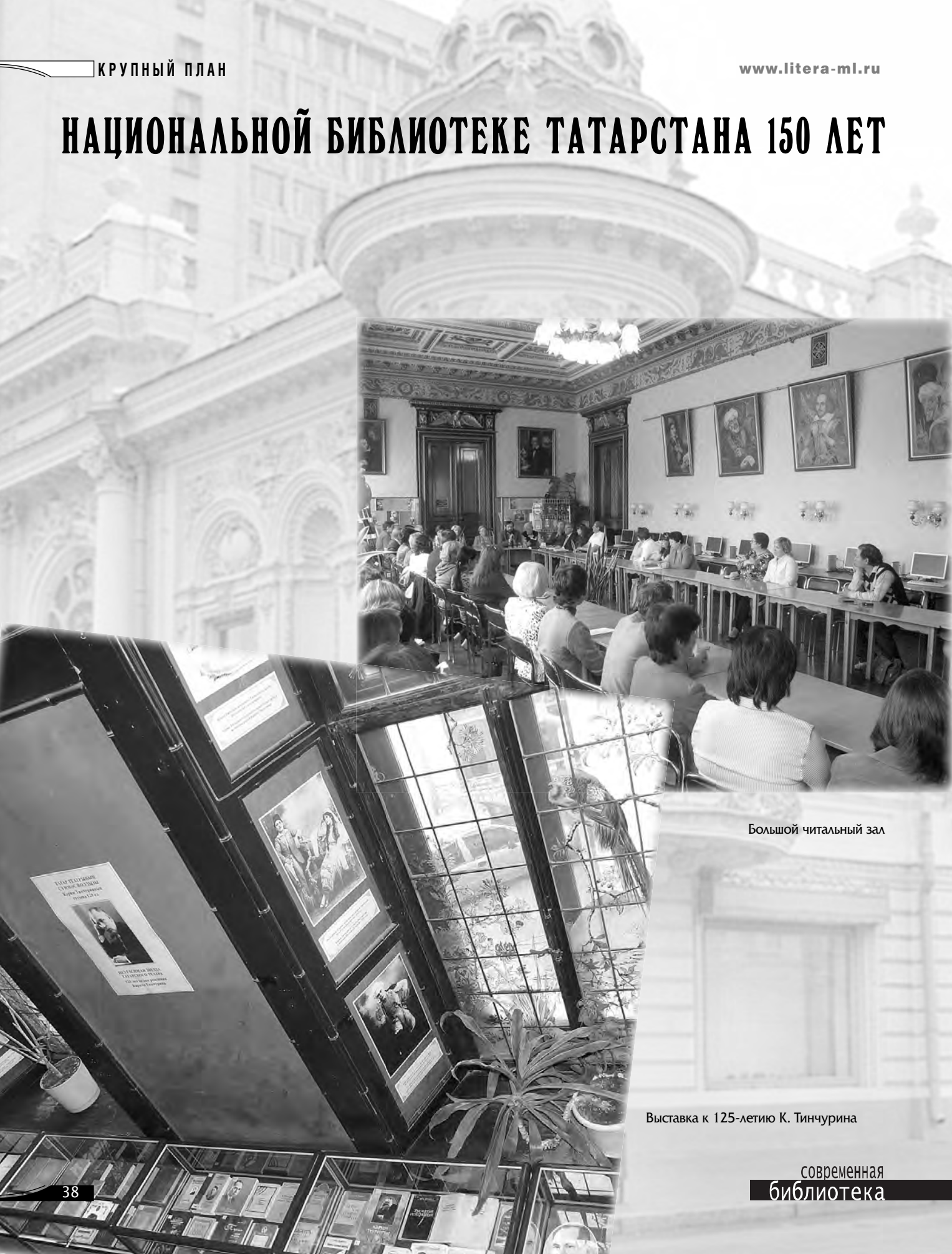


НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ТАТАРСТАНА 150 ЛЕТ



Большой читальный зал

Выставка к 125-летию К. Тинчурина

современная
библиотека

В ЗЕРКАЛЕ СОЦИОЛОГИИ



Эльвира Гусмановна ХУСАИНОВА,
главный библиотекарь научно-методического отдела Национальной библиотеки
Республики Татарстан



Издавания Национальной библиотеки Татарстана по социологии

В январе 2015 г. Национальной библиотеке Республики Татарстан исполняется 150 лет. Такие даты невольно заставляют задуматься, многое осмыслить, подвести итоги, наметить планы на будущее...

