

Учреждение Российской академии наук
Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения РАН
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новосибирский государственный педагогический университет»

Т. В. Дергилева

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

*Учебно-методическое пособие для студентов,
обучающихся по специальности 052700 –
«Библиотечно-информационная деятельность»*



Новосибирск



2010

УДК 024(075.8)
ББК 78.38я73
Д36

*Издается по решению комиссии по учебно-методической литературе
редакционно-издательского совета ГПНТБ СО РАН*

Рецензент:

доктор технических наук, профессор Б. С. Елепов

Дергилева, Т. В.

Д36 Библиотечное обслуживание: учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; Новосиб. гос. пед. ун-т. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. – 136 с.

Предлагаются учебно-методический план, учебные программы по дисциплине «Библиотечное обслуживание» федерального компонента цикла общих профессиональных дисциплин (дисциплин специализации). Представлены текстовые задания по курсу.

Для студентов и преподавателей дневной и заочной формы обучения в вузах по специальности 052700 – «Библиотечно-информационная деятельность».

УДК 024(075.8)
ББК 78.38я73

- © Т. В. Дергилева, 2010
- © Учреждение Российской академии наук
Государственная публичная научно-техническая
библиотека Сибирского отделения РАН
(ГПНТБ СО РАН), 2010
- © Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новосибирский государственный педагогический
университет», 2010

Содержание

Предисловие	6
1 Организационно-методический раздел	7
1.1 Цель курса	7
1.2 Задачи курса	7
1.3 Требования к уровню освоения содержания курса	8
2 Содержание курса «Библиотечное обслуживание»	9
2.1 «Библиотечное обслуживание» как учебная дисциплина	9
2.2 Предмет и структура учебной дисциплины «Библиотечное обслуживание»	11
2.3 Понятийный аппарат и связь дисциплины с другими учебными предметами	12
3 Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания	15
3.1 Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания	15
3.2 Современная международная и российская законодательная база библиотечного обслуживания	19
4 Читатель и библиотекарь как равноправные участники социокультурного процесса библиотечного обслуживания	22
4.1 Изучение читателей как общемировая профессиональная проблема	22
4.2 Социологические и психологические аспекты изучения чтения	28
4.3 Типология читателей	30
4.4 Информационная культура личности	34
4.5 Социологическая и психологическая службы в библиотеках	39
5 Библиотекарь как один из основных участников процесса библиотечного обслуживания	42
5.1 Основные профессиональные и личностные качества библиотекаря отдела обслуживания	42
5.2 Речевая культура библиотекаря	47
5.3 Имидж библиотекаря	50
6 Библиотечное общение в процессе обслуживания пользователей ..	52
6.1 Библиотечное общение как феномен. Опыт библиотечного общения в российских и зарубежных исследованиях	52
6.2 Основные функции, формы и виды библиотечного общения	52

6.3	Квалитология и квалиметрия библиотечного общения.....	56
6.4	Барьеры библиотечного общения	57
7	Социально-обоснованные приоритетные направления библиотечного обслуживания в России и зарубежных странах	62
7.1	Библиотечное обслуживание в помощь непрерывному образованию.....	62
7.2	Библиотечное обслуживание как средство социализации личности. Правовая социализация.....	64
7.3	Библиотечное обслуживание пользователей с особыми потребностями	65
7.3.1	Дети и юношество.....	65
7.3.2	Семейное чтение	66
7.3.3	Пользователи с ограниченными возможностями	67
7.3.4	Национальные меньшинства и мигранты.....	68
7.4	Библиотечное обслуживание в помощь формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей.....	68
8	Технология библиотечного обслуживания.....	71
8.1	Понятие о технологии и технологическом процессе библиотечного обслуживания.....	71
8.2	Связь информационного запроса с реальными потребностями пользователей.....	72
8.3	Классификация читательских интересов по содержанию.....	73
8.4	Классификация библиотечных услуг	74
8.5	Современные технологии в организации библиотечного обслуживания	74
9	Технология индивидуального библиотечного обслуживания.....	76
9.1	Значение и задачи индивидуального библиотечного обслуживания. Основные современные концепции.....	76
9.2	Индивидуальное библиотечное обслуживание.....	78
9.3	Методы индивидуального библиотечного обслуживания	78
10	Технология массового и группового библиотечного обслуживания.....	82
10.1	Теория и история организации массового обслуживания в России	82
10.2	Массовое библиотечное обслуживание – средство расширения влияния библиотеки и укрепление ее связей с партнерскими организациями	83
10.3	Опыт библиотечного массового обслуживания за рубежом... ..	84

10.4 Групповое и фронтальное массовое библиотечное обслуживание	85
10.5 Показатели эффективности библиотечного обслуживания ..	93
11 Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке	98
11.1 Структурные подразделения библиотечного обслуживания	98
11.2 Абонемент – основной отдел библиотечного обслуживания..	98
11.3 Организация библиотечного обслуживания в читальных залах	101
11.4 Подразделения библиотечного обслуживания «некнижными носителями»	103
12 Внестационарные формы библиотечного обслуживания	105
13 Виртуальное (электронное) библиотечное обслуживание	108
14 Вопросы для проверки знаний	114
15 Примерная тематика рефератов, курсовых работ	120
16 Примерный перечень вопросов к зачету (экзамену) по всему курсу	122
17 Список рекомендуемой литературы	124

Предисловие

Методическое пособие подготовлено на основе программы дисциплины «Библиотечное обслуживание» федерального компонента цикла общих профессиональных дисциплин (дисциплин специализации) (ОПД (ДС)), составленной в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (ГОС ВПО) второго поколения по специальности 052700 – «Библиотечно-информационная деятельность»¹.

При подготовке пособия автор предпринял попытку в краткой форме осветить основные темы программы курса «Библиотечное обслуживание»: теоретические, законодательные, технологические основы индивидуального и массового библиотечного обслуживания, библиотечное общение, место библиотечной профессии в психологической классификации профессий, роль библиотекаря и пользователя в социокультурном процессе библиотечного обслуживания, организация и приоритетные направления библиотечного обслуживания в России и за рубежом и др. При этом были использованы учебники и учебно-методические материалы известных библиотековедов: Ю. П. Мелентьевой, М. Я. Дворкиной, Б. С. Елепова, О. Л. Лаврик, Н. И. Гендиной, Г. А. Алтуховой, А. Е. Шапошникова, В. А. Бородиной, С. А. Езовой, Е. А. Климова, Г. К. Олзоевой, Н. С. Карташова, А. Б. Антопольского, В. К. Степанова и многих других.

Учебная программа рассчитана на то, что предлагаемый материал будет усвоен студентами не только в ходе лекционных, семинарских и практических занятий, но и при выполнении самостоятельной внеаудиторной работы, а также при подготовке курсовых и дипломных работ на актуальные темы, примерный перечень которых содержится в данном пособии. Усвоение учебной программы также предусматривает широкое использование активных форм обучения – дискуссий, деловых игр, «круглых столов», в ходе которых проводится свободный обмен мнениями между студентами и преподавателем.

¹ Библиотечно-информационная деятельность. Специальность 052700: Государственный образовательный стандарт, примерные программы, учебные планы: сборник нормативных документов и учебно-методического обеспечения / под общ. ред. О. П. Мезенцевой. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 992 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

1 Организационно-методический раздел

1.1 Цель курса

«Библиотечное обслуживание» является одним из основных курсов, изучаемых в процессе получения высшего библиотечно-информационного образования. В нем рассматриваются исторические, теоретические, методические, технологические и организационные аспекты библиотечного обслуживания как индивидуального читателя (пользователя) библиотеки, так и различных читательских групп и контингентов.

1.2 Задачи курса

Курс решает задачи формирования у студентов нового профессионального мышления, глубокого уважения к информационным потребностям пользователя, ответственности перед ним.

Задачами курса является также раскрытие состояния библиотечного обслуживания с учетом трансформаций, произошедших в социальной сфере нашей страны, и связанных с ними профессиональных изменений: новыми условиями функционирования библиотек, новым отношением к личности и ее информационным потребностям, признанием свободного доступа к информации как базовой ценности демократического общества и т. д.

В целом программа опирается на все позитивное знание, накопленное со времени формирования «Библиотечного обслуживания» как самостоятельной дисциплины. Принципиальное отличие данной программы от предыдущих в том, что впервые сделана попытка представить библиотечное обслуживание не только в контексте российской действительности, но и как общий профессиональный процесс, осуществляемый в условиях формирования «единой мировой библиотеки» [6].

С этим связано более подробное, чем раньше, рассмотрение международных законодательных актов, определяющих принципиальные положения организации библиотечного обслуживания в современном мире, а также опыта библиотечно-информационных учреждений зарубежных стран при раскрытии его конкретных проблем.

Важной особенностью программы является ее практическая направленность, ориентированность на обучение студентов решению реальных проблем библиотечного обслуживания.

Курс «Библиотечное обслуживание» входит в цикл подготовки библиотекарей-библиографов высшей квалификации.

1.3 Требования к уровню освоения содержания курса

В результате изучения курса «Библиотечное обслуживание» студент должен знать:

- понятийный аппарат дисциплины;
- теорию, методiku и организацию библиотечного обслуживания;
- основные функции, принципы и теоретические концепции библиотечного обслуживания, этапы их формирования;
- современную законодательную базу библиотечного обслуживания в России;
- историю изучения читателей в России и зарубежных странах;
- типологию читателей;
- структуру понятия «информационная культура»;
- основные профессиональные и личностные качества библиотекаря;
- основные формы и функции библиотечного общения;
- технологию и методы библиотечного обслуживания основных читательских групп;
- новые формы организации библиотечного обслуживания;
- методологию и методiku изучения эффективности библиотечного обслуживания;

должен уметь:

- применять эти знания в практической деятельности библиотек;
- должен быть ознакомленным:
- с перспективами развития библиотечного обслуживания;
 - с основными тенденциями профессионального образования библиотекарей отделов обслуживания всех типов и видов библиотек на альтернативной основе;

должен иметь представление:

- об организационных формах библиотечного обслуживания за рубежом;
- о зарубежном опыте дифференцированного и специализированного библиотечного обслуживания.

