

Богомазова Екатерина Александровна,
Челябинская областная универсальная научная библиотека,
Главный библиотекарь Центра научно-методической работы и
корпоративного взаимодействия.
Россия, Челябинск

Онлайн или офлайн поддержка чтения:
что выбирают муниципальные библиотеки?
(опыт библиотек Челябинской области)

Современная библиотека, как учреждение культуры перестала быть просто хранилищем книг, оставаясь хранителем культурного наследия (в т.ч. регионального и местного). Библиотеки сегодня – коммуникационные площадки и инструмент возможного решения социальных проблем. В рамках реализации национального проекта «Культура» были приняты «Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки» (далее – Концепция) и разработанные к ней Методические рекомендации, в которых обозначен приоритетный сценарий развития муниципальных общедоступных библиотек. По этому сценарию библиотеки должны предоставлять свое пространство и способствовать адаптации населения к условиям цифровой экономики и постоянно появляющимся техническим инновациям. Библиотеки должны быть «встроены» в социум, жизненно необходимы местному населению. Степень востребованности библиотек в современных условиях во многом зависит от их умения оперативно организовывать свою деятельность на основе потребностей населения, своих читателей.

Потребности современных читателей в библиотеке информационного общества – тема, которая сохраняет свою актуальность. С появлением понятия «информационное общество», началом повсеместной компьютеризации, активного развития информационных и цифровых технологий, ученые и специалисты разных сфер деятельности, в т. ч. и библиотекари, исследуют роль, место человека, его культуру и его потребности. И. Г. Моргенштерн сформулировал определение - «информационным» является общество, уровень развития которого в решающей степени определяется количеством и качеством накопленной и используемой информации, ее свободой и доступностью», а также вывел пять главных особенностей информационного общества.¹ Одним из важнейших составляющих информационного общества являются информационные потребности – «свойство отдельного лица, коллектива или какой-либо системы, отображающее необходимость получения информации,

¹ Моргенштерн И. Г. Информационное общество: учеб. пособие / И. Г. Моргенштерн; Челяб. гос. ин-т искусства и культуры, Каф. информ. и библиогр. - Челябинск : ЧГИИК, 1996. - 75 с.

соответствующей характеру выполняемых действий или работы».² В настоящий момент уже накоплено достаточное количество теоретического и практического опыта по изучению потребностей читателей библиотечными специалистами. Поэтому большой интерес представляет взгляд на изучение информационных потребностей современного человека с другого ракурса. Например, крупнейшая вещательная компания BBC постоянно изучает потребности своих пользователей. Компания потратила более двух лет на создание более совершенной редакционной стратегии для удовлетворения потребностей своей глобальной аудитории, отвечая на шесть потребностей пользователей. Какие это потребности? 41 языковая служба BBC World Service теперь классифицирует их следующим образом:

1. Update me (обновите меня)
2. Give me perspective (дайте мне перспективу)
3. Educate me (обучите меня)
4. Keep me on trend (держите меня в тренде)
5. Amuse me (развлекайте меня)
6. Inspire me (вдохновляйте)³.

«Большинство редакций по-прежнему считают, что «сообщить мне» – это самая важная потребность, но, судя по полученным нами данным, если вы начнете регулярно удовлетворять другие потребности, вы будете расти», – сказал редактор по цифровой разработке BBC Дмитрий Шишкин на форуме GNI Innovation Forum. Если спроецировать эти потребности, которые по сути своей являются информационными, на деятельность современной библиотеки, то можно понять, что преобладающими потребностями читателей в библиотеке являются: обучение, развлечение, вдохновение и перспектива, реализация которых нашла отражение в Концепции.

Традиционно библиотеки являются основным социально-культурным институтом, продвигающим чтение и интерес к книге. Реализуя просветительскую и воспитательную функции, библиотека способствует формированию мировоззрения, культурных и нравственных ценностей. В настоящее время, в связи с развитием информационных технологий и средств телекоммуникации, библиотеки перестали быть основным источником информации. Цифровая среда диктует свои правила и условия, которые библиотеки должны учитывать для своего успешного развития. Один из вариантов адаптации библиотек к цифровому пространству привел к тому, что библиотеки стали своеобразными точками доступа к проверенным, качественным знаниям. Библиотеки ориентированы на создание условий для интеллектуального развития каждого человека на основе формирования

² Терминологический словарь по информатике / Международный центр научной и технической информации. – 1975. – 159 с.

