

УДК 378.017:[024:023:4]

ДІАЛОГІЧНА ВЗАЄМОДІЯ БІБЛІОТЕЧНИХ ФАХІВЦІВ ТА КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕКИ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ

Олена ДІКУНОВА

*Бібліотека Криворізького державного педагогічного університету,
просп. Гагаріна, 54, м. Кривий Ріг, 50086, Україна, тел. (0564) 71-58-21*

Розглянуто основні засади взаємодії бібліотечних працівників (бібліотекарів, бібліографів) із користувачами бібліотек. Наголошено, що в сучасних умовах особливо важливу роль відіграє вміння бібліотекаря правильно спілкуватися з користувачем, аби повідомити чи полегшити йому доступ до необхідної інформації; рекомендовано проводити спеціальні тренінги для бібліотекарів з підвищення культури спілкування.

Ключові слова: сучасна бібліотека, бібліотекар, користувач бібліотеки, доступ до інформації, вищий навчальний заклад.

Сучасний світ вступив у нове століття – століття інформації, нових наукових знань. Зросла роль спеціальних інститутів, відповідальних за накопичення і розповсюдження інформації. Все це відкриває перед сучасними бібліотеками не лише великі можливості, а й низку проблем, які потребують вирішення. З одного боку, збільшується потік інформації, і сучасні технології накладають на бібліотечних фахівців певну відповідальність за виховання інформаційної культури користувачів, що передбачає вільну орієнтацію в сучасних джерелах інформації, оволодіння культурою діалогічного спілкування. Значно розширюється бібліотечна сфера у мережевому середовищі, що призводить до зростання значення віртуального спілкування. З іншого боку, не зменшується роль традиційного спілкування, яке відповідає сутнісній потребі особистості в безпосередньому контакті, і саме в бібліотеках, як осередках міжособистісного спілкування, воно є пріоритетним.

Бібліотека вищого навчального закладу є складною соціально-комунікаційною системою. Основне завдання бібліотеки вищого навчального закладу полягає в забезпеченні повного, якісного та оперативного бібліотечно-бібліографічного й інформаційного обслуговування користувачів згідно з їхніми інформаційними запитами на основі широкого доступу до бібліотечних та інформаційних ресурсів. Якісна освіта майбутніх фахівців можлива лише за наявності потужної бібліотеки як інформаційного центру, де накопичується, зберігається та розповсюджується інтелектуальний капітал.

Пріоритети Болонського процесу, до якого приєдналася Україна, спрямовані на кардинальні зміни парадигми вищої освіти. Відбувається перехід у навчанні від формату “teaching” (навчаємо) до формату “learning” (вчимося). Студенти відчувають зміни у переорієнтації з лекційно-інформативної на індивідуально-диференційовану форму навчання; у переході від формально-репродуктивної до самостійної пошуково-пізнавальної діяльності, до організації самоосвіти. Зменшується кількість аудиторних занять, натомість зростають обсяги самостійної та індивідуальної роботи, що у свою чергу дає можливість студентам повністю віддаватися навчанню. Для майбутнього фахівця важливо не лише осмислити і засвоїти інформацію, а й оволодіти способами

її практичного застосування і прийняття рішень. Самостійна пізнавальна діяльність студентів повинна бути повноцінною не лише під керівництвом викладача. Досягнення нової якості освіти залежить і від рівня бібліотечно-інформаційного обслуговування в бібліотеці вищого навчального закладу як своєрідного інформаційного центру забезпечення освітньо-наукової діяльності.

Отже, книгозбірням вищих навчальних закладів потрібен спеціаліст, який володіє високим рівнем професійних знань та має психологічні, педагогічні й комунікативні здібності, що є вирішальними у взаємодії з користувачами. Вища бібліотечна школа нині розробляє і впроваджує культуроцентричну модель особистості спеціаліста, якому притаманні високий рівень загального культурного розвитку, енциклопедичність гуманітарного знання, творчий потенціал і соціально-психологічна компетентність.

