

*Н. Е. Петушко,
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры менеджмента
информационно-документных систем*

ОСОБЕННОСТИ МЕТОДОВ СБОРА ИНФОРМАЦИИ ПРИ ИЗУЧЕНИИ ЧТЕНИЯ И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫХ ГРУПП ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Изучение разнообразных проблем, сопряженных с работой библиотек, обслуживающих социально незащищенные группы пользователей (инвалиды, пожилые лица, госпитализированные больные, заключенные, лица девиантного поведения и др.), ведется уже давно – не менее века. Не станем характеризовать все имевшие место в истории человечества исследования, относящиеся к нашей проблеме. Ограничим свой обзор, во-первых, рамками России и Беларуси; во-вторых, вычленением главных векторов социологического анализа проблематики; в-третьих, обоснованием особенностей методов и процедур сбора информации при изучении чтения и обслуживания данной категории пользователей.

Впервые проблемы библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей нашли отражение на страницах дореволюционной печати в конце XIX в., при подготовке II Съезда русских деятелей по техническому и профессиональному образованию в России. В 26 учебных заведений для детей-инвалидов была направлена анкета с целью выявления сведений о работе библиотек, количестве книг [19, с. 318].

Начиная со второй половины 20-х гг. XX в. сбор информации по вопросам организации библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей, изучения их читательского спроса осуществляется обществами инвалидов, пениitenciарными учреждениями, находит отражение на страницах библиотечной печати и сборниках библиотек. Путем анкетирования удалось собрать и проанализировать значительный фактический материал о состоянии библиотечного обслуживания, его специфике [29]. Вместе с тем эти исследования носили эпизодический характер.

Наиболее существенные результаты были получены во второй половине XX в. Этому способствовала разработка теоре-

тических и методических основ библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей, создание сети специальных библиотек, применение специальных и электронных изданий. Так, в 1960-80-х гг. Российской государственной библиотекой для слепых (РГБС) было реализовано несколько исследовательских программ, предусматривавших использование общенаучных методов сбора информации. Изучались проблемы развития рекомендательной библиографии для слепых (1968), исследовались запросы и читательские интересы работников интеллектуального труда (1969–1970). Репрезентативный характер имели исследования «Специальная библиотека в жизни незрячих рабочих» (1971–1973), «Библиотека в жизни незрячих специалистов» (1974–1978) и «Руководство чтением незрячих рабочих» (1981–1983) [2; 6]. Существенное практическое значение имело исследование, предпринятое Центральной научной библиотекой Всероссийского общества глухих (ВОГ) и Московским государственным институтом культуры в 1972 г.: впервые была изучена роль библиотек ВОГ и публичных библиотек в обеспечении глухих книгами, определены особенности глухих как читателей [10].

В рассматриваемый период стали появляться исследования, направленные на изучение роли и содержания чтения в условиях изоляции в пенитенциарных учреждениях [1; 15; 30], особенностей руководства чтением больных и больных пожилого возраста [13], опыта работы с людьми, которые испытывают потребность в «лечебных» возможностях книги [14].

В последующие годы количество исследований подобного рода падает, но их тематика расширяется. Так, с целью изучения запросов читателей, улучшения их обслуживания РГБС с 1994 по 1998 гг. был осуществлен целый ряд конкретно-социологических исследований: «Изучение информационных потребностей слепых и слабовидящих детей (пользователей РГБС) и их родителей», «Изучение читательского спроса пожилых пользователей РГБС» [8; 9].

Переход к разработке проблем интегрированного библиотечного обслуживания, внедрению новых информационных технологий, адаптированных к потребностям слепых и слабовидящих пользователей, заключенных, пожилых, а также создание условий для равного и свободного доступа к национальным и международным информационным ресурсам позволил вывести про-

блематику исследования чтения и библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей на новый уровень [3; 5; 7; 10–12; 16; 18; 20–23]. Данные вопросы широко освещаются в трудах российских (Г. П. Диянская, Ю. Н. Дрешер, С. Н. Ивашкин, О. Л. Кабачек, М. П. Коновалова, Ж. В. Марусич, И. П. Осипова, Е. О. Самохина, Р. А. Трофимова, А. А. Тарашенко, А. Е. Шапошников и др.) и белорусских (В. А. Акулич, Н. В. Клименкова, С. А. Павлова, Н. Е. Петушко, И. А. Столярова и др.) ученых, явились составной частью научно-исследовательской работы высших учебных заведений культуры и искусств России и Беларуси [4; 23; 27].