³ [Кэролайн Скотт](https://www.journalism.co.uk/video/delivering-something-different-bbc-world-service-fulfills-six-user-needs-to-engage-younger-audiences/s400/a731718/) К. Как BBC World Service привлекает молодежную аудиторию, удовлетворяя шесть потребностей читателей / К. Скотт // [Электронный ресурс] // URL : <https://www.journalism.co.uk/video/delivering-something-different-bbc-world-service-fulfills-six-user-needs-to-engage-younger-audiences/s400/a731718/>

единого информационного (цифрового) и культурного пространства. Практически это выражается в том, как библиотеки помогают читателям реализовать их потребности. Поэтому исследования потребностей читателей, а также возможностей библиотек в цифровой среде и степени востребованности библиотечных услуг позволяют библиотекам контролировать их качество и дают информацию для анализа ситуации в конкретной библиотеке для принятия управленческих решений.⁴

Несмотря на то, что вопросы изучения потребностей читателей остаются актуальными, задача поддержки чтения также выходит на новый уровень. Некоторые исследователи отмечают дефицит исследований в таких направлениях как цифровые формы книг и их чтение (e-reading), место такого чтения в жизни подростков и взрослых, стимуляция самого процесса чтения, изменения самих читателей и их читательских интересов. В 2019 г. этот дефицит исследований был отмечен на Секции по чтению, XXIV Ежегодная сессия Конференции РБА, Тула. На заседании были определены приоритетные направления по продвижению чтения. Одним из таких направлений стала необходимость проведения социологических исследований для выявления интересов и потребностей пользователей.

В 2020 г. Российская государственная детская библиотека, Российская национальная библиотека, Российская библиотечная ассоциация (Секция детских библиотек, Секция по чтению) организовали и провели в режиме видеотрансляции научно-практическую лабораторию «Изучаем чтение: форматы и практики». Участники мероприятия рассматривали следующие вопросы: «российский читатель сегодня: характеристики и подходы к изучению»; «дети и чтение: практики, проблемы и решения»; «особенности изучения чтения в реальной и виртуальной среде»; «читательские предпочтения: гендерные особенности» и т.д. Большое внимание вопросам чтения в цифровой среде и проектам поддержки чтения в сфере образования и культуры было уделено в сборнике материалов Шестой Международной научно-практической конференции «Чтение и грамотность в образовании и культуре: буква в цифре».

Челябинская областная универсальная научная библиотека (ЧОУНБ) регулярно проводит мониторинги по состоянию сети библиотек Челябинской области, кадрового потенциала и кадровых потребностей ЦБС области, внестационарному обслуживанию, в т.ч. по направлению продвижения книги и чтения муниципальными библиотеками в Челябинской области. Исследования проводятся на основании годовых отчетов муниципальных библиотек, форм 6-НК, АИС «Статистики» и по данным устных и письменных опросов. Областные библиотеки и зональные методические центры (библиотеки г.

⁴ Богомазова, Е. А. Исследования как инструмент обратной связи библиотеки и читателей. Опыт библиотек Челябинской области / Е. А. Богомазова // Пятый международный интеллектуальный форум «Чтение на евразийском перекрестке» (Челябинск, 24-25 октября, 2019 г.) : материалы форума. – Челябинск : ЧГИК, 2019. – С. 244–250.

Златоуста и г. Магнитогорска) Челябинской области проводят исследования и мониторинги, направленные на продвижение книги и чтения и способствующие позиционированию библиотек как информационно - образовательного и культурного места для коммуникации, консультаций и диалогов. Результаты данной деятельности становятся достоянием общественности на конференциях, семинарах, публикуются на страницах сайтов, издаются методические и рекомендательные пособия и материалы.

Муниципальные библиотеки Челябинской области постоянно проводят социологические исследования разных форматов по изучению потребностей своих читателей. Например, на сайте библиотек г. Карабаша разработана рубрика «Прочитай и ответь», где представлены социологические исследования для молодёжи: «Читающая молодёжь»; «Социальные проблемы современной молодежи»; блиц – опрос «Online или offline. Общение, которое ты выбираешь». Жители г. Магнитогорска приняли активное участие в опросе «Библиотека 21 века», размещенном на портале Госуслуг Челябинской области «Активный Житель 74». Для респондентов современная библиотека – это, прежде всего, новые книги (27,18%), современный конференц-зал (12,55%), зона коворкинга (11,22%), место для «тихого» чтения (5,26%), книги на электронных носителях и медиатека (2,46%).

Библиотеки Чесменского МР ведут исследовательскую работу в нескольких направлениях: социологические исследования с целью соответствия комплекса библиотечных услуг ожиданиям и потребностям населения и социологические исследования в рамках мероприятий по продвижению книги и чтения. Также было проведено экспресс-анкетирование среди библиотекарей, которое выявило, что библиотечные специалисты больше приветствуют практические советы для работы, сопровождающиеся видео-презентациями; обзоры профессиональных изданий; проведение различных конкурсов.

