

Экспертный опрос «Библиотекарь о читателе: аспекты библиотечного общения»

Общение библиотекаря и читателя – ролевое, поскольку каждый выполняет свою роль, для библиотекаря это профессиональное общение, а для читателя – деловое. Чаще всего такое общение происходит в основных точках непосредственного взаимодействия между ними: при записи, приеме запроса, выдаче книги, проведении мероприятия.

В ходе библиотечного обслуживания библиотекарь и читатель находят грани взаимодействия, выполняя каждый свою цель: для одного это – выполнение запроса, для другого – получение нужной информации. Обслуживание раскрывает различные стороны библиотечного общения, на которое влияют возраст, опыт работы, личные качества, стиль общения библиотекаря.

Насколько комфортным и гармоничным является общение библиотекаря и читателя, мы задались целью выяснить в ходе социологического исследования – экспертного опроса библиотекарей отделов обслуживания Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева.

Цель исследования: изучить аспекты взаимодействия библиотекаря и читателя в ходе библиотечного обслуживания.

Задачи исследования:

определить критерии, которыми руководствуется библиотекарь при обслуживании читателя;

изучить круг вопросов, с которыми читатель обращается к библиотекарю;

выяснить проблемы, возникающие между библиотекарем и читателем в процессе библиотечного обслуживания.

Объект исследования: библиотекари отделов обслуживания Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева.

Предмет исследования: вопросы взаимодействия библиотекаря и читателя в ходе библиотечного обслуживания.

Метод исследования: экспертный опрос

Время проведения исследования: сентябрь 2015 г.

Ожидаемые результаты: выявленные положительные и отрицательные стороны общения библиотекаря и читателя должны способствовать улучшению обслуживания всех категорий читателей в Ставропольской краевой детской библиотеке им. А.Е. Екимцева и устранению существующих проблем в данной сфере.

Исследование было нацелено на выявление проблем, возникающих во взаимоотношениях читателей с работниками детской библиотеки.

При проведении данного экспертного опроса мы использовали в качестве объекта исследования библиотекарей Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева как экспертов в своей области по многолетнему взаимодействию с читателями, видящих проблемы и положительные стороны такого общения.

На наш взгляд, их мнение как непосредственных участников библиотечного обслуживания в данном учреждении поможет улучшить обслуживание и внести коррективы в различные стороны взаимодействия с читателем.

Непосредственно с проходящими в детскую библиотеку читателями взаимодействуют отделы обслуживания Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева – информационно-образовательный медиациентр, отдел культурно-досуговой работы, отдел библиотечного обслуживания (абонемент). Всего в ходе экспертного опроса было опрошено 12 человек – все сотрудники отделов обслуживания.

Часто в обслуживании читателей помогает опыт библиотекарей, многолетняя работа с читателем, знание его потребностей и вкусов, что помогает быстро и комфортно найти нужный контакт при обслуживании посетителей.

Средний стаж работы опрошенных нами экспертов в отделах библиотечного обслуживания составляет 15 лет, что позволяет сказать, что специалисты СКДБ им. А.Е. Екимцева имеют достаточный опыт в общении с читателями. Есть и несколько молодых специалистов отделов обслуживания, которые только приступили к работе и их опыт в общении с читателями не такой высокий.

Как долго Вы работаете в отделе обслуживания детской библиотеки?

11 лет

1 год

10 лет

5 лет

20 лет

41 год

35 лет

8 лет

12 лет

10 лет

30 лет

1 год

За рабочий день библиотекаря отдела обслуживания приходится обслужить не одного человека, и к каждому найти свой подход, контакт и стиль общения, тем более, если речь идет о ребенке. Поэтому важное значение имеет загруженность библиотекаря и то количество читателей, которое он в среднем обслуживает в течение дня. Библиотекарь отдела обслуживания СКДБ им. А.Е. Екимцева в среднем обслуживает за один рабочий день 23 читателя.

Сколько человек в среднем Вы обслуживаете в течение одного рабочего дня?

5 чел.

8 чел.

32 чел.

30 чел.

10 чел.

28 чел.

20 чел.

30 чел.

30 чел.

20 чел.

35 чел.

25 чел.

Приоритетная читательская группа в обслуживании Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева – дети до 14 лет, однако читателями библиотеки являются также молодежь, родители, руководители детского чтения, пенсионеры.

