

## ЧИТАТЕЛЬ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЕГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(по материалам исследования)

Исследование "Читатель научной библиотеки и пути совершенствования его обслуживания" было проведено в 1994-1995 гг. сотрудниками Отдела библиотекведения Национальной библиотеки Беларуси.

Предлагаемый материал подготовлен по результатам исследования и, мы надеемся, станет первым шагом в разработке комплексных мер по улучшению библиотечного обслуживания в научных библиотеках.

Внимание в данной работе сосредоточено на следующих аспектах:

-- изменение социально-демографического состава читательской аудитории Национальной библиотеки Беларуси (НББ);

-- место НББ в системе научных библиотек города и возможные пути координации деятельности с учётом изменений в читательской аудитории НББ;

-- уточнение функций научной библиотеки и, в связи с этим, внешних и внутренних функций НББ;

-- состояние библиотечно-библиографического обслуживания читателей НББ.

Предмет проведенного исследования -- комплекс взаимоотношений читателя и библиотеки в процессе обслуживания.

Основным методом исследования был системный подход. При сборе и анализе данных использовались статистические, библиографические, социологические методы, предусматривающие соответствующий анализ анкет, данных интервью, библиотечной статистики и документации: читательских требований, контрольных листков, формуляров и т.д.

На наш взгляд, среди факторов, влияющих на деятельность библиотеки, в первую очередь необходимо выделить следующие:

-- разрушение имевшейся системы комплектования фондов библиотеки (новая система документо-снабжения в настоящий момент находится в стадии формирования);

-- введение новых автоматизированных технологий в работу библиотек;

-- изменение читательских интересов, обусловленное социокультурной и экономической ситуацией, и, как следствие, изменение структуры фонда самой библиотеки;

-- переориентация части читательской аудитории на потребление информации вне библиотеки;

-- возникновение читательских групп с относительно новыми читательскими интересами, ориентациями и запросами (предприниматели, активисты национально-культурных обществ, представители церкви и религиозных общин и т. д.), ставящих перед библиотекой новые задачи;

-- повышение потребности в оперативной информации.

Проведенное исследование зафиксировало следующие изменения в работе библиотеки:

-- стабилизация количественного состава читателей при некоторых качественных изменениях в читательской аудитории (увеличение среди читателей студенческой и учащейся молодежи и общее омоложение читательского контингента);

-- постепенный рост количества читателей с образованием не выше среднего или незаконченного высшего и относительное уменьшение доли читателей с учёными степенями среди лиц с высшим образованием;

-- увеличение текучести или сменяемости читателей-специалистов, которая характерна также для групп "непрофильных" читателей и студентов;

-- снижение доли читателей, нацеленных на постоянную долговременную работу в библиотеке, и одновременное увеличение числа читателей, посещающих библиотеку с целью поиска ответа на возникший конкретный вопрос или выполнение определенного задания;

-- повышение нагрузки на работников библиотеки прежде всего за счёт увеличения объёма обслуживания;

-- наличие ряда противоречий и расхождений в представлениях о функциях и назначении библиотеки, и прежде всего НББ, у читателей и сотрудников библиотеки (в настоящее время библиотекари придают большее значение социальной защите фондов, что зачастую вызывает непонимание и протест со стороны читателей);

-- увеличение количества читателей, обращающихся к библиотечным работникам с просьбой оказать им квалифицированную библиографическую помощь;

-- повышение уровня требований читателей к комфортности и качеству обслуживания.

Большой наплыв читателей, не принадлежащих к традиционным приоритетным группам, обслуживаемых НББ (студенты, учащиеся колледжей, лицеев) объясняется тем, что школьные, вузовские и многие публичные библиотеки в условиях кризиса не в состоянии выйти на уровень современной научной или публичной библиотеки. Им не хватает книг, площадей, технического и материального оснащения. К сожалению, библиотеки наших университетов, заинтересованные не только в обеспечении учебного процесса, но и в удовлетворении читательских запросов студентов и преподавателей, связанных с их научной деятельностью, в настоящий момент не в состоянии справиться с возложенной на них задачей.