Вынужденная самоизоляция в 2020 г. показала сильные и слабые стороны библиотек в условиях новой «цифровой» реальности. Одно из последних исследований было посвящено возможностям муниципальных библиотек и степени их востребованности в цифровой среде. В данном исследовании также были изучены информационные формы обслуживания читателей, цели и способы посещения библиотеки, так как выбор формата работы муниципальных библиотек зависит от качества поддержки и продвижения книги и чтения.

На вопросы «Проводите ли изучение читательских предпочтений / информационных потребностей читателей?» все респонденты ответили утвердительно. Разница в ответах прозвучала в частоте и формах проведенных исследований.

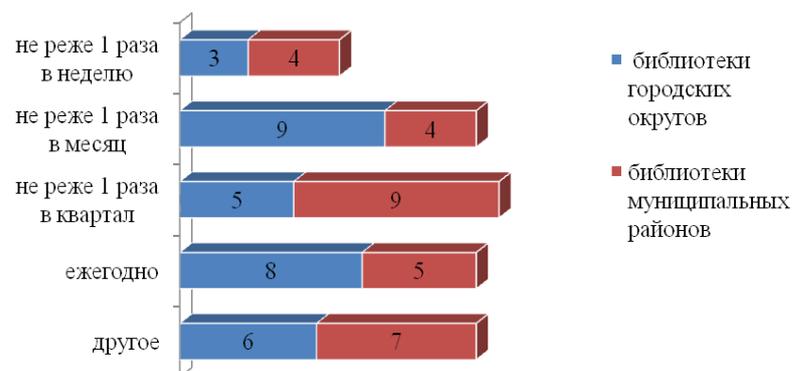


Рисунок 1. Периодичность проводимых исследований потребностей читателей

На вопрос «Какие формы исследования вы используете?» некоторые респонденты ответили, что экспресс-опросы и анкеты по оценке качества услуг они размещают на своих сайтах. Независимую оценку качества проводят все библиотеки сети Министерства культуры. Итоговая информация доступна на официальных сайтах библиотек и на сайте bus.gov.ru в виде рейтингов организаций. Библиотеки не так активно используют социальные сети в качестве инструмента для проведения опросов и исследований, как «традиционные»: анкетирование, наблюдение, опрос, анализ читательских формуляров.



Рисунок 2. Формы исследований, проводимых муниципальными библиотеками Челябинской области по изучению потребностей читателей

В данном анкетировании вопрос о степени удовлетворенности читателей возможностями библиотеки был разбит на следующие составляющие:

– полнота фонда (13% респондентов отметило очень высокую степень соответствия своих ожиданий от фонда библиотеки, 16% – высокую, 32% – среднюю, 39% – степень удовлетворенности ниже среднего);

– электронные ресурсы библиотеки (9% участников анкетирования ответило, что их читатели довольны электронными ресурсами, которые предоставляет библиотека, 21% считают, что читатели имеют среднюю степень удовлетворенности этими ресурсами, остальные респонденты поставили минимальное количество баллов);

– контент сайта библиотек (24% респондентов считают, что читатели высоко ценят контент библиотек, 40% – считают контент хорошим, остальные ответили, что читатели никак не акцентировали внимание на контенте);

– наличие средств, позволяющих получить и/или перевести информацию в удобный для использования вид (29% респондентов отметило высокую степень удовлетворенности читателей этими возможностями, 17% – среднюю степень. Остальные респонденты ответили, что читатели отмечают необходимость этих услуг, но библиотека не может их предоставлять в должном качестве из-за устаревшего оборудования. В некоторых библиотеках такое оборудование для читателей отсутствует);

– содержание работы библиотек 76% респондентов отметило, что пользователи высоко ценят содержание работы библиотек, 13% – пользователи дали оценку «хорошо», 11% – средняя степень удовлетворенности);

– доброжелательное отношение библиотекарей и их профессионализм (82% респондентов поставило максимальное количество баллов, 15% – отметило степень удовлетворенности как «хорошую», остальные респонденты отметили как «среднюю»).

Важным индикатором удовлетворения информационных потребностей читателей муниципальных библиотек являются цель и способы посещения библиотеки (в стационарном или удаленном режиме – офлайн или онлайн). На вопрос: «С какими целями приходят в библиотеку?» наибольшее количество баллов у респондентов получил ответ «для чтения художественной литературы», затем следовал ответ «для посещения просветительских и культурных мероприятий⁵». Ответы «для получения информации в помощь учебе, дополнительного образования», «для организации интеллектуального досуга⁶» и «для развития творческих способностей (занятия в библиотечных клубах)» получили равное количество баллов среди библиотек муниципальных районов и городских округов. Наименьшее количество баллов получили ответы: «для получения доступа к удаленным информационным ресурсам» и для получения сервисных и копировальных услуг (в т.ч. сканирование, брошюровка, переплетные работы и т.д.)). Библиотеки небольших городов и сел показали, что возможность получать сервисные и копировальные услуги для читателей имеет большее значение, чем для библиотек крупных городов, где есть достаточное количество учреждений, оказывающих эти услуги.

