

Индивидуальная работа с читателями: из опыта работы отдела библиотечного обслуживания Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева.

*Афони́на Татьяна Петро́вна,
заведующий отделом библиотечного
обслуживания Ставропольской
краевой детской библиотеки
им. А.Е. Екимцева*

Добрый день, уважаемые коллеги!

В начале разговора о специфике индивидуальной работы с читателями-детьми хотелось бы заострить ваше внимание на одном важном моменте.

Безусловно, нет одинаковых людей, нет одинаковых детей. Каждый ребёнок – это особый, неповторимый, своеобразный мир. Поэтому к детям, пришедшим в библиотеку, мы обязаны относиться как к отдельным личностям, учитывая их психологические, физиологические и возрастные особенности, используя свои профессиональные знания, позитивный опыт и творческие наработки коллег из других регионов. С нашей помощью ребёнок должен найти «свою» книгу или книги, захотеть ещё прийти в библиотеку, а главное – стать творческим читателем.

Что это значит? Это значит, что мы должны учить ребенка не только читать, понимать, усваивать, обсуждать прочитанное, но и формировать его читательский кругозор, развивать творческие способности на основе прочтения. Все это достигается обязательной ежедневной индивидуальной работой с читателями-детьми.

Безусловно, не может быть готовых рецептов проведения индивидуальной работы с детским пользователем. Она требует большого терпения, такта и, конечно, времени. Детский библиотекарь должен быть не только знатоком литературы, но и, где-то, тонким психологом и воспитателем – вот на чём основан успех важной составляющей нашей профессиональной деятельности.

Напомню определение: «Индивидуальное обслуживание – это деятельность библиотекаря по удовлетворению запросов читателей, консультирование при самостоятельном выборе книг и в ходе процессов работы с ними».

Из определения индивидуального обслуживания мы видим, что оно включает в себя: удовлетворение читательских запросов, консультирование (библиографическое, ориентированное), помощь в выборе необходимой литературы.

Сразу хотелось бы обратить ваше внимание на несколько профессиональных изданий, где вы сможете найти ответы на многие вопросы по обсуждаемой теме. Это:

Справочник библиотекаря / под ред. А.Н. Ванеева, В.А. Минкиной. – 4-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург: – Профессия, 2011. – 640 с. – (Библиотека).

Библиотека и юный читатель: практическое пособие / ред. М.Д. Афанасьева. – Москва: Книжная Палата, 1987. – 255 с.

Индивидуальная работа с читателями // Руководство чтением детей и юношества в библиотеке / под ред. Т.Д. Полозовой. – Москва: МГИК, 1992. – С. 161-176.

Все эти издания есть в методическом отделе нашей библиотеке.

Давайте вспомним основные способы индивидуальной работы. Их четыре – это индивидуальная беседа, индивидуальное чтение, индивидуальное информирование, индивидуальная рекомендация.

Индивидуальные беседы:

Универсальной традиционной формой работы в данном направлении является индивидуальная беседа, которая подразделяется на следующие виды:

– **Беседа при записи в библиотеку.** Она дает возможность собрать сведения о новом пользователе. Библиотекарь узнаёт у ребёнка, занимается ли он в кружках, какой любимый предмет в школе, чем любит заниматься в свободное время и, самое главное,

какой литературе отдаёт предпочтение. Эти сведения играют важную роль в дальнейшей работе с читателем.

При записи новых читателей специалисты отдела библиотечного обслуживания СКДБ им. А.Е. Екимцева наряду с беседой проводят и ознакомительную мини-экскурсию по отделу на 5-7 минут, в ходе которой вносят элемент непосредственного общения с ребенком, рассказывают читателям о правилах пользования библиотекой, о её информационных ресурсах, её истории.

