

Наталія Семілет,

директор Центральної бібліотечної системи для дітей м. Миколаєва

Галина Гречко,

заступник директора ЦБС з бібліотечного менеджменту

ДИТЯЧА БІБЛІОТЕКА: ПОШУКИ НОВИХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Зміни в суспільстві безпосередньо відбиваються і на діяльності бібліотек. Дедалі частіше з консервативних та пасивних спостерігачів вони стають активними організаторами, впевнено переходять з позицій виживання на позиції відродження й становлення в новій якості, перетворюючися на гнучкий, багатофункціональний механізм, в якому зацікавлена держава. Істотно розширюється діапазон форм і методів роботи, виділяються пріоритетні напрями діяльності. Ці трансформації спостерігаються й в бібліотеках для дітей, про що йдеться у пропонованому матеріалі.

Централізована бібліотечна система в Миколаєві об'єднує 11 дитячих бібліотек, шість з яких мають розгорнуту структуру, п'ять - неповну.

Демократизація всіх сфер діяльності, зокрема культури, стала поштовхом до перегляду функцій бібліотек для дітей, перетворення їх із заполітизованих виховних установ у інформаційно-освітні центри, місця дозвілля, центри розвитку інтелектуальних і творчих здібностей дітей та підлітків. У зв'язку з цим було розширено безплатні види послуг, запроваджено платні, але такі, що не ущемлюють права читачів на безплатне користування бібліотекою; розширено вікові читачівські рамки.

Ми стали шукати нові підходи до бібліотечного обслуговування читачів. Було визначено основні напрями діяльності: реорганізувати та вдосконалити структуру ЦДБ, бібліотек-філіалів, перефільовувати роботу, окреслювати нові професійні спеціалізації; запроваджувати певні нововведення, що сприяють підвищенню рівня якості обслуговування; звертатися до маркетингу.

У структурі ЦДБ скасовано відділ організації та використання єдиного фонду. На нашу думку, його створення свого часу було штучно перенесене з практики роботи дорослої бібліотеки. Специфіка запитів читачів-дітей «сьогодні на сьогодні» не спрацьовувала ефективно.

Працівники ЦДБ шукають спонсорів, меценатів. Регулярними фандрейзингові кампанії з метою збирання додаткових коштів для придбання літератури, проводиться добродійний збір книг серед читачів бібліотеки; традиційними стали презентації фондів, Тижні повернутої книги.

Відділ формування, організації фондів та каталогів забезпечує:

- інноваційну діяльність, спрямовану на рекламу книги, її популяризацію з допомогою нетрадиційних наочних засобів, зокрема найрізноманітніших виставок: портретів, конкурсів, кросвордів, вікторин, ігор, загадок, сюрпризів, предметних, гумористичних, ексклюзивів, дискусій, вернісажів, «розмовних» виставок тощо;

- емоційно-комунікативне спілкування читачів усіх вікових категорій з допомогою індивідуальних форм - «книгодебатів», «міні-обговорень» тощо;

- організацію роботи театрів: літературного «Браво», однієї книги, лялькового, які сприяють літературній соціалізації читачів;

- організацію відпочинку дітей під час шкільних канікул;

- проведення Свят книги, сім'ї, міста;

- виявлення і розвиток літературних схильностей та інтересів у дітей з допомогою літературних конкурсів, вікторин, супер-шоу, «карнавалів», балів;

- організацію творчої літературної діяльності шляхом створення дитячого журналу «Чародійні

гойдалки». літературних об'єднань (клуб Шерлока Холмса для любителів фантастики та детективів);

- проведення виїзних благочинних заходів для читачів з обмеженими можливостями відвідування книгозбірні;

- роботу з фонотекою: підбір і запис музики до шкільних вечорів та масових заходів у бібліотеках інших систем і відомств;

- консалтингову допомогу та практичний показ видовищ студентам інститутів культури й педагогічного, слухачам курсів підвищення кваліфікації вчителів, методистам міськВНО, вихователям дитсадків і груп продовженого дня тощо.

Відділ реклами книги та видовищних заходів координує свою роботу з молодіжним авангардним театром «Ікар», Клубом миколаївських джентльменів, дитячою телестудією «Юність»; раз на рік спільно з дитячим сектором Палацу культури та техніки проводить міське Свято книги, яким ми традиційно, вже протягом 18 років, відкриваємо в Миколаєві Тиждень дитячої та юнацької книги.

Сектори масової роботи були виділені в трьох бібліотеках-філіалах.

