

Гильдебрант Галина Валентиновна
Северный Арктический федеральный университет
имени М. В. Ломоносова,
г. Архангельск, Российская Федерация
galagild@mail.ru

Социологические исследования в библиотечной деятельности

Аннотация. В современных исследованиях библиотечной сферы России можно выделить трех основных агентов: инициируемая государством независимая оценка качества условий оказания услуг, исследования профессиональных социологических компаний и собственные исследования библиотекарей. В данной статье представлен анализ и описаны некоторые методы изучения доступности публичных библиотек за рубежом, в США и Канада. Автор описывает исследование пространственного дизайна библиотеки в Испании. Американские исследователи используют камеры GoPro и протокол «думать вслух» в сочетании с обследованием и картированием, чтобы помочь определить пути обнаружения проблемных мест в библиотеке. Этот метод был использован в исследовании в Архангельске.

Ключевые слова: социологические исследования в библиотечной деятельности; независимая оценка качества оказания услуг; ВЦИОМ; доступность публичных библиотек; эмоциональный дизайн; камеры GoPro; протокол «думать вслух»

Gildebrant Galina Valntinovna
Northern (Arctic) Federal University named after M. V. Lomonosov,
Arkhangelsk, Russian Federation
galagild@mail.ru

Sociological research in library activities

Abstract. The author examines the issues related to library research in Russian Federation. For the Russian library system, three main agents are: a government that initiates an independent assessment of the quality of service, professional sociological centers and libraries that conduct their own research. This article provides an analysis and describes certain methods of studying the accessibility of public libraries that have been used abroad: USA, Canada. The author describes a study of the spatial design of a library in Spain. American researchers use GoPro cameras and «think aloud» protocol in conjunction with survey and mapping to help pinpoint wayfinding trouble spots in an library. This method was used in a study in Arkhangelsk.

Keywords: Sociological studies in libraries; independent services quality assessment; VCIOM; All-Russian Federation Public Opinion Research Center; accessibility of public libraries; emotional design; GoPro camera; «think aloud» protocol

Современные процессы в библиотечной сфере России

Согласно всероссийскому социологическому исследованию, проведенному ВЦИОМ весной 2015 года, девять из десяти россиян когда-либо бывали в библиотеках, однако две трети последний раз посещали библиотеки более двух лет назад. 30 % респондентов предположили, что привычные нам библиотеки в ближайшие одно-два десятилетия полностью прекратят свое существование [Как пройти в библиотеку?]. Подобное мнение можно объяснить всеобщими процессами глобализации и информатизации общества, системным кризисом библиотечной сферы страны, а также отсутствием внятной государственной политики в отношении развития библиотечной сферы в первой декаде XXI века.

Кризис современной библиотечной сферы России, прежде всего, выражается в цифрах, которые определяются традиционной библиотечной статистикой – с начала века в стране наблюдается снижение числа пользователей библиотек, уменьшение количества посещений и книговыдачи. Такая ситуация проявляется повсеместно и не зависит от типа и размера библиотеки, причем тенденция эта общемировая. Все чаще звучат предположения о ненужности библиотек, люди годами и десятилетиями не приходят в библиотеки, реализуя свои информационные потребности через другие социальные институты.

А. В. Соколов, профессор Санкт-Петербургского государственного института культуры, доктор наук, выделяет несколько проявлений системного кризиса в современной библиотечной сфере России: дисфункция книжного чтения, которая переориентирует книготорговый рынок «легкое» чтение; количественный рост информационных потоков, который увеличивает информационную нагрузку на человека свертывание библиотечных сетей; депопуляция библиотечной профессии [Соколов, 2016]. Среди объективных причин А. В. Соколов выделил всемирно-историческую тенденцию глобализации, отметил диспропорцию между стремительно растущей технологической мощью и упадком культурно-этических норм и, как субъективно обусловленную причину кризиса библиосферы, пассивность и конформизм библиотечного сообщества [Соколов, 2016].

