необходимо обследовать).*
- Гипотезы и предположения, которые нужно подтвердить или опровергнуть.
- Вопросы, на которые необходимо получить ответ.*
- Срок составления предложений (с указанием точной даты, в соответствии с которой должно быть представлено Техническое задание на проведение исследования).*
- Сроки проведения (с указанием даты, не позднее которой должны быть получены результаты исследования).*
- Бюджет.
- Результаты предыдущих исследований (информация о наличии результатов ранее проведенных исследований по данной теме).– 15 –

3. Анкетные данные

- ФИО контактного лица *
- Должность контактного лица*

- E-mail
- Web-страница
- Дополнительная информация

на основе Заявки исследовательской компанией составляется техническое задание (ТЗ) на проведение исследования, которое во многом дублирует информацию из заявки, точнее указывает те сведения, с которыми соглашается исследовательская группа.

Разработка технического задания на выполнение исследования рассматривается основанием для составления договора на возмездное оказание услуг по выполнению исследования. Техническое задание подготавливается бесплатно и его подготовка не обязывает заказчика сотрудничать с каждой исследовательской компанией, в которую был направлен запрос и представлена заявка. Тем не менее, техническое задание, считается собственностью исследовательской группы. Как правило, ее подготовка занимает около 2-3 дней. За это время специалисты исследовательской компании определяют информацию, которую необходимо получить, методы, с помощью которых она будет получена, сроки и стоимость исследования.

Однако, понятие «техническое задание», получило большее распространение в научно-технической сфере. Техническое задание — это исходный документ на проектирование технического объекта. Оно устанавливает назначение разрабатываемого объекта, его технические характеристики, показатели качества и технико-экономические требования, предписание по выполнению необходимых стадий, создания документации (конструкторской, технологической, программной и т. д.) и её состав, а также специальные требования. Поэтому и применительно к исследованиям, термин «техническое задание» также более распространен при проведении исследований в научно-технической сфере, в отношении, так называемых предпроектных исследований, которые используются как основание при разработке нового технического продукта (объекта).

Для гуманитарной сферы уместней использовать формулировку «задание

на проведение исследования».

Задание как исходный документ на создание чего-то нового существует во всех областях деятельности, различаясь по названию, содержанию, порядку оформления и т. п. (например, проектное задание в строительстве, домашнее задание и т. д.). В нем подробно описывается, как будет проводиться исследование, какие результаты будут получены, а также отражаются сроки и стоимость работ.

Для его составления требуется проведение разведочного мини-исследования, которое позволит определить особенности данного рынка. Такое исследование проводится в случае, если исследовательская компания еще не сталкивалась с рынком, который интересует Заказчика. В ходе мини-исследования оценивается доступность информации о рынке, определяются его основные участники, типы потребителей и другие данные, оказывающие влияние на методы исследования, его сроки и стоимость. — 16 —

В структуру технического задания обычно включают следующие компоненты:

1. Видение ситуации — описание проблемы Заказчика и результатов, которых он хочет добиться, заказывая исследование. Данный раздел введен в структуру технического задания для того, чтобы заранее избежать расхождения в понимании проблемы и целей исследования.
2. Цели и задачи исследования — отражают те цели и задачи исследования, которые должны быть достигнуты для решения проблемы Заказчика.
3. Методы сбора информации — в этом разделе подробно описываются методы, с помощью которых исследовательская компания собирается получить необходимую в рамках данного исследования информацию, а также обосновывается их выбор.
4. Описание результатов исследования — перечень и описание искомых данных, которые будут получены в результате исследования. на основе этого раздела Заказчик сразу же может определить, удовлетворяют ли его такие результаты исследования, либо требуется дальнейшая проработка техниче-

ского задания.

5. Перечень этапов — описание последовательности действий. Отражает что, зачем и когда будет делаться, какие результаты будут получены на каждом этапе.

6. Сроки и стоимость исследования. В данном разделе указывается стоимость исследования, а также сроки его проведения.

7. Форма предоставления результатов. В данном разделе указывается, в каком виде Заказчику будут предоставлены результаты исследования. Таким образом, техническое задание представляет собой вербальный образ, описание еще несуществующего предмета (отчета о результатах исследования), однако содержит, в силу осмысленности и целенаправленности интеллектуальной деятельности разработчика, полные его спецификации — составные части и их характеристики, взаимосвязи с другими предметами и субъектами реального мира. Техническое задание не может появиться из ничего. Изначально в его основе лежит некоторый первичный образ, который наделен свойствами других предметов, уже существующих (заявки на проведение исследования, результатов предшествующих исследований).

Исследования на основе заявок организаций выполняются не только исследовательскими компаниями, маркетинговыми и консалтинговыми организациями, но и научно-исследовательскими центрами (лабораториями) крупных вузов. В структуру заданий вузовских научных структур на проведение научно-исследовательской работы входят:

1. Тема НИР (научно-исследовательской работы).
2. Характер НИР (фундаментальное научное исследование, прикладное научное исследование, экспериментальная разработка).
3. Исполнитель (руководитель) НИР (ФИО, должность, уч. степень, уч. звание, телефон, E-mail). наименование структурного подразделения вуза, в котором проводится НИР.
4. Основание для проведения НИР (задание какой организации выполняется).

5. направление научной деятельности вуза, по которому проводится НИР.
6. Приоритетное направление науки и техники, по которому проводится НИР.
7. Коды темы по ГРНТИ.
8. Ключевые слова и словосочетания, характеризующие тематику НИР и ожидаемые результаты (продукцию).
9. Сроки проведения исследования: начало (число, месяц, год) и окончание (число, месяц, год).
10. Плановый объем средств на проведение НИР (руб.).
11. Имеющийся научный задел.
12. Цели, содержание и основные требования к проведению НИР.
13. Ожидаемые результаты НИР:
 - ожидаемые научные и (или) научно-технические результаты в области получения новых знаний (для фундаментального научного исследования);
 - ожидаемые научные и (или) научно-технические результаты (продукция) в области применения новых знаний (для прикладного научного исследования);
 - научные и (или) научно-технические результаты (продукция) в области создания новых материалов, продуктов, процессов, устройств, услуг, систем, методов, технологий (для экспериментальной разработки).
14. научная, научно-техническая и практическая ценность ожидаемых результатов; технико-экономические показатели
15. Предполагаемое использование результатов (продукции)
16. Предполагаемое использование результатов работы в учебном процессе
18. Перечень научной, технической и другой документации, представляемой по окончании НИР.

Для научных исследований в библиотечном деле организационный механизм их инициации и документирования еще не определен и остается открытым. Видимо каждая библиотека, в соответствии со своим статусом и задачами должна определить свое видение процесса организации исследований.

Если учесть, что в отрасли многие краевые/областные библиотеки имеют в своей структуре научно-исследовательские отделы, то они могли бы взять на себя выполнение исследований, привлекая для этого сотрудников других отделов и приглашенных специалистов, в качестве членов исследовательской группы, исполнителей определенного круга исследовательских задач и руководителей (Примерная форма заявки дана в Приложении №1).

В этом случае, сотрудником научно-исследовательского отдела или любого отраслевого отдела будет разрабатываться Задание на проведение исследования (Примерная форма дана в Приложении №2).

Основаниями для проведения исследований, безусловно, можно считать распоряжения (приказы) руководства библиотеки, определяющего возможности реализации программ, проектов, любых других инновационных преобразований, планируемых к реализации в библиотеке, а также дающего ход на выполнение заявки на проведение исследования по заявкам муниципальных библиотеки или любых других организаций. Такой распорядительный документ является основанием для разработки задания (технического задания) на проведение исследования. Эта работа может поддерживаться на основе внутренних грантов организации, поддержки вышестоящих организаций, выполняться на конкурсной основе. Договор на выполнение исследований будет заключаться с той структурой библиотеки, которая составила лучшее задание на проведение исследование.

С результатами любого исследования, выполненного в библиотеке, необходимо знакомить ее персонал. Выводы исследования и основания интерпретацией результатов согласуются исследовательской группой с ведущими специалистами и руководством библиотеки (отделов), так как важно разделять ответственность за процесс исследования и вытекающие из него решения. Содержание отчета (презентации) должно быть доступно для восприятия сотрудникам библиотеки, отличаться наглядностью и убедительностью выводов.

2.1. Система методов

Традиционно, в библиотечном деле используется две группы методов:

общенаучные методы

исследований : наблюдение, эксперимент,

фокусирование, контент-

анализ, опрос и пр.

специальные частнонаучные методы исследований

(применяемые только в библиотечном деле): анализ библиотечной документации, показателей би-

блиотечной статистики, книжных и читательских фор-

муляров, отзывов читателей о деятельности библиоте-

ки, посещенных мероприятиях и пр.

Учитывая назначение данного пособия, рассмотрим те методы, которые нам приходилось часто применять в библиотековедческих исследованиях и получать репрезентативные результаты.

– 19 –

ГЛАВА 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЙ. ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ МЕТОДОВ

2.1. Система методов

Традиционно, в библиотечном деле используется две группы методов:

общенаучные методы

исследований

специальные частнонаучные методы исследований

(применяемые только в библиотечном деле):

наблюдение, эксперимент,

фокусирование, контент-

анализ, опрос и пр.

анализ библиотечной документации, показателей би-

блиотечной статистики, книжных и читательских фор-

муляров, отзывов читателей о деятельности библиоте-

ки, посещенных мероприятиях и пр.

Учитывая назначение данного пособия, рассмотрим те методы, которые нам приходилось часто применять в библиотечных исследованиях и получать репрезентативные результаты.

Важно подчеркнуть, что при проведении любых исследований важно использовать комплекс исследовательских методов. Только комплекс взаимодополняющих методов позволит получить объективную информацию, достаточную для принятия управленческих решений.

Важным условием определения комплекса методов является возможность совмещения результатов. Это означает, что искомые сведения одни, а методы их изучения различны.

Например, оценивается читательская активность родителей, для этого могут быть использованы шесть методов исследований:

- Анкетирование родителей;
- Анкетирование детей;
- Анализ читательских формуляров родителей;
- Формализованное наблюдение;
- Анализ показателей библиотечной деятельности;
- Анализ (контент-анализ) библиотечной документации (дневников и других форм учета эффективности массовых мероприятий, деятельности клубов по интересам, отзывов о мероприятиях и пр.)

Общими аспектами изучения являются: структура читательских предпочтений и запросов; регулярность посещения родителями или родителями с детьми библиотеки (отделов) для обмена книг, участия в мероприятиях, Как и для любых других прикладных исследований, для исследований в библиотечном деле принципиальное значение имеет учет трех факторов:

- выбор тех методов исследования, которые обеспечат сбор необходимой первичной информации, соответствующей цели и задачам исследования;
- соблюдение процедуры и технологии применения каждого метода;
- соответствие осуществляемых исследовательских действий программе

Применение любого метода исследований основано на четком осознании исследователем (исследовательской группой) цели и задач его использования в рамках данного исследования, перечня искомых сведений, подлежащих выявлению.

Этапами исследовательской деятельности, основанной на использовании каждого метода исследования, в любом случае, являются:

- разработка инструментария, подготовка форм полевых документов и организация сбора первичной информации (тиражирование, согласование сроков, места и условий) для проведения исследования;
- сбор первичной информации;
- анализ, обобщение интерпретация сведений, полученных на основе метода исследования, составление отчетных документов;
- совмещение сведений, полученных в ходе применения различных исследовательских методов, составление отчетных документов.