Організаційно-методичний та інформаційно-бібліографічний відділи були об'єднані і на їх базі створено **відділ інновацій, маркетингу та інформації**. У його функції, крім притаманних раніше, входять:

- організація реклами бібліотеки та її послуг;
- інформаційна діяльність;
- маркетингові дослідження з метою вивчення читачів, їх інтересів та ринку бібліотечних послуг;
- організація платних послуг;
- довідково-бібліографічна робота й організація проведення ББЗ.

Для вдосконалення довідково-бібліографічного та інформаційного обслуговування ЦБ придбала АІБС «Марк» і приступила до побудови СКБ та картотек: краєзнавчої, методико-бібліографічних матеріалів і сценаріїв.

При підтримці міських властей було куплено комп'ютерний комплекс, який дав змогу на базі відділу створити службу рекламно-інформаційного сервісу. Вона виконує такі послуги:

- здійснює підбір матеріалу для написання рефератів, курсових, дипломних робіт, їх комп'ютерне оформлення: графічний дизайн титулів, оформлення кольорових доповнень, додатків, схем і таблиць;
- вичерпно інформує з будь-якого питання, що становить інтерес для користувача;
- надає вчителям та учням шкіл міста необхідний для проведення уроку наочний матеріал, зроблений з допомогою сканера: копії кольорових ілюстрацій, репродукцій картин, портретів письменників і поетів та ін.;

- виготовляє вітальні листівки, адреси, візитки.

Традиційно прийнято вважати, що в бібліотеці існує абонемент та читальний зал, у функції яких входить видача літератури додому і користування нею в читальному залі. Однак зусилля, спрямовані на залучення читачів, запровадження інноваційних форм міжособистісного спілкування, перегляд та розширення функцій співробітників, творча робота з метою викорінення «феномена бібліотекаря-мовчуна», створення ергономічних зон для читачів (зони сімейного читання, міжособистісного спілкування), розширення контингенту користувачів дали змогу виділити у **відділі обслуговування**:

- сектор абонементного книгообміну й сімейного читання для дошкільників, учнів 1-4 класів та їх батьків;

- сектора абонементного книгообміну й міжособистісного спілкування (для учнів 5-9 класів, юнацтва, керівників читання);

- сектор довідково-бібліографічних та інформаційних послуг;

- інформаційний центр розвитку інтелектуальних і творчих здібностей дітей та підлітків.

Девіз «усе починається з дитинства» став основоположним при організації роботи **сектора абонементного книгообміну й сімейного читання**. Його основні завдання:

- якісне абонементне обслуговування дошкільників, учнів молодших класів та їхніх батьків;

- організація сімейного читання;

- сприяння формуванню інтересу до книги й читання, розвиток творчого мислення з допомогою масових та наочних форм популяризації книги;

- організація сімейних вечорів, батьківських зборів у бібліотеці;

- проведення соціологічних досліджень з питань і проблем сімейного читання;

- складання й надання у користування рекомендаційних та інформаційних списків літератури для сімейного читання;

- надання додаткових безплатних послуг: видача діафільмів, грамплатівок, репродукцій картин з фонду картотеки додому;

- прищеплення культури читання та навичок роботи з книгою з використанням «малих» форм комунікаційного зв'язку: бесід, оглядів тощо.

Комунікаційний бік бібліотечного обслуговування доволі успішно розв'язує **сектор абонементного книгообміну та міжособистісного спілкування**.

Якщо в секторі сімейного читання відбувається напівактивне спілкування, як правило, «бібліотекар - батьки», позаяк діти ще не підготовлені до нього, в секторі довідково-бібліографічних та інформаційних послуг - пасивне («запит - відповідь на нього»),

у відділі реклами книги та видовишних заходів - емоційно-візуальне, то у відділі абонементного книгообміну й міжособистісного спілкування читачі 11-16 років є, свого роду, базою для створення **Клубу спілкування**.

Бібліотекарі цього сектора комунікативні, застосовують найдоцільніші для кожної конкретної ситуації засоби впливу на читання: традиційні консультації у відкритому доступі до фондів, рекомендаційні бесіди по конкретних книгах та ін.

Нові підходи в спілкуванні бібліотекаря та читача виникли в результаті дослідницької, інноваційної діяльності бібліотекарів-практиків нашої ЦБС: книгодебати, листки довіри «Про найсокровенніше», листки побажань «Читач за...», діалоги з читачами «Поговоримо про життя», вікторини «Вам, ерудити» тощо.

