



ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ СРЕДЫ В БИБЛИОТЕКЕ ВУЗА

О.А. Красюкова

*Харьковский национальный медицинский университет
Научная библиотека*

На протяжении многих лет Харьковский национальный медицинский университет (ХНМУ) является лидером среди медицинских вузов Украины по количеству обучающихся иностранных студентов. Первые студенты-иностранцы начали обучение на русском языке в 1951 году, в 1996 – введено обучение иностранных студентов на английском языке. И в этом же году в Научной библиотеке (НБ ХНМУ) университета был создан отдел литературы на иностранных языках. В преддверии 20-летнего юбилея отдела и 95-летия НБ ХНМУ мы акцентируем внимание на некоторых, по нашему мнению, наиболее значимых, аспектах работы по обслуживанию этой категории пользователей.

Как известно, вузовская библиотека является информационным центром университета, обеспечивающим доступ к ресурсам для учебы и научной деятельности пользователей, удовлетворения их информационных и духовных потребностей. С изменением основных задач, методов и форм информационно-библиотечного обслуживания в НБ ХНМУ в целом изменились основные задачи и отдела литературы на иностранных языках.

На момент создания отдела основной задачей было обеспечение студентов достаточным количеством учебной и научной литературы. В связи с увеличением количества студентов, обучающихся на английском языке, а также с учетом особенностей этой категории пользователей, менялись структура и функции отдела.

На сегодняшний день диапазон его функций расширился. В функции отдела входят практически все технологические процессы от комплектования до обслуживания пользователей, расширяется спектр информационно-библиографических услуг, с каждым годом меняется качество предоставляемых сервисов. И особое внимание в работе отдела уделяется помощи студентам-иностранцам в процессе адаптации в образовательной и социокультурной среде, что, безусловно, требует постоянных поисков новых форм и методов информационного обслуживания и непрерывной работы по повышению квалификации.

Предоставление информационно-библиографических услуг студентам-иностранцам сопряжено с рядом достаточно сложных, и в то же время, интересных аспектов, связанных с особенностями этого многонационального контингента пользователей, и требующих внимания. Стереотипы общества по поводу отличительных особенностей той или иной национальности, безусловно, имеют право на существование. Не вызывает сомнений и тот факт, что студенты, приехавшие из стран африканского континента, отличаются от студентов, прибывших, к примеру, из Индии и Пакистана. Поэтому в процессе обслуживания студентов сотрудники отдела обращают внимание на следующие, на наш взгляд, основные и наиболее значимые моменты.

Религиозные особенности. Изучение пользователей с точки зрения их религиозных взглядов и вероисповеданий является одной из первоочередных задач. Неотъемлемой составляющей оказания информационных услуг является консультация в

виде беседы. При этом нужно всегда учитывать, что в разных религиях наблюдается различное отношение к жизни в целом, к межличностным отношениям, к женщинам, детям, старшему поколению. Например, не стоит обращаться к студентам из Пенджаба, которые исповедуют Сикхизм, с просьбой снять головной убор в помещении библиотеки, т.к. дастар (мужской головной убор) является неотъемлемой частью данной религии и считается священным предметом.

Также порой может вызвать удивление отношение студентов-иностранцев ортодоксального мусульманского вероисповедания к женщине, их манере общения. Уважительное отношение, понимание и принятие того или иного религиозного убеждения и религиозных доктрин, толерантность в процессе обслуживания студентов, обучающихся на английском языке – это те принципы, которыми руководствуются сотрудники отдела литературы на иностранных языках и библиотеки в целом.

Культура отдельного народа и национальности. При общении необходимо учитывать и культурные особенности нации, обуславливающие ее национально-этнические особенности (традиции, обычаи), культуру поведения в социуме, набор морально-этических норм. Так, студенты стран Африки, как правило, очень эмоциональны, а студенты из арабских стран Ближнего Востока не терпят критики и замечаний. Изучение основных особенностей той или иной национальной группы пользователей помогает сотрудникам отдела в налаживании межкультурного общения. Это предусматривает обмен информацией между студентами и сотрудниками библиотеки о традициях, обычаях, особенностях бытовых условий жизни их стран, а также широкая популяризация традиций, обычаев, социального поведения украинцев. Столь широкое изучение этой категории пользователей позволяет повысить качество обслуживания и способствует процессу социокультурной адаптации студентов-иностранцев к новым условиям жизни в чужой стране.