Как видим, на сегодняшний день интересующих нас исследований достаточно, что объясняет необходимость их типологизации. Если в основу положить целевые установки, то получим следующие группы исследований, направленные на:

- изучение феномена чтения, читательских интересов и предпочтений социально незащищенных групп пользователей. Эти исследования являются полезными, так как содержат обширный материал о содержании чтения, духовном и интеллектуальном развитии инвалидов, заключенных, больных, пожилых лиц и лиц девиантного поведения; их результаты позволяют вносить корректировку в формы и методы работы, книгоиздательскую политику;

- исследование читателей публичных библиотек, их статусных и иных характеристик. Социологический анализ социально уязвимых групп населения, пользующихся услугами библиотек, необходим для корректировки деятельности по обновлению фондов, инновационных форм и методик массовой и индивидуальной работы с данными читателями, решения других практических проблем. Результаты данных исследований подтверждают тот факт, что, например, публичные библиотеки читатели посещают не ради чтения, а в целях удовлетворения витальных социальных потребностей. Речь идет о потребности узнать условия получения социальных пособий, посоветоваться с библиотекарем по жизненно важному вопросу, познакомиться с интересными людьми, отдохнуть, поучаствовать в каком-либо массовом мероприятии. Безусловно, удовлетворение такого рода запросов трансформирует функции публичной библиотеки, превращая ее в своеобразную социологическую службу, по-новому ставит вопрос о взаимосвязи библиотечной и социальной работы [28];

– познание библиотерапевтического потенциала книги и процесса чтения. Итогом этих исследований становятся рекомендации по использованию данной методики в конкретной практической деятельности библиотек [25];

– определение специфики труда библиотекаря, обслуживающего данную категорию пользователей. Оно было начато только в конце XX в. и показывает, что в содержании и характере труда библиотекарей, особенно публичных библиотек, происходят значимые перемены. В частности, было установлено, что примерно половину рабочего времени библиотекари тратят не на традиционные библиотечные операции, а на такие виды деятельности, которые можно рассматривать как оказание первичной социальной помощи [26].

Накопленный опыт говорит о наличии вполне определенных особенностей методов сбора информации, которые предопределены спецификой обслуживания социально незащищенных групп пользователей, наличием социальных и психофизиологических барьеров. Специфические аспекты четко прослеживаются в таких методах и процедурах сбора информации, как опрос, экспертные оценки, наблюдение (сплошное и скрытое), анализ документации.

Опрос (анкетирование, интервьюирование) – наиболее часто применяемый метод сбора информации. При этом особое значение имеет как анкетирование, так и интервьюирование. Анкетирование чаще используется среди таких респондентов, как заключенные и лица девиантного поведения, тогда как для инвалидов и пожилых пользователей целесообразно использование интервьюирования, поскольку заполнение анкет представляется затруднительным для инвалидов по зрению, а также для лиц с нарушением двигательных функций (паралич, мышечная дистрофия, болезнь Паркинсона и др.). При анкетировании инвалидов по слуху приходится учитывать, что многие из них (прежде всего ранооглохшие) испытывают трудности семантического, грамматического характера. Интервьюирование глухих вполне возможно, но при условии использования мимико-жестикulatorной речи.

В анкете наряду с такими социально-демографическими данными, как пол, возраст, образование, профессия, семейное положение и т. д., учитываются сведения, позволяющие дифференцировать читателей, например, по степени заболевания и/или ин-

валидности. В зависимости от целей исследования учитывают и такие характеристики, как время возникновения дефекта, наличие сопутствующих дефектов, психологических отклонений.

При подготовке и проведении исследований используются консультации специалистов, экспертные оценки. В качестве консультантов и экспертов выступают социальные работники, психологи, педагоги, социологи и другие специалисты.

При проведении наблюдения повышается роль прямого контакта исследователя с изучаемыми объектами. Не вступая во взаимодействие с социально незащищенными группами пользователей, невозможно представить всей сложности задач по социальной реабилитации, компенсации дефектов, адаптации и интеграции данных лиц в общество.

В условиях работы библиотек, осуществляющих обслуживание инвалидов и заключенных лиц, создается благоприятная обстановка для проведения сплошных наблюдений, охвата всей генеральной совокупности. Реальным становится сбор информации обо всех инвалидах, проживающих в зоне обслуживания (с помощью органов социальной защиты населения и обществ инвалидов), заключенных. Поэтому исследования, проводимые в сфере библиотечного обслуживания данных читательских групп, отличаются, как правило, высокой репрезентативностью.