Выбор того или иного исследовательского метода, входящего в комплекс, зависит от различных обстоятельств: темы, масштабов исследования, статуса инициаторов исследования (заказчика), причин, обусловивших необходимость проведения исследования.

Однако, типичными методами исследования, характерными для той исследовательской деятельности, которую уже более 10 лет осуществляют студенты кафедры книговедения и библиотечно-информационной деятельности ФГБОУ ВПО «Хабаровский государственный институт искусств и культуры» под руководством автора настоящего пособия, являются следующие:

1. Анализ показателей библиотечной деятельности в динамике (число читателей и посещений; книговыдача и виды оказанных услуг, состав и структура ассортимента библиотеки; состав и структура фонда документов (по видам, тематике (отраслям) и другим категориям), источники формирования; состав и структура поисковых ресурсов, состав и организационная структура библиотеки (сети библиотек); состав и структура кадровых ресурсов,

источники формирования; состав и структура финансовых ресурсов, источники формирования;

2. Опрос и формализованное интервью;

3. наблюдение (формализованное или стандартизированное наблюдение);

4. Контент-анализ различных массивов информации.

на трех последних методах, имеющих свои особенности в технологическом выполнении, остановимся подробнее.

2.2. Опрос как базовый метод сбора первичной информации.

Методика разработки анкеты

наиболее распространенным и базовым методом получения первичной информации является опрос, который применяется в двух формах: интервьюирования (устный опрос) и анкетирования (письменный опрос). Однако устный опрос имеет также свои разновидности, мы применяем стандартизированный или формализованный опрос в форме интервьюирования. Он предусматривает личную беседу с респондентом на основе разработанного вопросника (анкеты), которую заполняет сам исследователь на основе ответов интервьюируемого. Поэтому сущность этой формы опроса мало, чем отличается от анкетирования.

Анкетирование наиболее распространенная форма опроса, позволяет в сжатые сроки, в удобной для исследователя форме получить все необходимую первичную информацию.

Однако, не все категории участников исследования (респондентов) могут быть опрошены на основе анкеты. Так, например дети до 10 лет, пенсионеры, инвалиды, руководители высшего звена, в виду целого комплекса причин, опрашиваются лично (интервьюируются) исследователем, использующим в качестве схемы устного опроса, подготовленную раздаточную анкету. Такой прием опроса позволяет экономить время как респондента (опрашиваемого), так и сократить сроки сбора данных.

Анкета — это форма полевого документа для проведения опроса. Результативность анкетирования во многом обусловлена текстом анкеты, качеством

ее составления. Она должна соответствовать цели и задачам (программе) исследования, быть понятной, простой и удобной для заполнения, читабельной для респондента (участника опроса).

Как любой документ, анкета имеет определенную структуру, состоящую из трех основных частей: вводной, основной и заключительной.

При составлении вводной части анкеты, необходимо «ввести» респондента в проблему, убедить его в том, что его участие в исследовании значимо для библиотеки, дать инструкцию по заполнению анкеты.

Тест вводной части должен сразу «расположить» участника опроса к «диалогу», позволить осмыслить «серьезность проблемы» и необходимость ее решения совместными усилиями. Вводная часть анкеты может содержать небольшую преамбулу, некоторые сведения разъясняющие респонденту служившуюся ситуацию, что усилит мотивацию, подчеркнет Ваше внимание к учету мнения респондента. Важно, с самого начала анкеты, установить ее стилистику соответствующую возрасту и статусу респондентов. Так как это раздаточный документ, предназначенный для заполнения одним лицом, то и обращение к нему во вводной части также должно быть в единственном лице: Уважаемый пользователь! Дорогой друг, посетитель, участник программы и пр.

В основную часть анкеты («вопросник»), включаются вопросы или блоки вопросов, обеспечивающих сбор первичной информации, соответствующей задачам исследования. Это главная часть анкеты, обеспечивающая результативность опроса.– 22 –

Типичными ошибками при его составлении являются:

- размытость концепции опроса;
- не ясность, не осознанность самим исследователем, его целей и задач;
- отсутствие программы исследования.

Если разработка анкеты осуществляется, минуя стадию составления программы исследования, то не следует ожидать репрезентативных результатов. Для составления анкеты исследователю необходимо хорошо владеть ин-

формацией о предмете изучения, иметь представление о состоянии изучения вопроса в литературе, знать основные правила и методику составления анкет, иметь четкое представление о процедуре, целях и задачах исследования (ознакомиться или разработать программу). на правилах и методике разработки анкеты мы и попытаемся остановиться.

Вопросник состоит из последовательного перечня вопросов, на которые исследователь ожидает получить ответы от респондентов. Вопросы должны отражать перечень искомых сведений (аспектов изучения), соответствующих задачам исследования.

При составлении анкеты, особое значение имеет умелое использование разновидностей вопросов.

По своему назначению, все вопросы в анкетах подразделяются на содержательные, выполняющие основные задачи исследования и функциональные, способствующие получению репрезентативных данных в соответствии с задачами исследования

Все функциональные вопросы носят вспомогательный характер и, в свою очередь, подразделяются на вопросы: контактные, «фильтры» и контрольные.

Контактные вопросы имеют особое назначение, они устанавливают контакт, позволяют выявить основные сведения, характеризующие участника опроса (пол, возраст, образование, профиль деятельности, регулярность посещения библиотеки и пр.). Эти сведения используются для обеспечения репрезентативности опроса при обработке анкет, анализе результатов исследования, для установления корреляционных связей, совмещения показателей и пр. Сведения, полученные на основе контактных вопросов, при обработке анкет, совмещаются с базовой информацией. Таким образом, исследователь устанавливает какую информацию он получил от какой категории респондентов.

Вопросы — «фильтры», выполняют функции сортировки ответов респондентов, относящихся к различным подгруппам. Это также используется в про-

цессе обработки результатов опроса для обеспечения репрезентативности. Например, в библиотеке за определенный период значительно обновлен ассортимент услуг/продукции (введено более 15 новых видов). Была поставлена исследовательская задача — оценить отношение пользователей библиотеки к новым видам услуг и продукции. При составлении анкеты в — 23 — нее были включены все новые виды услуг/продукции с просьбой к пользователям — оценить их качество и удобство использования. При этом, можно предположить, что не всем участникам опроса удалось воспользоваться всеми новыми услугами, а это значит, что не все респонденты будут способны их адекватно оценить. Если новые услуги объединить в простой перечень и предложить читателям оценить их по пятибалльной шкале, то вполне вероятно, что многие респонденты подойдут к заполнению анкеты формально и по многим видам услуг будет получена неверная информация. Очевидно и другое, что у каждой группы услуг есть свои «потребители». Поэтому вопросы по выявлению отношения к новым услугам следует сгруппировать блоками по ассортиментным группам, перед каждым блоком поставить вопрос-фильтр в котором сориентировать респондента в том, что данный блок вопросов адресован пользователям определенной ассортиментной группы, если он не считает себя таковым, ему следует перейти к заполнению другого блока.

Вопросы-фильтры сопровождаются указателями «перехода», которые указывают респонденту, к какому пункту анкеты ему следует перейти, если он не готов ответить на поставленный вопрос.

Контрольный вопрос применяется с целью обеспечения репрезентативности данных, он контролирует «правдивость» ответов респондентов.

Например, проводится исследование по оценке удовлетворенности работой персонала библиотеки. Важно выявить отношение библиотечных сотрудников к проводимым реорганизационным процессам, выявить факторы, препятствующие и способствующие изменениям, резервы, шансы и угрозы изменений. Очевидно, что не все сотрудники библиотеки готовы

откровенно ответить на поставленные вопросы. В этом случае, исследователь может задать несколько вопросов, направленных на решение одной исследовательской задачи, формулируя идею одного и того же аспекта изучения в различных формах. Анализ ответов на все вопросы позволит обеспечить достоверность информации.

Другой пример, для изучения круга чтения и читательских предпочтений контрольным вопросом, как правило, является вопрос по выявлению конкретных сведений «Что ты читаешь сейчас?» или « Назови несколько произведений твоего любимого автора» или «Прочити несколько строк твоего любимого стихотворения». Такие сведения, как правило, позволяют проконтролировать правдивость предыдущих ответов респондента о своих читательских (информационных) предпочтениях.

Кроме деления вопросов на содержательные и функциональные, вопросы варьируются по способу их построения на «открытые», «закрытые» и «приоткрытые».

Открытый вопрос не предусматривает наличия в форме полевого документа возможных вариантов ответов, он направлен на то, чтобы получить от — 24 — респондента ответ, сформулированный им самим. Это сложная для любого респондента задача, требующая времени, «оформления мыслей», не каждому это по силам, учитывая то, что он стал участником исследования, как правило, случайно. Тем не менее, открытые вопросы необходимый элемент любой анкеты. Используются они только в том случае, если исследователю невозможно установить шкалу возможных вариантов ответов или требуется выявить конкретные предпочтения. Анкета состоящая из открытых вопросов — некорректна по своей форме. Она отнимает у респондента много времени, требует усилий, вызывает раздражение, что не может обеспечить репрезентативность результатов опроса. Кроме того, анкеты, изобилующие открытыми вопросами трудно анализировать и обобщать, что требует дополнительного времени при подведении итогов. Минимум открытых вопросов позволяет установить действительно те сведения, которые необходимы исследователю.

Закрытый вопрос содержит или предусматривает варианты готовых ответов, позволяя респонденту выбрать один или несколько ответов из предложенного перечня. Закрытые вопросы подразделяются на: дихотомические и альтернативные вопросы.

Дихотомические вопросы предусматривают набор односложных ответов «да»; «нет»; скорее «да», чем «нет»; скорее «нет», чем «да»; «не знаю» или «затрудняюсь ответить». Использование этих конструкций в анкетах не позволяют получить содержательной информации по предмету изучения. Они дают лишь минимум сведений, не позволяют установить причинно-следственных связей, поэтому мы не рекомендуем увлекаться такими конструкциями при разработке анкеты, минимум таких вопросов, как правило в качестве «фильтров» является условием репрезентативности исследования.

наиболее распространены в анкетах альтернативные вопросы. Их конструкция основана на представлении исчерпывающего перечня возможных вариантов ответов (так называемое «меню»). При составлении анкеты, исследователь должен быть хорошо осведомлен о предмете изучения, разбираться в предметной области на основе изучения вторичных источников. Поэтому по каждому аспекту изучения, к моменту разработки анкеты, у исследователя должно быть достаточно сведений, позволяющих ему всесторонне и полно характеризовать объекты и явления, включать все, что известно об объекте.

Используются и пограничные формы, так называемые приоткрытые вопросы, которые являются закрытыми и альтернативными и в то же время, предоставляют респонденту возможность самостоятельно ответить на вопрос, «расширить» диапазон альтернатив и предложить свой вариант ответа. Для разработки формы полевого документа (анкеты) следует руководствоваться некоторыми правилами:

Во-первых, определяя перечень аспектов изучения (набор искомых сведений) для проведения опроса, по каждому из них формируется весь вероятностный набор мнений (вариантов ответа), максимально возможных в

данных условиях изучения. При разработке набора альтернативных вариантов ответов следует полагаться не на собственную интуицию и имеющиеся знания, а на тщательное изучение предметной области на основе анализа различной вторичной информации (публикаций по теме, служебных документов и пр.).

