

Лев Амлінський,

д-р пед. наук, професор

Бібліотечний комфорт: розкіш чи веління часу

У статті розкривається зміст поняття бібліотечного комфорту як важливого складника конкурентоздатності бібліотек в умовах динамічного розвитку науково-інформаційної інфраструктури сучасного суспільства. Обґрунтовується необхідність розвитку лінгвістичного апарату сучасних інформаційно-пошукових систем. Значну увагу приділено питанням бібліотечно-архітектурної психології, архітектурно-психологічним дослідженням як обов'язкової передумови цілеспрямованого проектування, упорядкування та технічного оснащення сучасних бібліотек на користь читачів та бібліотекарів.

К л ю ч о в і с л о в а: бібліотечний комфорт, інтелектуально-інформаційний комфорт, психологічний комфорт, електронний каталог, лінгвістичний апарат пошукових систем, віртуальна система відкритого доступу, функціональність бібліотечної будівлі, екологія приватного простору читача.

This article deals with the library comfort's concept as an important component of libraries competitiveness in the dynamic development of scientific information infrastructure in modern society. Much attention was paid to the psychological comfort of readers and librarians. Such questions as library – architectural psychology and architecture – psychological research as necessarily prerequisites for purposeful planning, organizing and technical equipment of modern libraries for the benefit of readers and librarians were discussed.

K e y w o r d s: library comfort, intellectual and information comfort, psychological comfort, electronic catalogue, linguistic apparatus of the search systems, virtual system of open access, functionality of a library building, ecology of personal space of a reader.

Розвиток комп'ютерних мереж, який безумовно є прогресивним явищем, визначальною характеристикою сучасного світу, не завжди справляє позитивний вплив на формування людського соціуму. Він, зокрема, скорочує особисте живе спілкування, замінює емоційність особистих контактів заглибленням у світ комп'ютерних технологій. Якщо розглядати цю тенденцію у контексті бібліотечної справи, то тут на перший план висуваються додаткові вимоги до формування сприятливого для людини середовища, здатного позитивно впливати на вибір читачем саме бібліотеки як місця занять пізнавальною діяльністю, а також як місця можливого безпосереднього міжособового спілкування.

Важлива роль у вирішенні окреслених питань належить бібліотечному комфорту, у якому більшість дослідників схильні вирізнити три складника:

- інтелектуально-інформаційний комфорт;
- психологічний комфорт;
- фізичний комфорт.

У статті розглядаються тільки перші два складники бібліотечного комфорту, до того ж з урахуванням бібліотечної специфіки. Що ж стосується фізичного комфорту, то він, звичайно, є досить важливим складником, але не має якихось специфічних бібліотечних особливостей і не виходить за коло вимог, пов'язаних з розумовою працею людини.

Під *інтелектуально-інформаційним комфортом* розуміється стан інтелектуальної задоволеності,

що виникає унаслідок необхідної і достатньої зручності доступу до інформації людини у процесі її інформаційної діяльності. Сприйняття людиною рівня інтелектуально-інформаційного комфорту є індивідуальним, проте воно залежить від рівня соціального розвитку суспільства.

Успішність доступу до інформації великою мірою визначається кваліфікацією споживача інформації і тими завданнями, які він перед собою ставить. Тут слід розрізняти об'єктивний успіх і помилкове відчуття успіху пошукової діяльності, яке завжди буває суб'єктивним. Навіть отримуючи з Інтернету або іншого джерела найменшу частину інформації про книги та інші первинні документи, людина буває повністю задоволена, оскільки про існування іншої частини інформації вона не знає, що часто зумовлено її недостатньою кваліфікацією у вирішенні пошукових завдань. Чи відчуває вона себе у такій ситуації комфортабельно? Ймовірно, що так. Адже у більшості випадків вона не усвідомлює об'єктивної помилковості цього відчуття інтелектуально-інформаційного комфорту. Саме тому є актуальною доцільність формування поняття «кваліфікованого споживача» інформаційних мереж.

