

Рекомендации по библиотечному обслуживанию подростков и молодёжи

Вступление

Настоящие Указания разработаны для

- библиотекарей разных стран, работающих в самых разных типах библиотек, как в городе так и в сельской местности
- администраторов библиотек и всех, кто принимает решения
- педагогов и студентов библиотечных школ.

Каждая публичная библиотека призвана обслуживать население конкретной местности, что определяет выбор приоритетных направлений работы. Хотя обслуживание молодежи и подростков как специальный вид библиотечного обслуживания развит не во всех странах, настоящее Руководство создавалось на основе убеждения, что отрочество и юность - уникальная пора в жизни человека, и что подросток имеет право на такое же высокое качество библиотечного обслуживания, как и другие возрастные группы. Поэтому каждая библиотека должна развивать работу с этой группой населения, рассматривая это как одно из важнейших направлений библиотечного обслуживания, развитие которого происходит в русле развития остальных библиотечных служб и в сотрудничестве с другими организациями.

Цели и задачи

«Публичная библиотека является основным источником знаний и информации для жителей данной местности и призвана обеспечивать условия для непрерывного образования, формирования самостоятельного мышления и культурного развития как отдельного человека так и различных социальных групп, проживающих на данной территории». (ЮНЕСКО/ИФЛА Манифест публичной библиотеки, 1995). Манифест ЮНЕСКО отражает убеждение, что публичная библиотека - животворная сила образования, культуры, информации.

«Подростки нуждаются в особом внимании, поскольку в этом возрасте многие из них перестают читать. Задача библиотекарей и других специалистов, осведомленных об этой особенности психического и эмоционального развития ребенка, заключается в том, чтобы предоставить юному читателю широкий спектр книжной продукции, отвечающий его меняющимся интересам». (р.2)(*Права читателей*. Международный книжный комитет и Международная ассоциация издателей. 1992)

Библиотеки могут помочь подростку успешно преодолеть переходный этап от детства к зрелости. Они способны как предоставить информацию так и создать среду, которая бы способствовала интеллектуальному, эмоциональному и социальному развитию и подсказывала бы положительное решение социальных проблем.

Задачи библиотечных служб для подростков и молодежи.

- Исполнение функций переходного звена между библиотечными службами для детей и библиотечными службами для взрослых
- Пропаганда чтения и возможностей библиотек, с целью воспитания в читателе потребности в непрерывном образовании
- Воспитания потребности в чтении, как ради получения информации, так и для удовольствия
- Обучения основам библиотечно-информационного поиска
- Создание библиотечных коллекций и организация библиотечного обслуживания подростков и молодежи, удовлетворяющих следующие потребности:
 - образовательную
 - информационную
 - культурную
 - досуговую

Назначение данного «Руководства»

Настоящее «руководство» основано на международном опыте и представляет собой собрание идей, которые могут служить подспорьем в работе как опытных так и начинающих библиотекарей, обслуживающих юношескую аудиторию.

Раздел 2

Определение исследуемой группы

Исследуемая группа - подростки и молодежь - может быть определена как группа людей в переходном возрасте от детства к зрелости. Эта группа включает всех людей данного возраста независимо от их расовой, религиозной и культурной принадлежности, интеллектуальных и физических возможностей.

Потребности исследуемой группы

Библиотеки обязаны быть общедоступны, а значит удовлетворять самым разнообразным культурным запросам. Культурные потребности определяются устной и визуальной традициями, переменами в обществе, изменениями социального статуса, культурным многообразием, мечтами и стремлениями. Эти потребности должны определять выбор библиотечных ресурсов, служб и программ, а также в организацию внутренней среды библиотеки.

Важно, чтобы принципы обслуживания юношества вырабатывались библиотекарями совместно с пользователями, представителями этой возрастной группы. Отношения с подростками должны строиться на уважении, понимании и осознании того, что реализация запросов данной читательской группы требует от библиотекарей

нетрадиционных решений. Следует стремиться к активному вовлечению подростков в планирование, разработку и реализацию ресурсов, служб и программ.

Материалы

Поскольку потребности юношества весьма разнообразны, следует уделять особое внимание тому, чтобы ресурсы библиотеки отвечали этим запросам. Библиотека должна обслуживать различные категории читателей, включая инвалидов, а также представителей социальных и языковых меньшинств, и должна располагать разнообразными материалами, отвечающим читательским запросам, в том числе:

- для информации и образования
- для развлечения и отдыха
- представляющих культурное многообразие
- на различных языках

Формы и содержание ресурсов должны учитывать разницу в интересах, интеллектуальном уровне и культурных традициях пользователей. Необходимо позаботиться о предоставлении широкого спектра разнообразной продукции: комиксов, любовных романов, популярных сериалов, модных музыкальной продукции.

Коллекция может состоять из таких материалов как:

Печатные материалы

- книги
- журналы
- брошюры
- подборки вырезок
- плакаты и афиши

Материалы на нетрадиционных носителях

- аудиокассеты
- лазерные диски
- мультимедия (CD-ROM, CDI)
- компьютерные программы
- видеокассеты
- настольные и электронные игры
- доступ к местным, национальным и международным компьютерным сетям

Библиотека должна располагать достаточным количеством оборудования: компьютеров, аудио-аппаратуры, видеомэгафонов - чтобы удовлетворить все запросы.