Если исследователю удалось определить весь (максимально возможный) диапазон возможных ответов, то вопрос в анкете следует ставить в «закрытой» форме. Если возможных вариантов ответов не возможно установить (их включение в анкету противоречит задачам исследования или другое основание), то вопрос ставится в «открытой» форме. Если в анкету включен перечень возможных ответов, но есть вероятность, что он не исчерпывающий, то вопрос следует «приоткрыть», то есть к перечню вариантов ответов добавить — «Ваш вариант». Предпочтения при построении анкеты следует отдавать закрытым, альтернативным вопросам в приоткрытой форме.

Например, мы планируем опросить родителей для установления форм информационной поддержки семейного чтения. Одной из задач опроса является оценка читательской активности родителей на основе анализа структуры их читательских запросов. В анкету включается вопрос — Какую литературу Вы предпочитаете запрашивать из фондов нашей библиотеки:

Классику и современную художественную литературу(в т.ч. прозу и поэзию)

Журналы и книги развлекательного характера

Другие журналы _____

(Укажите какие именно)

Энциклопедии, словари, справочники

Книги научно- популярного характера

Детскую литературу

Книги и журналы по вопросам воспитания детей и семейной жизни

Отраслевую литературу _____ (укажите отрасль)

□ Ваш вариант ответа _____

В данном примере использован закрытый (приоткрытый) альтернативный вопрос. Он «приоткрыт» (Ваш вариант), так как исследователь, в данном случае, не может быть абсолютно уверен в том, что перечислил все возможные варианты, и участник опроса может дополнить перечень самостоятельно.

Следует обратить внимание на то, что вопросы могут сопровождаться пояснениями, подчеркивать уважение к участнику опроса и признание его компетентности. Он — эксперт, советчик, его мнение значимо для исследователя. Такой подход усиливает позитивность опроса, дает возможность получить адекватную реакцию, надежную информацию.— 26 —

Вторым важнейшим правилом составления вопросника является то, что на альтернативные вопросы, включающие большой перечень возможных вариантов ответа, должен быть поставлен «ограничитель». Его назначение — нацелить респондентов осмыслить свои предпочтения и выбрать наиболее значимые для него варианты из предложенного перечня.

Ограничитель может быть использован в нескольких формах. Наиболее простой способ поставить «ограничитель» — это присоединить к вопросу пояснение исследователя о том, сколько вариантов ответа может выбрать респондент (при ответе на данный вопрос следует выбрать не более двух (одного, трех или пяти) вариантов ответа).

Например, вопрос: Чем привлекает Вас работа в Вашей библиотеке? (отметьте не более 3 позиций)

- Возможностью заниматься интересным делом
- Возможностью профессиональной самореализации
- Возможностью избежать одиночества, всегда быть среди множества людей
- Возможностью творческого и профессионального роста
- Признанием и уважением коллег
- Перспективами продвижения по службе
- Возможностью получать стабильную заработную плату

- Социальной защищенностью
- Возможностью интеллектуального общения
- Психологической защищенностью, сплоченностью коллектива
- Ваш вариант: _____
- Затрудняюсь ответить

Однако, в данном случае, все три предпочтительных для респондента варианта имеют «одинаковую силу», нельзя выделить главный фактор воздействующий на сотрудника и побуждающий его не уходить из библиотеки на более «денежную» работу. Что бы выяснить, какой из факторов имеет «наибольшую силу», следует «поставить» к вопросу другую форму «ограничителя» — в форме ранга. При этом, участнику опроса предлагается расставить позиции (варианты ответов) в определенной последовательности (по возрастанию/убыванию). Конструкция вопроса может оставаться такой же, изменится только пояснение к нему:

Чем привлекает Вас работа в Вашей библиотеке? (отметьте не более 3 позиций, поставив в скобки ранг Вашего предпочтения 1,2,3)

- Возможностью заниматься интересным делом
- Общением с широким кругом людей
- Возможностью творческого и профессионального роста
- Признанием и уважением коллег
- Перспективами продвижения по службе– 27 –
- Возможностью заработать дополнительно
- Социальной защищенностью
- Возможностью интеллектуального общения
- Психологической защищенностью, сплоченностью коллектива
- Ваш вариант: _____

Затрудняюсь ответить

Предпочтения могут быть «измерены» и более тщательно — на основе «шкалы» предпочтений, когда каждому рангу присваивается определенное значение.

Например: При проведении исследования поставлена задача «Выяснить, есть ли необходимость в изменении режима работы библиотеки». Читателями предложено увеличить вечерние часы работы библиотеки до 22 часов.

В анкете будет поставлен вопрос:

Считаете ли вы целесообразным продлить режим работы нашей библиотеки до 22 часов

1 — да, совершенно уверен в такой необходимости

2 — да, уверен что это необходимо, так как сам испытываю в этом потребность;

3 — да, скорее уверен, чем нет

4 — не считаю целесообразным

5 — никогда над этим не задумывался, затрудняюсь ответить

Ранговому распределению может быть подчинена вся конструкция вопросника, при этом ранг будет определять логику заполнения анкеты.

например, приведем фрагмент такой сложной анкеты, использованной при опросе руководителей библиотек. Ее заполнение требует особого внимания и достаточного времени.

Укажите, пожалуйста, ЧТО, по вашему мнению, необходимо изменить в Вашей библиотеке в первую очередь?

(Внимание! Из девяти вопросов входящих в этот блок, Вам необходимо выбрать и заполнить только три самых важных (указав предпочтения, в 1 очередь, во вторую, в третью очередь), при этом, в каждом вопросе указать только один вариант ответа.)

1). Считаю, что в ___ очередь необходимо изменить систему комплектования фонда:

- изменить структуру комплектования
- изменить источники комплектования

Ваш вариант: _____

2). Считаю, что в ___ очередь необходимо изменить принципы управления библиотекой:— 28 —

- принять за основу маркетинговый подход к организации деятельности
- использовать практику стратегического планирования
- обеспечить развитие системы public relations
- сделать библиотеку автономной организацией

Ваш вариант: _____

3). Считаю, что в ___ очередь необходимо реорганизовать структуру библиотеки:

- слить определенные отделы (указать какие именно): _____
- разделить определенные отделы (указать какие именно): _____
- ликвидировать определенные структуры библиотеки (указать какие именно): _____
- создать новые структуры (указать какие именно): _____

Ваш вариант: _____

4). Считаю, что в ___ очередь необходимо реорганизовать технологические процессы на основе применения новых информационных технологий (указать какие именно): _____

5). Считаю, что в ___ очередь необходимо повысить инновационный потенциал библиотеки за счет:

- переобучения и повышения квалификации персонала по вопросам управления, применению новых информационных технологий, психологии общения (нужное подчеркнуть)
- стимулирования профессионального роста сотрудников
- обновления персонала
- аттестации работников

Ваш вариант: _____

6). Считаю, что в ___ очередь необходимо изыскать пути дополнительного финансирования (разработать стратегию фандрейзинговой деятельности) и привлечь общественность к решению библиотечных проблем.

Для этого считаю необходимым:

- определить круг спонсоров и меценатов

- для работы на вакантных штатных должностях привлекать «друзей библиотеки» (из числа общественности) (волонтеров), вырученные средства использовать для развития библиотеки
- создавать клубы друзей или попечительские советы для управления библиотекой и улучшения ее финансирования
- участвовать в конкурсных проектах

• Ваш вариант: _____ – 29 –

7). Считаю, что в ___ очередь необходимо расширить ассортимент предлагаемых пользователям услуг/продукции за счет новых:

- библиотечно-информационных услуг, указать каких именно: _____
- досуговых услуг, указать каких именно: _____
- консалтинговых услуг, указать каких именно: _____
- других видов информационных услуг, указать каких именно: _____

8). Считаю, что в ___ очередь необходимо повысить заработную плату библиотечным работникам за счет:

- программ фандрейзинга
- расширения внебюджетной деятельности
- бюджета
- сокращения штата

Ваш вариант: _____

9). Считаю, что в ___ очередь необходимо изменить социально-психологический климат в коллективе за счет:

- обеспечения доверия к руководителям
- умелой кадровой политики
- поощрения инициативных и творческих начинаний в коллективе
- коллегиального решения всех внутри библиотечных проблем
- «прозрачности» деятельности библиотеки для ее коллектива, т.е. полной информированности персонала

Ваш вариант: _____

Рассмотренные примеры позволяют сделать вывод о том, что составление

вопросника к анкете — трудоемкий и ответственный процесс. Он строится на знании предмета изучения, глубоком уважении к участнику опроса, предполагает тщательную «проработку» каждого вопроса на основе изучения различных вторичных источников (литературы, документации библиотеки и пр.). Кроме названных правил, важнейшими требованиями к составлению вопросника являются следующие:

- важно соблюсти логичность и последовательность расположения вопросов;
- не допускать смыслового дублирования (не спрашивать об одном и том же дважды, только в случае контроля);
- не использовать неизвестных респонденту специальных терминов и не понятных ему сложных слов (не соответствующих его статусу, достигнутому уровню знаний и пр.);
- не задавать вопросы, напрямую или косвенно ставящие читателя в дискомфортное (затруднительное) положение, унижающее и оскорбляющее его достоинство;
- обстоятельно пояснять и объяснять вопросы, требующие разъяснения;
- располагать респондента к позитивной оценке опроса и откровенности в ответах.

Однако вопросник, главная, но не заключительная часть анкеты. необходимо завершить ее разработку, составив заключение.

Заключение — итог опроса. Здесь можно разместить контактные вопросы, предварительно объяснив участнику, зачем это необходимо. Кроме этого, важно проинформировать респондента и о том, какой резонанс получит опрос, во что он выльется, когда, где и как будут реализованы высказанные им идеи, будут ли получены результаты, где и у кого можно с ними ознакомиться. Следует, обязательно, поблагодарить участника, пожелав ему всяческих благ.

В целом, в заключительной части анкеты размещают следующую информацию: дату завершения исследования; ФИО сотрудников библиотеки (исследователей), ответственных за обработку первичных данных; источники получения информации о результатах исследования (конференции, пу-

бликации, сайты и пр.); официальные адреса (контактные сведения) инициаторов исследования; благодарность участникам.

Безусловно, сама по себе разработка анкеты, даже качественной не гарантирует Вам успешного проведения опроса. Тщательность разработки программы, обоснованная выборка, удачное время и период проведения опроса, заинтересованность персонала библиотеки в совокупности может обеспечить сбор достаточного первичного материала для последующего анализа, обобщения и интерпретации.

Методика обработки результатов анкетирования подробно рассмотрена в литературе. Как мы уже отмечали, опрос не может быть единственным методом, по результатам которого строится общая картина оценки предметной области.

2.3. Формализованное (стандартизированное) наблюдение.

Методика разработки схем (карт) наблюдения

Наблюдение — это метод научного анализа действительности, заключающийся в целенаправленном и планомерном восприятии объекта с последующей систематизацией собранных сведений для получения информации об этих объектах.