Читач може бути, а може й не бути таким кваліфікованим споживачем, а ось бібліограф кваліфікованим споживачем має бути обов'язково. У першу чергу, він повинен володіти високою комбінаторикою мислення у розв'язанні пошукових зав-

дань. Складність сучасного періоду розвитку бібліотек зумовлена здебільшого тим, що професійна кваліфікація персоналу заміщується зростаючими можливостями технічних систем, тим, що бібліотечна кваліфікація втрачає свою вартість як джерело і засіб створення інтелектуально-інформаційного комфорту. Читач, який вважає себе досить кваліфікованим у пошуку інформації обмежується тим, що знаходить її в Інтернеті, незалежно від того наскільки вона є повною. На нашу думку, доцільно підняти роль кваліфікованої бібліографічної допомоги у роботі з читачами і, зокрема, у розв'язанні за її допомогою пошукових завдань шляхом використання комп'ютерних технологій.

Найбільш орієнтованою на читача частиною бібліотечної електронної технології є електронний каталог. Цілком природньо, що читачі активно користуються такими продуктами електронних технологій, як інформація на CD, дискетах, usb-накопичувачах і т. ін. Але вони при цьому не заглиблюються безпосередньо у технологію, а тільки користуються продуктами електронних технологій. А от, працюючи з каталогом, вони взаємодіють безпосередньо з бібліотечною технологічною системою.

Якщо з такої точки зору розглядати електронний каталог, то неважко зрозуміти, що він як інформаційна система поряд з безперечними перевагами має і певні недоліки.

Переваги електронного каталогу: швидкий багатоканальний доступ, у т. ч. алфавітний, систематичний, за ключовими словами тощо. Все це поєднується з можливістю автоматизованого замовлення книги з фондосховища, відстежуванням його динамічного стану та ін.

Недоліки: при використанні будь-якого з входів до каталогу втрачається значна частина інформації. Наприклад, при пошуку літератури за ключовими словами втрачається до 50–60 % документів порівняно з використанням пошуку за авторами. Причина такої втрати полягає у тому, що в електронному каталозі відсутня синонімія термінів, та, в цілому, не приведені парадигматичні відношення між термінами.

Нами були проведені експериментальні пошуки книг в електронному каталозі Берлінської державної бібліотеки за ключовим словом «Комп'ютерне регулювання» («Rechnerregelung»). Синоніми до цього терміна, наведені у словнику термінів з інформатики: «Дигітальне регулювання» («Digitale Regelung»), «Дигітальне управління» («Digitale Steuerung») та «Комп'ютерне управління» («Rechnersteuerung»). В результаті послідовно проведених в електронному каталозі пошуків за цими синонімами: за

ключовим словом «Rechnerregelung» – знайдено 0 документів, за «Digitale Regelung» – 48, за «Digitale Steuerung» – 9, за «Rechnersteuerung» – 6 документів. Що характерно, документи, знайдені за вказаними тут синонімами, були різними. Навряд чи знайдеться фахівець з інформатики, який здатний запам'ятати таку кількість термінів і синонімів, щоб ввести їх до електронного каталогу у процесі пошуку.

Зрозуміло, що до карткового каталогу ніхто не повертатиметься. Ця Ера вже минула. Однак не слід електронний каталог розглядати як якусь недоторкану святиню. Його подальший розвиток цілком можливий і він здійснюватиметься декількома напрямками.

Перший напрям полягає у подальшому розвитку його лінгвістичного апарату шляхом уведення синонімічних рядів та словарних статей загалом з тим, щоб вони на вимогу споживача могли розширювати коло літератури, що пропонується.

Другий напрям пов'язаний з поступовим перетворенням електронного каталогу у систему віртуального відкритого доступу.

Вказані напрями, з нашої точки зору, є найбільш перспективними.

Варто розрізнити два типи бібліотечно-бібліографічних послуг.

До першого типу відносяться послуги, які ґрунтуються на створенні сервісного інформаційного середовища, де споживач інформації самостійно обирає та використовує ті чи інші інформаційні послуги. Важливою особливістю такої інформаційної послуги є те, що її отримання не пов'язане з індивідуальним обслуговуванням споживача інформації. Це скоріше самообслуговування.

До другого типу послуг належить індивідуальне обслуговування: індивідуальна консультація, сумісна зі споживачем пошукова діяльність та ін.