Другая составляющая кризиса библиотечной сферы кроется в непонимании распределения ролей в управлении современным библиотечным пространством России. Определять задачи деятельности библиотеки как социального института должны представители общества, А. В. Соколов называет триаду таких представителей: учредитель, библиотекарь, читатель [Соколов, 2016]. Для публичных библиотек учредитель, как представитель государства, финансирует библиотеку на средства налогоплательщиков, а заказчиком библиотечных услуг в современном демократическом государстве является общество и его заинтересованный представитель – читатель. Согласно Конституции РФ, гражданин имеет право на свободный доступ к информации и это право для него государство реализует через библиотечный социальный институт. Закон о библиотечном деле декларирует приоритет прав граждан, а также говорит о том, что учредитель не вправе вмешиваться

в творческую деятельность библиотеки [Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»]. В законе определены права граждан на создание общественных организаций или попечительских советов, которые имеют право влиять на политику развития и деятельности библиотек. В этом случае активная позиция гражданского общества может в значительной степени определять направление развития библиотеки. Особенно это важно для небольших поселений, где все представители «триады» находятся в близком соседстве.

Появившаяся в начале XXI века тенденция к сокращению сети публичных библиотек и других центров культуры и отдыха в сельских районах, а также общее снижение интеллектуального и культурного уровня общества вынудили государство принимать меры. В 2014 году Указом президента утверждены «Основы государственной культурной политики», в которых описаны основные проблемы общества [Основы государственной культурной политики]. В 2016 в целях исполнения указа Правительством РФ принята «Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года», включающая подробный анализ ситуации в отрасли и сценарии реализации программы выхода из кризиса [Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года]. На профессиональном уровне в 2008 году разработан новый модельный стандарт деятельности публичных библиотек, регламентирующий современные формы работы, спектр услуг, требования к техническому оснащению. Стандарт регулярно обновляется и дорабатывается с учетом новых тенденций развития общества и технологий [Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Новая редакция]. В рамках реализации государственных программ в 2019 году стартовал национальный проект «Культура», 134 библиотеки из 44 регионов получили средства на модернизацию в размере от 5 до 10 миллионов рублей [В России открывают библиотеки нового типа]. В рамках модернизации отремонтированы помещения библиотек, по-новому организовано пространство, обновлен документный фонд, персонал прошел обучение. В течение ближайших нескольких лет по этому проекту будут модернизированы 660 библиотек по всей стране.

Такого интереса государства к библиотечной сфере страны в истории новой России еще не было, выделяются значительные финансовые средства на федеральном уровне по Национальному проекту «Культура», через Фонд президентских грантов, многие региональные власти также проводят политику поддержки проектов по модернизации библиотек. Насколько эти вложения оправданы, насколько эффективно реализует этот кредит доверия профессиональная библиотечная сфера можно увидеть уже в ближайшее время. Получить ответную реакцию общества на происходящие изменения можно с помощью проведения исследований.

В современных исследованиях библиотечной сферы России можно выделить трех основных агентов: иницируемая государством независимая оценка качества

условий оказания услуг (далее НОК), исследования профессиональных социологических компаний и собственные исследования библиотекарей.

Независимая оценка качества условий оказания услуг

Начало проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы положили «майские» указы Президента РФ 2012 года, а уже с 2014 года система начала работать, были введены критерии оценки, предложена методика проведения, получены первые результаты. НОК предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Помимо основных критериев в каждой в сфере (культура, образование, медицина) оцениваются дополнительные параметры, включающие отраслевую специфику. Заказчиком проведения НОК на уровне региона в каждой конкретной социальной сфере выступает профильный департамент правительства, организует и контролирует исследование по проведению независимой оценки общественный совет, технические работы по сбору данных выполняет оператор. Чаще всего оператором становится региональная компания, оказывающая услуги проведения социологических исследований. Вся итоговая информация находится в открытом доступе на официальных сайтах учреждений и на сайте bus.gov.ru в виде рейтингов организаций. По итогам исследования общественный совет формирует пакет рекомендаций по реформированию деятельности организации и направляет их в адрес учредителя и в проверяемую организацию. В рекомендациях присутствуют как конкретные предложения по модернизации учреждения, так и призывы в адрес исполнительной власти увеличить финансирование тем организациям, которые оказались в нижней части рейтинга.

