

РАЗВІЦЦЁ ФОРМАЎ АБСЛУГОЎВАННЯ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ БІБЛІЯТЭК

Уваход чалавецтва ў новае тысячагоддзе азначаўся падвядзеннем вынікаў у розных жыццёвых кірунках і прагназіраваннем далейшага развіцця грамадства.

Установы культуры, да якіх належаць і бібліятэкі, падвялі рахункі сваёй дзейнасці ў XX ст., прааналізавалі ўмовы і перспектывы працы. Адна з галоўных праблем – падрыхтоўка і перападрыхтоўка бібліятэчных кадраў з арыентацыяй на засваенне новых тэхналогій. З улікам інтэграцыі бібліятэчных і інфармацыйных працэсаў, павелічэннем інфармацыйнай функцыі публічных бібліятэк узнікае пытанне камп'ютэрнай падрыхтоўкі спецыялістаў новай фармацыі: інфармацыйных менеджэраў, бібліятэкараў-інфарматыкаў, бібліятэкараў-рэферэнтаў, бібліятэкараў-тэхнолагаў, бібліятэкараў-лінгвістаў, бібліятэкараў-аператараў і інш.

Падрыхтоўка такіх спецыялістаў патрабуе не толькі наяўнасці электроннай тэхнікі, распрацоўкі новых інфармацыйных тэхналогій, падключэння публічных бібліятэк да рэспубліканскіх праграм АІС, іх камп'ютэрызацыі, але і новага мыслення бібліятэкараў, новага падыходу да абслугоўвання карыстальнікаў. У той жа час бібліятэкар публічнай бібліятэкі – гэта дарадца, выхавальнік дзяцей, падлеткаў, моладзі, кіраўнік іх чытаннем. І аўтарытэт яго сярод насельніцтва ўзрастае ў працэсе развіцця розных формаў абслугоўвання: індывідуальных, групавых, масавых. У канцы стагоддзя публічныя бібліятэкі ў цяжкіх эканамічных абставінах пераадолелі шмат стэрэатыпаў. Традыцыйная публічная бібліятэка пачала мяняць функцыі, а бібліятэчная прафесія набываць новы сэнс.

Пры многіх бібліятэках ствараюцца спецыялізаваныя аддзелы, распрацоўваюцца і ўкараняюцца комплексныя мэтавыя праграмы. Найбольш яскрава стала праяўляцца прафілізацыя па трох кірунках:

— галіновая і жанравая прафілізацыя бібліятэк (гістарычныя, тэатральныя, краязнаўчыя аддзелы бібліятэк, бібліятэкі фантастыкі і прыгодніцкай літаратуры);

— прафілізацыя бібліятэк па відах і тыпах выданняў, што ўтрымліваюцца ў фондах (бібліятэка перыёдыкі, бібліятэка-відэатэка, бібліятэка-артатэка, нотна-музычная бібліятэка);

— функцыянальная прафілізацыя (бібліятэка-клуб, бібліятэка-музей, бібліятэка-кавярня, бібліятэка-цэнтр моладзі, бібліятэка для састарэлых людзей “Залаты ўзрост”, бібліятэка сямейнага чытання і інш.).

Новая рэчаіснасць патрабуе ад бібліятэкара пошуку нетрадыцыйных формаў бібліятэчнага абслугоўвання, дасканалага ўліку спецыфікі фонду і зацікаўленасці карыстальніка.

Сэнс бібліятэчнай інаватыкі не толькі ва ўкараненні інфармацыйных тэхналогій, якія абапіраюцца на камп'ютэрную тэхніку. Не менш значымі з'яўляюцца і сацыяльныя тэхналогіі, новыя формы сувязі з грамадскасцю, пошук спонсараў, заваёва і запаўненне сваёй нішы ў шматаспектнай культурна-асветніцкай дзейнасці.

Другая прымета часу – пры бібліятэках актывізавалі працу розныя аматарскія аб'яднанні, клубы, таварыствы, што таксама патрабуе ад бібліятэкара змянення формаў арганізацыі і правядзення вольнага часу. Аднак, пераадольваючы розныя стэрэатыпы ў бібліятэчнай практыцы, важна не скасаваць набытыя пазітыўныя элементы. Найбольш істотныя з іх – адносіны да чытача не як да аб'екта ўздзеяння, а як да раўнапраўнага партнёра па стасунках. Менавіта карыстальнік бібліятэкі павінен вызначыць асноўную стратэгію яго абслугоўвання, што будзе ўплываць на стварэнне іміджу бібліятэкара ў грамадстве і грамадскай свядомасці. Бібліятэкар як прафесіянал ацэнены грамадствам, прыцягвае ўвагу спонсараў. Ёсць прыклады, калі арганізацыі-спонсары ці юрыдычныя асобы-спонсары вырашаюць праблемы матэрыяльна-тэхнічнай аснашчанасці бібліятэк, рэкламуюць бібліятэчныя паслугі і рэсурсы, дапамагаюць арганізаваць комплексныя масавыя мерапрыемствы накшталт свят кнігі, прэзентацый, літаратурных вечарын і агенчыкаў і інш.