Нині більшість бібліотек володіє достатніми ресурсами для надання послуг першого типу. Водночас розвиток послуг другого типу стримується обмеженими фінансовими ресурсами для утримання персоналу, необхідного для їх надання.

Якщо у майбутньому бібліотеки включатимуть до складу своїх послуг надання допомоги у формуванні індивідуальних електронних книг, професійну бібліографічну структуру матеріалу та інші інформаційно-бібліографічні послуги, то вони постануть перед фактом ще більшого браку кваліфікованого персоналу. За таких умов з'явиться невідповідність між потребами у послугах і здатністю бібліотек до їх задоволення. Вирішення цієї проблеми лежить у площині широкої комп'ютери-

зації всієї системи обслуговування читачів. Йдеться, зокрема, про те, щоб, не навантажуючи бібліотечних працівників додатковою ручною працею, інтенсифікувати технологію бібліотечного обслуговування за рахунок взаємодії ІТТ з бібліотечною діяльністю читачів і бібліотекарів. При цьому мається на увазі не просто задоволення читацьких інформаційних потреб, а створення комфортабельного інтелектуально-інформаційного середовища.

Читач повинен відчувати вищий рівень бібліотечного інтелектуально-інформаційного комфорту порівняно з тим рівнем, який супроводжує його вдома або в офісі. Саме це відчуття може і повинно розумітися як один з чинників привабливості бібліотеки для читача.

Психологічний комфорт є насамперед наслідком взаємодії читача і бібліотекаря, а також їх взаємодії з бібліотечною технологією. Така взаємодія повинна спиратися на психологію інтелектуальної діяльності людини. Важливу роль у формуванні бібліотечного комфорту відіграє також сприйняття читачами і бібліотекарями архітектурного бібліотечного простору та їх поведінка в оточуючому їх архітектурному середовищі. Професійне розуміння ролі мотивації, концентрації уваги, створення психологічного комфорту відносяться до професійної діяльності психолога. Будь-яка підміна такого професіоналізму «здоровим глуздом» призводить до аматорських оцінок.

Оскільки спілкування читача з бібліотекарем досить широко обговорювалося у бібліотечній літературі, обмежимося лише розглядом проблем бібліотечно-архітектурної психології. Тут увагу фахівців з організації бібліотечної справи варто повернути до вирішення таких завдань: якими мають бути бібліотечна будівля зовні, її внутрішня архітектура, якими мають бути читацьке місце, робоче місце бібліографа, як повинна плануватися читацька зона бібліотеки?

Насамперед важливо усвідомити, що функціональність бібліотечної будівлі це не тільки її відповідність технологічним процесам, а й великою мірою сприяння створенню психологічного комфорту для читачів та бібліотекарів. Відомі радянські ідеологи, що необхідно уникати архітектурних надмірностей, що економіка повинна бути економною призвели до виникнення сірої архітектури. Але ж в історію світової архітектури увійшли саме ті будівлі, які ці «надмірності» мають.

Що ж стосується внутрішньої архітектури, то вона повинна відповідати загальним принципам розвитку суспільства і, в першу чергу, його демократизації, підвищенню ролі знань тощо. Досить пере-

конливо продемонстрував роль архітектурної психології в проектуванні читацької зони відомий американський психолог, декан факультету психології Каліфорнійського університету Роберт Зоммер (Robert Sommer), який сформулював цю тему як «екологія приватної сфери». Мета його дослідження полягала у тому, щоб виявити поведінку читачів у бібліотечному середовищі. Як відзначив вчений, читацька зона бібліотеки відноситься саме до тих місць, які великою мірою залежать від психологічних передумов, пов'язаних з охороною особистого простору. Бібліотека – це одна з небагатьох громадських установ, де так істотно обмежується міжособове спілкування. Звичайно, є відвідувачі бібліотек, зокрема студенти, які під час читання хочуть спілкуватися один з одним. Деякі студенти більше люблять вчитися групами, ніж кожен окремо. У нових бібліотеках для цього передбачені спеціальні приміщення. Цей момент необхідно обов'язково враховувати при облаштуванні читацької зони.

