

Соколова Татьяна Владимировна,
заместитель заведующего отделом
фондов и обслуживания,
Российская национальная библиотека,
Санкт-Петербург

Современный пользователь о библиотечном комфорте (на примере Российской национальной библиотеки)

Понятие «комфорт» и его производные входят в перечень наиболее употребительных в современной деловой и разговорной речи, что отражает доминантность этого понятия в системе жизненных ценностей и поведенческих приоритетов населения, в первую очередь - молодежи. С понятием «комфорт» напрямую связаны оценка качества жизни и ощущение осмысленности собственного бытия. Подобное явление вряд ли можно назвать случайным или временным. В нем отражаются глубинные изменения, происходящие в общественном сознании и социокультурном пространстве, включая сферу практической деятельности библиотек и профессионального библиотечного сознания.

Проблематика библиотечного комфорта традиционно рассматривалась в контексте формирования и использования библиотечного пространства и отражала в течение длительного периода, по преимуществу, процессы и функциональные особенности пути читательского запроса (требования).

В настоящее время самостоятельное значение приобрел библиотечный дизайн, усиливается внимание к психологическому комфорту в рамках библиотечного общения. По шкале комфортности сейчас оцениваются не только библиотечная мебель, освещенность, температурный режим, но и организация межличностных коммуникаций, формы сосуществования публичного и частного начал в библиотечном пространстве, активно наполняется содержанием понятие «интеллектуальный комфорт».

При этом существенно актуализируется проблема обратной связи. У нас не всегда достаточно сведений для того, чтобы понять реальное мнение читателей о степени комфортности библиотечной среды, и, что гораздо важнее, об истинном месте данного сегмента в системе жизненных ценностей.

Чтобы восполнить этот пробел, в анкеты для читателей РНБ регулярно включаются вопросы, позволяющие респондентам изложить свои представления и пожелания по различным аспектам библиотечного комфорта, проводится постоянный анализ заявлений, жалоб, предложений читателей.

Ожидаемым является большое число пожеланий выдавать книги на дом, устроить ночной абонемент, активнее оцифровывать фонды, расширить электронный заказ через Интернет. Судя по анкетам, для молодых читателей гораздо большую ценность представляет время, потраченное в библиотеке, а не деньги, потраченные там же, - очевидна готовность к платному абонементу. Одновременно высказывается желание приходить в библиотеку в любое время, то есть ввести круглосуточный режим работы РНБ. Много пожеланий расширить открытый доступ к фондам, обеспечить возможность узнавать шифр по телефону из другого города – в дополнение к ЭК на сайте РНБ.

Вероятно, желание сэкономить время вызывает также упреки в излишней «забюрократизированности», «бумажной волоките».

Тщательно разрабатываемая библиотечная документация (правила, инструкции и т.п.), направленная, как нам кажется, на удовлетворение интересов пользователей, совершенно иначе оценивается самими пользователями. Они не воспринимают аргументы, связанные с удобством регламентации или сохранностью книг для других поколений читателей. Для них главный критерий – время, потеря которого вызывает на эмоциональном уровне ощущение несвободы, напряженности (фрустрации) и, как следствие, дискомфорта.

В целом подтверждается известная молодежная тенденция воспринимать время, проведенное в библиотеке, как вынужденную трату. Генеральный директор РНБ А. В. Лихоманов однажды образно сравнил мотивацию посещения библиотеки с пожаром: «горит» реферат, «курсовик», и молодой человек спешно мчится в библиотеку. Но как только работа закончена, желания вернуться не возникает. Иными словами, библиотекари ассоциируются с аварийными службами, к которым обращаются не часто, вынужденно, и особого удовольствия от этого не получают. Данное впечатление становится полнее, если сопоставить его с другими блоками отзывов. Первый и главный вывод: отзывов и претензий, отражающих восприятие Библиотеки в контексте физиологического и психологического комфорта, в настоящее время фиксируется гораздо больше, чем во все предыдущие периоды. Несмотря на обязательное соблюдение СНиПов, в библиотеках всегда были недовольные температурным режимом, освещением, кому-то и раньше казалась неудобной библиотечная мебель. Но прежде такие жалобы исходили, как правило, от читателей старшего поколения, а молодежь была более неприхотливой или, возможно, более робкой в проявлении своего недовольства. Сейчас в своих отзывах и анкетах именно молодежь прямо пишет: «повысить комфортность», понимая под этим разные, порой неожиданные для библиотекарей вещи. В частности, молодые читатели недовольны не только периодическим холодом или жарой, но и качеством сантехники, отсутствием стеклопакетов. Они хотят иметь в Библиотеке больше мягкой мебели, одновременно просят организовать спортзал с теннисными столами, велотренажером и комнату психологической разгрузки, настоятельно рекомендуют сделать евроремонт и закупить корзины для использования, как в магазинах.

В перечень важных направлений библиотечной работы читатели неизменно включают организацию питания. Недостатки столовой и буфета обсуждаются не менее, если не более обстоятельно, чем пробелы в библиотечно-библиографическом обслуживании. Читатели хотят разнообразное и недорогое меню, автоматы с кофе, чаем, горячим шоколадом и сладостями. Нередки возмущения, вызванные запахами пищи, если они распространяются за пределы столовой или буфета. Интересно, что запах кофе возражений практически не вызывает. Запахи в библиотеке – особая тема, непривычная для библиотекарей, но явно набирающая актуальность. Учитывая массовое увлечение ароматерапией, можно предположить, что через какое-то время аромамаркетинг будет успешно применяться не только в торговых фирмах, но и в библиотеках.

