

## БІБЛІЯТЭКАР ПУБЛІЧНАЙ БІБЛІЯТЭКІ У ЗНОСІНАХ З ЧЫТАЧАМІ

Н.В.Клімянкова

Зносіны – адзін з істотных бакоў прафесійнай дзейнасці бібліятэкара ў абслугованні. Менавіта таму ў апошнія дзесяцігоддзе яны сталі прадметам вывучэння і абмеркавання, тэмай публікацый і дысертацыйных даследаванняў бібліятэказнаўцаў.

У працэсе зносінаў бібліятэкара з чытачом адбываецца рэалізацыя галоўных функцый бібліятэкі, складаецца меркаванні аб ёй у аб'ектаў і насельніцтва, ажыццяўляецца зваротная сувязь з чытацкай аўдыторыяй. Таму пошукі шляхоў удасканалення бібліятэчна-а абслугоўвання звязаны з вывучэннем зносінаў у бібліятэцы і актыўным выкарыстаннем іх псіхалагічных заканамернасцяў.

Кожная з тыповых сітуацый зносінаў, абумоўленых чытаннем і наведваннем бібліятэкі, можа быць прадметам самастойнага даследавання, усе разам – яны складаюць тое спецыфічнае духоўнае асяроддзе, якое істотна уплывае на чытача, на яго адносіны да кнігі, бібліятэкі і бібліятэкара.

Вывучаючы сістэму уяўленняў чытачоў і бібліятэкараў аб месцы зносінаў у абслугоўванні, мы заўважылі некаторыя асаблівасці ў вызначэнні чытачамі грамадскай ролі бібліятэкі, якія разыходзяцца з пунктамі гледжання бібліятэкараў. Было апытана каля 300 чытачоў Мінскіх бібліятэк і 120 бібліятэкараў з мэтай высветліць, як яны ставяцца адзін да аднаго і як разумеюць месца бібліятэкі ў арганізацыі чытацкіх зносінаў.

Высветлілася што, калі бібліятэкары ў асноўным лічаць публічную бібліятэку цэнтрам інфармацыі, то для большасці чытачоў яна ў першую чаргу – культурна-асветніцкая ўстанова, месца зносінаў, дзе прыемна іншы раз сустрэць разумнага чалавека і пагутарыць з ім аб кнігах.

Бібліятэкар для 63% апытаных чытачоў з'яўляецца пасрэдным чалавекам у свеце кніг, 58% бачаць у ім прыёмнага суразмоўніка і толькі каля 19% – спецыяліста-інфарматара. Самі ж бібліятэкары лічаць сябе галоўным чынам спецыялістамі-інфарматарамі: 72% з іх абралі менавіта такую функцыю ў якасці найбольш істотнай.

Аналізуючы суадносіны функцыянальна-ралявога і індывідуаль-

на-асабовага ўзаемадзеяння ў працэсе зносін бібліятэкара з чытачом, мы ўлічвалі, што асабовы аспект можа дапаўняць, канкрэтызаваць радзювы зносіны, можа быць аб'яквым у адносінах да іх, можа перашкаджаць дасягненню ўзаемаразумення, калі негатыўнае ўраджанне ад асобы бібліятэкара не спрыяе станючым адносінам да інфармацыі, якую ён паведамляе чытачу.

На думку апытаных, паспяховасць зносін звязана і з прафесійнымі, і з асабовымі аспектамі ўзаемадзеяння. Абодва бакі аднолькава значныя для 51% чытачоў і 45% бібліятэкараў. Але апошняя ўдвая часцей за чытачоў аддаць перавагу службовым адносінам. Чытачы ў большай ступені, чым бібліятэкары, адзначаюць уплыў чыста чалавечых адносінаў на працэс абслугоўвання.

Бібліятэкар для чытачоў выступае не толькі ў службовай ролі, але і як асоба, са сваімі індывідуальнымі уласцівасцямі, каштоўнасцямі арыентацыямі, мэтамі, праблемамі. Вялікую ролю адграе яго чытацкая культура, чытацкі вопыт, здольнасць арыентавацца ў кнігах.