В библиотечном деле используются различные виды наблюдений. Мы используем только стандартизированное (формализованное) наблюдение.

Стандартизированное или формализованное наблюдение заключается в том, что наблюдение осуществляется по заранее разработанной форме (стандарту). До проведения исследования (в процессе разработки программы) составляется некая модель предметной области, стандарт, матрица, которая и рассматривается схемой стандартизированного наблюдения. — 31 —

Предметом изучения рассматривается такая предметная область, которая характеризуется неоднородностью и вариативностью признаков. К таким областям, можно отнести: информационное или читательское поведение пользователей библиотеки: реальных или потенциальных, определенных категорий в целом в условиях библиотеки или в отдельных структурных под-

разделениях библиотеки (на абонементе, в читальном зале, отделе каталогов и пр.); действия сотрудников библиотеки при выполнении определенных процессов или производственных операций и другие вопросы.

До начала наблюдения исследователю следует разработать матрицу — форму наблюдения, установить сроки и параметры его осуществления, соответствующие программе исследования. Эта схема является картой наблюдения, по результатам ее заполнения будет в дальнейшем оцениваться состояние предметной области. В матрицу (схему, форму, стандарт) наблюдения следует включить все аспекты изучения и признаки их проявления, соответствующие заданными параметрами. Поэтому эта матрица может иметь разный вид: от небольшой и емкой, до развернутой и многофакторной. В ней задается набор всех возможных вариантов характеристики объекта (предметной области). В процессе наблюдения исследователю предстоит зафиксировать все наличествующие варианты и их проявления за определенный период времени, что впоследствии позволяет определить наиболее типичные и сделать соответствующие выводы. Однако, возможности этого метода ограничены и его следует использовать как дополнительный, проверочный метод, обеспечивающий репрезентативность общих результатов.

Приведем примеры.

1. Допустим, вузовская библиотека проводит исследование по изучению информационного поведения студентов. Практическое значение этих исследований может иметь определенные последствия и организационные решения (сокращение площади общих читальных залов, реорганизация отдела обслуживания, сокращение штата и пр.)

В ходе результате предварительного анкетирования различных категорий студентов установлено, что традиционные (бумажные) источники информации остаются для подавляющего большинства студентов, значимым и определяющим источником подготовки к занятиям и целью посещений библиотеки. Установлено, что подавляющее большинство студентов, определенных специальностей и курсов, продолжает использовать традицион-

ную учебную книгу наравне или более активно, чем электронные документы: локальные базы данных, учебно-методические комплексы, электронные учебники и учебные пособия, запрашиваемые пользователями в электронном читальном зале. Данный вывод, полученный на основе анкетирования пользователей общего читального зала, обоснован его сотрудниками и доказан репрезентативностью выборки. Тем не менее, анализ числа посетителей общего читального зала не подтверждает полученный в результате анкетирования вывод. Показатели посещений и книговыдачи традиционных (бумажных) документов снижаются. Спрос на электронные и традиционные документы не сопоставим, как и интенсивность работы сотрудников. На основе формализованного наблюдения следует оценить информационное поведение студентов двух структурных подразделениях библиотеки: пользователей общего и электронного читальных залов. В картах наблюдения фиксируются все возможные цели посещения и виды (типы) запрашиваемых документов, характерные для пользователей различных курсов и факультетов. Определяется время максимального использования ресурсов библиотеки, и проводятся «замеры», которые и позволяют установить истину. Важно помнить, что опрос, во многом субъективен. Участники опроса могут адекватно или неадекватно оценивать его цели, могут «подыграть» исследователям, ответить так «как надо» или рассматривать опрос как элемент системы анализа результатов его обучения и «приукрасить», «улучшить» свои показатели. Поэтому репрезентативность следует искать на «стыке» результатов различных методов исследования..

2. Приведем другой пример. Мы исследовали информационное поведение родителей. На основе анкетирования установили, что большинство молодых мам (более 60%) считают себя активными пользователями библиотеки семейного чтения. Судя по их ответам, при посещении библиотеки они стремятся ознакомиться с новинками детской литературы, посещать семейные мероприятия. В анкете они указывали, что, обсуждают с ребенком прочитанное, формируют приверженность к чтению и посещению библиотеки. Тем не менее, сотрудникам библиотеки очевидно и другое — молодые

родители не осознают необходимости читательского развития ребенка, их личное чтение, за редким исключением, не включает детскую литературу и издания по вопросам воспитания и развития детей.

Для уточнения полученных ранее сведений и разработки стратегии обслуживания (проекта) по информационной поддержке родителей, создания клуба и пр. потребовалось оценить их информационное поведение в условиях библиотеки на основе формализованного наблюдения. Для этого разрабатывается карта (схема) наблюдения. В нее включаются все характеристики информационного поведения посетителя: структура и тематика запросов, цели посещения библиотеки, самостоятельность выбора документов, активность, заинтересованность и пр. характеристики.

Карта наблюдения может включать различные признаки, по которым осуществляется наблюдение, заполняться на каждого отдельного посетителя или группу посетителей за один день. Карты заполняются в течение определенного периода (максимально информативного).

– 33 –

Карта формализованного наблюдения

Оценка информационного поведения родителей, имеющих детей 10-11 лет

Дата заполнения _____

Критерии оценки информационного поведения

Сведения о пользователях и количестве запрошенных изданий

1 Структура информационных запросов пользователей абонемента/ читального зала

женщины мужчины Всего

До 40

лет

Старше

40 лет

До 40

лет

Старше

40 лет

А.ч. %

1.1.

Классика и современная художе-
ственная литература

(в т.ч. прозу и поэзию) для личного
чтения

1.2. Газеты, журналы и книги развлека-
тельного и информационного харак-
тера

1.3. Энциклопедии, словари, справочни-
ки

1.4. Книги научно-популярного харак-
тера, в том числе (вписываются на-
звания):

1.5. Детская литература, в том числе
(вписываются названия):

1.6. Книги и журналы по вопросам вос-
питания детей и семейной жизни

1.7. Отраслевая литература для работы
и учебы

2. Посещение массовых мероприятий

2.1 По вопросам семейного воспитания
и развития ребенка

2.2. Детские программы (вместе с ре-
бенком)

2.3. Прочие мероприятия

Всего посещений за день

Б. Дополнительные сведения

Б.1 Самостоятельность и адекватность
выбора

Б.2. Активность и заинтересованность в
развитии читательской активности
ребенка

Б.3 Потребность в коммуникации

Измерение на основе карты наблюдения следует проводить только в те дни, когда в библиотеке проводятся массовые мероприятия (допустим в течение трех месяцев) или в каждый день одного контрольного месяца, — 34 — когда читательская активность в целом высока (с сентября по декабрь включительно или с февраля по апрель включительно). По завершению сбора первичных сведений, подсчитывают результаты, анализируют и интерпретируют данные, которые совмещаются с ранее полученными сведениями.

Таким образом, наблюдение — это, в большей части, дополнительный, проверочный метод, который позволяет уточнить, конкретизировать и дополнить ранее полученные сведения. Тем не менее, это метод, который обеспечивает репрезентативность результатов, доказательность выводов.

2.4. Контент-анализ различных массивов информации

При проведении любого исследования важно избежать субъективных выводов. не все, что при изучении «лежит на поверхности» обеспечивает репрезентативность результатов. Многие сведения требуют более глубокого изучения, оценки не явных, а скрытых явлений и показателей.

Приведем пример. Допустим, в процессе исследования предстоит дать оценку краеведческой деятельности библиотеки. В комплекс исследовательских процедур, предусмотренных программой, входят анкетирование пользователей и сотрудников библиотеки, изучение печатной продукции библиотек, краеведческой направленности, оценка динамики показателей по-

сещений мероприятий по краеведению, изучение состава фондов, поисковых ресурсов и книговыдачи литературы краеведческого содержания. Однако, полученный «срез» состояния краеведческой работы не позволяет получить всех оценочных показателей:

- наиболее используемых видов краеведческих документов;
- наиболее востребованных услуг и применяемых библиотеками форм мероприятий;
- наиболее освоенных библиотекой направлений библиотечного краеведения;
- наиболее задействованных (охваченных) категорий пользователей..

Для выявления этих сведений применяется контент-анализ отчетно-плановой документации, дневников и других учетных документов библиотек, читательских формуляров, протоколов краеведческих мероприятий, отзывов посетителей. Результаты контент-анализа этих документов, при совмещении с ранее полученными сведениями позволят обеспечить репрезентативность общих выводов исследования

Контент-анализ — это количественно-качественный метод оценки социально-значимой информации, основанный на извлечении из текста выборочных сведений, соответствующих аспектам изучения (искомым данным).

С его помощью могут проводиться как кабинетные, так и полевые исследования, решаться многие исследовательские задачи с меньшей степенью субъективизма выводов. Он может использоваться как действенный метод — 35 — для составления отчетов, подготовки выступлений (докладов) обобщающего характера, для выполнения научных работ, написания статей. Он основан на выявлении структуры объекта изучения и последующего многомерного и многовариантного его описания с демонстрацией распространенности различных вариантов. Он предполагает выбор аспектов и объектов слежения (изучения). на основе выделения множества возможных структур и характеристических признаков определяется состояние объекта изучения и его функциональные возможности.

Предметная область изучается на основе анализа текстов документов, характеризующих исследуемую предметную область. Например, разработанность проблемы изучается на основе теоретических публикаций, чтение определенной категории пользователей библиотеки изучается на основе контент-анализа читательских формуляров, деятельность библиотеки — на основе контент-анализа планов, отчетов, дневников, и других документов учета работы.

Тексты, отобранные для изучения документов, анализируются по заданным позициям, так называемым аспектам анализа (искомым показателям характеристики предметной области). Исследование проводится на основе специальных полевых документов сбора первичной информации — таблиц контент-анализа, в которые вносится информация, для последующего анализа, синтеза и интерпретации.

В таблицах должна быть задана концепция сбора сведений, как явных (название мероприятия или запрошенной книги, автор, наименование формы обслуживания, возраст, статус и образование читателя и др.), так и скрытых (цель, тематика, жанр, и пр.).

Явные искомые сведения — это смысловые единицы или, так называемые, единицы наблюдения, которые характеризуют предмет изучения и извлекаются из массива данных. За единицы наблюдения могут быть приняты: название мероприятия или выставки, обзора и пр., формулировка запроса читателя, заказа на литературу в читательском требовании, название книги и пр.

Из массива текстов документов: отчетов, планов, дневников библиотек, протоколов собраний (мероприятий), читательских формуляров, статей об опыте работы, научных публикаций и пр., извлекаются фрагменты текстов, соответствующих выбранным единицам наблюдения и заносятся в таблицы. Они переносятся в таблицу из текста в той же формулировке, в какой они были даны в документе. В таблице отражаются, максимально полно, все сведения за определенный контрольный период. Например, проведенные библиотекой массовые мероприятия за год (три или пять лет).

Сведений, извлеченных из текстов документов и отраженных в таблицах, состоящих только из этих первичных (извлеченных) сведений о содержании исследуемой предметной области, может быть достаточно для получения заданных показателей.— 36 —

Приведем пример. Библиотекой проводится исследование по теме «Информационная поддержка семейного чтения». При выполнении предварительного кабинетного исследования предусмотрен контент-анализ публикаций об опыте работы библиотек по заданному направлению. В процессе его осуществления будут установлены предпочтительные направления деятельности, формы и методы библиотечной работы, виды библиотечных услуг, способы и каналы профессиональных коммуникаций пр.