Не кожна дитина, в міру своїх психофізичних можливостей, може взяти участь у груповому обговоренні книги чи диспуті. На допомогу таким читачам приходить бібліотекар, який індивідуально пропонує письмово коротко висловити свої побажання в «листку довіри», взяти участь у книгодебатах, міні-обговореннях і вікторині.

Надалі було розроблено комплексну програму соціологічних досліджень у ЦБС «Сучасний читач у сучасній бібліотеці».

Сектор довідково-бібліографічних та інформаційних послуг пропонує:

- довідково-бібліографічне та інформаційне обслуговування читачів середнього й старшого шкільного віку, нетрадиційних для дитячої бібліотеки груп користування з допомогою великого репертуару довідкових і періодичних видань;

- навчання користуванню довідковими виданнями, СБА, а також способам роботи з книгою;

- допомогу в написанні рефератів, повідомлень з предметів шкільної, ліцейної, гімназійної програм, у підготовці до залікових тижнів, до шкільних «зрізів», тестування, екзаменів;

- популяризацію міні-карточок, інформаційних списків за предметами шкільної програми та проведення дозвілля;

- виконання попередніх довідок зі шкільної програми для школярів та вчителів, а також їх інформування про літературу на допомогу навчальному процесу і дозвіллю;

- вироблення культури читання у спосіб бесід, консультацій, письмових та усних звернень;

- пошук і виявлення, з допомогою відділу ІМІ, відсутнього матеріалу в інших бібліотеках міста, інформування читачів про наявність потрібного джерела та способи його одержання;

- широку рекламу періодичних, довідкових, інших

видань з допомогою наочних і масових засобів: прес-хвилинки, експрес-огляди;

- продуманий ергономічний простір, культуру та якість обслуговування.

Діяльність **інформаційного центру розвитку інтелектуальних і творчих здібностей дітей та підлітків** спрямована на створення інформаційно-рекламного сервісу, на допомогу їх навчанню.

Нагромаджено банк даних про нові методики навчання та школи, де вони застосовуються. При центрі працює психолог.

Ми вивчили ринок послуг у місті та можливих конкурентів і виявили, що діти та їх батьки ніде не можуть одержати вичерпну інформацію про гуртки, студії, які розвивають творчі здібності дитини. Тому спробували взяти на себе **функції безплатного інформаційного маклера, або посередника**. Крім інформації про те, де працює той чи інший гурток, телефону для довідок, у центрі можна одержати рекомендаційний список літератури за інтересами, запрошення стати абонентом індивідуальної інформації, а для батьків - консалтингові послуги з питань психології, логопедії, педагогіки, координати спеціалістів анонімних лікувальних установ, міського телефону довіри, інших служб психолого-педагогічного призначення.

При центрі працюють платні курси англійської мови для різних вікових категорій та рівнів підготовки, ізостудія «Строкате містечко», музична студія «Веселі нотки» і надзвичайно популярна в місті школа «Мальвіна» (функціонує шість років), де за сучасними методиками розвитку й виховання готують дітей до школи.

Філіали «Мальвіни» відкрито в п'яти дитячих бібліотеках міста. Батькам, які чекають дітей, крім вечірнього абонементу, пропонують консультації психолога, бесіди з бібліотекарями, прес-хвилинки, повідомлення про послуги бібліотеки по радіо.

При центрі діє комп'ютерний мультимедіа-клуб, де юнацтву допоможуть навчитися роботі з комп'ютером і ознайомлять з найсучаснішими програмами з вивчення математики, географії, біології, англійської та іспанської мов. Створюється фонд медіатеки - відеокасет, магнітофонних та платівкових записів, CD-ROMів - для надання його в користування відвідувачам бібліотеки.

Широку перспективу мають послуги, які надаватимуться центром через Internet. Це, насамперед, одержання різноманітної інформації, зокрема:

- про відсутні у фондах бібліотек України друковані джерела з метою виконання різних запитів читачів;

- про відділення дитячого обслуговування в бібліотеках світу з метою співробітництва;

- про міжнародні добродійні організації, що

зможуть сприяти запровадженню в життя цільової комплексної програми «Глибинна екологія особистості дитини»;

- про міжнародні дитячі та творчі організації, які проводять міжнародні фестивалі, конкурси для обдарованих дітей;

- про авторські школи, нові методики навчання в країнах світу з метою запровадження їх у практику шкіл міста;

- про дітей Миколаєва, які перебувають на вихованні в родині за рубежом;

- про учнів, студентів міста, котрі одержують освіту за кордоном.

