

УДК 027.53(571.51):316.77

DOI 10.20913/2618-7515-2019-4-96-100

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРАКТИКИ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ ПРОСТРАНСТВЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

COMMUNICATIVE PRACTICES IN THE SOCIO-CULTURAL SPACE OF THE REGIONAL LIBRARY

© **Андроненко Оксана Владимировна**

заместитель директора, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края, Красноярск, Россия, andronenko@kraslib.ru

Andronenko Oksana Vladimirovna

Deputy Director, State Universal Scientific Library of the Krasnoyarsk Territory, Krasnoyarsk, Russia, andronenko@kraslib.ru

© **Жуковская Людмила Николаевна**

заведующий отделом консервации библиотечного фонда, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края; доцент, Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия, jln@kraslib.ru

Zhukovskaya Ludmila Nikolaevna

Head of the Department of the Library Collections Conservation, State Universal Scientific Library of the Krasnoyarsk Territory, Associate Professor, Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia, jln@kraslib.ru

Освещаются вопросы организации социально-коммуникативных практик средствами библиотечной деятельности. Рассматривается опыт Государственной универсальной научной библиотеки Красноярского края по формированию коммуникативного взаимодействия различных социальных групп через информационные сервисы, услуги и систему библиотечного общения.

The article highlights the issues of organizing social and communicative practices by means of library activities. The experience of the State Universal Scientific Library of the Krasnoyarsk Territory on forming communicative interaction of various social groups through information services, offices and the library communication system is considered.

Ключевые слова: региональная библиотека, Красноярский край, функции библиотеки, коммуникативные практики, проектная деятельность

Keywords: regional library, Krasnoyarsk Territory, library functions, communicative practices, project activities

Современная библиотека является крупнейшей коммуникативной структурой и определяет приоритеты своей деятельности, выделяя ведущие функции – информационную, просветительскую, образовательную, интеллектуально-досуговую и коммуникативную – и стремясь максимально приблизить свои услуги к реальным потребностям пользователей.

В последние годы в научных исследованиях активно обсуждаются функции современной библиотеки в контексте социальных коммуникаций, о чем свидетельствует множество публикаций на эту тему. А. В. Соколов, автор работ по теории библиотекведения и библиографоведения, рассматривает понятие «социальная коммуникация» как движение смыслов в социальном пространстве и времени, особое внимание уделяя информационному подходу к социальной коммуникации [1]. По утверждению ученого-библиотечника Т. Я. Кузнецовой, «целевой установкой инновационного развития библиотек нового

поколения является обоснование многообразия коммуникативных практик модернизированной библиотеки в контексте формирования общества знаний» [2, с. 151]; Л. М. Туева рассматривает библиотеку как коммуникативный субъект, который использует такие формы коммуникационной деятельности, как диалог, управление и подражание [3]. В. В. Зотов, В. А. Лысенко считают, что именно в «повседневной коммуникации рождаются будущие социальные практики, которые могут стать основой общественных трансформаций» [4].

Государственная универсальная научная библиотека (ГУНБ) Красноярского края, выполняя общесистемные задачи, активно участвует в формировании своей коммуникативной среды, организует контакты с окружающим социумом, включается в решение проблем по созданию единого информационного и культурного пространства города Красноярска. В этих условиях библиотека стремится правильно выстраивать свою деятельность, выделив определенный

сегмент на рынке информационно-библиотечных услуг.

Трансформация библиотечных процессов обслуживания в ГУНБ Красноярского края потребовала изменений не только в технологии, но и в содержательных аспектах библиотечной работы. Меняется позиция библиотеки и ее активность во взаимоотношениях с пользователями, пересматриваются требования к библиотечному сервису, индивидуальным формам информационного обеспечения и, как следствие, показателям качества библиотечной работы. Библиотека помогает профессиональной и образовательной деятельности ученых, специалистов, студентов, которые проявляют инициативу в общении с ней (около 60 тысяч человек ежегодно), а также активно работает с удаленными пользователями [5].