Структура методического пособия: материал пособия сгруппирован по темам. После каждой темы даны практические задания или приведены контрольные вопросы для самопроверки. В конце пособия приводится список вопросов для проверки знаний, примерная тематика рефератов, курсовых работ, примерный перечень вопросов к зачету (экзамену) по всему курсу, список рекомендуемой литературы (основной и дополнительной).

2 Содержание курса «Библиотечное обслуживание»

Цель, задачи и принципы библиотечного обслуживания определяются (в зависимости от понимания роли библиотеки) политическими и идеологическими теориями, так как цели функционирования библиотек зависят от развития самого общества.

2.1 «Библиотечное обслуживание» как учебная дисциплина

Библиотечное обслуживание – это и наука, и образование, и практика. Образование, объединяя научное и практическое знание, является базой профессионального развития библиотечных специалистов.

Изучение курса «Библиотечное обслуживание» дает возможность студентам ответить на следующие основные вопросы:

1. Что хочет получить пользователь библиотеки (каковы его потребности, интересы, мотивы, ожидания и т. д.)?
2. Что может дать читателю библиотека (каковы ее возможности с точки зрения полезности для пользователя и общества)?
3. Как в ходе библиотечного обслуживания обеспечиваются читательские потребности, права?
4. Какова роль библиотекаря и читателя в процессе обслуживания?
5. Как оценить успешность этой деятельности?

И многие другие вопросы.

Основные этапы формирования и становления учебной дисциплины

Теория и методика библиотечного обслуживания читателей создается усилиями ученых и практиков различных стран, школ и направлений. В России система библиотечного образования начала складываться в 1920–1930-е гг. С конца 30-х гг. XX в. название курсов по обслуживанию читателей неоднократно менялось: «Обслуживание читателей», «Руководство чтением», «Методика работы с читателями», «Работа с читателями», но предмет оставался неизменным. Разработкой этих курсов занималось несколько поколений библиотековедов.

История библиотечного дела показывает, что библиотеки всегда, даже в древности, ориентировались на обслуживание читателей. Об этом свидетельствует появление каталогов (например, каталог, высеченный на стене здания библиотеки в Карнаке, Древний Египет, XII в. до н. э.) [38] и архитектура античных библиотек, создающая благоприятные условия для чтения [156].

Развитие книгопечатания, распространение идей просвещения в Европе, становление профессиональной периодической печати (например, «Библиотечный журнал Американской библиотечной ассоциации» (1876 г.) [156, с. 150], стремление привлечь к чтению как можно больше людей потребовали от библиотекарей научного подхода к решению сложных социологических, психологических, организационных, архитектурных и некоторых других задач.

Первый вузовский учебник, отобразивший систему знаний по библиотечному обслуживанию, вышел в 1961 г. под редакцией В. Ф. Сахарова и И. М. Цареградского, назывался он «Работа с читателями» [8]. Термины «работа с читателями» и «обслуживание читателей» рассматривались в нем как синонимы. В учебнике дано такое определение библиотечного обслуживания: «Работа с читателями, или обслуживание читателей, – это деятельность библиотеки по развитию и удовлетворению интересов и запросов читателей и пропаганда книги. Работа с читателями охватывает организацию, формы и методы обслуживания читателей в библиотеке и вне ее» [29, с. 3]. Последующие два учебника (1970 и 1981 гг.) имели такое же название – «Работа с читателями».

Курс «Библиотечное обслуживание» впервые был введен в 1996 г. государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 052700 – «Библиотековедение и библиография» вместо курса «Работа с читателями». За рубежом в информационно-библиотечных школах курс «Библиотечное обслуживание» («Library service») является также одним из основных.

Вклад выдающихся российских теоретиков и практиков библиотечного дела в развитие курса «Библиотечное обслуживание»

Существенный вклад в развитие содержания и методики преподавания курса внесли такие библиотековеды, как Л. В. Беляков, А. Н. Ванеев, В. С. Крейденко, В. Ф. Сахаров и др. Становление учебной дисциплины «Библиотечное обслуживание» проходило на основании исследований и публикаций российских и зарубежных теоретиков и практиков библиотечного дела по библиотековедению, библиографоведению, информатике, психологии, социальной психологии, педагогике и социологии, философии, культурологии. К ним относятся труды, посвященные

библиотечному делу и его общественному значению, таких ученых, как Н. А. Рубакин, К. И. Рубинский, Л. Б. Хавкина, О. С. Чубарьян, И. М. Фрумин, Н. С. Карташов, Ю. Н. Столяров, В. В. Скворцов, Н. И. Тюлина, Л. М. Инькова, А. Е. Шапошников, Дж. Х. Шира и многих др. А также учебники, учебные пособия и публикации по библиотечному обслуживанию А. Я. Айзенберга, В. А. Бородиной, А. Н. Ванеева, М. Я. Дворкиной, С. А. Езовой, С. Г. Матлиной, Ю. П. Мелентьевой, В. В. Нейман, В. И. Терешина, Э. Р. Сукиасяна и многих других. Важно отметить, что исследовательским коллективом под руководством Ю. П. Мелентьевой разработан «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря».

2.2 Предмет и структура учебной дисциплины «Библиотечное обслуживание»

При изучении предметной стороны системы библиотечного обслуживания выделяются ее подсистемы:

- организационные (библиотечные системы и сети разных уровней, подразделения библиотек);
- функциональные, обеспечивающие реализацию библиотечного обслуживания как деятельности. В качестве **функциональных подсистем** определены элементы деятельности: цель, субъекты, объект, предмет, результат.

Цель библиотечного обслуживания – наиболее полное удовлетворение читательских потребностей и способствование их развитию.

Субъектами библиотечного обслуживания являются библиотекарь и пользователь, но их роли в этом процессе различны.

В качестве **объекта** библиотечного обслуживания можно рассматривать читательские потребности, на удовлетворение и развитие которых оно направлено. **Предметом** обслуживания являются запросы пользователей, выражающие их потребности.

Библиотечное обслуживание завершается **результатом**, то есть **библиотечной услугой**, которая в зависимости от запроса может быть оказана в форме выдачи документа, справки и т. д. Субъекты обслуживания – библиотеки – оказывают библиотечные услуги на основе использования **ресурсов**, которыми они располагают (фонды, справочно-поисковый аппарат, технические средства и оборудование, здание, интерьер и т. п.), а также через Интернет. Условия, в которых осуществляется обслуживание, называются **библиотечной средой**, она влияет и на субъекты, и на процессы (технологии) обслуживания, и, соответственно, на результат обслуживания.

Названные подсистемы взаимосвязаны через потребности и запросы пользователей библиотек.

Ресурсные возможности системы обслуживания одной библиотеки ограничены, поэтому используются ресурсы всей совокупности библиотек территории – региона, страны и мира. Обслуживание осуществляется как традиционными формами, такими как межбиблиотечный абонемент и международный межбиблиотечный абонемент, так и виртуальными, по телекоммуникационным каналам и через Интернет.

2.3 Понятийный аппарат и связь дисциплины с другими учебными предметами

Основные термины и определения

При изучении курса широко используются базисные термины: «библиографическое» и «справочно-информационное обслуживание» как виды библиотечного обслуживания, «индивидуальное обслуживание», «массовое обслуживание», «библиотечная среда», «документ», «информация», «информационное обеспечение», «библиотечная реклама», «технология библиотечного обслуживания». Появились новые понятия: «библиотечный маркетинг», «библиотечное общение», «библиотечная конфликтология», «библиотечная этика». Развитие информационного общества и усиление информационной функции библиотек способствовало появлению термина «информационная культура». Современные мировые тенденции читательской деятельности привели к появлению таких понятий, как «деловое чтение», «компенсаторное», или прагматическое чтение, выражающееся в том, что книга уже не воспринимается как учебник жизни, а представляет интерес только в том случае, если она удовлетворяет познавательные потребности. Компенсаторное чтение дает возможность с помощью книги уйти от реалий действительности. Применение телекоммуникационной техники и технологий в библиотеках изменило традиционные процессы библиотечного обслуживания, появились новые услуги и формы предоставления информации, следовательно, и новые термины: «виртуальный абонемент», «виртуальный пользователь», «электронная доставка документов» и др.

Главными действующими лицами в системе библиотечного обслуживания являются «пользователь» и «библиотекарь». Понятие «пользователь библиотеки» рассматривается как обобщающее: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент). Оно может быть применено ко всем физическим или юридическим лицам, обращающимся

в библиотеки за любыми услугами, поэтому дефиниция «пользователь библиотеки» включает понятия «читатель», «абонент», «посетитель мероприятия», «пользователь, обращающийся в библиотеку через электронные информационные сети» [10]. Понятия, используемые в обслуживании по межбиблиотечному абонементу и доставке документов (МБА и ДД): фондодержатель, абонент, заказ и выдача.

В последние годы курс «Библиотечное обслуживание» обогатился не только новой терминологией, но и учебными и методическими материалами печатного и электронного характера. Эволюция и современная ситуация библиотечного обслуживания была проанализирована доктором педагогических наук, профессором Ю. П. Мелентьевой в учебных изданиях [22, 23, 26]. Учебник Ю. П. Мелентьевой «Библиотечное обслуживание» (2006 г.) отразил новые представления о роли библиотеки в жизни общества и личности. Этот учебник в известной мере пополняет значительный круг учебных пособий и печатных лекций, изданных в более ранний период и другими специалистами – преподавателями отраслевых вузов страны: Л. И. Алешин [41], В. А. Азарова [1], В. А. Бородина [8], Н. Б. Зиновьева [94], А. В. Соколов [151], А. Е. Шапошников [166, 167, 168] и др. Не потеряли своей актуальности и значимости учебник под редакцией А. Я. Айзенберга [7], монографии В. А. Азаровой [1], М. Я. Дворкиной [11], С. А. Езовой [14]. Полезны для изучения и учебно-методические пособия Ю. А. Ахмадовой [47], М. Я. Дворкиной [77, 78], Ю. П. Мелентьевой [23], Г. К. Олзоевой [27], М. Е. Ястребовой [134, 170] и др.

Курс «Библиотечное обслуживание» тесно связан с другими учебными дисциплинами, например, с педагогикой, психологией, социологией, культурологией, этикой, теорией информации.