Независимая оценка качества условий оказания услуг не может считаться объективной и сбалансированной, поскольку вес показателя по информационной составляющей значительно превышает остальные; участие проверяемых организаций в проведении оценки позволяет им косвенно влиять на нее; опрос проводится исключительно среди потребителей услуг, не принимая во внимание мнение общества в целом. Независимая оценка качества условий оказания услуг – первый шаг в направлении формирования критического ответственного отношения гражданского общества к государственным учреждениям социальной сферы.

Собственные исследования библиотекарей

Для повышения качества удовлетворения информационных потребностей пользователей библиотекари собирают запросы, отказы, анализируют статистику,

опытные библиотекари отлично знают и имеют наработанные алгоритмы оказания адресной справочной помощи постоянным посетителям библиотеки. Помимо наблюдения и анализа документов библиотекари проводят исследования по разным направлениям своей деятельности, в основном с использованием опросных методов. Результаты исследований находятся в открытом доступе на сайтах организаций, опубликованы в материалах конференций или в профессиональной прессе. Среди проводимых библиотекарями исследований наиболее популярны темы изучения читательских предпочтений, оценки качества фондов, доступа к полнотекстовым ресурсам, сферы профессиональной деятельности библиотекарей, а также вопросы, касающиеся безопасности работы в Интернет. Лишь небольшая часть исследований касается востребованности библиотечных услуг среди населения.

Центр чтения Российской национальной библиотеки ведет мониторинг исследовательской деятельности в библиотеках России [Список исследований]. На сайте Центра опубликованы результаты более 100 исследований, из которых большинство посвящены изучению чтения в России. Среди других тем исследование форматов чтения (традиционное, электронное, аудио), фондов библиотек, исследования внутри профессиональной среды и лишь небольшое число опросов касаются востребованности библиотечных услуг среди населения.

Собственные исследования библиотекарей направлены на решение текущих задач комплектования, выявление читательского спроса или отношения к проведенным мероприятиям. Обычно опросы проводятся среди посетителей библиотек, оставляя за бортом основную часть населения, выборка респондентов не репрезентативна, состав опрашиваемых либо полностью случаен, либо сформирован методом «снежного кома». Такие исследования можно учитывать в работе библиотеки, но они не дают полноценной обратной связи с населением и не могут быть представлены учредителю и всем заинтересованным как мнение общества.

Исследования профессиональных социологов

До недавнего времени «библиотечные» вопросы не сильно интересовали социологические компании, такие исследования проводились по заказу конкретных библиотек. Заметный всплеск интереса обусловлен объявлением 2015 года Годом литературы в России. Так, в преддверии Общероссийского Дня библиотек 23–24 мая 2015 г. ВЦИОМ провел социологическое исследование «Как пройти в библиотеку?» [Как пройти в библиотеку?]. В декабре 2017 г. опубликованы результаты другого общероссийского опроса «Читать или не читать?». Он показал рост числа любителей чтения в стране за последние годы [Читать или не читать?]. В октябре 2018 года прошел тематический опрос «Любимые книги: что читают россияне?» [Любимые книги: что читают россияне?]. Вопросы о книгах и чтении довольно часто включаются в ежедневный всероссийский телефонный опрос общественного мнения «ВЦИОМ – СПУТНИК», его «библиотечные» итоги в январе 2020 года озвучил

генеральный директор ВЦИОМ В. В. Федоров на встрече с общественностью [Книжный рынок: вызовы нового десятилетия]. На сайте «Левада-центра» и Фонда «Общественное мнение» также опубликованы несколько исследований о библиотеках и чтении.

Основное отличие этого направления исследований в том, что в число опрашиваемых включены группы населения, не посещающие библиотеки, выборка респондентов репрезентативна, результаты могут быть представлены как мнение общества в целом. Однако сам опрос достаточно поверхностный – количество вопросов небольшое, они, как правило, закрытые.