А також: зв'язок з картинними галереями світу, відділами мистецтв найбільших бібліотек з метою задоволення запитів читачів, які користуються артокою; одержання наукових матеріалів, монографій для викладачів педінституту, інституту культури, аспірантів, спеціалістів дитячих бібліотек.

Велику роботу центр проводитиме в царині розвитку емоційного середовища особистості дитини, її мислення, уяви, фантазії, мовної та прикладної творчості, що здійснюватиметься з допомогою активних форм масової й наочної популяризації книги - літературних ігор, конкурсів, аукціонів тощо.

Ми вивчили демографічну ситуацію в мікрорайоні кожної бібліотеки, провели соціологічні дослідження і визначили, де й які нетрадиційні групи читачів потребують бібліотечного обслуговування. Зважаючи на місцезнаходження, перспективність мікрорайону, зміни потреб читачів у книзі, бібліотеки-філіали також видозмінили свою структуру, розширили перелік безплатних послуг.

Так, у мікрорайоні дитячої бібліотеки №2, розташованої в старому центрі міста, де дитяче населення зменшується, а бібліотеки для дорослих нема - відкрили абонемент для пенсіонерів: бабусь та дідусів наших маленьких читачів. Тут працює клуб «Бабусі з онуками поруч». У бібліотеці №4, що сусідує з педінститутом і студентам якого необхідна для навчання дитяча література, відкрито «Студентський абонемент». У бібліотеках-філіях №5 та 6 - сімейні абонементи. До послуг малих читачів, їхніх батьків, бабусь та дідусів, - книги й періодичні видання з проблем виховання, сімейні вечори, зустрічі з психологами, педагогами, лікарями. У центральній бібліотеці батьки, які приводять дітей у платні гуртки та курси, можуть користуватися безплатним «вечірнім абонементом». Своєрідними інформаційними центрами з народознавства й валеології стали бібліотеки-філіали №8 та 10.

Маркетингові дослідження змусили нас дійти висновку щодо необхідності:

- створення при дитячих бібліотеках картотек

(зібрань репродукцій картин, ілюстрацій, листівок, які видаються додому або на урок);

- виокремлення фонду грамзаписів і діафільмів на абонементі;

- відкриття абонементів з обслуговування нетрадиційних для дитячої бібліотеки категорій читачів (пенсіонерів, студентів та ін.);

- організації обслуговування вдома дітей з обмеженими можливостями відвідування бібліотеки;

- організації міні-заходів у стаціонарах дитячих лікарень та санаторіях;

- інформування читачів про розгалужену мережу бібліотек міста, їх фонди й режим роботи.

Бібліотеки для дітей, паралельно з вирішенням інформаційних, дозвільних, педагогічних, культурно-просвітницьких завдань покликані також виконувати й реабілітаційні та благочинні функції, орієнтуватися на обслуговування дітей з обмеженими можливостями відвідування бібліотеки. Це діти-інваліди, соціально не захишені, діти з порушенням фізичного й розумового розвитку та ін.

З цією метою створено *комплексну цільову програму «Глибинна екологія особистості»*. Було здійснено пошукові заходи, спрямовані на формування банку даних щодо наявності в мікрорайонах бібліотек названих груп користувачів, організовано рекламу щодо надання їм послуг:

- обслуговування вдома та в дитячих лікувальних закладах;

- диференційований підбір книжок і періодичних видань за запитом;

- проведення сімейних вечорів, виставок-вернісажів картин, виробів декоративно-прикладного мистецтва, виконаних обдарованими дітьми з фізичними вадами;

- виїзні заходи в школах-інтернатах;

- лекційний курс для батьків хворих дітей з питань нетрадиційних методів лікування, екстрасенсорики, педагогіки, психології, логопедії;

- створення благочинного фонду (речі, іграшки, книжки) для подальшої передачі в школи-інтернати, сиротам, біженцям, дітям із малозабезпечених сімей.

Фонди бібліотеки було доукомплектовано літературою та періодичними виданнями з питань валеології, медицини, інших галузей, виявлених унаслідок соціологічних опитів, розроблено цикл заходів з метою підвищення кваліфікації для професійної та психологічної підготовки бібліотекарів, котрі працюють з даними категоріями користувачів.

Нові підходи до бібліотечного обслуговування висувають нові вимоги до рівня ерудиції та професійної компетенції бібліотекарів, до підвищення їхньої кваліфікації. Особлива увага - до керівників структурних підрозділів ЦБС - завфіліалами, зав-

відділами, завсекторами. Для них працювали школи керівника і завідувача-початківця. Нині діє школа бібліотечного менеджера.