Теоретическое осмысление библиотечного обслуживания происходило и в 50–60-е гг. XX в. в связи с формированием информатики, использование которой в корне изменило проблему поиска информации и массового обслуживания. При теоретическом анализе библиотечного обслуживания идет обращение к следующим наукам: психология, социальная психология, педагогика и социология, книговедение, библиотековедение, библиографоведение, информатика, теория маркетинга (включая рекламу и «public relations»).

Данное учебное пособие рассчитано на то, чтобы стимулировать самостоятельную работу студентов, поскольку оно не включает многие проблемы частной методики обслуживания читателей. Учащимся помимо учебника и пособия необходимо использовать дополнительную литературу, сборники научных трудов, учебно-методические и практические пособия, публикации в профессиональной периодической

печати: «Библиотека», «Библиосфера», «Библиотековедение», «Научные и технические библиотеки» и т. д.

Задание

Подготовьте сравнительный анализ основных понятий учебной дисциплины «Библиотечное обслуживание» и аналогичных дисциплин («Library service» и др.), преподаваемых в европейских и американских высших учебных заведениях библиотечно-информационного профиля.

Вопросы для самопроверки:

1. Когда начала складываться система библиотечного образования в России?

2. В каком году и под каким названием вышел первый вузовский учебник, отобразивший систему знаний по библиотечному обслуживанию?

3. Назовите выдающихся российских теоретиков и практиков, внесших вклад в развитие курса «Библиотечное обслуживание».

4. Какие подсистемы выделяются при изучении предметной стороны библиотечного обслуживания?

5. Что является целью, предметом, объектом и результатом библиотечного обслуживания?

6. Из чего состоят ресурсы субъектов обслуживания, т. е. библиотек?

7. Каким определением обозначаются условия, в которых осуществляется библиотечное обслуживание?

8. Назовите основные термины и определения, наиболее часто используемые в библиотечном обслуживании.

9. Дайте определение термину «пользователь библиотеки».

10. С какими учебными предметами связан курс «Библиотечное обслуживание»?

3 Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

3.1 Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания

Термин «библиотечное обслуживание» определяется ГОСТами 7.26–80 и 7.0–99. Кроме того, существуют понятия деятельности «библиотечного обслуживания» – как «широкой» (социальной), так и «узкой» (внутрибиблиотечной). Данные определения дают представление о разных аспектах библиотечного обслуживания как деятельности, они не противоречат друг другу, а расширяют и уточняют суть библиотечного обслуживания в разных условиях.

Большинство специалистов рассматривают библиотечное обслуживание как *«деятельность, направленную на обеспечение информационных запросов пользователей (читателей, абонентов, клиентов) как непосредственно в библиотеке, так и вне ее стен»* [22]. «Библиотечное обслуживание – это деятельность библиотеки как социального института по предоставлению библиотечно-библиографических и информационных продуктов и услуг в многообразных видах и формах в целях удовлетворения и развития различных потребностей социальных субъектов средствами библиотечно-библиографической и информационной деятельности на основе использования мировых документных и электронных информационных ресурсов» [8, с. 8].

Процесс библиотечного обслуживания изучается в двух аспектах: как процесс социальный, который приводит к неким социальным последствиям и изменениям для конкретной личности или для общества в целом; и как технологический процесс, предполагающий последовательность действий (операций, процедур) библиотекаря, направленных на предоставление пользователю определенной услуги [78].

Нашей задачей является синтез данных аспектов, а также представление библиотечного обслуживания как целостного явления.

Основные функции библиотечного обслуживания, этапы их формирования

В библиотечном обслуживании реализуются многообразные функции:

- социальные – мировоззренческие, информационные, культурно-просветительские, образовательные. Они определяются законом «О библиотечном деле» и реализуются через систему психологических и педагогических функций;
- психологические – ценностно-ориентационные, познавательные, коммуникативные, эмоционально-компенсаторные, рекреационные, эстетические, рефлексивные;
- педагогические – воспитательные и самовоспитательные, образовательные и самообразовательные, обучающие и самообучающие, развивающие [8].

Принципы библиотечного обслуживания

Основными принципами библиотечного обслуживания являются: доступность, приоритет читательских потребностей, запросов и прав читателя. Соответствие обслуживания читательским потребностям рассматривается как закон «конгруэнтности», из которого вытекают особенности библиотечного обслуживания в зависимости от господствующего политического режима (тоталитарного, авторитарного, либерального, демократического). Кроме перечисленных соблюдаются такие принципы, как полнота, оперативность, комфорт, дифференцированный подход, а также систематичность, плюрализм, диалогичность, наглядность, краеведческий подход [7, с. 13–23].

Многообразие принципов с некоторыми уточнениями и дополнениями можно систематизировать в четыре группы:

Принцип целесообразности, развития, демократизации, комфортности (технологической и психолого-педагогической). Каждый из них включает еще несколько принципов.

Так, принцип **целесообразности** включает следующие составляющие: конгруэнтность, востребованность, включенность, воспроизводимость, краеведческий подход, социальную и психолого-педагогическую эффективность, экономичность.

Принцип развития включает развитие целей, средств, методов и технологий обслуживания, информационных потребностей пользователей, информационной культуры читателя и библиотекаря, информационных ресурсов и услуг и т. д.

Принцип демократизации предполагает наличие плюрализма в идеологическом, содержательном и организационно-методическом аспектах и т. д.

Принцип комфортности (технологической и психолого-педагогической) базируется на активности, коммуникативности, компетентности, корпоративности и т. д.

Задачи библиотечного обслуживания по отношению к личности и обществу:

- снижение барьеров (физических, интеллектуальных, технических, организационных, межличностных, финансовых) доступности получения пользователем необходимой ему информации и библиотечных услуг;
- постоянное изучение читательских и информационных интересов, запросов и потребностей пользователей в целях наиболее полного их удовлетворения;
- расширение номенклатуры и повышение уровня креативности предоставляемых пользователю услуг;
- содействие формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей;
- продвижение чтения в нечитающие слои общества.

При осуществлении библиотечного обслуживания помимо принципов необходимо опираться на фундаментальные положения (законы), сформулированные еще классиками библиотековедения (Ш. Ранганатаном, Дж. Шира, Н. А. Рубакиным): «Книги предназначены для использования»; «Библиотека – растущий организм»; «Каждому читателю – его книгу».

Влияние социально-философских теорий на формирование теоретических основ библиотечного обслуживания

Цели, задачи, направления библиотечного обслуживания определяются исторической ситуацией, социокультурными процессами, происходящими в обществе, и, прежде всего, тем отношением общества к личности и, следовательно, к читателю, которое доминирует в этот период времени в общественном сознании.

Таким образом, в основе той или иной концепции библиотечного обслуживания, принятой в обществе в определенный период его развития, лежит отношение к читателю, то есть та или иная концепция читателя.

Исследование, проведенное В. Я. Аскаровой, показывает, что на протяжении всего времени развития России как читающего государства (X–XX вв.) «бытовали и сложно, часто конфликтно взаимодействовали четыре концепции читателя: *консервативно-охранительная, либеральная, революционно-радикальная и коммерческая*» [4]. Каждая из этих концепций прошла определенный путь развития и главной станови-

лась та из них, которая наиболее полно отвечала социальной и социокультурной ситуации в стране.

Приведем концепции библиотечного обслуживания [22]:

- *идеологическая концепция* (основана на отношении к библиотеке как к идеологическому учреждению);

- *педагогическая концепция* (существовала с первых лет Советской власти, но стала наиболее выражена в период ослабления административно-командной системы управления в стране);

- *просветительская концепция* (сформировалась в период перестройки, с введением плюрализма);

- *социализирующая концепция* (основывается на теории социализации личности, сформулированной в XX в. как альтернатива теории воспитания);

- *информационная концепция* (стала формироваться в последнее десятилетие XX в. Она базируется на свободном доступе к информации и ориентирована на читателя).

Необходимо заметить, что в разных типах библиотек главенствовать будут разные концепции, например, для научной библиотеки – информационная, для юношеской – социализирующая, для детской – педагогическая.

Задание

I. Сравните основные концепции библиотечного обслуживания в России и в одной из зарубежных стран.

II. Проанализируйте и расскажите о влиянии социально-философских концепций на формирование теоретических основ библиотечного обслуживания:

- воспитательной ценности знания;
- личность – субъект воспитания;
- личность – субъект и объект социализации;
- суверенность развития личности;
- основа развития личности – свободный доступ к информации;
- просвещения;
- руководства чтением;
- библиотечной педагогики;
- библиотечного обслуживания как средства социализации личности и др.

Семинарское занятие

Тема: «Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания».

Задание

Подготовить ответы на вопросы:

1. Кто провел исследование по изучению концепций библиотечного обслуживания в России?
2. Сколько и какие концепции были выявлены?
3. Исторические периоды нашей страны, в которые главенствующей становилась та или иная концепция.
4. Чем определялась и на чем основывалась каждая из названных концепций?
5. Суть и цели концепций читателя.
6. Кем поддерживалась та или иная концепция читателя?
7. Какая концепция наиболее ярко была выражена во взглядах выдающегося ученого и просветителя Н. А. Рубакина?
8. Отношение современных исследователей к концепциям читателя.
9. Сколько и какие концепции читателя присутствуют в современном российском обществе, какая из них наиболее отчетливо проявляется сегодня?
10. Чем вызвано укрепление существующей концепции читателя в России?

3.2 Современная международная и российская законодательная база библиотечного обслуживания

Наиболее значительными международными и национальными документами по проблемам библиотечного обслуживания, определяющими развитие российской, прежде всего публичной, библиотеки являются следующие группы документов:

- документы международных организаций (ООН, ЮНЕСКО, Совета Европы и т. п.), в которых заложены общие основы развития мирового сообщества, в том числе и мирового библиотечного дела;
- документы международных организаций по развитию непосредственно информационно-библиотечной сферы;
- национальные документы (проекты), определяющие как развитие информационной сферы в целом, так и основные приоритеты библиотечного обслуживания российских библиотек.

