

**БИБЛИОТЕКАРЬ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ –  
КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ/**



**Librarian's cultural communication in the  
Communication Collection Department**

**LILIANA IAVORSCAI**

**Abstract:** *In this article, the author examines how to be a librarian from Communication Collection Department, what qualities should be inherent to it, how should behave in communicating with users during the service, what rules of etiquette must be followed. As the research object was taken home lending room number two Methodical/didactic literature of the Alecu Russo University Scientific Library.*

Библиотека - это не просто хранилище, собрание книг, даже обработанных, подготовленных к выдаче, хорошо скомплектованных и организованных. Жизнь ее начинается с библиотекаря который призван общаться не только с бумагами, отчетами, сколько с живыми людьми, с читателями. И читателя - как объекта, на которого направлена вся деятельность библиотеки. Все что происходит с их участием, и составляет сущность библиотеки. Причем книги до поры могут и не использоваться: дело библиотекаря, ведущего беседу с читателем, отвечающего на поставленный вопрос, убедить его в том, что нельзя ограничиваться информацией, полученной от библиотекаря, надо прочитать самому. Так и только так начинается жизнь библиотеки – с беседы, подводящей к необходимости обращения к книгам. Главное для библиотекаря – привлечь внимание к книгам, сделать каждого посетителя активным читателем, используя самый незначительный интерес к какой-либо теме. Для того, чтобы достичь лучших результатов, каждый библиотечный работник должен быть хорошим психологом. Понять читателя, разобраться в его истинных потребностях, лишь после этого начинать разговор о книгах - такова задача библиотекаря. Процесс общения не должен носить избирательный характер, завоевывать авторитет у читателя сложно, но, может быть, именно в этом высокое предназначение человека нашей профессии. Хочу более целостно осветить такую важную составляющую нашей профессии, как культура общения библиотекаря отдела обслуживания.

Общество не существовало бы, если бы не было общения. Только эф-





фективная коммуникация может помочь в решении различных проблем, стоящих перед современным обществом. В вербальной коммуникации, каждое слово является попыткой повлиять на оппонента. Слово, жест, выражение может иметь разное значение для разных людей. Слово может быть идеальным инструментом воздействия на сердце, дает надежду, волнение, радость, и оно заставляет нас сердиться, печалиться, страдать, и все слова могут вызвать конфликты. В современных условиях проблема общения библиотекаря с читателем весьма актуальна, поскольку именно общение лежит в основе процесса обслуживания – одного из ключевых направлений работы библиотеки. Об актуальности темы также свидетельствует изменение характера библиотечной работы в сфере обслуживания пользователей. Читатель больше не воспринимается лишь как объект, пассивно испытывающий информационное воздействие со стороны библиотекаря. Поскольку понятие «общение» является междисциплинарным и используется специалистами многих гуманитарных наук, существует достаточно большое количество его трактовок. Так, например, в философии общение понимается как «одна из форм совместной (коммуникативной) жизнедеятельности людей, взаимодействие одного человека с другими». Социологи трактуют общение как особую форму взаимодействия и межличностных отношений людей. Общение как процесс является фундаментом любой деятельности, в том числе и библиотечной. Библиотечное общение является разновидностью делового общения, так как в процессе его решается конкретная задача – обслуживание читателей.

Библиотека это учреждение которое имеет свои особенности, организационные правила, а также элементы, определяющие связь членов учреждения по отношению к пользователям. Этическое поведение является условием сохранения конкурентоспособности библиотек и библиотечных учреждений, лояльность означает, что пользователи и библиотечная этика неотделимы от среднесрочного и долгосрочного успеха библиотечного учреждения.

Общение, обмен идеями, мнениями и информацией с помощью слов, жестов и взглядов, является основой координации деятельности человека.

Наиболее приемлемой формой общения является диалог. Данное понятие трактуется как тип речевой коммуникации, осуществляющейся в виде словесного обмена репликами, между двумя и более равноправно взаимодействующими собеседниками, проявляющими уважение друг к другу.

В данной работе рассматривается диалог между библиотекарем и читателем как ключевой элемент библиотечного обслуживания.

