

VI. Социологические исследования, опросы, анкетирование

Наименование темы	Цель	Кол-во респондентов	Целевая аудитория	Краткий вывод
Опрос «Новая система обслуживания»	Выяснить отношение читателей к новой системе обслуживания и реорганизации библиотечного пространства.	100 чел.	Читатели Центральной библиотеки	«Хорошо» 74% (74 респондента); «Плохо» 14% (14 респондентов); «Средне» 12% (12 респондентов)
Мониторинг «Расстановка фонда в Центральной библиотеке»	Определить количество сотрудников, занятых расстановкой фонда.	-	библиотекари	В день расставляется – 425 экз. В час – 47 экз. С 12.00 до 17.00 – самая большая нагрузка на библиотекаря. Для оптимальной работы отдела фондов необходимо 3 библиотекаря.
Анкетирование «Заполняем пробелы»	Планирование повышения квалификации сотрудников Библиотеки Автограда.	72 чел.	библиотекари	72 библиотечных специалиста оценили свои способности и уровень навыков в работе с ПК и различными программами. Отдел библиотечного маркетинга разработал программу повышения квалификации с учетом анкетирования.
Мониторинг персонала муниципальных библиотек города Тольятти	Провести анализ состояния и динамики кадровых ресурсов муниципальных библиотек города.	287 чел.	библиотекари	Анализировался состав библиотечного персонала по образованию, возрасту, стажу работы, движению кадров.

1. Опрос «Новая система обслуживания»

В течение месяца проводилось анкетирование, целью которого было выяснить отношение читателей к происходящим переменам, отметив соответственно: **"хорошо"**, **"средне"**, **"плохо"**. Было заполнено 100 анкет, из них **74% (74 респондента)** перемены одобрили, отметив, что стало удобнее и проще находить книги, библиотекарь - консультант помогает получать полную информацию о наличии изданий, система электронных заявок и заказов в филиалы позволяет получить нужную книгу, независимо от того, в каком подразделении библиотеки она находится.

"Не нравится" отметило **14% (14 респондентов)**. Недовольство вызвала "непонятность" новой системы, и "лишняя свобода".

Не определилось со своим мнением **12% (12 респондентов)**.

Примечательно, что подавляющее большинство "недовольных" читателей, были люди старше 60 лет, а категория пользователей от 16 лет, отметили "комфортность" такой системы - можно посещать любые отделы, выбирая книги, а регистрация происходит в одном месте и сразу всех документов. (См. подробнее раздел «Центральная библиотека»)

2. Мониторинг «Расстановка фонда в Центральной библиотеке»

В январе 2012 года был организован мониторинг количества расставляемой литературы в обслуживающих отделах центральной библиотеки «Библиотеки Автограда». Цель данного мониторинга состояла в том, чтобы определить количество сотрудников, которые будут заняты работой в открытом фонде центральной библиотеки после реорганизации обслуживающих отделов. За 19 дней мониторинга было расставлено в четырех отделах центральной библиотеки 8076 экземпляров книг, журналов, мультимедийных изданий. В среднем в день расставлялось 425 экз., при девяти часовом обслуживании получилось 47 экз. в час. Самая большая нагрузка получалась с 12.00 до 17.00. На это время выпадало 66,1%; до 10.00 – 4,5%; с 10.00 до 12.00 – 17,9%; с 17.00 до 19.00 – 11,5%.

С учетом функциональных обязанностей сотрудников сектора открытых фондов было решено выделить в этот сектор три библиотекаря. Как показала последующая деятельность при новой организации обслуживания это число библиотекарей оптимально.

3. Анкетирование «Заполняем пробелы»

Для более полной картины в планировании повышения профессиональной квалификации сотрудников библиотеки в декабре 2012 года Отдел маркетинга разработал анкету **«Заполняем пробелы»**. Каждый библиотекарь смог оценить свои способности и уровень навыков в работе с компьютером и различными программами, что позволит в дальнейшем точно наметить план обучающих мероприятий для более качественного обслуживания пользователей (см. анкету).

Всего в анкетировании участвовало 72 человека – библиотекари разного уровня (заведующие библиотеками, секторами, отделами, главные библиотекари, библиотекари I категории). В основном это специалисты, стаж библиотечной работы которых более 11 лет (53 человека – 74%). 13 библиотекарей (18%) – молодые специалисты со стажем библиотечной работы до 3 лет. Более 70% имеют высшее образование, из них – 40% – высшее-библиотечное.