– **Беседа о рекомендованной литературе.** Её строят таким образом, чтобы читатель захотел прочесть книгу. Приёмы рекомендации книги общеизвестны: это раскрытие содержания; рассказ об авторе, цитата из книги (зачитывание интересного отрывка или пересказ), связь с телепередачами и кино; о главном герое и его прототипах; полиграфическое оформление, рассказ о серии, приём «мостика» от ранее прочитанной книги, приём «книга-сюрприз», «Книга для Вас», интригующие вопросы: «А знаете ли вы?»; столкновение противоположных мнений, ссылка на авторитетное мнение или на собственное мнение; что наиболее важно для ребёнка. Можно рассказать сведения о личности писателя, о замысле произведения, о творческой истории произведения, когда появилось произведение, о фильме (спектакле) по произведению и т.д. Рекомендовать книгу читателям нужно интересно, выразительно, ненавязчиво.

– **Беседа при выдаче читателю литературы** считается тактической и основывается на полученных знаниях о читателе при его записи в библиотеку. Общее правило таких бесед: о сроках возврата, сроках продления или онлайн заказе книг.

– **Беседа о прочитанных книгах.** Эта беседа рассчитана на читателей, которых мы хорошо знаем. Цель такой беседы – выявление уровня читательского развития, в том числе: была ли ему понятна прочитанная книга; выявление вкусов и предпочтений читателя. Библиотекарь должен поинтересоваться, понравилась или не понравилась прочитанная книга.

Одной из форм эффективной работы долгие годы оставалось **индивидуальное плановое чтение.** К сожалению, практически все библиотеки сегодня от неё отказались. В основном её заменили списки внеклассного чтения, списки летнего чтения, иные тематические рекомендательные списки. Списки, составленные библиотекарями на основе читательских предпочтений «Что читать дальше».

Одной из эффективных форм индивидуальной работы является **изучение читателя.** Мы также часто используем их в индивидуальной работе. Мы не стараемся проводить какие-то масштабные социологические исследования, лишь применяем такие методы социологических исследований, как анкетирование, мини-опросы и блиц-опросы по разным вопросам с тем, чтобы выяснить, в каком направлении нам двигаться, как строить работу с читателем, на что обратить внимание при комплектовании фонда, при подготовке и проведении тех или иных мероприятий и т. д. Например, «Чтение – это... (продолжи)», или «Любимая книга вашей семьи».

К примеру, 2 апреля, в Международный день детской книги, нами был запущен Челленджер «Любимая книга читателя Екимовки #заPOSTи книги из Екимовки». В конце года проводится традиционный блиц-опрос «Самая интересная книга, прочитанная в этом году» с последующей организацией книжной выставки «Лучшие книги года». Здесь же помещаем отзывы читателей, творческие работы, посвящённые книге. Например, самыми интересными книгами в 2020 году у читателей отдела были признаны: Т. Крюкова «Костя+Ника+» и «Единожды солгавший», М. Самарский «Радуга для друга», А. Жвалецкий «Правдивая история Деда Мороза», Е. Вильмонт «В поисках сокровищ», Л. Матвеева «Лунное затмение в 6 «Б»» и «Тусовки 6 «Б»», Е. Матюшина «Кот да Винчи», А. Иванов «Загадка Деда Мороза», В. Роньшин «Белоснежка идет по следу», книги братьев Шарк, Д. Емец, Хичкок, Хантер «Коты-воители», а неизменным лидером остаётся Д. Роулинг «Гарри Поттер» и др.

Не секрет, что юным читателям сложно самостоятельно ориентироваться в огромном книжном потоке. Кто, как не библиотекарь, должен стать для детей и подростков проводником в увлекательный мир книги, в мир настоящей литературы. В рамках программы творческого развития «Чтение с увлечением» специалисты Екимовки разработали рубрику в социальной сети «Инстаграм» «С днём рождения, книга!», нацеленную на популяризацию книг-юбилеев 2021 года – лучшей литературы, проверенной временем.

В работе с детьми очень важно применение игровых элементов. Как правило, их используют в массовой работе. Применение же игровых элементов в индивидуальном руководстве чтением могло бы дать второе дыхание традиционным методам, рекомендательным формам.

Если библиотекарь вместо «допроса» смущенного ребенка предложит ему: «Давай посоревнуемся, кто больше – ты или я – назовем героев из книжки, которую ты прочел; кто больше вспомнит смешных эпизодов из повести; кто точнее даст характеристику героя; кто интереснее придумает для повести другой конец», то читатель с большим доверием отнесётся к библиотекарю и будет с нетерпением ждать предстоящую встречу в библиотеке.

