

**Галанова Наталья Владимировна,**  
ведущий специалист по учетно-хранительской документации  
отдела учёта, регистрации пользователей и сервисных услуг  
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

**Бачманова Татьяна Николаевна,**  
заведующая отделом учёта, регистрации пользователей и сервисных услуг  
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

### **Выявление и систематизация факторов, влияющих на соотношение читательских групп в библиотеке за 2010-2019 годы**

Тема исследования читателя и читательских групп не нова и рассматривалась специалистами библиотеки с разных точек зрения.<sup>1</sup>

Анализируя статистические данные библиотеки с 2010 по 2019 гг. по показателю «Пользователи» мы пришли к выводу, что соотношение читательских групп претерпевает различные изменения: рост, снижение, плато и предположили, что есть группа факторов и условий, влияющих на эту динамику.

Цель данного исследования: выявить и систематизировать факторы и условия, влияющие на соотношение читательских групп в Национальной библиотеке Республики Карелия (далее - НБ РК): физических (очно посещающих библиотеку) и удаленных (пользователи сайта библиотеки) за 2010-2019 гг.

И, хотя в терминологическом аппарате библиотековедения нет понятия «физический читатель»<sup>2</sup>, мы считаем, что, в рамках данного исследования, правомерно разделить и использовать две категории:

- «физическая группа читателей» (зарегистрированы в библиотеке с присвоением им номера читательского билета, пользуются услугами абонементов, являются участниками культурно-просветительских мероприятий, получают широкий спектр библиотечных услуг);

- «группа удаленных читателей» (не зарегистрированы в библиотеке или зарегистрированы на сайте учреждения, присвоен номер виртуального читательского билета, есть «Личный кабинет читателя», пользуются услугами и ресурсами библиотеки дистанционно). Именно с этой точки зрения и будет идти речь о двух читательских группах.

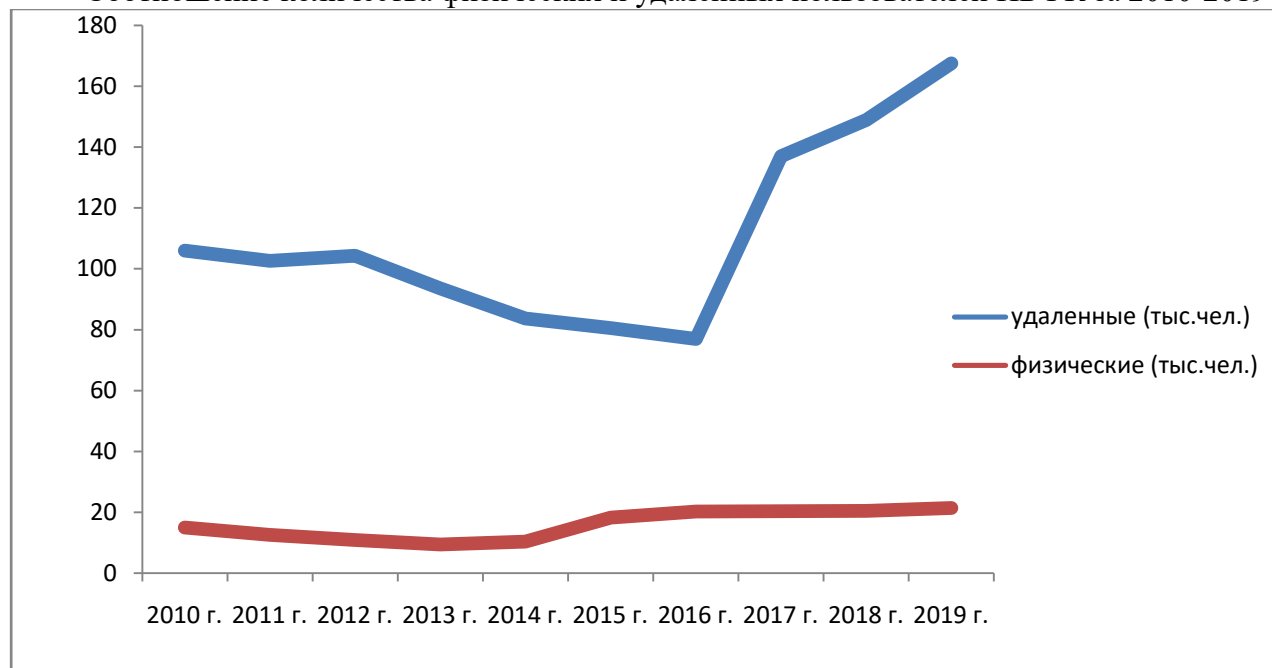
Для изучения выбран период с 2010 по 2019 гг. Полученные сведения отражены в графике 1. Графическое представление анализируемых данных удобно для восприятия, наглядно демонстрирует динамическое изменение показателей в разные временные отрезки.