Обслуживание и программы

Организация библиотечного обслуживания и разработка программ должны быть ориентированны на наиболее полное удовлетворение изменяющихся запросов местного юношества, включая все культурные группы и группы со специальными потребностями.

Каждая библиотека должна отслеживать изменения в запросах юношеской аудитории. Необходимо вовлекать подростков в планирование библиотечного обслуживания и в разработку программ (постоянные и временные группы советников, обеспечение обратной связи, например через доски объявлений, книги отзывов и предложений, компьютерные дискуссионные программы)

Если подросткам предоставляется специальное помещение, его оформление (мебель, дизайн) должно отвечать вкусам данной группы пользователей. Юношеский читальный зона должна быть изолирована от детской.

Администрация библиотеки должна выделять для работы с подростками специально обученных библиотекарей, готовых идти на встречу запросам этой возрастной группы.

Примеры рекомендуемых форм обслуживания:

Организация справочной службы (включая помощь в выполнении домашних заданий)

Проведение экскурсий по библиотеке

Обучение основам библиотечного дела и информационного поиска (с использованием печатных (брошюры, листовки, афиши) и электронных средств (компьютерные программы)

Оказание рекомендательной помощи (как отдельным читателям, так и группам)

Поощрение использование всех ресурсов коллекции - во всех форматах

Привлечение внешних информационных ресурсов: межбиблиотечный абонемент

Оповещение подростков о всем спектре библиотечных услуг, призванных удовлетворить их запросы

Кооперация с местными информационными службами, а также с другими организациями, работающими с юношеской аудиторией

Обслуживание особых групп населения (подростков-инвалидов, несовершеннолетних родителей, малолетних преступников, пациентов в больницах)

Примеры рекомендуемых программ

Обсуждение книг

Устный рассказ

Дискуссионные клубы и группы

Информационные программы по специальным темам (здоровье, карьера, текущие события)

Встречи с интересными людьми (писателями, спортсменами)
Концерты и театральны вечера
Художественные выставки
Мероприятия, подготовленные совместно с другими местными учреждениями и обществами
Творческие мастерские подростков (драматическая студия, совместное издание журналов и альманахов, создание видео и телевизионных программ)
Рабочие группы

Раздел 3

Сотрудничество с другими организациями

Качество библиотечного обслуживания юношеской аудитории зависит от того, насколько эффективно сотрудничество библиотеки с другими профессиональными и любительскими учреждениями и организациями, функционирующими в данной местности. Работа по реализации культурных, образовательных и социальных программ для юношества должна вестись координировано, с тем чтобы избежать не нужного соперничества, а наоборот добиться максимально эффективных результатов. Квалифицированные библиотекари располагают средствами и владеют методикой и могут стать профессиональными координаторами, организующими общую работу на благо юношества.

Сотрудничество в области культурных программ

Кооперация в разработке и реализации культурных проектов - эффективно обеспечивает учет интересов юношеской аудитории в мультикультурном обществе. Публичная библиотека, работая в контакте с другими учреждениями культуры и с подростками может разработать различные программы, на пример:

- литературные фестивали
- музыкальные и кинофестивали
- карнавалы
- этнические театральные постановки
- фотовыставки
- танцевальные вечера
- танцы на улице

Сотрудничество с образовательными учреждениями

Школа - наиболее важный партнер для библиотек, обслуживающих подростков. Во многих странах, а также в отдельных регионах библиотечное обслуживание местного

населения может осуществляться либо только школьной библиотекой, либо только публичной библиотекой, выполняющей и функции школьной.

Сотрудничество в планировании между школьными и публичными библиотеками содействует наиболее полному удовлетворению потребностей и интересов юношеской аудитории. Предпочтительно, чтобы, в интересах оптимизации совместных проектов, подобная библиотечная кооперация строилась на официальном договоре.

Прочие образовательные учреждения, располагающие библиотечными службами, могут сотрудничать с публичными и школьными библиотеками, используя для обмена информацией, компьютерные сети. К таким образовательным учреждениям могут относиться:

- колледжи
- университеты
- технические школы
- художественные школы
- школы для детей-инвалидов
- школы при больницах и тюрьмах

Сотрудничество между образовательными учреждениями может содействовать реализации следующих служб и программ:

- межбиблиотечный абонемент
- программы по библиотечному образованию и библиотечный ликбез (занятия по основам библиотечных знаний) для читателей
- акции по пропаганде чтения
- программы по обучению началам информатики
- культурные программы

Для учащихся образовательных учреждений, где нет собственных библиотек, следует организовывать дополнительное библиотечное обслуживание, чтобы дать учащимся представление о том, как пользоваться библиотекой, с тем чтобы они могли легче ориентироваться в библиотечной системе и более независимо работать в библиотеке.

