

УДК 027.7: 021.4

Л.А. Бахарева

**БИБЛИОТЕКАРЬ И ЧИТАТЕЛЬ: ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ  
(ПО МАТЕРИАЛАМ ИССЛЕДОВАНИЙ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ  
ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА)\***

*Статья посвящена исследованию особенностей и перспектив процесса общения между библиотекарем и читателем. Освещена актуальность применения в библиотечном общении диалога. Показана заинтересованность читателей в грамотном, адекватном общении с библиотекарем. Выявлена необходимость профессиональной подготовки библиотекаря к процессу общения с различными категориями читателей. Приведены результаты социологического опроса, проведенного в 2012 г. среди читателей Научной библиотеки ТГУ в залах открытого доступа.*

Ключевые слова: библиотекарь, читатель, общение, диалог, социологический опрос, Научная библиотека Томского государственного университета.

В современных условиях проблема общения библиотекаря с читателем весьма актуальна, поскольку именно общение лежит в основе процесса обслуживания – одного из ключевых направлений работы библиотеки.

Об актуальности темы также свидетельствует изменение характера библиотечной работы в сфере обслуживания пользователей. Читатель больше не воспринимается лишь как объект, пассивно испытывающий информационное воздействие со стороны библиотекаря. В 1990-е гг. в библиотечном обслуживании возникла новая парадигма субъект-субъектного взаимодействия библиотекаря и читателя. В это время происходит выстраивание совершенно иных отношений, базирующихся на гуманистических принципах, где приобретает приоритетное значение личность читателя.

Поскольку понятие «общение» является междисциплинарным и используется специалистами многих гуманитарных наук, существует достаточно большое количество его трактовок. Так, например, в философии общение понимается как «одна из форм совместной (коммуникативной) жизнедеятельности людей, взаимодействие одного человека с другими» [1]. В психологии общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности. Социологи трактуют общение как особую форму взаимодействия и межличностных отношений людей. Общение как процесс лежит в основе любой деятельности, в том числе и библиотечной.

Библиотечное общение является разновидностью делового общения, так как в процессе его решается конкретная задача – обслуживание читателей. Также оно включает в себя черты ролевого (поскольку библиотекарь и читатель в процессе своего об-

---

\* Статья подготовлена при финансовой поддержке совместного конкурса РГНФ и Администрации Томской области, проект № 11-11-70001а/Т.

щения играют определенные социальные роли) и личностного (поскольку оно может затрагивать их личные интересы, потребности) общения.

Наиболее приемлемой формой общения является диалог. Данное понятие трактуется как тип речевой коммуникации, осуществляющейся в виде словесного обмена репликами, между двумя и более равноправно взаимодействующими собеседниками, проявляющими уважение друг к другу [2. С. 46].

В данной работе мы рассматриваем диалог между библиотекарем и читателем как ключевой элемент библиотечного общения.

Библиотечный диалог – это диалог между библиотекарем и читателем, в ходе которого библиотекарь может составить представление об информационных потребностях читателя, его целях и мотивах обращения в библиотеку, выявить его личностные и профессиональные установки.

Библиотечный диалог можно услышать на всех участках работы, где происходит обслуживание читателей. Его цель – создать оптимальную психологическую атмосферу, которая будет способствовать максимальному удовлетворению информационных запросов читателя. В связи с этим к каждому читателю предполагается найти определенный подход, исходя из индивидуальных характеристик личности, возрастных и психологических особенностей.

Таким образом, диалог между библиотекарем и читателем должен быть выстроен так, чтобы способствовать благоприятному библиотечному общению с целью качественного удовлетворения информационных потребностей читателя.

Для изучения особенностей общения между библиотекарями и читателями в процессе практической ежедневной деятельности Научная библиотека ТГУ проводит тематические социологические исследования. Одним из них является опрос, проведенный в 2012 г. кафедрой библиотечно-информационной деятельности совместно с отделом обслуживания НБ ТГУ среди различных категорий читателей в залах открытого доступа библиотеки.

В контексте нашего исследования опрос понимается как метод сбора первичной социологической информации посредством вопросов определенной группе людей и основывается на устном или письменном обращении к исследуемой совокупности людей [3]. В исследовании, о котором идет речь в данной статье, опрос проводился в форме анкеты.

Анкетирование является заочным опросом, при котором всем респондентам предлагается система вопросов в идентичной печатной форме, в некоторых случаях с возможными вариантами ответов [3].

Целью опроса было выявление особенностей, проблем и перспектив в общении читателя и библиотекаря в процессе библиотечно-информационного обслуживания, а также определение роли и значения библиотекаря в этом процессе.

Одним из важнейших этапов подготовки социологического опроса является определение генеральной и выборочной совокупности опрашиваемых. В популярных социологических методиках предлагается при наличии генеральной совокупности изучаемых объектов более 500 человек использовать выборочную совокупность. Ее объем можно определить различными способами. В контексте нашего исследования мы использовали методику О.Г. Филатовой [4], предлагающую опрашивать произвольное число респондентов,

равномерно и адекватно отражающих особенности всех составных частей генеральной совокупности. Генеральной совокупностью в нашем исследовании являлись все категории читателей НБ ТГУ, число которых превышает 20 тыс. При определении выборочной совокупности мы исходили из того, что в отраслевых читальных залах открытого доступа НБ ТГУ равномерно представлены все основные читательские категории: студенты младших и старших курсов всех факультетов, аспиранты, преподаватели, а также гости библиотеки, не являющиеся студентами или сотрудниками ТГУ. В связи с вышеизложенным мы сочли возможным привлечь к участию в опросе по 25 человек, произвольно выбранных в каждом отраслевом читальном зале открытого доступа. Таким образом, итоговая выборочная совокупность респондентов в нашем исследовании составила 100 человек.