---

<sup>1</sup> Бачманова, Т. Н. Портрет читателя Национальной библиотеки Республики Карелия на основе изучения статистических данных за 2015-2019 гг. – Текст: электронный // Национальная библиотека Республики Карелия : официальный сайт. Раздел «Виртуальный методический кабинет». – URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/1611.pdf> (дата обращения: 13.10.2020); Докучаев, А. В. Портрет читателя абонемента Национальной библиотеки Республики Карелия: к вопросу о его месте в обслуживании жителей Петрозаводска. – Текст: электронный // Библиотечный вестник Карелии. – 2017. - №52 (59). – С. 122-126. - URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/1056.pdf> (дата обращения: 13.10.2020); Кильметова, Е. А. Компьютерная грамотность как составляющая информационной культуры пользователей – Текст: электронный // Национальная библиотека Республики Карелия: официальный сайт. Раздел «Виртуальный методический кабинет». – URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/1249.pdf> (дата обращения: 13.10.2020)

<sup>2</sup> Необходимо понимать, что все пользователи библиотеки «физически» существуют: и очно посещающие библиотеку и посещающие библиотеку исключительно по каналам информационно-телекоммуникационных сетей; разделение на две группы является условным и действует только в рамках данного исследования.

Соотношение количества физических и удаленных пользователей НБ РК за 2010-2019 гг.



На протяжении изучаемого периода претерпели изменения не только понятийный аппарат библиотечной статистики, но и методика сбора информации и отражение статистических данных в основных отчетных формах учреждения.

Анализ документов библиотечной статистики<sup>3</sup> подтверждает факт сбора, обработки и хранения сведений по исследуемым группам, начиная с 2005 года, но в разрезе прежнего подхода к определению «пользователь библиотеки». В учетных формах библиотеки в разные годы речь идет о «виртуальных пользователях ЭБ (Электронной библиотеки), «Виртуальных пользователях сайтов и электронных сервисов»; «пользователях ЭИС»; «читателях по единому билету». Такой подход был оправдан, с точки зрения, существующих норм и правил библиотечного учета и предлагаемых для ежегодного заполнения отчетных форм оценки эффективности деятельности учреждения.

Приводя весь учет в соответствии с нормами ГОСТа 7.20-2000 «Библиотечная статистика»<sup>4</sup> и Указаниями по заполнению формы федерального статистического наблюдения 6-НК (Приказ Росстата «Об утверждении формы» от 15.07.2011 №324, 30.12.2015 г. №671, 07.12.2016 г. №764, 08.11.2018 г. №662, 07.08.2019 г. №438), специалисты библиотеки исходили из позиции, что «Учет общего числа читателей проводится по числу читателей, обслуженных всеми структурными подразделениями библиотеки или органа НТИ и зарегистрированных в единой регистрационной картотеке или единой БД читателей», поэтому общее число пользователей библиотеки за отчетный год складывалось из суммы пользователей библиотеки, обслуженных всеми структурными подразделениями (их было 12) и виртуальных пользователей сайтов и электронных сервисов. Например, в отчетах за 2010 год общее число пользователей НБ РК: 120 966, а отдельной строкой зафиксирована информация о количестве читателей библиотеки «по единому билету»: 14 990. Поэтому, предваряя составление графика, нам потребовалось провести дифференциацию имеющихся сведений и упорядочить их в соответствии с темой исследования.

Появление и расширение для пользователей спектра услуг, предоставляемых библиотекой дистанционно и необходимость учета получателей услуг по информационно-телекоммуникационным сетям, привело к выделению в автоматизированном рабочем месте

<sup>3</sup> Данные «Федерального статистического наблюдения» (форма 6-НК); внутренние учетные документы.

