

# Национальная библиотека и ее читатель: проблемы трансформации\*

А.Г. Макарова

**Н**ациональная библиотека — одно из наиболее значимых явлений в культуре любой страны. Перед каждым государством, каждой нацией в определенный момент существования встает задача собирать и сохранять книги, изданные и издаваемые соотечественниками, такое собрание служит символом, объединяющим нацию. Сейчас «национальные библиотеки в европейских странах являются культурными, научными и образовательными учреждениями основополагающего значения <...>. Прежде всего, им принадлежит приданный законом статус национального архива интеллектуального наследия страны в письменной форме, печатной или в любых других форматах. Они должны также нести ответственность как библиографические центры, информационные центры и центры повышения квалификации библиотечкарей» [2].

Каждая национальная библиотека уникальна. По словам известного английского библиотековеда М. Лайна [цит. по: 1], функции национальных библиотек могут выполняться и в различных странах выполняются по-разному. Кроме того, он утверждал, что нет библиотек, которые настолько бы отличались одна от другой по своей природе, размерам фондов, профилю комплектования, функциям и обслуживанию так, как отличаются между собой национальные библиотеки. Можно предположить, что национальная библиотека, отражая суть той нации, чье наследие она хранит, перенимает ее черты и тем отличается от всех прочих библиотек. При этом любая национальная библиотека похожа на все другие в своей основополагающей функции — сборе и сохранении интеллектуальных сокровищ своего народа.

В современном мире национальные библиотеки адаптируются к постоянно меняющейся реальности. Являясь учреждениями, работающими с информацией, собирающими ее и предоставляющими к ней доступ, они как никто видят бурное развитие информационных технологий, их качественный скачок, который должны учитывать в своей работе. Деятельность библиотек должна соответствовать времени — сохраняя прошлое, предвидеть, что необходимо будущим поколениям. Каждая национальная библиотека ищет свои пути решения проблем, которые, тем не менее, являются во многом общими.

\* Статья подготовлена по материалам Международной научно-практической конференции «Национальная библиотека и ее читатель: проблемы трансформации», прошедшей 9–10 декабря 2014 г. в Российской национальной библиотеке (Санкт-Петербург).

Анна Георгиевна  
Макарова —

*старший научный сотрудник  
Центра чтения Российской  
национальной библиотеки*



## Читатель национальной библиотеки

Любая библиотека, в том числе и национальная, существует в первую очередь для читателя. Однако, учитывая особый статус национальной библиотеки, предполагается, что ее читатель — особый. Национальные библиотеки на протяжении многих лет обслуживали избранный круг посетителей, научную элиту. Долгое время «элитарность» национальной библиотеки определялась не только уникальностью и ценностью коллекций, но и условиями их доступности. Использование рукописных материалов, редких и ценных изданий всегда было жестко регламентировано и ограничено научными целями. В последние десятилетия такие представления уходят в прошлое. Необходимость перехода от концепции национальной библиотеки как «библиотеки для ученых» к более демократической концепции — «библиотеки для всех», по крайней мере «библиотеки для многих», утверждается как в западном, так и в российском библиотековедении.

В настоящее время национальные библиотеки постепенно превращаются из книгохранилищ, из элитарных учреждений для интеллектуальных занятий в общедоступные информационные, образовательные и культурно-просветительские центры. Новые технологии, позволяющие создавать виртуальные копии ценнейших документов, раскрывают прежде закрытые фонды для всех желающих.

Национальные библиотеки всегда интересовало «лицо» их читателя. Кто он? Каковы его интересы и нужды? Какую информацию он хочет получить в библиотеке? Для определения меняющихся потребностей своего читателя, совершенствования системы обслуживания многие из них ведут постоянный мониторинг читательской аудитории. Исходя из результатов таких исследований в нескольких национальных библиотеках, можно отметить, что проблемы у них, в общем, достаточно схожи, и портрет современного читателя в основном вырисовывается одинаковый.