⁵ Варианты: концерты, «квартирники», любительские спектакли, мастер-классы, иные событийные активности.

⁶ Варианты: квесты, настольные и ролевые игры, всевозможные турниры, викторины и т.д.

Необходимо отметить факт, что, несмотря на активизацию цифровой среды, стремительное развитие информационных технологий и рост числа любителей цифрового чтения, все респонденты ответили, что читатели предпочитают получать книги и периодику в форме печатного издания.

На вопрос «Какие формы информационного обслуживания (онлайн) наиболее привлекательны для ваших читателей?» у библиотек муниципальных районов Челябинской области набрали «Виртуально-справочная-служба / консультационные услуги онлайн», «Продление литературы онлайн» и «Обращение к социальным сетям». Но, читатели муниципальных библиотек городских округов с большей активностью обращаются к таким услугам, как «Электронная доставка документа» и «Доступ к полнотекстовым ресурсам, в т. ч. собственной генерации».



Рисунок 3. Формы информационного обслуживания (онлайн) наиболее привлекательные для читателей муниципальных библиотек

Результаты анкетирования подтвердили, что степень востребованности муниципальных библиотек Челябинской области в цифровой среде во многом зависит от их умения оперативно организовывать свою деятельность. Также были получены данные, которые показали, что эти возможности в большей степени зависят от материально-технической и кадровой составляющей деятельности библиотек, чем от информационных потребностей читателей. В библиотеках, имеющих хорошую материальную базу (современную компьютерную технику и программное обеспечение) и подготовленные кадры, успешное взаимодействие с пользователями в цифровой среде не вызывает сомнений. Следует отметить, что не все библиотеки Челябинской области смогли перейти на эффективный онлайн-формат работы. Многие отметили, что необходимо продумать вопросы: создание личного кабинета на сайте, доступ к полнотекстовым ресурсам, форматы проведения видеообзоров и мероприятий не только в социальных сетях, но и наиболее популярных мессенджеров (Zoom, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, Skype и т.д.). Некоторые задумались о

создании рекомендательных онлайн-сервисов для читателей (на основе заполненной на сайте анкеты о своих предпочтениях). В настоящий момент фактически все муниципальные библиотеки Челябинской области поставили себе цель – развитие направления работы в онлайн-формате.

Список использованной литературы:

1. Богомазова Е. А. «Возможности библиотек и степень их востребованности в цифровой среде как отражение информационных потребностей читателей: (материалы исследования)» / Е. А. Богомазова [Электронный ресурс] // URL : Шестая Международная научно-практическая конференция «Чтение и грамотность в образовании и культуре: буква в цифре» : Сб. материалов // <http://conference-mbco.ru/ru/about-conference/sbornik-materialov>
2. Ежегодный доклад о деятельности муниципальных библиотек Челябинской области в 2019 г. / Челяб. обл. универс. науч. б-ка, ЦНМрКВ ; сост.: Е. А. Богомазова [и др.] ; отв. за вып. Е. В. Михайленко. – Челябинск, 2020. – 151 с.
3. Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [Электронный ресурс] // URL : <https://www.mkrf.ru/documents/kontseptsiya-modernizatsii-munitsipalnykh-bibliotek-rossiyskoy-federatsii-na-osnove-modelnogo-standa/>
4. Методические рекомендации по модернизации муниципальных библиотек на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [Электронный ресурс] // URL : https://www.mkrf.ru/documents/metodicheskie-rekomendatsii-po-modernizatsii-mb/?sphrase_id=2570109
5. Моргенштерн И. Г. Информационное общество: учеб. пособие / И. Г. Моргенштерн; Челяб. гос. ин-т искусства и культуры, Каф. информ. и библиогр. - Челябинск : ЧГИИК, 1996. - 75 с.
6. Скотт К. Как BBC World Service привлекает молодежную аудиторию, удовлетворяя шесть потребностей читателей / К. Скотт [Электронный ресурс] // URL : <https://www.journalism.co.uk/video/delivering-something-different-bbc-world-service-fulfills-six-user-needs-to-engage-younger-audiences/s400/a731718/>
7. Флиер А. Я. Эволюция культуры как социально-регулятивной системы [Электронный ресурс] // URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/evolyutsiya-kultury-kak-sotsialno-regulyativnoy-sistemy-nachalo/viewer>