

## Сучасний образ бібліотекаря у контексті соціальних комунікацій

*У статті проаналізовано сучасний образ бібліотекаря та його складові, а також чинники, що впливають на його формування. Розглянуто стереотипи сприйняття професії бібліотекаря та запропоновано шляхи їх подолання. Акцентовано на психологічні аспекти міжособистісної комунікації та взаємодії. Розкрито значення бібліотеки як соціальної установи у сфері соціальних комунікацій.*

Сприйняття образу бібліотекаря у громадській свідомості сповнене численних стереотипів. У суспільстві ця професія сприймається як одна з найконсервативніших та далеких від новацій. А образ бібліотекаря неодмінно асоціюється винятково з функцією видачі та зберігання книг. Такий стереотип негативно впливає на соціальний статус та престиж професії бібліотекаря.

Поняття «стереотипу» попри свою безпечність, що насправді є лише ілюзією, несе неабияку загрозу для існування професії бібліотекаря, спотворюючи її справжню суть та нівелюючи її значення для суспільства. Вже саме визначення цього терміну розкриває упередженість ставлення до об'єкта стереотипного сприйняття: стереотип – це відносно стійкий і спрощений образ людини чи речі, що складається в умовах недостатньої інформації, або є результатом узагальнення особистого досвіду людини та нерідко упереджених уявлень, прийнятих у суспільстві [3, с. 456].

Відтак однією з причин стереотипного сприйняття образу бібліотекаря є дефіцит інформації. Тож першочергове завдання бібліотекарів

нового покоління ери інформаційного суспільства – якомога повніше заявити про себе усіма можливими засобами, презентувати свою діяльність, популяризувати її, створивши позитивний імідж бібліотекаря як сучасного, перспективного, обізнаного з новаціями у сфері своєї професійної діяльності, відкритого до спілкування, врешті креативного та винахідливого фахівця.

Укоріненню в суспільній свідомості стереотипного сприйняття професії бібліотекаря сприяє не лише недостатність та поверховість інформації, а й застарілий формат взаємодії з користувачем та уперте небажання йти в ногу з часом самих бібліотекарів. Таким чином, працівники бібліотеки стають заручниками власноруч створеної ситуації. Адже часто тенденція упередженого сприйняття професії формується самими бібліотекарями, які не бажають розвиватись, зосереджуючись лише на традиційних формах роботи, нехтуючи при цьому новаціями у сфері своєї професійної діяльності, які сприймаються ними з острахом та без ентузіазму.

Професійна діяльність бібліотекаря – це насамперед сфера со-

**Наталія  
Завадська,**

бібліотекар  
Наукової бібліотеки  
Житомирського  
національного  
агроекологічного  
університету

ціальних комунікацій, що і визначає стратегію поведінки та специфіку формування сучасного образу бібліотекаря. Термін «соціальні комунікації» характеризується плюралізмом дефініцій та багатогранністю значень. Найбільш змістовним є визначення В. В. Різуна, який розглядає соціальні комунікації як систему суспільної взаємодії, що включає в себе визначені шляхи, засоби та принципи встановлення та підтримання контактів на основі професійно-технологічної діяльності, спрямованої на розробку, провадження, організацію, удосконалення, модернізацію відносин у суспільстві, які складаються між різними соціальними інститутами [7, с. 287]. Бібліотека як соціальний інститут відіграє важливу роль у сфері соціальних комунікацій. Вона, як і освіта та наука, будучи стратегічним інструментарієм соціальних комунікацій, налаштованих на управління соціальними системами, підтримує домінуючі моделі світу, які належать даному виду суспільства [7, с. 287].

Сучасний образ бібліотекаря – це складний багатокомпонентний комплекс характеристик та вмінь, базовими складовими якого є: зовнішній вигляд; культура спілкування; культура обслуговування; професіоналізм та компетентність; вміння швидко реагувати на новації у професійній діяльності; креативність та винахідливість; вміння презентувати себе.