Поэтому библиотекари в своей работе чаще всего обслуживают и детскую, и взрослую категорию читателей (75%), но есть и те сотрудники, которые сосредоточены на обслуживании только читателей-детей (25%). Только взрослую аудиторию не обслуживает в детской библиотеке никто, все – специалисты широкого профиля, наученные выстраивать профессиональное общение как с детьми, так и с родителями.

Какую категорию читателей Вы обслуживаете?

только детскую (25%)

детскую и взрослую (75%)

только взрослую

Интересен взгляд библиотекарей-профессионалов на посещаемость детской библиотеки и заинтересованность читателя книгами, ведь в последнее время укоренилось клише – «дети не читают книги».

В целом, заинтересованность читателя книгами в библиотеке оценивают как очень высокую 16,5%, как высокую 16,5%, как среднюю 58% и как низкую – 8%.

Таким образом, по мнению большинства опрошенных заинтересованность книгами среди сегодняшних читателей средняя, хотя некоторые выражают более или менее оптимистичное мнение.

Как Вы оцените заинтересованность читателя книгами в библиотеке?

очень высокая (17%)

высокая (17%)

средняя (58%)

низкая (8%)

Одним из важных этапов общения с читателем является сама подготовка к встрече с ним. У каждого библиотекаря, специалиста, несомненно, есть в профессиональном багаже свой арсенал приемов и методов подготовки к общению с читателем. Опрошенные нами специалисты отмечают, что, как правило, подготовка предполагает знакомство с новыми книгами и периодическими изданиями своего отдела, поиск неизбитой информации, которая может заинтересовать читателя. Важным условием встречи с читателем являются позитивные эмоции, как справедливо отмечает один из библиотекарей. Не ответили на вопрос 4 чел.

Как Вы готовитесь к встрече с читателем?

имею в запасе интересную информацию журнального мира

ищу интересные статьи, книги

просматриваю новые книги и периодические издания

на первом месте – позитив

готовлю книги для рекомендации

расставляю книги, изучаю книжный фонд

просматриваю фонд отдела, новые поступления

знакомлюсь с новой литературой, расставляю книги

При построении общения с читателем многие используют какой-либо основополагающий принцип. Опрошенные нами библиотекари отделов обслуживания СКДБ им. А.Е. Екимцева отмечают, что для них самым важным является полное удовлетворение запроса читателя в информации и всесторонняя помощь в этом вопросе. Важным, по мнению экспертов, является вежливость, доброжелательность, уважение к личности читателя независимо от его возраста, пола и настроения в данный момент. Общим рефреном звучит желание обслужить читателя так, чтобы ему захотелось вновь прийти в библиотеку.

Какой принцип для Вас является главным при обслуживании читателя?

диалог, общение, уважение к личности

вежливость, улыбка

выполнить запрос пользователя

грамотность, злостность

доброжелательность; так, как бы хотелось мне, чтобы относились к моим детям и внукам.

беседа о прочитанных книгах

обслужить читателя так, чтобы ему захотелось вновь прийти в библиотеку

помощь в выборе книги с учетом интереса читателя

помощь в выборе книги

предоставить максимум информации

удовлетворение запроса читателя

услышать читателя и быть услышанным им

В процессе библиотечного обслуживания читатели нередко задают библиотекарю вопросы. Что это за вопросы? Чаще всего вопросы касаются наличия в фондах определенной книги, нужной читателю. Кто-то обращается с вопросом, как лучше подготовить сочинение или реферат. Некоторые библиотекари отмечают, что довольно распространена практика, когда дети знают только название книги, но не знают автора. И ко всем вопросам библиотекари, безусловно, должны быть готовы, чтобы максимально полно и корректно выполнить поступивший информационный запрос. Не ответило на вопрос 3 человека.

Какие вопросы в процессе библиотечного обслуживания читатели задают Вам чаще всего?

их много, они разные

трудные запросы

как написать сочинение, реферат

вопросы, касающиеся наличия в фонде библиотеки той или иной книги

ребята знают название книги, но не знают автора

помощь в выборе книги

как в книге найти ответ на интересующий вопрос

о наличии той или иной книги

связанные с наличием тех или иных книг; по темам для школьных работ

Помимо принципов в обслуживании читателей, есть определенные критерии, которыми библиотекари руководствуются при обслуживании читателя. Среди таких критериев наиболее значимыми для специалистов СКДБ им. А.Е. Екимцева оказываются полнота и качество выполнения запроса (100%), а также вежливое обращение (91%). Некоторые отмечают также важность таких критериев, как время обслуживания и выполнение количественных показателей (по 25%). При этом для экспертов совершенно не важно, сколько сил будет затрачено на выполнение запроса читателя.

