

Научные и технические библиотеки

УДК 023

Езова С.А.

Полезные библиотекари, полезные пользователи

Написав о вредных библиотекарях и вредных пользователях ("Науч. и техн. б-ки". 1998. № 6), я испытала угрызение совести перед полезными библиотекарями (Пб), полезными пользователями (Пп), а посему предлагаю вниманию читателя логическое продолжение моего исследования.

"Толковый словарь живого великорусского языка" В. Даля и "Словарь русского языка" С.И. Ожегова однозначно толкуют понятие *полезный* — *приносящий, доставляющий пользу*. Л. Гласс считает, что полезный человек, это тот, кто делает другого хоть немножко лучше, кто поднимает настроение, придает уверенность, кто помогает другим "осознать свой внутренний потенциал" и пробудить в человеке лучшее (Гласс Л. "Полезные люди". СПб.: Питер Паблишинг, 1997. С. 19).

В данной статье приведем описание черт характера библиотекарей, которые, по мнению студентов 1—2-го курсов библиотечного факультета Восточно-Сибирской государственной академии культуры и искусств (ВСГАКИ), оказались для них полезными (проанализировано более 300 документов, собранных в 1997—1998 гг.).

48% студентов не повезло, они не встречали за всю свою читательскую практику Пб. Остальные отмечали, что с таковыми они общались в библиотеках разных типов и видов. Наибольшее количество студентов (63%), припоминая Пб, отметили, что он делал скидки, поблажки им как постоянным, активным, даже любимым пользователям. Таким образом, на первом месте значится льготное, привилегированное обслуживание, основанное на симпатии, уважении, доверии к пользователям. Если быть объективным, то нельзя не заметить, что будучи полезным, библиотекарь идет на разные нарушения правил выдачи литературы.

Почти половина пользователей (46%) встречалась с библиотекарем, который приподнимал настроение, одаривал улыбкой, делал процесс общения удовольствием. По мнению этих пользователей, полезным оказался тот библиотекарь, который сумел подчеркнуть значительность пользователя, проявил уважение к чувству собственного достоинства студента, был открыт, доброжелателен, искренен, что проявилось в комплиментах, поддерживающих жестах и словах благодарности.

Для 15% студентов полезным оказался библиотекарь, который понимал и знал их потребности, рекомендовал только то, что оказывалось необходимым, привил любовь к чтению, изменил чтение, открыл способность к познанию, организовал интересные игровые развивающие мероприятия и др. Лишь единицы отметили такие особенности Пб как "умение оперативно обслуживать, быстро ориентироваться в профессиональных ситуациях, экономить время пользователя" и др.

3% студентов назвали Пб тех, кто активно предлагал свои профессиональные услуги, предугадывая потребности пользователей (в зале каталогов, в библиографическом отделе и др.). Несколько студентов назвали Пб тех, кто оказывал психологическую поддержку ("посоветовал, подсказал, как выйти из положения" и др.); помог в

самореализации творческого потенциала, выборе профессии библиотекаря (в основном это были библиотекари-родственники).

Только 10% упомянули в качестве Пб того, кто, обладая высоким интеллектом, начитанностью, информированностью, осведомленностью в мире книг, хорошим вкусом, повлиял на развитие этих качеств у студентов ("заинтересовала классической литературой", "повлияла на мировоззрение" и др.).

Невелик процент студентов (6%), встретивших библиотекарей, которые принимали их такими, какие они есть (без нравочений, упреков), умели встать в трудной для читателя ситуации на его место, посочувствовать ему или порадоваться вместе с ним ("согласуется с моими интересами", "относится с пониманием" и др.).

Библиотекарь, который создал в библиотеке комфортные условия, уют, организует чаепития на различных мероприятиях, награждает победителей, оказался полезным 5% студентов.

Таким образом, охарактеризовав критерии Пб, студенты поставили серьезную проблему перед средней и высшей библиотечной школой, системой повышения квалификации и переподготовки библиотечных кадров о необходимости совершенствования профессионального образования библиотекарей в данном направлении.

Ответы студентов и пользователей ЦГБ Улан-Удэ (100 анкет) дополняют характеристику Пб.