Языковой барьер. Важную роль в социальной адаптации англоязычных студентов, играет процесс преодоления языкового барьера. Различие языка общения, безусловно, является и самой главной спецификой в процессе обслуживания этого контингента пользователей. Поэтому сотрудники отдела уделяют этому вопросу серьезное внимание, начиная с постоянного (ежедневного) повышения уровня владения английским языком. С этой целью дважды в неделю в отделе проводятся специальные мероприятия – уроки. Главный акцент делается на практику разговорного английского. И это, безусловно, приносит свои плоды – умение библиотекаря общаться на языке студента делает возможным более активное участие в процессе обслуживания, культурном обмене, повседневной жизни.

Как правило, в процессе учебы англоязычные студенты в той или иной степени овладевают русским языком, но студенты-первокурсники являются особой категорией пользователей. Подчеркнем, что предоставление им библиотечных сервисов происходит **только** на английском языке. Это позволяет им чувствовать себя более уверенно, осознавать, что их понимают и могут удовлетворить их просьбы и пожелания. Также на английском языке представлена вся наглядная информация. Основные положения работы библиотеки, правила пользования, справочная информация, различного рода выставки и многое другое создается как в традиционной форме, так и с использованием мультимедийных инструментов, что способствует эффективному продвижению библиотечных услуг.

Для повышения информационной культуры первокурсников сотрудники отдела ежегодно проводят библиотечные уроки «Library Lessons for English Medium Students». Уроки состоят из цикла презентаций о библиотеке, ее структуре, правилах пользования, традиционных, электронных и он-лайн ресурсах. В мероприятиях принимают участие и

наиболее активные студенты-старшекурсники. Они делятся своими впечатлениями и опытом учебы, рассказывают о достоинствах и указывают на некоторые особенности работы в библиотеке, тем самым принимая участие в создании перспективных форм и методов информационно-библиографического обслуживания.

Нужно заметить, что большинство студентов-иностранцев довольно быстро и легко идет на контакт, активно проявляет стремление к восприятию и принятию информации, интерес и потребность в получении различного рода справочно-библиографических услуг.

Личностные особенности пользователей. Несмотря на то, что сотрудники отдела в своей работе, как правило, руководствуются устоявшимися стереотипами общества, опытом своих личных наблюдений, важным является личностные особенности каждого пользователя, например, его характер, возраст, жизненный опыт.

Декларация ИФЛА о библиотеках, информационных службах и интеллектуальной собственности (Глазго, 2002 г.) гласит: «Библиотеки и информационные службы должны предоставлять всем пользователям равный доступ к материалам, библиотечной технике и услугам. Не допускается дискриминация по признаку расы, национальности или этнической принадлежности, по политическим или религиозным убеждениям, по возрасту, по полу или сексуальной ориентации, по причине инвалидности или каким-либо другим причинам». Работа сотрудников отдела основывается на изучении индивидуальных особенностей каждого студента и проявлении внимательного, доброжелательного отношения с соблюдением всех норм Кодекса этики библиотекаря.

Таким образом, на практике обслуживание студентов, обучающихся на английском языке, существенно отличается от обслуживания студентов, обучающихся на украинском или русском языках, которыми свободно владеют сегодняшние библиотекари. Следовательно, этот процесс требует высокого профессионализма и ответственности сотрудников библиотеки. Новые формы и методы обслуживания предусматривают двухстороннее сотрудничество, дружественный диалог и взаимодействие между пользователем и библиотекарем.

Информационное обеспечение и обслуживание англоязычных студентов требует особого подхода, внимания и высокого профессионализма сотрудников отдела. Углубленное изучение этой категории пользователей позволило создать в библиотеке среду благоприятного общения и сотрудничества, более быстрой социокультурной адаптации студентов-иностранцев к новым условиям жизни в чужой стране и образовательной адаптации в среде вуза.

Сотрудники библиотеки стремятся к достижению высокого качества информационно-библиотечного обеспечения и обслуживания англоязычных студентов, тем самым повышая имидж, как собственно библиотеки, так и университета в целом.