

# Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи

## Введение

Современная российская молодёжь — это 39,6 миллионов молодых граждан, или 27 % от общей численности населения страны. Молодёжь, в силу своих социально-психологических, возрастных особенностей, выполняет социальные функции, порой противоречивые и не однозначные. Молодежь наследует достигнутый уровень развития общества и государства; с одной стороны, отличается определёнными собственными ценностными ориентациями и недостатком собственного жизненного опыта; с другой — является объектом и субъектом социализации, адаптации и воспитания. Молодежь – главный участник социальной мобильности и экономической инициативы, вместе с тем, налицо ее неполная включённость в социально-политические отношения, индифферентность; как социальный слой молодежь является источником социально-экономического возрождения страны.

Этим в значительной степени объясняется всё возрастающее внимание к молодежи, которое активно демонстрируют разные страны, в том числе Россия.

В Федеральном Законе РФ «О библиотечном деле» (ст. 14) подчеркнута, что государство поддерживает развитие библиотечного обслуживания наименее социально и экономически защищенных слоев и групп населения, к которым отнесены пользователи детского и юношеского возрастов. Этим же Законом (ст. 8) закреплено право данных групп населения «на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках образовательных учреждений в соответствии с их уставами».

В «Руководстве ИФЛА по развитию публичных библиотек» говорится: «Публичная библиотека должна стараться удовлетворять потребности всех групп общества, независимо от возраста, состояния здоровья, экономического или социального положения людей. Однако она несет особую ответственность за удовлетворение потребностей детей и молодежи».

В «Руководстве ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества» так определена миссия библиотеки: «Миссия библиотеки, придающей значение обслуживанию юношества состоит в том, чтобы помочь личности успешно перейти от детства к взрослости, создавая как доступ к ресурсам, так и среду, отвечающую специфическим потребностям юношества для интеллектуального, эмоционального и социального развития».

Настоящее «Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи» (далее – Руководство) является результатом коллективной работы. Документ разработан специалистами Российской государственной библиотеки для молодежи (РГБМ) под руководством И.Б. Михновой, члена Совета, председателя секции по библиотечному обслуживанию молодежи Российской библиотечной ассоциации (РБА), с привлечением членов постоянного комитета секции. Он был обсуждён группой директоров молодежных, юношеских и детско-юношеских библиотек во время рабочей встречи в апреле 2011 г., на ежегодном заседании секции в Тюмени в мае 2011 г., на Форуме публичных библиотек (Санкт-Петербург, декабрь 2011 г.).

При подготовке «Руководства» учитывались такие серьезные, тщательно проработанные документы Российской библиотечной ассоциации, как «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки», «Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации», «Руководство для детских библиотек России» (фактически также выполняющее функции модельного стандарта) и ряд других. В этих документах содержатся все необходимые нормативы, регламенты, ограничения, которые применимы во всех публичных библиотеках, обслуживающих молодежь наряду с другими пользовательскими категориями. Рекомендации настоящего документа основаны на хорошем знании практики и основных тенденций библиотечного обслуживания молодежи как в России, так и за рубежом. При разработке учитывались идеи и рекомендации, изложенные в «Руководстве ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества», а также в концепциях информационно-библиотечного обслуживания этой категории населения, имеющиеся в ряде регионов России.

«Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодежи» определяет базовые положения, содержательные и организационно-технологические условия, соблюдение которых позволит публичным библиотекам России полнее, квалифицированнее удовлетворять образовательные, информационные, культурные, досуговые потребности этой категории пользователей. Изучая интересы и потребности молодежи, библиотека доступными ей средствами

и методами способствует их развитию и возвышению, утверждению позитивных жизненных установок, социализации и самореализации молодёжи.

Основная цель «Руководства» - закрепить за библиотеками, органами власти, органами управления, заинтересованными организациями и самими пользователями право самостоятельного выбора той системы/структуры библиотечного обслуживания молодежи, которая в наибольшей степени отвечает её стремительно изменяющимся интересам и потребностям; вписывается в социокультурную ситуацию конкретной территории; совпадает с общемировыми тенденциями библиотечного обслуживания этой категории пользователей.

Положения «Руководства» носят рекомендательный характер и дают принципиальные ориентиры для работников библиотечной отрасли, представителей организаций, профессионально работающих с молодежью, а также для властных структур.

Настоящий документ адресован:

- сотрудникам библиотек всех типов, расположенных как в городах, так и в районных и сельских населённых пунктах;
- теоретикам библиотечного дела;
- преподавателям, студентам и аспирантам учебных заведений, готовящих библиотечные кадры;
- руководителям отрасли культуры;
- библиотечной общественности;
- специалистам организаций, работающих с библиотеками на условиях социального партнёрства.

### **Цели и базисные условия развития библиотечного обслуживания молодежи**

Следует констатировать, что проблема привлечения молодых людей в стены библиотеки напрямую связана с проблемой выживания библиотек: если сегодня молодежь туда не пойдет, то завтра она не приведёт своих детей.

Библиотекам нужно учитывать ряд препятствий объективного характера, которые, являясь сами по себе позитивными факторами, при определенных обстоятельствах способны оказывать нежелательное влияние на отношение молодежи к библиотекам и чреватые серьезными негативными последствиями для настоящего и будущего существования библиотек. Наиболее очевидные из них:

- наличие в стране свободного книжного рынка, ожесточенная конкуренция на котором вынуждает производителей ориентироваться на весь спектр потребностей покупателей и осознанно выделять как наиболее перспективный сегмент рынок книг для молодежного чтения, активно используя при этом библиотечные формы и методы работы с покупателями;

- стремительно расширяющиеся и модифицирующиеся, благодаря техническому прогрессу, возможности получения информации из различных источников (прежде всего электронных, сетевых, мобильных), являющихся наиболее привлекательными и все более привычными для молодежи;

- разнообразная структура возможностей для проведения досуга молодежи (как правило, на коммерческой основе), учитывающая ее быстро меняющиеся потребности и ориентированная на общекультурные приоритеты и те или иные образцы молодежных субкультур;

- знание молодежью (благодаря информации, почерпнутой в Интернете, в ходе личных наблюдений и общения с зарубежными сверстниками) того, как работают и как выглядят публичные и университетские библиотеки развитых стран, и несовпадение этого знания с обликом большинства российских библиотек.

Главная цель библиотек, обслуживающих молодежь, заключается в активном содействии просвещению, непрерывному образованию, процессам социализации растущего человека, становлению личности, раскрытию творческого потенциала, формированию навыков конкурентоспособного работника на рынке труда. Библиотечное обслуживание молодых людей должно содействовать поддержке и развитию чтения, повышению информационной и

компьютерной грамотности, расширению кругозора личности, усвоению духовных ценностей в целях их позитивной самореализации.

Библиотека должна добиться того, чтобы её образ ассоциировался в сознании молодёжи: с (а) «домом» знаний и гарантом свободного доступа к информации; (б) помощью в социальной и профессиональной адаптации, безболезненном вхождении во «взрослый» мир; (в) местом проведения интеллектуального досуга и общения; (г) средой для реализации способностей, талантов, общественных амбиций.

Для реализации этих целей необходимо, чтобы:

- деятельность и сфера влияния библиотеки не ограничивалась её территорией, но в той же мере продолжалась на виртуальных и внешних площадках, представляющих интерес для молодёжи;
- особое внимание уделялось молодым людям со специальными потребностями, с ограниченными физическими возможностями, а также представителям общественных и языковых меньшинств;
- информационно-ресурсная составляющая деятельности библиотеки была равнозначна социализирующей, культурно-досуговой, коммуникационной функции деятельности библиотеки;
- библиотека, активно работающая с молодёжью, не поддавалась политическому, религиозному влиянию (ангажированию), разумно подходила к пропаганде тех или иных направлений молодёжной субкультуры;
- библиотека располагала сформированным с расчётом на молодёжь универсальным фондом, современными информационными технологиями, системой проверенных практикой и инновационных методов работы с молодыми пользователями.