Часто мы используем в беседе о прочитанном и творческие задания: предлагаем ребенку нарисовать «иллюстрацию», «досказать» судьбу героя, написать отзыв, рассказать о книге товарищам, такие приемы сближают читателей и библиотекаря, делая их друзьями.

Следующая форма индивидуальной работы с читателями-детьми – **индивидуальное информирование** – заключается в постоянном оповещении читателей о новых документах по интересующей их теме.

В СКДБ им. А.Е. Екимцева используется и более сложная, комплексная форма информирования, с элементами ИРИ (избирательное распространение информации). Эта форма систематического обеспечения информацией о текущих поступлениях документов, в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи с последующей выдачей по требованию потребителя документов, их копий. Если обычно библиотекарь имеет дело с запросом читателя, содержание которого меняется во время каждого обращения читателя в библиотеку (разовый запрос), то ИРИ предлагает обслуживание по тематическому запросу длительного действия (так называемый постоянный запрос). То есть, выявляем запросы-темы, по которым читатели хотели бы получать систематическую информацию, уточняем необходимую степень полноты информации, виды документов, фиксируем эти данные в специальных картотеках и, по мере поступления в библиотеку литературы или выявления в фонде по теме, отправляем информационное сообщение читателю. Количество посланных оповещений учитываются в первичных учетных документах и входят в показатели плановых заданий сотрудников отдела.

Еще одна из форм индивидуальной работы является **Консультация** – это совет библиотекаря читателю по какому-либо вопросу, связанному с выбором литературы. Консультации проводятся у книжных полок, у выставок, у каталогов и картотек. Эта форма индивидуальной работы особенно важна в общении со старшими подростками. Часто подростки идут в библиотеку, чтобы «порыться в книгах», полистать журналы, выбрать что-нибудь интересное. Эпизодический конкретный спрос у них, как правило, обусловлен заданием учителя или возникает под влиянием фильма, совета товарища. Мы должны проявить максимум такта, чтобы своим советом помочь читателю выбрать нужные книги или статьи из периодических изданий.

Консультационная работа включает вопросы повышения информационной компетентности читателей, в том числе: алгоритмы поиска в каталогах и картотеках, заполнение читательских требований, выбор книг в фондах открытого доступа и т.д.

Например, ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению (ГОСТ Р 7.0.20-2014).

Обязательному учёту подлежат консультации библиографического и, что особенно важно, неблиографического характера. Все эти консультации входят в основные показатели СБО (ГОСТ Р 7.0.20-2014... п. 8.4.5 // Техэксперт).

Библиографическая консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса. Библиографическая консультация даёт ответы на самые разные виды запросов, в том числе в электронном формате.

Ориентирующая консультация – информация по библиотеке (о режиме работы, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях, её услугах и ресурсах).

Вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.).

Факультативная консультация, выполненная в помещении библиотеки отдельными специалистами (юристом, социологом, психологом), если они состоят в штате. В нашей библиотеке факультативную консультацию предоставляет психолог библиотеки, который числится в штате отдела обслуживания. Он даёт консультации по проблемам детства и семьи, по проблемам, направленным на предупреждение употребления ПАВ, иных вредных привычек в детской и подростковой среде. Его работа определяется, во-первых, запросами детей и их родителей, во-вторых, нашими профессиональными интересами. Самым эффективным методом работы библиотечного психолога является индивидуальное консультирование для родителей и детей. Старшеклассники приходят получить помощь в выборе профессии, в разрешении трудных жизненных ситуаций.

Читательские клубы и кружки по интересам. Это тоже способ индивидуальной работы с читателями. Только хорошо зная своих читателей, их интересы, пристрастия, кругозор, возможности, библиотекарь может выделить в общей массе тех, чьи интересы в чтении совпадают, у кого есть желание их развивать и делиться впечатлениями от прочитанного.

