

## БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ МОЛОДЕЖИ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

© И. В. Толстоухова\*, М. В. Маслакова\*\*, 2019

\* Тюменский индустриальный университет, Тюмень, Россия; e-mail: i\_tolstouhova@inbox.ru

\*\* Тюменский государственный институт культуры, Тюмень, Россия; e-mail: mary\_nosoreva@mail.ru

Обсуждается проблема организации библиотечного обслуживания молодежи в современном обществе. На базе Информационно-библиотечного центра для молодежи города Тюмени проведено исследование по проблемам организации современного библиотечного обслуживания молодежи. На основе чего были разработаны рекомендации по повышению обслуживания молодых людей в Информационно-библиотечном центре для молодежи города Тюмени.

**Ключевые слова:** библиотеки, библиотечное обслуживание, библиотечное пространство, молодежь, социальное партнерство

**Для цитирования:** Толстоухова И. В., Маслакова М. В. Библиотечное обслуживание молодежи: современные тенденции // Библиосфера. 2019. № 1. С. 71–75. DOI: DOI 10.20913/1815-3186-2019-1-71-75

### Library services for young people: current trends

I. V. Tolstoukhova\*, M. V. Maslakova\*\*

\* Tyumen Industrial University, Tyumen, Novosibirsk, Russia; e-mail: i\_tolstouhova@inbox.ru

\*\* Tyumen State Institute of Culture, Tyumen, Russia

Currently, youth libraries need radical modernization in the context of global cyberspace and social networks. Taking the challenge of nowadays, rebuilding their age-old traditions, libraries forced to change the format and saturate their space with new meanings.

Studying the organization of modern library services for young people is based on the Information-Library Center for youth of Tyumen city. Evidently for it the authors elaborate recommendations to improve servicing young people in the information-library center for youth of Tyumen.

The research theoretical and practical significance is determined by the need for an urgent study of youth activities of library institutions to create a positive experience with this category of users.

To identify the young people attitude to the activity of the Information-Library Center for youth in Tyumen, the authors monitored public opinion with a sociological survey (questionnaire). The survey has revealed: what users want to get from visits; what forms of work they like, and what would they like; what is the comfort of working in the library.

The analysis of the obtained data allowed authors to conclude:

1. Young people are interested in getting comprehensive information on the topics of their interest.
2. Modern technical equipment and the availability of designed work and leisure sites are important components of the library space.
3. The most attractive leisure activities in the Centre include creative meetings, musical or literary events.
4. Respondents attributed the problem of professional growth of specialists, underdeveloped forms of intellectual leisure and types of information support as shortcomings of the Information-Library Center for young people, which are worth paying attention.
5. The most popular sources of information about the Center activities are social networks.
6. Users rated the Center work as 9.4 points in 10-point scale.

The authors have developed measures to improve the quality of library services for young people, increase the interest and activity of this social group in the work of the Information-Library Center for young people. They are:

1. Actualizing the library collection in accordance with youth preferences;
2. Developing advanced forms of book borrow;
3. Organizing the Center library space comfortable for young people;
4. Involving young specialists in library activity;
5. Expanding the library's social partnership with youth associations.

**Keywords:** libraries, library services, library space, youth, social partnership

**Citation:** Tolstoukhova I. V., Maslakova M. V. Library services for young people: current trends. *Bibliosphere*. 2019. № 1. P. 71–75. DOI: 10.20913/1815-3186-2019-1-71-75.

Библиотеки сегодня – это развивающиеся структуры, которые находятся в процессе концептуальных изменений, адаптации к условиям современности. В любое время и в любом обществе библиотека выполняла миссию культурно-просветительского, духовного центра. Чтобы быть эффективным, нужным и востребованным социальным институтом в информационном обществе, библиотеке необходимо меняться, с учетом изменений в других сферах общественной жизни [4]: недостаточно просто хранить и предоставлять литературу пользователям.