Многие пользователи единодушны в том, что Пб — тот, "кто знает дело", "увлечен делом", "любит, уважает работу", "вкладывает в нее душу", "выполняет без суеты". Об интеллектуальной культуре библиотекарей свидетельствуют такие характеристики пользователей, как "создает творческие условия для работы", "творческий человек, мыслит неординарно" и др.

Каждый третий студент нуждается в помощи библиотекаря, считая полезным того, кто информирует, рекомендует, советует, представляет книги, заинтересовывает и т. п. Для наглядности приведем интерпретацию студентами нюансов оказываемой библиотекарями помощи: "с желанием дает дополнительную информацию"; "осознает себя в роли информатора"; "дает толковые советы по поводу темы, подбора литературы для общего развития"; "заинтересован в выборе книг для читателя"; "разъясняет в доступной форме"; "рекомендует очень интересные произведения"; "с желанием подбирает необходимую литературу"; "прилагает все знания и опыт при выполнении запросов"; "всегда предлагает свои услуги"; "с удовольствием представляет нужный материал"; "заинтересованно приходит на помощь"; "отзывчив на мои просьбы" и т. п.

Пб, по мнению пользователей, уважает права читателей на свободный выбор литературы (не вмешивается в выбор книг, не навязывает свои взгляды, вкусы), обеспечение доступа и получение оперативной и исчерпывающей информации, конфиденциальность выбора литературы и компетентное, качественное, квалифицированное обслуживание.

Лишь единицам удалось почувствовать способность библиотекаря любить читателей ("я его любимый читатель", "я ее любимица, у нас это взаимно" и т. п.). "Полезный библиотекарь — это тот, кому доверяешь, кто внушает уважение к библиотеке и к себе", "он для меня большой авторитет".

По мнению пользователей Пб обладает такими качествами, как вежливость, тактичность, корректность (35%); уважительное отношение к читателю (26%); доброжелательность, доброта (24%); чувство юмора (13%); образованность, эрудированность, компетентность, начитанность (10%); отзывчивость, обаятельность,

сдержанность и др. Некоторые пользователи делали акцент на внешнем облике Пб, они подмечали опрятность в одежде, хороший вкус; им импонируют приятное выражение лица, улыбка, аккуратная прическа, спокойный тон голоса и др.

Таким образом, Пб объединяет владение коммуникативной компетентностью, проявляющейся в умении понять партнера, встать на его место, прийти на помощь.

В ранее проведенном исследовании (по результатам опроса 550 студентов — читателей Национальной библиотеки Бурятии) выявлены два типа библиотекарей: актуализаторы и манипуляторы. Первые являются яркими представителями Пб, а вторые — не что иное, как вредные библиотекари. Кратко напомним сущностную характеристику актуализатора: *воспринимает себя и читателя как личность, способен искренне выразить свои чувства, имеет тесный полноценный контакт с читателем, воспринимается читателем как помощник, друг, советчик, уверен, с адекватной самооценкой, развивает свой творческий потенциал и т. п.* Знакомство с характеристикой Пб поможет библиотекарям познать себя, стать первым толчком к глубоким внутренним изменениям. Следующим шагом к самосовершенствованию, самоактуализации могут быть социально-психологические тренинги, которые необходимо проходить сотрудникам библиотек с целью повышения коммуникативной компетентности.

Целесообразность моего обращения к изучению Пп можно выразить словами одного из библиотекарей: "Общение с Полезным читателем — это школа самообразования и школа жизни; расширяя круг общения с ними, получаешь пользу для самого себя".

Для большинства библиотекарей библиотеки ВСГАКИ и ЦГБ Улан-Удэ не имеет значения (как они признавались), полезен или вреден пользователь, т. е. полнота и оперативность предоставляемой ему информации, документов от этого не зависит, но каждому бы хотелось, чтобы Пп было больше.

По мнению библиотекарей ВСГАКИ, Пп постоянно (регулярно, систематически) ходят в библиотеку, интересуются литературой ("через этих читателей убеждаешься в том, что все, что делаешь изо дня в день, нужно, поэтому стараешься работать еще лучше, поднимаешь выше свою профессиональную планку"). Пп умеют четко сформулировать запрос, знают, что им нужно, вовремя сдают литературу, аккуратно обращаются с книгами и т. п. Библиотекари рады, когда пользователи не отвергают их предложение подобрать литературу взамен отсутствующей, доброжелательно оценивают их помощь.