В библиотеке организован доступ к Национальной электронной библиотеке, электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки, электронным ресурсам Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина, электронным библиотечным и справочно-правовым системам, базам данных нормативно-технических документов. Российский фонд фундаментальных исследований (РФФИ) предоставляет пользователям библиотеки полнотекстовые научные ресурсы издательств Springer Nature и Elsevier. В течение года через доступ к сетевым ресурсам пользователи получают более 2 млн книг, периодических изданий, диссертаций, репродукций картин в электронном виде; пользователям «ЛитРес: Библиотека» ежегодно предоставляется около 1600 электронных изданий и аудиокниг.

Библиотека выступает в роли документальной базы информации, образовательного центра, обучающего навыкам работы с информационными ресурсами, и общественно-культурного центра. Транслируя культурные ценности, выстраивая новые типы отношений с пользователями, библиотека активно развивается как коммуникационная система, которая стремится создавать новые информационные продукты и услуги, способствовать формированию культуры личности, позитивно проявлять себя в социальном пространстве. Решение этих проблем напрямую связано с разработкой новых подходов в организации деятельности библиотеки, которая опирается на теорию межкультурной коммуникации [6].

Обслуживание остается одной из основных функций библиотеки как системы и как социального института, является главной составляющей ее деятельности. Сущность библиотечного обслуживания с течением времени остается неизменной, но выполняемые функции обслуживания и технология работы библиотеки постоянно меняются: это оперативная доставка и выдача документов, контроль за их сохранностью, постоянный анализ показателей обслуживания.

Сочетание традиционных и современных форм обслуживания в Центральной библиотеке края позволяет создать принципиально новую коммуникационную среду, где функционируют специализированные структурные подразделения, рассчитанные на углубленное обслуживание пользователей: электронный зал, читальный зал для научных работников; отдел краеведческой информации, отдел литературы по искусству, отдел литературы на языках народов мира. Главное направление этих структурных подразделений – комплексное библиотечно-информационное обслуживание пользователей с использованием аудио-, видео- и электронных ресурсов. Библиотека организовала деятельность справочно-информационной службы, которая предоставляет сервисные услуги в доконтрольной зоне библиотеки, а также выполняет маркетинговые исследования.

Комплексному развитию коммуникационной среды библиотеки способствует качественно сформированный документный фонд (более 4 млн единиц хранения) и библиотечное пространство, обладающее своими специфическими коммуникативными свойствами: предоставлять информацию, создавать новые информационные продукты и услуги в целях удовлетворения потребностей пользователей.

Будучи открытой системой, ГУНБ Красноярского края всегда подвержена влиянию внешней среды, у библиотеки есть свои реальные и потенциальные адресаты, которым предназначена ее коммуникационная деятельность; прежде всего, это непосредственное, прямое общение библиотекарей с пользователями при удовлетворении запросов на документы, выполнении библиографических справок и консультаций.

Площади библиотеки позволяют комфортно разместить фонды в ее подразделениях, предложить пользователям различные варианты читательских мест: от базового со стандартным набором современной техники до автоматизированного для исследовательской работы. В библиотеке решены вопросы организации открытого доступа к информационным ресурсам, создания комфортных условий пребывания пользователей, организации свободных читательских зон, новых интерьеров, современного дизайна – все это создает среду библиотечного общения.

В настоящее время ГУНБ становится своего рода «открытым университетом» для всех категорий и социальных групп населения Красноярского края. Образовательная функция библиотеки реализуется с помощью цифровых ресурсов и делает ее заметной структурой в системе организации общекультурного и профессионального образования в крае. Введение игровых форм обучения, подключение к организации образовательного процесса таких факторов, как создание системы

деловых игр, вносит в образование дух свободной и культурной самоорганизации. Сфера образования и сфера досуга в библиотеке имеют тенденцию к сближению, меняется характер образования, усиливается функция коммуникативности. Образование перестает быть прерогативой учебных заведений, все больше приобретает черты свободного развития человека с широким кругозором, открывая возможности постижения в библиотеке многих отраслей знания и культуры.