К базовым условиям развития библиотечного обслуживания молодёжи можно отнести следующие:

- главным и определяющим условием развития библиотечного обслуживания молодёжи является понимание органами власти и руководством отрасли культуры важности направления внимания на молодёжь как приоритетную, наряду с детьми, группу населения, требующую специального библиотечного обслуживания;
- деятельность библиотек, занимающихся обслуживанием молодёжи, должна обеспечиваться гарантированным финансированием из федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, муниципальных бюджетов, а также привлекаемыми внебюджетными средствами и средствами от приносящей доход деятельности;
- основными инструментами развития обслуживания являются комплексная автоматизация и компьютеризация всех информационных и библиотечно-библиографических процессов, качество фондов печатных изданий, отвечающих интересам и потребностям молодёжи, совершенствование структуры библиотеки, выделение в библиотеках специальных зон для свободного общения молодых пользователей, подготовка и переподготовка персонала для работы с молодёжью;
- серьёзными ресурсами остаются социальное партнёрство, освоение инновационных решений, накопленных библиотечной системой страны в целом, творческое заимствование зарубежного опыта, укрепление системы методической поддержки библиотек со стороны профильных библиотек более высокого уровня, система пиар акций с целью привлечения читательского и общественного интереса к библиотеке как социальному институту, повышение её престижа;
- особую роль в становлении и развитии системы библиотечного обслуживания молодёжи призвана играть Российская библиотечная ассоциация, способная привлечь внимание к этой проблеме законодателей, общественности, потенциальных попечителей, установить и укрепить международные связи и реализовать международные проекты, участниками которых будут как молодые библиотечные специалисты, так и молодые пользователи.

## **Пользователи библиотеки**

В настоящем «Руководстве» к категории «молодёжь» относятся граждане России от 14 до 30 лет, что соответствует «Стратегии государственной молодёжной политики в Российской Федерации», утверждённой распоряжением Правительства РФ от 18 декабря 2006 г. N 1760-р. В большинстве (свыше 60) субъектов Российской Федерации также приняты законы о государственной (региональной) молодёжной политике, в которых молодёжью признаются лица в возрасте 14 (18) – 30 лет (исключение составляет Москва – от 14 до 25 лет и Чеченская Республика, где верхние возрастные границы определены до 35 лет). Стандарты оказания услуг, осуществляемых государственными и муниципальными учреждениями по работе с молодёжью, также рассчитаны на граждан от 14 до 30 лет. Федеральная служба государственной статистики в категорию «молодёжь» включает возрастные группы населения в возрасте 15-29 лет. Отдельные публичные (общедоступные) библиотеки должны принять собственное решение, на

какую возрастную группу молодёжи прежде всего будет распространяться их специализированное обслуживание. Это может зависеть от того, является ли специализированное обслуживание молодёжи основным предметом деятельности библиотеки в целом, её отдельного подразделения или эта категория пользователей выделяется из общего состава пользователей на уровне отдельных видов услуг и связанных с ними библиотечных ресурсов. Эту возрастную группу молодых пользователей следует отразить в уставных документах библиотеки.

Молодые люди, приходящие в публичную библиотеку, находятся на разных этапах физического взросления и социализации, входят в состав различных социальных и социокультурных групп. Это старшеклассники, гимназисты, учащиеся лицеев и колледжей, студенты; рабочие и предприниматели, журналисты и компьютерщики, врачи и преподаватели, экономисты и юристы; это молодые семьи и молодые родители. Их социальные позиции определяют информационные, культурные, коммуникационные, досуговые и другие потребности, удовлетворению которых и должна содействовать библиотека (чтобы деятельность библиотеки была эффективной, необходимо собирать и анализировать информацию о потребностях различных групп молодых пользователей данной библиотеки – реальных, виртуальных, потенциальных).

Структура библиотеки и соответствующий набор предлагаемых ею услуг в разных библиотеках могут не вполне совпадать, главное, чтобы обеспечивалось компетентное, углубленное, дифференцированное информационно-библиотечное обслуживание, максимально отвечающее интересам молодых пользователей при самом тесном взаимодействии с ними и в повседневных делах, и в перспективных проектах.

### **Виды специализированного обслуживания**

Молодёжь, являющаяся существенной и значимой с точки зрения перспектив развития публичной библиотеки группой пользователей, требует особого отношения к её потребностям, стилю общения, формирования соответствующих услуг и мероприятий и, что очень важно, выделения в помещении библиотеки специального «молодёжного» пространства.

«Молодежная зона» в публичной библиотеке. Самый распространенный в зарубежных библиотеках и не сложный в реализации способ привлечения и закрепления молодёжи – выделение специального пространства в виде т.н. «молодёжной зоны». Соответственно «молодёжная зона» должна быть оформлена и оснащена с учетом возрастных особенностей пользователей и иметь особый набор ресурсов, технологий, услуг, форм клубной и публичной работы. Это позволяет приходящей туда молодёжи в т.н. «взрослой зоне» с её обширным универсальным фондом удовлетворять потребности в образовании, самообразовании, расширении общего кругозора, повышении профессионального уровня, а в «молодёжной зоне» удовлетворять потребности в литературе для досугового чтения, в фактографической, правовой, справочной информации по проблемам данного возраста, в психологической поддержке, помощи в профессиональной ориентации и социальной адаптации, наконец, в общении со своими сверстниками.

Такого рода «молодёжные зоны» следует выделять в центральных библиотеках городских и районных ЦБС, целесообразно их выделение также в центральных библиотеках субъектов РФ. Муниципальные специализированные библиотеки для молодёжи (юношества). Особо ответственная роль принадлежит библиотекам, обеспечивающим целенаправленное специализированное обслуживание молодёжи. Необходимость наличия в сети муниципальных библиотек специализированных библиотек-филиалов для молодёжи определяется в каждом случае индивидуально в зависимости от их задач и функций, от возможностей ресурсного, технического, кадрового обеспечения, от социально-возрастного состава населения, находящегося в сфере обслуживания библиотеки.

Самым оптимальным в данном случае является создание – при согласии и финансовой поддержке органов местной власти – новой библиотеки, которой придаются функции специализированной библиотеки для молодёжи. При перепрофилировании конкретной библиотеки, ранее обслуживающей все группы населения, следует обратить внимание на то, чтобы таким образом не были явно ущемлены интересы иных групп населения. При разработке концепции специализированных библиотек-филиалов для молодёжи стоит учесть существующий опыт зарубежных библиотек.

Региональные библиотеки для молодёжи (юношеские, для детей и юношества). Наличие такого рода региональной (республиканской, краевой, областной) специализированной библиотеки целесообразно в том случае, если такая библиотека способна быть для библиотек региона реально

действующей моделью и базой апробации форм и методов работы с молодёжью. Это напрямую зависит от того, готовы ли власти обеспечить библиотеке надлежащий уровень материально-технического обеспечения (помещения, технологии, ресурсы) и имеет ли библиотека штат специалистов, подготовленных как к предоставлению услуг, адекватных потребностям современной молодёжи, так и к их методическому осмыслению.

Региональная специализированная библиотека для молодёжи (юношества, детей и юношества) может и должна предлагать инновационные образцы эффективной работы с этой частью общества, обеспечивая методическую поддержку всем библиотекам региона, обслуживающим молодёжь, являясь профильным информационно-ресурсным интегратором для всех организаций региона, работающим с молодёжью, независимо от их ведомственной принадлежности.

Наметившаяся тенденция к слиянию детских и юношеских библиотек в библиотеки для детей и юношества (детско-юношеские библиотеки) требует особой осторожности при продумывании целесообразности такого рода объединения, поскольку в этом случае верхняя возрастная граница её пользователей естественным образом понижается до 16-18 лет (т.е. до окончания школы). Нельзя допускать, чтобы такого рода объединение было обосновано исключительно потребностью оптимизации сети, а не целесообразностью с точки зрения обслуживания пользователей. В детско-юношеских библиотеках та или иная возрастная группа, как правило, оказывается доминирующей. Ведь именно у детей больше, нежели чем у юношества, возможностей развивать свои потребности по мере взросления, постепенно «поднимаясь над своим возрастом», чего не скажешь о юношах и девушках.