В последнее время о молодежных библиотеках говорят как о «пространстве возможностей и развития». В центре внимания таких библиотек – молодой человек, а информационные составляющие – одно из эффективных средств формирования его личности [6]. Цель этой работы будет достигнута при создании условий, позволяющих библиотеке ассоциироваться у молодежи с местом, где можно вести себя свободно и естественно; условий, благодаря которым современные библиотеки станут интеллектуальной альтернативой коммерческому досугу и, предоставив молодому человеку максимальную самостоятельность на своей территории, помогут ему в самообразовании, самопознании, самоидентификации и самореализации.

Для эффективного библиотечного обслуживания молодежи важно акцентировать внимание на работе не с книгой или иными информационными ресурсами, а на работе с людьми. Необходимо перейти от «собраний книг» к «собранию людей» [2, с. 21]. Заменить традиционную модель восприятия деятельности библиотек, при которой пользователям предлагаются лишь книги, на принципиально новую модель общественной жизни, ориентирующуюся на личность и ее меняющиеся потребности.

Самое крупное объединение публичных библиотек Тюмени МАУК «ЦГБС» включает 26 библиотек: Центральную городскую библиотеку (ЦГБ), Центральную детскую библиотеку (ЦДБ), Центр семейного чтения имени А. С. Пушкина, Литературно-краеведческий центр, Информационно-библиотечный центр для молодежи (ИБЦМ), 4 детские библио-

теки, 8 взрослых библиотек, 7 библиотек для детей и взрослых, библиотеку-филиал № 13 внестационарных форм обслуживания.

ИБЦМ – это современный крупный городской центр. Фонд библиотеки характеризуется универсальностью и составляет 210 241 экз., из которых 141 698 экз. – книги, 61 693 экз. – периодические издания, 6952 – электронные издания и аудиовизуальные материалы [3].

Основные показатели 2015–2017 гг. представлены в таблице.

Сопоставляя результаты деятельности ИБЦМ за последние три года, справедливо отметить общее увеличение основных показателей эффективности Центра, а также долю молодежной категории пользователей.

Для выявления отношения молодежи к работе ИБЦМ нами в июне 2018 года был проведен социологический опрос (анкетирование) на тему «Проблема организации современного библиотечного обслуживания молодежи». Цель исследования – разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания молодежи в ИБЦМ Тюмени.

В опросе приняли участие 86 респондентов от 14 до 30 лет. Большинство опрошенных (58%) – студенты и учащиеся; представители рабочих специальностей – 27%; 36% респондентов имеют полное среднее образование; 31% – среднее профессиональное образование. Показатели приводятся в процентах от общего числа опрошенных.

На вопрос «Ваши ожидания от посещения ИБЦМ могут быть не оправданы, если...» были получены следующие ответы: 44% опрошенных выбрали вариант «не найдена информация по определенной теме»; 38% указали вариант «потрачено много времени на удовлетворение запроса»; 12% отметили «отсутствие информации в достаточном объеме»; 6% дали свои варианты, среди которых «неотзывчивый/неприветливый персонал», «некомфортное/неуютное пространство».

Исходя из полученных ответов на этот вопрос, нужно отметить, что большую важность для пользователей имеет информационная наполненность фонда и мобильность специалистов, сокращение времени выполнения запроса без потери качества оказываемых услуг.

Т а б л и ц а

## Динамика основных показателей

Table

## Dynamics of key indicators

Год	Число зарегистрированных пользователей библиотеки		Число посещений библиотеки	
	всего	из них молодежь (15–30 лет)	всего	из них молодежь (15–30 лет)
2015	15 783	5 322 (33%)	102 866	34 708 (34%)
2016	16 946	6 099 (35%)	104 302	34 394 (32%)
2017	17 533	6 872 (39%)	104 925	37 875 (36%)

На вопрос «Для комфортной работы в ИБЦМ Вам необходимо...» респонденты ответили следующим образом: 38% – «современное материально-техническое оснащение»; 36% – «наличие артпространств, зон отдыха»; 22% – «индивидуальное, обособленное место работы»; 4% – «доступ ко всем видам носителей информации в одном зале».

Полученные данные говорят о том, что креативное, творческое пространство Центра располагает респондентов к дальнейшему пребыванию в нем, а современное техническое оснащение библиотеки расширяет их возможности.

