

**РУКОВОДСТВО**

**ДЛЯ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК РОССИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МОЛОДЁЖИ**

Российская библиотечная ассоциация

1



**РУКОВОДСТВО**

**ДЛЯ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК РОССИИ**

**ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МОЛОДЁЖИ**

# Принято

**Конференцией Российской библиотечной ассоциации XVII Ежегодная сессия**

**17 мая 2012 года, город Пермь**

Санкт-Петербург

2012

УДК 02(470+571) ББК 78.38(2Рос) Р85

Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодёжи : принято Конференцией Российской библиотечной ассо- циации; XVII Ежегодная сессия, 17 мая 2012 года, г. Пермь / Рос. библ. ассоц. – Санкт-Петербург : Российская национальная библио- тека, 2012. – 48 с.

«Руководство для публичных библиотек России по обслужива- нию молодёжи» определяет базовые положения, содержательные и организационно-технологические условия, соблюдение которых позволит публичным библиотекам России полнее, квалифициро- ваннее удовлетворять образовательные, информационные, культур- ные, досуговые потребности этой категории пользователей.

Руководство адресовано сотрудникам и руководителям библио- тек всех типов, теоретикам библиотечного дела, преподавателям, студентам и аспирантам профильных учебных заведений, руково- дителям отрасли культуры, библиотечной общественности, а также специалистам организаций, работающих с библиотеками на усло- виях социального партнёрства.

Российская библиотечная ассоциация рекомендует органам регио- нальной власти и местного самоуправления использовать Руководство при разработке региональных нормативов оказания услуг публичны- ми библиотеками и определении собственной стратегии развития биб- лиотек, отражающей разносторонние потребности молодёжи.

Подписано к печати 28.09.12. Формат 60х84/16. Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 3,4 Усл. изд. л. 3,4 Тираж 1200 экз. Заказ № 57.

Издательство «Российская национальная библиотека», ОП.

191069, Санкт-Петербург, Садовая ул. 18.

ISBN 978 -5-8192-0362-0

© Российская библиотечная ассоциация,

2012

© Мухамедов Сергей, фото на обложке,

2012

2

**СОДЕРЖАНИЕ**

3

[Введение. 4](#_TOC_250014)

[Цели и базисные условия развития библиотечного обслуживания молодёжи. 8](#_TOC_250013)

[Пользователи библиотеки. 11](#_TOC_250012)

[Виды специализированного обслуживания. 12](#_TOC_250011)

[Библиотечное пространство. 15](#_TOC_250010)

[Ресурсы. 17](#_TOC_250009)

[Технологии. 21](#_TOC_250008)

[Услуги. 22](#_TOC_250007)

Виртуальные услуги. 23

[Публичные мероприятия и любительские объединения. 25](#_TOC_250006)

[Участие молодёжи в деятельности библиотеки. 27](#_TOC_250005)

Особенности обслуживания инвалидов и лиц

со специальными потребностями. 29

[Персонал. 33](#_TOC_250004)

[Сотрудничество с другими учреждениями. 36](#_TOC_250003)

[Показатели качества обслуживания. 37](#_TOC_250002)

[Планирование и продвижение услуг 40](#_TOC_250001)

[Механизмы реализации Руководства. 42](#_TOC_250000)

# Введение

Современная российская молодёжь1 — это 38 миллионов молодых граждан, или 27 % от общей численности населе- ния страны.

Молодёжь в силу своих социально-психологических, возрастных особенностей выполняет социальные функции, порой противоречивые и неоднозначные. С одной сторо- ны, она отличается определёнными собственными цен- ностными ориентациями и недостатком жизненного опыта, с другой – является объектом и субъектом социализации, адаптации и воспитания со стороны взрослых. Молодёжи присуща социальная мобильность и экономическая иници- атива, вместе с тем, налицо её неполная включённость в социально-политические отношения и некоторая индиффе- рентность.

Этим в значительной степени объясняется всё возраста- ющее внимание к молодёжи, которое активно демонстри- руют разные страны, в том числе Россия.

В Федеральном законе Российской Федерации «О библио- течном деле» (ст. 14) подчеркнуто, что государство под- держивает развитие библиотечного обслуживания наиме- нее социально и экономически защищенных слоёв и групп населения, к которым отнесены пользователи детского и юношеского возрастов. Этим же Законом (ст. 8) закреплено право данных групп населения «на библиотечное обслужи- вание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, а так- же в библиотеках образовательных учреждений в соответ- ствии с их уставами».

1 В настоящем документе в качестве синонимов понятия «молодёжь» употребляются поня- тия «молодые люди», «юноши и девушки».

В «Руководстве ИФЛА по работе публичных библио- тек» говорится: «Публичная библиотека должна стараться удовлетворять потребности всех групп общества, незави- симо от возраста, состояния здоровья, экономического или социального положения людей. Однако она несёт особую ответственность за удовлетворение потребностей детей и молодёжи».

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

Настоящее «Руководство для публичных библиотек Рос- сии по обслуживанию молодёжи» (далее – Руководство) является результатом коллективной работы. Документ раз- работан специалистами Российской государственной биб- лиотеки для молодёжи (РГБМ) под руководством И. Б. Михновой, вице-президента, председателя Секции по библиотечному обслуживанию молодёжи Российской библиотечной ассо- циации (РБА), с привлечением членов Постоянного коми- тета Секции.

Документ был обсуждён группой директоров молодёж- ных, юношеских и детско-юношеских библиотек во время рабочей встречи (Москва, 21 апреля 2011 г.), на заседании Учёного совета РГБМ (17 мая 2011 г.), ежегодном заседа- нии Секции в Тюмени (25 мая 2011 г.), 18-й Международ- ной конференции «Крым 2011» (Судак, Украина, 8 июня 2011 г.), VII Межрегиональных библиотечных юниор-чте- ниях «Библиотека как развивающая среда нового поколе- ния» (Сыктывкар, Республика Коми, 24 ноября 2011 г.), II Всероссийском форуме публичных библиотек (Санкт- Петербург, 8 декабря 2011 г.).

При подготовке «Руководства» учитывались такие се- рьёзные, тщательно проработанные документы Российской библиотечной ассоциации, как «Модельный стандарт дея- тельности публичной библиотеки», «Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъек- та Российской Федерации», «Руководство для детских биб- лиотек России» (фактически также выполняющее функции модельного стандарта), «Кодекс этики российского библиоте- каря» и ряд других. В этих документах содержатся все не- обходимые нормативы, регламенты, ограничения, которые применимы во всех публичных библиотеках, обслуживаю- щих молодёжь наряду с другими пользовательскими кате- гориями.

Рекомендации настоящего документа основаны на хоро- шем знании практики и основных тенденций библиотечно- го обслуживания молодёжи как в России, так и за рубежом, прошли апробацию и реализованы в практике работы Рос- сийской государственной библиотеки для молодёжи. При подготовке документа разработчики учитывали рекоменда- ции, изложенные в «Руководстве ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества», а также основные положения концепций информационно-библиотечного обслуживания этой категории населения, имеющихся в ряде регионов России.

«Руководство для публичных библиотек России по обслу- живанию молодёжи» определяет базовые положения, содер- жательные и организационно-технологические условия, со- блюдение которых позволит публичным библиотекам России полнее, квалифицированнее, творчески удовлетворять обра- зовательные, информационные, культурные, досуговые по- требности молодёжи. Изучая интересы и потребности данной категории пользователей, библиотека доступными средства- ми и методами способствует утверждению в их сознании по- зитивных жизненных установок; развитию, социализации и самореализации молодых людей.

Основная цель «Руководства» – закрепить за библиоте- ками, органами власти, органами управления сферой куль- туры, заинтересованными организациями и самими поль- зователями право самостоятельного выбора той системы/ структуры библиотечного обслуживания молодёжи, кото- рая в наибольшей степени

* отвечает её стремительно изменяющимся интересам и потребностям;
* вписывается в социокультурную ситуацию конкрет- ной территории;
* совпадает с общемировыми тенденциями библио- течного обслуживания этой категории пользователей.

Положения «Руководства» носят рекомендательный ха- рактер и дают принципиальные ориентиры для работ- ников библиотечной отрасли, представителей организа- ций, профессионально работающих с молодёжью, 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 библио- теками на условиях социального партнёрства.