На постоянной основе в нашей библиотеке осуществляют работу 9 библиотечных клубов, кружков и объединений по интересам:

- литературно-творческий кружок «Волшебные фантазии: читаем, обсуждаем, мастерим» (громкие чтения, работа в техниках квиллинг, бисероплетение, аппликация);
- детский изо-кружок «Подснежник: линия и цвет» (знакомство с основными жанрами и видами художественного искусства, занятия по графике, живописи и композиции);
- кружок любителей настольных игр «Твой ход!» (ознакомление с правилами игр, игровой процесс, обсуждение результатов, представление книг по темам игр);
- детско-родительский кружок «В мире всё связано» (формирование общности интересов, увлечений детей и родителей посредством совместного творчества и чтения);
- воскресный клуб любителей семейного чтения «Книжное воскресенье» (встречи с писателями, громкие чтения, иллюстрирование прочитанного, составление рецензий и отзывов и т.д.);
- мастерская идей семейного досуга «Мы вместе» (формирование семейных традиций в организации совместного времяпровождения детей и родителей);
- библиотечный факультатив «Занимательная этимология» (знакомство с наукой, приобретение навыков работы с этимологическими словарями, этимологические исследования происхождения слов в языке);

- клуб воскресного дня «Мы читаем и играем» (развивающие и ролевые игры, громкие чтения-представления, книжный театр пальчиковых кукол);
- «Библиотечный театр детской книги».

Более подробно хочу рассказать о работе литературной студии «Вдохновение», которая открыла свои двери на базе отдела библиотечного обслуживания в 2016 году. Литературными наставниками участников студии стали ставропольские писатели и поэты П.П. Пересыпкин, В.В. Лаенко, Н.М. Ананьченко. Деятельность литературной студии строится на индивидуальной работе с каждым ее участником. Ребятам предлагается через знакомство с аспектами поэтического мастерства научиться создавать стихи и малую прозу. В студии занимаются учащиеся с 3 по 9 класс. Это возраст, когда у ребят возникает множество идей, замыслов, фантазий; кипит воображение. Самое трудное – сделать первый шаг и преодолеть сомнения, поверить, что мир поэзии и прозы существует. В этом им помогают наставники-профессионалы, умеющие бережно и деликатно вести ребенка по свободной стихии творчества. Писательству, как любому искусству, можно и нужно учиться, поэтому на занятиях ребята знакомятся с различными типами речи, с историей появления поэтического языка, получают знания по теории литературы (рифма, стихотворный размер), расширяют активный словарный запас и т.д. Проводятся мастер-классы ставропольских писателей «Чудеса и тайны поэтических строк». Многие из юных талантов уже имеют свои публикации, издаются в поэтических сборниках. На сайте библиотеки вы можете познакомиться с творческими работами ребят. Юные дарования участвуют в ежегодном международном литературно-музыкальном фестивале «Свободный микрофон Ставрополя», краевом конкурсе «Дети и книга», который ежегодно проходит в рамках Всероссийского конкурса литературно-художественного творчества «Шедевры из чернильницы».

К индивидуальной работе относятся и формы **малой библиографии** – книжные закладки, библиографические открытки. Вложенные в книгу, они выполняют самые разные функции: рекомендуют книги по теме или одного писателя, советуют прочитать другие книги этого же автора, знакомят с отрывками из текста книг, содержат вопросы с предложением подумать над ними при чтении. Интересные вопросы мини-викторины, помещенные на закладке, направят читателя на более внимательное прочтение текста и т.п. Подготовить такие закладки могут помочь библиотекарь сами читатели и их родители. Необходимо включить семью в организацию детского семейного чтения, в круг проблем, которые волнуют и заботят библиотекарей.

Итак, все перечисленные сегодня формы индивидуальной работы с детьми позволяют изучать вкусы и интересы юных читателей, поддерживать с ними двустороннюю связь, прививать любовь к книге, развивать их творческий потенциал. Осуществить это может только тот, кто сам неравнодушен и активен. Библиотекарь-профессионал не может не действовать в соответствии с негласным «библиотечным законом»: каждому читателю – его книгу, каждой книге – своего читателя. Как это сделать интереснее, я и попыталась вам рассказать.

Спасибо за внимание.