У сучасному обслуговуванні в бібліотеці ВНЗ відбуваються великі зміни. Змінюються інформаційні потреби користувачів, і ступінь їх задоволення є головним критерієм оцінки бібліотечної роботи, результатом, за яким користувач усвідомлює доцільність і необхідність звернення до послуг бібліотечного працівника. Якісне задоволення інформаційних запитів постійно перебуває в полі зору бібліотекарів і бібліографів. Складність його визначення в тому, що результати стають очевидними не відразу, а тільки після закінчення певного періоду часу. Ще складніше визначити рівень культури обслуговування. Обслуговування в бібліотеці ВНЗ – це високий рівень спілкування з користувачами, вміння надати необхідну інформацію, виявити зацікавленість і обізнаність у їх потребах. Сучасний бібліотечний фахівець – це ерудований, компетентний співрозмовник, що в певному розумінні виконує роль організатора в галузі управління знаннями. Він може підказати нові ідеї, дати професійні консультації, розумні поради.

Проблема спілкування бібліотекарів і користувачів активно розробляється в дослідженнях бібліотекознавців. В цьому напрямку працюють С. Єзова, яка досліджує проблему культури спілкування та її формування, Л. Красинська (психолого-педагогічний аспект професійного спілкування бібліотекаря), С. Матліна (бібліотечне обслуговування як діалог), І. Мейжис (питання бібліотечного спілкування: його перцептивну, інтерактивну, комунікативну сторони), Є. Смоліна (проблеми спілкування в межах індивідуальної роботи з читачами), Я. Хіміч (соціально-психологічні особливості міжособистісного спілкування).

У суспільстві існує ще досить стійкий стереотип щодо бібліотекаря як посередника між книгою і читачем. Насправді, сьогодні бібліотечний фахівець забезпечує не тільки високу якість доступу інформації до користувача, а й виступає як чуйний, уважний педагог і досвідчений керівник у світі знань. Визначальними рисами сучасного бібліотечного спеціаліста є: професіоналізм, ерудиція, освіченість, комунікативна компетентність. Саме такими і мають бути бібліотекарі, які працюють зі студентською молоддю. Вони виховують не тільки її, а й самих себе, формуючи бібліотекаря майбутнього – комунікативного та високоерудованого професіонала з творчим ставленням до своєї професійної діяльності¹.

Сьогодні змінюються професійні орієнтири взаємодії бібліотечного фахівця і користувача як рівних партнерів у діловому спілкуванні. Саме спілкування також набуває нового змісту – це специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної діяльності. Бібліотечний фахівець і користувач є головними дійовими особами бібліотечно-бібліографічного обслуговування, його суб'єктами. Але ролі цих суб'єк-

¹ Грабар Н. Прояв креативності фахівців бібліотек // *Вісник Книжкової палати*. – 2009. – № 11. – С. 23.

тів відрізняються. Користувач звертається до бібліотеки (бібліотекаря, бібліографа), розраховуючи на задоволення своїх інформаційних потреб, а бібліотечний працівник зобов'язаний задовольнити потреби користувача. Таким чином, у процесі бібліотечно-бібліографічного обслуговування відбувається взаємодія бібліотечних працівників і користувачів як носіїв певних соціальних ролей. Чітке розуміння змісту соціальних ролей та виконання правил взаємодії є запорукою ефективного бібліотечного обслуговування, міжособистісного спілкування та обміну знаннями².

Нові соціально-комунікаційні умови вимагають від бібліотечного фахівця ВНЗ творчого підходу у взаємовідносинах “користувач – бібліотекар”. Орієнтація на суб'єкт-суб'єктні стосунки, яка потребує високого професіоналізму; діалогічне спілкування, інтерес до самого процесу спілкування, що є могутнім засобом самопізнання і взаємопізнання; емпатія, толерантне ставлення до альтернативної думки; намагання якомога швидше і якісніше надати користувачеві необхідну інформацію – ось необхідні чинники продуктивного спілкування бібліотечного працівника та користувача.

