

Культура Общения В Библиотеках

Абдуганиева З. М.¹

Аннотация: Статья рассматривает значимость культуры общения в библиотеках как совокупности норм, ценностей и практик, влияющих на взаимодействие между библиотечным персоналом и пользовательской аудиторией. В тексте представлен обзор исторических этапов развития культуры общения в библиотеках. Рассмотрены влияние социокультурных факторов на формирование культуры общения в библиотеках. Особое внимание уделено роли библиотекарей в формировании культуры общения через обучение информационной грамотности, создание коммуникативного пространства, адаптацию к потребностям пользователей и поддержку взаимодействия в онлайн-среде. Наконец, автор выделяет важные перспективы развития культуры общения в библиотеках.

Ключевые слова: взаимодействие в онлайн-среде, коммуникативное пространство, культура общения в библиотеках, пользовательская аудитория, социокультурные коммуникации.

Культура общения в библиотеках представляет собой совокупность норм, ценностей, практик и поведенческих образцов, характеризующих способы и средства взаимодействия между библиотечными работниками и пользовательской аудиторией в рамках информационно-культурного пространства библиотеки. Определение культуры общения в библиотеках включает в себя анализ процессов коммуникации, взаимодействия и восприятия информации, основанных на принципах взаимоуважения, доверия, эмпатии, эффективного слушания и взаимопонимания. Культура общения в библиотеках является ключевым аспектом, определяющим качество обслуживания пользователей, формирующим их удовлетворенность и лояльность к библиотеке, а также способствующим развитию долгосрочных отношений между библиотечным персоналом и читательской аудиторией.

Одним из первых примеров культуры общения в библиотеках можно считать античные библиотеки, такие как Александрийская библиотека в Египте, где библиотекари и ученые собирались для обмена знаниями и дискуссий [1].

В средневековой Европе монастырские скриптории и библиотеки служили центрами образования и культуры, где монахи и ученые собирались для чтения, обсуждения и копирования древних текстов. В этот период культура общения в библиотеках была ориентирована на сохранение и распространение знаний среди узкого круга инициированных лиц.

С развитием книгопечатания и распространением печатных изданий в эпоху Просвещения в 17-18 веках библиотеки стали доступнее для широкой публики, что привело к изменению культуры общения. Они стали не только местами хранения книг, но и центрами образования и общественной жизни, где люди встречались для обсуждения литературы, науки и политики.

Во второй половине XIX века и в начале XXI века действовали библиотеки в городах и *кишлаках* Туркестана, а также при высшего, среднего и начального медресе, существовали библиотеки для массового использования мусульманскими коллективами и библиотеки при мавзолеях и суфийских кельях, в больницах и молельнях и других учреждениях. В библиотеках хранились в основном религиозные литературы. В отдельных домах проводились чтение и

¹ Преподаватель кафедры «Библиотековедение» Государственного института культуры и искусств Узбекистана



обсуждение книг Яссави, Бедила, Навоий, Фузули, Машраба и других классиков. В 1913 году организовали библиотеку «Турон», учредителями которой были Мунавваркори Абдурашидхонов, Убайдуллаходжа Асадуллаходжаев, Комилбек Норбеков, Абдулла Авлони, Каримбек Норбеков и другие видные представители джадидского движения, они организовали чтение и обсуждение книг. Махмудхожа Бехбуди в эти годы организовал «Кутубхонаи Бехбудия» и читательский зал. Как отмечал внук Бехбуди Нодим Бехбуди, в читательском зале присутствующим подовали сладкий чай. Эти мероприятия служили средством, облегчающим общения читателей библиотеки.

В 20 веке с развитием информационных технологий и интернета культура общения в библиотеках продолжила эволюцию. Библиотеки активно внедряют современные средства коммуникации, такие как электронные каталоги, виртуальные образовательные программы и социальные сети, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие с пользовательской аудиторией.

Исторический обзор культуры общения в библиотеках позволяет понять, какие изменения произошли в способах и формах общения в библиотечной среде на протяжении времени и как эти изменения отразились на взаимодействии между библиотекарями и пользовательской аудиторией.

Влияние социокультурных факторов на формирование культуры общения в библиотеках является значимым аспектом, отражающим динамику и изменения в коммуникативном поведении как библиотечного персонала, так и пользовательской аудитории. Ниже приведен ряд реальных факторов, демонстрирующих это влияние:

1. В многонациональных обществах библиотеки сталкиваются с разнообразием культурных и языковых контекстов. Например, опыт США показал, что в библиотеках, обслуживающих многонациональные сообщества, необходимо развивать межкультурные навыки библиотечного персонала для успешного взаимодействия с различными культурными группами [3].
2. С развитием интернет-технологий и социальных медиа платформ, библиотеки вынуждены адаптировать свои методы коммуникации. Например, многие библиотеки активно используют социальные сети для взаимодействия с пользовательской аудиторией, что требует новых навыков и подходов к коммуникации [2].
3. Демографические изменения, такие как старение населения или изменение структуры семьи, также влияют на культуру общения в библиотеках. Например, библиотеки могут приспосабливать свои услуги и коммуникационные стратегии для удовлетворения потребностей пожилых людей или молодежи [7].
4. Социально-политические события в обществе могут повлиять на культуру общения в библиотеках. Например, в период политических кризисов или конфликтов, библиотеки могут стать центрами обсуждения и дискуссий, требующих особого внимания к этическим аспектам общения [4].