Библиотекарь отдела обслуживания - каким он должен быть? Конечно, читатель идет в библиотеку, прежде всего за книгой или информацией. И поначалу, ему все равно, кто будет его обслуживать. Но придет ли он в следующий раз, придет ли с охотой, с чувством уважения и любви, зависит во многом от библиотекаря. Уважение, вдохновение, понимание, сочувствие,



## DIALOG CONTINUU

доверие, страсть, обязанность: все эти составляющие могут характеризовать отношение читателя к библиотеке и библиотекаря к читателю. К сожалению, еще частенько встречаются этакие библиотекари собственники, не желающие выдать книгу «не симпатичному читателю». Есть еще много ленивых: проще сказать, что книга выдана, чем идти ее разыскивать. А есть, и эти по-страшнее предыдущих, считающие, что для работы в библиотеке много ума не надо. И разве ново для специалистов выражение: «Как платят, так и работаем»? Но таких библиотекарей меньшинство. И в основном это специалисты и эрудиты во всех областях знаний работающие для достижения главной цели - создания условий для стопроцентной востребованности и полезности библиотеки в обществе. В большинстве стран мира забота о библиотеках - дело государственной важности. Общение с читателем это действительно искусство. Средневековый писатель и философ Руми сказал: "Когда вы имеете дело с ребенком, вы должны говорить с ним на его языке". Читатель, во многом, ребенок зрелый и в некоторых ситуациях требует индивидуального подхода. Библиотечный диалог – это диалог между библиотекарем и читателем, в ходе которого библиотекарь может составить представление об информационных потребностях читателя, его целях и мотивах обращения в библиотеку, выявить его личностные и профессиональные установки.

Библиотечный диалог можно услышать на всех участках работы, где происходит обслуживание читателей. Его цель – создать оптимальную психологическую атмосферу, которая будет способствовать максимальному удовлетворению информационных запросов читателя. В связи с этим к каждому читателю предполагается найти определенный подход, исходя из индивидуальных характеристик личности, возрастных и психологических особенностей. Таким образом, диалог между библиотекарем и читателем должен быть выстроен так, чтобы способствовать благоприятному библиотечному общению с целью качественного удовлетворения информационных потребностей читателя.

Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют три модификации библиотечного общения:

- между библиотекарями;
- между библиотекарем и читателем (пользователем);
- между самими читателями.

Ясно, что центром проблемы является общение библиотекаря и читателя (пользователя). Общение с пользователями является полезным упражнением и может даже давать духовное удовлетворение. Очень большую роль в библиотечном обслуживании играют эмоции. Эмоциональность человека во многом определяется его характером. Библиотекарь общаясь с читателем, должен организовать взаимные контакты таким образом, чтобы эмоциональное воздействие на читателя было положительным.



При таких читателях библиотекарь должен показать, в первую очередь, терпение и спокойствие. Обладание тактом является одной из основных обязанностей библиотекаря - даже менее вежливому читателю он не может ответить грубо, сердитым или агрессивным тоном.

Конечно, библиотекарь должен говорить правильно, не только быть знакомым со специализированной терминологией, но и иметь образцовое выражение, в соответствии с литературным языком. В то же время, приемлемым для беседы с читателями.

Помимо эмоций большую роль в библиотечном общении играют компоненты взаимодействия:

- восприятие библиотекарем и читателем друг друга;
- отношение друг к другу;
- форма обращения друг к другу.

В процессе библиотечного обслуживания весьма важна роль такой этикетной нормы, как приветствие. Как правило библиотекарь ждет что вошедший читатель поздоровается с ним первым. Но так, в силу разных причин происходит не всегда. И тогда возникает заметная напряженность, а иногда и недоброжелательность, что ведет к барьеру в общении. Между тем этикетная норма предполагает, что первым здоровается «хозяин» положения, а не «гость», в нашем случае библиотекарь. Тем самым сразу создается атмосфера доброжелательности, которая и определяет дальнейшее продуктивное обслуживание.

Библиотекарь – специалист отдела обслуживания, следующий правилам этикета, формирует у себя такие личностные качества, как терпение, сдержанность, тактичность, уважать личность пользователя, избегать конфликтов, быть компетентным, что оказывает влияние на его профессионализм, проявляющийся во всем процессе библиотечного обслуживания.

Чтобы выявить уровень библиотечного обслуживания в научной библиотеке университета им. А. Руссо были подготовлены 50 анкет-опросников. В анкете было предложено 5 вопросов, отвечающих основным задачам исследования. Сначала выявлялись, частота посещения библиотеки. Каждый день посещают наш абонемент 22%, один раз в неделю 42%, один раз в месяц 20%, во время сессии 14%, и 2% опрошенных составили те которые редко нас посещают.

Следующий вопрос был направлен на выявление довольны ли читатели комплектацией фонда абонемента номер 2, 6% считают что фонд абонемента номер 2 хорошо укомплектован, 32% посчитали наш фонд исключительным и лишь 8% остались недовольными.

На вопрос об использовании виртуальной библиотеки 66% опрошенных ответили положительно, 28% пользовались частично, 6% не пользовались виртуальной библиотекой.



## DIALOG CONTINUU

Следующий вопрос был направлен на выявление мнения читателей о качестве общения в процессе библиотечно-информационного обслуживания.