# Цели и базисные условия развития библиотечного обслуживания молодёжи

Следует констатировать, что задача привлечения молодых людей в стены библиотеки напрямую связана с проблемой её выживания как социального института: **если сегодня моло- дёжь не пойдет в библиотеку, завтра она не приведёт туда своих детей**.

Библиотекам нужно учитывать ряд препятствий объектив- ного характера, которые, являясь сами по себе позитивными факторами, при определённых обстоятельствах не только спо- собны оказывать нежелательное влияние на отношение моло- дёжи к библиотекам, но и чреваты серьёзными негативными последствиями для настоящего и будущего существования библиотек. Наиболее очевидные из них:

* + наличие в стране свободного книжного рынка, ожесто- чённая конкуренция на котором вынуждает производителей ориентироваться на весь спектр потребностей покупателей и осознанно выделять рынок книг для молодёжного чтения как наиболее перспективный сегмент, 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, элек- тронных, сетевых, мобильных), являющихся наиболее при- влекательными и привычными для молодёжи;
  + разнообразная структура возможностей для проведе- ния досуга молодёжи (как правило, на коммерческой основе), учитывающая её быстро меняющиеся потребности, ориенти- рованная на общекультурные приоритеты и те или иные об- разцы молодёжных субкультур;
  + знание молодёжью (благодаря информации, почерпну- той в Интернете, в процессе личных наблюдений и общения с зарубежными сверстниками) того, как работают и как вы- глядят публичные и университетские библиотеки развитых стран, и несовпадение этого знания с обликом большинства российских библиотек.

Главная цель библиотек, обслуживающих молодёжь, за- ключается в активном содействии просвещению, непрерыв- ному образованию, процессам социализации, становлению личности растущего человека, раскрытию его творческого потенциала, формированию навыков конкурентоспособного работника на рынке труда. Библиотечное обслуживание моло- дых людей должно содействовать поддержке и развитию чте- ния, повышению информационной и компьютерной грамот- ности, расширению общекультурного кругозора, усвоению духовных ценностей в целях их общественной и личностной самореализации.

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

Для реализации этих целей необходимо, чтобы:

* деятельность и сфера влияния библиотеки не ограни- чивалась её территорией, а в той же мере продолжалась на виртуальных и внешних площадках, представляющих инте- рес для молодёжи;
* особое внимание уделялось молодым людям со спе- циальными потребностями2, с ограниченными физическими возможностями, а также представителям общественных и языковых меньшинств;
* информационно-ресурсная составляющая деятельно- сти библиотеки была равнозначна её социализирующей, куль- турно-досуговой, коммуникационной функции;
* библиотека, работающая с молодёжью, в своей дея- тельности отражала сложившееся в обществе идеологическое и политическое многообразие, разумно подходила к пропа- ганде тех или иных направлений молодёжной субкультуры;

2 К лицам со специальными потребностями относятся молодые люди, находящиеся в зоне риска неизлечимого заболевания, не имеющие возможности физического доступа в библио- теку (например, солдаты срочной службы), испытывающие проблемы в связи с нетрадици- онной сексуальной ориентацией, проблемы в семейных отношениях и т.п.

* + библиотека располагала сформированным с расчётом на молодёжь универсальным фондом, современными инфор- мационными технологиями, системой проверенных практи- кой и инновационных методов работы с молодыми пользова- телями.

К базовым условиям развития библиотечного обслужива- ния молодёжи можно отнести следующие:

* + главным и определяющим условием развития библио- течного обслуживания молодёжи является понимание органа- ми власти и руководством отраслью культуры важности уси- ленного внимания к молодёжи как приоритетной, наряду с детьми, группе населения, требующей специального библио- течного обслуживания;
  + деятельность библиотек, занимающихся обслужива- нием молодёжи, должна обеспечиваться гарантированным бюджетным финансированием (федерального, регионально- го, муниципального уровней), а также привлекаемыми вне- бюджетными средствами и средствами от приносящей доход деятельности;
  + основными инструментами развития обслуживания яв- ляются комплексная автоматизация и компьютеризация всех информационных и библиотечно-библиографических процес- сов, качество фондов печатных изданий, отвечающих интере- сам и потребностям молодёжи, совершенствование структуры библиотеки, выделение на её территории специальных зон для свободного общения молодых пользователей, подготовка и пе- реподготовка персонала для работы с молодёжью;
  + серьёзными ресурсами остаются социальное партнёр- ство, освоение инновационных решений, накопленных биб- лиотечной системой страны в целом, творческое заимствова- ние зарубежного опыта, укрепление системы методической поддержки библиотек со стороны профильных библиотек более высокого уровня, система пиар акций с целью привле- чения читательского и общественного интереса к библиотеке как социальному институту, повышение её престижа;
  + особую роль в становлении и развитии системы библио- течного обслуживания молодёжи призвана играть Российская

библиотечная ассоциация, способная привлечь внимание к этой проблеме законодателей, общественности, потенциаль- ных попечителей, устанавливать и укреплять международные связи, реализовывать международные проекты, участниками которых будут как молодые библиотечные специалисты, так и молодые пользователи.

# Пользователи библиотеки

В настоящем «Руководстве» к категории «молодёжь» от- носятся граждане России от 14 до 30 лет, что соответствует

«Стратегии государственной молодёжной политики в Россий- ской Федерации», утверждённой распоряжением Правитель- ства РФ № 1760-р от 18 декабря 2006 г.

В большинстве (свыше 60) субъектов Российской Федера- ции также приняты законы о государственной (региональной) молодёжной политике, в которых молодёжью признаются лица в возрасте 14 (18) – 30 лет (исключение составляет Мо- сква – от 14 до 25 лет и Чеченская Республика, где верхние возрастные границы определены до 35 лет). Стандарты ока- зания услуг, осуществляемых государственными и муници- пальными учреждениями по работе с молодёжью, также рас- считаны на граждан от 14 до 30 лет3. Федеральная служба государственной статистики в категорию «молодёжь» вклю- чает группы населения в возрасте 15 – 29 лет.

Каждая публичная (общедоступная) библиотека должна принять собственное решение, на какую возрастную группу молодёжи, прежде всего, будет распространяться её обслу- живание4. Это может зависеть от того, является ли специали- зированное обслуживание молодёжи основным предметом деятельности библиотеки в целом, её отдельного подразделе- ния или эта категория пользователей выделяется из общего

3 Базовый (отраслевой) перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняе- мых) федеральными государственными учреждениями в сфере молодёжной политики при осуществлении ими предусмотренных уставом основных видов деятельности, утверждён- ный Приказом Министра спорта, туризма и молодёжной политики Российской Федерации

№ 956 от 09 сентября 2010 г.

4 Психологи, как правило, выделяют следующие возрастные градации: 14 – 18 (19) лет – ранняя юность, 18 – 25 лет – поздняя юность, 25 – 30 лет – молодые взрослые.

состава пользователей на уровне конкретных видов услуг и связанных с ними библиотечных ресурсов. Эту возрастную группу молодых пользователей следует отразить в уставных документах библиотеки5.

Молодые люди, приходящие в публичную библиотеку, на- ходятся на разных этапах физического взросления и социали- зации, входят в состав различных социальных и социокуль- турных групп. Это старшеклассники, гимназисты, учащиеся лицеев и колледжей, студенты; рабочие и предприниматели, журналисты и IT-специалисты, врачи и преподаватели, эко- номисты и юристы; это молодые семьи и молодые родители и т.д. Их социальные позиции определяют информационные, культурные, коммуникационные, досуговые и другие по- требности, удовлетворению которых и должна содействовать библиотека. **Чтобы деятельность библиотеки была эф- фективной, необходимо собирать и анализировать инфор- мацию о потребностях различных групп молодых поль- зователей данной библиотеки – реальных, виртуальных, потенциальных.**

Структура библиотеки и соответствующий набор предлагае- мых ею услуг в разных библиотеках могут не вполне совпа- дать, главное, чтобы обеспечивалось компетентное, углублен- ное, дифференцированное информационно-библиотечное обслуживание, максимально отвечающее интересам молодых пользователей при самом тесном взаимодействии с ними как в повседневных делах, так и в перспективных проектах.

