

ДЕТЕЙ ОЦЕНИВАЮТ РОДИТЕЛИ



Как провести локальное исследование, чтобы выяснить мнение родителей об эффективности библиотечных услуг, оказываемых их детям? Зачем нужны такие исследования? Именно семья выступает сегодня основным потребителем социальных услуг для подрастающего поколения. Родители могут с большей или меньшей степенью прислушиваться к голосу юных членов семьи, но разрешение на посещение библиотеки и её мероприятий, поддержка интереса к чтению, контроль за соблюдением правил пользования абонементом – остаются за ними.

К основным индикаторам оценки эффективности работы детской библиотеки мы предлагаем отнести следующие¹.

¹Индикаторы взяты выборочно из сборника: Управление библиотекой: проблемы и возможности. Вып. 9. Офиц. документы, рекомендации и метод. материалы / Алт. краев. универс. науч. б-ка им. В.Я. Шишкова, науч.-метод. ; сост. : Л.А. Медведева, Т.В. Смелова ; ред. Т.А. Старцева. – Барнаул, 2009. – С. 69–76.



Елена Андреевна КОЛОСОВА,
кандидат социологических наук, заведующая отделом
социологии, психологии и педагогики детского чтения
Российской государственной детской библиотеки



Светлана Николаевна МАЙОРОВА-ЩЕГЛОВА,
доктор социологических наук, профессор кафедры
прикладной социологии Российского государственного
гуманитарного университета, г. Москва

Индикатор «Охват пользователей» определяет, насколько библиотечные сервисы востребованы основной целевой аудиторией. Для детской библиотеки это особенно актуально, поскольку свидетельствует о привлекательности предлагаемых услуг и, следовательно, желании читателей вновь посетить это учреждение. Созданная в нашей стране система детских и детско-юношеских библиотек в настоящее время насчитывает 3397 специализированных детских библиотек, из них 20 республиканских, 9 краевых и 45 областных. Специализированные детские библиотеки, составляя лишь 8,5% всех библиотек системы Министерства культуры Российской Федерации, обслуживают около 22% пользователей библиотек нашей страны. Кроме специализированных библиотек обслуживанием детей занимаются библиотеки общеобразовательных учреждений – школ, лицеев, гимназий, а также 40 820 публичных библиотек субъектов Российской Федерации².

Индикатор «Соответствие расписания работы библиотеки потребностям читателей» полезен для всех типов библиотек. В реальных условиях всегда существует разрыв между временем, удобным для читателей, и часа-

ми работы библиотеки, ограниченными финансовыми возможностями и имеющимся персоналом. Этот индикатор должен быть «привязан» к местным условиям. Например, если в микрорайоне нет ни одной школы, работающей во вторую смену, то ясно, что утренние часы должны быть ориентированы на читателей дошкольного возраста, программы и занятия для самых маленьких.

Родители могут с большей или меньшей степенью прислушиваться к голосу юных членов семьи, но разрешение на посещение библиотеки и её мероприятий, поддержка интереса к чтению остаются за ними.

Индикатор «Удовлетворённость пользователя» следует рассматривать в двух аспектах:

- ✓ общая пользовательская удовлетворённость, которая оценивает обслуживание библиотеки в целом;
- ✓ пользовательская удовлетворённость отдельными сервисами или их компонентами, например консультациями библиотекарей³.

Пользовательская удовлетворённость – это субъективный показатель, позволяющий измерить качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности. Особняком стоит индикатор «Пользовательская удовлетворённость сервисами, предоставляемыми удалённо», приобретающий в последнее время всё большую значимость. Он

²Проект Концепции библиотечного обслуживания детей в России. М., 2014. – С. 6–7. [Электронный источник] / URL: http://www.rba.ru/cms_rba/news/upload-files/news/2014/21_02/proekt.pdf (дата обращения: 25.07.2014).

³Управление библиотекой : проблемы и возможности. Вып. 9. Официальные документы, рекомендации и метод. материалы / Алт. краев. универс. науч. б-ка им. В.Я. Шишкова, науч.-метод. ; сост. : Л.А. Медведева, Т.В. Смелова; ред. Т.А. Старцева. – Барнаул, 2009. – С. 76.

отчётливо показывает, насколько эффективно были сделаны вложения в развитие того или иного сервиса.