А тепер більш детально про те, яким має бути робоче місце бібліотекаря? Чи воно повинно бути розраховане на спокійну бесіду з читачем, чи на коротку з ним зустріч, щоб лише телеграфно відповісти на його запитання? Наприклад, стіл для бесіди або стійка, що розділяє співбесідників, один з яких (читач) завжди стоїть. Від цього залежить і психологічна установка бібліотекаря на спілкування з читачем і весь характер такого спілкування.

Спілкування бібліографа з читачами стимулює його активність і вимагає підвищеної уваги протягом усього робочого дня, що призводить до психологічних перевантажень.

Саме тому робочий простір повинен забезпечувати міграцію бібліографа між більш і менш напруженими ділянками виробничого процесу, адже саме вона дає змогу змінити обстановку а, по можливості, психологічно його розвантажити. Така загальна конфігурація цієї частини читацької зони буде корисною і для читача, і для бібліотекаря.

Дедалі частіше читачі користуються у бібліотеках власними і бібліотечними комп'ютерами. Змінюється мотивація читачів при виборі алгоритму користування читацькою зоною. Які з найбільш вірогідних алгоритмів вони обирають? Бібліотеки, де читач, наприклад, може звернутися до електронного фонду, потребують змін внутрішнього планування читацької зони і, зокрема, її збільшення. Ці зміни повинні, з одного боку, служити новим зв'язкам читачів і бібліотекарів з електронним фондом, а з другого – забезпечувати збереження та подальший розвиток соціокультурних функцій бібліотек. Яким повинно бути

співвідношення цих двох парадигм у їх практичній реалізації, з точки зору формування внутрішньої архітектури і технічного оснащення читацької зони? Бібліотека, в якій читач звертається до електронного фонду, вимагає від нього вищої концентрації уваги і більшої ініціативності. В зв'язку з цим слід:

1. Виділити ділянки для різної психологічної кооперації читачів. Створити безшумні дигіталізовані читацькі місця.

2. Створити місця для діалогу читача і бібліотекаря (чергового бібліографа), де можна було б спільно діяти, а не лише отримувати коротку усну довідку.

3. Створити умови для забезпечення охорони недоторканності приватного робочого простору читача на будь-якому читацькому місці, що особливо важливо при формуванні екранних зображень.

4. Забезпечити широку гнучкість читацької зони, щоб можна було досягти різних співвідношень площ при користуванні традиційним і електронним фондом.

5. Врахувати, що створення бібліотек з використанням електронних фондів істотно змінює не лише форми бібліотечного сервісу, але й його вміст. Це призведе вже у найближчому майбутньому до нових архітектурних влаштувань зон бібліографічного обслуговування та їх нового технічного оснащення.

6. При дослідженні ставлення читача і бібліотекаря до електронних фондів необхідно інтегрувати знання та досвід з різних галузей науки і практики: інформатики, лінгвістики, бібліографії.

Якщо бібліотека за своїми внутрішньою архітектурою, технічним оснащенням і зручністю користування літературою відповідає побажанням читачів або випереджає ці побажання, вони користуються нею більш охоче ніж сервісною і завжди віддають їй перевагу.

При відповідному внутрішньому плануванні читацької зони бібліотека може надати читачам свободу вибору читацького місця від найбільш інтенсивно відвідуваної частини читацької зони до майже відокремленої. Це може відповідати звичкам і вимогам різних читачів або різним психологічним станам одного і того ж самого читача. Яким має бути співвідношення «тихих» і «галасливих» частин читацької зони? На перший погляд, ідеальним рішенням було б проектування лише відокремлених читацьких місць, щоб читачі могли без перешкод заглиблюватися у читання. Проте, коли архітектор Кан (Kahn) при проектуванні бібліотеки в Exeter (New Hampshire) передбачив у читацькій зоні лише ніші для індивідуального користування і

заглибленого читання, студенти сприйняли їх як засіб примусу до напруженої роботи і, по суті, відкинули такий варіант.

Цілком очевидна складність проектування бібліотеки з врахуванням всього різноманіття побажань читачів, їх індивідуальних особливостей, однак неприпустимо розраховувати бібліотечну будівлю на «усередненого» читача. Питання адаптації будівлі до індивідуальних потреб і смаків читачів – це значною мірою питання їх правильної психологічної оцінки і відповідної архітектурної реалізації внутрішнього простору бібліотеки.