Сотрудничество с социальными учреждениями

Библиотекари, работающие с подростками призваны содействовать их профориентации, для этого библиотека должна поддерживать контакты с такими социальными учреждениями как:

- социальные агентства
- бюро трудоустройства

- благотворительные общества
- органы юридического надзора

Для получения оперативной информации о новых направлениях и возникающих социальных проблемах, необходимо объединить усилия специалистов, добровольцев, родителей, друзей библиотеки.

Персонал библиотеки должен самостоятельно разработать принципы работы внутри библиотеки. Библиотека должна сотрудничать с различными партнерами в местных структурах, следить за тенденциями в обществе, и с их учетом разрабатывать стратегический план действий.

Раздел 4

Планирование

В целях обеспечения высокого профессионального уровня в обслуживании юношеской аудитории, библиотека должна:

- поощрять благожелательное отношение персонала к этой группе читателей
- разработать принципы обслуживания подростков, гарантирующие им доступ ко всем имеющимся в библиотеке средствам и информационным источникам, интеллектуальную свободу, право на соответствующее возрастным запросам библиотечное обслуживание, а также правила поведения для читателей-подростков, предполагающие вежливое поведение и бережное отношение к библиотечному имуществу
- выделять по возможности специальную юношескую зону в библиотеке
- для повышения эффективности обслуживания юношеской аудитории назначать специального библиотекаря, ответственного за данную работу

Библиотекарь, работающий с юношеской аудиторией должен:

- понимать и уважать подростков
- хорошо разбираться в средствах, как печатных так и нет
- знать фонд библиотеки и иметь представление о местных информационных ресурсах
- стремиться к новым знаниям
- гибко реагировать на возможные изменения
- уметь вести информационный поиск всеми доступными средствами
- отстаивать интересы подростков

Библиотечное образование для тех кто работает с подростками подразумевает выработку следующих профессиональных знаний и навыков:

- знание основных библиотечных процессов

- оценка и отбор соответствующей книжной и некнижной продукции
- знание возрастных особенностей данной группы
- информационная политика
- навыки работы с печатными и электронными информационными средствами

Планирование обслуживания

- разработайте политику управления коллекцией
- определите вместе с подростками перечень услуг, наиболее отвечающих запросам этой группы
- рассчитайте бюджет, выделив в нем приоритетные статьи
- постарайтесь найти дополнительные (спонсорские) источники финансирования
- разработайте критерии оценки результатов вашей работы

Оценка эффективности обслуживания

Оценка эффективности библиотечного обслуживания юношества в библиотеке должна включать как качественные так и количественные показатели. Собираение статистических данных должно проходить также как и в остальных отделах библиотеки.

Некоторые предложения по выбору показателей для оценки обслуживания подростков в библиотеке

- количество посещений библиотеки в процентном отношении к общему числу подростков в данном районе
- использование здания подростками
- регистрация (запись) в пропорции к общей численности населения
- число единиц хранения, предназначенных специально для подростков
- пользование материалами в библиотеке
- количество справок в процентном соотношении к общему числу подростков
- увеличение количества выдаваемых справок

- средняя посещаемость на мероприятиях для подростков
- внешние группы, посещающие библиотеку
- выступления библиотекаря перед группами подростков вне библиотеки
- случаи из библиотечной практики, подтверждающие успешность программ и служб

Подобный анализ может стать хорошей основой для маркетинга библиотечных служб. Чтобы узнать запросы подростков, необходимо проводить анкетирование (количественные результаты) или интервью (качественные результаты)

Раздел 5

Маркетинг

Оповестите подростков, что в библиотеке организовано для них специальное обслуживание

-разместите информацию в местах, где они собираются, например в кинотеатрах и кафе

-позаботьтесь, чтобы информация выглядела привлекательно для подростков, можете для этого прибегнуть при оформлении к их помощи

Поставьте во главу угла интересы подростков

-объясните, что они всегда желанны в библиотеке

-покажите, что библиотека - это живой организм, откликающийся на изменения в обществе

-даже одно успешно проведенное мероприятие - хорошее начало для рекламной компании

Успех всей службы зависит от того, *что* довольный посетитель расскажет своим друзьям о качестве обслуживания

Международная федерация библиотечных ассоциаций (ИФЛА)
Секция библиотек, обслуживающих детей и подростков

Если вы заинтересованы в деятельности Секции детских библиотек, вступайте в ИФЛА и регистрируйтесь в нашей секции

Членство в ИФЛА открыто для ассоциаций и организаций; членские взносы могут быть коллективными и индивидуальными

Присоединяйтесь к нам, это позволит вам:

- участвовать в мировом форуме, многочисленных дискуссиях, совместных проектах, и даст импульс к развитию вашей библиотечной политики
- осуществлять ваш собственный вклад в развитие нашей профессии, через международный обмен идей
- обмениваться опытом и знаниями с коллегами из многих стран
- получать новейшую профессиональную информацию, участвовать в конференциях и семинарах

IFLA Headquarters
P.O.B. 95312
2509 CH The Hague
Netherlands
tel +(31)(70)3140884
fax+(31)(70)3834827
e-mail: IFLA.HQ@JFLA.NL

Перевод О. Н. Мяэотс