Среди документов *первой группы* особенное значение для библиотечарей имеют следующие:

- «Всеобщая декларация прав человека» (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.);
- «Конвенция о защите прав человека и основных свобод» (принята Советом Европы в 1950 г., последняя редакция 1994 г.);

- «Европейская культурная конвенция» (принята Советом Европы в 1954 г.);

- «Декларация принципов международного культурного сотрудничества» (принята ООН, комиссией по вопросам образования, науки и культуры, 1966 г.);

- «Информационное общество: вызов Европе. Политическая декларация» (принята на организованной Советом Европы конференции в Салониках, 1997 г.);

- Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» (2000 г.).

Все эти документы опираются на положение о правах человека, достоинстве личности как на основную задачу, к решению которой должны стремиться все государства и народы. Основные права человека – свобода мысли, совести, религии и информации.

Вторая группа включает следующие документы:

- «Манифест ЮНЕСКО о публичных библиотеках» (1994 г.);

- «Рекомендации по реформе библиотечного законодательства в Центральной Европе» (1994 г.);

- «Резолюция о роли библиотек в современном обществе» (1998 г.);

- «Руководящие принципы библиотечного законодательства и библиотечной политики в Европе» (1998 г.);

- «Проект рекомендаций по библиотечному законодательству в Европе» (Страсбург, 1999 г.);

- «Копенгагенская декларация о публичных библиотеках» (1999 г.);

- «Заявление о библиотеках и интеллектуальной свободе» (1999 г.);

- «Профессиональные приоритеты ИФЛА» (2000 г.);

- «Манифест ИФЛА об Интернете» (2002 г.);

- «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьных библиотеках» (1996 г.).

К третьей группе относятся основные документы, обеспечивающие библиотечное обслуживание в Российской Федерации. Прежде всего, это законы:

- «О библиотечном деле»;

- «Об информации, информатизации и защите информации» (Ст. 12, 13, 14);

- «Об участии в международном информационном обмене»;

- «Гражданский кодекс Российской Федерации, IV часть»;

- «Патентный закон».

Кроме того, важную роль играют поправки к законам и документы, принятые Российской библиотечной ассоциацией. Среди последних поправок наиболее значимыми являются:

- «Кодекс этики российского библиотекаря»;

- «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки»;

- «Манифест РБА о публичной библиотеке в России» (2003 г.);

- «Концепция библиотечного обслуживания детей в России» и др.

К документам, определяющим основные параметры библиотечного обслуживания за рубежом, относятся такие международные акты, как:

- «О чтении» (Манифест ЮНЕСКО);
- «О публичных библиотеках»;
- «Информация для всех» (программа ЮНЕСКО);
- материалы ИФЛА;
- Окинавская хартия и др.

Задание

I. Найдите информацию о состоянии нормативно-правового обеспечения библиотечного обслуживания на сайтах ЮНЕСКО, ИФЛА, ALA (Американской библиотечной ассоциации), РБА (Российской библиотечной ассоциации), Министерства культуры РФ.

II. Определите документы, не вошедшие в вышеперечисленный перечень:

- а) международной законодательной базы;
- б) российской законодательной базы.

Семинарское занятие

Тема: «Современная законодательная база библиотечного обслуживания в России».

Задание

Изучить все перечисленные ниже документы и подготовить краткое изложение содержания основных положений законов и документов библиотечного обслуживания в России:

1. «О библиотечном деле».
2. «Об информации, информатизации и защите информации» (Ст. 12, 13, 14).
3. «Об участии в международном информационном обмене».
4. Гражданский кодекс Российской Федерации, IV часть.
5. «Патентный закон».
6. «Кодекс этики российского библиотекаря».
7. «Манифест РБА о публичной библиотеке в России» (2003 г.).
8. «Концепция библиотечного обслуживания детей в России».
9. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008 г.) с поправками РБА 2009 г.

4 Читатель и библиотекарь как равноправные участники социокультурного процесса библиотечного обслуживания

4.1 Изучение читателей как общемировая профессиональная проблема

Изучение чтения, читателей и, следовательно, их запросов и потребностей проводится почти во всех странах мира в целях более эффективного их обслуживания. Организация исследований, их методики тесно связаны с общей ситуацией и традициями в культуре, образовании, экономике, политике каждой страны. Единая наука о чтении, читателе на данном этапе находится в стадии формирования [26].

История изучения читателей в России

Первые упоминания о читателях или чтении содержат источники, относящиеся по времени к античности, а исследования, посвященные изучению, анализу чтения как деятельности или социального явления, а значит, изучению читателей, появились в России значительно раньше, чем за границей – в начале XIX в. [67].

Процесс изучения читателей в России делится на несколько периодов.

Первый период (дореволюционный) длился с XIX в. до 1917 г. Он связан с именами Н. А. Корфа, А. С. Пругавина, А. П. Мичурина, В. И. Орлова и Х. Д. Алчевской, которой была разработана специальная методика по выявлению мнений учениц вечерней школы о прочитанном. Особенность исследований Х. Д. Алчевской заключалась в изучении читательских интересов, степени их восприимчивости к художественным произведениям. Она продолжила работу Н. А. Корфа по созданию каталога народной библиотеки, выпустив три тома указателя «Что читать народу?» (1884–1890).

Наибольший вклад в изучение читателей внес Н. А. Рубакин – библиограф, библиотековед, социолог, публицист. Он впервые изучил читателей по специально разработанной программе и описал результаты в своих трудах: «Этюды о русской читающей публике» (1895), а также «Психология читателя и книги, или библиопсихология» (1911).

Последующие периоды относятся к советскому времени.

Второй период (1917 г. – конец 1930-х гг.) характерен исследованием психологических аспектов чтения и влияния чтения на личность, которые были описаны в работах А. Я. Виленкина, А. А. Гайворовского, П. И. Гурова, А. А. Покровского и некоторых других исследователей.

Третий период исследований начался в конце 50-х гг. и продлился до середины 80-х гг. XX в.

Четвертый период изучения читателей проходил с конца 80-х до начала 90-х гг. XX в. В этот период сектор социологии чтения Государственной библиотеки СССР им. Ленина (ГБЛ) – в настоящее время Российская государственная библиотека (РГБ) – провел такие исследования, как: «Динамика чтения и читательского спроса в массовых библиотеках», «Библиотека и семейное чтение», «Место личных собраний в системе обслуживания населения книгами» (1983–1985). Среди региональных исследований чтения наиболее масштабные были проведены в 1990-х гг. ГПНТБ СО РАН, позже они дали глубокие и интересные результаты, так как была получена картина чтения в Сибири и на Дальнем Востоке².

Последними централизованными исследованиями чтения в России стали:

- «Чтение в Вашей жизни» – проведено ГБЛ и Государственной публичной библиотекой (ГПБ) им. М. Е. Салтыкова-Щедрина (ныне Российская национальная библиотека (РНБ)). Результаты, полученные в ходе исследовательской программы «Чтение в России», обобщены в сборнике «Что мы читаем? Какие мы?» (1993).

- «Массовое чтение в России» – осуществлено одной из самых авторитетных социологических служб – аналитическим центром Юрия Левады.

Ю. П. Мелентьева выделяет следующие характерные особенности проведенных исследований [26]: социальная обусловленность, масштабность, государственный характер, многоаспектность проблематики, высокий уровень методологических исследований.

Централизованные и региональные исследования чтения

Центрами изучения читателей в советский период были все центральные библиотеки страны: Государственная публичная библиотека, Российская государственная юношеская библиотека (РГЮБ), Российская государственная детская библиотека (РГДБ), ГПНТБ России

² См. : Очерки истории книжной культуры Сибири и Дальнего Востока. Т. 1–5. Новосибирск, 2002–2006.

и ГПНТБ СО РАН и многие другие, а также Всероссийский центральный институт общественного мнения (ВЦИОМ), НИИ культурологии, фонд «Чтение» им. Н. А. Рубакина. Методическим центром являлась главная библиотека СССР – Государственная библиотека им. Ленина. В монографиях нашли отражение централизованные исследования: «Советский читатель» (1968), «Книга и чтение в жизни небольших городов» (1973), «Книга и чтение в жизни советского села» (1978), «Советский рабочий – читатель» (1980).

Несколько крупных исследований в масштабе всей страны было посвящено изучению чтения молодежи и юношества: «Книга в жизни рабочей молодежи» (1966), «Читательские интересы ленинградской рабочей молодежи» (1967), «Чтение строителей комсомольских строек» (1968–1978), «Юный читатель–80», «Книга в жизни молодежи современного Советского села» (1968–1978) и др. Изучение чтения специалистов проводилось в рамках проблемы «Библиотека и научно-техническая информация» (1965–1969), «Специалист – библиотека – библиография». В 1983–1985 гг. специалистами ГБЛ и членами Всесоюзного общества книголюбов всех регионов страны особое внимание было уделено исследованию «Место личных собраний в системе обслуживания населения книгами», результаты которого показали соотношение чтения книг домашней и общественных библиотек. Таким образом, российскими учеными достаточно подробно были освещены теоретические проблемы, а также изучены особенности чтения:

- различных читательских групп населения, в том числе детей и юношества;

- разных литературных жанров;
- отдельных регионов страны и т. п.

В выводах социологических исследований по изучению современного состояния структуры чтения, проведенных в последние 15–20 лет, прослеживаются следующие общемировые тенденции:

- сокращение времени на чтение;
- снижение интереса к чтению;
- отношение к чтению как к развлечению.

Для того чтобы изменить сложившуюся ситуацию в чтении населения, многие страны создали собственные концепции развития и поддержки чтения. Наиболее эффективной в мировой практике признана британская, суть которой заключается в ориентации на читателя.

Исследованием чтения российского юношества в русле современных социально-экономических и социокультурных изменений, происходящих в обществе в последние десятилетия, занимались следующие авторы: И. В. Бахмутская, З. А. Янкова, М. Д. Смородинская, М. М. Самохина,

А. И. Рейтблат, С. А. Плотников и др. [21]. Исследователи пришли к выводу о том, что современное состояние чтения юношества соответствует состоянию самого общества, а ответственность за негативные явления они возлагают на социальные условия существования личности. Чтение, как отдельной личности, так и социальных групп, находится в прямой зависимости от политики, идеологии, экономики, образования, средств массовой информации, издательской деятельности – от всего того, что составляет «фундамент» чтения. Ухудшение экономических условий неизбежно влечет за собой изменение ценностных ориентаций массовых слоев населения, что отрицательно сказывается на чтении и читательском поведении общества в целом.