Исследования в библиотечной сфере на Западе

В библиотечной сфере стран Западной Европы и Северной Америки исследования в библиотечной сфере более разнообразны, есть интересные методики, которые можно использовать в России. Примеры наиболее серьезных исследований можно найти в англоязычном журнале «Library & Information Science Research», общая тематика статей которого посвящена исследовательскому процессу в области библиотечного дела и информационных технологий. Журнал входит в коллекцию «Elsevier» – одного из 4 крупнейших издательских домов мира и ежегодно выпускает около четверти всех научных статей, публикуемых в мире.

Журнал «Library & Information Science Research» публикует исследования по определенному шаблону, каждая статья состоит из 7 частей: введение, постановка задачи, обзор литературы, методология, описание исследования, апробация и описание выводов. В журнале представлены исследования по различным направлениям библиотечной деятельности, включая изучение организации библиотечного пространства, физической доступности публичных библиотек, востребованности библиотечных ресурсов и услуг, выявлению читательских предпочтений, о роли библиотеки в обществе, взаимодействии библиотеки и читателя в социальных сетях и другие. Исследования проводились в библиотеках различного типа и профиля: публичных, университетских, школьных, специальных.

Региональные отличия в среднем расстоянии до публичных библиотек в Соединенных Штатах

Среди примеров изучения доступности публичных библиотек можно отметить общенациональное исследование в США, проведенное сотрудником библиотеки Нью-Йоркского городского университета Фрэнсисом Доннелли по определению средневзвешенного (по населению) расстояния между жителями и ближайшей публичной библиотекой. Статья называется «Региональные отличия в среднем расстоянии до публичных библиотек в Соединенных Штатах» [Donnelly, 2015]. В основе аналитического исследования лежит сбор и обработка государственных статистических сведений в единой компьютерной базе данных. Анализ собранной

информации проводился на основе 2 основных переменных – координатах мест расположения публичных библиотек и точках проживания граждан. Обе характеристики имеют физическое измерение в мерах длины, поэтому итоговыми характеристиками получаются расстояния между географическими объектами, которые можно измерить или нанести на карту. При обработке данных был применен метод обобщения групп населения в кластеры, расстояние измерялось по прямой линии. В итоговую расчетную матрицу были внесены данные о расстоянии между отдельными кластерами населения и ближайшей библиотекой. Данные были сведены в Таблицу для каждого из четырех регионов США: Северо-восток, Средний Запад, Юг и Запад.

Использование такой методики в нашей стране целесообразно проводить на общенациональном уровне, оно помогло бы получить и сравнить показатели территориальной доступности публичных библиотек в разных регионах, разработать нормативы библиотечного обслуживания с учетом плотности населения. Сама методика может быть использована и для изучения доступности других социальных услуг, таких как медицинские, образовательные.

Картирование доступности публичных библиотек в зависимости от режима передвижения и времени суток

Для измерения доступности публичных библиотек в конкретных населенных пунктах предыдущая методика имеет слишком много допущений. Более подходящая методика описана в статье «Картирование доступности публичных библиотек в зависимости от режима передвижения и времени суток» [Allen, 2019]. Автор статьи, Джефф Аллен, ученый из университета Торонто, Канада, имеет степень магистра географии, он специалист по территориальной доступности географических объектов, автор статей в области изучения туристического поведения. Описанное в статье исследование проведено в 2018 году в городе Реджина, столице штата Саскачеван, расположенном в центральной части Канады на границе с США.

Данные для исследования получены автором из открытых источников, в том числе с сайта центральной публичной библиотеки Реджины, а места проживания жителей взяты из официальной переписи населения за 2016 год. Для учета расстояний использованы три типа данных: пространственные координаты библиотек, расположение домохозяйств потенциальных пользователей, географическое представление транспортной сети в районе исследования. Виды изучаемого перемещения включают пешую прогулку, поездку на велосипеде, общественном транспорте или личном автомобиле, учитывают время движения от дома до остановки, ожидание автобуса на основе его расписания, затраты время в пути, на пересадку и движение от остановки до пункта назначения. Результатом расчетов стал массив данных временных затрат на перемещение граждан от дома до ближайшей библиотеки для всего города.