Через Пп библиотекари узнают интересы других пользователей. Общение с Пп обогащает, служит стимулом к беседам о культуре, искусстве, книгах ("благодаря Пп постоянно нахожусь в информационном пространстве, запрос студента как импульс к познанию", "вслед за читателями хочется взять и эту и другую книги, выбор пользователей соблазняет, но, к сожалению, нет времени, чтобы догнать их"). Внешний вид Пп — опрятная одежда, улыбка, мягкий голос, правильная речь, умные, добрые глаза — вызывают у библиотекарей положительные эмоции, поднимают настроение.

Пп проявляют знаки внимания к некоторым библиотекарям, иногда радуют искренними комплиментами, поздравлением к празднику (например, "заходили в День святого Валентина, чтобы только доброе слово сказать"), подарками: шоколадками, бывало, коробкой конфет и очень редко цветами.

Библиотекари отмечают особенности Пп разных факультетов ВСГАКИ. Театралов и музыкантов отличает эмоциональность, непосредственность, искренность в общении, что особенно импонирует библиотекарям. Их подкупает глубокий интерес этих студентов к искусству, увлеченность, энтузиазм. Подбор литературы по узким запросам вовлекает библиотекарей в активно поисковую деятельность, обогащает память, делает более осведомленными, информированными.

Меньше хлопот доставляют, по мнению библиотекарей, студенты библиотечного факультета. Они редко проявляют свою индивидуальность. Общение с ними протекает на субъект-объектном уровне.

Больше Пп среди студентов-заочников (особенно театрального отделения), которые способны встать на место библиотекаря, понять напряженность его труда, усталость к концу рабочего дня ("у меня вдруг закружилась голова, читательница поняла, что мне плохо, сказала: "Идите передохните, я подожду вас"). Среди заочников нет должников библиотеки, следовательно, в их взаимоотношениях с библиотекарем не примешивается корысть и они более искренни.

Хорошее впечатление на библиотекарей производят Пп, которые обращаются к ним по имени и отчеству. (Однако узнать, как зовут библиотекарей ВСГАКИ не так просто, бэджи у библиотекарей отсутствуют.)

Библиотекари ЦГБ углубляют представление о Пп: это прежде всего тот, кто любит читать, стремится к знаниям, заинтересован в полноте информации, разбирается в литературе, помнит авторов и названия книг, прочитывает их до конца и т. п. Проиллюстрируем на ряде высказываний библиотекарей влияние на них Пп: "я сама с большим удовольствием стараюсь почерпнуть что-то новое, интересное"; "читатель дает мне новую информацию, от него узнаю о новых проблемах"; "когда приходится искать для него ответы в справочниках, словарях, узнаю что-то новое для себя", "в общении с ними расширяешь кругозор, стремишься к повышению знаний...".

Пп, как считают библиотекари, — законопослушные граждане, соблюдают правила пользования библиотекой, уважают библиотекаря, книги, библиотеку, умеют ориентироваться в библиотеке и СБА, грамотно формулируют заказ, не требуют для себя льгот, привилегий, хотят содействовать библиотеке и т. п. Пп общительны, умеют общаться, идут на компромисс, жизнерадостны и оптимистично настроены. Библиотекари подчеркивают такие нравственные качества Пп, как доброжелательность, вежливость, тактичность, любознательность, эрудированность, грамотность.

Таким образом, мы увидели, что Пб и Пп благотворно влияют на эмоциональное и интеллектуальное умственное состояние друг друга. Исследование выявило, что процесс взаимовлияния, взаимодействия, взаимоинформирования происходит именно среди Пб и Пп, так как только они (естественно, далеко не все) направлены на общение друг с другом, ориентированы на диалог.

О том, как стать полезным для себя и других, можно узнать из многочисленных рекомендаций Лилиан Гласс в книге "Полезные люди", послужившей толчком к написанию этой статьи.

Список литературы

1. **Езова С.А.** Трансактный анализ поведения библиотекаря и читателя // Библиотека в контексте истории. Тезисы докл., сообщ. Второй научн. Конф. Москва, 21-23 окт. 1997. М., 1997.

2. **Езова С.А.** Формирование и развитие положительной Я—концепции библиотекаря / (Социально-психологический тренинг). Улан-Удэ., 1995. С. 63-67.