Российская государственная библиотека для молодёжи. Как библиотека федерального уровня является и моделью, и базой апробации новых форм и методов работы с молодёжью для публичных библиотек России; она призвана способствовать взаимодействию библиотек друг с другом, встраиванию их в общемировую библиотечную среду, внедрению идеи специализированного библиотечного обслуживания молодёжи в общественное сознание.

## **Библиотечное пространство**

Вне зависимости от того, происходит ли обслуживание молодёжи в специализированной публичной библиотеке или в выделенной «молодежной зоне», главная задача – организация комфортного, удобного пространства, оснащенного современными коммуникационными технологиями, с которыми молодёжь имеет дело во внебиблиотечной среде. С одной стороны, должна быть учтена потребность молодых иметь личное пространство, с другой – обеспечена возможность для работы в группе и для общения.

Но в любом случае у пользователей должно возникать ощущение от библиотеки как защищенной и дружелюбной территории, привлекательной и соответствующей их стилю жизни. Ее образ должен ассоциироваться в их сознании с суждениями типа «Библиотека – это образ жизни», «Посещение библиотеки – это стиль жизни», «Библиотека – это безопасно», «Библиотека – место, где хочется поселиться».

При организации пространства специализированной библиотеки для молодёжи или «молодежной зоны» в публичной библиотеке необходимо обеспечить:

- возможность свободного перемещения по территории библиотеки с собственными ноутбуками и мобильными устройствами (посредством Wi-Fi и установки электрических розеток в доступных и удобных для пользователей местах);
- возможность работать с собственными печатными материалами при подготовке к учебным занятиям (посредством системы защиты от несанкционированного выноса библиотечных материалов);
- соответствие цветовых решений и элементов декорирования помещений стилистическим предпочтениям целевых групп пользователей;
- при необходимости и возможности - визуальное расширение пространства, возможно, за счет замены глухих стен прозрачными перегородками;
- наличие «изюминок» в оформлении помещений, которые идентифицировали бы библиотеку в сознании молодых как место, где их образ жизни «понимают и ценят»;
- наличие разветвленной информационной навигации (системы визуального ориентирования) по территории библиотеки;
- учет в организации пространства интересов и возможностей инвалидов и лиц со специальными потребностями (расстояния между стеллажами и их высота, отсутствие порогов, наличие

специального оборудования, специально оборудованных туалетов, организация «детской комнаты» и т.д.);

- удобные места для индивидуальных, групповых занятий, для формального и неформального общения, для обучения и творческой самореализации;
- возможность «перекусить» (самый простой способ – установка кофейных и снековых аппаратов, а при наличии возможности и размещение на территории библиотеки кафе), одновременно просматривая «свежую» прессу;
- «тихие уголки» для индивидуального просмотра и прослушивания библиотечных аудиовизуальных материалов;
- питьевой режим (путем размещения в залах обслуживания кулеров или иным способом).

## Ресурсы

Содержание фонда публичной библиотеки, независимо от того, является ли она специализированной, имеет в своей структуре т.н. «молодёжную зону» или обслуживает молодёжь наравне с другими возрастными категориями, обязательно должно отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений и точек зрения.

Молодёжь имеет право выбирать любые источники информации в соответствии со своими потребностями без ограничений. Исключения составляют материалы с возрастными ограничениями (практикуемые, например, на видеоматериалах – до 16, 18 лет) и материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии и официально внесенные в Федеральный список экстремистских материалов, свободный доступ к которым закрыт или строго ограничен и регламентирован отдельными документами.

Основу фонда, предназначенного для молодёжи, составляют издания в различных форматах и на различных носителях: печатные (книги, периодика) и электронные, как на русском, так и на других языках. Их целесообразно включать в фонд с учетом принципа взаимодополнения, что, с одной стороны, позволит рационально использовать финансовые средства, выделяемые на комплектование фонда, с другой, потребует от библиотечных специалистов высокого уровня компетентности и активной работы по раскрытию фонда и доведения информации о его составе до пользователей.

При формировании состава фонда следует учитывать потребности различных социально-возрастных групп молодежи в образовании, самообразовании, профессиональном и социального становлении, творческой, профессиональной, общественной, личностной самореализации. Необходимо чётко ориентироваться в жанрово-тематических предпочтениях этой группы пользователей. Так, в области досугового чтения молодёжь, помимо художественной классики, научно-познавательной, исторической литературы, привлекает научная фантастика, фэнтези, «любовные» романы, приключения, детективы. Интерес пользователей к тем или иным жанрам в значительной мере зависит от их возраста, пола, уровня общей культуры, приверженности к той или иной молодёжной субкультуре.

Стоит также учесть повышенный, подчас приоритетный интерес разных групп молодёжи к тем или иным, традиционным или новым для библиотеки, форматам и видам носителей информации: «говорящие» книги, мультимедийные издания и видеоматериалы на DVD/BD, графические новеллы и «рисованные истории» (комиксы), настольные и электронные игры. Привлекают сегодня молодёжь также ноты и музыкальные записи на различных носителях.

Библиотекарям нужно обратить внимание на сохранившиеся во многих библиотеках музыкальные и литературные записи на виниловых грампластинках, магнитных лентах, видеоматериалы на видеокассетах, слайдах и диапозитивах, почтовые марки. Спрос на эти носители информации 50-80-х годов прошлого столетия был временно утерян, а теперь вновь возрождается у молодёжи. При организации и размещении фонда в залах обслуживания специализированных библиотек для молодёжи и в «молодёжных зонах» библиотек, рекомендуется придерживаться ряда условий, последовательная реализация которых позволит реально учитывать социально-психологические особенности этой социальной группы:

- обеспечение свободного доступа к максимально возможному объёму книжных фондов (с учетом ограничений по размещению и высоте книжных стеллажей, учитывающих возможности доступа к фонду инвалидов-колясочников);
- совмещение в одном зале обслуживания функций читального зала и абонемента;
- физическое приближение к пользователю актуального и редкого фонда (включая оцифровку и возможность ознакомления с ее результатами): актуальные, новые и часто спрашиваемые

материалы - в открытом доступе; дублетные экземпляры и реже спрашиваемые - в подсобных фондах залов; литература длительного хранения и мало спрашиваемая - в отделе хранения основного фонда;

- выдача на дом большинства изданий (кроме случаев, оговоренных в Правилах пользования библиотекой);
- оптимальное сочетание печатных и электронных изданий (в т.ч. удаленных баз данных) в пределах одного зала обслуживания;
- доступ со всех пользовательских машин к удаленным базам данных и электронным библиотекам, размещаемым на сервере библиотеки;
- выполнение справочно-библиографических услуг в зале обслуживания.

