УДК 028

Ратманова С. Б.

РОЛЬ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ЧИТАТЕЛЕМ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ БИБЛИОТЕКАРЯ

Определяющей силой развития библиотечного дела всегда считался библиотекарь. Но в последнее время профессиональные издания проникнуты мыслью, что библиотекарь и читатель являются двумя неразрывными движущими силами, причем именно читатель должен восприниматься в качестве начальной точки отсчета, центра деятельности, участника всех библиотечно-библиографических процессов. Все очень верно, но это мнение библиотековедов, специалистов, ученых, практиков. А что думает по этому поводу сам читатель, какова его оценка деятельности библиотеки, личности библиотекаря, каково его мнение о своей роли в организации библиотечной работы, особенно при самообслуживании? Эти вопросы изучены слабо.

Ответы на них мы получили путем сопоставления результатов исследований, проведенных на базе научно-технической библиотеки Алма-Атинского хлопчатобумажного комбината, с суждениями профессионалов. О некоторых итогах исследований рассказано на страницах данного сборника[1]. Нами разработана анкета изучения взаимоотношений читателя и библиотекаря. Анкетирование проводилось около года, причем не только на абонементе, в читальном зале нашей библиотеки, при проведении массовых мероприятий, но и среди учащихся и преподавателей подшефного СПТУ, в профсоюзной библиотеке комбината, в школьной библиотеке. Читатели помогли нам распространять анкеты по месту своего жительства. В исследовании приняли участие 662 человека, что позволяет исключить предвзятую субъективность, представить собирательный образ библиотекаря в общественном сознании. Среди многочисленных вопросов анкеты три непосредственно относятся к теме данной статьи:

1. В чем, по Вашему мнению, читатель может оказать влияние на библиотекаря?
2. Как Вы думаете, кем является читатель для библиотекаря?
3. Как Вы понимаете комфортность обслуживания?

По первому вопросу наибольшее количество ответов (244) пришлось на повышение профессиональной грамотности, стремление к профессиональному совершенствованию. Не менее важным читатель считает свое влияние на манеру общения библиотекаря (185 ответов), культуру его поведения (182), развитие эрудиции и компетентности (169). Отмечено слабое и незначительное влияние читателя на личные качества характера библиотекаря (83) и его внешний облик (59 ответов). Затруднились высказать свое мнение 106 человек (13% всех опрошенных).

Логическим продолжением этих ответов являются ответы на второй вопрос: читатель для библиотекаря — приятный собеседник, с которым можно поделиться не только производственными проблемами (207 ответов), просто читатель (162), единомышленник библиотекаря (154), непосредственный участник всей работы библиотеки (148), помощник, советчик, консультант (144), равный партнер (141), хозяин библиотеки, как и библиотекарь (59), наставник (38 ответов). Не высказали своего мнения 28 человек. К каждому вопросу в анкете была оставлена свободная графа для изложения нетипичного мнения

[1] Ратманова С. Б. Научно-техническая библиотека предприятия глазами специалиста // Науч. и техн. б-ки СССР.— 1990.— № 8.— С. 10—17; Ратманова С. Б. С точки зрения читателя // Там же.— 1991. — № 5.— С. 3—10.

читателя. Наши ожидания не обманулись. Получены единичные, но характерные ответы: читатель является для библиотекаря примером в знакомстве с литературой, педагогом, дающим стимул к профессиональному образованию;

субъектом определенного интеллекта, который нужно установить и точно определить;

приемщиком, оценщиком и судьей, инструментом для совершенствования работы библиотекаря;

клиентом, как и в службе быта;

коллегой, опорой и поддержкой;

читателем и советчиком, консультантом и помощником, наставником и равным партнером, единомышленником библиотекаря, хозяином и непосредственным участником всей работы библиотеки — без читателя не было бы и библиотеки (это наиболее оптимистичный ответ из всех полученных).

В ответах на вопрос «Как Вы понимаете комфортность обслуживания?» настораживает астрономическое количество пропущенных, неотмеченных граф, а также ответы: не знаю, затрудняюсь, не могу ответить, не представляю, не понимаю. Получено несколько острых скептических ответов: «не приучена к комфорту», «не имела возможности его узнать», «этого мне не понять». В общей сложности 268 удручающих отрицательных ответов. Далее по шкале приоритета ценностей, касающихся комфортности обслуживания, следуют качество обслуживания, манера общения, поведения библиотекаря, его межличностные отношения с читателем и профессионализм. Эти факторы читатели называют культурой обслуживания и отдают им предпочтение в 205 ответах. На долю предложений по автоматизации и механизации процессов обслуживания пришлось всего 28 голосов (из 662!). Это наглядно свидетельствует о том, что и в век научно-технического прогресса, компьютеризации, автоматизации и механизации ручного труда читателям необходимы участие, уважение, внимательное человеческое отношение, понимание, готовность дать совет, оказать помощь, консультацию в подборе литературы.