В современных условиях важнейшими задачами российских библиотек являются продвижение процесса чтения в различные читательские группы и формирование у них позитивного отношения к чтению и библиотеке.

История изучения читателей в зарубежных странах

Анализ библиографического указателя англоязычных диссертаций по библиотековедению, содержащего более трех тысяч диссертаций за 1903–2004 гг., показывает, что первые исследования аспектов чтения относятся к 20–30-м гг. XX в. Регулярные исследования чтения в Америке начались в 1940-х гг., а в Европе еще позже. Для американских исследователей характерен интерес к практическим проблемам – изучению потребностей в чтении, например: студентов конкретного колледжа или определенной расовой принадлежности, лиц старшего возраста и т. д. Кроме того, американские ученые проявили большой интерес к изучению чтения детей (70–80-е гг. XX в.). Направления изучения группы читателей, получившие наибольшее развитие в американской практике, следующие: чтение детей, чтение маргинальных групп, чтение в жизни семьи и общины и некоторые другие. В настоящее время в США изучается интерес не столько к библиотечному, сколько к внебиблиотечному чтению, который сравнивается с интересом к получению информации по другим каналам и коммуникациям. Следовательно, чтение рассматривается в культурном, социальном и образовательном аспектах [22].

Роль мировых и национальных исследовательских центров в изучении читателя

Роль мировых (ИФЛА, ЮНЕСКО) и национальных (например, ALA – Американская библиотечная ассоциация) исследовательских

центров в изучении читателя достаточно велика. Так, в 1993–1997 гг. секцией чтения ИФЛА проведено международное исследование детского чтения, которое охватило 26 стран мира. В странах Европы изучение чтения распространилось к середине XX в. и наиболее активно осуществлялось в Германии, Италии, Франции, Великобритании, Скандинавских странах [71, 111]. Проведение современных исследований изучения чтения в странах Европы и Америки связано с программами продвижения чтения в нечитающие слои населения.

По сравнению с зарубежными исследованиями особенность российских заключается в том, что они носят крупномасштабный, централизованный и чаще теоретический характер, а их программы финансируются государством. Следовательно, зарубежные исследования имеют четкую практическую цель – повышение качества обслуживания пользователей, они посвящены проблемам отдельных библиотек, разных слоев населения, ограничены по времени, не опираются на результаты, полученные в предшествующих работах, поэтому их данные быстро устаревают. Таким образом, чтение – это явление, которое должно рассматриваться как общемировая исследовательская задача в единстве и сравнении его национальных особенностей.

Семинарские занятия

I. Тема: «Изучение читателей в России. Деятельность Н. А. Рубакина, Х. Д. Алчевской и других исследователей. Современное состояние проблемы».

Задание

Подготовить ответы на вопросы:

1. Когда проводились первые исследования по изучению читателей в России?
2. Расскажите об основных направлениях изучения «просвещенческого» чтения (опыт Н. А. Корфа, Х. Д. Алчевской, Н. А. Рубакина и др.).
3. Перечислите основные направления изучения «политического» чтения (расскажите об опыте революционных пропагандистов).
4. Охарактеризуйте периоды изучения читателей в России.
5. В чем заключалась особенность исследований Н. А. Корфа и Х. Д. Алчевской?
6. Какой вклад в изучение читателей внес Н. А. Рубакин?
7. Назовите основные этапы, цели, задачи, принципы изучения читателей в советское время.
8. Расскажите об изучении чтения конкретных читательских групп:
 - рабочих и крестьянства (опыт А. М. Торопова «крестьяне о писателях»);

- студенчества и юношества;
- детей и др.

9. Перечислите психологические аспекты чтения и расскажите об их влиянии на личность (по итогам исследований А. Я. Виленкина, А. А. Гайворовского, П. И. Гурова, А. А. Покровского и некоторых других).

10. Какие централизованные исследования чтения проводились в России?

11. Какие и когда региональные исследования чтения проводились в России?

12. Перечислите центры изучения читателей в советский период. Какие исследования были проведены под их руководством?

13. Как вы оцениваете современное состояние исследований чтения в России?

14. В чем заключаются современные общемировые тенденции изменения структуры чтения?

15. Расскажите об исследованиях чтения юношества, проведенные следующими авторами:

- И. В. Бахмутской, З. А. Янковой, М. Д. Смородинской;
- М. М. Самохиной, А. И. Рейтблатом, С. А. Плотниковым.

16. Дайте обоснование необходимости изучения читательского контингента.

17. Проведите сравнительный анализ целей и задач исследования чтения в России и за рубежом.

II. Тема: «История изучения читательских интересов в какой-либо стране (по выбору)».

Задание

Подготовить ответы на вопросы:

1. В чем заключается особенность российских исследований чтения по сравнению с изучением чтения за рубежом?

2. Расскажите об истории изучения читателей в Германии, Великобритании, Франции и Скандинавских странах. В чем их общность и различие?

3. Расскажите об истории изучения читателей в США.

4. Какова роль в изучении читателей мировых (ИФЛА, ЮНЕСКО) и национальных (например, Американской библиотечной ассоциации) исследовательских центров?

5. С чем связано проведение современных исследований изучения чтения в странах Европы и Америки?

4.2 Социологические и психологические аспекты изучения чтения

Главной целью изучения чтения являлось создание типологии читателей. Первая попытка провести научную дифференциацию читателей была предпринята Н. А. Рубакиным, который в книге «Этюды о русской читающей публике» [147] выделил две группы читателей: первая – из привилегированных классов, вторая – из народа. Он рассматривал дифференциацию читателей как процесс объективного расслоения читающей публики, в котором проявляется диалектическое единство общего, особенного и единичного в читательской деятельности. Н. А. Рубакин при изучении чтения один из первых использовал анкету, а составленная им «формула читателя» отражала особенности познавательной деятельности и свойств личности российского читателя. Таким образом, ученый использовал *социологический подход*, при котором определяющими признаками являлись социальные и демографические характеристики читателя: положение в обществе, возраст, пол и т. д. Социологический подход при определении основных типов читателей был долгое время главенствующим, благодаря чему были выделены читательские группы по какому-либо отдельному признаку (возраст, профессиональная принадлежность) или на основании нескольких признаков. Однако использование социологического подхода позволяет получить односторонние характеристики чтения – количественные, но не дает представления о качестве чтения.

Одновременно с социологическим формировались основы *психологического подхода*, при помощи которого можно было определить: особенности восприятия текстов, отношение к чтению и книге, мотивы чтения и т. д. Осознание сущности взаимоотношений читателя и книги было заложено в творческом наследии Н. А. Рубакина, в его фундаментальной работе «Психология читателя и книги. Краткое введение в библиологическую психологию» [146]. В наши дни с помощью психологического подхода в дифференциации читательских групп выявляются: мотив чтения, читательская направленность, уровень культуры чтения и т. д.

Основные исследовательские методы изучения читателя

Основными исследовательскими методами изучения читателя при социологическом и психологическом подходах являются: анализ документов, устный и письменный опрос, наблюдение, эксперимент, контент-анализ, тестирование и некоторые другие.

Методы *анализа документов* разделяются на две группы:

- традиционные (понимание, интуиция, осмысление), специальные источниковедческие;
- психологические, библиотковедческие и формализованные (количественные).

Метод контент-анализа (анализ содержания) – используется при изучении значительных массивов документов (например, библиотечной и читательской документации). Суть данного метода заключается в выделении смысловых единиц наблюдения в текстах документов. Затем проводится подсчет частоты употребления этих единиц текста друг с другом, а также в сравнении с общим объемом информации в изучаемой массовой совокупности документов, что позволяет познать закономерности, неуловимые при обычном ознакомлении с документом. При изучении чтения применяют разновидность данного метода, получившего в зарубежной литературе название «консультативный контент-анализ».

Опрос (устный, анкетирование) – используется для сбора первичной информации, содержащей массовые суждения библиотекарей и читателей о различных аспектах библиотечной работы, их субъективные оценки, мнения, предпочтения, склонности, мотивы деятельности. Существует две основные разновидности опроса, чаще всего применяемые при изучении читателей: анкетирование (заочный письменный опрос в виде анкеты) и интервьюирование (устный опрос, построенный на социально-психологическом взаимодействии двух лиц).

Наблюдение может быть как самостоятельным методом, так и составной частью других методов. Научное наблюдение подчиняется конкретной исследовательской цели и четко сформулированным задачам, строится по плану, отличается строгой системной фиксацией. Полученные сведения сравниваются и проверяются на обоснованность и надежность. Результаты наблюдения фиксируются в протоколах, форма которых должна отвечать цели и задачам наблюдения.

Эксперимент дает возможность активно воздействовать на объекты для установления предполагаемых закономерных связей и зависимостей. Для ведения точного учета всех изменений, которые происходят с объектом, осуществляется контроль воздействия исследователя. Условия эксперимента позволяют повторять интересующую исследователя ситуацию столько раз, сколько это необходимо для ее глубокого изучения. При проверке опытов можно изменять ряд условий, определяя тем самым их влияние на изучаемое явление.

Тестирование (в переводе с англ. test – испытание, проверка) – метод, применяемый в эмпирических социологических исследованиях для измерения и оценки различных психологических качеств и состояний индивида. Тестирование широко используется в учебных заведениях для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самоподготовки учащихся.

Методика библиотечных исследований постоянно обогащается за счет освоения современной социальной проблематики.

4.3 Типология читателей

Типология читателей рассматривается в качестве теоретической основы библиотечного обслуживания, поскольку является результатом интегрального исследования чтения. Читатель представляет собой определенный тип человека и рассматривается в контексте социально-психологической структуры личности. Проблема типологии читателей (пользователей библиотек) относится к междисциплинарным, очень сложным, дискуссионным библиотековедческим проблемам. Ее решением занимались многие библиотековеды, библиографы, психологи и социологи чтения.