Вопрос «Довольны ли Вы уровнем общения между библиотекарем и читателем дал нам следующие результаты: 64 % ответили, что уровень превосходный, 34% посчитали уровень общения хорошим и всего 1 читатель остался не удовлетворенным библиотечной услугой, оказанной им в процессе общения.

На вопрос о совершенствовании работы абонемента в основном как студенты так и преподаватели считают что было бы хорошо увеличить экземплярность учебников, что дало бы возможность брать литературу домой для дальнейшего изучения. Другие считают что надо обновлять фонд литературы последних годов издания и в достаточно количестве.

В опросе приняли участие в основном студенты старших курсов. Второй курс 20%, третий курс 48%, четвертый курс 32%.

По признаку принадлежности к факультетам: преимущественно студенты гуманитарного профиля таких факультетов, как филологический (22 %), Факультет иностранных языков (16%), Факультет педагогики и психологии (24 %), Факультет точных наук (22%), Факультет Агроэкологический (2%), Экономический (8%), Юридический (6%). По статусной характеристике опрашиваемых (открытый вопрос) большинство – студенты (88%), оставшиеся проценты распределились среди аспирантов (7%) и преподавателей (5%). Таким образом, на основании результатов исследования мы можем утверждать, что уровень библиотечного общения является достаточно высоким. Не вызывает сомнений тот факт, что эффективное библиотечное общение позволит библиотеке эффективно выполнять свою миссию и способствовать качественному удовлетворению информационных запросов читателей.

Итак, каким должен быть библиотекарь – специалист отдела обслуживания? Какие качества должны быть ему присущи? Как должен вести себя в общении с пользователями в ходе обслуживания? Каким правилам этикета должен следовать? На все эти вопросы мы нашли ответы. Но характерная особенность сегодняшнего дня заключается в том что библиотекарь должен постоянно учиться, чтобы успеть за происходящими изменениями. Современный библиотекарь – специалист должен владеть компьютером, ксероксом, сканером, принтером и шагать в ногу с технологическим прогрессом. Так же немалую роль играет и человеческий фактор. Независимо от того какое учебное заведение закончил библиотекарь, когда он приходит в конкретную библиотеку, он должен изучить ее особенности, получить конкретные навыки общения с конкретными пользователями и коллегами в конкретной обстановке.

Библиотека на мой взгляд это прежде всего - библиотекари. Их усилиями, профессиональным умением создается библиотека как кладезь различной информации. Рационально организованный фонд, новейшие технологии

обслуживания, профессионал библиотекарь - вот основные факторы, привлекающие сегодня читателя в библиотеку, делающие ее необходимой.



### **Библиография:**

1. АЛТУХОВА, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие для высш. и сред. проф. учебн. заведений культуры и искусств. М.: Изд-во МГУКИ, 2001. 103 р. ISBN 5-85652-061-0
2. ГАЙВОРОНСКАЯ, Татьяна. Секреты внимания: умею ли я слушать? В: Библиополе. 2005, nr. 2, pp.14-19.
3. ЕЗОВА, С. А. Взаимоотношения библиотекаря и читателя. Психология общения. В: Библиотечное дело. 2006, nr. 1, pp. 41-42.
4. ЕЗОВА, Светлана Андреевна. Золотое правило этики: Чтобы библиотекарю было удобно, а читателю – комфортно. В: Библиотечное дело. 2006, nr. 3, pp. 40-41.
5. ЕЗОВА, С. А. Коммуникативная компетенция библиотечного специалиста. В: Научные и технические библиотеки : ежемес. сб. по вопросам теории и практики библ. дела. 2008, nr. 4, pp. 100-106.
6. ЕЗОВА, С. А. Коммуникативная составляющая имиджа библиотекаря, библиотеки. В: Научные и технические библиотеки : ежемес. сб. по вопросам теории и практики библ. дела. 2007, nr. 4, pp. 15-20.
7. ЕЗОВА, Светлана. Найти общий язык : Культура взаимопонимания и коммуникационная компетенция библиотекаря, взаимосвязь и различие. В: Библиотека : массовый проф. ил. журн. 2006, nr. 7, pp. 53-54.
8. ЕФРЕМЕНКО, Тамара, ХОМЕНКО, Екатерина. Специалист реальный и идеальный. Психолого-педагогические качества библиотекаря отдела обслуживания. В: Библиотечное дело. 2008, nr. 22, pp. 14-17.
9. ЗБАРОВСКАЯ, Н. В. К проблеме профессиональной библиотечной этики. В: Научные и технические библиотеки : ежемес. сб. по вопросам теории и практики библ. дела. 2003, nr. 9, pp. 64-70.
10. СТЕФАНОВСКАЯ, Наталия. «Здравствуйте, люди!»: Партнерские отношения библиотекарей и читателей. В: Библиополе. 2005, nr. 3, pp. 14-19.