Однако, при проведении более глубокого изучения, извлеченных сведений из текстов (планов, отчетов, дневников и пр.), как правило, недостаточно. В этом случае, для оценки первичной информации (извлеченной из текстов) вводятся дополнительные аспекты анализа, а для их заполнения в таблицах, требуется использование дополнительных сведений, критериев характеристики аспекта. Для этого составляются вспомогательные материалы для проведения исследования — вспомогательные формы, фиксирующие максимально возможный перечень критериев характеристики каждого аспекта изучения (рубрикаторы, классификации, перечни, списки услуг (ассортиментных рядов) и пр.). Эти формы позволят при заполнении таблиц, отобразить в них скрытые сведения, которые явно не отражены в массиве, а при анализе и интерпретации информации, зафиксированной в таблицах позволят ответить на вопрос, чего не выявлено из максимально возможного.

Разработка вспомогательных форм (критериев характеристики аспекта) необходима для упорядочения, совмещения и анализа выявленных сведений. Например, при анализе содержания просветительской деятельности библиотек предстоит установить наиболее распространенные тематические направления, формы и методы работы с населением. Для получения необходимых сведений планируется произвести контент-анализ отчетно-

плановой документации библиотеки, различных форм учета библиотечного обслуживания. Для фиксации первичных сведений, необходимых для последующего анализа и интерпретации информации разработана таблица:

№

название формы

(мероприятия)

обслуживания

наименование

формы обслу-

живания

Место

предоставления

(отдел библио-

теки)

Категория

пользова-

телей

Тематика

формы (меро-

приятия)

обслуживания

1 2 3 4 5 6

В таблицу, со второй по четвертую графу, заносится информация из документов библиотеки. Для заполнения пятой и шестой позиции таблицы требуются дополнительные вспомогательные формы: перечень категорий пользователей библиотеки, рубрикатор тематики мероприятий (форм обслуживания).

Особую трудность составит заполнение последней графы таблицы. Название любого библиотечного мероприятия (выставки, беседы, обзора, литературного вечера и пр.) в использованной библиотекой формулировке, затрудняет определение тематики. Образность формулировок не позволяет

безошибочно определить тему, конкретизировать и упорядочить разнородные сведения. Для этого разрабатывается рубрикатор (перечень предметных рубрик), который позволяет сгруппировать весь массив мероприятий по четко заданной шкале: История России; История Дальнего Востока; Здоровый образ жизни и охрана здоровья; Семья и семейные традиции; Экологическая безопасность и многое другое.

Для вузовских и академических библиотек, тематика связывается с отраслью, рубрикатором научных исследований и разработок пр.

Фактически, по каждому аспекту изучения, основанному на выявлении неявных, а скрытых сведений, следует разработать перечень возможных критериев характеристики, необходимых для идентификации сведений, извлеченных из документов. Только на этой основе возможно при анализе массива информации упорядочить, совместить однородные и повторяющиеся сведения.

Приведем еще один пример. Допустим, поставлена задача охарактеризовать массовую работу сельских библиотек муниципального района... Для проведения контент-анализа необходимо использовать тестовые отчеты, дневники библиотек всех поселений. Эти документы будут исследоваться на основе заданных аспектов: наименование и форма проведения мероприятия; целевая категория и целевое назначение мероприятия; тематика мероприятия, место предоставления услуги; партнеры (соисполнители).

Эти сведения подлежат извлечению из документов библиотек. Однако, часть сведений «лежит на поверхности» — наименование мероприятия. Эти сведения приводятся в отчете и могут без особого труда быть перенесены в таблицу

– 37 –

трудняет определение тематики. Образность формулировок не позволяет безошибочно определить тему, конкретизировать и упорядочить разнородные сведения. Для этого разрабатывается рубрикатор (перечень предметных рубрик), который позволяет сгруппировать весь массив мероприятий

по четко заданной шкале: История России; История Дальнего Востока; Здоровый образ жизни и охрана здоровья; Семья и семейные традиции; Экологическая безопасность и многое другое.

Для вузовских и академических библиотек, тематика связывается с отраслью, рубрикаторм научных исследований и разработок пр.

Фактически, по каждому аспекту изучения, основанному на выявлении неявных, а скрытых сведений, следует разработать перечень возможных критериев характеристики, необходимых для идентификации сведений, извлеченных из документов. Только на этой основе возможно при анализе массива информации упорядочить, совместить однородные и повторяющиеся сведения.

Приведем еще один пример. Допустим, поставлена задача охарактеризовать массовую работу сельских библиотек муниципального района... Для проведения контент-анализа необходимо использовать тестовые отчеты, дневники библиотек всех поселений. Эти документы будут исследоваться на основе заданных аспектов: наименование и форма проведения мероприятия; целевая категория и целевое назначение мероприятия; тематика мероприятия, место предоставления услуги; партнеры (соисполнители).

Эти сведения подлежат извлечению из документов библиотек. Однако, часть сведений «лежит на поверхности» — наименование мероприятия.

Эти сведения приводятся в отчете и могут без особого труда быть перенесены в таблицу:

№

наименование

мероприятия

АСПЕКТЫ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Форма

проведе-

ния

целевая

категория по-
требителей
место
проведе-
ния
тематика
меропри-
ятия
целевое
назначе-
ние меро-
приятия
парт-
неры
1 2 3 4 5 6 7 8

По каждому аспекту анализа должны быть разработаны индикаторы: признаки (составлен перечень всех возможных вариантов).

Форма проведения: литературный вечер, литературно-музыкальная композиция; презентация новой книги; литературные чтения ;диспут на социальную тему; Литературные дебаты (литературная конференция, обсуждения, турнир знатоков литературы); встреча и интересным человеком и пр.

Целевая категория: дети, юношество, специалисты, пенсионеры, для всех жителей поселения. Место проведения: стационарное мероприятие (наименование библиотеки поселения); нестационарное (где проводилось).

Целевое назначение: календарная дата, инициативное обслуживание, социальный заказ, коммерческий заказ.

Форма анализа текстов документов может иметь следующий вид: заполненные таблицы подлежат тщательному изучению. на их основе осуществляется измерение распространенности показателей и подсчет их ча-

стоты из употребления в массиве. Однородные и повторяющиеся сведения совмещаются. Все показатели распространенности сведений ранжируются (расставляются от большего (наиболее распространенного в массиве) к меньшему (менее распространенному в массиве)). Это позволяет осуществить синтез и интерпретацию полученной информации.

Таким образом, последовательность исследования на основе контент-анализа включает 7 этапов:

1. Определение темы;
2. Определение массива документов, подлежащих изучению (планы, отчеты, учетная документация, отзывы посетителей и пр.);
3. Определение аспектов анализа и критериев характеристики каждого аспекта (вспомогательных форм и материалов);
4. Разработка форм (таблиц) фиксации массива данных
5. Заполнение таблиц и совмещение массива первичных данных с критериями характеристики аспектов изучения (на основе вспомогательных материалов).
6. Подсчет частоты распространенности каждого показателя в массиве данных, составление рядов ранжирования, установление распространенности показателей характеристики предметной области.
7. Составление аналитической справки (отчета) о состоянии предмета изучения. Обоснование результатов и выявленных показателей с учетом распространенности (от более распространенных к менее распространенным)
Оценка выявленных тенденций и динамики изменений.

Однако трудность применения контент-анализа состоит в том, что многие аспекты характеристики библиотечных процессов либо вообще не фиксируются в библиотечной практике, либо отражаются в библиотечной печати в неявном виде. Поэтому важно правильно определить основные источники первичной информации: различного рода научные и методические документы, отчетную и плановую документацию. Затрудняет исследование и тот факт, что многочисленные и разноплановые документы, характеризующие

библиотечную деятельность, основаны на использовании различных (не совмещенных) лингвистических оборотов, терминов, речевых образов. Это требует определения индикаторов — признаков, присутствующих в тексте документа в явном виде и свидетельствующих о принадлежности документа к исследуемой предметной области.

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК

Исследования в библиотеках, как и любые другие прикладные исследования, подлежат обязательному документированию. Только в этом случае можно ожидать, что они позволят сократить степень неопределенности управленческих решений, получить обоснованную и правдивую информацию для дальнейшего развития деятельности библиотеки.

Документирование, как необходимый процесс исследовательской деятельности требует разработки комплекса различного рода документов: программных, инструктивно-методических, тактических, полевых, отчетных и пр.

3.1. Программа исследования

Для проведения исследования необходима программа. Ее назначение — установить «задание» на проведение исследования и определить инструментарий по его осуществлению. В программе должны быть обоснованы причины (установлен информационный повод), сформулированы цели и задачи исследования, определены особенности сбора, фиксации и обработки данных, применимости результатов. Четкость задания и конкретность инструментария обеспечивает репрезентативность (правдивость) искомых сведений. Эти признаки обеспечиваются структурой программного документа. В структуру программы должны быть включены следующие обязательные компоненты:

- Обоснование проблемы исследования;
- Цель, объект и предмет исследования;
- Гипотезы исследования;

- Задачи исследования;
- База исследования, обследуемая совокупность (характеристика выборки);
- Методы и приемы сбора первичной информации;
- Формы фиксации результатов и процедура интерпретации данных;
- Рабочий план исследования.

Рассмотрим особенности разработки каждого элемента программы.

Программу следует начинать с обоснования проблемы исследования — это описание проблемной ситуации, факторов внешней и внутренней среды, определяющих сложность и противоречивость социальной ситуации, в которой находится конкретная библиотека, указать количественные данные, факты, события, процессы, свидетельствующие о необходимости специального изучения предметной области для поиска адекватного управленческого решения.

Считается, что хорошо сформулированное обоснование — наполовину решенная проблема, так как позволяет сфокусировать усилия именно на поиске той информации, которая необходима для решения проблемы, обеспечивает точность и достоверность исследовательского процесса.

Типичными ошибками, в данном случае, является слишком общее определение проблемы, характерной для страны в целом, а не для конкретного региона, необоснованность проблемной ситуации.

Например, в обосновании необходимости исследования по выявлению наиболее эффективных способов стимулирования читательской активности детей, обычно констатируют отсутствие их интереса к чтению, снижение читательской активности населения в целом в связи с развитием электронных информационных ресурсов, низкий уровень информационной культуры пользователей библиотек и т.д. Эти сведения слишком общие, не позволяют оценить степень социальной опасности читательской пассивности детей, не выводят проблему на уровень «острой приоритетности», а значит, не обосновывают необходимость проведения исследования. Важно представить данные, которые свидетельствуют о причастности библиотек к более глобальным проблемам: снижению речевой культуры, интеллек-

туального развития населения, показателей образованности и пр. Может, следует зафиксировать внимание на показателях успеваемости школьников района, результатах ЕГЭ, опубликованных в СМИ.

Важно в обосновании показать проблему, ориентируясь на ценности внешней среды, а не только внутренние проблемы библиотеки. Логической отправной точкой в идентификации проблемы для условий конкретной библиотеки должна быть информация, находящаяся «на поверхности» и полученная в результате «кабинетных исследований».