Професійна компетентність бібліотечного спеціаліста, який працює у вищому навчальному закладі – це заснована на знаннях, уміннях та досвіді спілкування здібність, яка дозволяє вирішувати професійні завдання і здійснювати професійну діяльність, пов'язану з освітньо-науковою діяльністю. Бібліотечні працівники завжди утримували лідерство в організації інформації та знань. Починаючи зі стародавніх бібліотек, створювалися спеціальні “фонди зафіксованих знань”, розроблялися прийоми полегшення доступу до них у вигляді класифікацій, каталогів, бібліографічних покажчиків, зміст бібліотечних фондів описували відповідно до розроблених моделей структури і взаємозв'язків між галузями знань³.

Бібліотечні фахівці й сьогодні виконують роль аналітиків під час пошуку інформації. Саме вони мають найбільший досвід уточнення запитів, часто змушуючи користувачів усвідомити власні інформаційні потреби, навіть ті, що ще не сформовані. Необхідно володіти високими професійними якостями, щоб забезпечити якісний рівень надання інформації. Професіоналізм бібліотечних фахівців у спілкуванні виявляється у прагненні розкрити й пізнати індивідуальність користувача, його запити. Бібліотекар або бібліограф мають справу з особистістю користувача, а це означає, що слід будувати відносини на діалогічній взаємодії двох особистостей.

Отже, розуміння бібліотечно-бібліографічного обслуговування як виду комунікації передбачає визнання діалогу між рівноправними партнерами. Отримавши запит, у якому відображено потреби користувача, бібліотечний фахівець спрямовує свою діяльність на його задоволення, а користувач допомагає йому в цьому. Діалогічна взаємодія передбачає взаємодопомогу в пошуку інформації, обмін знаннями, інтелектуальне взаємодоповнення, спільне визначення напрямку пошуку. Якщо бібліотечний фахівець проводить діалог із користувачем професійно, то він досягає мети: користувачі отримують не тільки необхідну інформацію, а й задоволення від самого контакту, від спільного й ефективного вирішення проблеми.

Таким чином, бібліотекарі й бібліографи демонструють не тільки професійні знання, а й здатність до самооцінки – до розуміння і критичного аналізу особливостей своєї професійної поведінки.

² Хімич Я. Бібліотечне обслуговування як соціально-рольова взаємодія // *Бібліотечна планета*. – 2002. – № 2. – С. 32.

³ Кобелев О. Інформаційно-аналітична діяльність бібліотек як соціокомунікаційний феномен // *Вісник Книжкової палати*. – 2009. – № 10. – С. 24.

Незнання правил спілкування, невміння спілкуватися можна назвати найголовнішою і найсерйознішою проблемою бібліотечного обслуговування. Для бібліотечного працівника вміння спілкуватися є професійною необхідністю. Якщо у процесі обслуговування виявляється, що спілкуватися не вміє користувач, то цей недолік можуть усунути кваліфіковані дії бібліотекаря, який повинен вміти встановлювати та зберігати діалог, уважно слухати, задавати доречні запитання, використовувати усі можливі інструменти саме діалогічного спілкування. Якщо ж спілкуватися не вміє або не бажає бібліотечний працівник, то бібліотечне обслуговування, яке ми розглядаємо як діалогічну взаємодію, стає не просто неефективним, а беззмістовним, нераціональним і безглуздим.

Таким чином, задоволення інформаційних потреб користувача в бібліотеці передбачає активну взаємодію бібліотечного фахівця та користувача як партнерів. Інформаційний зв'язок між ними, відтак, стає двостороннім і набуває суб'єкт-суб'єктного характеру, що є специфічним для діалогічного спілкування. Саме діалог передбачає відкритість і довіру, повагу, відмову від авторитетної позиції, спільний пошук розв'язання проблем. Уміння бібліотечного працівника спілкуватися, вести діалог, розуміти потреби користувачів і обирати способи поведінки з ними визначає ефективність бібліотечно-бібліографічного обслуговування та є однією з важливих умов успішної діяльності бібліотеки ВНЗ.