Свой уровень владения ПК 80% сотрудников оценили как «средний» и «хорошо», 20% – как «плохо» и пожелали поучиться в этом направлении. В основном нет проблем с офисной программой Word, ею хорошо владеют 83%. А в таких программах, как Excel и Power Point более половины опрошенных решили научиться работать «с нуля». Интересный факт, что многие библиотекари захотели освоить графические программы, это говорит о том, что наши специалисты желают расширить свои знания не только в профессиональном плане, но и подходить творчески к своей работе.

90% библиотекарей используют в своей работе Интернет, 10% – «не пользователи» Интернет, но желают этому научиться, в основном это люди старшего поколения, пенсионного возраста. Среди сотрудников нашей библиотеки самыми любимыми социальными сетями являются «Одноклассники» и «В контакте». Не многие имеют свои страницы в «FaseBook» (12%) и «Twitter» (7%).

Что касается работы в нашей библиотечной программе «АБИС Библиотека Автограда», то здесь следующие результаты:

- Всего 23%-30% библиотекарей оценили свои знания на «4» и «5» в модулях «Комплектование» и «Мероприятия». Это в основном заведующие библиотеками и секторами, те, кто непосредственно занимается заказом литературы и комплектованием библиотеки;
- Модуль «Обслуживание читателей» для многих опрошенных не представляет трудностей (более 60%). Библиотекари, работающие на территории ОАО «АВТОВАЗ», там, где библиотеки не компьютеризированы, поставили отметку «учиться» этому.
- 68% библиотекарей пользуются электронным каталогом и рассказывают об этой услуге своим читателям.

По результатам «самооценки» каждый библиотекарь, ответивший на все вопросы анкеты, четко представил картину своих знаний и пробелов, а Отдел библиотечного маркетинга разработал программу дальнейшей учебы на 2013 год.



Успешная библиотечная карьера зависит от трех вещей -
характера, специальных знаний и опыта.
Мелвилл Дьюи

“Заполняем пробелы”

Уважаемые коллеги!

С целью планирования повышения квалификации сотрудников
Библиотеки Автограда просим Вас ответить на вопросы!

1. Фамилия Имя Отчество
2. Структурное подразделение
Должность библиотечный стаж
3. Укажите границы Вашего возраста:
17-25 26-30 31-35 36-40 41-50 свыше 50 лет
4. Укажите уровень Вашего образования:
Среднее Среднее специальное Среднее спец. библиотечное
Высшее Высшее библиотечное
5. Уровень владения ПК: (оцените себя от 0 до 5 балл.) *
Уровень навыков работы с программами (0-5 бал.)
Word Excel PowerPoint CorelDRAW
другие программы
6. Пользователь Интернет (0-5 бал.)
7. Пользователь справочно-правовых программ (0-5 бал.):
“Консультант Плюс” “Гарант” “Кодекс”
8. Имею персональную страницу:
“FaseBook” “Вконтакте” “Одноклассники” “Twitter”
другие
9. Уверенно работаю с офисным оборудованием (0-5 бал.):
Принтер Сканер Факс МФУ
10. Уверенно работаю с АБИС Библиотеки Автограда (0-5 бал.):
Комплектование
Мероприятия
Обслуживание читателей
Отчеты
Электронный каталог
11. Ваши пожелания по повышению Вашей квалификации: _____

* Поставьте в букву **У**, если Вы хотите этому научиться.

Результаты опроса

Всего приняли участие в анкетировании: 72 человека (библиотечные специалисты)