Определив проблему, необходимо сформулировать цель исследования.

Цель исследования формулируется так, чтобы его результаты давали ответы на ключевой вопрос проблемной ситуации: «Что мы должны делать в сложившейся ситуации?», она детерминирует период проведения исследования, определяет масштаб и объем предполагаемых работ.

Как мы отмечали выше, формулировка цели исследования зависит от того, какого вида исследование проводится: поисковое, описательное, экспериментальное или оправдательное.

В библиотечной практике, наибольшее распространение получили описательные исследования. Они позволяют описать ситуацию, установить общие тенденции, дать характеристику состояния исследуемой области (библиотечной деятельности, чтения определенной категории, информационной культуры пользователей, развития проектной деятельности и пр.)

наиболее сложным вопросом, при разработке программы исследования, является определение объекта и предмета изучения. Усложняет решение этого вопроса разное понимание сущности самих этих понятий и объективное различие в зависимости от сферы научно-практической деятельности (библиотековедение, психология, социология, педагогика и пр.) Как известно, в библиотечном деле работают представители разных отраслей и проводятся исследования, результаты которых лежат на «стыке» психолого-педагогических, библиотековедческих и социологических проблем.

нужно сказать, что правильный выбор объекта и предмета исследования

непростое дело даже для опытных ученых.

Объект и предмет исследования — это научные категории, которые соотносятся как общее и частное. Объект и предмет исследования, так же как и его цели и задачи, зависят от выбранной темы, и от замысла исследователя. Разрабатывая программу прикладного исследования важно осознать, ЧТО нас интересует с позиций библиотечного дела, и не стремиться слишком широко сформулировать объект и предмет изучения.

Первичным является объект исследования (более широкое понятие), вторичным — предмет исследования, в котором выделяется определенное свойство объекта исследования.

Объект исследования — это та часть объективной реальности, которая исследуется (явление, предмет, область научно-практической деятельности), на который направлена исследовательская деятельность. Объект изучения, характеризуется проблемной ситуацией, поэтому и взят исследователем для изучения. Это часть явления (научного знания), с которой исследователь имеет дело. Конкретность формулировки — залог результативности.

Предмет — это то, что находится в рамках (границах) объекта. Это тот аспект проблемы, исследуя который, мы познаем целостный объект, выделяя его главные, наиболее существенные признаки. Предмет чаще всего совпадает с определением темы или очень близок к нему. Предмет находится в рамках выбранного объекта исследования и показывает обнаруживаемые исследователем какие-либо закономерности в развитии выбранного объекта, взаимосвязи между явлениями и процессами. Поэтому именно предмет исследования предопределяет тему самого исследования.

Формулировка гипотез. Основой для составления инструментария исследования является процесс по разработке гипотез. Гипотеза — это «точка отсчета» исследования, образ ожидаемых результатов. Его следует подтвердить или опровергнуть в результате изучения.

Гипотезы формулируются на основе предварительных исследований (анализа литературы, опросов информированных людей). Так, например, раз-

работка гипотез для изучения проблем семейного чтения может начаться с обсуждения этих проблем с родителями, учителями, сотрудниками соответствующих отделов библиотеки. наряду с беседами со «сведущими» людьми, используются опубликованные материалы об опыте других библиотек, отчеты о результатах ранее проведенных исследований, документация библиотеки (дневники, отчетные документы, формуляры читателей, финансовая отчетность и пр.) В результате предварительного исследования устанавливаются все возможные факторы, влияющие на предмет изучения, все его признаки и возможные варианты объяснения событий и явлений.— 43 —

Например, допустим, тема нашего исследования — Читательское развитие детей 10-11 лет. Для формулировки гипотез, первоначально, нам следует установить все факторы, требующие изучения. К ним могут быть отнесены:

- структура свободного времени ребенка, место чтения в структуре его свободного времени, регулярность чтения;
- цели, мотивы и установки чтения;
- жанровые, тематические и конкретные читательские предпочтения, место различных видов документов в структуре чтения и читательских предпочтений;
- влияние родителей на содержание и структуру чтения ребенка;
- потребность ребенка в общении по результатам чтения (в обсуждении прочитанного);
- традиции внутрисемейного чтения и обсуждения прочитанного;
- источники получения книг для чтения, роль библиотеки, библиотечного работника в формировании интереса к чтению;
- регулярность, мотивы и цели посещения библиотек, структура читательских запросов детей 10-11 лет;
- роль семьи и школы в приобщении детей к использованию библиотечных ресурсов;
- активность участия детей 10-11 лет в библиотечных мероприятиях

по продвижению чтения, их отношение к библиотеке, библиотечным мероприятиям, сотрудникам библиотек.

Далее устанавливаются возможные признаки и варианты объяснения событий и явлений для каждого из факторов. Для данного примера, цели чтения (устанавливаются все возможные цели); мотивы чтения (устанавливаются все возможные мотивы); установки чтения (устанавливаются все возможные установки) и так по каждому из факторов.

Варианты объяснения событий, мотивы, интересы, читательские предпочтения, формы возможных мероприятий для информационной поддержки различных направлений библиотечно-информационной деятельности, установленные в ходе предварительного исследования будут составлять основу анкет, схем текущего наблюдения, любых других форм полевых документов. Важно установить исчерпывающий перечень факторов, позволяющих детализировать предметную область

Для рассматриваемого нами примера, уточнения целей посещения библиотеки, характерных для детей 10-11 лет, при разработки гипотезы следует ответить на три вопроса :

1. Какие возможные варианты целей посещения библиотеки могут быть характерны для этой категории читателей (определяем признаки аспекта изучения);
2. Какая цель, по нашим субъективным наблюдениям, является самой распространенной (мы убеждены в этом на основе личного опыта или данных анализа литературы). Эта цель является основой при организации обслуживания (без учета необходимости исследования) и в данном случае представляет нашу гипотезу (предположение), требующего подтверждения в результате исследования;
3. Как доказать справедливость данной гипотезы, учитывая, что есть другие варианты целей обращения в библиотеку и какой метод изучения и в какой формулировке позволит установить истину (основание для разработки инструментария). Инструментом исследования может быть как опрос в форме анкетирования, наблюдение (схема наблюдения за информационным

поведением читателей) или другой метод. Формулировка предусматривает форму обращения к читателю для уточнения искомых сведений. Гипотезы формулируются по каждому аспекту изучения, обеспечивают репрезентативность сбора и обработки информации.

Каждая выдвинутая гипотеза требует подтверждения, а значит постановки исследовательской задачи. Количество гипотез будет соответствовать количеству задач.

Исследовательская задача — это искомые сведения, подлежащие выявлению. Задача — это ступень к достижению цели. Поэтому реализация всех задач, в совокупности, должна привести исследователя к цели. В исследовании должны выявляться сведения только соответствующие теме и цели исследования, которые формулируют как исследовательские задачи. В круг исследовательских задач должен войти исчерпывающий перечень вопросов, позволяющих всеобъемлюще рассмотреть предметную область изучения и получить искомый результат.

База исследования, обследуемая совокупность (характеристика выборки). Любое исследование всегда направлено на получение точной и объективной информации. Эта часть программы представляет собой систему решений о единицах, размере и процедуре выбора источников получения данных.

База исследования показывает его масштабы (исследование проводилось на базе одной, нескольких библиотек города, района, края, нескольких регионов и пр.). Для разработки данной части программы особое значение здесь имеют понятия генеральной и выборочной совокупности.

Генеральная совокупность — вся совокупность единиц наблюдения, имеющих отношение к проблеме исследования. Для рассмотренного нами примера — все читатели библиотеки в возрасте 10-11 лет и родители детей этого возраста.

Выборочная совокупность — часть генеральной совокупности, которая подлежит непосредственному изучению в процессе исследования в соот-

ветствии с разработанной методикой сбора данных. Выборочная совокупность называется выборкой. Важно гарантировать, что в результате исследования можно будет сформулировать выводы на основе анализа малых образцов (выборки), из общей совокупности этих объектов.

Таким образом, выборка — это часть исследуемой группы объектов (генеральной совокупности), выбранная для изучения и представляющая всю группу. Она должна отражать генеральную совокупность, т. е. представлять ее характеристики, быть репрезентативной. Речь идет, с одной стороны, об обеспечении количественной репрезентации генеральной совокупности, с другой — качественной. Качественная репрезентация предполагает обеспечение в выборочной совокупности представительства всех элементов генеральной (в выборке должны быть представлены все существующие группы пользователей). Что же касается количественной репрезентации, то здесь речь идет о том, что все эти группы должны быть представлены в выборочной совокупности в оптимальном (достаточном для нормального представительства) количестве.

Расчет размера выборки необходим для того, чтобы полученные оценки имели желаемую степень точности.

При разработке данной части программы считается важным ответить на три вопроса:

1. Кого (или что) нужно изучать, т. е. установить единицу выборки.
 2. Как выборка должна формироваться, или какова процедура выборки.
 3. Как много (сколько) объектов должно быть изучено, т. е. размер выборки
- Единица выборки (наблюдения) — непосредственный источник информации, в качестве которого могут выступать отдельный человек, группа лиц, организация, документ и т. п. в зависимости от целей и объекта исследований.

Для определения процедуры выборки следует иметь представление о типах и видах выборки.

Выделяют различные типы отбора и виды выборок. Речь идет о самих

принципах подхода к отбору единиц выборочной совокупности из генеральной совокупности. Они могут быть следующими:

- Стихийный отбор, т.е. отбор по принципу добровольности и доступности вхождения единиц генеральной совокупности в выборочную. Допустим, – 47

— при изучении имиджа библиотеки на основе опроса мы будем опрашивать читателей, предлагая заполнить анкету любому посетителю. Основным недостатком подобного отбора — невозможность качественной репрезентации генеральной совокупности. нам трудно предположить, что опрошенные читатели действительно представляют категорию активных пользователей библиотеки, способных оценить качество услуг. В выборку могут попасть случайные люди, не способные адекватно ответить на интересующие нас вопросы.

- Вероятностный (случайный) отбор, т.е. отбор по принципу обеспечения возможности каждой единице генеральной совокупности попасть в выборочную. С этой целью используются таблицы случайных чисел, лотерейный подбор, механический отбор и пр. Допустим при проведении опроса по изучению имиджа библиотеки будет опрошен каждый пятый посетитель библиотеки за обозначенный период изучения;

- Квотный (стратифицированный) отбор, в основе которого лежит отбор единиц наблюдения в выборочную совокупность, исходя из имеющейся модели (например, по слоям населения, возрастному, половому признакам и т.д.). Для библиотечных исследований, этот тип выборки является более репрезентативным и позволяет добиться более точных результатов. С учетом структуры целевого рынка (категорий пользователей), их распространенности и доли в общем составе (генеральной совокупности) определяются доли выборки.

Размер выборки (объем выборочной совокупности) — один из ключевых вопросов. Считается, что, единой и четкой формулы, используя которую можно было бы рассчитать оптимальный объем выборочной совокупности, не существует, так как это проблема не столько статистическая, сколько со-

держательная. Иными словами, объем выборочной совокупности зависит от множества факторов, связанных с проведением исследования: его целей, задач, содержания, методов исследования и способов сбора первичной информации, уровня однородности генеральной совокупности, требующейся точности получаемой информации.