<sup>4</sup> Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21.10.2014 г. №1367-ст. утвержден и введен в действие новый ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»

«Читатели»<sup>5</sup> (далее АРМ «Читатели») группы «виртуальный пользователь» (впоследствии АРМ «Читатели» более корректно стали называть АРМ «Пользователи»).

Смысловой посыл этого нововведения заключается в том, что виртуальная регистрация необходима только тем, у кого нет постоянного читательского билета, полученного в стенах библиотеки. Виртуальная регистрация на официальном сайте библиотеки предполагает заполнение специальной «формы регистрации» и присвоение пользователю идентификатора («виртуальный читательский билет» в формате w00000xxxx), с одновременным включением выданного номера «виртуального читательского билета» в реестр пользователей в АРМ. Такая схема удобна библиотеке для визуализации, учёта и анализа динамики данных. Недостатком такой регистрации остается невозможность достоверно установить: все ли зарегистрированные виртуально читатели это разные люди или есть случаи повторного прохождения регистрации одним и тем же пользователем под другим именем (nick) и указанием альтернативного адреса электронной почты.

В данном случае, погрешность в 1-2% может считаться пренебрежимо малой (методические и субъективные погрешности)<sup>6</sup>. Кроме того, в целях анализа и составления социально-демографического портрета читателя библиотеки, сведения о «виртуальных пользователях» неинформативны из-за недостаточности сведений персонального характера (пол, возраст, место жительства, уровень образования и другие характеристики).

Несомненное достоинство методики виртуальной регистрации пользователя для библиотеки – это наглядность и количественная измеримость, а для пользователей – оперативность и удобство получения услуги удаленно.

В категорию «удаленный пользователь» в нашем исследовании так же входят все уникальные пользователи интернета на сайте библиотеки за заданный промежуток времени (подсчет осуществляется с помощью сервиса сбора статистики Яндекс-метрика по уникальным идентификаторам браузеров).

С 2010 по 2019 гг. наблюдается рост числа «удаленных пользователей» в общей структуре пользователей библиотеки; это прямо или косвенно связано с целым рядом глобальных экономических, социально-демографических факторов и локальных событий, произошедших в культурном сообществе и в НБ РК, в частности. Остановимся на некоторых:

1. Официальный сайт учреждения (дата создания 1 июня 1996 г.; с сокращенными версиями на английском и финском языках) не только наполняется содержанием, специалисты отдела информационных технологий, с учётом современных требований, совершенствуют навигацию по сайту; создают новые разделы, отражающие специфику деятельности учреждения; появляется версия для слабовидящих; полезные ссылки значительно расширяют границы возможностей для посетителей сайта. Сайт становится настоящей визитной карточкой учреждения.

2. В 1998 году у НБ РК появилась возможность разместить электронный каталог в сети интернет. С тех пор база данных библиотеки стала доступна с любого домашнего компьютера. Не только в Петрозаводске, но и по всему миру. Сначала наиболее полно в электронном каталоге были представлены национальные и краеведческие документы, материалы на вепском, карельском языке, редкие книги библиотеки, дореволюционные книги отдела краеведения. Это был настоящий технологический прорыв!

3. Были созданы и стали активно продвигаться интернет-ресурсы библиотеки «Книжные памятники Карелии», «Электронная библиотека авторов Карелии», «Имена в истории Карелии» и др. Ресурсы аккумулировали ценные архивные данные и одновременно

---

<sup>5</sup> АРМ – автоматизированное рабочее место пользователя библиотеки, предназначено для обеспечения доступа к базам данных, носит локальный характер использования.

<sup>6</sup> Методические погрешности – погрешности, обусловленные несовершенством метода, а также упрощениями, положенными в основу методики. Субъективные / операторные / личные погрешности – погрешности, обусловленные степенью внимательности, сосредоточенности, подготовленности и другими качествами оператора.

были современными, познавательными, достоверными. Краеведческий характер ресурсов был актуален и востребован пользователями.