Как известно, сбор и анализ первичной информации, в том числе статистического характера, – краеугольный камень социологических исследований, – являются также и неотъемлемой частью библиотечной деятельности. А такие традиционные формы работы с читателями, как наблюдение, беседа о прочитанных книгах, изучение формуляров можно смело назвать исследовательскими методами, максимально приближёнными к науке.

Возможно, именно поэтому, возникнув на волне очередного всплеска интереса в 1990-е гг., данное направление не только закрепилось, но и получило своё развитие в Национальной библиотеке Татарстана. С 1993 г. проведено восемь полномасштабных социологических исследований и 11 социологических опросов

локального характера, нацеленных на организацию и совершенствование обслуживания через изучение пользователей как потребителей информации, изучение кадровых ресурсов и особенностей чтения. В первые годы также активно разрабатывались вопросы взаимодействия Национальной и муниципальных библиотек республики, хотя впоследствии внимание было сосредоточено в основном на научно-исследовательской работе по совершенствованию «головного» учреждения.

...социологические исследования, фиксируя сложившуюся ситуацию в определённый период времени, являются своеобразным зеркалом той эпохи...

Социологические исследования, фиксируя сложившуюся ситуацию в определённый период времени, являются своеобразным зеркалом эпохи. По собранным материалам легко прослеживается путь, который сотрудники прошли вместе со всем библиотечным сообществом за последние 20 лет.

А начиналось всё с исследования «Организация обслуживания читателей в Национальной библиотеке» (1993–1999). Оно до сих пор остаётся самым масштабным в истории учреждения как по охвату изучаемых вопросов, так и по количеству опрошенных респондентов. И это понятно: впервые приступая к подобной работе с целью определения реальных и потенциальных возможностей в удовлетворении запросов пользователей, специалисты стремились узнать как можно больше о тех, для кого трудятся. Были затронуты практически все стороны деятельности: состояние фондов, содержание работы, материально-техническое обеспечение, эстетическое оформление, взаимоотношения читателей и библиотекарей. Опрос 1845 пользователей прошёл в три этапа, что помогло получить наиболее объективные данные при изучении первичной информации и рассмотреть интересующие вопросы в динамике на протяжении пяти лет.

Эта деятельность пришлась на время, благоприятное и сложное для работы одновременно. В условиях, когда сотрудники многочисленных образо-

вательных заведений города со своими задачами не справлялись, целая армия студентов буквально штурмовала Национальную библиотеку – какие там проблемы привлечения читателей! В общей сложности 86% опрошенных тогда респондентов основным мотивом посещения назвали учебные цели. При этом 9% участников исследования оказались студентами вузов, вообще не имеющих библиотеки, а 76% были не удовлетворены состоянием «местных» фондов.

Неудивительно, что анкеты буквально пестрили высказываниями: «В библиотеку очень трудно пробиться. Уже к 11–12 часам выстраивается очередь. Приходится пропускать лекции или приходиться к 9:00, это неудобно»; «Как ни странно, весь этот год безумные очереди, а ведь один-два года назад такого не было!»; «Необходимо облегчить доступ в библиотеку научным работникам и преподавательскому составу вузов. Зачастую огромные очереди студентов не дают возможности познакомиться с необходимым источником»; «Иногда не хватает стульев для работы!»; «Уберите рояль из читального зала: на его место можно поставить стол или два»; «Чтобы попасть к вам, надо выстоять два часа в очереди в гардероб!»* и т.д.