Все эти вопросы обсуждались на научно-практической конференции «Национальная библиотека и ее читатель: проблемы трансформации», которая состоялась в декабре 2014 г. в Российской национальной библиотеке. Она была организована Российской национальной библиотекой (РНБ) и Российской библиотечной ассоциацией (РБА) при информационной поддержке журналов «Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии» и «Библиотечное дело». В конференции приняли участие специалисты библиотечного дела из России и стран ближнего и дальнего зарубежья — Азербайджана, Беларуси, Китая, Латвии, Литвы, Польши, Узбекистана, Финляндии. Главными обсуждавшимися вопросами, были проблемы работы национальной библиотеки в современных условиях, ее изменение в соответствии с требованиями времени и, собственно, портрет современного читателя национальной библиотеки.



*Участники пленарного заседания конференции*

Результаты исследования в Национальной библиотеке Беларуси (НБ Беларуси) показали, что за последние двадцать лет (1993—2013) в составе читательской аудитории преобладали студенты, причем доля этой категории читателей за два десятилетия возросла с 50% до 73%. По данным, полученным в Российской государственной библиотеке (РГБ) в 2013 г., доля читателей в возрасте 18—25 лет составила 44,7% (группа 18—40 лет — 70%). Студентов среди них — 35,5%, и это также преобладающая группа читателей. Для сравнения, по данным исследования РНБ в 2007 г. количество студентов составило 56,6% от общего числа читателей в новом здании и 40,7% — в главном здании [3], и в настоящее время ситуация остается похожей. Коллеги из национальных библиотек Азербайджана, Польши, Узбекистана также отмечают аналогичные тенденции — среди читателей преобладают студенты и научные работники, причем количество студентов год от года растет. Таким образом, с уверенностью можно сказать, что сейчас значительная часть читателей в национальной библиотеке — молодые люди, студенты.

Исследователи изучают образ действий пользователей по поиску информации, сбору и ее использованию. В результате таких исследований, в НБ Беларуси, например, было установлено, что среди целей обращения к информации преобладают научно-исследовательская работа (64%) и учеба (61%). В РГБ основными целями посещения для всех категорий пользователей являются «научная» (63,5%), «образовательная» (48,2%), «информационная» (34,8%), «культурно-просветительская» (10,5%). Тенденцию на увеличение образовательной цели посещения отмечают и в других национальных библиотеках (Азербайджан, Литва, Узбекистан и др.).

Для читателя национальных библиотек доминирующим фактором является авторитетность предоставляемой информации. Более 70% всех респондентов исследования РГБ считают, что, прежде всего, библиотека привлекательна уникальным универсальным фондом.

Об этом же говорят и результаты исследования НБ Беларуси. Для читателя также весьма значима возможность получить доступ к библиотечной информации не выходя из дома круглосуточно 7 дней в неделю. Предоставление доступа к полнотекстовым электронным ресурсам — услуга, которая с каждым годом становится все более востребованной как в библиотеке, так и за ее пределами. Например, если в 2009 г. в НБ Беларуси на долю виртуальных пользователей приходилось около 15% от общего количества читателей, то к концу 2013 г. этот показатель достиг 56%. Отметим, что это общая тенденция.

Интернет оказывает серьезное влияние на поведение потребителей информации, особенно молодых. Сегодня многие из них желают быстро получать готовую информацию из единого ресурса.

Они более ориентированы на копирование документов или их фрагментов из различных источников на свои носители, чем на чтение и осмысление материала в библиотеке. Возможность получать информацию в любое время, в любом месте также является одним из факторов, влияющих на выбор информационного канала вне зависимости от возраста и категории пользователей. Однако, несмотря на высокий уровень владения компьютером, многие читатели испытывают трудности с поиском информации. Это и неумение сформулировать поисковый запрос, и незнание возможностей библиотеки. По данным исследования РГБ, затруднение в поиске информации испытывает каждый третий пользователь. Знаний и навыков в поиске информации не хватает 36,2% респондентов, как они сами отмечают. Среди студентов таких пользователей 46%, практически половина из принявших участие в опросе. Примерно такую же картину показывают результаты исследования НБ Беларуси: читатели нуждаются в помощи консультанта при выборе оптимальных источников и каналов информации как в самой национальной библиотеке, так и в целом по биб-





Национальная библиотека Польши

лиотекам страны (52% и 54% по общей выборке). При этом, при достаточно высокой оценке уровня собственных навыков и умений работать с информацией (более 80%), читатели НБ Беларуси все же стремятся к их дальнейшему развитию (73%). Данную закономерность отмечают и в Национальной библиотеке Польши.