Исходя из вышесказанного можно сделать вывод, что, социокультурные факторы оказывают существенное влияние на формирование культуры общения в библиотеках, требуя от библиотечного персонала адаптации и развития новых коммуникативных стратегий для эффективного взаимодействия с разнообразной пользовательской аудиторией.

Роль библиотекаря в формировании культуры общения является ключевой и важной, поскольку библиотекари являются основными агентами взаимодействия между библиотечными учреждениями и их пользовательской аудиторией. Рассмотреть эту роль помогут несколько примеров:

1. Библиотекари играют важную роль в обучении пользователей навыкам информационной грамотности, что включает в себя эффективное использование информационных ресурсов и



технологий. Например, библиотекари могут проводить обучающие семинары и индивидуальные консультации по поиску и оценке информации, что способствует развитию культуры общения пользователей с информационными ресурсами [6].

2. Библиотекари активно работают над созданием коммуникативного пространства в библиотеке, где пользователи могут свободно общаться и обмениваться информацией. Например, они могут организовывать литературные клубы, книжные дискуссии или другие мероприятия, которые способствуют развитию культуры общения в библиотеке [8].
3. Библиотекари учитывают разнообразные потребности пользователей и адаптируют свои коммуникативные стратегии в соответствии с этими потребностями. Например, они могут обеспечивать доступ к информации на различных языках, учитывать особенности пользователей с ограниченными возможностями, или предоставлять услуги дистанционного обслуживания для пользователей в отдаленных районах.
4. С развитием интернет-технологий, библиотекари также активно поддерживают взаимодействие с пользовательской аудиторией в онлайн-среде. Например, они могут предоставлять информационную поддержку через электронные письма, чаты или социальные медиа, что способствует развитию культуры общения в виртуальном пространстве [5].

Таким образом, роль библиотекаря в формировании культуры общения проявляется в их активном участии в обучении пользователей, создании коммуникативного пространства, адаптации к разнообразным потребностям пользователей и поддержке взаимодействия в онлайн-среде.

Постоянная динамика социокультурной среды, технологический прогресс и изменения в потребностях пользователей требуют постоянного развития и совершенствования культуры общения в библиотеках. Различные факторы, такие как глобализация, мультимедийная среда и социальные изменения, оказывают влияние на коммуникативные практики и стратегии в библиотеках.

Одной из ключевых перспектив развития культуры общения в библиотеках является интеграция новых информационных технологий. Продолжительное увеличение использования цифровых ресурсов и виртуальных общественных платформ создает потребность в разработке и внедрении эффективных онлайн-коммуникационных стратегий. Это включает в себя создание пользовательских интерфейсов, облегчающих доступ к информации, и разработку интерактивных онлайн-программ, способствующих взаимодействию и обмену знаниями в виртуальном пространстве.

Другой важной перспективой является развитие межкультурной коммуникации. В современном мире библиотеки все чаще сталкиваются с разнообразными культурными группами и языковыми сообществами. Поэтому существенным направлением развития культуры общения в библиотеках является повышение межкультурной компетенции библиотечного персонала и разработка программ, способствующих взаимопониманию и сотрудничеству между различными культурными группами.

Необходимо также уделить внимание развитию личностных качеств библиотечного персонала, таких как эмпатия, уважение к различиям и способность эффективно взаимодействовать с разнообразной аудиторией. Это позволит библиотекам создать открытую и включающую среду, способствующую развитию культуры общения и обогащению информационного опыта пользователей.

Перспективы развития культуры общения в библиотеках направлены на интеграцию новых информационных технологий, развитие межкультурного взаимодействия и повышение качества коммуникативных навыков библиотечного персонала. Реализация этих перспектив позволит библиотекам эффективно адаптироваться к изменяющимся потребностям пользователей и



укрепить свою роль в обеспечении доступа к знаниям и информации в современном информационном обществе.

Список литературы:

1. Афонасин Евгений Васильевич. MOSES ATTIKIDZON: ФИЛОСОФИЯ И РЕЛИГИОЗНАЯ ПОЛИТИКА В АНТИЧНОЙ АЛЕКСАНДРИИ // Schole, СХОЛЭ. 2022. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/moses-attikidzon-filosofiya-i-religioznaya-politika-v-antichnoy-aleksandrii> (дата обращения: 04.02.2024).
2. Библиотеки и социальные сети : метод. рекоменд. / Амур. обл. науч. б-ка им. Н.Н. Муравьева-Амурского; сост. Г.А. Базарная. – Благовещенск, 2017. – 28 с.
3. Гениева Е. Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации. – Москва : Рос. полит. энцикл., 2005. – 208 с.
4. Глазков М.Н. Библиотеки в политической культуре XX (на примере революционных событий 1905 - 1907 гг.) // Культура: теория и практика. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/biblioteki-v-politicheskoy-kulture-hh-na-primere-revolyuutsionnyh-sobytiy-1905-1907-gg> (дата обращения: 10.02.2024).
5. Ефимова Е. А. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания // Библиотечное дело. – 2008 – № 6 – С. 28–31.
6. Кавалерчик Т.Б. Информационная культура и медиаграмотность в структуре культурно-образовательной деятельности библиотеки // Библиосфера. 2020. № 1. С. 109-120.
7. Опыт работы с пожилыми людьми библиотек России и стран СНГ : дайджест / сост. Л. И. Моисеева, И. А. Петрова. – Ангарск : МБУК «ЦБС», 2020. – 36 с.
8. Сокольская, Л.В. Формирование компетенций библиотекарей организаторов интеллектуально-досуговой деятельности / Л.В. Сокольская // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. – 2015 – № 1 (17). – С. 150–153.