4. Сотрудничество НБ РК с 2013 года с компанией «ЛитРес» – лидером на российском рынке электронных книг – стало привлекательным для ещё одной группы пользователей библиотеки, а именно любителей читать и слушать электронные книги. Они максимально быстро получают доступ к контенту мобильной библиотеки и с комфортом его используют.

5. С 2010 г. в рамках проектной деятельности библиотеки и с целью сохранения культурного наследия республики запускается проект по оцифровке документов из фондов НБ РК, в приоритете – документы краеведческого характера. Они интересны не только краеведам, студентам, аспирантам, научным работникам, но и всем интересующимся историей родного края. К таким ресурсам относятся: «Олонецкие губернские ведомости», «Районные газеты», «Учебники на национальных языках», издания эпоса «Калевала», «Рукописные ноты».

6. Посетители сайта становятся активными участниками событий, происходящих в библиотеке: разделы «Комплектуем вместе», площадка «Виртуальный методический кабинет», онлайн-акции, конкурсы, появление групп НБ РК в социальных сетях предполагают установление обратной связи с пользователями, что, несомненно, работает на привлечение новых читателей. В сообществах библиотеки в социальных сетях происходит обмен мнениями, ведутся дискуссии о прочитанном, организуется онлайн-запись на творческие программы, есть возможность задать вопрос библиотекарям и получить оперативный и компетентный ответ по профилю работы библиотеки, ознакомиться с новинками литературы, получить приглашение на библиотечное мероприятие, быть в курсе самых интересных и актуальных событий.

7. Возможность виртуально зарегистрироваться в библиотеке («не выходя из дома») и получать ряд услуг дистанционно через «Личный кабинет» (услуги: «Заказ статей по ЭДД»; с октября 2018 года возможность онлайн-оплаты копий статей, полученных по ЭДД через сервис Robokassa) превращает «случайных» посетителей сайта в «постоянных» пользователей информационно-библиотечными услугами.

Анализируя группу «физические пользователи» библиотеки, мы выявили следующие факторы, повлиявшие на динамику изменений в данной категории с 2010 по 2019 гг.:

1. С точки зрения, прироста числа «физических читателей» для НБ РК «переломным» становится 2015 год. Закрытие библиотеки в 2009 году на реконструкцию и связанные с этим неудобства: ограничение доступа в читальные залы, уменьшение площадей для обслуживания пользователей, недостаточная информированность читателей о работе библиотеки в период реконструкции, отсутствие должного финансирования комплектования библиотечных фондов и другие причины привели к тому, что фактически в 2 раза уменьшилось число читателей, зарегистрированных в АРМ «Читатели» (в прежней формулировке «по единому билету») и активно посещающих библиотеку (с 20,0 тыс. до 10,0 тыс.).

2. Такие знаковые события в истории библиотеки, как реорганизация и присоединение к НБ РК республиканских библиотек: Карельской республиканской библиотеки для слепых (в 2015 году) и Детской библиотеки РК имени В.Ф.Морозова (в 2018 году) способствовали изменению направления читательских потоков. Это коснулось детской, юношеской аудитории и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ). На базе НБ РК были открыты кафедра для обслуживания лиц с ОВЗ в 2016 году и Центр детского чтения в 2018 году.

3. В августе 2015 года в стенах библиотеки начал свою работу библиотечный книжный киоск, в декабре 2017 года состоялось открытие Карельского центра Николая Рериха. Эти два события, так или иначе, оказали влияние на расширение читательской аудитории библиотеки.

4. После окончания реконструкции (в октябре 2017 года) распахнула свои двери историческая часть здания библиотеки: для читателей открылись просторные, светлые залы для индивидуальных занятий, организации и проведения культурно-просветительских

мероприятий, интеллектуального досуга, творческих встреч по интересам; увеличилось число представленных книг в открытом доступе; в полном объеме стали доступными бесплатные услуги и сервисы; появилась современная техника (станция бронирования, терминал книговозврата, станции самообслуживания), которая существенно расширила возможности взаимодействия читателя и библиотеки в режиме 24/7 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю). После реконструкции значительно улучшились условия для посещения библиотеки лицами с ограниченными возможностями здоровья; увеличилось число творческих проектов и программ для различных категорий читательской аудитории.