Согласно терминологическому словарю по библиотечному делу **типология читателей** характеризуется как *«научная классификация читателей по общности признаков, являющаяся одним из средств дифференциации читателей и развивающаяся в двух основных направлениях»:*

1) с учетом структуры читательских интересов или мотивов чтения, степени читательской активности, начитанности и др.;

2) с учетом особенностей восприятия литературы различных видов и жанров» [56].

История создания типологии читателей в России занимает достаточно длительный период времени. На протяжении многих лет библиотековеды искали пути дифференциации читателей, основываясь на различных типобразующих признаках. Изучались коммуникативная, познавательная, информационно-потребительская, информационно-поисковая функции чтения, а также рассматривались сущность читательской деятельности на основании зафиксированных в тексте сообщений и знаний. Библиотековеды разграничивают понятия «классификация» и «типологизация», разделяя читателей на отдельные группы, объединенные по каким-то общим признакам. Таким образом, в основе типологии читателей лежит **принцип дифференцированного подхода**.

После 1917 г. в России можно выделить несколько периодов изучения читателей, каждый из которых имеет свои особенности и специфические подходы к типологии читателей [167]. В 20-е гг. XX в. изучались две группы читателей: рабочие и крестьяне, основным методом их изучения являлось анкетирование. Позднее, в 60–70-х гг. XX в., в результате проведения крупных социологических исследований («Советский читатель» (1968 г.), «Книга и чтение в жизни небольших городов» (1973 г.), «Книга и чтение в жизни советского села» (1978 г.)) был накоплен богатый эмпирический материал о социально-демографических признаках читателей.

В 1980–1990-е гг. в трудах Санкт-Петербургской академии культуры (ранее Ленинградский государственный институт культуры,

а сейчас – университет) изучались вопросы психологии чтения и типологии читателей: «Проблемы дифференциации читателей и психологии чтения» (1980 г.), «Психология чтения и проблемы типологии читателей» (1984 г.). В сборниках РГБ «Динамика чтения и читательского спроса в массовых библиотеках» (1985 г.), «Книга и чтение в зеркале социологии» (1990 г.) определены группы читателей по отдельным видам литературы, дана характеристика читательского контингента массовых библиотек, выявлены отношение к чтению и психолого-педагогические основы читательской деятельности [25]. В ходе исследований применялись следующие методы: субъективные – опрос читателей, объективные – анализ документов, наблюдение, неоднократное интервьюирование одних и тех же лиц по одной и той же программе (панельное интервьюирование). С помощью эксперимента изучалось воздействие средств массовой информации на возникновение читательских интересов. Метод анкетирования позволял быстро установить непосредственный контакт с читателем, узнать его мнение. В последние годы ученые обратились к использованию прогностических методов из смежных наук: моделирования, экспертных оценок, экстраполяции.

Автором идеи универсальной классификации читателей является Н. С. Карташов. Он предложил классифицировать читателей по комплексу взаимосвязанных признаков, определяющих наиболее значимые стороны личности читателя: его культурно-технический уровень, характер взаимосвязи читателя и книги в процессе чтения, индивидуально-психологические особенности читателя, характер читательских интересов. Некоторые ученые выдвинули дополнительные важные, по их мнению, критерии типологии читателей: Ю. М. Тугов предложил учитывать стадии социализации личности, Ю. С. Зубов – уровень познавательной деятельности, С. А. Трубников – культуру чтения и пр.

Психология чтения характеризует личность читателя, отражает его читательскую деятельность, в основе которой лежит «мотив». Обычно у читателя несколько мотивов: деловые, самообразовательные, для отдыха и др. Мотивы чтения отражают социальный опыт читателя, его индивидуально-типичные особенности и психологические характеристики. В роли мотивов чтения выступают читательские интересы, потребности и установки. На психологических мотивах основывается восприятие текста произведения. Читательская деятельность полимотивирована. Мотивация определяет реальную картину чтения и является важным критерием читательских классификаций.

Б. Г. Умнов разработал шкалу, наглядно отражающую уровни мотивации чтения: «не читают» и «читают» (по обязанности, иногда по интересу, по обязанности и иногда по интересу, всегда по интересу, по обязанности и всегда по интересу). По мнению Ю. М. Тугова, главным в типе читателя является читательская направленность, она охватывает

все сферы читательской деятельности, включая два уровня: социальный и психологический (мотивы чтения, интересы и потребности, установки, особенности восприятия).

Восприятие текста – следующий типобразующий признак. **Читательское восприятие** – это психическая деятельность человека, направленная на понимание содержания текста. Восприятие выступает отражением содержания и художественной формы текста не только в сознании человека, но и в его чувствах, воображении, ассоциациях. Оно развивается от простых форм – к сложным, от поверхностного восприятия – к более глубокому и во многом зависит от видов литературы.

Для создания универсальной типологии читателей, которая объединила бы в себе все важнейшие типобразующие признаки (социально-демографические характеристики, взаимодействие восприятия с параметрами текста, индивидуально-типические особенности и мотивацию к чтению) сегодня существует несколько типологических подходов. Они взаимосвязаны и дополняют друг друга, это:

- разделение читателей по социально-демографическим признакам;
- типология читателей отдельных видов литературы;
- типология по реальной картине чтения;
- типологии читателей, совмещенные с типологией произведений печати.

Разделение читателей по социально-демографическим признакам учитывает профессиональную принадлежность, род занятий, возраст, пол, образование и др. Такая простая дифференциация позволяет углубить изучение читателей указанных групп по содержанию труда, образованию, учебе, возрасту, отношению к литературе по разным отраслям знаний. Подробно разработаны возрастные характеристики читателей: дошкольники, младшие школьники, подростки, юношество. Социально-демографическая характеристика показывает закономерности читательского развития и во многом определяет содержание работы библиотеки с читателями.

Общепризнанные критерии дифференциации читателей по социально-демографическим признакам требуют уточнения и дополнения другими подходами, а также углубленных характеристик чтения, функциональных характеристик сознания и отражения культурного уровня читателей, опосредованных объективными условиями развития общества с учетом новых научных направлений в теории типологизации.

Типология читателей отдельных видов литературы основана на понимании текста. Это необходимое условие взаимодействия читателя и произведения печати. Тезаурус – так обобщенно называется понимание текста, формируемое жизненным опытом, учебой, повышении

ем профессионального уровня, читательским опытом, библиотечной средой. На основе понимания текста определена семиотическая группа читателей, объединенных общекультурным уровнем, степенью включенности человека в общественную жизнь.

Специально выделены читатели общественно-политической литературы (ОПЛ), которые группируются (помимо традиционных, демографических и социально-профессиональных признаков дифференциации читателей), по деловым и самообразовательным мотивам. Определяется их отношение к данному виду литературы, уровень ее понимания, понятийно-языковое развитие читателей.

Первые разработанные типологии односторонни, противоречивы, не учитывают в достаточной мере существенных признаков эстетической культуры читателей. Однако с точки зрения библиотечной теории и практики данные типологии, с одной стороны, показали, насколько важна научная дифференциация читателей, а с другой, – сложность теоретической проблемы, не получившей системно-целостного решения.

В современном библиотековедении наиболее глубоко разработана типология читателей художественной литературы, в ее основу положены различные критерии: социально-демографические характеристики, уровень восприятия текстов художественных произведений, критерии культуры чтения и т. д. Так, например, И. Е. Рыскин в 30-е гг. XX в. разделил читателей на три группы в соответствии с уровнем развития читательской культуры, исходя из двух показателей:

а) что ищет читатель в художественном произведении, что он считает главным достоинством, что берет за основу своей оценки произведения;

б) анализирует ли читатель прочитанный текст и если анализирует, то какие именно его стороны [25].

Авторами современных типологий читательская деятельность анализируется в более широком диапазоне проявлений. С. А. Трубников разделяет читателей художественной литературы на шесть основных типов, используя при этом критерии структуры литературно-художественного вкуса, объединяющего наиболее существенные признаки культуры читателей. Процесс чтения прослеживается по фазам: предкоммуникативная (выбор произведения для чтения); коммуникативная (собственно чтение и восприятие); посткоммуникативная (оценка произведения)³.

Л. И. Беляева⁴ в качестве главного признака типологии читателей выдвинула психологию восприятия литературно-художественного

³ Трубников, С. А. Типология читателей художественной литературы. М. : МГИК, 1978.

⁴ Беляева, Л. И. К вопросу о типологии читателей // Проблемы социологии и психологии чтения. М., 1975.

произведения. Каждый из пяти читательских типов, выделенных ею, обуславливается характерными мотивами, установками, стимуляторами чтения, при этом учитываются особенности восприятия текста и критерии его оценок, а также последствие произведения.

В настоящее время теоретические разработки типологии читателей направлены не только на выделение типов читателей, но и на особенности их формирования, изменения, перехода из одного типа в другой и т. д.

Типология чтения технической литературы, предложенная В. А. Минкиной, существенно дополняет и развивает проблему дифференциации читателей. В качестве типологических признаков она использовала многоаспектное сопоставление литературной продукции с потребностями специалистов, а также учитывала образовательный уровень читателя, степень сложности текстовых сообщений, социальные и психологические условия информационного комфорта. На основании этих признаков В. А. Минкина определила целостные свойства технической литературы, присущие также и запросам читателей: актуальность; оригинальность закрепленного в документе знания; точность и полнота приведенных сведений, их достоверность; оперативность фиксации сведений и распространения документов; соответствие формы, закрепляющей знание, цели создания документа, то есть ясность, логичность изложения материала, облегчающая его понимание [127]. Таким образом, конечной целью типологии читателей является выбор и обоснование типобразующих признаков определенной группы. При дифференциации читателей на типы учитывались как индивидуальные особенности читателей, так и особенности литературы, механизмы восприятия текста, его понимание, однако создать универсальные классификации читателей системно-целостного характера пока не удалось, хотя работа в этом направлении активно ведется.

4.4 Информационная культура личности

Существенный прорыв в формировании *информационной культуры (ИК)* личности в библиотеках и образовательных учреждениях обеспечила научная, методическая и практическая работа коллектива Кемеровской государственной академии культуры и искусств (сейчас университет) под руководством Н. И. Гендиной. ИК личности понимается ими как «одна из составляющих общей культуры человека; совокупность информационного мировоззрения и системы знаний и умений, обеспечивающих целенаправленную самостоятельную деятельность по оптимальному удовлетворению индивидуальных информационных потребностей с использованием как традиционных, так и новых

информационных технологий. Является важнейшим фактором успешной профессиональной и непрофессиональной деятельности, а также социальной защищенности личности в информационном обществе» [9, с. 32].