Насамперед варто пам'ятати про те, що бібліотечна діяльність – це сфера обслуговування, тому зовнішній вигляд бібліотекаря – «обличчя» установи – відіграє важливу роль у формуванні привабливого образу не лише працівника бібліотеки зокрема, а й установи загалом. Тож вишуканий, охайний зовнішній вигляд, дотримання дрес-коду є свідченням хорошого тону, дисциплінованості та обізнаності з правилами службового етикету. Зовнішній вигляд є тим фактором, який впливає на формування першого враження про людину, залишаючись найбільш стійким уявленням у сприйнятті того чи іншого об'єкта: «індивід за зовнішнім виглядом іншої людини робить висновки про наявність у неї певних особистісних рис, прогнозує її вчинки і налаштовується на певні форми власної поведін-

ки стосовно цієї людини» [3, с. 436]. У цьому контексті варто акцентувати важливість першого враження від спілкування з працівником бібліотеки, адже саме воно є стійкою структурою, що закладає негативний чи позитивний образ особи, приналежної до тієї чи іншої професії. У психології це явище має назву «ефект первинності»: «перше враження про людину, перша інформація (позитивна чи негативна) про особистість здатні справити сильніший і стійкіший вплив на формування її образу, ніж наступні» [3, с. 437].

Етикет службових взаємин тісно пов'язаний з культурою спілкування та бібліотечного обслуговування, які теж є важливими чинниками формування позитивного образу бібліотекаря. Високий рівень інформаційно-бібліотечного обслуговування, компетентність, індивідуальний підхід, правильне та грамотне мовлення, ввічливість, доброзичливість, незмінно хороший настрій, дружня посмішка, щире прагнення вислухати та допомогти – все це запорука того, що користувач обов'язково повернеться знову, не оминувши двері бібліотеки. Така модель поведінки бібліотекаря викликає повагу, довіру, симпатію та вдячність користувача та сприяє створенню теплої атмосфери та психологічного комфорту відвідувачів.

Специфіка професії бібліотекаря обумовлена насамперед взаємодією з іншими людьми, що передбачає включення у різноманітні форми та види соціальних і психологічних зв'язків та відносин. У ході міжособистісної комунікації можуть виникати різні комунікативні ситуації як позитивного, так і негативного характеру, у тому числі й конфліктні. Тому бібліотекар повинен вміти з гідністю вирішувати конфліктні ситуації, а також, у разі необхідності, тактовно й делікатно зробити зауваження. Важливою у міжособистісній взаємодії є соціально-психологічна ідентифікація – вміння зрозуміти співрозмовника, стати на його місце [3, с. 434]. Такий прийом допомагає вибудувати правильну, адекватну стратегію поведінки у конфліктній ситуації.

Ураховання усіх цих, на перший погляд, незначущих аспектів є насправді потужною зброєю у боротьбі зі стереотипами сприйняття образу

бібліотекаря та зневажливим ставленням до цієї професії. Адже особистий імідж кожного з працівників формує імідж бібліотеки загалом.

Бібліотекар неодмінно має бути професіоналом своєї справи, фахівцем, який ніколи не припиняє вдосконалювати свої професійні вміння та розвивати особисті якості. Миттєва реакція на новації та нові потреби користувачів, швидка адаптація до нових вимог – обов'язкова умова успішного формування сучасного образу прогресивного бібліотекаря.