Библиотеки сегодня не должны полагаться на то, что пользователи подстроятся к библиотечным структурам. Они должны интегрировать свои продукты и услуги в сетевую среду, где в настоящее время «имеют прописку» большинство потенциальных читателей.

## Новые технологии и национальные библиотеки

Новые технологии занимают все больше места в работе библиотек всех уровней и, в первую очередь, библиотек национальных. Трансформация национальных библиотек под влиянием читательских требований и запросов происходит очень быстро, и каждая библиотека находит свой путь в освоении новых технологий, которые являются тем инструментом, который определяет стратегию и тактику развития национальной библиотеки. Внедрение компьютерных технологий, телекоммуникационного доступа, электронных носителей привели к кардинальным переменам в библиотечном и библиографическом обслуживании, затронув все: читателя, библиотекаря, формы и качество обслуживания. Они охватывают целый комплекс услуг, предоставляемых библиотекой читателю как в ее стенах, так и в виртуальном доступе. Это и традиционное обслуживание в читальных залах библиотеки, и предоставление доступа к подписным базам данных, и электронные каталоги. Кроме того, каждая библиотека разрабатывает свое направление, исходя из потребностей и запросов читателей.

Например, Литовская национальная библиотека им. М. Мажвидаса одним из важных направлений своей работы считает развитие Национальной электронной библиотеки, которая формируется на основе системы Интегрированной библиотечно-информационной системы Литвы (LIBIS). Она, в свою очередь, создавалась на основе программ, обеспечивающих ее совместимость с существующей библиотечно-информационной системой. В стране разработана программа развития

информационного общества на 2014–2020 гг. «Цифровая повестка дня», в которой библиотекам отводится роль не только места доступа к Интернету, но и места обучения жителей, развития их компетенций по пользованию информационными технологиями. Единый читательский билет, общая база читателей, единый каталог на основе LIBIS — все эти компоненты в итоге складываются в общую сеть, облегчающую пользователю доступ к ресурсам библиотек, в том числе онлайн. Большое внимание в Литовской национальной библиотеке им. М. Мажвидаса также уделяется созданию портала культурного наследия страны, оцифровке текстов для этого портала (EPaveldas) и организации доступа к ним. Учитывая, что 66% домашних хозяйств Литвы имеют дома компьютер с выходом в Интернет, а 78% населения Интернетом пользуются ежедневно, онлайн-ресурсы имеют множество потенциальных читателей.

Одной из последних внедренных услуг Национальной библиотеки Польши стало предоставление всем желающим с декабря 2014 г. доступа к полнотекстовой базе данных научных публикаций «ACADEMICA». Благодаря системе электронного межбиблиотечного абонемента, пользователи получают дополнительную возможность доступа к современным публикациям во всех областях знания с учетом закона об авторском праве.

Приоритеты отдельных национальных библиотек связаны не столько с развитием самих информационных технологий, сколько с содержательным наполнением национальных онлайн-ресурсов. Например, Азербайджанская национальная библиотека им. М.Ф. Ахундова создает архивный фонд печати Республики Азербайджан, а также занимается сбором информации о республике за рубежом. Заслуживает внимания архив «Азербайджанская книга», который насчитывает более 85 тыс. экземпляров книг, изданных на азербайджанском языке, независимо от периода и места издания, их электронные копии и микрофильмы.

Главный приоритет работы Национальной библиотеки Узбекистана им. А. Навои — создание благоприятных условий и обширной информационной ресурсной базы для всестороннего удовлетворения интеллектуальных, познавательных, образовательных, духовно-нравственных и культурных потребностей населения. На сайте библиотеки размещена электронная версия каталога, открыт полнотекстовый доступ к отдельным документам из фонда, ведется работа по переводу в цифровой формат особо ценных и раритетных книг.