5. В условиях дополнительного финансирования комплектования библиотечных фондов (2019 г.) появилась возможность существенно пополнить и обновить фонды библиотеки новейшей художественной литературой и литературой по различным отраслям знания. Анализ статистических данных по показателю «Выдача документов из отделов с абонементным обслуживанием» (а это более 150 тыс.ед. в год) подтверждает востребованность традиционных книг «физическими читателями» библиотеки.

6. Сотрудничество с образовательными учреждениями города (детские сады, школы, средние специальные и высшие учебные заведения) с целью организации образовательного, досугового, культурно-информационного пространства для детей и юношества, открывает новые возможности по привлечению новых читателей в библиотеку. В два раза выросло число культурно-просветительских проектов и программ (с 2010 по 2019 гг.), положительные отзывы о мероприятиях, рост числа «семейных групп» при посещении мероприятий, запросы на повторное проведение тематических мероприятий могут свидетельствовать о повышенном интересе к данному виду библиотечных услуг, оказываемых читателям.

7. С 2017 года по 2019 год наблюдается некоторое снижение показателя «число читателей, прошедших перерегистрацию в библиотеке», это, в первую очередь, связано с необходимостью соблюдения норм Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных».

В 2017 году были заархивированы 27 тыс. учетных записей читателей, срок действия Договора об обслуживании с которыми истек. Но эти читатели возвращаются в библиотеку вновь и пополняют группу «записаны впервые», заново открывают для себя обновленную библиотеку не только как главное хранилище книг, но и уникальное информационное пространство, с большими культурно-досуговыми возможностями.

Во время работы над итоговой статьей по теме исследования, объективная реальность (а именно, пандемический характер нового вирусного заболевания COVID-19) внесла коррективы в понимание некоторых событий и явлений, происходящих во всех сферах жизни человека и, в частности, в осознание роли всемирной сети интернет в продвижении информации, товаров и услуг среди населения. Ограничения на посещения всех общественных мест с массовым пребыванием людей, в т.ч. и учреждений культуры (театры, музеи, библиотеки и др.), привели к временной приостановке их деятельности и, как следствие, уменьшению числа «реальных» посетителей, и одновременно, к всплеску интереса к мероприятиям в удаленном формате («Литературные четверги», Экскурсии «Читайте улицы как книги», «Библионочь», «Пушкинский день России», «Летние каникулы с Национальной библиотекой», конкурсы, квесты и другие). Не все постоянные и активные почитатели библиотечных мероприятий смогли присоединиться к просмотру контента в онлайн-формате (в основном, это участники мероприятий 65+ или не имеющие технических возможностей и доступа в интернет), но появились новые зрители и новые участники программ Национальной библиотеки.

Оцифрованные и размещенные на сайте библиотеки документы (например, «Олонецкие губернские ведомости») стали объектом повышенного внимания со стороны интернет-посетителей. Главное преимущество этих ресурсов: доступность для просмотра в режиме 24/7, «не выходя из дома», из любой точки мира.

Поэтому приоритетным направлением в ситуации уменьшения числа физических посетителей библиотеки может являться привлечение интернет-пользователей к ресурсам библиотеки за счёт увеличения объемов оцифрованных и размещенных в свободном доступе документов из фондов библиотеки. Работа по оцифровке и размещению документов в

интернет-пространстве должна строиться в соответствии с нормами Федерального и регионального законодательства в части, касающейся исключения нарушения лицензионных, авторских прав правообладателей.

Исследования читательской аудитории, получающей библиотечные услуги в удаленном формате, требуют серьезной научной организации и подготовки. Эти исследования должны выходить за рамки изучения только количественных характеристик интернет-аудитории. В настоящее время актуальными являются её качественные характеристики: социально-демографический портрет, мотивация чтения, приоритеты в выборе услуг и другие. Результаты таких исследований могут способствовать поиску потенциальных, привлечению новых пользователей и сохранению круга «постоянных» читателей библиотеки.

На наш взгляд, динамические процессы и взаимосвязи групп факторов, оказывающих влияние на соотношение читательских категорий, интересны не только сами по себе, как нечто самостоятельное, но и в связи с возможностью прогнозировать некоторые события и явления в библиотечной сфере и направлять усилия на разработку практических рекомендаций, полезных для библиотек разных уровней.