Не менш важливим є зворотній зв'язок з користувачами, що дає змогу дослідити їхні інформаційні потреби та очікування шляхом отримання інформації безпосередньо від самих користувачів. Одним із дієвих способів такого моніторингу є опитування в соцмережах, анкетування тощо.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, збільшення потоків інформаційних ресурсів та переорієнтація споживачів інформації обумовлюють переосмислення ролі й місця бібліотечно-інформаційної установи в задоволенні інформаційних потреб і запитів нового сучасного користувача [6, с. 16]. Тому пріоритетним напрямком роботи бібліотеки має бути інформаційна діяльність, зорієнтована, насамперед, на віртуального користувача та дистанційне обслуговування, що забезпечує доступність інформації та оперативність пошуку. «Цифрове» покоління вимагає нових форм роботи та послуг, які були б доступні користувачеві у будь-який зручний для нього час. Тому, наявність у бібліотеці онлайн-послуг, дистанційного обслуговування, електронних ресурсів, мережі Інтернет та Wi-Fi – вже не дивина, а необхідність.

Зміна вимог до бібліотек в епоху інформаційного суспільства та стрімкого розвитку цифрових технологій призвела до потреби модернізації книгозбірень та розширення їхніх функцій. Відповідно, перед працівниками бібліотеки постала потреба освоювати не лише нові технології, а й не знані досі сфери діяльності: «Нові технології створення електронних інформаційних продуктів, потенціал і потреби інтернет-простору демонструють необхідність професійної міграції бібліотекарів у нові сфери дія-

льності, розширення, а не звуження поля бібліотечних послуг» [1, с. 64]. Спектр виконуваних бібліотекарями функцій – надзвичайно широкий. Сучасний бібліотекар – це і бібліограф, і піар- та контент-менеджер, журналіст та організатор конференцій і вебінарів, консультант та аналітик тощо.

Розширення послуг, різноманіття форм роботи, критичний огляд вже сформованих підходів та понять, зміна способу мислення – необхідна умова модернізації та конкурентоспроможності бібліотеки. Креативність, винахідливість та нестандартний підхід бібліотекарів до вирішення завдань є гарантією успіху на цьому нелегкому шляху. Тож бібліотека – це не лише книгозбірня, а й справжня творча лабораторія, в якій народжуються та втілюються в життя найнесподіваніші ідеї, що руйнують стереотип сприйняття бібліотекаря.

Ефективним способом деструкції стереотипу архаїчності та непопулярності образу бібліотекаря є ефект неочікуваності – парадоксальної нетипової поведінки, вчинків чи образів, що контрастують зі стереотипним сприйняттям певної професії чи особи: «Образ сучасного бібліотекаря формується під впливом неочікуваних бібліотечних сенсацій» [1, с. 63]. Прикладом вдалої спроби створення бібліотечної сенсації став щорічний фотоконкурс «Я – молодий, сучасний бібліотекар», організований Молодіжною секцією Української

бібліотечної асоціації, що набув популярності у бібліотечному середовищі. Бібліотекарям-учасникам було запропоновано обрати тематичний образ для фотосесії у стінах бібліотеки на зразок: лайт-версія (маленька дівчинка, лялька), гламур (fashion, богема), строгість (бізнес-вумен, супермодель), бойфренд-стайл та ін. [4]. Конкурс був ініційований з метою популяризації у мережі Інтернет та стимулювання професійного та творчого зростання бібліотечної спільноти. Результатом конкурсу стало видання календаря та створення банку світлин.

Подібні акції є вдалим прикладом самопрезентації, без якої неможливе ефективне створення сучасного образу та іміджу бібліотекаря. Широкий спектр можливостей презентувати свою діяльність розкривається перед бібліотеками завдяки перспективам сучасного медіапростору та співпраці зі ЗМІ. Важливим чинником формування іміджу бібліотеки є, зокрема, реклама, яка має бути досконало продуманою, креативною, несподіваною, промовистою, що й визначає її ефективність. Тому бібліотекарям необхідно формувати навички створення професійної якісної бібліотечної реклами.

Не менш важливими чинниками є присутність бібліотеки в інформаційному просторі соціальних мереж, наповнення якісним контентом власного веб-сайту та ведення блогу, що

наразі є дуже популярним способом привернути увагу якомога більшої кількості потенційних користувачів та популяризувати свою діяльність: «Сьогодні блоги – це новий спосіб комунікації, публікації новин в Інтернеті, активний обмін думками, новими ідеями та проведення дискусій online» [2, с. 57].