Для обработки все данные были занесены в четырехмерный массив и проанализированы в автоматизированной системе. Четыре основных переменных включали: время нахождения в пути до ближайшей из девяти библиотек города; дату и время суток; режим передвижения; минимальное время посещения библиотеки. В тоге три переменных измеряются в минутах, а режим передвижения играет роль усиливающего или ослабляющего коэффициента. Результаты расчетов также получаются в минутах. Учитывая, что большинство данных являются пространственными и могут быть отображены в виде координат, для их визуализации была использована технология ГИС (географическая информационная система).

Применение метода эмоционального дизайна при оценке восприятия информационных стоек в библиотеке

Для изучения публичных библиотечных пространств в литературе описан метод с использованием понятия «эмоциональный дизайн», введенный американским ученым, специалистом в области дизайна и пользовательской инженерии Доном Норманом. Правила хорошего дизайна включают не только внешнее оформление изделия или программного продукта, но и то, насколько понятен пользователю принцип его действия. Статья «Применение метода эмоционального дизайна при оценке восприятия информационных стоек в библиотеке» описывает исследование, основанное на этом методе [Cortes-Villalba, Gil-Leiva, Artacho-Ramirez, 2017]. Ее авторы, Кармина Кортес-Вильяльба, Исидоро Гил-Лейва и Мигель Анджело Артачо-Рамирес, работают в университетах Валенсии и Мурсии, Испания. Данная методика разработана для исследования эмоциональной оценки пользователями дизайна рабочих мест справочных служб в библиотеках. Для оценки были отобраны 28 фотографий различных информационных стоек, снятых под одинаковым углом без посетителей и продемонстрированы 53 случайно отобраным посетителям от 20 до 65 лет. При просмотре респонденты должны были оценить 33 утверждения по пятибалльной шкале Лейкерта. Основным критерием была оценка готовности взаимодействовать с библиотекарем за этой стойкой. В результате анализа были выведены 5 концепций построения дизайна стоек справочных служб: современные, гостеприимные, профессиональные, простые и доступные.

Стратегии поиска пути в публичных библиотеках

Использование современных информационных технологий позволяет шире использовать уже известные социологические методы. Применение метода включенного наблюдения для изучения поведения пользователя в библиотеке описано в статье Лорен Манд и Келли Лемер «Стратегии поиска пути в публичных библиотеках» [Mande, LeMeur, 2018]. Теоретическую основу данного исследования составила концепция выбора пути, сформулированная американским архитектором Ромеди Пассини. Процесс принятия решения Пассини описал в виде пяти стратегий:

деление задачи на управляемые детали, контролируя более крупную задачу; сужение; адаптация и реагирование; доступ к своим схемам; сбор информации и соответствующая адаптация. Во время исследования 4 группы студентов, оснащенных камерами с технологией GoPro, провели информационный поиск в публичной библиотеке Род-Айленда, США. Технология видеосъемки с помощью экшн-камеры GoPro позволяет максимально передать аудиовизуальную информацию, которую анализируют участники эксперимента, использование протокола «think aloud» предполагает постоянное комментирование вслух всей поступающей информации, описание сомнений и принятых решений. Авторы исследования сделали упор на изучение психологических особенностей выбора пути, а библиотечное пространство было использовано как удобное место выполнения поисковой задачи.

Применение зарубежного опыта в России

Такое разнообразие методов при проведении исследований в сфере публичных библиотек России может дать новый импульс для понимания роли современной библиотеки в жизни гражданина. Многие дорогостоящие исследования можно провести только с учетом государственного или грантового финансирования, однако наиболее простые идеи могут быть реализованы и с помощью волонтеров.

