***Анкетирование как форма методической работы***

***по совершенствованию деятельности библиотек***

Работа библиотечных учреждений как института культуры нацелена на обеспечение информационных, научных, образовательных, культурных, научно-исследовательских потребностей пользователей библиотеки и удовлетворение спроса.

Анкетирование как форма методической работы по совершенствованию работы библиотек является основой диагностики соответствия библиотечной деятельности запросам читателей и позволяет своевременно выявлять изменения социальных и информационных потребностей пользователей и создавать эффективную модель библиотечно-информационного обслуживания.

Данные, полученные методом анкетирования, позволяют строить работу библиотеки так, чтобы библиотечное обслуживание максимально соответствовало запросу пользователей. При сопоставлении спроса и предложения можно рационально организовать работу по комплектованию библиотечных фондов, обслуживанию читателей и расширению спектра информационно-библиотечных услуг.

В практической деятельности библиотек чаще возникает необходимость в проведении конкретного анализа какого-либо процесса, связанного с профессиональной деятельностью. Тематика предметов изучения в библиотеках очень широка: она охватывает так или иначе все аспекты, все стороны библиотечной деятельности – обслуживание, массовую работу, управление. Нередко сопровождает проектную деятельность библиотек или являются составной частью проекта.

К примеру, отдел маркетинга нашей библиотеки обращается к нам с просьбой разработки анкет и реализации анкетирования в рамках тех проектов, которые они проводят. В прошлом году мы проводили для них анкетирования: «100-летие Великой Октябрьской социалистической революции 1917 года глазами жителей ДНР», «Терроризм и экстремизм в современном обществе». На данный момент мы проводим анкетирование в рамках участия проекта в XVIII ежегодном Международном конкурсе «Память о Холокосте – путь к толерантности».

Ни одно соц. исследование не обходится без социологического опроса - сбора первичной социологической информации. Этот социологический эмпирический метод незаменим при сборе ограниченного объема информации у большого числа людей.

К примеру, ежегодно наша библиотека проводит социологическое исследование пользователей публичных библиотек ДНР. И на первом этапе, как раз таки с Вашей помощью производится наиболее трудоемкий, затратный и длительный по времени – социологический опрос читателей в каждой ЦБС.

[***Анкетирование***](http://www.grandars.ru/college/sociologiya/anketirovanie.html) является одним из видов социологического опроса, и представляет собой метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты.

Анкетирование или анкетный опрос, является наиболее распространенным видом опроса. Это объясняется разнообразием информации, которую можно получить с его помощью. Анкетный опрос основан на высказываниях отдельных лиц и проводится в целях выявления тончайших нюансов, во мнении опрашиваемых (респондентов). Метод анкетного опроса является важнейшим источником информации о реально существующих социальных фактах и социальной деятельности. Главное преимущество анкетирования состоит в том, что оно является наиболее оперативным, анонимным и дешевым способом сбора информации.

**Анкета** – объединенная единым исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление характеристик объекта и предмета анализа. Она является основным инструментом [опроса](http://www.grandars.ru/college/sociologiya/opros.html) и представляет собой социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого [исследования](http://www.grandars.ru/college/sociologiya/metody-issledovaniya.html). Эта связь выражается в необходимости получения информации, отражающей характеристики изучаемого объекта.

Анкетирование применяется для установления текущего состояния явления, для изучения существовавшего и существующего положений в практике работы или мнений, относящихся к проблеме исследования.

Стоит отметить, что любое анкетирование должно проводиться с целью диагностики проблемной ситуации и ее решения, а также улучшению работы всей библиотеки в целом. Если Вы видите конкретную проблему, но не можете ее решить, или Вам нужно наметить план по ее решению Вам необходимо провести анкетирование.

**Хочу обратить Ваше внимание!**

Любая анкета имеет четкую структуру и состоит из 4 частей:

***«Шапка» и преамбула.*** Анкета начинается с так называемой «шапки» – названия библиотеки, проводящей исследование, название самого исследования и с какой целью оно проводится. За «шапкой» следует преамбула, состоящая из обращения к респонденту и инструкции по заполнению анкеты. *«Просим Вас ответить на вопросы анкеты, отметив вариант ответа, который соответствует Вашему мнению или указать свой.»*

***Основная часть анкеты.*** Содержательные вопросы должны быть логически выстроены. Респонденту должен быть понятен ход рассуждений автора анкеты, ответ на каждый последующий вопрос должен соотноситься с общей темой анкеты.

**Виды вопросов в анкете:**

***По форме: закрытые*** (с готовыми вариантами ответов), ***открытые*** (вопросы, в которых респонденту самому предлагается вписать свой ответ), ***полузакрытые*** (вопросы с вариантами ответов, но есть и вариант «другое (что именно)\_\_\_»).