В таких экстремальных условиях для усиления контроля над сохранностью фондов руководство было вынуждено принимать непопулярные меры, в том числе решение выдавать одновременно на руки ограниченное количество периодических изданий. Реакция последовала немедленно: «Очень непонятны новые правила, разработанные для отдела периодики. Почему выдавать лишь по три журнала? Если ведётся поисковая работа – это очень неудобно». И как, наверное, сегодняшним студентам трудно понять крик души своего собрата из далёких 1990-х, написавшего в анкете: «Всего три журнала на руки, а как же писать рефераты?!»**

* Организация обслуживания читателей в Национальной библиотеке. Итоги 3-го этапа социологического исследования / Национальная библиотека Республики Татарстан ; сост. Э.Г. Хусаинова ; отв. ред. Р.У. Измайлова. – Казань : Милли китап, 2000. – С. 14–15.

** Там же.

Ещё одна примета того времени – активное развитие платных услуг. На страницах анкет развернулась настоящая дискуссия по поводу целесообразности, этичности и правомерности подобных новшеств. Тем не менее около половины читателей отнеслись к изменившимся условиям с пониманием, хотя пожелания снизить тарифы присутствовали всегда. При этом самым востребованным оказалось ксерокопирование: «Если бы у вас [оно] было дешевле, я бы не сидела в библиотеке целыми днями. Думаю, другие бы тоже не засиживались. И не было бы очередей: и вам лучше, и нам»*. Без комментариев...

Идя в ногу со временем, в 1993 г. дирекция открывает отдел автоматизации. В это сложно поверить, но в лексиконе опрошенных на тот момент пользователей вообще отсутствует слово «Интернет»! И самое большое, о чём они могли тогда мечтать – автоматизированный поиск литературы с печатью нужного списка. Однако всего через несколько лет участники последнего этапа исследования уже свободно пользовались электронными каталогами и картотеками, а в анкетах стали появляться единичные просьбы расширить доступ к Интернету, продлить сеанс работы, увеличить время обучения пользованию глобальной Сетью, открыть специальный отдел по платному абонементу и т.д.

Хочется отметить, что ни первое, ни все последующие исследования не могли быть реализованы без поддержки и доброго отношения читателей. В обслуживании усилилась ориентация на пользователя. В первую очередь это отразилось в регулярном изучении аудитории – её возрастного и образовательного состава, круга интересов, причин обращения в библиотеку. Специалисты провели опрос «Комфортная библиотечная среда» (1996), исследования «Обслуживание пользователей Национальной библиотеки Татарстана документами по культуре и искусст-



Информационно-библиографический отдел

ву» (2000–2001), «Обслуживание пользователей татарской и краеведческой литературы в Национальной библиотеке Татарстана» (2003–2004), «Эффективность выставочной деятельности в Национальной библиотеке Татарстана» (2007–2008).

Одно из последних исследований – «Оптимизация деятельности Национальной библиотеки Татарстана по предоставлению информационных и коммуникационных услуг» (2009–2010). Его необходимость обусловлена процессом интеграции в мировое информационное пространство.

В обслуживании усилилась ориентация на пользователя.

Первым этапом исследования стало определение готовности персонала к работе в условиях повсеместного внедрения информационных и коммуникационных технологий. Был сделан анализ по возрасту, стажу работы, образованию и занимаемой должности; изучена профессиональная самооценка сотрудников, их готовность к восприятию новых знаний и потребность в них; рассмотрено отношение и степень взаимодействия с ИКТ.

* Организация обслуживания читателей в Национальной библиотеке. Итоги 3-го этапа социологического исследования / Национальная библиотека Республики Татарстан ; сост. Э.Г. Хусаинова; отв. ред. Р.У. Измайлова. – Казань : Милли китап, 2000. – С. 9–10.

Результаты порадовали – с 1995 г. на 15% сократилось число сотрудников, испытывающих неуверенность в работе с компьютерами. В числе основных причин, побуждающих пользоваться ПК, – профессиональная деятельность и поиск всевозможной полезной информации; но также есть и досуговые интересы, и для общения, обучения или дополнительной подработки.