Давайте детализируем индикатор «Удовлетворённость пользователя». Для начала надо ответить на вопрос: «Располагают ли родители полной объективной информацией о потребностях и оценках детей»? Некоторые социологи полагают, что

...если в микрорайоне нет ни одной школы, работающей во вторую смену, то ясно, что утренние часы должны быть ориентированы на читателей дошкольного возраста, программы и занятия для самых маленьких.

дети и подростки скрывают от родителей всё, что только можно. По мнению этих исследователей, беседуя с родителями подростков, можно получить только недостоверную информацию или не получить её вовсе⁴. Отчасти это справедливо. Так, родители обладают лишь частичной информацией о формах проведения досуга детей вне дома. Но вместе с тем, как показывает опыт, родители неплохо информированы о состоянии здоровья подростков, их экономических и политических установках, учебных делах и планах на будущее.

Итак, как провести исследование, чтобы выяснить мнение взрослых об обслуживании их детей в библиотеке? Поможет нам в этом телефонный опрос. Прежде всего следует подготовить бланк интервью, в соответствии с которым будут задаваться вопросы родителям. В него могут быть включены открытые и закрытые, дублирующие (контрольные), прямые и косвенные (выясняющие информацию в скрытой форме) вопросы (см. ан-

...беседа с родителями подростков, можно получить только недостоверную информацию или не получить её вовсе.

кету в Приложении). Они должны быть сформулированы достаточно чётко, а их число может варьироваться от 7 до 10, но не более. Опыт проведения исследований такого рода свидетельствует, что большое количество вопросов хуже вос-

принимается респондентами и может привести к получению недостоверной информации.

Перед основным опросом важно провести так называемое пилотажное исследование, представляющее собой пробный опрос родителей (5–10 человек) составителем бланка телефонного интервью с целью скорректировать анкету с учётом замечаний респондентов. При организации телефонного опроса также необходимо подготовить шаблон для фиксации данных, где будут указаны контактные телефоны семей и, по возможности, имя, пол, возраст ребёнка, библиотечные программы, в которых он участвовал. В выборочную совокупность (то количество респондентов, которое планируется опросить) следует заложить приблизительно в два раза больше респондентов, так как возможны отказы (опрос является добровольным) или отсутствие родителей дома. Опрос рекомендуется проводить в вечернее время с 19.00 до 22.00.

Наконец, необходимо собрать рабочую группу из трёх–пяти человек (лучше, если это будут волонтеры, а не сами библиотекари), занимающуюся озвучиванием вопросов родителям. Интервьюеры должны чётко задавать вопросы, поясняя при необходимости их смысл, фиксировать ответы и быть готовыми к переспросам, сбивчивости и даже отказам. После окончания опроса данные заносятся в таблицы и рассчитываются вручную или при помощи пакета Excel.

Остановимся на содержательном аспекте анкеты. Оценка родителей, с нашей точки зрения, складывается из набора определённых факторов, влияющих на формирование позитивного или негативного взгляда на работу детской библиотеки. Перечислим данные факторы: быстрота и точность выполнения запроса на книги; благожелательность библиотекарей; бытовые условия в библиотеке; обеспечение безопасности детей; насыщенность ме-

⁴Гурджи И. Особенности проведения качественных исследований с детьми и подростками // Практический маркетинг. – № 2. – 2000. – С. 3.

роприятими; возможность получения дополнительных навыков; приобретение новых межличностных контактов и связей с ровесниками и др.

В ходе опроса прежде всего необходимо получить общую информацию о детях и их родителях, в частности, половозрастную структуру посетителей библиотеки. Но интересный материал дадут и дополнительные вопросы. Так, они позволят организаторам исследования оценить количество активных и регулярно посещающих библиотеку детей. Если таких читателей окажется много, то, скорее всего, удовлетворённость от работы библиотеки будет высокой. Исследователям нужно обратить особое внимание на тех детей, которые впервые перешагнули порог библиотеки. Полезно отобрать соответствующие бланки интервью и отдельно проанализировать указанные в них ответы.