Способность самостоятельно пополнять знания, ставить и решать разнообразные задачи, выдвигать альтернативные решения, вырабатывать критерии отбора наиболее эффективных из них в значительной степени зависит от уровня ИК. Ее осознание как особого, относительно самостоятельного аспекта культуры стало возможным в результате становления информационного подхода к познанию действительности, развития представлений об информационном обществе, в котором информационные ресурсы по своей значимости не уступают энергетическим, финансовым и другим стратегическим ресурсам. Сегодня информация оценивается как экономическая категория, товар, эффективно используемый в современном деловом мире для повышения квалификации персонала, принятия оптимальных решений, освоения новой профессиональной сферы, получения стратегических преимуществ перед конкурентами.

В настоящее время отсутствует общепринятое толкование понятия «информационная культура». В рамках программы для студентов вузов искусств и культуры под ней понимается *систематизированная совокупность знаний, умений, навыков, обеспечивающая оптимальное осуществление индивидуальной информационной деятельности, направленной на удовлетворение как профессиональных, так и непрофессиональных потребностей в информации*. Информационная культура отражает степень владения человеком основами знаний в области методов и технологии работы с информацией, а также наличие опыта, навыков выполнения информационных процедур. В практическом плане это означает знание организации информационных процессов, владение приемами поиска, сбора, обработки, анализа и синтеза информации, умение применять технические средства, используемые в информационном процессе.

Изучение теории «информационной культуры» дает студенту знания, умения и навыки информационного самообеспечения его учебной и научно-исследовательской деятельности. Достижение этой цели осуществляется в ходе решения следующих задач:

- освоение рациональных приемов и способов самостоятельного ведения поиска информации и систематизации данных в соответствии с задачами учебного процесса в гуманитарном вузе;
- овладение формализованными методами аналитико-синтетической переработки (свертывания) информации;
- изучение и практическое использование технологии подготовки и оформление результатов самостоятельной учебной и научно-иссле-

довательской деятельности (подготовка курсовых и дипломных работ, рефератов, докладов и т. п.).

ИК рассматривается как интеллектуально-культурный инструмент (механизм), решающий многообразные и сложные задачи освоения информационных ресурсов в интересах удовлетворения жизнедеятельностных потребностей личности. Формирование ИК должно осуществляться на основе принципов востребованности и встроенности в контекст осваиваемых знаний. На развитие ИК влияет множество факторов. Среди них факторы условий, среды, развития; объективные и субъективные; биологические, психофизиологические, валеолого-экологические, социальные, психологические, педагогические – при опоре на фактор жизненных смыслов (аксиологический фактор). Несмотря на появление мощных информационных технологий, существует проблема отставания человека от потока информации, и этот разрыв постоянно увеличивается. Справиться с лавинообразным потоком информации можно с помощью достижения личностью высокого уровня информационной культуры, а также за счет рациональной организации информационных ресурсов на основе межпрофессионального кооперирования в использовании информационных технологий.

В. А. и С. М. Бородиными обосновано акмеологическое направление в решении проблемы развития ИК личности. Термин *«акмеология информационной культуры»* введен ими наряду с понятием *«акмеология чтения»* [63]. В термине «акмеология» первая его часть («акме») в переводе с греческого означает «вершина». Вторая часть («логия») соответствует значению слов «наука», «знание». Таким образом, по мнению авторов, акмеология может пониматься как наука, изучающая закономерности, механизмы и способы достижения профессионализма (вершин) в любых видах деятельности человека на каждом возрастном этапе его жизни. В. А. и С. М. Бородины вывели собственное определение ***акмеологии информационной культуры*** [63]: «научная дисциплина, изучающая закономерности достижения вершин информационного развития личности на каждом возрастном этапе ее жизнедеятельности в соответствии с достигнутым уровнем информационной социализации человечества».

Формирование структуры понятия «информационная культура»

Существуют разные точки зрения на понимание сути информационной культуры и ее структуры, обусловленные сложностью самого явления [12]. Моделирование ИК личности, по мнению В. А. Бородиной, может осуществляться по следующим основаниям [8]:

1. Информационная культура речевой деятельности структурируется по ее видам: слушание, говорение, чтение, письмо, в процессе которых

происходит восприятие информации, ее осмысление, переживание, запоминание и продуцирование результатов внутреннего и внешнего информационного процесса. В случаях отклонения от нормального психофизиологического развития речевой деятельности этот процесс иной (например, для глухих, слепых, слепоглухонемых).

2. Информационная культура в зависимости от продуктов культурной деятельности дифференцируется по видам: живопись, музыка, театральные постановки и другие зрелищные мероприятия, скульптура, архитектура, прикладное искусство и т. д.

3. По включенности каналов восприятия информационная культура делится на одноканальное, двухканальное и многоканальное восприятие. Этот же подход к структурированию ИК обозначается в других терминах: аудиальное восприятие (акустический ряд: речь, звук, музыка); визуальное (зрительный ряд: текст, картины, схемы и др.); аудиовизуальное и мультимедийное (сочетание зрительных и акустических рядов: мультимедийные компьютерные программы, театральные постановки, телевидение, кино, природные явления).

Таким образом, в процессе информационной деятельности большую роль играют органы чувств: зрение (видим), слух (слышим), осязание (вкус), обоняние (запах), тактильность (прикосновение).

ИК чаще всего понимается нами в триаде: библиотечно-библиографические знания, читательская культура, компьютерная грамотность, имеющие общую основу – восприятие знаковой информации (текстовой, графической, символической).

4. Целесообразно создавать интегральные модели, включающие разнообразные признаки и характеристики, относящиеся к ИК.

В. А. Бородина предлагает четыре модуля характеристик информационной культуры:

- *аксиологический (ценностный)* обусловлен ценностями культуры, приоритетами общечеловеческих духовных ценностей;
- *личностный* – отражает информационные качества личности;
- *деятельностный* – систематизированная совокупность знаний, определяющая уровень информационной деятельности;
- *коммуникативно-коммуникационный* – показывает информационное взаимодействие и возможности функционирования информации в обществе (с помощью различных материальных носителей).

ИК может включать и другие модули, например: мотивационно-потребностный; модуль речевой деятельности; культурологический (восприятие различных видов искусств); коммуникативный; компьютерный и компьютерно-коммуникативный (освоение компьютерной техники, получение информации и общение с помощью информационных технологий);

мультимедийный; библиотечно-библиографический; семейно-бытовой информации, обеспечивающей повседневную жизнедеятельность человека; библиофильство и коллекционирование; ведение домашней библиотеки, архива и медиатеки; валеолого-экологический модуль и модуль информационной безопасности; оценочно-рефлексивный и т. д.

Существует теория информационного развития личности (ИРЛ), состоящая из следующих аспектов [8]:

- структура личности;
- сфера информационного развития личности;
- уровень информационного развития;
- зона ближайшего развития;
- пути информационного развития;
- закономерности, функции, принципы ИРЛ;
- источник движущих сил ИРЛ – противоречия;
- концепция ИРЛ;
- понятийный аппарат и тезаурус ИРЛ;
- содержание ИРЛ;
- технологии, средства, методы ИРЛ;
- квалитология и квалиметрия ИРЛ;
- информационно-социальная среда;
- социальные институты, влияющие на ИРЛ;
- библиотека как служба психологической поддержки ИРЛ.

В результате изучения данной теории студент должен овладеть следующими умениями и навыками: свободно ориентироваться в типах и видах документов, необходимых для учебной или научно-исследовательской работы; использовать систему информационных изданий как средство слежения за документальным потоком по профилю изучаемой специальности; владеть методами аналитико-синтетической переработки информации; применять на практике основные методы свертывания информации; знать правила библиографического описания, выделения ключевых слов, аннотирования и реферирования [9].

«Информационная культура личности», «библиотечно-библиографическая грамотность», «информационная грамотность», «компьютерная грамотность» и некоторые другие характеристики составляют структуру культуры чтения личности.

Термин «культура чтения» существует только в русском языке, а, например, в английском есть термины *reading habits* (навыки чтения), *reading knowledge*, *reading skills* (умение читать), *reading taste* (вкус к чтению, читательский вкус). Очевидно, что все они лишь приближаются к сущности анализируемого понятия. Понятие «культура чтения» является в российском пространстве объектом изучения многих дисциплин, здесь накоплен значительный фактографический и теоретический материал, дающий представление об этом феномене [22].

Формирование информационной культуры, построение общества знания невозможно без привлечения к чтению, без любви к книге, «тяги» к чтению и библиотеке еще с дошкольного возраста, без осознания чтения как труда и творчества – то есть без культуры чтения.

В американском библиотековедении информационная грамотность определяется как умение выживать в информационном веке. Основные составляющие этого умения: получение доступа к информации, навыки поиска, отбора, оценки, использования. С информационной грамотностью тесно связано понятие компьютерной грамотности. Президент ИФЛА Кай Расерока раскрывает понятие «информационной грамотности» через термины, определяющие различные его аспекты, главными из них, по его мнению, являются следующие:

- компьютерная грамотность;
- информационно-технологическая грамотность;
- интерактивная компетентность;
- компетентное пользование ресурсами библиотек, Интернета и медиаресурсами;
- многосторонняя компетентность;
- вербальная грамотность;
- визуальная компетентность [144].

4.5 Социологическая и психологическая службы в библиотеках

Основой улучшения качества библиотечного обслуживания является организация в библиотеке социологической и психологической службы. Самое главное в работе библиотек – выстроить правильные отношения с читателями, а для этого необходимо получать объективную обратную связь, поэтому библиотекари должны регулярно проводить опросы читателей, выяснять степень удовлетворенности обслуживанием, выяснять, есть ли у них замечания, поскольку интересы читателя превыше всего [64].