На вопрос «Какие виды досуговой работы ИБЦМ наиболее привлекательны для Вас?» были получены следующие ответы: 23% – «музыкальные/литературные вечера; встречи с творческими людьми»; 19% – «выставочная деятельность»; 15% – «клубные формирования»; 13% – «театральная деятельность»; 7% – «интерактивные мероприятия».

На вопрос «Какие формы информационно-библиотечного обслуживания Центра наиболее привлекательны для Вас?» ответ «устные справки и консультации» нашел отклик у 33% опрошенных; за «тематический подбор материалов» выступили 28%; 26% получил «обзор материалов с книжных выставок»; и 13% предпочитают пользоваться возможностями Центра удаленно.

При ответе на вопрос «Какие направления работы ИБЦМ Вам интересны?» выбор респондентов распределился следующим образом: 42% – «развитие форм интеллектуального творчества»; 34% – «расширение спектра информационных услуг»; 21% – «создание центров социальной и психологической помощи»; 3% – «обучение информационному поиску». Полученные данные помогают сделать вывод, что направлением, которое требует всестороннего развития и повышенного внимания специалистов, является «развитие форм интеллектуального творчества».

На вопрос «В каких мероприятиях Центра Вы принимали участие, что Вам особенно запомнилось?» более половины опрошенных отметили всероссийскую акцию «Библионочь» (53%), многие пользователи указали в графе «яркие, запоминающиеся выставки» (36%) и «театральные постановки» (26%). Около трети опрошенных высказались в пользу творческих встреч лингвистического клуба (29%), а некоторые оставили положительные отзывы о деятельности руководителей проекта «L-кухня», которые на каждом организованном мероприятии стараются предоставить всем участникам события рецепты блюд (40%). Среди респондентов нашлись и те, кто затрудняется ответить на поставленный вопрос (8%).

На вопрос «Какие, по Вашему мнению, современные библиотечные мероприятия могут привлечь молодежную аудиторию?» ответили не все,

но среди наиболее интересных ответов можно выделить следующие: установка в холле Центра интерактивного плана помещений; установка современного книгообменника во дворе Центра; формирование молодежной фокус-группы из числа пользователей для составления совместного плана работы; мониторинг актуальных городских мероприятий и публикация их обзоров на страницах Центра в социальных сетях; организация виртуальных встреч с писателями по Skype.

При ответе на последний вопрос нужно было оценить работу ИБЦМ по десятибалльной шкале. Респонденты оценили деятельность Центра на 9,4 балла. Таким образом, работу ИБЦМ с молодежной категорией пользователей можно охарактеризовать как эффективную. Более половины опрошенных читателей не установили недостатков в работе учреждения.

Авторами были разработаны мероприятия по повышению качества библиотечного обслуживания молодежи, увеличению интереса этой социальной группы к деятельности Информационно-библиотечного центра для молодежи:

1. Актуализация фонда библиотеки в соответствии с молодежными предпочтениями.
2. Переход к технически более совершенной форме документовыдачи.
3. Организация комфортного для молодежи библиотечного пространства.
4. Привлечение к библиотечной работе молодых специалистов.
5. Расширение социального партнерства библиотеки с молодежными объединениями.

В библиотечном мире существует такое понятие, как «морально устаревший» фонд. Его информационное содержание воспроизводит ценности и приоритеты советского времени. Для динамично развивающейся категории молодых людей такой формат не является интересным. Компенсировать этот пробел невозможно даже самым большим числом разного рода досуговых мероприятий. Чтобы представленная информация была адекватна читательским интересам и потребностям, необходимо предпринять следующее:

- производить комплектование фонда не отдельными людьми в централизованном порядке, а специалистами залов обслуживания, которые непосредственно работают с пользователями и знают реальный спрос;
- обновлять специализированную литературу для студентов и учащихся.

Для перехода от традиционной формы документовыдачи к технически более совершенной необходимо:

- установить станции читательского самообслуживания;
- снабдить книги специализированными закодированными метками для осуществления

электронной документооборота, обеспечить пользователей электронными картами;

- установить уличную станцию круглосуточного книговозврата;
- к стеллажам с книгами открыть доступ с легкой навигацией.