С учетом того, что постепенно интерес молодежи смещается от печатных в сторону электронных ресурсов, работе с этими ресурсами следует уделить особое внимание. Это:

- создание и использование собственных цифровых коллекций и баз данных на основе местных краеведческих материалов и архивов местных СМИ, в т.ч. по тематике молодежных проблем, по патриотической и краеведческой тематике;
- активное использование отечественных и зарубежных удаленных баз СМИ общественно-политического и гуманитарного профиля (с электронными архивами);
- активное использование удаленных электронных библиотечных систем (ЭБС) и электронных библиотек, включающих книги, современные учебники, учебные пособия для вузов, пособия для абитуриентов, конспекты лекций, учебно-методическую литературу для школы, научные монографии, диссертации и авторефераты по дисциплинам гуманитарного, естественнонаучного, социального, правового, экономического цикла, а также художественную литературу (желательно наличие возможности ограниченного копирования фрагментов материалов, включенных в ЭБС, для создания собственных конспектов при безусловном соблюдении прав правообладателей в соответствии с требованиями Ч. IV ГК РФ);
- активное использование правовых баз данных (желательно нескольких) с возможностью поиска, копирования и распечатки актуальных материалов для обеспечения всесторонней правовой поддержки учебной, рабочей и личной компонент жизни молодого читателя (должны быть обеспечены доступ к базам СМИ, правовым базам данных, ЭБС и электронным библиотекам по IP адресу библиотеки и возможность работы пользователей в стенах библиотеки со своими мобильными компьютерами);
- поэтапное внедрение электронных книг для чтения в структуру деятельности библиотек для молодежи, включая обучение библиотекарей поиску и записи контента, интересующего пользователя, на ридер пользователя и/или мобильные устройства, приспособленные для чтения e-книг, с обеспечением соблюдения интересов правообладателей, в частности, с использованием эффективной защиты контента от несанкционированного копирования Digital Right Management (DRM);
- формирование и активное использование фонда аудиокниг, включающего издания классической и современной отечественной и зарубежной художественной литературы, литературы по истории, философии, праву, психологии, педагогике и др. дисциплинам, в т.ч. произведения школьной программы и литературу в развитие вузовских программ. Крайне желательно получение официальных разрешений от правообладателей (например, издателей аудиокниг) на выдачу этих изданий на дом.

## **Технологии**

Основные задачи публичной библиотеки, обслуживающей молодежь, при формировании технологической основы ее деятельности продиктованы спецификой пользовательской аудитории и – по мере появления соответствующих возможностей - предполагают:

- предоставление молодым пользователям максимальной самостоятельности как в работе с материалами, библиотечными и собственными, разрешенными для вноса на территорию библиотеки, так и в поиске библиографической информации;
- обеспечение им возможности работать с библиотечным компьютерным, копировальным, аудио и видеооборудованием того же уровня и качества, с каким они имеют дело вне ее стен;
- ускорение рутинного процесса приема-выдачи книг в режиме абонента, обеспечение «читательской самостоятельности» при работе с фондом (посредством применения RFID-технологий);
- снять ограничения на места работы с печатными ресурсами библиотеки и предоставить

пользователям возможность работать с электронными ресурсами библиотеки (включая удаленные базы данных) во всех залах обслуживания.

Для реализации этих задач библиотеке предстоит – по мере появления соответствующих финансовых средств – обеспечить пользователям:

- бесплатный беспроводной доступ к сети Интернет, позволяющий пользователям работать в помещениях библиотеки с материалами на своих мобильных компьютерных устройствах (ноутбуках, нетбуках, iPad, КПК);
- возможность работать с электронным каталогом на информационных киосках, оснащенных встроенными принтерами, на которых можно распечатать информацию об интересующих пользователя изданиях;
- техническое оснащение мест для комфортного прослушивания аудиокниг, просмотра видео- и киноматериалов в индивидуальном и групповом режимах;
- предоставление библиотечных ноутбуков и мобильных устройств для чтения (iPad, ридеров) во временное пользование на территории библиотеки;
- наличие устройств для свободного самостоятельного копирования собственных материалов;
- использование технологий, приобретающих у молодежи все большую популярность как «технологии прошлого»: проигрывателей для виниловых пластинок, кассетных магнитофонов, диапроекторов;
- обеспечение пользователям доступа к интернет магазинам электронных книг и помощь в покупке и размещении электронных книг на их собственных мобильных устройствах;
- использование в качестве читательских билетов бесконтактных карт, которые могут быть не только электронным пропуском в библиотеку, но и средством идентификации в RFID системах (например, в Москве и Московской области в качестве этих билетов могут выступать имеющиеся у существенного числа посетителей библиотек «социальные карты»);
- формирование интереса у молодых пользователей к редким «бумажным» книгам посредством наглядной демонстрации процесса библиографирования (каталогизации) и перевода их в электронную форму путем сканирования.

### **Виртуальные коммуникации**

Сегодня любая публичная библиотека, тем более работающая с молодежью, должна иметь свое представительство в Интернете.

В этой связи существенное значение имеет:

- обязательное наличие у библиотеки сайта, портала, информационной страницы;
- наличие у библиотеки виртуальной справочной службы, виртуальной консультации, электронной доставки документов;
- обеспечение активного присутствия библиотеки в «блогосфере», в социальных сетях (FaceBook, ВКонтакте, YouTube, Twitter) для информирования и формирования лояльных групп пользователей;
- возможность использования Интернета для проведения видеоконференций, видеомостов и видеодискуссий, дистанционного образования, для трансляции в реальном времени профессиональных конференций, семинаров.

Если библиотекари хотят конструктивно общаться с молодежной аудиторией, они должны предлагать ей также наиболее востребованные средства коммуникации: электронные информационные бюллетени, тематические блоги для любителей чтения, SMS, аудио- и видео-(podcasts) оповещения о библиотечных мероприятиях; такой популярный VoIP-сервис, как Skype (голосовая связь через Интернет, последние усовершенствования сервиса позволяют теперь участвовать в видеоконференциях одновременно с несколькими участниками).

### **Услуги**

Перечень библиотечных услуг пополняется и видоизменяется в зависимости от актуальных запросов молодых пользователей, развития информационных технологий и издательского дела. Обязательный минимум услуг, которые общедоступная библиотека обязана предоставлять всем гражданам, включая молодежь, определен Законом РФ «О библиотечном деле». В состав государственного (муниципального) задания для библиотек, обслуживающих тем или иным образом молодежь, входят, как правило, следующие виды услуг, отраженные в основном нормативно-правовом документе библиотеки (Уставе или Положении):



- организация и проведение культурно-досуговых, просветительских и образовательных мероприятий;
- экспозиционно-выставочная деятельность;
- экскурсионное и лекционное обслуживание пользователей;
- предоставление библиотечных фондов и интерьеров для фото-, кино- и видеосъемки, для переиздания документов;
- предоставление услуг по воспроизведению документов из фондов библиотеки;
- предоставление услуг по созданию электронных ресурсов, в том числе сетевых, и обеспечению доступа к ним;
- организация и проведение конференций, семинаров, выставок и других социально-культурных мероприятий;
- разработка и реализация материалов, содержащих культурно-просветительскую, научно-техническую и образовательную и др. информацию;
- оказание услуг общественного питания для посетителей.

Виды услуг, важные для библиотеки с точки зрения привлечения и закрепления в ней молодежи:

- выполнение запросов пользователей: предоставление уточняющих, адресных, тематических, фактографических справок как в реальном, так и в виртуальном режимах;
- предоставление пользователям автоматизированных рабочих мест для самостоятельной работы;
- обеспечение свободного бесплатного доступа к электронным локальным и удаленным базам данных, электронным библиотекам и электронным библиотечным системам;
- обеспечение свободного беспроводного доступа в Интернет на территории библиотеки;
- предоставление информации по всему кругу вопросов, волнующих молодежь, имея в виду профессиональную и личностную проблематику;
- предоставление максимально широких возможностей виртуального доступа к ресурсам и услугам библиотеки посредством библиотечных сайтов, блогов, рассылок;
- проведение индивидуальных и групповых психологических консультаций, тренингов;
- проведение бесед, встреч со специалистами, представителями профессий, консультаций в помощь социализации, профориентации и профадаптации молодежи;
- проведение практикумов, учебных курсов по информационной грамотности, культуре чтения и навыкам поиска информации с использованием печатных и электронных ресурсов, курсов иностранного языка;
- организация услуг для молодых людей с ограниченными физическими возможностями, для их родителей и опекунов, а также для тех, кто по тем или иным причинам не может посещать библиотеку;
- предоставление молодым людям возможности участвовать в работе клубов, творческих объединений, выставок, лекториев, мастер-классов и пр. мероприятиях, действующих на базе библиотеки.

Библиотекам стоит обратить внимание на то, что предоставление большого числа услуг на платной основе может стать для молодых людей серьезным психологическим и материальным фактором, препятствующим посещению ими библиотеки.