На сучасным этапе ўзнікае неабходнасць падрыхтоўкі спецыяліста, які б мог кіраваць бібліятэкай сямейнага чытання. Практыкі адзначаюць негатыўны ўплыў “раздзельнага” бібліятэчнага абслугоўвання дарослых, юнакоў і дзяцей. Гэта прыводзіць да згубы пераемнасці ў абслугоўванні, ускладняе вырашэнне сацыяльна значных праблем кансалідацыі сям’і, стымуляцыі сямейных стасункаў на падставе агульнай зацікаўленасці кнігай. Бібліятэкі сямейнага чытання займаюцца арганізацыяй вольнага часу сям’і, садзейнічаюць развіццю ўзаемнага ўплыву бацькоў на чытанне дзяцей і наадварот, што дасягаецца цераз якаснае фарміраванне як “дарослай”, так і “дзіцячай” часткі фондаў, цераз выкарыстанне розных формаў, адрасаваных адначасова і дзецям, і бацькам. У практыку бібліятэчнага абслугоўвання ўвайшлі такія выставы, як “Любімыя дзіцячыя кнігі нашых бацькоў”. Бібліятэкары ўкараняюць новыя тэхналагічныя элементы, у прыватнасці сямейны фармуляр, выкарыстоўваюць гульні і займальныя формы абслугоўвання, прадугледжваюць заняткі з дзецьмі ў спецыяльна абсталяваных пакоях ці кутках, што змяшчаюць кніжкі, цацкі, гульні і інш.

Стымуляванне міжузроставага кантактаў, зносіны па зацікаўленасці як альтэрнатыва традыцыйнай дыферэнцыяцыі чытацкага кантынгенту па сацыяльна-дэмаграфічных прыметах мае яшчэ адзін аспект. Гэта міласэрнасць, работа бібліятэкі ў дапамогу сацыяльна рэабілітацыі людзей; развіццё формаў абслугоўвання асоб з абмежаванымі фізічнымі магчымасцямі. Ёсць нямала прыкладаў арганізацыі сустрэч маладых людзей з гэтай сацыяльнай групай, падрыхтаваных да іх прэм’ер кніг, выкарыстання “размаўляючых кніг” на магнітных стужках, чытання сляпым, абслугоўвання абанентаў па месцы жыхарства і інш. У рэспубліцы шырокі размах прыняла бібліятэчная мэтавая праграма “Жыццю патрэбна міласэрнасць”.

Наватарскія формы абслугоўвання дазваляюць пашырыць класіфікацыйную схему бібліятэчных паслуг. Традыцыйнымі бібліятэчнымі паслугамі, што здаўна прадастаўляюцца карыстальнікам, з’яўляюцца дакументныя. Да іх разраду адносяцца выдача дакументаў па чытацкіх запых цераз абанемент, чытальную залу, пазастацыянарныя формы абслугоўвання, МБА; выкананне розных відаў даведак; інфармаванне аб навінках, паступіўшых у фонды.

У апошні час найбольш шырока сталі распаўсюджвацца камунікатыўныя паслугі. Азнаямленне грамадства з бібліятэчна-бібліяграфічнымі рэсурсамі, розныя формы навучання грамадзян бібліятэчна-бібліяграфічным ведам (кансультацыі, урокі, дні бібліяграфіі і інш.), забеспячэнне і развіццё чытацкіх стасункаў падчас работы клубаў па інтарэсах, літаратурных і літаратурна-музычных гасцёўняў, розных таварыстваў становяцца характэрнымі рысамі бібліятэчнага абслугоўвання і адначасова аб’ектам прафесійнай дзейнасці бібліятэкара.

І яшчэ адзін від паслуг, на ўкараненне якога накіраваны сілы практыкаў, – паслугі бібліятэчнага сервісу, камфортнасць бібліятэчнага абслугоўвання, што садзейнічае прыцягненню ў бібліятэкі новых карыстальнікаў. Паслугі бібліятэчнага сервісу прадугледжваюць не толькі зручнае і чыстае памяшканне ці аптымальны для чытачоў рэжым работы бібліятэкі і яе структурных адзінак. Не меншае значэнне маюць аптымальныя ўмовы для атрымання інфармацыі, карыстання дакументамі.