# Виды специализированного обслуживания

Молодёжь, являющаяся существенной и значимой, с точки зрения перспектив развития публичной библиотеки, группой пользователей, требует внимательного отношения к её по- требностям, особого стиля общения, формирования соответ-

5 Например, в Уставе Российской государственной библиотеки для молодежи базовый воз-

раст пользователей определен как 14 - 25 лет, что соответствует основным документам биб- лиотечной статистики (бланк отчета 6НК). На практике при планировании библиотечных услуг учитываются интересы и потребности молодёжи более широкого возрастного диапа- зона (12 – 35 лет).

ствующих услуг и мероприятий и, что очень важно, выделе- ния в помещении библиотеки специального «молодёжного» пространства.

## «Молодёжная зона» в публичной библиотеке

Самый распространённый в зарубежных библиотеках и не сложный в реализации способ привлечения и закрепле- ния молодёжи – это выделение на территории библиотеки специального пространства в виде так называемой «моло- дёжной зоны», которая должна быть оформлена и оснащена с учётом возрастных особенностей пользователей и иметь адекватный набор ресурсов, технологий, услуг, форм клуб- ной и публичной работы.

Тогда приходящая в публичную библиотеку молодёжь во

«взрослой зоне» (с её обширным универсальным фондом) сможет удовлетворять свои потребности в образовании, са- мообразовании, расширении общего кругозора, повышении профессионального уровня, а в «молодёжной зоне» – по- требности в литературе для досугового чтения, в фактогра- фической, правовой, справочной информации по проблемам данного возраста, в психологической поддержке, помощи в профессиональной ориентации и социальной адаптации, на- конец, в общении со своими сверстниками.

Такого рода «молодёжные зоны» следует выделять в цен- тральных библиотеках городских и районных ЦБС, целесооб- разно их выделение также в центральных библиотеках субъ- ектов 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 ин- дивидуально – в зависимости от их задач и функций, возмож- ностей ресурсного, технического, кадрового обеспечения,

социально-возрастного состава населения, находящегося в зоне 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 пере- профилировании конкретной библиотеки универсального профиля следует обратить внимание на то, чтобы тем самым не были явно ущемлены интересы иных групп населения. При разработке концепции специализированной библиотеки для молодёжи стоит учесть существующий опыт зарубеж- ных библиотек.

## Региональные библиотеки для молодёжи (юношеские, для детей и юношества)

Наличие такого рода региональной (республиканской, краевой, областной) специализированной библиотеки целе- сообразно в том случае, если она способна стать для других библиотек региона реально действующей моделью и базой апробации форм и методов работы с молодёжью. Это напря- мую зависит от того, готовы ли власти обеспечить библиотеке надлежащий уровень материально-технического оснащения (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 молодё- жи (юношества, детей и юношества) может и должна пред- лагать инновационные образцы эффективной работы с этой возрастной группой, обеспечивая методическую поддержку всем библиотекам региона, обслуживающим молодёжь, яв- ляясь профильным информационно-ресурсным центром для всех организаций региона, работающим с молодёжью, неза- висимо от их ведомственной принадлежности.

Наметившаяся тенденция к слиянию детских и юноше- ских 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 поль- зователей естественным образом понижается до 16 – 18 лет (т.е. до окончания школы). Нельзя допускать, чтобы такого рода объединение было обоснованно исключительно потреб- ностью оптимизации сети, а не целесообразностью с точки зрения обслуживания пользователей. В детско-юношеских библиотеках та или иная возрастная группа, как правило, ока- зывается доминирующей. Поэтому необходимо учитывать, что в детско-юношеской библиотеке у детей, безусловно, больше возможностей развивать свои потребности по мере взросления, постепенно «поднимаясь над своим возрастом», нежели у юношества.

## Российская государственная библиотека для молодёжи (РГБМ)

Как библиотека федерального уровня РГБМ является и мо- делью, 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, вне- дрению идей специализированного библиотечного обслужи- вания молодёжи в общественное сознание.

# Библиотечное пространство

Вне зависимости от того, происходит ли обслуживание мо- лодёжи в специализированной публичной библиотеке или в выделенной «молодёжной зоне», главная задача – организа- ция комфортного, удобного пространства, оснащённого со- временными коммуникационными технологиями, с которы- ми 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.

В любом случае у пользователей должно возникать ощуще- ние от библиотеки как от защищённой и дружелюбной терри- тории, привлекательной и соответствующей их стилю жизни. Её образ должен ассоциироваться в их сознании с суждениями

типа «Библиотека – это образ жизни», «Посещение библиоте- ки – это стиль жизни», «Библиотека – это безопасно», «Биб- лиотека – место, где хочется поселиться».

При организации пространства специализированной биб- лиотеки для молодёжи или «молодёжной зоны» в публичной библиотеке необходимо обеспечить:

* + возможность свободного перемещения по террито- рии библиотеки с собственными ноутбуками и мобильными устройствами (посредством организации Wi-Fi и установки электрических розеток в доступных и удобных для пользова- телей местах);
  + возможность работать с собственными печатными ма- териалами при подготовке к учебным занятиям (посредством электронной системы защиты от несанкционированного вы- носа библиотечных материалов);
  + соответствие цветовых решений и элементов декори- рования помещений стилистическим предпочтениям целевых групп пользователей;
  + при необходимости и возможности – визуальное рас- ширение пространства, в частности, за счет замены глухих стен прозрачными перегородками;
  + наличие «изюминок» в оформлении помещений, кото- рые идентифицировали бы библиотеку в сознании молодых как место, где их образ жизни «понимают и ценят»;
  + наличие разветвлённой информационной навигации (системы визуального ориентирования) по территории биб- лиотеки;
  + учёт в организации пространства интересов и возмож- ностей инвалидов и лиц со специальными потребностями (правильные расстояние между стеллажами и их высота, от- сутствие порогов, наличие специализированного оборудова- ния, специально оборудованных туалетов, организация «дет- ской комнаты» и т.д.);
  + удобные места для индивидуальных, групповых заня- тий, для формального и неформального общения, для обуче- ния и творческой самореализации;
  + возможность «перекусить», одновременно просматри- вая «свежую» прессу (самый простой способ – установка

кофейных и снэковых аппаратов, а при наличии соответствую- щих условий размещение на территории библиотеки кафе);

* «тихие уголки» для индивидуального просмотра и про- слушивания библиотечных аудиовизуальных материалов;
* питьевой режим (путем размещения в залах обслужива- ния кулеров или иным способом).

# Ресурсы

Содержание фонда публичной библиотеки, независимо от того, является ли она специализированной, имеет в своей струк- туре «молодёжную зону» или обслуживает молодёжь наравне с другими возрастными категориями пользователей, обязательно должно отвечать сложившемуся в обществе многообразию мне- ний и точек зрения.

Молодёжь имеет право выбирать любые источники информа- ции в соответствии со своими потребностями без ограничений. Исключение составляют материалы с возрастными ограничения- ми (практикуемые, например, на видеоматериалах – до 16, 18 лет) и материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жесто- кости, порнографии и официально внесённые в Федеральный список экстремистских материалов, свободный доступ к кото- рым закрыт или строго ограничен и регламентирован отдельны- ми документами6.

Основу фонда, предназначенного для молодёжи, составляют издания в различных форматах и на различных носителях: печат- ные (книги, периодика) и электронные7 как на русском, так и на других языках.

Их целесообразно включать в фонд с учётом принципа взаимо- дополнения, что, с одной стороны, позволит рационально ис- пользовать финансовые средства, выделяемые на комплектова- ние фонда, с другой – потребует от библиотечных специалистов

6 См. Методические рекомендации по профилактике и противодействию экстремизму в моло- дёжной среде. Разработаны Минспорттуризмом России совместно с МВД России и ФСБ России.

7 Под электронными изданиями понимаются мультимедийные, аудиовизуальные носители ин-

формации, имеющиеся в составе фонда библиотеки, а также электронные издания в составе вре- менно находящихся в пользовании библиотек баз данных, электронных библиотек, которые либо размещаются на локальном сервере библиотеки, либо доступны для пользователей библиотеки через Интернет.