***По структуре: дихотомические*** (предполагающие два взаимоисключающих друг друга варианта ответа (типа "да-нет"), ***шкальные*** (респондент должен соотнести свое мнение с одним из делением предложенной шкалы), ***вопросы-«меню»*** (выбор неограниченного числа вариантов ответов), ***проверочные*** (проверяющие устойчивость и непротиворечивость мнений респондентов); ***вопросы-"фильтры"*** (позволяющие выделить часть респондентов по какому-либо признаку, скажем, отсеять ту их часть, мнение которой по следующему за "фильтром" вопросу представляется либо особо ценным, наоборот, либо не очень важным); ***наводящие вопросы*** (помогающие точнее понять смысл последующего (более важного) вопроса); ***табличные вопросы***, (предполагающие ответ в форме заполнения таблицы); ***вопросы-"крючки"*** (ставящиеся для того, чтобы респондент "клюнул", т.е. ради поддержания его интереса к заполнению анкеты);

***Социально-демографический блок***. Вопросы, касающиеся возраста, пола, социального положения, образования, выделяются в особую группу (паспортичку), располагается она после содержательных вопросов.

***Заключение.*** В конце анкеты выражается благодарность респондентам за участие в исследовании.

Разрабатывая текст анкеты, следует избегать однообразия используемых типов и форм вопросов, помнить, что каждый из них имеет свои достоинства и недостатки. Не следует забывать при этом и о последующей обработке анкетных данных. Открытые вопросы, скажем, предпочтительнее закрытых, если важно выявить все нюансы мнений респондентов, но полученную на их основе информацию трудно будет формализовать и обработать.

Типичные ошибки в составлении анкет:

**Широкий спектр охватываемых тем, проблем**

**большое количество вопросов**

Типичные ошибкив заполнении анкет:

**пропуск/незаполнение социально-демографического блока**

**некорректные ответы респондентов**

**открытый вопрос**

Чтобы избежать подобных ошибок в заполнении анкет необходимо предварительно (перед началом анкетирования) проводить подробный инструктаж респондентов.

Изучение чтения, читателей, их интересов и предпочтений является важнейшим условием успешной работы библиотеки по библиотечному обслуживанию пользователей. Поэтому необходимо изучать своих читателей, знать индивидуальные интересы каждого, литературные предпочтения, наиболее актуальные для него отрасли знания, какие мероприятия вызывают восторг и интерес, а какие не хочется посещать и др. И так, единая цель любого анкетирования состоит в усовершенствовании деятельности, возможно даже внесения изменений в план работы библиотеки.

В контексте вышесказанного выделяются несколько актуальных тем локальных исследований:

-мониторинг читательского спроса, изучение неудовлетворенного спроса на литературу;

-составление социального портрета пользователей и потенциальных пользователей библиотеки;

-выявление мнений читателей о качестве библиотечно-библиографического обслуживания, их отношения к библиотеке и представлений о перспективах ее развития;

-изучение места библиотеки в системе массовых и профессиональных коммуникаций;

-анализ библиотечных услуг и тенденций их развития, востребованность различных видов услуг;

-изучение различных социальных групп (инвалидов, пенсионеров, этнических меньшинств и пр.) и особенности их библиотечно-библиографического обслуживания;

-потребители и потребности в краеведческой информации;

-историко-краеведческие исследования (история краеведческой деятельности в регионе, история библиотек и книжного дела в регионе);

-региональная биографика, генеалогия и история семей;

-история создания (или издания) и содержания наиболее значительных местных и краеведческих изданий;

-рассмотрение влияния книги, чтения, библиотеки на становление и развитие личности и общества в современном мире;

-чтение как творческий процесс в эпоху формирования цифрового мира;

-программно-проектная деятельность в поддержку чтения на современном этапе;

-междисциплинарное партнерство в системе продвижения книги в обществе.

Результат любого исследования должен иметь практическое применение. Анализ каждого вопроса анкеты позволяет выявить определенные тенденции, закономерности и разработать практические рекомендации. Практические рекомендации это своего рода документ, который освещает проблемы, выявленные в ходе исследования, отражает накопленный положительный опыт по решению той или иной проблемы, предлагает возможные подходы, направления и способы ее решения.

Итак, подводя итоги, хочется заметить, что полученные результаты анкетирования позволят библиотекарям выявить, какие проблемы существуют в библиотечном учреждении, какие аспекты работы еще не затронуты или требуют совершенствования, на что необходимо обратить первостепенное внимание. Результаты должны служить для Вас стимулом к дальнейшей творческой реализации и внедрению полученных итогов в различные сферы профессиональной деятельности.