НББ находится в сложной ситуации. С одной стороны, будучи библиотекой-депозитарием, она должна сохранять свои фонды, являющиеся национальным достоянием страны. С другой стороны, в современных условиях только НББ способна полностью удовлетворить читательские запросы. Решить сегодня вопрос об обслуживании названных выше групп читателей без продуманной системы мер по обеспечению их интересов и запросов -- значит лишиться читателей завтра.

На наш взгляд, необходимо создание комплексной межведомственной республиканской информационно-культурной программы, в которой должны быть определены основные цели, задачи и возможности библиотек в системе потребления информации. Для этого необходимо уточнение места каждой библиотеки (или, точнее, типа библиотек) в этой системе в современной ситуации. Целесообразно провести межведомственную практическую конференцию или семинар и, при необходимости, совместное исследование с библиотеками вузов. НББ по необходимости должна выполнять координирующую роль среди научных библиотек города. Однако она вынуждена брать на себя функциональную нагрузку некоторых научных специализированных и вузовских библиотек.

Самую многочисленную группу посетителей библиотеки составляют студенты -- 44% респондентов. Исследование показало, что:

-- четверть опрошенных студентов пользуется услугами НББ в течение 4--5 лет, 48% -- 2--3 года, первый год в библиотеке читает 24% опрошенных студентов;

-- доля студентов, посещающих нашу библиотеку не реже, чем несколько раз в месяц, среди опрошенных составила 71%;

-- реже, чем в прошлом году библиотеку стали посещать 13% опрошенных студентов, 27% стали делать это чаще (38% посещают с прежней частотой);

-- для 62% опрошенных студентов целью посещения библиотеки в той или иной степени является научная работа (38% -- в значительной степени);

-- 17% опрошенных студентов помимо НББ пользуются Центральной научной библиотекой АН Беларуси, 10% -- Республиканской научно-педагогической библиотекой, 10% -- Республиканской научно-технической библиотекой, 41% -- Минской областной библиотекой и 74% пользуются библиотеками своих организаций, то есть вузовскими, причём 28% пользуются чаще, чем НББ и 23% так же часто, как и НББ, но при этом в основном считают, что обслуживание там хуже или на том же уровне, что и в НББ.

Таким образом, несмотря на то, что НББ не является единственной библиотекой, которой пользуются опрошенные студенты (по меньшей мере почти 3/4 из них пользуются вузовскими библиотеками), эта категория читателей прибегает к услугам НББ стабильно и интенсивно. Следует отметить, что подавляющее большинство опрошенных студентов удовлетворяют параметры работы НББ, а также её структура и местонахождение.

Изменился учебный процесс: учащиеся больше ориентированы на самостоятельный поиск информации, реферативную работу, использование редкой литературы. Спрос студентов во многом повторяет спрос их преподавателей, преподаватель же направляет студентов в ту библиотеку, которой пользуется сам. Сложно рекомендовать студентам пользоваться услугами вузовской библиотеки, если потребности преподавателей может удовлетворить только НББ. От сегодняшних студентов мы вправе ожидать долгосрочного сотрудничества с библиотекой, тем более что уже сейчас более половины опрошенных в НББ студентов считают себя постоянными её читателями (55%). И, конечно, нельзя лишать будущий интеллигентный слой общества возможности работать в НББ в том

случае, когда учебные и публичные библиотеки не в состоянии удовлетворить их запросы.

По данным исследования, постоянными читателями библиотеки остаются люди, ориентированные на научную и педагогическую деятельность. Они посещают библиотеку длительный период и достаточно стабильно. Группы, ориентированные на учёбу и производственную деятельность, более изменчивы. Как правило, они посещают библиотеку более короткий промежуток времени.

Многие студенты назвали среди целей посещения "научную работу", что подтверждается в некоторой степени их обращением и к услугам других научных библиотек, в частности -- ЦНБ АН. Результаты исследования указывают на существующие резервы для перераспределения потока читателей-студентов по библиотекам города.