Інноваційні форми роботи та нетрадиційний формат проведення заходів у бібліотеці, на кшталт побачення наосліп з книгою, тематичні фотосесії у приміщенні бібліотеки, книжкова вечірка, книжкове частування, бібліоквест, бібліотурне тощо, також сприяють руйнуванню стереотипного образу бібліотеки як законсервованої в часі книгозбірні.

У сучасному інформаційно-комунікаційному просторі бібліотека є важливим елементом системи соціальних комунікацій. Тож наше стратегічне завдання – руйнуючи стереотипи, формувати сучасний образ бібліотекаря, тим самим підвищуючи рівень престижу та соціальний статус професії. Створення іміджу бібліотеки, її фірмового стилю та бренду – справа досить кропітка та складна. Проте, кожному з нас під силу створити нову реальність, в якій ми з гордістю зможемо сказати: «Я бібліотекар і я пишаюся своєю професією». Потрібно всього лишень почати із себе!

## Література

1. Гейзе І. С. Професійний імідж сучасного бібліотекаря [Електронний ресурс] / І. С. Гейзе // Бібліотека – пріоритетний ресурс освіти: нові можливості бібліотек ВНЗ у сучасному інформаційному просторі : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 18 листоп. 2015 р. / Житомир. нац. агрокол. ун-т ; [редкол. : М. В. Ігнатюк, О. С. Кільницька, І. С. Гейзе]. – Житомир : ЖНАЕУ, 2015. – С. 62–66. – Режим доступу: [http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3180/1/Library\\_ZNAU\\_2015.pdf](http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3180/1/Library_ZNAU_2015.pdf). – Дата звернення: 06.10.2017.
2. Журавська Н. А. Інноваційні форми роботи сучасної бібліотеки як вимога часу (на прикладі діяльності Житомирської обласної бібліотеки для дітей та PR-офісу бібліотек Житомирщини) [Електронний ресурс] / Н. А. Журавська // Бібліотека – пріоритетний ресурс освіти: нові можливості бібліотек ВНЗ у сучасному інформаційному просторі : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 18 листоп. 2015 р. / Житомир. нац. агрокол. ун-т ; [редкол. : М. В. Ігнатюк, О. С. Кільницька, І. С. Гейзе]. – Житомир : ЖНАЕУ, 2015. – С. 51–60. – Режим доступу: [http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3180/1/Library\\_ZNAU\\_2015.pdf](http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/3180/1/Library_ZNAU_2015.pdf). – Дата звернення: 06.10.2017.
3. Загальна психологія : підручник [Текст] / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. – К. : Либідь, 2005. – 464 с.
4. Конкурс фотографій «Я – молодий, сучасний бібліотекар» – 2015 [Електронний ресурс] / Молодіжна секція УБА. – Режим доступу : <http://molod.ula.org.ua/sotsialnij-napryam/initsiativi-ta-konkursi/item/429-konkurs-fotohrafii-ya-molodyi-suchasnyi-bibliotekar-2015>. – Дата звернення: 06.10.2017.
5. Онищенко О. Бібліотека і «цифрове» покоління: нова ситуація – нові форми роботи [Текст] / О. Онищенко // Бібл. вісн. – 2016. – № 5. – С. 3–6.
6. Прохоренко О. Сучасні технології обслуговування користувачів Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського через МБА та ЕДД [Текст] / О. Прохоренко, Т. Павленко // Бібл. форум України. – 2014. – № 1. – С. 16–19.
7. Холод О. Соціальні комунікації як поняття в науковій галузі «соціальні комунікації» [Електронний ресурс] / О. Холод // Психолінгвістика. – 2013. – Вип. 12. – С. 286–293. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling\\_2013\\_12\\_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2013_12_42). – Дата звернення: 06.10.2017.