Какими критериями Вы руководствуетесь при обслуживании читателя? (по рангу)

полнота и качество выполнения запроса (100%)

вежливое обращение (91%)

время обслуживания (25%)

выполнение количественных показателей (25%)

наименьшие затраты труда

другое (8%)

- предложить то, что будет интересно данному читателю

За время постоянного обслуживания читателей ряд вопросов, обращенных к библиотекарям, приобретает характер постоянных, стандартных, не вызывающих удивления и трудностей. К таким вопросам специалисты СКДБ им. А.Е. Екимцева относят «поиск чего-нибудь интересного», «поиск конкретной книги», «наличие книг по определенной теме», «наличие конкретной книги в фонде библиотеки». Также к категории таких вопросов можно отнести спрос о новинках, поиск книг для внеклассного чтения и рекомендация интересной книги со стороны библиотекаря как хорошо знающего фонд литературы. Не ответил на вопрос 1 чел.

С какой просьбой читатели обращаются к Вам чаще всего?

найти что-нибудь интересное
найти информацию
новинки и интересные книги
сложные запросы
внеклассное чтение
посоветовать для чтения хорошую книгу или дать конкретную, нужную в данный момент
порекомендовать интересную книгу
помочь найти книгу
помочь найти информацию для реферата, выступления, домашнего задания
найти нужную книгу
наличие книг по определенной теме

Иногда читатели могут ставить перед библиотекарями неразрешимые вопросы. Однако специалисты СКДБ им. А.Е. Екимцева почти единодушно заметили, что таких вопросов, как правило, не возникает и их трудно чем-либо удивить. В то же время, 25% экспертов отметили, что к неразрешимым вопросам следует отнести отсутствие произведения и книг по теме в фондах библиотеки (25%). Периодически у читателей возникает желание приобрести понравившуюся книгу (8%).

Какие неразрешимые вопросы ставили перед Вами читатели?

отсутствие произведения и книг по теме в фондах библиотеки (25%)
можно ли купить понравившуюся книгу? (8%)

Общение библиотекаря с читателем может происходить не только при выполнении запроса о наличии книг в фондах библиотеки, но также и на массовых мероприятиях. Половина экспертов отмечают, что индивидуальное общение и общение при проведении массовых мероприятиях отличаются несущественно (50%), и они не делают большой разницы при работе с читателями в таких разных случаях. Часть опрошенных отметили, что вообще не разделяют подобное общение, но есть и такие, кто считает, что общение в этих случаях отличается сильно (8%). Затруднились ответить 17%. Не ответил на вопрос 1 человек.

Насколько сильно для Вас отличается общение с читателем индивидуально и при массовых мероприятиях?

сильно (8%)
несущественно (50%)
не разделяю подобное общение (17%)
затрудняюсь ответить (17%)

На взгляд экспертов, проблемой в общении можно назвать то, что дети мало читают; что необходимо определенное время, чтобы найти подход к читателю, узнать о нем и его литературных вкусах, чтобы грамотно выстроить общение, которое принесет пользу двум

сторонам. Также отмечается проблема выбора интересной темы для мероприятия, ведь если оно проходит занимательно и с игровыми моментами, то и проблем не возникает. Большинство же опрошенных библиотекарей не видят никаких проблем в данном общении (75%).

Какие проблемы Вы видите в данном общении?

дети мало читают

если тема мероприятия интересна ребятам и есть игровые элементы, мероприятие проходит интересно

необходимо время, чтобы найти подход к читателю

К большинству опрошенных библиотекарей читатели относятся уважительно (92%). Один человек затруднился ответить, очевидно, для него сложно сказать, как оценивают его читатели. Данные цифры, безусловно, позволяют говорить о ценности труда специалистов СКДБ им. А.Е. Екимцева в глазах читателей и абсолютном уважении к их работе при библиотечном обслуживании и общении.

Уважительно ли относятся читатели к Вам и Вашей работе?

да (98%)

нет

затрудняюсь ответить (2%)

При обслуживании читателей библиотекарям могут поступать вопросы, не касающиеся непосредственно работы – например, в целом, о детском чтении, психологии и др. Иногда общение может происходить на актуальные темы, например, на тему учебы в школе. С такими вопросами обращаются к большинству библиотекарей – 75%. Однако к некоторым сотрудникам библиотеки с такими вопросами не обращаются.

Задают ли Вам вопросы не по работе?