Когда имеет место высокая степень однородности генеральной совокупности (школьники 10-11 лет), мы можем ограничиться достаточно малым объемом выборки.

но генеральная совокупность, из которой выделяется в процессе исследования выборочная, может быть весьма неоднородной (мужчины и женщины; молодые и пожилые; образованные и малообразованные, и т.п.), тогда на объем выборочной совокупности особое влияние оказывают задачи исследования. Допустим мы исследуем имидж крупной библиотеки и планируется изучить мнение населения. Причем, учитывая, что общедоступность библиотек предполагает использование библиотечных ресурсов различными категориями населения. Считается, что бы получить репрезентативную ин— 48 —
формацию, нужно обеспечить минимальное представительство (25-30 чел.) каждой из целевых групп.

Методы и приемы сбора первичной информации. Эта часть программы позволяет установить исследовательские методы, наиболее целесообразные для решения поставленных задач. Репрезентативность данных невозможно обеспечить на основе одного метода (допустим только одного опроса), требуется использование комплекса исследовательских методов. Причем, важно определить для решения какой задачи будет использован тот или иной метод исследования.

Вернемся к ранее приведенному примеру. Для изучения чтения детей 10-11 лет в круг исследовательских методов может войти несколько: опрос детей и родителей (или сотрудников библиотеки), анализ отчетно-плановой документации библиотеки, наблюдение за информационным поведением ребенка в читальном зале или на абонементе библиотеки, анализ читательских формуля-

ров, отзывов о прочитанном и многое другое. нам необходимо четко установить методы для выявления информации по каждой из выдвинутых задач. Так, для выявления жанровых, тематических и конкретных читательских предпочтений детей, определения места различных видов документов в структуре их чтения может использоваться опрос в форме анкетирования, который будет дополняться результатами анализа читательских формуляров и схемы формализованного наблюдения библиотекаря за информационным поведением детей в читальном зале библиотеки. Для изучения форм информационной поддержки читательской деятельности семей, имеющих детей 10-11 лет, будет использован контент-анализ литературы об опыте работы библиотек с семьями, анализ отчетно-плановой документации библиотеки, отзывов читателей (детей и родителей) о посещениях мероприятий, опрос посетителей этих мероприятий.

Формы фиксации результатов и процедура интерпретации данных.

Для использования каждого из выбранных методов исследования требуется разработать формы (схемы, карты) сбора, обработки, интерпретации и фиксации данных исследования.

Схема сбора — это шаблоны полевых документов: анкет, формализованных наблюдений, интервью, таблиц контент-анализа и пр.

Все данные, собранные в ходе исследования также должны где-то фиксироваться представляться в какой-либо форме. Она должна быть удобной для последующего анализа и интерпретации. Составление модели совмещения результатов исследования — одна из ключевых операций разработки инструментария исследования. наиболее распространенной формой фиксации результатов исследования являются таблицы. Разработка форм таблиц должна позволить ответить на вопрос КАК будут фиксироваться данные по каждой из задач исследования в соответствии с выборкой.

В тексте программы отмечается, что результаты исследования для фиксации и совмещения данных будут заноситься в определенное количество таблиц. Далее в тексте программы приводятся формы всех таблиц, которые будут использованы в исследовании.

По каждой исследовательской задаче может быть разработано несколько

таблиц, в зависимости от целей и задач исследования, особенности выборки (категорий опрошенных респондентов), возможной вариативности интерпретации данных и пр.

Например, нами была поставлена исследовательская задача — изучить цели посещения библиотеки детьми 10-11 лет. Зафиксировать цели обращения детей в библиотеку без учета их дифференциальных различий будет неверно. Мы осознаем, что выбор целей может зависеть от ряда факторов: возраст, пол, место жительства, регулярность посещения библиотеки, статус обучения (гимназический или обычный класс) и пр. Выбираются для совмещения только те сведения, которые раскрывают новые обстоятельства, «проливают свет» на перспективы деятельности библиотеки.

Учитывая, что каждая исследовательская задача, может решаться на основе комплекса исследовательских методов, в программе важно это учесть и показать на основе какого метода исследования будут получены искомые сведения. Данные опроса представляются отдельно от результатов анализа читательских формуляров, что позволяет убедиться в том, что определенные сведения были получены в процессе использования различных методов. В последствии, однородные сведения могут быть совмещены и представлены в виде схем, графиков и прочих удобных для исследователя формах.

При разработке таблиц фиксации результатов опроса, важно ответы респондентов на каждый вопрос (или блок однородных вопросов) представлять в форме самостоятельной таблицы. Часто при обработке сведений анкетирования библиотекари оставляют без изменения форму анкеты, фиксируя лишь общие результаты в соответствии с ответами респондента. Это неверный и слишком упрощенный подход подведения результатов опроса. Он не дает основания для развернутых выводов, а значит, не позволяет обеспечить результативность исследования. При разработке модели фиксации результатов опроса, требуется изменить формулировку текста анкеты и представлять ожидаемые результаты в форме решенной задачи. Таблиц представления результатов по одному из аспектов изучения может быть несколько. По одному и тому же аспекту изучения могут совмещаться

различные сведения, характеризующие участников опроса (пол возраст, статус и пр.) Исходя из модели фиксации и совмещения результатов исследования, мо-

жет быть дополнена и уточнена концепция выборки, позволяющая обеспечить представительство тех категорий, участие которых позволит получить репрезентативные данные, могут быть уточнены и дополнены формы полевых документов (анкет, схем наблюдения и пр.)

Модель фиксации и совмещения результатов исследования будет значительно проигрывать, если каждая искомая задача будет представлена по шаблону (единое совмещение по одному из параметров характеристики респондента для решения каждой задачи). Выполнение исследования требует творческого подхода и обоснования совмещения сведений.

В последствии, при обработке информации полученной в результате исследования, правильно разработанные таблицы позволяют осуществить статистическую обработку сведений, описать результаты, проверить истинность гипотез, найти связи между переменными анализа, сделать прогнозы. Именно на основе анализа таблиц исследователь формирует выводы и дает рекомендации; оформляет отчет и представляет его руководителю библиотеки. Заполненные таблицы включаются в приложения к отчету, как формы фиксации данных анализа первичной информации, они позволяют удостовериться, что исследование проведено должным образом, уточняют, дополняют и конкретизируют отчет по его результатам.

Рабочий план исследования. В этой части программы приводится календарный план выполнения исследования, указываются сроки и ответственные исполнители, формы предоставления промежуточных и окончательных результатов.

Отчет о результатах исследования

По итогам осуществленного исследования обязательно должен составляться отчет. Отчет — это аналитический документ, направленный на обобщение, анализ, интерпретацию полученных в процессе исследования сведений. Вся информация, полученная в ходе исследования должна подвергаться

статистическому (обобщение результатов), корреляционному (установление связей и зависимостей), регрессионному (поиск причин) и вероятностному анализу, на основе которых формулируются основные выводы, подтверждаются или опровергаются рабочие гипотезы и даются рекомендации. По итогам обобщения и интерпретации результатов и составляется подробный отчет о проведении исследования, состоящий из текстовой (аналитической части) (методика и результаты исследования) и приложений (таблицы, схемы, планы и пр.).

Предлагаем два варианта документирования материалов исследования:

1 Вариант. Все документы, свидетельствующие о методике и результатах исследования, последовательности и процедуре его осуществления собрать в одном пакете документов, включающем и программу и отчет о результатах исследования. Этот пакет документов обозначить как Материалы исследования по теме «.....», с указанием сроков осуществления и ответственных исполнителей (при необходимости указать источник финансирования). В структуру этих материалов будут включены следующие элементы: вводная, две основных части, заключительная и приложения (рабочие материалы исследования).

Введение. В вводной части дается обоснование и общие сведения об исследовании. В нем раскрывается актуальность темы, производственная необходимость (информационный повод) исследования, его значение для деятельности библиотеки, главные достижения, характеризуются источники получения информации, сроки и команда реализации, структурные элементы комплекта документов.

Часть 1 представляет собой анализ отражения предметной области (указывается тема) в отраслевом информационном потоке (литературе). В этой части фиксируются результаты предварительного кабинетного исследования по вторичным источникам. В зависимости от масштабов исследования он может быть разбит на подразделы (параграфы). Для любого отраслевого исследования необходимо уточнение искомых сведений (ти-

пологий документов, разновидностей жанров литературы, классификации возрастных групп, личностных особенностей и пр.). Эти сведения требуют детализации в рамках предстоящего исследования, изучения и тщательно анализа отраслевой научной литературы, что существенным образом облегчит процедуру разработки исследовательского инструментария. В этой же части исследования важно дать небольшой обзор уже выполненным исследованиям, осуществленным как в отрасли, так и в самой библиотеке.

Исследования, подлежащие изучению, анализируют с позиций методики, результатов и последующих управленческих действий персонала библиотеки. Важно оценить не только то, что и как изучалось, какие результаты – 53 – были получены, но и что было предпринято по итогам исследовательской деятельности.

Часть 2 представляет собой методику, результаты и рекомендации осуществленного исследования. Эта часть должна носить обобщенное наименование. например, «Информационная поддержка семейного чтения и читательского развития детей 10-11 лет в центральной детской библиотеке Бикинского района Хабаровского края: программа, результаты и рекомендации по итогам предпроектного исследования». В ее структуре следует отразить три самостоятельных подраздела (параграфа):

2.1.Программа исследования

2.2.Результаты исследования

2.3.Рекомендации исследования

Причем, каждый параграф может быть озаглавлен в соответствии с предметом поиска. например, 2.1. «Методика изучения читательского развития детей 10-11 лет, чтения в семье и форм их библиотечно-информационной поддержки в ЦДБ города Бикина: программа исследования.

Программа и результаты должны совмещаться. Совмещение проверяется поаспектно. Так должны совмещаться следующие пары сведений:

- Тема и цель исследования;
- Объект и предмет исследования;

- Тема и предмет исследования;
- Цель и задачи;
- Тема исследования и задачи;
- Задачи и гипотезы исследования;
- Задачи и методы исследования;
- Задачи исследования и искомые сведения;
- Задачи и формы фиксации результатов (в программе исследования);
- Формы фиксации результатов (в программе исследования) и фиксация результатов (в Приложениях);
- Задачи и результаты (в таблицах Приложений)
- Задачи и полученные результаты (в отчете);
- Результаты и гипотезы;
- Результаты и выводы/ рекомендации.

Единство, взаимосвязь и взаимообусловленность этих документов (Программы и Отчета о результатах исследования) не требует обоснования. на структуре программы мы уже останавливались, сосредоточим внимание на представлении результатов.

Второй параграф, посвященный полученным результатам изучения, собственно и представляет собой Отчет по итогам исследования. Он может быть представлен как единый сводный документ или детализирован на под-параграфы по различным основаниям: по тематике полученных результатов, – 54

– на основе использованных методов исследования или по другим основаниям. Приведем примеры.

Пример структурирования Отчета по тематике полученных результатов:

2.2.1. Роль книги, чтения информационных ресурсов в информационном развитии ребенка 10-11 лет.

2.2.2. Роль семьи в информационном развитии ребенка 10-11 лет.

2.2.3. Роль библиотеки в информационном развитии ребенка 10-11 лет.