Отже, бібліотечні фахівці повинні постійно підвищувати інтелектуальний потенціал своєї професії, а також володіти методами вирішення соціально-психологічних проблем, що виникають у взаємовідносинах з користувачами, дотримуватися норм професійної етики та забезпечувати інтелектуальну свободу користувачів.

В бібліотеці Криворізького державного педагогічного університету розроблено програму тренінгу "Професійна етика та культура спілкування" з метою корекції негативних моментів у спілкуванні з користувачами. Завданнями тренінгу є формування навичок впевненої поведінки; розвиток вміння вести розмову, позитивно впливати на користувачів; розширення спектру конструктивних форм поведінки у складних ситуаціях спілкування.

Програма тренінгу включає різноманітні вправи, рольові ігри, групові дискусії, тестові методики, спрямовані на підвищення рівня самосприйняття та самооцінки, на підтримку сприятливого уявлення про себе і свій потенціал, на вироблення позитивних думок про себе, а також на розвиток умінь реалістично оцінювати свої можливості, власний стиль професійного спілкування.

Досвід застосування такої моделі тренінгу в бібліотеці КДПУ дає підстави говорити про позитивні результати щодо професійного спілкування бібліотечних працівників з користувачами.

З метою вдосконалення діалогічної взаємодії бібліотечних фахівців і користувачів бібліотеки рекомендуємо з'ясувати причини конфліктних ситуацій, аналізувати їх на бібліотечних нарадах і семінарах, приділяти увагу аналізу ситуацій спілкування, способам прийняття рішень. У процесі спілкування реалізуються особистісні й професійні якості бібліотечного фахівця. Їхньому розвитку сприятиме самоосвіта, яка включає підвищення інтелектуального потенціалу та розвиток етико-психологічної культури і комунікативних здібностей.

Таким чином, бібліотека вищого навчального закладу є відкритою інформаційно-комунікаційною системою, а розвиток і мобільність освіти підкреслює значення комунікативної діяльності бібліотечних фахівців. Комунікативна функція здійснюється за

допомогою спілкування при обговоренні актуальних питань, невимушеного обміну інформацією про навчальні та наукові проблеми, інформаційні потреби та інтереси. Користувачі бібліотеки ВНЗ, насамперед студенти, зацікавлені в безпосередньому продуктивному спілкуванні та діалогічній взаємодії з бібліотечними фахівцями, що є основою ефективного бібліотечно-бібліографічного обслуговування, яке, у свою чергу, сприятиме якості навчально-пізнавальної та наукової діяльності.

A DIALOGUE BETWEEN LIBRARIANS AND USERS OF THE LIBRARY OF A HIGHER EDUCATION ESTABLISHMENT AS A MEANS TO IMPROVE THE QUALITY OF EDUCATION

Olena DIKUNOVA

*Library of Kryvyi Rih State Pedagogical University,
54, Naharina Av., Kryvyi Rih, 50086, Ukraine, tel. (0564) 71-58-21*

The article analyzes the basic principles of interaction between the library workers (librarians, bibliographers) and the library users. It is stressed that nowadays communication skills are of utmost importance for the librarians who should provide the users with the necessary information or facilitate access to it. It is recommended to organize special trainings for the librarians to improve the culture of communication.

Keywords: modern library, librarian, library user, access to information, higher educational establishment.

ДИАЛОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БИБЛИОТЕЧНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Елена ДИКУНОВА

*Библиотека Криворожского государственного педагогического университета,
просп. Гагарина, 54, г. Кривой Рог, 50086, Украина, тел. (0564) 71-58-21*

Рассмотрены основные принципы взаимодействия библиотечных работников (библиотекарей, библиографов) с пользователями библиотек. Подчеркивается, что в современных условиях особо важную роль играет умение библиотекаря правильно общаться с пользователем, чтобы сообщить или упростить ему доступ к необходимой информации, рекомендуется проводить специальные тренинги для библиотекарей по повышению культуры общения.

Ключевые слова: современная библиотека, библиотекарь, пользователь библиотеки, доступ к информации, высшее учебное заведение.

Стаття надійшла до редакції 10.03.2011

Прийнята до друку 04.04.2011