Большасць чытачоў хоча мець справу з бібліятэкарам, які лепш за наведвальнікаў разбіраецца ў кнігах – 87%. Толькі 13% імкнецца размаўляць з бібліятэкарам на роўных. І ніхто з апытаных не падае кантактаваць з супрацоўнікам аддзела абслугоўвання, які ніжэй за чытача па ўзроўню чытацкай культуры.

Бібліятэкары ж больш імкнучыся суразмоўнічаць з чытачамі, што разбіраецца ў літаратуры таксама як і яны – 70%. Зацікаўлены ў зносінах з чытачамі больш высокага ўзроўню 19% бібліятэкараў і 11% аддаць перавагу тым, хто ніжэй за іх па ўзроўню чытацкай культуры.

Каб мець магчымасць актыўна спрыяць выхаванню культуры чытання, бібліятэкар павінен стаць аўтарытэтным і каденным суразмоўнікам у зносінах з чытачамі. А для гэтага яму неабходна лепш любіць чытача арыентавацца ў літаратуры, умець падтрымаць любую размову аб кнізе. На падставе сістэмы ролявых чакаванняў чытач лічыць, што чалавек, які мае магчымасць узяць любую кнігу, павінен любіць яе больш і ведаць лепш чым "просты смяротны". Калі гэта меркаванне не атрымае падтверджання ў працэсе зносінаў, аўтарытэт бібліятэкара падае. Яко ж чытацкая некампетэнтнасць роўназначна прафесійнай неадпаведнасці. Таму бібліятэкары не вельмі імк-

нуща да зносін з чытачамі больш высокага узроўню.

Фарміраванне чытача - унікальны працэс. Чытацкі вопыт кожнага непаўторны і сваёасаблівы. Чытанню часцей за ўсё спадарожнічаюць чытацкія зносіны, і цяжка сказаць, што ўплывае на нас больш: кнігі, якія мы чытаем, ці тыя, з кім абмяркоўваецца прачытанае.

Каб бібліятэка стала сапраўдным цэнтрам чытацкіх зносін, яны павінны адбыцца спачатку паміж чытачоў і бібліятэкарам. Толькі ў гэтым выпадку супрацоўнік аддзела абслугоўвання можа стаць пасрэднікам паміж кнігай і чытачом, арганізатарам духоўнага ўзаемадзеяння людзей, якія чытаюць і шукаюць кантактаў з іншымі чытачамі.

Што ж неабходна бібліятэкару, каб заняць дастойнае месца ў чытацкіх зносінах? Адною толькі культуры паводзін тут недастаткова. Ні шырая усмешка, ні бездакорная ветлівасць не здольны кампенсавать яго чытацкай некампетэнтнасці. Вядома, дабразлычывасць, натуральнасць, знешні выгляд, які выклікае прыхільнасць да сябе, неабходны бібліятэкарам, як і усім, хто працуе з людзьмі. Але калі гэтым цудоўным якасцям не спадарожнічаюць адукаванасць, наяўнасць уласнай думкі аб прачытаных творах друку і імкненне данесці яе да суразмоўніка, калі бібліятэкару проста няма чаго сказаць чытачу, самая высокая камунікатыўная культура застаецца не больш чым яркай вопраткай, пад якой хаваецца ўбоства зместу.

Эфектыўнасць абслугоўвання чытачоў, арганізацыі чытацкіх зносін знаходзяцца ў прамой залежнасці ад прафесійнай кампетэнтнасці, чытацкага статусу і здольнасці да актыўных зносін бібліятэкара. Указаныя якасці знаходзяцца ў дыялектычнай узаемасувязі, уяўляюць сабой адзіны комплекс ведаў, уменняў, навыкаў, на выхаванне і развіццё якіх павінны быць накіраваны намаганні ўсёй сістэмы падрыхтоўкі і павышэння кваліфікацыі спецыялістаў, а таксама і саміх бібліятэкараў, калі яны кляпоцяцца аб прэстыжы сваёй прафесіі.