высокого уровня компетентности и активной работы по рас- крытию фонда и доведению информации о его составе до пользователей.

При формировании состава фонда следует учитывать по- требности различных социально-возрастных групп молодёжи в образовании, самообразовании, профессиональном и социа- льном становлении, творческой, профессиональной, обще- ственной, личностной самореализации.

Необходимо чётко ориентироваться в жанрово-тематиче- ских предпочтениях этой группы пользователей. Так, в об- ласти досугового чтения молодёжь, помимо художественной классики, научно-познавательной, исторической литературы, привлекает научная фантастика, фэнтези, «любовные» рома- ны, приключения, детективы. Интерес пользователей к тем или иным жанрам в значительной мере зависит от их возрас- та, 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, традицион- ным или новым для библиотеки, форматам и видам носителей информации: это «говорящие» книги, мультимедийные изда- ния и видеоматериалы на DVD/BD, графические новеллы и

«рисованные истории» (комиксы), настольные и электронные игры8. Привлекают сегодня молодёжь также ноты и музы- кальные записи на различных носителях.

Сотрудникам библиотек логично обратить внимание на со- хранившиеся во многих библиотеках музыкальные и лите- ратурные записи на виниловых грампластинках, магнитных лентах, видеоматериалы на кассетах, слайдах и диапозитивах, почтовые марки. Спрос на эти носители информации 50 – 80-х го- дов прошлого столетия был временно утерян, а теперь вновь возрождается у молодёжи.

При организации и размещении фонда в залах обслужива- ния специализированных библиотек для молодёжи и в выде- ленных «молодёжных зонах» рекомендуется придерживаться ряда условий, последовательная реализация которых позво-

8 Обращаем внимание на то, что все эти виды изданий являются сегодня единицами учёта.

лит реально учитывать социально-психологические особен- ности данной возрастной группы. Это, в частности:

* обеспечение свободного доступа к максимально воз- можному объему печатных фондов (с учётом ограничений по размещению и высоте книжных стеллажей, учитывающих возможности доступа к фонду инвалидов-колясочников);
* совмещение в одном зале обслуживания функций чи- тального зала и абонемента;
* физическое приближение к пользователю актуального и редкого фонда (включая оцифровку и возможность ознаком- ления с её результатами):
* актуальные, новые и часто спрашиваемые материалы – в открытом доступе;
* дублетные экземпляры и реже спрашиваемые – в подсоб- ных 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 из- даний (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 за- лах обслуживания.

Поскольку интерес молодёжи постепенно смещается от пе- чатных в сторону электронных ресурсов, работе с последни- ми следует уделить особое внимание. Это предполагает:

* создание и использование собственных цифровых кол- лекций и баз данных на основе местных публикаций и архив- ных материалов, в т.ч. по молодёжной, патриотической, крае- ведческой тематике;
* активное использование отечественных и зарубежных удалённых баз СМИ общественно-политического и гумани- тарного профиля (с электронными архивами);
  + активное использование удалённых электронных биб- лиотечных систем (ЭБС) и электронных библиотек, включаю- щих книги, современные учебники и учебные пособия для вузов, конспекты лекций, учебно-методическую литературу, научные монографии, диссертации и авторефераты по дис- циплинам гуманитарного, естественнонаучного, социально- го, правового, экономического цикла, а также художествен- ную литературу (с возможностью ограниченного копирова- ния фрагментов материалов, включённых в ЭБС, для создания собственных конспектов при безусловном соблюдении прав пра- вообладателей в соответствии с требованиями Ч. IV ГК РФ);
  + активное использование правовых баз данных с воз- можностью поиска, копирования и распечатки актуальных материалов для обеспечения всесторонней правовой под- держки учебной, трудовой и личной жизни молодого челове- ка (должны быть обеспечены доступ к базам СМИ, правовым базам данных, ЭБС и электронным библиотекам по IP адре- су библиотеки, а также возможность работы пользователей в стенах библиотеки на своих ноутбуках);
  + поэтапное внедрение электронных книг в деятель- ность библиотеки, включая обучение библиотекарей поиску и записи контента, интересующего пользователя, на ридер пользователя и/или мобильные устройства, приспособлен- ные для чтения е-книг9 (при этом должно быть обеспечено соблюдение интересов правообладателей, в частности, путем использования эффективной защиты контента от несанкцио- нированного копирования Digital Right Management (DRM);
  + формирование и активное использование фонда аудио- книг, включающего издания классической и современной отечественной и зарубежной художественной литературы, литературы по истории, философии, праву, психологий, педа- гогике и др. дисциплинам (включая произведения школьной программы и литературу в развитие вузовских программ). Крайне желательно получение официальных разрешений от правообладателей (например, издателей аудиокниг) на выда- чу этих изданий на дом.

9 Ноутбуки, планшеты, КПК, смартфоны, медиаплееры и мобильные телефоны.

# Технологии

Основные задачи публичной библиотеки, обслуживающей молодёжь, при формировании технологической основы её деятельности продиктованы спецификой пользовательской аудитории и – по мере появления соответствующих возмож- ностей – предполагают:

* предоставление молодым пользователям максималь- ной самостоятельности как в работе с материалами, библио- течными и собственными, разрешёнными для вноса на тер- риторию библиотеки, так и в поиске библиографической информации;
* обеспечение им возможности работать с библиотеч- ным компьютерным, копировальным, аудио- и видеооборудо- ванием того же уровня и качества, с каким они имеют дело вне её стен;
* ускорение рутинного процесса приема-выдачи книг в режиме абонемента, обеспечение «читательской самостоя- тельности» при работе с фондом (посредством применения RFID-технологий10);
* снятие ограничений на места работы с печатными ре- сурсами и предоставление пользователям возможности ра- ботать с электронными ресурсами (включая удаленные базы данных) во всех залах обслуживания.

Для реализации этих задач библиотеке предстоит – по мере появления соответствующих финансовых средств – обеспе- чить пользователям:

* бесплатный беспроводной доступ к сети Интернет, по- зволяющий работать в помещениях библиотеки с материала- ми на своих мобильных компьютерных устройствах (ноутбу- ки, нетбуки, iPad, КПК);
* возможность работать с электронным каталогом на информационных киосках, оснащённых встроенными прин- терами для распечатки информации об интересующих поль- зователя изданиях;

10 RFID технологии (англ. Radio Frequency IDentification, радиочастотная идентификация)

* технологии автоматической идентификации объектов, при которой посредством радиосиг- налов считываются или записываются данные, хранящиеся в RFID метках.
  + техническое оснащение мест для комфортного про- слушивания аудиокниг, просмотра видео- и киноматериалов в индивидуальном и групповом режимах;
  + предоставление во временное пользование на тер- ритории библиотеки библиотечных ноутбуков и мобильных устройств для чтения;
  + наличие устройств для самостоятельного копирования собственных материалов;
  + использование «технологий прошлого»: проигрывате- лей для виниловых пластинок, кассетных магнитофонов, диа- проекторов;
  + обеспечение пользователям доступа к интернет-мага- зинам электронных книг и помощь в покупке и размещении электронных книг на мобильных устройствах пользователей;
  + использование в качестве читательских билетов бес- контактных карт, которые могут являться не только электрон- ными пропусками в библиотеку, но и средством идентифи- кации в RFID системах (например, в Москве и Московской области в качестве таких билетов могут выступать имеющи- еся у существенного числа посетителей библиотек «социаль- ные карты»);
  + формирование интереса у молодых пользователей к редким «бумажным» книгам посредством наглядной демон- страции процесса формирования библиографических записей в электронном каталоге и оцифровки книг (перевода в элек- тронную форму путём сканирования).

# Виртуальные коммуникации

Сегодня любая публичная библиотека, тем более работа- ющая с молодёжью, 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 служ- бы, виртуальной консультации, электронной доставки доку- ментов;
* обеспечение активного присутствия библиотеки в

«блогосфере», в социальных сетях (FaceBook, ВКонтакте, YouTube, Twitter) для информирования и формирования лояльных групп пользователей;

* возможность использования Интернета для проведе- ния видеоконференций, видеомостов, видеодискуссий, веби- наров, дистанционного обучения, для трансляции в реальном времени профессиональных конференций, семинаров.