## **Публичные мероприятия и любительские объединения**

При продумывании перечня и форм публичных мероприятий и программ библиотеки должны отдавать приоритет реальным интересам и потребностям молодежи, учитывая при этом актуальные проблемы формирования личности молодых людей, отраженные в государственной молодежной политике, в национальных программах в области культуры и образования, а также задачи, обусловленные потребностями местного сообщества.

Основные задачи, которые предстоит решать библиотеке при планировании того или иного мероприятия (программы): помощь молодежи в социальной и профессиональной адаптации; психологическая поддержка безболезненного перехода во взрослую жизнь; создание среды для реализации способностей, талантов, общественных амбиций; организация интеллектуального досуга и общения молодежи.

К сложившимся формам публичных мероприятий относятся:

- беседы о книгах, обзоры и презентации изданий, премьеры и обсуждение книг;
- информационные часы по актуальным темам, волнующим молодежь;
- встречи с людьми (писателями, спортсменами, актерами, предпринимателями, знаменитыми земляками), вызывающими у молодежи реальный интерес к их жизни, работе, творчеству;

- театрализованные представления и шоу, уличные шествия, флэш-мобы;
- экспонирование произведений, результатов изыскательской работы самих молодых людей (рисунки, поделки, публикации, аудио и видеоматериалы) на реальных и виртуальных площадках;
- регулярные экскурсии, дни открытых дверей, семинары для молодых людей, не являющихся пока пользователями библиотеки;
- создание историко-литературных экспозиций по темам, представляющим интерес для молодежи (по истории персонального компьютера, печатной и электронной книги, быта и культуре предшествующих десятилетий);
- психологические тренинги и психологические ролевые игры;
- дискуссионные объединения, клубы по интересам, мастер-классы, творческие мастерские;
- вебсеминары, тренинги, лекции, видеоэкскурсии по интересным местам, телеконференции, интернет брейн-ринги, конкурсы;
- обсуждение и отбор проектов в социальных сетях и блогах.

Стоит обратить внимание на следующие факторы, способные тем или иным образом воздействовать на интерес молодежи к библиотеке:

- поскольку молодежь все больше времени проводит в Интернете, предпочитая реальному общению со сверстниками общение с ними в социальных сетях, именно библиотека способна сбалансировать ситуацию и перевести виртуальное общение в реальное, приглашая молодых людей на свою территорию;
- сегодня именно библиотека может выполнять функции «территории безопасности», которые в должной мере не могут выполнять организации, организующие досуг молодежи на коммерческой основе;
- библиотекарям необходимо учитывать, что задачи борьбы с негативными явлениями, которые, безусловно, есть в молодежной среде, и задачи содействия позитивной самореализации и общения молодежи в равной мере важны, но предполагают разные формы работы с молодыми людьми и разную степень их внутренней готовности участвовать в тех или иных мероприятиях без внешнего понуждения;
- известно, что нет прямой зависимости между посещением молодыми людьми публичных мероприятий и обращением в библиотеку за собственно информационно-библиотечными услугами, но направлять усилия на то, чтобы посетители мероприятий становились постоянными пользователями библиотеки, а пользователи принимали участие в мероприятиях, безусловно, следует;
- мероприятия, проводимые библиотекой на внешних и виртуальных площадках, приобретают все большую популярность среди молодежи, важно только следить за тем, чтобы она четко соотносила их именно с библиотекой, а не только и не столько с организациями или интернет сообществами - партнерами библиотеки.

### **Участие молодежи в деятельности библиотеки**

Библиотеки, выступая инициаторами проведения крупных акций и мероприятий, рассчитанных на молодежь, должны стараться привлекать ее к участию на всех этапах - от планирования до реализации и подведения итогов.

Модели привлечения молодежи к деятельности библиотек могут быть различны. Это зависит от социокультурной ситуации в регионе, от потребностей и настроений молодежной аудитории, от профиля организаций-партнеров, от имиджа самой библиотеки в молодежной среде и иных важных факторов, определяющих политику библиотеки.

Рекомендуем некоторые формы участия молодежи в деятельности библиотеки, апробированные российской и зарубежной практикой:

- добровольное участие молодежи, наряду со штатными специалистами библиотеки, в реализации какого-либо конкретного проекта, инициированного библиотекой;
- поддержка библиотекой инициативы группы молодых пользователей по проведению того или иного мероприятия или созданию клубного объединения, представляющих для них интерес;
- сотрудничество библиотеки с молодежными общественными объединениями (например, экологическими) по реализации социально значимых проектов;
- введение в штат библиотеки молодых специалистов с уже действующими проектами, которые ранее реализовывались ими на других площадках;
- привлечение наиболее активных молодых пользователей в качестве волонтеров для

представления библиотечных программ в учебных заведениях и организациях, расположенных в зоне обслуживания, при проведении интернет-конференций, трансляции мероприятий на Сети, при проведении опросов населения или пользователей библиотеки;

- привлечение пользователей к участию в молодежных библиотечных советах (например, в молодежном совете при директоре, в совете молодежного отдела библиотеки).

Области применения молодежных волонтерских инициатив в библиотечной практике разнообразны. Так, в роли экспертов молодые люди способны обоснованно предложить, что им хотелось бы видеть и иметь в библиотеке:

- участие в дизайне библиотечных помещений (создание портфолио дизайна «молодежной зоны», выражение своих эстетических предпочтений с помощью обычного или он-лайн опроса, участие в создании художественных инсталляций во внутренних помещениях библиотеки или декорировании наружных стен библиотеки в стиле граффити);

- участие в формировании библиотечного фонда (посещение волонтерами книжных магазинов, ярмарок и выставок, анализ ассортимента, предлагаемого электронными книжными магазинами, организация «ящика для предложений (пожеланий)» для пользователей библиотеки или библиотечного сайта для размещения там своих рекомендаций, опрос ровесников из числа друзей, сокурсников, коллег).

Польза для молодежи от добровольного участия в деятельности библиотеки:

- приобретается опыт работы в профессиональном коллективе, опыт командной работы;

- повышается интерес чтению;

- возникает ощущение собственной значимости;

- появляется площадка для творческой, общественной самореализации и т.д.

Польза для библиотеки:

- возможность наладить контакты с молодежью, которая пока не пользуется библиотечными услугами;

- молодежь знает, что хотят читать их сверстники, а это делает библиотечный фонд более ориентированным на пользователя;

- увеличивается количество новых пользователей из числа участников молодежных проектов, их друзей и родственников;

- улучшается имидж библиотеки в глазах молодежи;

- увеличиваются знания библиотекарей об интересах и потребностях молодежи, тем самым повышается их профессиональная квалификация, формируется конструктивный опыт общения с молодежью.

## **Особенности обслуживания инвалидов и лиц со специальными потребностями**

В целях наиболее полной реализации прав молодых людей с заболеваниями, ограничивающими им свободный доступ в библиотеки, либо молодых людей со специальными потребностями библиотека выявляет места их сосредоточения и организации, занимающиеся их проблемами (органы социальной защиты населения, реабилитационные центры, воинские подразделения и др.), налаживает с ними связи, а также сотрудничает со специализированными библиотеками, научными и учебными специальными организациями.

Относительно такой группы пользователей, как молодые инвалиды, основной задачей библиотеки является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы, обеспечивающих им свободный, беспрепятственный доступ ко всем формам библиотечного обслуживания.