2.	Библиотечный стаж:					
	0-1	6 чел.	11-15	25 чел.		
	2-3	7 чел.	16-20	6 чел.		
	4-5	-	21-25	7 чел.		
	6-7	1 чел.	26-...	15 чел.		
	8-10	5 чел.				
3.	Возраст:					
	17-25	2 чел.				
	26-30	8 чел.				
	31-35	12 чел.				
	36-40	7 чел.				
	41-50	26 чел.				
	51 и более	17 чел.				
4.	Образование:					
	среднее	3 чел.				
	среднее специальное	4 чел.				
	сред. спец. библиотечное	14 чел.				
	высшее	31 чел.				
	высшее библиотечное	20 чел.				
5.	Уровень владения ПК:					
	Ба л.	Знание ПК	Word	Excel	Power Point	CorelDRAW
	0	5 чел.	9 чел.	28 чел.	43 чел.	58 чел.
	1	1 чел.	1 чел.	6 чел.	1 чел.	2 чел.
	2	5 чел.	2 чел.	12 чел.	3 чел.	3 чел.
	3	15 чел.	9 чел.	14 чел.	7 чел.	2 чел.
	4	34 чел.	28 чел.	7 чел.	13 чел.	6 чел.
	5	9 чел.	23 чел.	5 чел.	5 чел.	1 чел.
	У	15 чел.	21 чел.	34 чел.	30 чел.	34 чел.
6.	Пользователь Интернет					
	0	6 чел.				
	1	1 чел.				
	2	1 чел.				
	3	9 чел.				
	4	31 чел.				
	5	24 чел.				
	У	13 чел.				
7.	Справочно-правовые системы:					
		"Консультант Плюс"	"Гарант"	"Кодекс"		
	0	16 чел.	57 чел.	66 чел.		
	1	4 чел.	4 чел.	1 чел.		
	2	4 чел.	2 чел.	1 чел.		
	3	16 чел.	6 чел.	2 чел.		
	4	11 чел.	-	-		
	5	21 чел.	3 чел.	2 чел.		
У	24 чел.	24 чел.	25 чел.			
8.	Персональная страница					
		"FaseBook"	"Вконтакте"	"Одноклассники"	"Twitter"	
	нет	63 чел.	42 чел.	26 чел.	67 чел.	
	есть	9 чел.	30 чел.	46 чел.	5 чел.	
	У	8 чел.	7 чел.	3 чел.	10 чел.	
9.	Работа с офисным оборудованием					
		принтер	сканер	факс	МФУ	
	0	10 чел.	28 чел.	55 чел.	49 чел.	

VI. Социологические исследования, опросы, анкетирование

	1	1 чел.	4 чел.	1 чел.	1 чел.	
	2	2 чел.	2 чел.	-	1 чел.	
	3	4 чел.	8 чел.	5 чел.	5 чел.	
	4	14 чел.	14 чел.	4 чел.	3 чел.	
	5	41 чел.	16 чел.	7 чел.	13 чел.	
	У	9 чел.	22 чел.	16 чел.	22 чел.	
10.	АБИС Библиотеки Автограда					
		Комплектова- ние	Мероприятия	Обслуживание читателей	Отчеты	Электро н. каталог
	0	46 чел.	33 чел.	21 чел.	36 чел.	16 чел.
	1	-	1 чел.	-	-	-
	2	6 чел.	2 чел.	-	8 чел.	1 чел.
	3	3 чел.	9 чел.	7 чел.	5 чел.	6 чел.
	4	14 чел.	11 чел.	13 чел.	9 чел.	14 чел.
	5	3 чел.	16 чел.	31 чел.	14 чел.	35 чел.
	У	28 чел.	20 чел.	22 чел.	28 чел.	24 чел.
11.	Пожелания:					
	1. <i>Повысить уровень владения ПК, Интернет, АБИС</i>					
	2. <i>Помощь в освоении социальных сетей (свои страницы)</i>					
	3. <i>Освоить графические программы</i>					
	4. <i>Познакомиться с программой MARC</i>					
	5. <i>Научиться быстрому поиску в Интернет</i>					
	6. <i>Повысить квалификацию в области менеджмента</i>					
	7. <i>Посещать семинары разных уровней</i>					
	8. <i>«Выставочная работа»</i>					

4. Мониторинг персонала муниципальных библиотек города Тольятти

Мониторинг персонала проводился среди муниципальных библиотек: МБУК «Тольяттинская библиотечная корпорация», МБУК «Библиотека Автограда», МБУК «Объединение детских библиотек».

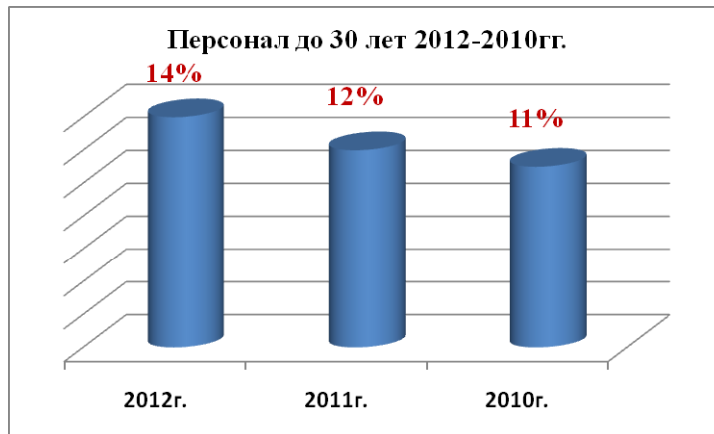
Цель: провести анализ состояния и динамики кадровых ресурсов муниципальных библиотек города.