Если библиотекари хотят конструктивно общаться с мо- лодёжной аудиторией, они должны предлагать ей наиболее востребованные средства коммуникации: электронные ин- формационные бюллетени, тематические блоги для люби- телей чтения, SMS, аудио- и видео- (podcasts) оповещения о библиотечных мероприятиях; такой популярный VoIP-сервис, как Skype (голосовая связь через Интернет, последние усовер- шенствования сервиса позволяют теперь участвовать в виде- оконференциях 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 молодёжь, определен Законом РФ «О библиотечном деле».

В состав государственного (муниципального) задания для библиотек, обслуживающих молодёжь, входят, как правило, следующие виды услуг, отражённые в основном нормативно- правовом документе библиотеки (Уставе или Положении):

* организация и проведение культурно-досуговых, про- светительских и образовательных мероприятий;
* экспозиционно-выставочная деятельность;
* экскурсионное и лекционное обслуживание пользова- телей;
* предоставление для фото-, кино- и видеосъемки биб- лиотечных интерьеров, отдельных документов из фондов (при условии соблюдения интересов правообладателей);
  + предоставление услуг по копированию документов из фондов библиотеки (с учетом ограничений, указанных в «За- коне об авторских и смежных правах»);
  + предоставление услуг по созданию электронных ре- сурсов, в том числе сетевых, и обеспечению доступа к ним;
  + организация и проведение конференций, семинаров, выставок и других социально-культурных мероприятий на территории библиотеки;
  + разработка и реализация материалов, содержащих культурно-просветительскую, научно-техническую, образо- вательную и др. информацию;
  + оказание услуг общественного питания для посетителей.

Виды услуг, важные для библиотеки с точки зрения привле- чения и закрепления в ней молодёжи:

* + выполнение запросов пользователей путём предостав- ления уточняющих, адресных, тематических, фактографиче- ских справок как в реальном, так и в виртуальном режимах;
  + предоставление пользователям автоматизированных рабочих мест для самостоятельной работы;
  + обеспечение свободного бесплатного доступа к элек- тронным локальным и удаленным базам данных, электрон- ным библиотекам и библиотечным системам;
  + обеспечение свободного беспроводного доступа в Ин- тернет на территории библиотеки;
  + предоставление информации по всему кругу вопросов, волнующих молодёжь, включая профессиональную и лич- ностную проблематику;
  + предоставление максимально широких возможностей виртуального доступа к ресурсам и услугам библиотеки по- средством библиотечных сайтов, блогов, электронных рассы- лок;
  + проведение индивидуальных и групповых психологи- ческих консультаций, тренингов;
  + проведение бесед, встреч со специалистами, предста- вителями различных профессий; консультаций в помощь со- циализации, профориентации и профадаптации молодёжи;
* проведение практикумов, учебных курсов по инфор- мационной грамотности, культуре чтения и навыкам поиска информации с использованием печатных и электронных ре- сурсов, курсов иностранного языка;
* организация услуг для молодых людей с ограниченны- ми физическими возможностями, для их родителей и опеку- нов, а также для тех, кто по тем или иным причинам не может посещать библиотеку;
* предоставление молодым людям возможности уча- ствовать в работе клубов, творческих объединений, выставок, лекториев, мастер-классов и прочих мероприятиях, действу- ющих на базе библиотеки.

## Библиотекам стоит обратить внимание на то, что предо- ставление 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 мероприя- тий и программ библиотеки должны отдавать приоритет ре- альным интересам и потребностям молодёжи. При этом надо учитывать как актуальные проблемы формирования личности молодых людей, являющиеся предметом внимания государ- ственной молодёжной политики, отраженные в националь- ных программах в области культуры и образования, так и за- дачи, обусловленные потребностями местного сообщества.

Основные задачи, которые предстоит решать библиотеке при планировании того или иного мероприятия (программы):

* помощь молодёжи в социальной и профессиональной адаптации;
* психологическая поддержка безболезненного перехо- да во взрослую жизнь;
* создание среды для реализации способностей, талан- тов, общественных амбиций;
* организация интеллектуального досуга и общения молодёжи.

К сложившимся формам публичных мероприятий относятся:

* + беседы о книгах, обзоры и презентации изданий, пре- мьеры и обсуждение книг;
  + информационные часы по актуальным темам, волную- щим молодёжь;
  + встречи с людьми (писателями, спортсменами, акте- рами, предпринимателями, знаменитыми земляками), вызы- вающими у молодёжи реальный интерес к их жизни, работе, творчеству;
  + театрализованные представления и шоу, уличные шествия, флэш-мобы;
  + экспонирование на реальных и виртуальных площад- ках произведений, результатов изыскательской работы самих молодых людей (рисунки, поделки, публикации, аудио и видео- материалы);
  + регулярные экскурсии, дни открытых дверей, семина- ры для молодых людей, не являющихся пока пользователями библиотеки;
  + создание историко-литературных экспозиций по те- мам, представляющим интерес для молодёжи (по истории персонального компьютера, печатной и электронной книги, быта и культуре предшествующих десятилетий);
  + психологические тренинги и игры, деловые, 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, способ- ные положительным образом воздействовать на интерес мо- лодёжи к библиотеке:

* + поскольку молодёжь всё больше времени проводит в Интернете, предпочитая реальному общению со сверстника- ми общение с ними в социальных сетях, именно библиотека способна сбалансировать ситуацию и перевести виртуальное

общение в реальное, приглашая молодых людей на свою тер- риторию;

* сегодня именно библиотека может выполнять функ- ции «территории безопасности», которые в должной мере не могут выполнять организации, предлагающие проведение до- суга молодёжи на коммерческой основе;
* библиотекарям необходимо учитывать, что задачи борьбы с негативными явлениями, которые, безусловно, есть в молодёжной среде, и задачи содействия позитивной само- реализации и общению молодёжи 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 посе- щением молодыми людьми публичных мероприятий и об- ращением в библиотеку за собственно информационно-биб- лиотечными услугами, но направлять усилия на то, чтобы посетители мероприятий становились постоянными пользо- вателями библиотеки, а пользователи принимали участие в мероприятиях, безусловно, следует;
* мероприятия, проводимые библиотекой на внешних и виртуальных площадках, приобретают всё большую популяр- ность среди молодёжи, важно только следить за тем, чтобы она четко соотносила их именно с библиотекой, а не только и не столько с организация-ми или интернет сообществами – партнерами библиотеки.

# Участие молодёжи в деятельности библиотеки

Библиотеки, выступая инициаторами проведения крупных акций и мероприятий, рассчитанных на молодёжь, должны стараться привлекать её к участию на всех этапах – от плани- рования до реализации и подведения итогов.

Модели привлечения молодёжи к деятельности библиотек могут быть различны. Это зависит от социокультурной ситу- ации в регионе, от потребностей и настроений молодёжной аудитории, от профиля организаций-партнеров, от имиджа

самой библиотеки в молодёжной среде и иных важных факто- ров, определяющих политику библиотеки.

Рекомендуем некоторые формы участия молодёжи в дея- тельности библиотеки, апробированные российской и зару- бежной практикой:

* + добровольное участие молодёжи наряду со штатными специалистами библиотеки в реализации какого-либо кон- кретного проекта, инициированного библиотекой;
  + поддержка библиотекой инициативы группы молодых пользователей по проведению того или иного мероприятия или соз- данию клубного объединения, представляющих для них интерес;
  + сотрудничество библиотеки с молодёжными обще- ственными объединениями (например, экологическими) по реализации социально значимых проектов;
  + введение в штат библиотеки молодых специалистов с уже действующими проектами, которые ранее реализовыва- лись ими на других площадках;
  + привлечение наиболее активных молодых пользовате- лей в качестве волонтёров для представления библиотечных программ в учебных заведениях и организациях, расположен- ных в зоне обслуживания библиотеки, при проведении интер- нет-конференций, трансляции мероприятий на Сети, органи- зации опросов населения или пользователей библиотеки;
  + привлечение пользователей к участию в молодёжных библиотечных советах (например, в молодёжном совете при директоре, в совете молодёжного отдела библиотеки).