По мере появления дополнительных финансовых, материально-технических возможностей библиотеки должны стремиться к тому, чтобы обеспечить различным группам пользователей следующие возможности:

Посетителям с поражениями опорно-двигательного аппарата важны:

- пандус со ступеньками для сопровождающего для въезда на территорию библиотеки на инвалидной коляске;

- расширенное расстояние между стеллажами и ограниченная высота стеллажей для работы инвалидов-колясочников с книгами в зоне открытого доступа;

- расширенные расстояния между ножками столов для работы с книгами и компьютерами непосредственно с коляски;

- туалет с возможностью въезда и разворота на инвалидной коляске, поручнями и др. приспособлениями;

- съёмный столик к коляске для работы со своим (или арендованным) ноутбуком, подключённым к Wi-Fi на территории библиотеки;
- подъёмник для перемещения инвалидов-колясочников по лестницам библиотеки;
- для тех, кто может воспользоваться услугами социального такси, необходимо предоставление возможности не брать с собой коляску, которая должна быть предоставлена непосредственно в библиотеке для самостоятельного перемещения от входных дверей и по всей территории библиотеки (коляска должна быть снабжена специальным столиком, позволяющим инвалиду работать с книгой или ноутбуком);
- внедрение специальных клавиатур и манипуляторов типа «мышь», а также специальных виртуальных клавиатур с облегчением возможностей ввода текста лицам с ограничениями двигательной активности рук.

Незрячим и слабовидящим пользователям желательны:

- фонд аудиокниг для разных возрастных и образовательных категорий читателей, начиная с аудиокниг по школьной программе и до аудиокниг по психологии, юриспруденции, философии и др. отраслям знаний;
- звуковое информирование об услугах библиотеки, литературе, говорящих книгах, доступных для этой категории читателей (на сайте и в информационных киосках);
- система передатчиков звуковой информации о библиотеке и её подразделениях и приёмных устройств с наушниками для обеспечения навигации по библиотеке;
- аппаратура для сканирования книг и печатных материалов с функцией синтеза речи на русском, английском и др. языках (читающие машины) и устройства речевого выхода для самостоятельного чтения текстов с экрана монитора и навигации по программным средствам;
- электронная лупа для чтения текста с необходимой степенью увеличения.

Глухим и слабослышащим пользователям желательны:

- фонд художественных и документальных видеофильмов с субтитрами;
- настенные и напольные указатели размещения фондов и отделов библиотеки и направлений подходов к ним;
- фонд обучающей литературы и электронных изданий по языку жестов, а также специальных видеоизданий для обучения глухих нормированной, грамотной жестовой и словесной речи;
- бесплатное (за счёт органов соцзащиты) предоставление сурдопереводчика на мероприятия, проводимые библиотекой.

Молодым родителям с детьми-инвалидами желательны:

- специализированный фонд литературы по адаптации к специальным потребностям детей, обучению и активной реабилитации их в реальной среде;
- информирование родителей детей-инвалидов (непосредственно или через органы соцзащиты) о литературе, имеющейся в библиотеке по тематике адаптации и реабилитации детей-инвалидов и инвалидов-подростков;
- предоставление помещений для общения родителей по проблемам детей-инвалидов, консультации психолога, врачей-специалистов и сотрудников организаций, работающих в детьми-инвалидами;
- организация обслуживания на дому, а также обслуживание их в режиме удалённого доступа.

Молодым родителям с маленькими, в т.ч. грудными, детьми желательны:

- помещение со специальным столиком для пеленания и мытья ребёнка, изолированное место для кормления ребёнка;
- игровая комната для детей с набором игрушек, книжек, мультфильмов, приспособлений для игровой деятельности под наблюдением родителей либо специально подготовленного сотрудника, организуя досуг детей на период, пока их родители пользуются услугами библиотеки.

Молодым людям, слабо владеющим русским языком, желательно:

- предоставление разговорников с языков народов бывшего СНГ и других языков;
- использование возможностей многоязычной, в т.ч. казахской, клавиатуры Яндекс и многоязычного переводчика Яндекс для первичного контакта при записи в библиотеку;
- при наличии мест компактного проживания лиц, слабо владеющих русским языком желательно организация курсов русского языка, формирование фондов литературы на языках этой группы,

поиск в Интернет и инсталляция на компьютерах библиотеки бесплатных виртуальных клавиатур и словарей с языков народов бывшего СССР.

Военнослужащим срочной службы желательно:

- предоставление возможности записи в библиотеку, подбора интересующих изданий, их предварительного заказа, в т.ч. с использованием электронного каталога;
- при невозможности личного получения и сдачи литературы в библиотеке – доставка литературы в воинскую часть, а также организация выездных пунктов выдачи и приёма литературы;
- проведение совместных публичных мероприятий.

Молодым пользователям, находящимся в зоне риска неизлечимого заболевания, молодым, испытывающим проблемы в связи с нетрадиционной сексуальной ориентацией, проблемы в семейных отношениях, необходимо:

- толерантное отношение к проблемам этих категорий молодёжи;
- включение в фонд библиотеки литературы, способствующей адаптации этой категории к жизненным реалиям, снижению стресса от негативного отношения окружающих;
- консультации психологов.

Всем категориям инвалидов и лиц со специальными потребностями необходимо:

- исчерпывающее информирование о возможностях библиотеки по обслуживанию этих категорий читателей, в т.ч. с помощью телефонного автоответчика;
- организация фонда литературы, электронных и видеоизданий по правовой и социальной защите, тематике образования и трудоустройства;
- систематизация сайтов и др. информационных ресурсов, посвящённых тематике особого детства, инвалидности, другим проблемам специальных категорий населения, а также государственным, муниципальным и общественным организациям, связанным с потребностями этих групп населения;
- сотрудничество с руководством, специалистами и сотрудниками указанных организаций, в части информирования их о возможностях библиотеки по обслуживанию данных групп населения;
- систематизация и предоставление информации о фирмах-производителях и дистрибьюторах средств реабилитации для инвалидов по зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями слуха и др.

## **Персонал**

Библиотечные специалисты должны учитывать, что современные молодые люди не готовы к роли «объекта воспитательного воздействия», «ведомого», они достаточно независимы и самостоятельны в своем выборе и поведении. Они зачастую употребляют понятие «современная» применительно к ресурсам, технологиям и пространству библиотеки, а понятие «консервативная» используют, характеризуя её персонал. Возможной, по той причине, что сознание и взгляды работников изменить сложнее, чем усовершенствовать материально-техническую базу. В современной библиотеке общение библиотекаря с молодыми пользователями предполагает наличие у него таких профессиональных и личностных качеств, как:

- высокая квалификация (компетентность), которая позволит библиотекарю находить нужные пользователю печатные, электронные, сетевые источники информации, исходя даже из его неопределенных запросов;
- умение пользоваться всеми электронными и мобильными устройствами, компьютерными программами, которыми располагает библиотека, владение навыками работы в социальных сетях и с ресурсами Интернет;
- знание особенностей личностного, профессионального и социального становления молодого человека на разных возрастных этапах жизни, способность с уважением и терпимостью относиться к мнению и мировосприятию каждого из них, умение работать с ними в партнерстве;
- способность вовремя улавливать изменение потребностей и направление интересов молодежи, тем или иным образом связанных с библиотекой, и соответственно менять формы и методы работы с ней;
- знание всех видов медиаресурсов, находящихся в сфере интересов молодежи, ее жанровых и тематических предпочтений в области чтения, музыки и видео, знакомство с молодежными субкультурами;

- умение наладить контакты с другими возрастными группами в зоне действия библиотеки для удовлетворения потребностей молодежи;
- умение защищать интересы молодежи как внутри библиотеки, так и за ее пределами;
- владение культурой партнерских отношений со всеми организациями, которые могут быть полезны для эффективной работы с молодежью, в частности СМИ и Интернет сообщества;
- умение критически осмысливать собственные достижения, непрерывно профессионально развиваться;
- умение использовать различные методы для привлечения молодых пользователей к участию в деятельности библиотеки;
- умение работать в команде, наличие организаторских и ораторских способностей, необходимых для проведения публичных мероприятий и ведения объединений по интересам;
- знание того, как обеспечить безопасность пребывания пользователей в библиотеке и уметь справиться с кризисной ситуацией.