да (75%)

нет (17%)

затрудняюсь ответить (8%)

В процессе общения библиотекаря и читателя могут возникать не только вопросы на отвлеченные и общие темы, но и неформальные отношения, когда круг тем для общения не ограничивается запросом о наличии той или иной книги. Такие отношения складываются, как правило, с постоянными читателями, обслуживаемыми много лет и настроенными не просто взять книгу, но и найти в библиотеке общение со знатоком детской литературы, которым является библиотекарь. У большинства опрошенных складываются именно такие отношения (92%).

Складываются ли у Вас с отдельными читателями неформальные отношения, общаетесь ли Вы не только по запросу, но и на другие темы?

да, общаемся на разные темы (92%)

нет (8%)

Иногда в процессе взаимодействия библиотекаря и читателя последние выражают свои эмоции посредством благодарности, раздражения, недовольства качеством обслуживания, вежливостью и др. К счастью, в СКДБ им. А.Е. Екимцева читатели если и выражают публично свои чувства, то выражают благодарность за проделанную библиотекарем работу.

Выражают ли Вам публичное недовольство или благодарность?

да (благодарность – 92%)

нет

затрудняюсь ответить (8%)

Некоторые эксперты заметили, что иногда в их практике случались негативные моменты от общения с читателем, и заключались они в том, что читателя уличали в воровстве книг, или читатель был излишне назойлив. Но большинство опрошенных специалистов отметили, что с таким не сталкивались, а если даже читатель пришел в плохом настроении, необходимо сгладить исходящий от него негатив.

Случались ли в Вашей работе негативные моменты от общения с читателем, в чем они заключались?

да (25%)

- уличали в воровстве книг

- назойливость

- очень редко; когда читатель приходит в плохом настроении, стараешься сгладить этот негатив

нет (50%)

Каким, по мнению, экспертов, должен быть идеальный, «хороший читатель»? На взгляд, библиотекарей СКДБ им. А.Е. Екимцева это любой читатель, пришедший в библиотеку (33%). По мнению других, это любознательный (25%), а также умный, думающий читатель (25%).

Продолжите фразу: «Хороший читатель – это...»

любой читатель, пришедший в нашу библиотеку (33%)

любознательный (25%)

умный, думающий (25%)

устремленный в будущее (17%)

дружелюбный, готовый к диалогу (8%)

«перечитыватель», как сказал Набоков (8%)

культурный, воспитанный (8%)

талантливый, творческий (8%)

фантазер(8%)

Примерно такими же характеристиками эксперты наделяют и непосредственно читателя Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева, с которым работают ежедневно. В то же время, не все опрошенные дали читателю библиотеки свои определения, один человек воздержался.

Как Вы в целом охарактеризуете читателя СКДБ?

любознательный (25%)

умный (25%)

хороший читатель (25%)

любящий библиотеку и чтение (8%)

внимательный читатель (8%)

При оценке детских книг и рекомендации их читателю эксперты руководствуются различными критериями: и качеством текста, и художественным исполнением книги, и возрастной категорией, и отзывами читателей, и мнением других специалистов-библиотекарей и, конечно, собственным литературным вкусом, который должен быть на высоком уровне у каждого детского библиотекаря.

Какими критериями при оценке детских книг и рекомендации их читателю Вы обычно руководствуетесь?

для маленьких – короткими, ритмичными стихами-потешками. С возрастом ребенок учится рефлексировать, и это отражается на том, какие книги мы должны ему предлагать. Также важно качество текста, содержание и художественное исполнение.

яркость, качество текста

отзывами таких же читателей

заинтересованность

к каждому читателю найти индивидуальный подход

почаще приходить в библиотеку и вместе с родителями

мнением библиотечных специалистов и своим литературным вкусом

книги должны учить добру и расширять кругозор

возрастная категория и содержание

живые, увлекательные, познавательные, проверенные временем издания

возрастным критерием, оформлением книги

содержание, доходчивость, шрифт, наличие иллюстраций

Наиболее эффективными формами библиотечной работы по приобщению детей к чтению специалисты СКДБ им. А.Е. Екимцева считают беседу с читателем с выявлением его интереса (58%), а также обзоры литературы (25%). Библиотекари назвали также ряд других форм работы по привлечению детей к чтению.

Какие формы библиотечной работы по приобщению детей к чтению Вы считаете наиболее эффективными?