Следующим этапом исследования явилась подготовка анкеты-опросника. В анкете было предложено 10 вопросов, отвечающих основным задачам исследования. Сначала выявлялись статусная характеристика респондента, частота и цели посещения библиотеки. Следующий блок вопросов был посвящен библиотекарю и его личностным характеристикам, представляющимся особенно важными для читателей: коммуникабельности, доброжелательности и др. Также мы интересовались мнением читателей о качестве общения в процессе библиотечно-информационного обслуживания в НБ ТГУ. Последним вопросом мы дали читателям возможность выразить свое мнение о перспективах распространения в библиотечной среде новых информационных технологий и, в частности, роли и необходимости личного общения с библиотекарем в новых условиях.

По итогам проведения опроса мы получили следующие данные. По статусной характеристике опрашиваемых (открытый вопрос) большинство – студенты (88%), оставшиеся проценты распределились среди аспирантов (7%) и преподавателей (5%). По признаку принадлежности к факультетам: преимущественно студенты гуманитарного профиля таких факультетов, как ЮИ (15 %), ФилФ (14%), ФсФ (13 %), ИФ (11%), ИИК (7%). Кроме того, присутствовали 5 студентов и преподавателей из других вузов – ТПУ, ТУСУР, ТГАСУ.

На вопрос «Цель Вашего общения с библиотекарем» (закрытый вопрос, один ответ) подавляющее большинство ответили, что это способ удовлетворить свою информационную потребность – 92%. На все остальные варианты (обмен эмоциями, времяпрепровождение, этикет) пришелся минимальный процент ответов).

Отвечая на вопрос о том, какие свойства библиотекарей максимально влияют на качество общения с читателями (закрытый вопрос на установление последовательности), большинство (53 %) указали профессионализм, 20 % выбрали этикет и 14 % – личностные качества. Тех, кто считал бы наиболее важным для библиотекаря внешний вид, не оказалось.

Что касается источника инициативы при общении между библиотекарем и читателем (закрытый вопрос, один ответ), от кого она должна исходить, то 68 % респондентов ответили, что все будет зависеть от ситуации и от обстановки, при которой происходит общение.

Вопрос «Обращаетесь ли Вы за помощью к библиотекарю?» предполагал ответы «да» или «нет» и просьбу обосновать ответ. 84 % из числа опрошенных респондентов ответили, что они обращаются за помощью в случае поиска необходимой литературы. 8 % сказали, что не обращаются, потому что сами хорошо ориентируются в библиотеке, поскольку пользуются ею давно и активно. Кому-то из опрашиваемых помогают электронный каталог и учебный курс по основам информационной культуры, поэтому потребность в помощи библиотекаря отпадает сама собой.

Вопрос «Довольны ли Вы уровнем общения между библиотекарем и читателем в НБ ТГУ?» (один ответ с обоснованием) дал нам следующие результаты: 89 % ответили, что они довольны, так как все библиотекари очень отзывчивые люди и с легкостью идут на контакт. Всего 2 % опрашиваемых ответили «нет», потому что были не удовлетворены библиотечной услугой, оказанной им в процессе общения. Также нашлись и те, кто предложил собственный вариант ответа: «не всегда (по-разному)», «редко обращаюсь».

В последнем вопросе анкеты респондентам был предложен открытый тип вопроса, где предлагалось выразить собственное мнение на тему распространения в библиотечной среде онлайн-общения и, соответственно, перспектив личного общения между библиотекарем и читателем.

Все ответы опрашиваемых разделились на две категории, отражающие диаметрально противоположные мнения.

Большинство исключило возможность того, что онлайн-общение может вытеснить непосредственное общение библиотекаря с читателем. Эта категория читателей – приверженцы мнения, что онлайн-общение, конечно, будет существовать в практике работы библиотеки, так как у него есть свои преимущества перед прямым контактом (например, удобство – можно получить консультацию, не выходя из дома), но оно будет лишь дополнением традиционного общения. Другие же уверены в том, что онлайн-общение может вытеснить традиционное и не видят в этом ничего плохого, так как в условиях развития информационного общества технический прогресс в библиотечном деле вполне может стать началом новых форм обслуживания. Тем не менее вывод очевиден: пока ничто не может заменить искреннего открытого общения между библиотекарем и читателем.

Таким образом, на основании результатов исследования мы можем утверждать, что в НБ ТГУ уровень библиотечного общения является достаточно высоким. Кроме того, читатели, имея потребность в общении с библиотекарем, нуждаются в сформированных и развитых профессиональных коммуникативных навыках у сотрудников библиотеки. Не вызывает сомнений тот факт, что эффективное библиотечное общение позволит библиотеке эффективно выполнять свою миссию и способствовать качественному удовлетворению информационных запросов читателей.

#### *Литература*

1. *Человек* : философско-энциклопедический словарь. М. : Наука, 2000. 516 с.
2. *Богданова И.А.* Библиотечный диалог : аспекты речевого общения : учеб.-метод. пособие. М. : Либерея-Библинформ, 2006. 120 с.
3. *Крейденко В. С.* Библиотечные исследования. М. : Книга, 1980. 142 с.
4. *Филатова О.Г.* Общая социология. М. : Гардарики, 2005. 464.