Черты характера библиотекаря, полезные для работы с молодёжью: честность, открытость, коммуникабельность, творческие способности, усидчивость, умение работать с большими объемами информации, непредвзятость, самоконтроль, инициативность и готовность к сотрудничеству, умение принимать решения и быть лояльным к чужому мнению. Работа с молодёжью предполагает наличие терпимости, чувства эмпатии, уравновешенности и способности переносить напряжение; умения хорошо владеть собой и избегать «перегорания», в то же время последовательности и ответственности, умения правильно оценивать ситуацию и организовать обратную связь; сотрудничество же с другими учреждениями предполагает навыки работы с партнёрами, сбора и передачи информации.

Современная библиотека, работающая с молодёжью, должна ориентироваться на приток в неё молодых специалистов. Помимо выпускников вузов библиотечно-информационного профиля, библиотеке нужны выпускники различных вузов как гуманитарной, так и технической направленности, прошедшие переподготовку по основам библиотечного дела.

Руководителям библиотек следует учитывать в работе с молодыми специалистами факторы, мотивирующие их на работу в библиотеке, среди которых: позитивная оценка и поддержка руководства; интерес и творчество в работе; самореализация; межличностные отношения, благоприятный микроклимат в коллективе; справедливость оплаты, совпадение интересов библиотеки и сотрудника; общность целей; почет и уважение; имидж библиотеки; карьерный рост и др.

В той же мере стоит обратить внимание на особенности библиотечной работы, представляющими наибольший интерес для молодых специалистов (по мере убывания значимости): доступ к информации; контакты с людьми, общение; возможность повышать свой культурный и профессиональный уровень; гарантии социальной и экономической стабильности; социальная защищённость; возможность заниматься интересным делом; творческий характер работы; возможность реализовать себя; благоприятный психологический микроклимат в коллективе; активное внедрение новых технологий; организация и проведение публичных мероприятий.

### **Сотрудничество с другими учреждениями**

Качество библиотечного обслуживания молодежи требует тесного сотрудничества с другими государственными и общественными организациями, профессионально работающими с молодежью, в первую очередь в масштабах своего муниципального образования.

Библиотеки, обладающие соответствующими ресурсами и методикой, призваны выступать с инициативой установления устойчивого партнерства в образовательной, культурной, досуговой сферах для обеспечения максимального результата в профессиональной ориентации, адаптации и социализации молодежи.

Регулярное общение с комитетами по делам молодежи, социальными службами, службами занятости, органами здравоохранения, правовыми и другими службами позволит библиотеке своевременно улавливать новые общественные явления, актуализировать свою деятельность, привлечь тех молодых людей, которые обычно не посещают библиотеку.

Школы, средние специальные и высшие учебные заведения – основные партнеры библиотек, обслуживающих молодежь. Совместное планирование крупных акций публичной библиотеки с библиотеками учебных заведений может улучшить организацию обслуживания учащейся молодежи. Целесообразно заключать соглашения по такому поводу.

Работая в тесном контакте с другими учреждениями культуры, публичная библиотека может планировать и проводить с большим успехом и размахом литературные, музыкальные и кинофестивали, театрализованные праздники, красочные акции в местах скопления людей. Перспективным направлением может стать сотрудничество с зарубежными библиотеками для молодежи благодаря участию в международных проектах, организуемых библиотечными ассоциациями разных стран.

### **Показатели качества обслуживания**

Для определения того, насколько успешно осуществляется библиотекой обслуживание молодежи, необходимо использовать те или иные количественные и качественные показатели. В качестве базовых выступают показатели деятельности библиотеки, на основе которых формируется государственное (муниципальное) задание на выполнение ею государственных (муниципальных) услуг для «последующего выделения субсидий на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием этих услуг» (п. 1 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации).

В числе таких могут быть следующие показатели:

- динамика (а) изменений общего объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом, (б) увеличения количества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах;
- динамика изменений (а) количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом, (б) количества посещений по сравнению с предыдущим годом;
- среднее время ожидания выполнения заявки при посещении библиотеки на получение (а) документов, имеющихся в библиотеке, (б) документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек;
- доля (а) потребителей, удовлетворенных качеством услуг, (б) удовлетворенных запросов пользователей.

Для библиотек, работающих с электронными ресурсами и оснащенных соответствующими средствами автоматизации библиотечных процессов и компьютерными технологиями, это также:

- динамика увеличения объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом;
- доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге, в общем объеме фондов;
- доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму;
- динамика увеличения числа (а) полнотекстовых цифровых документов, создаваемых библиотекой (электронная библиотека), (б) оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом;
- динамика увеличения обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки.

Дополнительные показатели качества обслуживания молодежи, на которые целесообразно ориентироваться при формировании планов работы библиотеки:

- удобный для пользователей режим работы библиотеки (отдела библиотеки);
- наличие специально оборудованных автоматизированных рабочих мест для пользователей;
- наличие беспроводного бесплатного доступа к сети Интернет;
- ассортимент библиотечных услуг для особых групп пользователей (инвалидов и лиц со специальными потребностями);
- динамика увеличения числа посетителей публичных мероприятий;
- доля дипломированных специалистов, участвующих в обслуживании молодежи, наличие программ профессиональной подготовки персонала к работе с молодежью;
- число молодых пользователей, принимающих участие на добровольной основе в деятельности библиотеки;
- количество библиотечных экскурсий для потенциальных пользователей и число участников; динамика увеличения посещаемости виртуальных представительств библиотеки (сайта, блогов, виртуальных справочных служб, страниц в социальных сетях), степень вовлечения в их работу молодых пользователей Интернета;
- динамика роста числа клубов, объединений по интересам, адекватно отражающих спектр потребностей молодых пользователей;
- количество выступлений сотрудников библиотеки на внешних площадках (в учебных заведениях, в молодежных лагерях отдыха, в воинских частях, на профильных семинарах и конференциях и

т.п.);

- наличие публикаций, теле, радиопередач, позитивно оценивающих деятельность библиотеки в средствах массовой информации;
- наличие в социальных сетях Интернета позитивных отзывов самих молодых пользователей библиотеки о качестве ее работы.

Следует учитывать, что если при формировании государственных (муниципальных) заданий на выполнение публичными библиотеками государственных (муниципальных) услуг используются количественные показатели, выраженные в цифрах, то дополнительные показатели могут иметь как количественное, так и качественное выражение. Последние могут быть получены в ходе опросов (путем анкетирования и интервьюирования) реальных, потенциальных, виртуальных пользователей, мониторинга их потребностей и запросов; путем анализа спонтанных мнений, суждений молодежи, выраженных в социальных сетях, на страницах печати; обеспечения обратной связи с пользователями.

## **Планирование и продвижение услуг**

Эффективное планирование и продвижение услуг предполагает наличие информации, необходимой для принятия решений, и четкое определение целей, к которым следует стремиться. Последние базируются, с одной стороны, на знании библиотекарями спектра потребностей разных групп молодежи, мотивов (поводов) их обращения в библиотеку и, с другой, на понимании ими значимости тех или иных социальных проблем (противоречий), на разрешение которых они направят свои усилия в предстоящий период. При определении целей следует исходить из фактических возможностей их реализации, связанных с материально-техническими и кадровыми ресурсами библиотеки.

Чтобы не затеряться на обширном рынке информационных, образовательных, культурно-просветительских услуг, а также услуг по организации досуга молодежи, которые предоставляют сегодня различные организации, библиотека должна четко позиционировать себя на этом рынке, найти на нем свое уникальное место. Для этого понадобится точное знание рыночного окружения (какие организации предоставляют услуги, аналогичные библиотечным, и что отличное от них и на каких условиях, более выгодных и привлекательных по сравнению с условиями конкурентов, может предложить библиотека).