беседа с читателем с выявлением его интереса (58%)

обзоры литературы (25%)

индивидуальная работа (17%)

массовые мероприятия

использование Интернет-ресурсов

чтение вслух с комментариями

информ-дайджесты

викторины

диалоги

встречи с писателями

познавательные часы

дискуссии

посиделки

презентации книг

игры

совместное творчество

отмена платных услуг

привлечение волонтеров

использование аудио- и видеоматериалов

все формы хороши, главное – результат: привить любовь к чтению

Современные дети часто по-другому читают, ведут себя в библиотеке, имеют другие читательские характеристики. В то же время, эксперты считают, что в целом возможно быть услышанными современными детьми и для этого необходимо, прежде всего, разговаривать с детьми на одном языке, быть современными и интересными для них. Также отмечается

важность создания условий для гармоничного развития ребенка, изучение информационных технологий и психологии детей и, конечно, доброжелательность и любовь к детям.

«Другое время – другие дети – другие читатели», – так говорят психологи и педагоги. Как Вы думаете, возможно ли быть услышанными современными детьми? Что нужно сделать, каким нужно быть, чтобы быть воспринятыми ими?

программы по чтению должны решаться на уровне правительства

можно, если на время становиться их ровесниками.

«идти» с ними в одном направлении, общаться на одном «информационном» языке

надо быть интересными для детей, грамотно и красиво говорить, последовательно объяснять ребенку информацию, знать последние веяния времени во всех сферах жизни, очень-очень любить детей.

создать условия для гармоничного развития ребенка через приобщение к чтению, быть позитивным по отношению к детям, ненавязчиво показать ребенку, как грамотно общаться с полученной информацией.

библиотеки должны стать центром общения

быть доброжелательным, искренним, воспринимать ребенка как личность, считаясь с его мнением и вкусами.

говорить только то, что хорошо знаешь сам, детей нельзя обманывать

познавать новое, жить «в ногу со временем», использовать те формы познания информации, которыми они сейчас пользуются

быть современным, изучать информационные технологии и психологию детей

быть доброжелательным и любить детей

думать и говорить на их языке, быть в курсе их увлечений

Экспертный опрос
«Библиотекарь о читателе: аспекты библиотечного общения»

Уважаемые коллеги! В целях изучения вопросов взаимодействия библиотекаря и читателя просим Вас ответить на несколько вопросов, которые, надеемся, послужат улучшению работы отдельных подразделений и библиотеки в целом.

1. Как долго Вы работаете в отделе обслуживания детской библиотеки? _____
2. Сколько человек в среднем Вы обслуживаете в течение одного рабочего дня? _____
3. Какую категорию читателей Вы обслуживаете?
только детскую детскую и взрослую только взрослую
4. Как Вы оцените заинтересованность читателя книгами в библиотеке?
очень высокая высокая средняя низкая
5. Как Вы готовитесь к встрече с читателем? _____
6. Какой принцип для Вас является главным при обслуживании читателя?

7. Какие вопросы в процессе библиотечного обслуживания читателя задают Вам чаще всего?

8. Какими критериями Вы руководствуетесь при обслуживании читателя? (выберите все подходящие варианты)
полнота и качество выполнения запроса
время обслуживания
вежливое обращение
выполнение количественных показателей
наименьшие затраты труда
другое (напишите) _____
9. С какой просьбой читатели обращаются к Вам чаще всего? _____
10. Какие неразрешимые вопросы ставили перед Вами читатели?

11. Насколько сильно для Вас отличается общение с читателем индивидуально и при массовых мероприятиях?
сильно несущественно не разделяю подобное общение затрудняюсь ответить
12. Какие проблемы Вы видите в данном общении?

13. Уважительно ли относятся читатели к Вам и Вашей работе?
да нет затрудняюсь ответить
14. Задают ли Вам вопросы не по работе?
да нет затрудняюсь ответить
15. Складываются ли у Вас с отдельными читателями неформальные отношения, общаетесь ли Вы не только по запросу, но и на другие темы?

16. Выражают ли Вам публичное недовольство или благодарность?
да нет затрудняюсь ответить
17. Случались ли в Вашей работе негативные моменты от общения с читателем, в чем они заключались? _____
18. Продолжите фразу: «Хороший читатель – это...»

19. Как Вы в целом охарактеризуете читателя СКДБ? _____
20. Какими критериями при оценке детских книг и рекомендации их читателю Вы обычно руководствуетесь? _____
21. Какие формы библиотечной работы по приобщению детей к чтению Вы считаете наиболее эффективными? _____
22. «Другое время – другие дети – другие читатели», – так говорят психологи и педагоги. Как Вы думаете, возможно ли быть услышанными современными детьми? Что нужно сделать, каким нужно быть, чтобы быть воспринятыми ими?