В ГУНБ большой популярностью пользуются образовательные мероприятия из цикла «Информационная культура молодого пользователя» (около 500 участников ежегодно): более 100 человек обучаются в «Школе пользователя», участники проекта «Информационный всеобуч» (более 40 человек) знакомятся с ресурсами библиотеки и мобильными приложениями, учатся поиску информации в каталогах библиотек и интернете. Библиотека организует обучение навыкам работы на компьютере и использованию возможностей информационных технологий социально слабых групп населения (пенсионеров, инвалидов и др.).

Прекрасно зарекомендовали себя такие формы интеллектуально-досуговой деятельности, как публичные дискуссии, обучающие семинары, квесты и библиотечные ралли. В рамках информационно-образовательного центра «Диалог с экраном» и «Дискуссионного клуба кино» систематически проходят обсуждения художественных и научно-популярных фильмов. «Дискуссионный клуб кино» стал одной из площадок Передвижного фестиваля авторского документального кино SiberiaDOC, где в неформальной обстановке освещается проблематика и содержание новых кинопроектов.

На базе библиотеки седьмой год успешно работает Красноярский краевой народный университет «Активное долголетие», программа обучения которого способствует развитию интересов и расширению круга общения представителей старшего поколения, дает возможность с пользой проводить свое свободное время.

Особое внимание библиотека уделяет продвижению чтения, создает условия и среду для развития различных образовательных и развивающих видов чтения. При поддержке Министерства культуры Красноярского края ГУНБ инициировала фестиваль «Читающий край», организованный в партнерстве с местными писательскими организациями края. Главным событием фестиваля стали громкие чтения произведений отечественных писателей в исполнении публичных людей местного сообщества, артистов, педагогов, читателей, добровольных помощников, представителей СМИ. На открытии фестиваля библиотека презентовала сайт проекта «Красноярский миллиард страниц», цель которого – совместными усилиями жителей

всего региона прочитать миллиард страниц и наглядно показать, что Красноярский край – читающий регион. По итогам Международного конкурса маркетинговых проектов ИФЛА «ПрессРидер-2019» проект ГУНБ «Красноярский миллиард страниц» вошел в десятку финалистов.

Библиотека принимает активное участие в организации досуга населения города и края, где различные целевые группы находят не только свою собственную нишу в формировании досугового пространства, но и используют целый спектр мероприятий по продвижению чтения. Главная цель этого направления работы – создание творческих и комфортных условий для интеллектуального развития пользователей, их самореализации, стимулирование познавательной активности. Особая роль отводится диалоговым формам мероприятий. Работа библиотеки как площадки для общения всегда заметна и отмечается пользователями в числе приоритетных.

Являясь частью культурно-исторического наследия, располагая значительными ресурсами, ГУНБ Красноярского края обладает большими возможностями для участия в решении одной из серьезнейших проблем России – воспитания посредством культурного наследия. Особое место в библиотеке занимает краеведение, которое осуществляет поиск национальной идентичности через раскрытие самобытности региональной культуры.

Когда информационные технологии развиваются невероятно быстро, меняется восприятие информации, а ценности зачастую определяются сиюминутной эффективностью, остро стоит проблема популяризации культурных ценностей, донесения значимости историко-культурного наследия до широкой аудитории. Создание коммуникационной площадки в библиотеке, организованной на базе ГУНБ Красноярского края, дает импульс для развития творчества в сфере межпоколенческого диалога, для поиска современных тем сотрудничества молодежи и взрослых, для проведения творческих дискуссий, где главным героем происходящего творческого диалога становится его участник.

