**Обслуживание пользователей публичных библиотек**

**в 2016–2020 гг.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Огородникова Н.В.,*  *ведущий библиотекарь*  *научно-исследовательского*  *отдела библиотековедения* |

Информационно-библиотечное обслуживание является центральным направлением деятельности и основополагающей функцией публичных библиотек, формирует их образ в глазах пользователей и, в конечном итоге, определяет место библиотек в обществе.

В рассматриваемый период одним из ключевых ориентиров в деятельности публичных библиотек выступила Государственная программа «Культура Беларуси» на 2016–2020 гг. В рамках ее заданий было предусмотрено увеличение количества посещений публичных библиотек, с учетом удаленных пользователей, на 20 % к показателю 2015 г. На конец 2020 г. количество посещений с учетом виртуальных пользователей составило 30 030,8 тыс. или +16,3 % (рисунок 1).

*Рисунок 1 – Динамика количества посещений*

*(с учетом виртуальных), тыс.*

Одним из объективных факторов, не позволившем выполнить этот целевой показатель в полном объеме, явились сложные эпидемиологические обстоятельства, которыми был отмечен 2020 г. В условиях пандемии многим публичным библиотекам пришлось значительно ограничить объем предоставляемых услуг или вовсе приостановить свою работу.

Безусловно, сказалась и отчетливая тенденция последних лет – уменьшение количества физических пользователей публичных библиотек. В течение пяти лет общее количество пользователей сократилось на 14 % (с 3 125,5 тыс. человек на конец 2015 г.). В том числе количество физических пользователей уменьшилось на 16,6 % и составило на 01.01.2021 г. 2 592,4 тыс. человек (на конец 2015 г. – 3 112,1 тыс.) (рисунок 2). Как и ранее это объясняется демографическими и миграционными процессами, происходящими в сельской местности, оптимизацией и сокращением сети библиотек, общей информатизацией общества на фоне ускоренного развития современных технологий.

*Рисунок 2 – Динамика количества физических пользователей,*

*тыс. чел.*

Вместе с тем вплоть до 2020 г., внесшего коррективы в организацию информационно-библиотечного обслуживания, прослеживалась устойчивая тенденция к положительной динамике показателя количества физических посещений – по итогам 2019 г. его рост к уровню 2015 г. составил 8 % (рисунок 3).

*Рисунок 3 – Динамика количества физических посещений, тыс.*

К факторам, обусловившим положительную тенденцию по этому показателю, можно отнести постепенное превращение публичных библиотек в открытые коммуникативные площадки, активное развитие инновационных форм и методов работы с пользователями, устойчивое увеличение количества социокультурных и образовательных мероприятий в библиотеках.

Наряду с этим неотъемлемой частью деятельности публичных библиотек стало использование современных информационных технологий, качественно повлиявшее как на обслуживание пользователей, так и на совершенствование многих библиотечных процессов. В последние годы наблюдается устойчивый рост количества удаленных пользователей и обращений к ресурсам библиотек в виртуальной среде.

По итогам 2020 г. доля виртуальных посещений публичных библиотек составила 26 %, т.е. каждое четвертое посещение проходило в удаленном режиме. В целом за рассматриваемый период количество виртуальных пользователей увеличилось в четыре раза, количество виртуальных посещений – почти в три раза (рисунок 4).

*Рисунок 4 – Динамика количества виртуальных*

*пользователей и посещений*

В 2020 г. изменившиеся условия поставили перед публичными библиотеками страны новую задачу – организацию комплексного информационно-библиотечного обслуживания всех категорий пользователей в ограничительных обстоятельствах.

И, как показало время, в период кризиса преимущество оказалось на стороне тех учреждений, которые в последние годы активно наращивали объемы обслуживания пользователей в электронной среде: развивали свои сайты, вели аккаунты в социальных медиа, создавали и обеспечивали доступ к электронным информационным ресурсам, расширяли перечень виртуальных услуг и сервисов и др.

В 2021 г. НББ провела опрос «Работа публичных библиотек Республики Беларусь в условиях пандемии COVID-19», в котором приняло участие 432 учреждения из всех областей республики.

Согласно полученным данным, большинство библиотек (65,7 %) практикуют виртуальные выставки, 39,1 % проводят в режиме онлайн социокультурные мероприятия (встречи с писателями, презентации и др.); треть библиотек (38,1 %) среди виртуальных услуг указали подбор литературы по теме, 29,3 % – составление списков литературы по запросу пользователей. Каждая четвертая библиотека (24,2 %) проводит виртуальные экскурсии, каждая шестая (15,1 %) – организует онлайн-обучение (видеоуроки, вебинары, мастер-классы и т.д.).

27,1 % библиотек обеспечивают доступ к электронным информационным ресурсам, в том числе 19,9 % – к ЭИР собственной генерации и 7,2 % – к приобретаемым ЭИР.