В перспективных планах РНБ решению проблем комфорта уделено самое пристальное внимание, многое делается уже сейчас, организация библиотечных зон отдыха и питания – давняя и достаточно хорошо разработанная тема. Но посетители национального книгохранилища уже

сейчас хотели бы читать библиотечные книги с чашкой кофе в руках, сидя в мягком кресле или на диване, они желают пользоваться своим термосом непосредственно за читательским столом, не отрываясь от книги, и возмущены запретом выносить книги из читального зала в столовую. Мотивы таких желаний в целом понятны, но иногда выявляются и менее очевидные источники недовольства, например, страх. Известно, что среди человеческих чувств не последнее место занимает страх одиночества. Об этом нам напомнили, как ни странно, пожелания читателей, относящиеся к снижению посещаемости РНБ. Казалось бы, это только наша внутренняя проблема. А те, кто все-таки приходит в библиотеку, оказывается в более выгодных условиях: больше свободных мест, нет очередей, книги не заняты, библиотекари могут уделять им столько времени, сколько нужно. Однако выявилась категория читателей, испытывающих реальный дискомфорт от пустых или полупустых залов и предлагающих свои варианты их заполнения.

Желаемый собирательный образ РНБ в будущем 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 медиа – информации, открытый доступ к фондам при наличии электронных вариантов всех книг; проще, чем сейчас (очень сложный поиск книг); популярная у молодежи. Много пожеланий сохранить «необыкновенную атмосферу библиотеки», «удачное сочетание прошлого, настоящего и будущего».

Резюмируя, можно констатировать, что большинство читателей хочет видеть РНБ библиотекой современной, развивающейся, на реальные потребности живого человека, обеспечивающей максимально полный и разнообразный комфорт.

Желания пользователей в целом ожидаемы, понятны и во многом совпадают с представлениями самих библиотечных специалистов. Но если проанализировать их с позиций «хотим», «можем», «должны», выясняется целый ряд «узких мест», связанных, в частности, с теоретической интерпретацией и способами практической реализации.

С одной стороны, наше доминирующее рациональное сознание требует четких, практически применимых рецептов. Хочется ясности и простоты в прогнозе предстоящих действий. С другой стороны, понимая значимость инновационных программ повышения комфортности библиотечного обслуживания в широком смысле, мы не можем не понимать, какая тонкая грань отделяет функциональную простоту от чрезмерного прагматизма, и не можем не стремиться тому, что специалисты называют «этический рационализм». Сложность в том, что данном контексте в состав критериев прогнозной обоснованности инновационных планов должны быть включены такие комплексные понятия, как гармония, порядок, симметрия и т.п. Много ли даже в национальной библиотеке специалистов, способных на подобные «профессиональные подвиги»? Но есть и еще большие сложности.

Несмотря на кажущуюся понятность и простоту, комфорт явление многозначное, безусловно нуждающееся в самом серьезном осмыслении. Между тем, даже в отечественной философии, не говоря уже о

библиотекведении, очень мало работ, посвященных философскому рассмотрению смысла комфорта в современных условиях. Пока очевидно одно: в условиях глобализации комфорт превращается в своеобразную идеологию, порой абсолютизируется и безусловно влияет на систему ценностных ориентаций практически всех возрастных категорий. Современная культура во многом гедонистична и, вместе с многообразной индустрией развлечений, активно использующей новейшие информационные и коммуникационные технологии, нацелена на выработку комфортного образа жизни. В результате разного рода инноваций появляются все новые и новые предметы роскоши и комфорта, удовлетворяющие уже не столько естественные, сколько искусственно сформированные потребности. В современном западном социуме даже феномен труда теснейшим образом связан с понятием комфорта (труд-карьера-деньги-комфорт), объединяющим в качестве мотивации практически всех, от рабочих до банковских клерков. Неизбежны вопросы: насколько уместна экстраполяция данных мотивов на российское общество? Каковы польза и вред? И главное: какую роль призвана играть культура в целом и библиотеки в особенности, в данном процессе? На сегодняшний день мы не имеем четких ориентиров на пути создания для наших читателей полноценного библиотечного комфорта.

Современные музеи постепенно отходят от информационной функции («для этого есть Интернет»), заявляя, что посетители приходят за ощущениями и впечатлениями, то есть фактически переводят свою деятельность в эмоционально-чувственную плоскость. Публичные библиотеки достаточно успешно реализуют концепцию «библиотека - третье место» (после работы и дома), тоже во многом ориентируясь на эмоциональные, релаксационные потребности пользователей. А что в этом направлении может сделать национальное книгохранилище, с фиксированным набором функций хранения и сохранности вечных культурных ценностей? Даже физический комфорт, соответствующий требованиям читателей, обеспечить не просто, а комфорт душевный, эмоциональный, интеллектуальный? И где граница, отделяющая разумный комфорт от ненужных или опасных излишеств? Вопросов пока больше, чем ответов. На наш взгляд, проблема нуждается в специальном комплексном рассмотрении.