Повышается возможность проведения скрытых наблюдений как для вышеуказанных читательских групп, так и лиц пожилого возраста, больных в лечебных учреждениях, лиц асоциального типа. Так, данные читатели, находящиеся в библиотеке, могут и не заметить того, что они становятся объектом наблюдения (например, при изучении скорости чтения рельефно-точечного шрифта, восприятия рельефно-графических пособий, самостоятельного получения информации из сети Интернет и т. д.).

Специфические моменты наблюдаются при анализе документации. Например, из формуляра пользователя библиотеки можно узнать уровень реабилитированности, а также цели чтения, основной читательский интерес и др. данные. В процессе исследования могут быть использованы также документы, содержащие вторичную информацию (статистические данные, отчеты, справки о работе библиотек и др.). В настоящее время не только специальные, но и публичные и детские библиотеки обслуживают социально незащищенных пользователей. В планах и отчетах находятся сведения об интегрированном библиотечном об-

служивании данных пользователей, что может быть выявлено путем проведения контент-анализа.

Важно заметить, что итогом характеризуемых исследований стал прирост знаний не только в области библиотековедения, но и в теории и методике социальной работы. На сегодняшний день на их стыке образовалось новое знание, которое принято называть библиотечной социономикой [28]. Будучи междисциплинарной отраслью знания, библиотечная соционика призвана разрабатывать учение о социальной защите и поддержке социально уязвимых слоев населения в условиях библиотеки. Библиотечная соционика направлена на теоретическое обоснование социальных процессов, осуществляемых в библиотеке, как в ходе обслуживания социально незащищенных групп пользователей, так и в становлении и развитии профессиональной библиотечной деятельности по оказанию помощи лицам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в достижении, восстановлении или усилении их способности к социальному функционированию [17].

Дальнейшее изучение чтения и библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей будет служить целям углубленной разработки проблем теории и методики социальной работы библиотек, повышению эффективности мероприятий, направленных на социокультурную адаптацию и реабилитацию инвалидов, пожилых лиц, госпитализированных больных, заключенных, лиц девиантного поведения.

1. Галактионов, А. Что читают за колючей проволокой? / А. Галактионов // Библиотека. – 1999. – № 10. – С. 14–15.

2. Диянская, Г. П. Библиотечно-библиографическое обеспечение социальной реабилитации незрячих рабочих : практ. пособие / Г. П. Диянская. – М., 1992. – С. 13–23.

3. Диянская, Г. П. Интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов по зрению : лекция / Г. П. Диянская ; Моск. гос. ун-т культуры. – М. : Рос. гос. б-ка для слепых, 1999. – 39 с.

4. Диянская, Г. П. Принцип равных возможностей в тифлобиблиотековедении и библиотечном обслуживании инвалидов по зрению / Г. П. Диянская. – М. : Рос. гос. б-ка для слепых, 1998. – 344 с.

5. Дрешер, Ю. Н. Курс лекций по библиотерапии / Ю. Н. Дрешер. – Казань : Изд-во Казанского ун-та, 1999. – 304 с.

6. Задерман, Л. И. Научно-исследовательская работа библиотек для слепых / Л. И. Задерман // Сов. библиотековедение. – 1977. – № 5. – С. 50–59.

7. *Ивашкин, С. Н.* Библиотеки пенитенциарных учреждений : монография / С. Н. Ивашкин. – М. : Либерия–Библинформ, 2008. – 94 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; вып. 98).

8. Изучение информационных потребностей слепых и слабовидящих детей (пользователей РГБС) и их родителей : Программа и результаты социологического исследования / сост. А. В. Присяжный. – М., 1997. – 45 с.

9. Изучение читательского спроса пожилых пользователей РГБС : Программа и результаты социологического исследования / сост. А. В. Присяжный. – М., 1999. – 27 с.

10. Использование тифлотехнических и тифлоинформационных ресурсов читателями Российской государственной библиотеки для слепых : материалы исследования / сост. Е. В. Захарова. – М., 2002. – 30 с.

11. *Клименкова, Н. В.* Библиотерапия как направление библиотечной педагогики / Н. В. Клименкова // Бібліотэкі і музеі ў сістэме інавацыйнай дзейнасці : матэрыялы Міжнар. навук.-практ. канф., Мінск, 21–22 кастр. 2009 г. – Мінск, 2010. – С. 32–38.

12. *Клименкова, Н. В.* Социально-культурная деятельность библиотеки как объект изучения // Культура. Наука. Творчество : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 19–20 апр. 2007 г. / Белорус. гос. акад. искусств. – Минск, 2008. – С. 328–332.