Области применения молодёжных волонтерских (добро- вольческих) инициатив в библиотечной практике разно- образны. Так, в роли экспертов молодые люди способны обо- снованно предложить, что им хотелось бы видеть и иметь в библиотеке. Они могут:

* + участвовать в разработке дизайна библиотечных по- мещений (создание портфолио дизайна «молодёжной зоны», выражение своих эстетических предпочтений с помощью обычного или он-лайнового опроса, помощь в создании худо-

жественных инсталляций во внутренних помещениях библиотеки или декорировании наружных стен библиотеки в стиле граффити);

* участвовать в формировании библиотечного фонда (посещение волонтерами книжных магазинов, ярмарок и вы- ставок, анализ ассортимента, предлагаемого электронными книжными магазинами, организация «ящика для предложе- ний (пожеланий)» для пользователей библиотеки или биб- лиотечного сайта для размещения там своих рекомендаций, опрос ровесников из числа друзей, сокурсников, коллег).

Польза для молодёжи от добровольного участия в деятель- ности библиотеки:

* приобретается опыт работы в профессиональном кол- лективе, опыт командной работы;
* повышается интерес к чтению;
* возникает ощущение собственной значимости;
* появляется площадка для творческой, общественной самореализации и т.д.

Польза для библиотеки:

* возможность наладить контакты с молодёжью, которая пока не пользуется библиотечными услугами;
* молодёжь знает, что хотят читать их сверстники, а это делает библиотечный фонд более ориентированным на пользователя;
* увеличивается количество новых пользователей из числа участников молодёжных проектов, их друзей и родственников;
* улучшается имидж библиотеки в глазах молодёжи;
* увеличиваются знания библиотекарей об интересах и потребностях молодёжи, тем самым повышается их про- фессиональная квалификация, формируется конструктивный опыт общения с молодёжью.

# 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 потреб-

ностями библиотека выявляет места их сосредоточения и ор- ганизации, занимающиеся их проблемами (органы социаль- ной защиты населения, реабилитационные центры, воинские подразделения и др.), налаживает с ними связи. Она также сотрудничает со специализированными библиотеками, науч- ными 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, беспрепятствен- ный доступ ко всем формам библиотечного обслуживания.

По мере появления дополнительных финансовых, матери- ально-технических возможностей библиотеки должны стре- миться к тому, чтобы обеспечить различным группам пользо- вателей следующие возможности:

*Посетителям с поражениями опорно-двигательного аппа- рата важны:*

* + пандус (со ступеньками для сопровождающего) для въезда на территорию библиотеки на инвалидной коляске;
  + расширенное расстояние между стеллажами и ограни- ченная высота стеллажей для работы инвалидов-колясочни- ков 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 инвалид- ной коляске, поручнями и др. приспособлениями;
  + съёмный столик к коляске для работы с книгой или ноут- буком;
  + подъёмник для перемещения инвалидов-колясочников по лестницам библиотеки;
  + внедрение специальных клавиатур и манипуляторов типа «мышь», а также специальных виртуальных клавиатур для облегчения процесса ввода текста лицам с ограничения- ми двигательной активности рук.

*Незрячим и слабовидящим пользователям желательны:*

* + фонд аудиокниг для пользователей различного возрас- та и образовательного уровня: от «программной» литературы

до изданий по психологии, юриспруденции, философии и др. отраслям знаний;

* звуковое информирование об услугах библиотеки, ли- тературе, говорящих книгах, доступных для этой категории читателей (по библиотечному радио, на сайте);
* система передатчиков звуковой информации о библио- теке и её подразделениях и приёмных устройств с наушника- ми для обеспечения навигации по библиотеке;
* аппаратура для сканирования книг и печатных матери- алов с функцией синтеза речи на русском, английском и др. языках (читающие машины) и устройства речевого выхода для самостоятельного чтения текстов с экрана монитора и на- вигации по программным средствам;
* электронная лупа для чтения текста с необходимой степенью увеличения.

*Глухим и слабослышащим пользователям желательны:*

* фонд художественных и документальных видеофиль- мов 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 об- учения нормированной, грамотной жестовой и словесной речи;
* бесплатное (за счёт органов соцзащиты) предоставление сурдопереводчика на мероприятия, проводимые библиотекой.

*Молодым родителям с детьми-инвалидами желательны:*

* фонд литературы по адаптации к специальным по- требностям детей, обучению и активной реабилитации их в реальной среде;
* информирование родителей детей-инвалидов (непо- средственно или через органы соцзащиты) о литературе, име- ющейся 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 с детьми-инвалидами;

* + организация обслуживания на дому, а также обслужи- вание в режиме удалённого доступа.

*Молодым родителям с маленькими, в т.ч. грудными деть- ми, желательны:*

* + помещение со специальным столиком для пеленания и мытья ребёнка, изолированное место для кормления ребёнка;
  + игровая комната для детей с набором книг, мультфиль- мов, приспособлений для игровой деятельности под наблюде- нием родителей либо специально подготовленного сотрудника на период, пока родители пользуются услугами библиотеки.

*Молодым людям, слабо владеющим русским языком, жела- тельно:*

* + предоставление разговорников с языков народов быв- шего СССР и других языков;
  + использование возможностей многоязычной, в т.ч. ка- захской, клавиатуры Яндекса и многоязычного переводчика Яндекса для первичного контакта при записи в библиотеку;
  + в местах компактного проживания лиц, слабо владе- ющих русским языком, организация курсов русского языка, формирование фондов литературы на национальных языках, поиск в Интернете и инсталляция на компьютерах библиоте- ки 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 лите- ратуры – доставка литературы в воинскую часть, а также ор- ганизация выездных пунктов выдачи и приёма литературы;
  + проведение совместных публичных мероприятий.

*Молодым пользователям, находящимся в зоне риска неиз- лечимого заболевания; молодым, испытывающим проблемы в*

*связи с нетрадиционной сексуальной ориентацией, проблемы в семейных отношениях, необходимо:*

* толерантное отношение к их проблемам;
* включение в фонд библиотеки литературы, способ- ствующей адаптации этой категории к жизненным реалиям, снижению стресса от негативного отношения окружающих;
* консультации психологов.

*Всем категориям инвалидов и лиц со специальными по- требностями необходимо:*

* исчерпывающее информирование о возможностях библиотеки по обслуживанию этих категорий читателей, в т.ч. с помощью телефонного автоответчика;
* организация фонда литературы, электронных и видео- изданий по правовой и социальной защите, тематике образо- вания и трудоустройства;
* систематизация сайтов и других информационных ресурсов, посвящённых тематике особого детства, инвалид- ности, другим проблемам специальных категорий населения, а также государственным, муниципальным и общественным ор- ганизациям, связанным с потребностями этих групп населения;
* сотрудничество с руководством, специалистами и со- трудниками указанных организаций в части информирования их о возможностях библиотеки по обслуживанию данных групп населения;
* систематизация и предоставление информации о фир- мах-производителях и дистрибьюторах средств реабилитации для инвалидов по зрению, с нарушениями опорно-двигатель- ного аппарата, нарушениями слуха и др.

# Персонал

Библиотечные специалисты должны учитывать, что совре- менные молодые люди не готовы к роли «объекта воспитатель- ного воздействия», «ведомого»; они достаточно независимы и самостоятельны в своем выборе и поведении. Они зачастую употребляют понятие «современный» применительно к ре- сурсам, технологиям и пространству библиотеки, а понятие

«консервативный» используют, характеризуя её персонал. Не

секрет, что сознание и взгляды работников изменить бывает сложнее, чем усовершенствовать материально-техническую базу.