Центр чтения Красноярского края, созданный на базе библиотеки, использует новые форматы образовательных и просветительских мероприятий для приобщения жителей Красноярска к отечественному культурному наследию, для целостного познания края через обращение к книге и использование информационных технологий, которые позволят разнообразить и совершенствовать продвижение историко-культурных ценностей к читателю. В рамках деятельности Центра чтения проходят заседания литературных клубов и объединений, проводятся презентации новых книг красноярских писателей, творческие

и юбилейные встречи, ведется активная работа по участию в издании литературных альманахов, антологий, коллективных и авторских сборников.

Проектная деятельность ГУНБ Красноярского края направлена на развитие творческих способностей и инициатив пользователей библиотеки. Проекты библиотеки создают особые условия для реализации креативных решений, среди которых появление новых идей, поиски оригинальных путей и нестандартных методов их воплощения. Библиотека использует весь комплекс инновационных разработок, которые способствуют повышению интереса к мероприятиям и программам, а в конечном счете увеличению пользователей библиотеки [7, 8].

ГУНБ Красноярского края ежегодно становится победителем открытого благотворительного конкурса «Новая роль библиотек в образовании» фонда Михаила Прохорова. В процессе реализации конкурсных проектов библиотека освоила свободную нишу в неформальном образовании края: совместно с партнерами проекта помогает развивать непрерывное самообразование различных слоев населения, способствует организации их свободного времени.

Проект «Социальное служение: информационная поддержка обучения и деловых коммуникаций» (2018 г.) направлен на организацию информационного обслуживания участников волонтерского движения в Красноярском крае. В числе задач проекта: адресное информирование; дифференцированное обслуживание наставников, организующих обучение волонтеров; широкий доступ к просвещению средствами библиотечной работы. В ходе проекта «Культурный код поколений: площадка гражданского диалога» (2019 г.) во взаимодействии с организациями-партнерами ГУНБ Красноярского края использует современные формы библиотечной работы, направленные на непрерывное гражданское образование молодежи и представителей старшего поколения, на адаптацию пользователей к изменяющейся информационной среде.

Опыт проектной деятельности библиотеки позволил обосновать необходимость комплексного развития коммуникационной среды, развивать различные виды и формы коммуникации, определить ведущую роль диалогического общения в библиотеке при освоении документного наследия.

Библиотека расширяет масштабы своей социально-коммуникативной деятельности не только через информационные сервисы и услуги, но и за счет двух векторов самореализации: развития социального партнерства и широкого использования социальных медиа.

Участие в социальном партнерстве наполняет деятельность библиотеки новыми смыслами, это мощный стимул развития информационно-ресурсной базы библиотеки, расширения спектра ее сервисов. Принципиально новые возможности представления библиотеки в современном коммуникативном пространстве появляются в связи с освоением инструментария сетевых технологий. Они максимально приближают библиотеку к пользователям, создают более комфортную среду общения, наполненную атмосферой сотрудничества и доверия, расширяют личные и общественные библиотечные коммуникации.

Интерактивные формы работы библиотеки в социальных сетях дают возможность использовать знания и пожелания пользователей для улучшения информационного обслуживания. Помимо этого, комментарии пользователей, блоги, другие медиасредства позволяют создать тот информационный продукт, который может быть использован максимально широкой аудиторией. При этом цифровой контент создается уже не только библиотекарями, но и пользователями, что меняет его качественные и количественные характеристики.

Медийный комплекс библиотеки кроме официального сайта включает аккаунты во «ВКонтакте», Facebook, «Инстаграм», «Твиттер», канал на YouTube и блог в «Живом Журнале». Подписчики библиотеки в социальных сетях оперативно получают информацию о новинках литературы, новых услугах, мероприятиях и выставках библиотеки, советы о поиске в электронном каталоге и базах данных. Пользователи мобильного приложения «Личный кабинет читателя ГУНБ Красноярского края» (более 800 человек) бронируют в библиотеке книги, проверяют статус заказанных книг, обращаются в справочную службу. Особенно популярны ежемесячные рейтинги самых спрашиваемых в отделе абонемента книг, обзоры новинок, интересные факты о писателях, тематические подборки книг.