13. *Лебедева, Н.* К вопросу об исследовании психических больных пожилого возраста через книгу / Н. Лебедева, Н. Мосина // XIII студ. науч. конф., посвящ. 50-летию образования СССР: Краткие тез. докл. / Ленингр. гос. ин-т культуры им. Н. К. Крупской. – Л., 1972. – С. 59–60.

14. *Миллер, А. М.* Особенности руководства чтением больных в библиотеках лечебно-профилактических учреждений : автореф. дис. ... канд. пед. наук / А. М. Миллер. – Л., 1975. – 20 с.

15. *Миронова, Т. Н.* Роль книги и библиотеки в жизни осужденных исправительных учреждений / Т. Н. Миронова // Социолог и психолог в дет. и юн. библиотеке. Часть 1. – М., 1999. – С. 87–91.

16. *Петрова, Л.* Подросток попал в беду, кто ему поможет? / Л. Петрова // Библиотека. – 1996. – № 10. – С. 16.

17. *Петушко, Н. Е.* Библиотечная соционика : теоретико-методические аспекты / Н. Е. Петушко // Библиотека как феномен культуры / материалы Международ. конгресса ; Минск, 23–24 окт. 2013 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Суша. – Минск, 2013. – С. 221–229.

18. *Петушко, Н. Е.* Библиотечное обслуживание инвалидов по зрению в Республике Беларусь: теоретико-методический аспект : науч.-практ. пособие / Н. Е. Петушко. – М. : Литера, 2012. – 240 с.

19. Российское библиотековедение: XX век. Направления развития, проблемы и итоги : Опыт монографического исследования / Рос. гос. б-ка ; сост. и предисл. Ю. П. Мелентьевой ; науч. ред. Л. М. Инькова. – М. : ФАИР-ПРЕСС, Пашков дом, 2003. – С. 315–330. – (Спец. изд. проект для библиотек).

20. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек [пер. с англ.] / Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений, Российская библиотечная ассоциация ; сост. изд. на англ. яз. : К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов. – СПб. : Рос. нац. биб-ка, 2011. – 183 с. – (Публикации ИФЛА).

21. Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек Тюремная библиотека: Европейские пенитенциарные правила (рекомендация № R (87) 3 Комитета министров государствам-членам относительно европейских пенитенциарных правил) / ред. совет : Ю. К. Александров [и др.]. – М., 1999. – 120 с.

22. Руководство по библиотечному обслуживанию заключенных. – 3-е изд. – Гаага : Штаб-квартира IFLA, 2005. – 24 с. (Профессиональные отчеты IFLA, 1993). – (Публикации ИФЛА).

23. Сацыяльна-псіхалагічныя аспекты бібліятэчнай работы : метады рэкамендацыі / Нац. б-ка Беларусі ; склад. М. У. Сокал. – Минск : НББ, 2001. – 34 с.

24. Сацыяльна-педагагічныя аспекты дзейнасці бібліятэк Беларусі і іх кадравае забеспячэнне / У. А. Акуліч [і інш.] ; навук. рэд. С. В. Зыгмантовіч, Н. У. Клімянкова ; Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. – Мінск : БДУКІ, 2012. – 233 с.

25. Трофимова, Р. А. Библиотерапевтический эксперимент в селах Алтайского края (некоторые итоги) / Р. А. Трофимова // Библиотековедение. – 2002. – № 5. – С. 63–68.

26. Трофимова, Р. А. Установки студентов на библиотечную профессию / Р. А. Трофимова // Библиотечная профессиология: проблемы становления и развития. – СПб., 1992. – Т. 136. – С. 125–132.

27. Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов : учеб. пособие / А. Е. Шапошников. – М. : МГИК, 1992. – С. 69–73.

28. Шапошников, А. Е. Библиотечная социномика как развивающаяся область знания / А. Е. Шапошников // Библиотековедение. – 2001. – № 6. – С. 61–64.

29. Шапошников, А. Е. Социологические исследования чтения лиц с физическими недостатками / А. Е. Шапошников // Пути повышения эффективности библиотечно-библиографического обслуживания трудящихся : Межвуз. сб. науч. тр. – М., 1978. – С. 38–53.

30. Шапошников, А. Е. Тюремные библиотеки: история и современность / А. Е. Шапошников // Книга. Исследования и материалы. – Сб. 81. – М. : Наука, 2003. – С. 74–86 ; Режим доступа : <http://vivovoco.rsl.ru/vv/theme/stop/prlib.htm>.