Применение новых технологий позволит:

- автоматизировать стандартные операции, что будет способствовать росту производительности;
- сократить время и повысить уровень обслуживания пользователей;
- обеспечить сохранность печатных изданий от несанкционированного выноса;
- провести оперативную инвентаризацию книг.

Правильная организация библиотечного пространства позволит привлечь молодежь в библиотеку. Новый подход к организации эффективной библиотечной среды заключается:

- в распределении отдельных зон для делового и досугового чтения, реализации культурно-познавательных потребностей молодежи;
- формировании цветового комфорта для читателей;
- организации удобной, понятной и наглядной навигации по территории библиотеки;
- создании инфраструктуры информационной деятельности и досуга молодежи;
- предоставлении во всех залах электронных ресурсов (библиотечных и доступных через интернет), аудиокниг и видеоматериалов;
- обеспечении территории Центра свободным Wi-Fi;
- установке кофейных и снековых автоматов в зонах отдыха читателей;
- создании производственных и социально-бытовых условий для работы библиотечных специалистов;
- обеспечении современной техникой публичных и образовательных мероприятий Центра.

Зонирование позволит создать уютные обособленные места как для работы, так и для отдыха пользователей; оригинальные цветовые решения оживят интерьер библиотеки, создадут привлекательную атмосферу; современная навигация поможет ориентироваться в помещениях Центра и внесет новизну; представляет огромный интерес введение современных технических решений: 3D-принтеров, графических планшетов, электронных луп, планетарных сканеров. Библиотека всё больше выходит за пределы своего внутреннего пространства, превращаясь в многофункциональный социальный ресурс [5, с. 171].

Специфика должности библиотекаря предполагает работу с различными информационными ресурсами, с аудио- и видеоконтентом. В настоящее время эту должность могут занимать молодые филологи, истори-

ки, социологи, культурологи. Современные тенденции и стандарты меняются, специалисты в своей работе должны охватывать широкий спектр направлений деятельности, быть «универсальными» сотрудниками. В библиотеки в качестве сотрудников все чаще привлекаются специалисты смежных отраслей знания, в результате чего постепенно библиотечное общество приобретает черты мультипрофессионального [7, с. 38]. Библиотекари выступают в качестве советчиков, тьюторов, организаторов дискуссионных клубов, охотно взаимодействуют с партнерами из других организаций [1]. Молодые специалисты находятся в той же возрастной категории, что и читатели, поэтому им легче найти с ними общий язык и понять друг друга. Они инициативные, гибкие, быстро адаптируются к новым условиям, техническим преобразованиям.

В современных условиях выстраивание партнерских отношений с молодежными объединениями обеспечит библиотеке востребованность в социуме. Это место определяется наличием четких стратегий и тактик библиотечной политики, формированием организационной культуры [8, с. 98]. Такие отношения позволят библиотеке стать действующим субъектом системы социальных лифтов. Эта задача является одной из самых актуальных для организаций, работающих с молодежной возрастной категорией. Несмотря на большой опыт взаимодействия молодежных библиотек с различными организациями, социальное партнерство в библиотечной сфере – новый тип взаимодействия библиотек со всеми субъектами общества.

Социальное партнерство делает доступными следующие молодежные формы работы:

- творческие встречи с молодыми писателями, презентации их книг;
- полезные и информативные лекции ведущих городских специалистов различных областей;
- тематические мероприятия при участии лингвистических клубов;
- музыкальные фестивали и концерты тюменских музыкальных групп;
- декоративно-прикладную деятельность.

Реализация социального партнерства имеет благоприятные последствия для обеих сторон. В результате совместной деятельности партнер получает:

- современное, качественное информационное обеспечение;
- рекламу и возможность размещения своей рекламы;
- дополнительные контакты и выход на новых партнеров;
- подсказку для решения новых проблем и поиска направлений деятельности.

Библиотека в результате реализации партнерской деятельности получает:

- новые ресурсы;
- дополнительный круг специалистов-консультантов;
- новые источники информации;
- повышение комфортности обслуживания;
- союзников в деле сохранения и поддержки престижа библиотеки.

Указанные мероприятия содействуют повышению качества библиотечного обслуживания молодежи, увеличению интереса социальной группы к деятельности ИБЦМ.