Ефективні й такі форми: *день завфіліалом, індивідуальна співбесіда* з питань організації та управління бібліотекою, обговорення підсумків роботи за рік і завдань на майбутнє тощо. Для керівників структурних підрозділів проводяться також *бібліотечні колоквиуми*.

На базі колишніх шкіл передового досвіду, найкращих бібліотек, де запроваджуються нові форми роботи, створено лабораторії *передового досвіду*. В них аналізуються й вивчаються комунікативні зв'язки та організація наочної популяризації книги; робота лялькового театру, рекламно-інформаційна та інформаційно-бібліографічна діяльність, народознавство.

Діють *школи профмайстерності, стажування, бібліотечні тренінги*, а з метою популяризації бібліотеки, її творчого потенціалу - презентації «творчих майстерень» колективів, конкурси профмайстерності (на кращий масовий захід, наочну популяризацію книги, працівника абонементу, читального залу).

Особлива увага приділяється молодим спеціалістам. Для них організоване стажування, школа молодого бібліотекаря, бібліотечний ліцей, центр професійної реабілітації. У процесі занять використовуються методи активного навчання: експериментальні прийоми, практичні покази, ділові ігри, аналіз конкретних ситуацій, імітаційні вправи.

Показовими є методичні заняття літературознавчого характеру, інформаційно-методичні панорами. Форма не нова, але подання в ній матеріалу - оригінальне: театралізований огляд творчості письменників, лялькові вистави, літературні калейдоскопи тощо.

Практикуються уроки професійної етики, години бібліотечної педагогіки, заняття бібліотечно-педагогічного лекторію спільно з викладачами інституту культури, педінституту, представниками інших організацій.

Створення секторів масової роботи в бібліотеках-філіалах викликало потребу у відкритті *школи актора-початківця*, в якій заняття проводять режисери телебачення та актори місцевих театрів. Хорошою школою режисерської, сценарної, постановочної і акторської майстерності для нас є міські Свята книги.

Проблемні питання (приміром, інтеграція зусиль сім'ї, школи та бібліотеки в розширенні користувачьких інтересів школярів) розв'язуються на методичних брифінгах, які проходять спільно з представниками інших бібліотек, педагогічних установ.

Щорічно організовуються семінари з питань

«Бібліотека як скарбниця культурної спадщини», «Національна мова і література в бібліотеці для дітей», «Проблеми міжособистісного спілкування бібліотекаря та юних читачів: традиції, день нинішній, погляд у майбутнє» тощо.

Однією з ефективних форм підвищення кваліфікації є *методичні опити, складання професійних дос'є*. До кожного заходу готуються методичні матеріали - буклети, методички, посібники.

Знайомству колективів та обміну досвідом сприяють творчі зустрічі працівників бібліотек.

Умови ринкової економіки змушують керівників виявляти вміння та кмітливість щодо використання фандрейзингу та інших методів одержання додаткових засобів. Ми переконалися в тому, що, крім платних послуг, значною підпорою є співробітництво на взаємовигідних умовах з комерційними структурами. Важливо, щоб профіль їхньої діяльності був близьким бібліотеці. Так, центральна книгозбірня співробітничала з фірмою «Інвар», котра ремонтує сучасні технічні засоби (входить в умови договору) та реалізує канцтовари, які часто купують наші читачі. Інша комерційна організація здійснювала набір слухачів у заочну школу бізнесу Аксьонова в приміщенні бібліотеки, що теж дало можливість забезпечити ЦДБ канцтоварами.

Послуги з ксерокопіювання запропонувала користувачам бібліотека №5, уклавши договір з відповідною фірмою. Бібліотека №2 завдяки співробітництву з туристичною фірмою «Гюлен-Тур» щомісяця влаштовує краєзнавчі екскурсії по місту на комфортабельному автобусі «Мерседес». Фірми допомагають дітям з багатодітних сімей, обдаровують найактивніших читачів під час свят книги.

Тоді, коли з бюджету не було виділено жодної копійки на зміцнення матеріальної бази бібліотеки, наші спонсори допомогли обладнати зал для видовищ велюровими шторами, шовковими портьєрами, килимами, декоративними меблями, придбали деякі побутові товари.

Ми вдячні нашим добровольцям. Але держава теж повинна дбати про виділення бюджетних коштів для розвитку бібліотек.

Переклад з рос. Н.Салонської