Мониторинг проводится за период с 2010 по 2012 год. Анализируется состав библиотечного персонала по образованию, возрасту, стажу работы, движению кадров.

Профессиональный уровень кадрового состава библиотек

Количество библиотечных специалистов на 01.10.2012г в 3-х муниципальных системах составляет 287 человек.

По возрастному составу основная часть сотрудников - люди в возрасте от 30 и свыше 55 лет. Притока молодых кадров не наблюдается на протяжении многих лет. Если в 2010 году персонал до 30 лет составлял 11%, то к 2013 году увеличился всего на 2%. Но на общую картину это не влияет, т.к. основная часть работников все-таки старше 30 лет. С каждым годом увеличивается средний возраст библиотечных специалистов. Так, в 2010 году он составлял 44 года, в 2012 году составил 45 лет.



Образование

Необходимо отметить, что сотрудники, имеющие высшее и среднее специальное библиотечное образование составляет на сегодняшний день 47% (!) от общего числа библиотечных специалистов. За последние 3 года количество специалистов с профильным библиотечным образованием снизилось на 6%.

Продолжается тенденция снижения образовательного уровня специалистов в муниципальных библиотеках.



Стаж работы

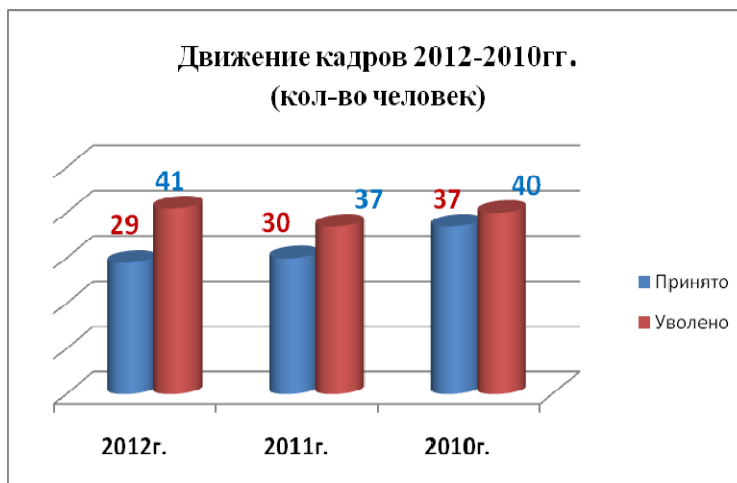
Если проанализировать состав персонала по стажу работы, то здесь происходит увеличение стажа работы специалистов до 3-х лет и от 16 и свыше 20 лет. Зато уменьшается количество специалистов, имеющих стаж работы в муниципальных библиотеках от 3 до 10 лет. Таким образом, неопытные сотрудники, без библиотечного образования все больше пополняют штат, а профессионалы самого работоспособного творческого возраста уходят.



Текучесть кадров

Сменяемость и текучесть кадров самая большая проблема, сложившаяся в муниципальных библиотеках в начале 2000-х годов (2002-03гг.), решенная к 2007г. За последние 3 года ситуация повторилась.

Сложилась тенденция к увеличению текучности кадров. Если в 2000 году было принято в муниципальные библиотеки 56 специалистов, то в 2012 году - 37 человек.



Несмотря на то, что по количественному составу библиотеки пополняются кадрами, ситуация остается очень критичной. В 2012г. недобор кадров (разница между принятыми и уволенными) - 30 %, в 2011г.-19%. Анализ показывает, что профессиональный уровень вновь принятых сотрудников в несколько раз ниже уволившихся. Такой профессиональный уровень специалистов никак не может удовлетворять требованиям, предъявляемым к библиотеке XXI века.

Основной особенностью библиотечной профессии является ее многофункциональность. Необходимо учитывать, что библиотечная деятельность включает в себя не только работу по обслуживанию, общению с пользователями. Обеспечение многообразных технологических процессов и операций, связанных с информационно-поисковыми системами, с использованием новых современных библиотечных, информационных технологий, требует высокого уровня профессиональной подготовки.

Сегодня в информационном обществе библиотеки несут на себе ключевую социальную функцию и обязанность открытия и обеспечения доступа к информации. Открытие в 2011-2012гг. общественных центров доступа к социально-значимой информации (о деятельности органов власти) говорит о доверии к специалистам библиотек, как профессионалам высокого уровня. Но этот уровень необходимо поддерживать, как системой материального вознаграждения, так и профессиональной переподготовки.