Имея цифровые показатели населения региона, количества школ и учащихся, экономические и социальные сведения, полученные из разных источников (в том числе в процессе реализации собственных исследовательских проектов), библиотека сумеет составить продуманный план действий, принять обоснованные решения по формированию программ и услуг для молодежи. При этом библиотека должна иметь в виду тех, кто не пользуется библиотекой, и искать походы к ним. Определив наиболее актуальные цели в создании или улучшении обслуживания молодежи, библиотеки формируют предложения к заданию по государственным (муниципальным) субсидиям и планируют предстоящие и текущие расходы. Концентрация усилий в процессе непосредственной деятельности именно на достижении выбранных целей даст возможность не растрачивать ресурсы на работу сразу по множеству направлений (целей может быть несколько, они должны быть крупными и реально достижимыми). Для получения намеченного результата важно уметь мыслить целями, а не мероприятиями. Достижение цели, а не процесс движения к ней – вот принцип деятельности любой организации.

При организации работы по продвижению той или иной библиотечно-информационной услуги в молодежную среду положительный результат может быть достигнут лишь в случае, если эта услуга, условия и способы ее предоставления действительно заслуживают внимания пользователя. В библиотечной практике работы с молодежью широко используются как уже зарекомендовавшие себя, так и новые формы продвижения услуг, в числе которых:

- организация коммуникативного пространства библиотеки, отвечающего интересам молодежи, создание среды, где им комфортно находиться, даже тогда, когда их приход не связан напрямую с книгой и чтением;
- оформление рекламных материалов так, чтобы в них отчетливо отражалось понимание библиотекой интересов молодежи (спорт, наука, любовь, культура, фэнтези, мода, музыка, жизнь великих людей);
- применение таких форм продвижения услуг, в которых молодые сотрудники библиотеки могут наилучшим образом показать свои знания и способности (в частности, флэш-мобы, фестивали



молодежных субкультур, интеллектуальные турниры), заражая своих ровесников - потенциальных пользователей позитивным отношением к библиотеке;

- размещение рекламы в местах, где бывают молодые люди (в кинотеатрах, кафе, наиболее посещаемых магазинах, в учебных заведениях и т.д.);
- приглашение молодых людей к оформлению и распространению библиотечной рекламы, к оформлению библиотеки;
- размещение перечня услуг для молодежи и условий их предоставления на библиотечном сайте, в ее блоге и на страницах в социальных сетях;
- использование библиотекой для продвижения своих услуг возможностей телевидения, радио, социальных сетей, реальных рекламных площадок, где библиотека выступает вместе с другими организациями;
- участие библиотеки в конференциях, семинарах, дискуссиях, круглых столах, проводимых другими организациями, учебными заведениями, по темам, способным привлечь к библиотеке, ее ресурсам и услугам участников этих мероприятий.

## **Механизмы реализации Руководства**

Разработка нормативно-правовых документов в области библиотечного дела в части, касающейся обслуживания молодежи.

Включение разделов, касающихся публичных библиотек, в комплексные федеральные, региональные, межрегиональные и муниципальные программы в сфере культуры, образования, работы с молодежью.

Широкое обсуждение принципиальных проблем обслуживания молодежи в секциях Российской библиотечной ассоциации.

Рассмотрение проблем информационно-библиотечного обслуживания молодежи на заседаниях коллегии Министерства культуры РФ, комитетов по содействию развития библиотечного дела Государственной думы РФ, региональных органов представительной власти.

Создание Межведомственного совета по информационно-библиотечному обслуживанию молодежи Министерства культуры РФ, Министерства образования и науки РФ, Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ, Федерального агентства по делам молодежи, Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям, Министерства регионального развития РФ.

Разработка федеральной целевой программы по созданию в регионах модельных публичных библиотек для молодежи.

Совершенствование системы повышения квалификации специалистов библиотек, обслуживающих молодежь, в рамках непрерывного библиотечного образования, на основе исследований кадрового потенциала и самообразования персонала, и введение дисциплин «особенности библиотечного обслуживания молодежи», «специализированные библиотечные услуги для молодежи». Введение в штатное расписание муниципальных библиотек должности «специалист по работе с молодежью».

Организация межрегионального методического мониторинга библиотек, обслуживающих молодежь, выявление и поддержка инновационных форм деятельности. Отражение проблем информационно-библиотечного обслуживания молодежи России в профессиональной печати, а также в других средствах массовой информации. Расширение международного сотрудничества профильных секций Российской библиотечной ассоциации с международными и зарубежными библиотечными ассоциациями, отделениями, обществами для реализации совместных проектов.

Проведение Всероссийского конгресса «Современная молодежь в современной библиотеке», Общероссийского конвента молодых библиотекарей (раз в два года).

Издание электронного журнала под эгидой Российской библиотечной ассоциации, посвященного проблемам библиотечно-информационного обслуживания молодежи.

Разработка проекта издания популярного иллюстрированного журнала для молодежи о библиотеках.

## Список использованной литературы

Официальные документы Российской Федерации

1. О библиотечном деле: федер. закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями от 27.12.2009 г. № 370-ФЗ) [Электронный ресурс]. <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=95571>. (Проверено 15.01.2012 г.)
2. Концепция федеральной целевой программы «Молодежь России» на 2011-2015 годы [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europе>. (проверено 27.02.2012 г.)
3. Базовый (отраслевой) перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) федеральными государственными учреждениями в сфере молодежной политики при осуществлении ими предусмотренных уставом основных видов деятельности: утв. приказом Министра спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 09 сент. 2010 г. № 956 [Электронный ресурс]. – <http://youth.minstm.gov.ru/31/921.shtml> (Проверено 27.02.2012 г.)
4. Модельный закон «О государственной молодёжной политике для государств – участников СНГ», разработанном Межпарламентской ассамблеей государств-участников содружества независимых государств). 2011: Проект [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europе>. (Проверено 27.02.2012 г.)
5. Стратегия государственной молодёжной политики в российской Федерации до 2016 года: утв. распоряжением Правительства Рос. Федерации от 18.12.2006 г. № 1760-р [Электронный ресурс]. – <http://youth.minstm.gov.ru/32/816.shtml>. (Проверено 02.10.2011 г.)

Общественно-профессиональные документы

6. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск. – [Электронный ресурс]. – <http://www.rba.ru/or/od/index.html>. (проверено 27.02.2012 г.)
- Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации: принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации; XV Ежегодная сессия, 20 мая 2010 г., г. Томск / Российская библиотечная ассоциация. – Санкт-Петербург: Российская национальная библиотека, 2010. – 24 с.
8. Руководство для детских библиотек России: принято Конференцией Российской библиотечной ассоциации; XIV Ежегодная сессия, 21 мая 2009 года, г. Вологда / Российская библиотечная ассоциация. – Санкт-Петербург: Российская национальная библиотека, 2010. – 52 с.
9. Руководство ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества. - Нов. ред. / ИФЛА; сост. П. Мюллер, И. Чу [Электронный ресурс]. – <http://vmo.rgub.ru/navigator/documents/guidelines.php>. (Проверено 27.02.2012 г.)
10. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. – 2-е полн. пересм. изд. / ИФЛА, РБА; сост. К. Кунц, Б. Габбин; науч. ред. изд. на рус. яз. В.Р. Фирсов. – СПб.: Рос. нац. б-ка, 2011. – 184 с.
11. Европейская хартия об участии молодежи в жизни муниципальных и региональных образований в действии (2007) [Электронный ресурс]. – [http://vmo.rgub.ru/files/euro\\_hartiya\\_o\\_molodeji\\_v\\_dejstvii\\_2007-146-2.pdf](http://vmo.rgub.ru/files/euro_hartiya_o_molodeji_v_dejstvii_2007-146-2.pdf). (Проверено 27.02.2012 г.)

Статистические и социологические материалы

12. Горшков М.К. Молодёжь России: социологический портрет / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М.: ЦСПиМ, 2010. – 592 с.
13. Молодёжь России. 2010: Стат. сб. / ЮНИСЕФ, Росстат. – М.: Статистика России, 2010. – 166 с.
14. «Новая» молодёжь старше 30 лет – кто она?: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mediarevolution.ru/audience/demography/1681.html>. (Проверено 19.02.2012 г.)
15. Россия в цифрах. 2011: Крат. стат. сб. / Росстат. – М., 2011. – 581 с.