Взяв за основу методику проведения исследования в Род-Айленде и сделав его прикладным, специалисты Архангельской областной научной библиотеки осенью 2019 года провели исследование качества пространственной знаковой навигации. Предметом исследования стало поведение пользователей при принятии решения и выборе стратегии поиска информации в библиотеке, среди поставленных задач – выявление проблемных мест в пространственной знаковой навигации библиотеки. Участниками исследования стали 12 студентов Северного Арктического федерального университета, разделенные на 4 группы по 3 человека. Выбранные неопытные с точки зрения использования библиотечных услуг участники эксперимента с экшн-камерами GoPro HERO7 и браслетами-трекерами выполняли заранее подготовленные задания по поиску в библиотеке помещения, книги, информации. Во время эксперимента участники должны были снимать все происходящее на камеру, вслух комментировать свои действия, сомнения, обсуждать варианты выбора того или иного пути решения каждой задачи. На старте и финише эксперимента, а также на каждом этапе после выполнения задания, участники группы фиксировали время, количество пройденных шагов и метров в карту наблюдения. По окончании эксперимента для групп был проведен короткий опрос в формате фокус-группы. Участники оценивали сложность заданий, указывали на проблемные места в навигации [Исследование пространственной знаковой навигации в библиотеке].

Библиографический список

В России открывают библиотеки нового типа [Электронный ресурс] // Библиотека нового поколения: [веб-сайт]. 2019. URL: <http://xn--80aacacvtbthqmh0dxl.xn-->

plai/news/v-rossii-otkryvayut-biblioteki-novogo-tipa.-posmotrite-kak-oni-vyglyadyat (дата обращения: 13.06.2020).

Исследование пространственной знаковой навигации в библиотеке [Электронный ресурс] // [веб-сайт]. URL: <http://readingstat.nlr.ru/poisk?sID=35762389-C27D-4F28-9A36-55F48BC6061D> (дата обращения: 13.06.2020).

Как пройти в библиотеку? [Электронный ресурс] // [веб-сайт]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279> (дата обращения: 13.06.2020).

Книжный рынок: вызовы нового десятилетия [Электронный ресурс] // ВЦИОМ: [веб-сайт]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=237&uid=10142> (дата обращения: 13.06.2020).

Любимые книги: что читают россияне? [Электронный ресурс] // ВЦИОМ: [веб-сайт]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9338>. (дата обращения: 13.06.2020).

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Новая редакция. Электронный ресурс] // Российская библиотечная ассоциация: [веб-сайт]. URL: http://www.rba.ru/content/about/doc/mod_publ.php (дата обращения: 13.06.2020).

Основы государственной культурной политики [Электронный ресурс] // [веб-сайт]. URL: <http://static.kremlin.ru/media/events/files/41d526a877638a8730eb.pdf> (дата обращения: 13.06.2020).

Соколов А. В. Библиосфера и инфосфера в культурном пространстве России. М.: Ассоциация школьных библиотекарей русского мира (РШБА), 2016. 384 с.

Список исследований [Электронный ресурс] // [веб-сайт]. URL: <http://readingstat.nlr.ru/poisk?IsResult=1> (дата обращения: 13.06.2020).

Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года [Электронный ресурс] // [веб-сайт]. URL: <http://government.ru/media/files/AsA9RAyYVAJnoBuKgH0qEJA9IxP7f2xm.pdf> (дата обращения: 13.06.2020).

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» [Электронный ресурс] // ГАРАНТ: [Правовой портал]. URL: <https://base.garant.ru/103585/> (дата обращения: 13.06.2020).

Читать или не читать [Электронный ресурс] // ВЦИОМ: [веб-сайт]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=8835> (дата обращения: 13.06.2020).

Allen J. Mapping differences in access to public libraries by travel mode and time of Day // *Library and Information Science Research*, 2019. № 41. P. 11–18.

Cortes-Villalba C., Gil-Leiva I., Artacho-Ramirez M. Emotional design application to evaluate user impressions of library information desks // *Library and Information Science Research*, 2017. № 39. P. 311–318.

Donnelly F. Regional variations in average distance to public libraries in the United States // *Library and Information Science Research*, 2015. № 37. P. 280–289.

Mande L., LeMeur K. User Wayfinding Strategies in Public Library Facilities // *Library and Information Science Research*, 2018. № 40. P. 38–43.