Спілкування читачів у читацькій зоні не заохочується бібліотекою, проте, деякі читачі хочуть спілкуватися один з одним. І така потреба має задовольнятися.

При проектуванні читацької зони в основу розміщення читацьких місць слід покласти екологію приватної сфери читачів.

Соціологи і соціопсихологи встановили, що людина у присутності інших людей працює більш продуктивно. Вони називають це соціальним приростом (social increment). Водночас, якщо робота вимагає великої концентрації уваги, присутність сторонніх людей або конкурентів знижує продуктивність праці. Така закономірність отримала назву соціального зниження (social decrement).

Тобто планування читацької зони слід, насамперед, погодити з психологом, бо саме він може кваліфіковано вивчити взаємодію людини з архітектурним довкіллям та розробити рекомендації щодо його найкращого пристосування до потреб читача і бібліотекаря. Рекомендації такого фахівця залишають архітекторів свободу вибору планувального рішення внутрішнього простору бібліотечної будівлі, але накладають на нього відповідальність за відповідність зробленого планування психологічним установам читачів і бібліотекарів та їхнім уявленням про функціональність бібліотечної будівлі.

Пріоритетною характеристикою бібліотечної будівлі є її висока функціональність. У зв'язку з цим бібліотека повинна проектуватися «зсередини назовні». Інша послідовність проектування дуже часто призводить до підпорядкування її функціональності зовнішній виразності будівлі.

Потрібно виходити з того, що переважна більшість читачів віддає перевагу великим відкритим площам і великій висоті читацьких приміщень над невеликими приміщеннями, в яких вхід або вихід людини справляють більшу відволікаючу дію, ніж на великих відкритих площах читацької зони. Причому, негативна реакція на прихід нової люди-

ни не виникає у читачів, якщо приватна сфера кожного з них захищена.

Корисно з'ясувати, чи можна у бібліотечних приміщеннях, які не підлягають реконструкції, застосувати додатковий захист приватної сфери читачів.

У разі прийняття рішення про гнучке планування читацької зони з використанням стелажів і різних варіантів розташування читацьких місць слід мати на увазі таке:

- Розмежування великих читацьких зон на галузеві читальні відсіки за допомогою стелажів не повинно призводити до утворення невеликих відособлених, ізольованих один від одного, просторів. Виділення окремих малих читальних відсіків не повинно створювати у читача відчуття перебування в обмеженому (замкненому) просторі.
- Стелажі відкритого доступу найбільш доцільно розміщувати у центральній частині читацької зони, а читацькі столи – у її периферійних частинах, але так, щоб не обмежувати читачів у можливості візуального огляду загального простору читацької зони. Потреба у використанні по-різному розташованих читацьких місць виникає не тільки у різних читачів, але у різний час у тих самих читачів. Відчуття приватності може бути підсилено, якщо передбачена для читача частина стола відокремлена від іншої невеличкою перегородкою. Це відчуття може бути також підсилено, якщо читацькі стільці мають поруччя.
- Звичайно, довгі столи дають певну економію площі читацької зони, але у такому разі ширина проходів між ними має бути збільшена. Слід також зважати, що при довгих столах прихід нових читачів відволікає більше ніж при індивідуальних.
- Читач не має конституційного права на територіальну приватну зону, але її створення та охорона стосуються бібліотечного комфорту, про який повинна турбуватися бібліотека.
- Частина читачів для захисту своєї приватної сфери використовує книги. Фактично це означає маркірування приватної території читача.
- Необхідно враховувати, що читач хоче мати соціальну дистанцію від інших читачів. Соціальну дистанцію у даному випадку слід розуміти як усунення впливу читацького співтовариства на поведінку людини, яка зберігає таку дистанцію.
- Якщо читачі у читацькій зоні сидять за столами один проти одного, необхідно такі столи розділяти знімною перегородкою.
- Найбільш популярні у читачів одномісні столи з індивідуальним регулюванням освітленості, розташовані на балконах (галереях), які дають

змогу бачити зверху старанно працюючих читачів. Такі місця займаються першими.