Или основой детализации полученных результатов является тематика и метод исследования:

2.2.1. Оценка информационного поведения младших подростков: результаты формализованного наблюдения.

2.2.2. Круг досугового чтения ребенка 10-11 лет: результаты опроса младших подростков и анализа их читательских формуляров.

2.2.3. Роль семьи в формировании читательского развития ребенка: результаты сравнительного анализа читательских биографий родителей, имеющих детей 10-11 лет и опроса младших подростков — читателей библиотеки

2.2.4. Роль библиотеки в формировании читательских предпочтений и информационного поведения детей 10-11 лет: сравнительные показатели результатов контент-анализа отчетно-плановой документации библиотеки, опроса детей и родителей

Важно подчеркнуть, что все поставленные в программе исследования задачи должны быть выполнены и отражены в отчете. Поэтому весь параграф «Результаты исследования» должен четко отразить все полученные результаты в соответствии с задачами исследования.

Обычно все полученные сведения отражаются в одном сводном параграфе, посвященном результатам исследования, но каждый аспект изучения в тексте выделяется жирным шрифтом в форме подзаголовка. Причем, формулируется этот аспект как результат исследовательской деятельности: круг чтения...; роль семьи в формировании читательского развития; традиции внутрисемейного чтения — и так далее. Каждый аспект после выделения как подзаголовок подробно расписывается в соответствии с полученными результатами.

Таким образом, текст отчета представляет собой структурированное описание результатов, где каждая выполненная задача, представлена как результат поиска, интерпретации и обобщения полученных сведений.

нередко при описании результатов опросов библиотечные специалисты указывают, какие ответы они получили от респондентов на тот или иной вопрос анкеты. При этом логика представления этих данных не связана с задачами исследования и не позволяет интерпретировать ответы по представлен-

ным сведениям с различных сторон. Интерпретация и обобщение должны осуществляться самим исследователем, четко осознающим значение, необходимость и процедуру представления сведений. В ходе исследования нам важно установить, не только то, что думают по

определенному вопросу респонденты и впоследствии донести полученные сведения до определенных профессиональных кругов (библиотечного или педагогического сообщества). А мы стремимся получить информацию, уменьшающую степень неопределенности управленческих решений, пытаемся ответить на вопрос о том, что нам с этим делать и как работать в библиотеке более эффективно! Поэтому при составлении отчета, первоначально важно сфокусировать свое внимание на главном: теме, цели и задачах исследования. Установить, какие искомые сведения должны быть представлены как результаты. По всей видимости, по итогам этого исследования должна быть составлена программа информационной поддержки семейного чтения, читательского развития ребенка в семье. Разработан целый комплекс проектов.

Учитывая, что к моменту составления отчета у исследователя уже есть весь необходимый материал, проведены опросы, наблюдения, проанализированы документы, составлены таблицы, ранжированы результаты, то составление текста отчета не составляет трудности.

Как мы уже отмечали, каждый аспект изучения (ожидаемый результат) должен быть отражен в отчете и всесторонне рассмотрен на основе составленных таблиц, представленных в приложении и проиллюстрирован рисунками. Если все искомые сведения близки по содержанию, однородны и не включают широкий перечень сложно группируемых аспектов, то все результаты представляются в одном параграфе отчета, с выделением подзаголовков в соответствии с аспектами. В начале параграфа следует привести сведения, характеризующие выборку (демографическая структура участников исследования (опроса, формализованного наблюдения и пр.) и детализировать методику получения сведений. В программе изложен проект получения сведений, но в процессе исследования могли произойти изменения. Планировалось опросить одно количество респондентов, но было опрошено

другое, проанализировать определенное количество документов, которые не были найдены и пр. Следует указать причины изменения выборки, подробно представить обстоятельства, повлиявшие на изменение процедуры выборки. Эти сведения позволяют установить четкость сбора данных и их репрезентативность.

Если перечень этих аспектов слишком обширен и разнороден, то все искомые сведения группируются и представляются по тематическим блокам. Возвращаясь к рассмотренному нами примеру, разобьем, указанные искомые сведения на три обобщенных тематических блока и перегруппируем аспекты изучения в соответствии с тематикой:

– 57 –

Роль книги, чтения
информационных ресурсов в
информационном развитии
ребенка 10-11 лет

Роль семьи в ин-
формационном
развитии ребен-
ка 10-11 лет

Роль библиотеки в информац-
ионном развитии ребенка 10-11
лет

- структура свободного времени ребенка;
- место чтения в структуре свободного времени ребенка, регулярность чтения;
- цели, мотивы и установки чтения;
- жанровые, тематические и кон-

кретные читательские предпочтения, место различных видов документов в структуре чтения и читательских предпочтений;

- степень проявления потребности ребенка в общении по результатам чтения (в обсуждении прочитанного);

- распространенные источники получения книг для чтения.

- влияние родителей на содержание и структуру чтения ребенка;

- состав домашних библиотек;

- традиции внутрисемейного чтения и обсуждения прочитанного.

- регулярность, мотивы и цели посещения библиотек;

- структура читательских запросов детей 10-11 лет;

- вклад семьи и школы в привлечение детей к использованию библиотечных ресурсов;

- активность участия детей 10-11 лет в библиотечных мероприяти-

ях по продвижению чтению;
отношение детей к библиотеке,
библиотечным мероприятиям, со-
трудникам библиотек;
формы информационной под-
держки читательской деятельно-
сти семей, имеющих детей 10-11
лет.

Таким образом, представление результатов исследования потребует выде-
ления трех самостоятельных параграфов. Как указывалось, в начале каждого
из них, следует привести сведения, характеризующие выборку (демографи-
ческая структура участников исследования (опроса, формализованного на-
блюдения и пр.) Затем, представить обобщенные результаты по всем аспек-
там изучения. Аспект, выделяется как подзаголовок.

В процессе составления отчета, формы таблиц, разработанные на стадии
составления программы, несколько перерабатываются. При разработке про-
граммы нами были разработаны таблицы — шаблоны для последующего
заполнения, а при подготовки отчета по результатам исследования каждая
таблица уже должна отражать специфику проявления данного аспекта в ус-
ловиях конкретной библиотеки.

Рассмотрим это на примере. Допустим, мы решили установить какие цели
и мотивы являются преобладающими при посещении библиотеки младшими
подростками. Как известно, посещение библиотеки может быть обусловлено
деловыми (выполнение заданий учителя, воспитателя) и досуговыми лич-
ностными, информационными потребностями личности. Во втором случае,
посещение ребенком библиотеки обусловлено его внутренней мотивацией.
Вычленим из всего многообразия целей посещения библиотеки 2-е главных,
что бы установить приоритеты. Очевидно, что преобладание одной цели у
большинства посетителей библиотеки существенно влияет на специфику
деятельности библиотеки, требует определенных форм работы, предостав-

ление специализированных услуг. В анкете поставим вопрос: Считаете ли Вы, что большинство Ваших

посещений нашей библиотеки, как правило, обусловлено выполнением заданий учителя (воспитателя), чем Вашими личностными интересами, просмотром детских журналов, игрой, рисованием, участием в мероприятиях.

Предложим несколько вариантов ответов:

- Да, в библиотеке, я всегда готовлюсь к урокам, здесь есть все необходимое для выполнения заданий, реже просматриваю журналы, играю, рисую или занимаюсь каким то другим делом.
- Скорее «да», чем нет, я часто готовлю уроки в библиотеке.
- Скорее «нет», чем «да», в библиотеку я захожу в любую свободную минуту, здесь всегда есть чем заняться: поиграть, порисовать, побывать на интересном мероприятии.
- Затрудняюсь ответить
- Вариант респондента _____

После проведения опроса и установления предпочтений следует позиции приоритетов расположить в соответствии с предпочтениями (в порядке убывания), т.е. ранжировать и перестроить ряд в случае несовпадения с шаблоном таблицы и дописать новые сведения.

– 59 –

Для личного развития и расширения кругозора

3 12 5 20 6 24 6 24 20 20

Другие приоритеты:

Помогают библиотекаряю

2 8 1 4 1 4 2 8 6 6

Всего 25 100 25 100 25 100 25 100 100 100

Таблицу следует проанализировать, показать все взаимосвязи полученных сведений, попытаться сделать выводы, сравнить с гипотезой, результатами предшествующих исследований. Чем глубже анализ, тем конкретнее и полнее результаты. начинать анализ следует всегда с более значительных и

общих данных, переходя от общего к частному. не всегда следует оперировать цифрами.

Так, например, можно указать, что, большинство школьников, примерно три четверти участников опроса (74%), посещают библиотеку, преимущественно, для подготовки заданий по учебной программе. Причем, девочки, несколько активней мальчиков, несмотря на то, что для представителей обоих полов, выполнение уроков — главная цель посещения библиотеки и т.п. Можно сделать акцент на возрастные отличия. Составить таблицу, совместив предпочтения целей, исходя из статуса класса (гимназический или обычный). Чем глубже будут показаны особенности спроста, тем обоснованней будут предложения по развитию библиотечной деятельности.

Для иллюстрации полученных сведений в текст отчета таблицы не включают. Обычно, в тексте лишь ссылаются на таблицы, представленные в Приложении к отчету, а иллюстрируют выводы и обобщения рисунками, схемами, графиками и диаграммами.

Далее, по завершению представления всех результатов, следует составить подраздел посвященный выводам и рекомендациям. В этом подразделе должны быть изложены все основания для дальнейшего совершенствования деятельности библиотеки: потребность в новых видах услуг, структурных изменениях в библиотеке, развитии коммуникаций, обозначены основания для разработки проектов и пр.

Завершает аналитическую текстовую часть комплекта материалов по исследованию Заключение. Заключение — это краткие выводы по каждому параграфу, включенному в данный комплекс документов. Все главные итоги, достижения по результатам кабинетного и полевого исследования. Фактически, это презентационная часть исследования. на ее основе будет составляться презентация и представляться результаты для руководства библиотеки, заказчика (министерств, ведомств и пр.) Аналитическую часть отчета дополняют приложения. Приложения должны включать все рабочие материалы исследования: календарные планы, полевые документы (формы анке-

ты для проведения опросов, схемы интервьюирования, таблицы результатов анкетирования, контент-анализа и пр. формы).² Вариант. В том случае, если в библиотеке не ставится задача подробно-

го документирования исследовательской деятельности, можно использовать упрощенную форму отчета. В его структуру следует включить:

1. Предыстория исследования.
2. Обобщенная характеристика проблемной ситуации, послужившей информационным поводом исследования.
3. Цель и задачи исследования.
4. Методы исследования, общая характеристика базы исследования и выборки.
5. Основные результаты исследования (в соответствии с задачами исследования), выводы и рекомендации.
6. Приложения (таблицы, графики, формы полевых документов.)

Отчет о результатах исследования имеет определяющее значение для управления и анализа деятельности любой библиотеки. Обязательная фиксация результатов исследований в отчетах дает возможность обосновать инновационные предложения, запрашивать финансовую поддержку, изучать библиотечные процессы в развитии, прогнозировать развитие библиотеки. По результатам исследования составляются рекомендации о том, что нужно инициировать (внедрить) в библиотеки, указывается перечень необходимых действий, проектов, обоснованных исследованием.