Даже при высокой степени технической оснащенности главным принципом работы любой библиотеки должен стать принцип «Читатель всегда прав». Кстати, в «Анкете изучения взаимоотношений» читатели высказали пожелание о разработке новых современных правил общения.

Под комфортностью обслуживания 179 опрошенных понимают безотказное, оперативное, четкое, спокойное и своевременное выполнение заказов и заявок, полную исчерпывающую информацию по заданным вопросам и запросам, наличие требуемого материала в полном объеме. Любопытно, что в пользу свободного доступа к стеллажам и самостоятельного выбора литературы высказались только 19 клиентов.

О приятном интерьере, чистоте и тишине, уюте и спокойной обстановке, создании всех необходимых благоприятных условий для занятий мечтают 56 человек.

93 читателя считают комфортностью обслуживания возможность получить в библиотеке ответы на максимальное количество запросов и уйти удовлетворенным.

В анкетах изложены многочисленные пожелания об оказании всевозможных услуг, например, увеличение срока пользования выданной литературой, предварительные заказы по тематическим планам издательств для личного пользования читателя, редактирование выступлений, сообщений и других материалов, организация на базе библиотеки уроков или курсов скорочтения, систематическая информация в виде телефонограмм на производствах и т. д.

Эти пожелания заслуживают детального изучения и отдельной публикации; а вопрос о платности и бесплатности библиотечных услуг стал у нас темой отдельного исследования по анкете «Перспективы развития библиотечных услуг в новой экономической ситуации» (уже разработанной).

Читательские критерии — оценки удовлетворенности деятельностью библиотеки, выведенные с помощью анкеты изучения взаимоотношений, предлагаем заложить в первичную учетную документацию, т. е. обновить нашу традиционную документацию элементами экспресс-анкеты, придать ей социологический уклон, чтобы читатель в ней фигурировал в качестве творческой личности, существенно влияющей на статистику и технологию обслуживания. Это позволит библиотекарю взглянуть на результаты своего труда с позиции читателя. Нами это уже опробовано (Науч. и техн. б-ки, 1991, № 5, с. 3—10). Однако к настоящему времени возник ряд изменений и дополнений. Например, в первоначальном варианте разработанного нами книжного формуляра фиксировалась словесная характеристика пригодности, пользы издания, данная читателем при сдаче документа. Практика показала, что лучше использовать код или знаковую систему, которые представляются библиотекарем при опросе читателя и обозначают обращение к документу с пользой для читателя.

В первоначальном варианте разработанной обратной стороны читательского требования качество обслуживания отмечено набором обычных школьных баллов, поэтому и чита-

телю, и библиотекарю трудно определить, где хромает качество обслуживания, а где оно поставлено хорошо. Сейчас мы ввели 5 критериев удовлетворенности библиотечным обслуживанием, из которых 4 признаны в США (культура отношения библиотекаря к читателю, полнота, оперативность выполнения заказа и наличие разнообразных услуг). 5-й критерий — наличие удобных (комфортных) условий для занятий. Внутри каждого критерия произведена словесная разбивка по шкально-кодовой системе, что позволяет обрабатывать результаты как вручную, так и в машиночитаемом варианте. Главное достоинство документации — возможность не только проанализировать удовлетворенность читателя обслуживанием, что является основным показателем и задачей работы библиотеки, но и проследить, сопоставить, совпадают ли ожидания читателя и библиотекаря в совместной повседневной работе.

Правда, в освоении и эксплуатации новой документации имеется и уязвимое место, профессиональная «ахиллесова пята». Пока нет рекомендаций, что нужно сделать, чтобы читатель записал свое требование (может иметь место и скрытый отказ), а библиотекарь не утаил его. Возможно, выход из затруднительного положения подскажут наши коллеги.

Нам кажется, что, осуществив все задуманное, мы превратим читателя в равноправного участника, коллегу, эксперта нашей деятельности, выработаем индивидуальный подход к нему, наладим оперативную обратную связь, настоящий диалог с ним. Анализ качества культуры библиотечно-библиографического обслуживания станет реальностью. Только тогда можно будет говорить об истинно новом качестве взаимоотношений между читателем и библиотекарем как определяющем факторе профессионального развития последнего и рассчитывать на желанный престиж профессии.