- Необхідно виходити з того, що точне визначення поняття «приватна сфера» людини дає змогу точніше передбачити її поведінку, ніж це можна зробити, виходячи з ситуації, що склалася.
- Навряд чи слід заглиблюватися у дискусію з приводу правомірності використання терміна «приватна сфера» стосовно поведінки читачів у бібліотеці, але потрібно напевно домовитися про адекватне розуміння цього терміна як бібліотечного. Адже в бібліотеці читацькі місця не абонуються, ніхто і ніколи не претендує на місце, зайняте іншим читачем. Тим часом відвідувач, захищаючи свою приватну сферу, по можливості, якщо у нього є вибір, не сідає поруч з іншим читачем.
- Слід виходити з того, що читач завжди прагне знизити рівень слухового і зорового контакту з іншим або іншими читачами.

Найбільш правомірними, на наш погляд, є такі визначення:

- Звуковий приватний простір – це такий обшир, у якому сприйняття звуку, що продукується найближчим сусідом-читачем, не виходить за межі білого шуму.
- Зоровий приватний простір – це така територія, на якій предмет діяльності читача не потрапляє у поле зору його найближчого сусіда (сусідів).
- Перевагу відкритих читацьких зон з великим числом читацьких місць перед малим читацьким приміщенням можна пояснити тим, що у відкритих зонах відволікаюча подія заважає менше, ніж у малих приміщеннях, розгороджених стелажимами. У великих приміщеннях відбувається більше подій, але вони менше відволікають, у той час, як у нібито спокійніших (малих) приміщеннях будь-яка відволікаюча подія більше впливає на читачів. Така зовні парадоксальна оцінка пов'язана з тим, що довкола людини існують зони, що визначаються відстанню до відволікаючого об'єкта, в яких відволікаючі події сприймаються з різною інтенсивністю. Захищеність читача від відволікаючих подій не є величиною постійною і змінюється залежно від рівня концентрації його уваги на власній діяльності. При збільшенні відстані інтенсивність сприйняття перешкоди знижується і досягає значення, що не перевищує рівня білого шуму.

Як відомо, бібліотека в очах її користувачів має певний імідж. Вона може оцінюватися читачами як холодне або тепле, дружнє або недружнє, особисте або безособове місце. Цей імідж або цей стереотип впливає на те, як люди реагують на бібліо-

теку, якщо це виявляється інколи навіть опосередковано. Є різна техніка, що дає змогу вимірювати такий ефект. Для бібліотекарів вона може мати особливе значення. Один з методів розроблений Чарлзом Осгудом (Charles Osgood) і його співробітниками в університеті Іллінойса, полягав у вимірюванні семантичного диференціала.

Ч. Осгуд встановив, що висота будівлі, її колір, об'єм приміщень та ін. впливають на її оцінку людиною. Масштабніші розміри і вдале колірне вирішення додають цінності приміщенню в очах читача. Воно, відповідно, визначається ним як погане або добре і вплив справляє на нього сильний або слабкий, позитивний або негативний.

Отже, дослідження виявили негативне ставлення деяких читачів до близько розташованих, скупчених місць, тоді як інші не сприймають повний спокій як необхідну умову для занять. Створюється враження, що окремі читачі мають потребу перебувати в оточен-

ні людей, що читають. Для них вони виступають засобом активізації і соціального стимулювання власної діяльності. Ми не можемо таку позицію відобразити у кількісних показниках. В усякому разі, описане 50 років тому соціальними психологами, явище «соціального приросту» не втратило своєї актуальності й по нині. Воно виявляється у впливі інших людей на підвищення активності тієї чи іншої людини. Проте, те, що бажане для одних читачів, абсолютно непридатне для інших. Ті, хто віддає перевагу приватному або напівприватному довкіллю, найменше відволікання вже називають перешкодою. При цьому зореве відволікання настільки ж істотне, як і акустичне, зумовлене шумом, що створюється іншими читачами.

Поза усяким сумнівом, наведена вище інформація становить інтерес не тільки для бібліотекарів, а й для тих, хто займається влаштуванням бібліотечних приміщень, розробляє вимоги до будівництва або реконструкції бібліотечних будівель.