В современной библиотеке общение библиотекаря с мо- лодыми пользователями предполагает наличие у него таких профессиональных и личностных качеств, как:

* + высокая квалификация (компетентность), которая по- зволит библиотекарю находить те или иные печатные, элек- тронные, сетевые источники информации, исходя даже из не- определенных запросов пользователя;
  + умение пользоваться всеми электронными и мобиль- ными устройствами, компьютерными программами, которы- ми располагает библиотека, владение навыками работы в со- циальных сетях и с ресурсами Интернет;
  + знание особенностей личностного, профессионального и социального становления молодых людей, способность с ува- жением и терпимостью относиться к мнению и мировосприя- тию каждого из них, умение работать с ними в партнерстве;
  + способность вовремя улавливать изменение потреб- ностей и направления интересов молодёжи, тем или иным образом связанной с библиотекой, и соответственно менять формы и методы работы с ней;
  + знание всех видов медиаресурсов, находящихся в сфе- ре интересов молодёжи, её жанровых и тематических предпо- чтений в области чтения, музыки и видео, спектра молодёж- ных субкультур;
  + умение наладить контакты с другими возрастными группами в зоне действия библиотеки для удовлетворения по- требностей молодёжи;
  + умение защищать интересы молодёжи как внутри биб- лиотеки, так и за её пределами;
  + владение культурой партнерских отношений со всеми организациями, которые могут быть полезны для эффектив- ной работы с молодёжью, в частности СМИ и Интернет со- общества;
* умение критически осмысливать собственные дости- жения, непрерывно профессионально развиваться;
* умение использовать различные методы для привлече- ния молодых пользователей к участию в деятельности биб- лиотеки;
* 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 мо- лодёжью: умение работать с большими объёмами информа- ции, честность, открытость, коммуникабельность, творческие способности, усидчивость, непредвзятость, самоконтроль, инициативность и готовность к сотрудничеству, умение при- нимать решения и быть лояльным к чужому мнению. Работа с молодёжью предполагает наличие терпимости, чувства эм- патии, уравновешенности и способности переносить напря- жение; умения хорошо владеть собой и избегать «перегора- ния», в то же время последовательности и ответственности, умения правильно оценивать ситуацию и организовать об- ратную связь. Сотрудничество же с другими учреждениями предполагает навыки работы с партнёрами, сбора и передачи информации.

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

Руководителям библиотек следует учитывать в работе с мо- лодыми специалистами факторы, мотивирующие их на работу в библиотеке, среди которых: позитивная оценка и поддержка руководства; интерес и творчество в работе; самореализация; хорошие межличностные отношения, благоприятный микро- климат в коллективе; справедливость оплаты, совпадение

интересов библиотеки и сотрудника; общность целей; обще- ственное признание; имидж библиотеки; карьерный рост и др. В той же мере стоит обратить внимание на особенности библиотечной работы, представляющие наибольший интерес для молодых специалистов (по мере убывания значимости): доступ к информации; контакты с людьми; возможность по- вышать свой культурный и профессиональный уровень; гаран- тии 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 прове-

дение публичных мероприятий.

# Сотрудничество с другими учреждениями

Высокое качество библиотечного обслуживания молодёжи предполагает тесное сотрудничество с другими государствен- ными и общественными организациями, профессионально работающими с молодёжью, прежде всего, в пределах своего муниципального образования.

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

Регулярное общение с комитетами по делам молодёжи, со- циальными службами, службами занятости, органами здраво- охранения, правовыми и другими службами позволит библио- теке 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 молодёжь. Совместное планирование крупных акций публичной библио- теки с библиотеками учебных заведений может улучшить ор- ганизацию обслуживания учащейся молодёжи. Целесообразно

заключение между учреждениями соответствующих догово- ров и соглашений.

Работая в тесном контакте с другими учреждениями куль- туры, публичная библиотека может планировать и проводить с большим успехом и размахом литературные, музыкальные и кинофестивали, театрализованные праздники, красочные ак- ции в местах скопления людей.

Перспективным направлением может стать сотрудничество с зарубежными библиотеками для молодёжи благодаря уча- стию в международных проектах, организуемых библиотеч- ными ассоциациями разных стран.

# Показатели качества обслуживания

Для определения того, насколько успешно осуществля- ется библиотекой обслуживание молодёжи, необходимо ис- пользовать те или иные количественные и качественные по- казатели.

Базовыми показателями деятельности специализированной библиотеки для молодёжи, выступают показатели, на основе которых формируется государственное (муниципальное) за- дание на выполнение ёю государственных (муниципальных) услуг для «последующего выделения субсидий на возмеще- ние нормативных затрат, связанных с оказанием этих услуг» (п. 1 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации). В числе таковых могут быть, в частности, следующие по-

казатели11:

* динамика (а) изменений общего объема фонда библио- теки по сравнению с предыдущим годом, (б) увеличения ко- личества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах;
* динамика изменений (а) количества зарегистрирован- ных пользователей по сравнению с предыдущим годом, (б) количества посещений по сравнению с предыдущим годом;
* среднее время ожидания выполнения заявки при посе- щении библиотеки на получение (а) документов, имеющихся

11 В качестве примера приведены показатели, используемые в Российской государственной библиотеке для молодёжи.

в библиотеке, (б) документов или их копий по межбиблиотеч- ному обмену из других библиотек;

* + доля (а) потребителей, удовлетворенных качеством ус- луг, (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 в общем фонде библиотеки документов, библио- графические описания которых отражены в электронном ка- талоге;
  + доля библиотечного фонда, переведенного в электрон- ную форму;
  + динамика увеличения числа (а) цифровых полнотек- стовых документов, создаваемых библиотекой (электронная библиотека), (б) оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом;
  + динамика увеличения обращений удаленных пользо- вателей к информационным ресурсам библиотеки.

Показатели качества обслуживания молодёжи публичной библиотекой, на которые целесообразно ориентироваться при формировании планов ее работы:

* + удобный для пользователей режим работы библиотеки (отдела библиотеки);
  + наличие специально оборудованных автоматизирован- ных рабочих мест для пользователей;
  + наличие беспроводного бесплатного доступа к сети Интернет;
  + ассортимент библиотечных услуг для особых групп поль- зователей (инвалидов и лиц со специальными потребностями);
  + динамика увеличения числа посетителей публичных мероприятий;
  + доля дипломированных специалистов, участвующих в

обслуживании молодёжи, наличие программ профессиональ- ной подготовки персонала к работе с молодёжью;

* число молодых пользователей, принимающих участие на добровольной основе в деятельности библиотеки;
* количество библиотечных экскурсий для потенциаль- ных пользователей и число участников;
* динамика увеличения посещаемости виртуальных представительств библиотеки (сайтов, блогов, виртуальных справочных служб, страниц в социальных сетях), степень во- влечения в их в работу молодых пользователей Интернета;
* динамика роста числа клубов, объединений по инте- ресам, адекватно отражающих спектр потребностей молодых пользователей;
* количество выступлений сотрудников библиотеки на внешних площадках (в учебных заведениях, в молодёжных лагерях отдыха, в воинских частях, на профильных семина- рах и конференциях и т.п.);
* наличие публикаций, теле-, радиопередач, позитивно оценивающих деятельность библиотеки в средствах массо- вой информации;
* наличие в социальных сетях позитивных отзывов са- мих молодых пользователей библиотеки о качестве её работы и др.

Следует учитывать, что если при формировании государ- ственных (муниципальных) заданий на выполнение публич- ными библиотеками государственных (муниципальных) ус- луг используются количественные показатели, выраженные в цифрах, то показатели качества обслуживания молодёжи могут иметь как количественное, так и качественное вы- ражение. Последние могут быть получены в ходе опросов (путем анкетирования и интервьюирования) реальных, по- тенциальных, виртуальных пользователей, мониторинга их потребностей и запросов; путем анализа спонтанных суж- дений молодёжи, выраженных в социальных сетях, на стра- ницах печати; путем обеспечения обратной связи с пользо- вателями.

# Планирование и продвижение услуг

Для эффективного планирования и продвижения услуг в равной степени важны: (а) наличие информации, необходи- мой для принятия решений, и (б) чёткое определение целей, к которым следует стремиться. Последние базируются, с од- ной стороны, на знании сотрудниками библиотеки спектра потребностей разных групп молодёжи, мотивов (поводов) их обращения в библиотеку и, с другой, – на понимании ими зна- чимости тех или иных социальных проблем (противоречий), на разрешение которых они направят свои усилия в предстоя- щий период.

При определении целей следует исходить из фактических возможностей их реализации, связанных с материально-тех- ническими и кадровыми ресурсами библиотеки.

Чтобы не затеряться на обширном рынке информационных, образовательных, культурно-просветительских услуг, а также услуг по организации досуга молодёжи, которые предостав- ляют сегодня различные организации, библиотека должна чётко позиционировать себя на этом рынке, найти своё уни- кальное место.