Камфортнасць уключае таксама наяўнасць новай тэхнікі, у тым ліку камп’ютэраў, і адпаведнае афармленне інтэр’ера, які стварае ўстаноўку карыстальнікаў на ўспрыманне інфармацыі і выконвае эстэтычную нагрузку. Заўважана, што прывычка карыстацца дрэнна абсталяванай бібліятэкай фарміруе ў чытачоў “псіхалогію беднасці”. Наяўнасць жа ў бібліятэцы камп’ютэра, каляровага тэлевізара, відэамагнітафона развівае метадку абслугоўвання чытачоў, павышае чытацкую актыўнасць. Сумесны прагляд, напрыклад серыялаў, часта выклікае гутаркі экспромтам аб развіцці мастацтва, творчым шляху выканаўцаў роляў, аб літаратурных вытоках. Спалучэнне прагляду з рэкамендацыяй перыядычных выданняў і кніг дае імпульс бібліятэчнаму абслугоўванню, забяспечвае яго аператыўнасць і дынамічны характар. Такім чынам, бібліятэчную камфортнасць можна лічыць не толькі паслугай, але і прынцыпам абслугоўвання, якасна новым узроўнем работы, да якога павінен быць падрыхтаваны бібліятэкар. На практыцы бібліятэкары парознаму адносяцца да інавацыі. Калі традыцыі – гэта пераемнасць, у значнай меры выкарыстанне шматразова апрабаваных, эфектыўных рашэнняў, то пошук новай, больш

высокай якасці абслугоўвання разглядаецца неадназначна. Звычайна гэты пошук бібліятэкары звязваюць з укараненнем раней не існуючых арганізацыйных формаў. Але нярэдка адны формы абслугоўвання, добра ўспрынятыя і распрацаваныя ў пэўных бібліятэках, аказваліся малаэфектыўнымі ў іншых. Так атрымалася ў свой час з выязнымі чытальнымі заламі, з масавымі святамі па месцы жыхарства, з брыгаднымі абанементамі, ды і з сямейнымі часткова таксама.

У розных рэгіёнах Беларусі сёння паспяхова працуюць бібліятэкі-клубы, бібліятэкі-музеі, а ў некаторых месцах іх не ўспрымаюць, бо лічаць неабгрунтавана затратным перапрафіляванне бібліятэк, немэтазгодным пазбаўленне жыхароў праў карыстацца універсальнымі бібліятэчнымі рэсурсамі.

На наш погляд, на сучасным этапе патрэбен бібліятэкар-спецыяліст, падрыхтаваны да пошуку розных варыянтаў спалучэння новага зместу і новых формаў арганізацыі абслугоўвання. Праблем тут, вядома, шмат.

Наватарства бібліятэчнага абслугоўвання вызначаецца патрэбамі грамадства, у сувязі з чым шляхі рэалізацыі новых формаў абслугоўвання шматлікія. Выбіраць іх патрэбна з улікам пэўных умоў, у якіх функцыянуе бібліятэка. Правы бібліятэкара – самастойна здзяйсняць гэты пошук, а правы чытача – накіроўваць, карэкціраваць працэс. Аптымальна варыянт інавацыі – гэта вынік сумеснай творчасці бібліятэкара і карыстальніка, а паколькі творчасць – заўсёды унікальная з’ява, то асвоіць наватарства, ператварыць яго ў традыцыю магчыма, але толькі вельмі дыферэнцавана.

Такім чынам, удасканаленне бібліятэчнага абслугоўвання ці то ў аўтаматызаваным, ці то ў традыцыйным рэжыме пры ўзрастаючай інфарматызацыі грамадства цалкам залежыць ад высокага прафесіяналізму бібліятэкараў.

1. *Гаранина Г.А.* Сервисные инновации: теоретическое обоснование // Библиотека. — 2001. — № 8. — С. 50.

2. *Дворкина М.Я.* Эффективность и качество работы с читателями: Лекция. — М.: Моск. гос. ун-т культуры, 1998. — 31 с.

3. *Дворкина М.Я.* Информационное обслуживание: социокультурный подход. — М.: ИПО «Профиздат», 2001. — С. 46—57.

4. *Клюев В.К., Ястребова Е.М.* Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности. — М: ИПО «Профиздат», 1999. — С. 69—80.

5. *Шмакова Г.* Интернет — помощь в общении: информационные технологии // Библиотека. — 2001. — № 8. — С. 28—29.