И хотя темпы интеграции в информационную среду на момент сбора первичной информации в 2009 г. казались недостаточными, основной вывод заключался в следующем: коллектив позитивно настроен к ИКТ, готов совершенствоваться

... потребность в консультационных услугах по поиску и работе с электронными базами данных только возрастает.

и изучать новые технологии для их практического применения.

На втором этапе изучались потребности пользователей в услугах информационно-коммуникационного характера; была выявлена достаточно хорошая информированность о возможностях библиотеки, обозначилось и мнение о качестве их предоставления.

Закономерно, что читатели хотят всё более комфортных условий. Чаше всего высказывается пожелание развивать такую услугу, как копирование текстов на личные съёмные носители,

Отдел иностранной литературы



минуя их печать в стенах библиотеки: «Хотел сбросить патент на флешку – не разрешили, а зря...»; «Надо бы разрешить сбрасывать информацию из БД на диск»; «Хочется, чтобы была возможность записывать музыкальные произведения на диски, флешки» и т.д. Объясняем читателям, что библиотека не может нарушать законодательство.

Наряду с необходимостью внедрения новых услуг в исследовании были выявлены перспективы развития уже предоставляемых, например, электронной доставки документов и виртуального читального зала. Пользователи высказались за их дальнейшее развитие.

Таким образом, на сегодняшний день в Национальной библиотеке Татарстана накоплен достаточно большой потенциал, необходимый для обеспечения свободного и равноправного доступа к информации. Одним из основных приоритетов является внедрение информационных технологий, автоматизация процессов управления и обслуживания. Повышению эффективности работы способствуют рост материально-технического обеспечения, максимальная информированность общества обо всём объёме возможностей, развитие информационной культуры пользователей и персонала, оптимизация кадровой политики на основе мониторинга ситуации.

Данное мероприятие – не первое обращение к анализу состояния кадров. Эта тема всегда в поле зрения социологических исследований. Самая масштабная работа в этом плане была сделана в исследовании «Библиотечная профессия и библиотекарь» (1995–1998). Оно во многом отталкивалось от материалов «Библиотечная профессия: современное состояние и перспективы» (РГБ, 1986–1990) и «Чтение библиотекарей» (РНБ, 1992–1994), благодаря чему социологи сравнили результаты с данными, характеризующими положение дел в целом по стране.

На первом этапе были рассмотрены проблемы профессиональной адаптации, выявлены особенности этого процесса в зависимости от образова-

ния, возраста и стажа работы. В числе моментов, вызывающих затруднения, выделены пассивность (особенно молодого поколения), неудовлетворённость определённой части сотрудников своим трудом и общественной оценкой деятельности, обесценивание библиотечных знаний, отчуждение теории от практики и др.

Проблемы эти существовали тогда на фоне бурных изменений в информационной среде, быстрой интеграции отечественных библиотек в информационное общество, автоматизации; происходил переход на новые условия рыночной экономики, активно развивался библиотечный маркетинг. Всё это вносило коррективы, стремительно повышая уровень требований к профессии. Именно поэтому требовалось изучить всё, что касалось потенциала системы повышения квалификации. В ходе второго этапа мы детально изучили отношение сотрудников к этой задаче, рассмотрели возможность создания оптимальной системы обучения. Третий этап позволил специалистам проследить динамику событий в данной сфере, проанализировать формиру-

ющую систему и выявить перспективы её дальнейшего развития.

Кроме практического значения собранный материал представляет и теоретический, научно-познавательный интерес, так как показывает общие тенденции библиотечной жизни страны конца XX в.

Продолжением и углублением начатой работы явилось исследование «Чтение сотрудников Национальной библиотеки Татарстана» (2005–2006). Были определены роль и место чтения в жизни коллектива, изучена структура чтения сотрудников (основные темы, жанры, авторы), их отношение к профессиональному чтению и произведениям местных авторов. Выяснилась зависимость характера чтения от пола, возраста, стажа работы, образования и функциональных обязанностей. Например, на выбор художественной литературы существенное влияние оказывают пол и возраст респондента, а профессиональной – его обязанности.