Для этого понадобится точное знание рыночного окруже- ния (какие организации предоставляют услуги, аналогичные библиотечным, и что отличное от них и на каких условиях, более выгодных и привлекательных по сравнению с условия- ми конкурентов, может предложить библиотека).

Имея цифровые показатели населения региона, количества школ и учащихся, экономические и социальные сведения, по- лученные из разных источников (в том числе в процессе реа- лизации собственных исследовательских проектов), библио- тека сумеет составить продуманный план действий, принять обоснованные решения по формированию программ и услуг для молодёжи. При этом библиотека должна иметь в виду тех, кто не пользуется библиотекой, и искать походы к ним.

Определив наиболее актуальные цели в создании или улуч- шении обслуживания молодёжи, библиотеки формируют предложения к заданию по государственным (муниципаль-

ным) субсидиям и планируют предстоящие и текущие рас- ходы. 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 ре- зультата важно уметь мыслить именно целями, а не ме- роприятиями. 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 молодёжную среду положительный результат может быть достигнут лишь в слу- чае, если эта услуга, условия и способы её предоставления действительно заслуживают внимания пользователя.

В библиотечной практике работы с молодёжью широко используются как уже зарекомендовавшие себя, так и новые формы продвижения услуг, в числе которых:

* организация коммуникативного пространства библио- теки, отвечающего интересам молодых людей, создание сре- ды, где им комфортно находиться даже тогда, когда их приход не связан напрямую с книгой и чтением;
* оформление рекламных материалов так, чтобы в них отчётливо отражалось понимание библиотекой интересов мо- лодёжи (спорт, наука, любовь, культура, фэнтези, мода, музы- ка, жизнь великих людей);
* применение таких форм продвижения услуг, в кото- рых молодые сотрудники библиотеки могут наилучшим обра- зом показать свои знания и способности (в частности, флэш- мобы, фестивали молодёжных субкультур, интеллектуальные турниры), заражая своих ровесников – потенциальных поль- зователей – 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 разработке и распро- странению библиотечной рекламы, к оформлению библиотеки;
  + размещение перечня услуг для молодёжи и условий их предоставления на сайте библиотеки, в её блоге и на страни- цах 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, дис- куссиях, круглых столах, проводимых другими организация- ми, учебными заведениями, по темам, способным привлечь к библиотеке, её ресурсам и услугам участников этих меропри- ятий.

# Механизмы реализации руководства

* + Разработка нормативно-правовых документов в обла- сти библиотечного дела в части, касающейся обслуживания молодёжи.
  + Рассмотрение проблем информационно-библиотечно- го обслуживания молодёжи на заседаниях коллегии Минис- терства культуры РФ, комитетов по содействию развитию библиотечного дела Государственной Думы Федерального Собрания РФ, региональных органов представительной вла- сти.
  + Создание Межведомственного совета по информа- ционно-библиотечному обслуживанию молодёжи Министер- ства культуры РФ, Министерства образования и науки РФ, Федерального агентства по делам молодёжи, Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям, Министер- ства регионального развития РФ.
  + Разработка федеральной целевой программы по созда- нию в регионах модельных публичных библиотек для моло- дёжи.
  + Включение разделов, касающихся публичных библио- тек, в комплексные федеральные, региональные, межрегио- нальные и муниципальные программы в сфере культуры, об- разования, работы с молодёжью.
* Совершенствование системы повышения квалифика- ции специалистов библиотек, обслуживающих молодёжь, в рамках непрерывного библиотечного образования и введе- ние дисциплин «особенности библиотечного обслуживания молодёжи», «специализированные библиотечные услуги для молодёжи».
* Введение в штатное расписание муниципальных биб- лиотек должности «специалист по работе с молодёжью».
* Широкое обсуждение принципиальных проблем об- служивания молодёжи в секциях Российской библиотечной ассоциации.
* Организация под эгидой РБА межрегионального ме- тодического мониторинга библиотек, обслуживающих моло- дёжь, выявление и поддержка инновационных форм деятель- ности.
* Расширение международного сотрудничества про- фильных секций РБА с международными и зарубежными библиотечными ассоциациями, отделениями, обществами для реализации совместных проектов.
* Издание электронного журнала под эгидой Россий- ской библиотечной ассоциации, посвященного проблемам библиотечно-информационного обслуживания молодёжи.
* Отражение проблем информационно-библиотечного обслуживания молодёжи России в профессиональной печати, а также в других средствах массовой информации.
* Проведение Российского молодёжного библиотечного конвента (раз в два года).
* Разработка проекта издания популярного иллюстри- рованного журнала для молодёжи 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]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/> cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=95571 (дата обращения 15.01.2012).
2. Концепция федеральной целевой программы «Моло- дёжь России» на 2011-2015 годы [Электронный ресурс]. URL: <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europe> (дата обраще- ния 27.02.2012).
3. Базовый (отраслевой) перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) федеральными госу- дарственными учреждениями в сфере молодёжной политики при осуществлении ими предусмотренных уставом основных видов деятельности : утв. приказом Министра спорта, ту- ризма и молодёжной политики Российской Федерации от 09 сент. 2010 г. № 956 [Электронный ресурс]. URL: [http://youth.](http://youth/) minstm.gov.ru/31/921.shtml (дата обращения 27.02.2012).
4. Модельный закон «О государственной молодёжной поли- тике для государств – участников СНГ», разработанный Меж- парламентской ассамблеей государств-участников Содруже- ства независимых государств). 2011 : Проект [Электронный ресурс]. URL: <http://vmo.rgub.ru/policy/act.php#europe> (дата обращения 27.02.2012).
5. Стратегия государственной молодёжной политики в Рос- сийской Федерации до 2016 года : утв. распоряжением Прави- тельства Рос. Федерации от 18.12.2006 г. № 1760-р [Электрон- ный ресурс]. URL: <http://youth.minstm.gov.ru/32/816.shtml> (дата обращения 02.10.2011).

## Общественно-профессиональные документы

1. Кодекс этики российского библиотекаря : принят Кон- ференцией Российской библиотечной ассоциации, XVI Еже- годная сессия, 26 мая 2011 г., город Тюмень – [Электронный рес[урс]. URL: http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php](http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php) (дата обращения 27.02.2012).
2. Модельный стандарт деятельности публичной библио- теки : принят Конференцией Российской библиотечной ас- социации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск.

* [Электронный ресурс]. URL: [http://www.rba.ru/or/od/index.](http://www.rba.ru/or/od/index) html (дата обращения 27.02.2012).

1. Модельный стандарт деятельности специальной библио- теки для слепых субъекта Российской Федерации : принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XV Ежегодная сессия, 20 мая 2010 г., г. Томск / Рос. библ. ассоц. – Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2010. – 24 с.
2. Руководство для детских библиотек России : принято Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIV Ежегодная сессия, 21 мая 2009 года, г. Вологда / Рос. библ. ассоц. – Санкт-Петербург : Российская национальная библи- отека, 2010. – 52 с.
3. Руководство ИФЛА по библиотечному обслужива- нию юношества. – Нов. ред. / ИФЛА; сост. П. Мюллер, И. Чу [Электронный ресурс]. URL: <http://vmo.rgub.ru/> navigator/ documents/guidelines.php (дата обращения 27.02.2012).
4. 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.
5. Европейская хартия об участии молодёжи в жизни му- ниципальных и региональных образований в действии (2007) [Электронный ресурс]. URL: <http://vmo.rgub.ru/files/euro>

\_hartiya\_o\_molodeji\_v\_dejstvii\_2007-146-2.pdf (дата обраще- ния 27.02.2012).

## Статистические и социологические материалы

1. Горшков М. К. Молодёжь России: социологический портрет / М. К. Горшков, Ф. Э. Шереги. – М. : ЦСПиМ, 2010.

– 592 с.

1. Молодёжь России. 2010 : Стат. сб. / ЮНИСЕФ, Росстат.

– М. : Статистика России, 2010. – 166 с.

1. «Новая» молодёжь старше 30 лет – кто она?: [Элек- тронный ресурс]. URL: <http://mediarevolution.ru/audience/> demography/1681.html (дата обращения 19.02.2012).
2. Россия в цифрах. 2011 : Крат. стат. сб. / Росстат. – М., 2011. – 581 с.