11,3 % респондентов указали, что в их библиотеке функционирует виртуальная справочная служба, 11 % – сервис электронной доставки документов.

Кроме того, как показываю полученные результаты, для трети библиотек вспышка пандемии COVID-19 стала катализатором их деятельность по освоению виртуальной среды для обслуживания пользователей: 38,3 % респондентов в рассматриваемый период внедрили новые онлайн услуги и сервисы.

Чаще всего библиотекари упоминали социокультурные онлайн-проекты (48,4 %): онлайн-встречи с писателями, литературные онлайн-акции, виртуальные презентации книг, онлайн-чтения, виртуальные часы поэзии, кукольные спектакли и др. 16,4 % делали видеоролики и видео презентации, 15,1 % организовывали виртуальные выставки, 10,7 % осуществляли дистанционно подбор, заказ и продление литературы (по телефону или посредством интернета), 8,8% осваивали социальные медиа (социальные сети, youtube-канал), 7,5 % размещали в сети виртуальные викторины и квесты и др.

В результате библиотеки реализовали ряд интересных интернет-проектов: «Книги … без границ!» (чтение детских книг дистанционно), YouTube-проект «(Не)Книжные люди», проекты «Нотариус оnline» и «Адвокат online» (Брестская область); «Оставайся дома – слушай сказки из библиотеки», виртуальная библиотека «Оставайся дома – читай и слушай!», онлайн-занятия Центра чтения и активного творчества «БиблиоPUZZLE» (Витебская область); «Книжные встречи», «Знаете ли вы что ...?», «Во!Круг книг»; «Творы і творцы», «MultiLingua с «Совушкай», «Читаем со вкусом» «Молодежная SREDA» (Гродненская область); онлайн-спектакли театра теней «История маленькой снежинки», «Сказка про маму», «Притча о счастье»; проект «Папа рядом. Мама, давай поговорим» (Минская область); путеводитель по интернет-ресурсам библиотек «Краеведческий портал Могилёвской области», базы данных «Туристическая карта Могилёвщины», «Площадь звезд» (Могилёвская область); межгосударственная акция «Родной земли связующая нить»: виртуальное путешествие по литературным местам России, Беларуси, Украины (Гомельская область).

В современной библиотечной практике одним из наиболее объективных показателей, отвечающим актуальным требованиям, предъявляемым к библиотекам, является посещаемость. Относительно 2015 г. пользователи публичных библиотек стали более активными, и на конец 2020 г. этот показатель достиг уровня 11,2 (в 2015 г. – 8,3). В ряде областей его значение даже превышает среднее по стране. Например, в Гродненской – 13,9; в Могилёвской – 12,9; в Витебской – 12,6. Вместе с тем самая низкая посещаемость наблюдается в библиотеках г. Минска – 6,8. (рисунок 5).

*Рисунок 5 – Посещаемость публичных библиотек (2020 г.)*

В 2020 г. процент охвата населения республики информационно- библиотечным обслуживанием с учетом виртуальных пользователей составил 28,7% (- 4,2 % к 2015 г.), в сельской местности этот показатель несколько выше – 33,9% (- 9,4 % к 2015 г.). Традиционно в небольших населенных пунктах библиотека играет значительную роль в социальной и культурной жизни местных жителей, являясь зачастую единственным доступным источником получения информации, местом общения и проведения досуга.

В целом по республике до 2020 г. наблюдалась тенденция к медленному, но поступательному увеличению доли охвата населения услугами библиотек (рисунок 6).

*Рисунок 6 ­– Охват населения информационно-библиотечным*

*обслуживанием, %*

На конец 2020 г. среднее количество пользователей на одну городскую библиотеку составило 3 637 человек (- 5 % к уровню 2016 г.), 369 человек – на сельскую (- 11 % к уровню 2016 г.).

Показатель читаемости за последние пять лет снизился на 7 % и составил 17,2. Наиболее высокий уровень интенсивности чтения по итогам 2020 г. был достигнут в Могилёвской и Витебской областях (рисунок 7).

*Рисунок 7 – Читаемость (на 01.01.2021)*

Сегодня публичные библиотеки республики, как и в предыдущие годы, находятся в процессе постоянного развития, пытаются занять и сохранить ведущее место в жизни общества, вывести на более качественный уровень оказание предоставляемых информационно-библиотечных услуг.

Несмотря на все сложности 2020 г., публичные библиотеки смогли быстро адаптироваться к изменившимся условиям, обеспечивая оперативное, полное и качественное удовлетворение информационных потребностей пользователей, основанное на сочетании традиционных и инновационных форм работы. Зачастую процесс обслуживания пользователей в виртуальной среде требовал от библиотечных работников значительных трудозатрат, технических ресурсов и новых профессиональных компетенций. Вместе с тем он положительно повлиял на расширение информационного потенциала публичных библиотек, способствовал работе по активизации новых форм в обслуживании пользователей.