Кроме того, специалисты увидели уровень информационной культуры и предложили меры по его повышению. Полученные данные сравнивались с аналогичными исследованиями середины 1990-х гг., особенно с материалами РНБ «Библиотекарь как читатель» (1992–1994) и «Чтение библиотекарей» (1994–1995).

Большой читальный зал



Исследование выявило как положительные, так и слабые стороны. В ряду проблем в тот период можно назвать преобладание бессистемности процесса, низкую степень применения новых информационных технологий, редкое обращение к указателям НИО Информкультуры. Также было зафиксировано общее снижение интереса к чтению (в том числе профессиональному и к «толстым» журналам) по сравнению с данными исследований середины 1990-х гг.

Частично проблемы изучения чтения присутствуют практически во всех проведённых исследованиях. В качестве одного из наиболее ярких примеров можно назвать серию опросов посетителей и работников библиотек по теме «Рейтинг прессы Татарстана» (1997–2004). На каждом этапе работы мы выявляли контингент читателей местной периодики, проводили сравнительный анализ интересов по месту проживания (город или село) и полу, намечали круг наиболее важных тем, определяли имена самых востребованных авторов, прослеживали динамику популярности тех или иных изданий. В разные годы партнёрами акции были 18 из 46 ЦБС, а общее число участников составило 2586 человек. Интересно, что за изучаемый период времени количество респондентов, читавших прессу именно в библиотеках, дости-

гало 84% (2003), а непосредственно на селе – 92% (2004).

Практическая польза от таких опросов была в том, что изменились приоритеты в комплектовании и обслуживании. В частности, директора участвовавших в мониторинге ЦБС неоднократно отмечали ценность полученной информации в ходе подписных кампаний, методической деятельности (использование материала на семинарских занятиях), массовых мероприятиях и пр.

В последние годы в Национальной библиотеке Татарстана наиболее активно разрабатывается и изучается общение между сотрудниками и пользователями. Однако все проведённые ранее исследования касались мнения читателей о библиотекарях; для создания целостной картины логично обращение и к другой стороне. Поэтому в 2011 г. был проведён социологический опрос «Библиотекарь о читателе: аспекты библиотечного общения».

Результаты показали, что в отделах обслуживания трудятся квалифицированные специалисты с большим опытом, уверенные в себе, открытые и общительные. Они хорошо знают почётных читателей, а также тех, кто регулярно посещает массовые мероприятия или принимает участие в их подготовке и проведении. У большинства есть лю-

бимые читатели, с которыми особенно интересно и приятно общаться. Более половины работников не испытывают трудностей в общении, 31% респондентов никогда не вступают в конфликты, а 32% в случае недоразумений выбирают самое продуктивное решение – сотрудничество.

В то же время другая половина участников всё-таки испытывает сложности в общении. Основным психологическим барьером для них становится личностное непонимание и неприятие собеседника; при этом большинство сотрудников старается подавить в себе раздражение, что никак не избавляет от возникновения трений. Увы, порой библиотекари склонны к самооправданию, считая инициаторами конфликтов читателей. К тому же они уверены, что спорщики прежде всего стремятся доказать свою правоту в противовес им, ищущим компромиссное решение.

В целом можно констатировать, что наряду со стремлением к конструктивному диалогу опрос выявил и недостаточную психологическую подготовку, отсутствие у некоторой части коллектива навыков профессионального общения и поведения в непростых ситуациях.

Продолжением изучения взаимоотношений является проходящий сегодня социологический опрос «Читатель о библиотекарё: аспекты библиотечного общения». Делать выводы пока ещё рано, но хочется надеяться, что сравнительный анализ ответов на одни и те же вопросы обеих сторон диалога будет способствовать повышению эффективности обслуживания.

После каждого исследования предлагаются рекомендации и меры по совершенствованию всех сторон деятельности, включая формирование внутренних технологических процессов и оптимизацию административного управления. Итоги специалисты подводят в брошюрах издательства библиотеки «Милли китап», регулярно освещают в научно-практическом журнале «Библиотечный вестник», а также на сайте www.kitaphane.tatarstan.ru в разделе «Информация о проведении социологических исследований в Национальной библиотеке Татарстана».