Вопрос «Кто является инициатором посещения библиотеки?» позволяет понять, насколько сильно взрослые включены в жизнь юных членов семьи. Если дан ответ «родители», значит эта включённость высокая. Ответы таких респондентов представляются для организаторов более важными и содержательными, так как эти люди судят о библиотеке не только со слов ребёнка, но и руководствуясь собственными впечатлениями, сложившимися в процессе посещения учреждения культуры. В других случаях мнение родителей будет, скорее всего, «усреднённым» (выразится в ответах «всё было вроде хорошо»), сформированным по рассказам ребёнка.

Какие вопросы нужно использовать для выяснения степени удовлетворённости детей через ответы родителей? Прежде всего это вопросы: «О чём он (она) рассказывали вам, когда вернулись домой?», «Что ему (ей) не понравилось?» Отвечая, родители, с одной стороны, сообщат нам мнение детей, озвученное дома, а с другой – выразят свою позицию относительно успешности/неуспешности деятельности детской библиотеки. Первый вопрос позволяет выявить положительные впечатления и эмоции, которыми дети поделились со взрослыми, а второй – зафиксировать отрицательные моменты. При

этом варианты ответа на последний вопрос должны учитывать все виды деятельности библиотеки и разновидности отрицательных эмоций, которые могут возникнуть у детей.

Опыт проведения опросов родителей показывает, что обычно больше половины из них сообщают, что детям понравилось всё. Оставшиеся ответы часто касаются условий и режима работы. Помимо

Отвечая, родители, с одной стороны, сообщат нам мнение детей, озвученное дома, а с другой – выразят свою позицию относительно успешности/неуспешности деятельности детской библиотеки.

представленных вариантов, некоторые родители могут отметить что-то своё: «плохое, опасное расположение самого здания; нет возможности перекусить, попить». При обработке данных следует зафиксировать количество ответов по каждому пункту, выявить чаще всего звучащие ответы, отследить, что называлось редко, и обязательно записать все дополнительные индивидуальные высказывания.

Теперь покажем значимость вопросов, позволяющих выявить оценки самих родителей. Для того чтобы увидеть объективную картину, необходимо изучить позицию взрослых. Важный вопрос, который мы адресуем родителям: «Оцените, пожалуйста, по своим впечатлениям в балах от 1 (наихудшего) до 5 (лучшего):...» (далее перечисляются от пяти до семи, но не более показателей – работа библиотекарей, условия в библиотеке и т.д.). Во время опроса интервьюер проставляет оценки напротив каждого показателя, и при анализе бланков

...если в библиотеке планируется длительное мероприятие, то родители должны знать, где они могут оставить вещи, переодеть ребёнка, стоит ли взять деньги на дополнительные платные услуги и т.д.

все показатели рассматриваются по отдельности. Например, берём показатель – «работа библиотекарей» и откладываем все анкеты с оценкой «5», затем «4», «3», «2» и «1». Заносим в таблицу полученное количество анкет по каждой оценке. То же самое проделываем с другими показателями. При опросе более 100 респондентов обработку лучше вести в программе Excel.

Вот так может выглядеть итоговая таблица оценки родителями основных показателей эффективности предоставления услуг.

Основные показатели эффективности услуг

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	Общий/ средний балл
Работа библиотекарей	98	31	7	1	—	637/4,58
Условия в библиотеке	61	44	25	5	2	568/4,08
Обеспечение безопасности детей	83	41	6	3	4	607/4,36
Полезность полученных навыков	77	36	16	4	1	586/4,21
Информация о программе и условиях работы библиотеки	78	33	18	7	2	592/4,26

⁵О возможных программах развития библиотеки в современных условиях см.: Майорова-Шеглова С.Н., Колосова Е.А., Шеглова Е.С. Моделирование развития традиционного учреждения культуры: (на примере Российской государственной детской библиотеки) // Вестник РГУ. 2012. Серия «Социологические науки». – № 4. – С. 164–173.

Если в результате исследования выяснится, что работа библиотекарей оценена высоко, руководитель библиотеки может поощрить их какими-нибудь памятным сувенирами или организовать для детей интересную встречу с их любимыми помощниками.

Важно обратить внимание на вопрос об информированности родителей о программах библиотеки. Если будет получено много отрицательных отзывов по этому поводу, организаторам следует усилить рекламу своих проектов. Исчерпывающее информирование родителей обо всех деталях деятельности учреждения позволит избежать возможных конфликтов и недопонимания. Например, если в библиотеке планируется длительное мероприятие, то родители должны знать, где они могут оставить вещи, переодеть ребёнка, стоит ли взять деньги на дополнительные платные услуги и т.д.