#### Цели посещения НББ студентами, %

1. Учёба	88%
2. Выполнение полученного задания	80%
3. Получение ответа на возникший конкретный вопрос	68%
4. Научная работа	62%
5. Увлечение, интерес, хобби	50%
6. Творчество в области литературы и искусства	27%
7. Получение информации о новых поступлениях	21%
8. Общение	20%
9. Техническое творчество	9%
10. Дать привычке, традиции	9%

Как видно из таблиц, основные цели посещения студентами НББ связаны с учебным процессом (пп.1--4) и могли бы быть достигнуты в библиотеках вузов. Цели посещения, не связанные с учебным процессом, могут быть реализованы в публичной библиотеке.

Исследование показало, что для студентов основными источниками получения информации являются алфавитный каталог и, в некоторой степени, картотека статей. Студенты сравнительно редко используют в качестве источников информации указатели, списки и выставки литературы, которые готовят работники библиотеки, а также реферативные журналы и ссылки в литературе. Причина может заключаться как в отсутствии потребности в них, так и в слабом с ними знакомстве. В любом случае, это свидетельствует о том, что возможности библиотеки используются недостаточно широко.

Основной причиной получаемых студентами отказов на литературу была названа причина "занято за другим читателем". Это является показателем определённой повторяемости запросов и служит аргументом в пользу того, что вузовские и другие библиотеки с помощью копирования документов, имеющихся в фондах НББ, могли бы удовлетворять читательские запросы студентов.

Возможна переориентация молодых читателей на работу в других библиотеках. В этом случае необходимо осуществить:

-- укрепление сети вузовских библиотек;

-- укрепление нескольких или одной публичной библиотеки, которая по ряду показателей могла бы дублировать НББ.

Для каждого сценария необходимо разработать систему мероприятий совместно с соответствующими ведомствами или организациями. Без принятия этих мер нельзя вводить ограничения для студентов, уже посещающих библиотеку, не следует менять установленный порядок записи в НББ. В то же время, вероятно, прежде чем записывать в НББ учащихся колледжей и лицеев, можно предлагать им предоставление копий интересующей их литературы за плату, если такой литературы нет в других библиотеках.

Проведённое исследование позволило сделать вывод о том, что при сохранении ориентации на более или менее постоянную работу в библиотеке происходит усиление модели динамичного читательского поведения, особенно среди студентов и специалистов. По всей видимости, происходит определённая переориентация с "фундаментальной" на "оперативную" работу в библиотеке. Отсюда возникают дополнительные требования к оперативности обслуживания. В какой-то степени это можно решить путём создания мобильного единого подсобного фонда, состоящего из постоянной части, сформированной на основе предложенного в результате исследования списка, и "подвижной" части, постоянно обновляемой из ОКК и формируемой на основе оперативных исследований, опросов и т.д. с целью удовлетворения запросов на текущую и вновь поступающую литературу. Такой единый подсобный фонд может включать не только новую литературу, так как установка на получение новой информации сохраняется у "традиционных" групп читателей -- научных работников, преподавателей, специалистов, но незначительна у "непрофильных" читателей и студентов.

В ходе исследования зафиксировано возрастание дифференциации запросов читателей, обусловленное в значительной степени появлением групп с новым читательским поведением. В связи с этим следует:

-- по возможности разнообразить формы, методы и условия обслуживания этих групп, опираясь на маркетинговые исследования;

-- для создания оперативных систем обслуживания необходимо выявить потребителей, ориентированных на оперативность получения информации и установить с ними контакты (независимо от того, идёт речь об организации или частном лице) вплоть до заключения различного типа соглашений на выполнение работы по информационному обслуживанию на уровне предоставления документа, копии, реферата, информации о документе;

-- для читателей, стремящихся оперативно ознакомиться с "ускользающей" от них литературой (из-за высокой цены, малого тиража и т. п.) необходима или хотя бы желательна служба, предоставляющая возможность ознакомления с такой литературой на коммерческой основе на достаточный для читателя срок. Однако, на наш взгляд, не существует должной ее рекламы среди специалистов и научных работников.