Национальная библиотека Литвы





Национальная библиотека Азербайджана

Работу национальной библиотеки в виртуальном пространстве, возможности новых онлайн-сервисов можно рассмотреть на примере РНБ. Сервисы РНБ — виртуальная справочная служба «Спроси библиографа», онлайн-консультант сайта, страницы в социальных сетях — пользуются большой популярностью и являются весьма востребованными ресурсами. Их пользовательская аудитория имеет широкий охват и постоянно растет (это жители Санкт-Петербурга, Москвы, других городов Российской Федерации и зарубежных стран). По статистике на виртуальные справки приходится до 90% от общего количества выполненных справок по библиотеке, при этом основная часть запросов поступает от внешних пользователей. Наиболее посещаемая страница РНБ в социальной сети «ВКонтакте». Запросы ее посетителей делятся на тематические (около 25%), поиск конкретных изданий (около 50%), запросы о доступе к документам (около 20%) и др. В онлайн-консультанте более широкий круг запросов — поиск издания (24%), электронный заказ (22%), о библиотеке (19%), тематические запросы (10%), копирование (7%), электронные ресурсы (9%) и др. Такие сервисы в том или ином виде работают сейчас на сайтах многих библиотек.

Национальные библиотеки активно действуют и постоянно совершенствуют свою работу, их онлайн-ресурсы востребованы. Модернизация позволяет библиотекам расширить возможности доступа к фондам и услугам для пользователей различных образовательных, возрастных и социальных групп.

## Библиотечный комфорт

В последнее время значительно усложнились социальные и экономические условия функционирования национальной библиотеки, повысились требования не только к ее деятельности, но и к библиотечному комфорту. Развиваются интернет-технологии, когда читателю не обязательно приходить в библиотеку, чтобы воспользоваться ее услугами и получить нужную информацию. Привлечение реального читателя заставляет библиотеку, кроме всего прочего, повышать уровень комфортности. Посетителю сейчас важны как получение нужной информации, так и условия, в которых он с ней работает.

Начальник Управления библиотечно-информационного обслуживания РГБ О.В. Серова отмечает: «Ком-

фортность и привлекательность интерьеров способствует концентрации внимания и мотивации пользователей и сотрудников. Библиотекам очень важно заинтересовать потенциальных потребителей, создав для них максимально комфортные условия, предоставляя высокий уровень обслуживания» [4]. При этом комфорт заключается не только в наличии неких внешних условий, но и в создании атмосферы, располагающей к диалогу, в возможности быть услышанным, что особенно важно для пользователей в возрасте до 25 лет. Этот аспект деятельности библиотеки все чаще становится предметом изучения в библиотечных исследованиях. Например, если 10 лет назад в ходе опросов читателей РГБ такой компонент качественного библиотечного обслуживания, как организация индивидуальных зон работы пользователей, практически не упоминался, то в настоящее время более 30% студентов считают необходимым создание в библиотеке кабинетов для индивидуальной и групповой работы. Организация таких зон очень распространена в зарубежных библиотеках.

Как отмечают читатели РНБ в ходе мониторинга эффективности библиотечного обслуживания, желаемый образ национальной библиотеки выглядит так:

- хорошо отремонтированная, современная, гостеприимная, уютная, светлая, с новой мягкой мебелью, удобными столами и стульями, чистыми окнами, большим количеством живых цветов, круглосуточным режимом работы; с красивыми, воспитанными и добрыми библиотекарями; со всеми достижениями научно-технического прогресса (гардероб без гардеробщиц, роботы-уборщики, современная столовая, игровая комната для детей);

- многолюдная, «заполненная целиком читателями»;
- много медиainформации, открытый доступ к фондам при наличии электронных версий всех книг;
- с упрощенным поиском книг;
- популярная у молодежи.

При этом читатели хотят сохранить «необыкновенную атмосферу библиотеки», «удачное сочетание прошлого, настоящего и будущего».

Однако в профессиональном сообществе существует и другая точка зрения на библиотечный комфорт: нельзя во всем идти на поводу у читателя. Чтение — это труд, и информация, к получению которой не приложено никаких усилий, обесценивается и становится малозначимой. «Библиотека — это интеллектуальное усилие», — отмечал, выступая на конференции, заведующий научно-методическим отделом библиотечного обслуживания РНБ С.А. Басов.

Эти две точки зрения активно обсуждаются в библиотечном сообществе, и у каждой из них есть немало весомых аргументов.

## Здание библиотеки — символ нации?

Говоря о библиотечном комфорте, необходимо обращать внимание на здания и помещения национальных библиотек, которые не всегда соответствуют современным представлениям о комфорте и другим критериям библиотечной работы, тем не менее их стараются сделать удобными для читателей.