Встроенная навигация «Путеводитель по конференции» позволяет участникам научно-практических конференций, организованных в библиотеке, получать информацию о программе конференции, о списках участников, узнавать текущие события и заносить их в мобильный календарь. С целью упрощения ориентирования пользователей / читателей внутри библиотеки ГУНБ оснащена информационной стойкой и плазменным экраном в фойе.

Одно из приоритетных направлений библиотечно-информационной политики – репутационный менеджмент библиотеки, обусловленный стремлением стать центром притяжения общественных организаций, открытой системой, направленной на удовлетворение ожиданий

горожан. ГУНБ проводит яркие, социально значимые мероприятия, которые привлекают внимание представителей СМИ, общественности города, а значит, и потенциальных пользователей.

Библиотека стремится приглашать на такие событийные мероприятия известных ученых, писателей, журналистов, представителей культуры и искусства, любое появление которых привлекает внимание СМИ и становится событием.

Примером ежегодного проведения значительного специального события в библиотеке является организация «Библионочи» – своего рода фестиваля традиционных и новых форм социокультурной деятельности, в программе которого множество мероприятий, таких как дискуссии, музыкально-поэтические представления, квесты и викторины, конкурсы и настольные игры, фотолокации и световое шоу, экскурсии и мастер-классы.

Перспективным направлением в библиотеке является организация рекламы – формы маркетинговой коммуникации, которая способствует достижению своевременного удовлетворения потребностей пользователей, формирует положительный образ библиотеки в глазах потенциальных потребителей. Реклама ГУНБ Красноярского края перешагнула узкие рамки информационной функции и берет на себя коммуникативную функцию: с ее помощью поддерживается «обратная связь» с пользователями. Это позволяет контролировать продвижение досуговых услуг

во внешней среде, создавать и закреплять у потребителя устойчивую систему предпочтений среди предложений рекламы, вносить коррективы в рекламную деятельность по предложению библиотечных услуг.

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Красноярского края (протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Красноярского края № 2 от 27.12.2018 г.), рейтинг библиотеки составил 87%. Для изучения удовлетворенности пользователей библиотечными услугами систематически проводится анализ запросов и отзывов пользователей. Но если раньше основанием для разработки критериев оценки библиотечной деятельности служил основной ее элемент – обслуживание читателей, то в современных условиях важное место отводится деятельности по формированию и структуризации библиотечно-библиографической системы, использованию традиционных и электронных документов в ходе пространственно-временного движения информации.

В условиях конкурентной среды библиотека все больше проявляет свою открытость и позиционирует себя как социально-коммуникативный институт и субъект коммуникации.

Список литературы

1. Соколов А. В. Социальные коммуникации : учебник / науч. ред. Г.В. Михеева. СПб. : Профессия, 2014. 288 с.
2. Кузнецова Т. Я. Инновационная модель библиотеки как субъекта системы социальных коммуникаций // Инновации в науке и практике. Уфа, 2017. Ч. 4. С. 149–161.
3. Туева Л. М. Библиотека в контексте социальных коммуникаций // Вестн. КемГУКИ. 2014. № 27. С. 211–216.
4. Зотов В. В., Лысенко В. А. Коммуникативные практики как теоретический конструкт изучения общества // Теория и практика обществ. развития. 2010. № 3. С. 53–55.
5. Жуковская Л. Н. Использование информационно-просветительных технологий в организации досуговой деятельности современной библиотеки: креативный процесс // Труды ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 2017. Вып. 12, т. 2. С. 175–181.
6. Гончаренко Л. В. Коммуникативная деятельность и ее социальная значимость // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 2. URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=12540> (дата обращения: 22.10.2019).
7. Жуковская Л. Н. Повышаем информационную культуру: проекты формирования информационно-образовательного пространства // Библ. дело. 2013. № 6. С. 14–15.
8. Жуковская Л. Н. Проектная деятельность региональной библиотеки по формированию информационной культуры обучающейся молодежи: системный подход // Библиосфера. 2014. № 3. С. 11–14.