Полученная в результате опроса информация может быть полезна и при инициировании новых проектов и программ. Для этих целей в анкету для родителей следует включить как прямые вопросы: «Какие проекты вы готовы поддержать своим участием и финансами?», так и косвенные: «О какой детской библиотеке мечтают дети?» На основе этих данных руководство библиотеки может скорректировать и программы, и деятельность по

модернизации учреждения. Именно взрослые представители семей могут оценить предложения по введению платных программ и услуг⁵.

В заключение отметим, что подобные опросы родителей позволяют получить подробную и обдуманную оценку услуг детской библиотеки. Дети склонны полагаться на эмоциональные переживания, для них важнее книги и общение со сверстниками, поэтому они в силу возраста не могут оценить многие моменты, тогда как взрослые принимают во внимание большее количество факторов. Так, безопасное и комфортное состояние ребёнка, которое должны обеспечить работники учреждения культуры, является для родителей не менее важным, чем наполненность фондов.

Но вместе с тем опросы родителей должны быть дополнены изучением мнения детской аудитории. Такой бинарный подход позволит рассмотреть деятельность детской библиотеки с разных сторон и наметить оптимальные пути её развития с учётом интересов, потребностей и возможностей всех членов семьи.

ПРИЛОЖЕНИЕ
ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ДЛЯ ТЕЛЕФОННОГО ИНТЕРВЬЮ РОДИТЕЛЕЙ

1. Какую библиотеку посещает ваш ребёнок:

- 1) в школе _____;
- 2) в районе _____;
- 3) не посещает _____?

2. Укажите, пожалуйста, пол ребёнка:

- 1) мужской,
- 2) женский.

3. Как давно ребёнок самостоятельно посещает библиотеку? (Укажите возраст.) _____**4. Как часто ребёнок посещает библиотеку:**

- 1) очень редко, при необходимости;
- 2) регулярно, приблизительно один раз в месяц;
- 3) часто, один раз в неделю;
- 4) был в первый раз?

5. Кто является инициатором посещения библиотеки:

- 1) сам ребёнок;
- 2) родители;
- 3) учителя;
- 4) его друзья?

6. Рассказывает ли ваш ребёнок о своих посещениях библиотеки:

- 1) да,
- 2) нет?

7. О чём он (она) рассказывали вам, родителям, друзьям после посещения:

- 1) новых книг;
- 2) запомнившихся мероприятий;
- 3) помощи библиотекарей;
- 4) бытовых условиях;
- 5) новых знакомствах;
- 6) полученных знаниях и навыках;
- 7) чём-то ещё _____;
- 8) ни о чём, мне ничего не запомнилось?

8. Что ему (ей) не понравилось:

- 1) режим работы;
- 2) строгие библиотекари;
- 3) плохие условия (раздевалки, туалеты, холод, слабое освещение и пр.);
- 4) мало интересных мероприятий;
- 5) нет компьютеров;
- 6) не получил(а) новых знаний;
- 7) не смог(ла) проявить своих личных качеств;
- 8) хотел(а) узнать о чём-то, но не было таких книг;
- 9) что-то ещё _____;
- 10) всё понравилось.

9. Оцените, пожалуйста, по своим впечатлениям в баллах от 1 (наихудшего) до 5 (лучшего):

- 1) работу библиотекарей;
- 2) условия в библиотеке;
- 3) обеспечение безопасности и поддержку здоровья;
- 4) полезность полученных навыков (чему-то научился);
- 5) информацию о программе и условиях работы библиотеки.

10. Какие из новых проектов библиотеки вы хотели бы поддержать, а какие считаете лишними:

- 1) экспертиза продуктов для детей, подготовка обоснованных рекомендаций для родителей;
- 2) центр инновационной электронной книги;
- 3) семинары для родителей о новых книгах для детей и юношества, готовящихся к печати, выпущенных, имеющихся в продаже или в библиотеке;
- 4) обсуждение книг из «бабушкиной» библиотеки с целью показать их актуальность для современных детей;
- 5) кружок юного лингвиста;
- 6) библиотека как центр защиты прав ребёнка и место расположения уполномоченного по правам ребёнка города;
- 7) музей ностальгии «Книга моего детства»;
- 8) платный обменный пункт книгами для населения?