Несмотря на большие трудности, национальные библиотеки развиваются, для них возводятся новые здания. Ярким примером такого культурного события, значимого для всей страны, стало открытие в августе





*Национальная библиотека Латвии (Замок света)*



*Национальная библиотека Беларуси*

2014 г. нового здания Латвийской национальной библиотеки. Это творческий, научный, культурный и образовательный центр Латвии, совмещающий в себе множество функций. Новое здание библиотеки — «Замок света» — символизирует духовные богатства латышского народа. В библиотеке расположены современный конференц-зал, акустика которого позволяет проводить концерты и музыкальные вечера, мультимедийный центр, помещения для занятий и проведения различных мероприятий, групповые и индивидуальные рабочие кабинеты с компьютерной техникой и выходом в Интернет, тихие читальни и зоны отдыха. «Замок света» является и центром государственного значения, и частным местом, привлекательным для посещения и работы.

Новое здание в 2012 г. получила и Национальная библиотека Узбекистана им. А. Навои. Оно удобно расположено в центре столицы и оснащено самым современным оборудованием. Внутренняя планировка, современная мебель отвечают требованиям библиотечных стандартов, а библиотекари создают условия для комфортной и эффективной работы. В Национальной библиотеке Узбекистана им. А. Навои активно ведется формирование электронного фонда — оцифровка книг, журналов, газет, редких изданий. Развивается сайт, на котором размещаются справочные ресурсы, пополняется электронная библиотека. Многие справочные ресурсы переведены в цифровой формат, но в библиотеке имеется и каталог старого образца для тех, кто привык искать книги в классическом стиле. Зона Wi-Fi распространяется как на библиотеку, так и на прилегающую к ней территорию скверов. В холле библиотеки установлен интерактивный шар-глобус, на который подается информация через Google maps.

Одним из новых зданий библиотек в странах СНГ является и здание НБ Беларуси, открытое в 2006 году. Внешне оно напоминает бриллиант и символизирует собой ценность знаний и бесконечность познания мира. Это уникальный комплекс, построенный в соответствии с новейшими научно-техническими разработками и направленный на удовлетворение информационных и социокультурных потребностей общества. Современное оснащение библиотеки, традиционные и новые формы работы позволяют эффективно и быстро удовлетворять запросы читателей.

Национальные библиотеки, в особенности стран СНГ, активно создают и пополняют электронные ресурсы,

ведут большую работу по обслуживанию в онлайн-режиме. Они активно осваивают интернет-пространство, сохраняя при этом традиционные методы работы. Независимо от того, в каком здании расположена библиотека, все они имеют одну цель — достойное удовлетворение читательских потребностей, развитие интеллектуального, образовательного, культурного потенциала общества. Несмотря на национальную специфику и различные возможности, у всех библиотек существует множество схожих проблем и в области внедрения новых технологий, и в сфере работы с читателями. Являясь по своему статусу общедоступными, они продолжают быть научными учреждениями самого высокого уровня, средоточиями национального и общемирового знания, авторитетными центрами информации и культуры, помогающими ориентироваться во многих вопросах. И читатель, особенно молодой, активно пользуясь онлайн-ресурсами, тем не менее с охотой приходит в национальную библиотеку, чтобы приобщиться к культурной и общественной жизни своего народа.

#### *Список источников*

1. Бриндли Л. Национальные библиотеки и стратегическое планирование // Национальные библиотеки в XXI веке : сб. ст. — СПб., 2012. — С. 50.
2. Рекомендации по реформе библиотечного законодательства в Центральной Европе // Библиотеки в правовом пространстве. Современные проблемы : сб. ст. / Рос. библ. ассоц., Рос. нац. б-ка, Межрег. центр библ. сотрудничества ; сост. В.Р. Фирсов, Е.И. Борисова. — СПб., 2008. — С. 265.
3. Российская национальная библиотека и ее читатели в начале XXI века : [монография] / [Е.И. Борисова и др. ; науч. ред.: С.А. Басов] ; Рос. нац. б-ка. — СПб., 2013. — С. 94.
4. Серова О.В. Ключевые тенденции в библиотечно-информационном обслуживании [Электронный ресурс] // Фонды библиотек в цифровую эпоху: традиционные и электронные ресурсы, комплектование, использование : Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 25–29 марта 2013 г. — СПб., 2013. — С. 22–31. — URL: <https://vivaldi.nlr.ru/bx000007536/view#page=3> (дата обращения: 28.05.2015).

*Иллюстрации предоставлены автором*