Итак, анализ полученных данных позволил сделать следующие выводы:

1. Молодые люди заинтересованы в оперативном получении исчерпывающей информации на интересующие их темы.

### Список источников

1. Васильева Е. В. Работать в библиотеке модно – почему? Что привлекает молодых сотрудников в библиотеках? URL: <https://career.ru/article/21221> (дата обращения: 12.09.2018).

2. Захаренко М. П. В современной библиотеке – современные подходы и тренды // Информационный бюллетень РБА. 2014. № 69. С. 15–21.

3. Информационно-библиотечный центр для молодежи. URL: [http://www.citylib-tyumen.ru/librariest/find\\_lib/informatsionno-bibliotechnyj-tsentr-dlya-molodjzhi](http://www.citylib-tyumen.ru/librariest/find_lib/informatsionno-bibliotechnyj-tsentr-dlya-molodjzhi) (дата обращения: 01.08.2018).

4. Кузоро К. А. Менеджмент и маркетинг библиотечно-информационной деятельности: опыт исследования в отечественном библиотековедении // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. 2011 № 2. С. 70–80.

5. Курганская Л. М., Кубаев А. А. Библиотечное пространство: понятие, виды и модернизация // Наука. Искусство. Культура. 2017. № 3. С. 168–173.

6. Михнова И. Б. Библиотеки, где ждут молодых // Правчтение. 2017. URL: <https://pravchtenie.ru/razgovor-s-professionalom/biblioteki-gde-zhdut-molodykh> (дата обращения: 01.09.2018).

2. Техническое оснащение, идущее в ногу со временем, и наличие современно спроектированных зон работы и отдыха являются важными составляющими библиотечного пространства.

3. К наиболее привлекательным видам проведения досуга в Центре относятся творческие встречи и музыкальные или литературные вечера.

4. К недочетам работы ИБЦМ, на которые стоит обратить внимание, респонденты отнесли проблему профессионального роста специалистов, недостаточное развитие форм интеллектуального досуга и видов информационного обеспечения.

5. Наиболее востребованным источником получения информации о деятельности Центра являются социальные сети.

6. Работу Центра пользователи оценили на 9,4 балла по десятибалльной шкале. ■

### References

1. Vasil'eva E. V. *Rabotat' v biblioteke modno – pochemu? Chto privlekaet molodykh sotrudnikov v bibliotekakh?* [To work in the library is fashionable – why not? What attracts young employees into libraries?]. URL: <https://career.ru/article/21221> (accessed 12.09.2018). (In Russ.).

2. Zakharenko M. P. Modern approaches and trends in the modern library. *Informatsionnyi byulleten' RBA*, 2014, 69, 15–21. (In Russ.).

3. *Informatsionno-bibliotechnyi tsentr dlya molodezhi* [Information and library center for youth]. URL: [http://www.citylib-tyumen.ru/librariest/find\\_lib/informatsionno-bibliotechnyj-tsentr-dlya-molodjzhi](http://www.citylib-tyumen.ru/librariest/find_lib/informatsionno-bibliotechnyj-tsentr-dlya-molodjzhi) (accessed 01.08.2018). (In Russ.).

4. Kuzoro K. A. Management and marketing in library and information work: a study in the national library. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Kul'turologiya i iskusstvovedenie*, 2011, 2, 70–80. (In Russ.).

5. Kurganskaya L. M., Kubaev A. A. Library space: concept, types and modernization. *Nauka. Iskusstvo. Kul'tura*, 2017, 3, 168–173. (In Russ.).

6. Mikhnova I. B. Libraries where young people are waiting. *Pravchtenie*. 2017. URL: <https://pravchtenie.ru/razgovor-s-professionalom/biblioteki-gde-zhdut-molodykh> (accessed 01.09.2018). (In Russ.).

Материал поступил в редакцию 18.10.2018 г.

Сведения об авторах: Толстоухова Ирина Васильевна – кандидат педагогических наук, доцент ТИУ, ORCID: 0000-0002-2176-8014, Маслакова Мария Владимировна – кандидат педагогических наук, доцент ТГИК ORCID: 0000-0002-9583-1514