Такого рода проблемы сравнительно легко решаются с созданием маркетинговой службы, которая способствует также более тесному взаимодействию читателей и библиотекарей, помогает последним составить более полное представление о потребителях информации, обращающихся к услугам библиотеки.

В такой крупной библиотеке с достаточно громоздким справочным аппаратом как НЭБ существует проблема поиска нужной литературы: часть обслуживающих подразделений библиотеки отделены от основного справочно-поискового аппарата, нет наглядной информации о расположении отделов и служб библиотеки и т.д. Отсюда возникают сложности при обслуживании, при записи читателей, дополнительная нагрузка ложится на контролёров, регистратуру. Уровень организации библиотечного обслуживания должен быть достаточно высок, чтобы читатель, впервые попавший в библиотеку, смог разобраться в работе её структурных подразделений и быстро получить информацию. Необходимо соответствующее оформление вестибюля библиотеки, достаточное количество текстовой информации для читателей, в том числе и памяток-вкладышей о библиотеке, а также правил пользования.

О том, насколько полно читатели представляют себе возможности библиотеки, в какой-то степени говорят ответы на вопрос о потребности в услугах консультанта. О необходимости специалиста-консультанта в библиотеке заявили 23% всех опрошенных (26% опрошенных студентов, 23% преподавателей, 22%

научных работников, 19% специалистов и 18% "непрофильных" читателей). "Нет" ответили 41% всех опрошенных (40% студентов, 47% преподавателей, 49% научных работников, 36% специалистов и 39% "непрофильных" читателей). 25% всех опрошенных затруднились ответить на этот вопрос (28% студентов, 19% преподавателей, 24% научных работников, 28% специалистов и 19% "непрофильных" читателей). Сами библиотекари отвечают на вопрос о необходимости должности консультанта следующим образом: нужна -- 44%, нет -- 19%, затруднились ответить 32%.

Следует отметить, что, согласно целям и задачам исследования, опрос проводился среди постоянных читателей библиотеки. Можно говорить о том, что должность консультанта более необходима библиотекарям, нежели читателям. Сейчас правомерно говорить об организации "консультационного поста", т.е. дежурств с обязательной фиксацией всех запросов и возникающих проблем с целью выявления "слабых мест" в работе библиотеки. Эта проблема тесно связана с уровнем квалификации и профессионализма библиотекарей. Консультант -- это своего рода латание дыр в процессе обслуживания и затыкание брешей в справочном аппарате. Для успешной работы библиотекарей в процессе обслуживания больше внимания должно уделяться системе повышения их квалификации. В связи с этим хотелось бы остановиться на следующем моменте. В НЭБ следует создать в перспективе научно-консультационный центр, в котором работали бы специалисты, способные оказывать высококвалифицированную библиографическую помощь в различных отраслях знаний. Еще одним условием качественной работы библиотеки и гармоничного сотрудничества библиотекаря с читателем является библиографическая грамотность читателей (во всяком случае так считают многие библиотечные работники).

В исследовании большое внимание было уделено существующей структуре библиотеки и возможным путям ее оптимизации. Были разработаны практические рекомендации для администрации НЭБ. В рамках исследования были также проведены опрос сотрудников научных библиотек г. Минска, что позволило сопоставить мнения читателей и библиотекарей по изучаемым вопросам, и почтовый опрос читателей, переставших посещать НЭБ.

*Абушенко В.Л.*, канд. философ. наук,  
доцент БГУ

*Эютникова Г.А.*, гл. библиотекарь  
отдела библиотекведения Национальной  
библиотеки Беларуси

*Котова Т.В.*, гл. библиотекарь отдела  
библиотекведения Национальной библиотеки  
Беларуси

*Федорова Э.В.*, гл. библиотекарь отдела  
библиотекведения Национальной библиотеки  
Беларуси