Научно-исследовательская работа в области библиотечной социологии и психологии, поиск путей совершенствования деятельности и перспективного развития библиотек входит в задачи социологической и психологической службы. Основные направления работы этих служб – это изучение:

- пользователей библиотеки как потребителей информации;
- кадровых ресурсов библиотеки;
- чтения пользователей библиотеки и библиотекарей;
- диалога библиотекаря и читателя;
- основ психологического управления;

- создания благоприятного психологического климата в коллективе;
- вопросов взаимодействия библиотек разных организационных правовых форм собственности на территории страны и мира.

Перечисленные направления реализуются путем проведения социологических исследований, опросов читателей и библиотекарей. Кроме того, психологическая служба помогает библиотекарям осваивать информационные технологии, снимать психологические барьеры при внедрении инноваций, овладевать методами саморегуляции, развивать творческое мышление, бесконфликтно общаться на работе и в семье. Для этого психологи используют лекции по основам практической психологии, тестирование, психологические тренинги.

Семинарское занятие

Тема: «Библиопсихология Н. А. Рубакина как вклад в развитие российского библиотековедения».

Задание

I. Подготовить краткое изложение содержания фундаментальной работы Н. А. Рубакина «Психология читателя и книги. Краткое введение в библиологическую психологию»⁵.

II. Подготовить ответы на вопросы:

1. Расскажите биографию Н. А. Рубакина, осветив образовательный путь ученого.
2. Кратко изложите содержание работ Н. А. Рубакина:
 - «Этюды о русской читающей публике» (1895);
 - «Психология книжного влияния» (1910); «Практика самообразования» (1914);
 - «О сбережении сил и времени в деле самообразования» (1914);
 - «Этюды по психологии читательства» (1914);
 - «Что такое библиологическая психология» (1924);
 - «Библиологическая психология как теория и практика книжного дела» (1928).
3. Кто ввел в научный оборот термин «библиологическая психология»?
4. Назовите основные законы библиопсихологии, сформулированные Н. А. Рубакиным.
5. В чем заключается «закон Семона»? Что означают термины: *мнема, энграмма, экфория*? Что определяют *мнематические явления*?
6. Расскажите, в чем заключается «закон Гумбольдта-Потебни»?

⁵ *Рубакин, Н. А.* Психология читателя и книги: Краткое введение в библиологическую психологию / Н. А. Рубакин. – М., 1977. – 264 с.

7. В чем заключается сущность «закона Тэна»?
8. Выскажите ваше мнение о вкладе Н. А. Рубакина в российское библиотековедение.

Практическое занятие

Проведение круглого стола на тему: «Информационная культура личности: методы изучения структуры. Методика формирования информационной культуры личности».

Задание

Составьте программу формирования информационной культуры для библиотекарей и определите категории пользователей конкретной библиотеки.

Алгоритм выполнения задания:

1. Установите тип библиотеки и категорию пользователей, для которой вы составите программу формирования ИК.
2. Определите перспективы развития ИК в контексте библиотечного обслуживания с учетом традиций и инноваций.
3. Сформулируйте требования к ИК библиотекаря как важной составляющей профессиональной деятельности.
4. Предложите программу для систем непрерывного библиотечного образования (базового, повышения квалификации, самообразования) в целях формирования ИК библиотекаря, соответствующей сегодняшней социокультурной и информационной ситуации.
5. Подумайте, какую систему формирования информационной культуры читателей можно реализовать в условиях библиотек.

5 Библиотекарь как один из основных участников процесса библиотечного обслуживания

5.1 Основные профессиональные и личностные качества библиотекаря отдела обслуживания

Известно, что библиотеки как социальный институт существуют многие тысячелетия, в то время как профессия «библиотекарь» сформировалась сравнительно недавно, во второй половине XIX в.

Формирование статуса библиотечной профессии связано, прежде всего, с именами американского ученого-математика Мелвила Дьюи (1851–1931) и Шиали Ранганатана (1892–1972), который был первым составителем международных квалификационных требований к специалистам.

Становление библиотечной профессии в России связано с именами Л. Б. Хавкиной и Е. К. Дерман. В 1913 г. в Москве появилось первое учебное заведение, готовящее библиотекарей («Курсы Шанявского», организованные Л. Б. Хавкиной), с 1910 г. выходит первый профессиональный журнал «Библиотекарь», в 1911 г. прошел Первый съезд библиотекарей России. В 1918 г. появились профильные вузы в Ленинграде (С.-Петербурге), Харькове и др. городах, в 1930-х гг. был создан Московский Библиотечный институт [99].

Понятие профессиограммы

Первая профессиограмма⁶ специальности была составлена в 1920-е гг., когда формировались кадры советских библиотек. В ней впервые были сформулированы основные требования профессии к библиотечной специальности: здоровье, интеллект, навыки, умения, моральные качества и внешность. В 1970–1980-е гг. ряд проведенных исследований позволил точнее выделить основные группы качеств, необходимые для профессии «библиотекарь», и требования к ним:

- физические качества (отсутствие патологии);

⁶ Профессиограмма – документ, описывающий профессиональные требования к личности.

- интеллектуальные качества (высокий интеллект, эрудиция);
- психофизиологические качества (особенности мышления, внимания, воли, речи и т. п.);
- коммуникативные качества (способность к эмпатии, сочувствию);
- моральные качества (честность, дисциплинированность и др.).

В отношении *библиотекаря отдела обслуживания* основными профессиональными качествами были признаны следующие: высокий интеллект; быстрое действие; способность быстро переключаться с одного вида деятельности на другой; коммуникабельность (включая и речевую коммуникацию); читательская культура и др.

Формирование и развитие профессии «библиотекарь» интересовало многих исследователей. В изучение этой проблемы значительный вклад внесли А. А. Чачко, А. И. Каптерев, А. В. Соколов, Э. Р. Сукиасян, Т. А. Жданова и др. Сложилась специальная область знания «Библиотечная профессиология», изучающая проблемы развития профессии, эволюцию требований к специалисту, анализирующая перспективы развития профессии и т. п. В рамках специальности 020400 – «Психология» существует специальная учебная дисциплина «Психология труда», задачей которой является ознакомление студентов с основами психологического профессиоведения, его местом в структуре наук о человеке и психологией труда как научным психологическим направлением [100, 101].

Место библиотечной профессии в психологической классификации профессии Е. А. Климова

Студентам, обучающимся по специальности 052700 – «Библиотечно-информационная деятельность», необходимо познакомиться с основными понятиями, тенденциями и направлениями развития современных психологических представлений в области прикладной психологии труда [102].

Многообразие видов трудовой деятельности выдвигает перед психологией труда проблему классификации профессий: выявление общих характеристик психологических черт различных видов труда, нахождение того, что объединяет и, наоборот, разъединяет профессии с психологической точки зрения.

Психологическое изучение конкретных видов трудовой деятельности называется *профессиографией* (описание профессии), а результат изучения – *профессиограммой*. Профессиограмма включает целую совокупность характеристик определенного вида труда: технико-экономические, социальные, социально-психологические, санитарно-гигиенические условия труда и т. д. Психограмма рассматривается как

совокупность психических процессов и особенностей личности, которые актуализируются данным видом труда и влияют на его результат.

Известный российский психолог Евгений Александрович Климов посвятил свои труды вопросам функционирования и развития человека как профессионала (состоявшегося или потенциального). Яркие примеры своеобразия психики, свойственного разным профессионалам, помогают осознать важность владения миром психической реальности, миром социально-психологических феноменов.

Е. А. Климов на основании сочетания признаков предметной области и особенностей субъекта труда выделил пять типов профессий:

1. «Человек – природа (живая)». Специалисты этих профессий связаны с растительным и животным миром, микроорганизмами. Например: овощевод, агроном, зоотехник, ветеринар, микробиолог.

2. «Человек – техника (и неживая природа)». Работники данного типа имеют дело с неживыми, техническими объектами труда и системами. Например: техник-механик, слесарь-сборщик, инженер-электрик, системный администратор.

3. «Человек – человек (и социальные системы)». Предметом деятельности этой группы являются люди, их сообщества, связанные с обслуживанием, преобразованиями. Например: менеджер по персоналу, врач, учитель, библиотекарь, продавец, журналист, гид-переводчик, экскурсовод и т. д.

4. «Человек – знаковая система». Специалисты данного типа профессий занимаются естественными и искусственными языками, условными знаками, символами, цифрами. Например: картограф, экономист, бухгалтер, лингвист, математик, нотариус, программист и т. д.

5. «Человек – художественный образ». Явления, факты художественного отображения, оформления действительности – все это предметная область представителей этого типа профессий. Например: художник, декоратор, артист балета, живописец и т. д. [102].

Несмотря на приведенную классификацию, нельзя все профессии распределить строго на пять типов, но их малое количество удобно как средство обзорной ориентировки в огромном мире разновидностей человеческой деятельности. Практически, при отнесении профессий к тем или иным типам, нужно учитывать наиболее специфические, основные признаки и функции профессиональной деятельности людей. В соответствии с психологической классификацией типов профессий, предложенной Е. А. Климовым, профессию библиотекаря можно отнести сразу к трем типам: «Человек – человек», «Человек – знаковая система» и «Человек – техника». Библиотекарь взаимодействует и с пользователями библиотек, и с книгами или другими носителями информации

(объект деятельности), и с техническими средствами (компьютер, сканер), следовательно, библиотечную профессию можно классифицировать как «Человек – знаковая система – техника – человек».

Профессиональные качества специалиста – это сложный комплекс знаний, умений и навыков, то есть компетентность, уровень которой определяется эффективностью деятельности определенного работника.

Известный британский психолог Дж. Равен [143] трактует понятие компетентности как специфическую способность человека, необходимую для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области и включающую узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия.

Фундаментальные и «подвижные» составляющие профессиограммы библиотекаря отдела обслуживания

Профессиограмма библиотекаря отдела обслуживания должна включать перечень профессиональных и личностных качеств в зависимости от его функциональных обязанностей, типа библиотеки и обслуживаемой категории читателей. Большинство исследователей к профессиональным качествам библиотекаря относят следующие: эрудицию, коммуникабельность, ответственность, творчество, организаторские способности, знание библиотечных технологий, педагогики и психологии, адаптивность, компьютерную грамотность, способность к самообразованию, эмоциональный контроль. Основным показателем профессионализма библиотекаря отдела обслуживания является уровень профессионального сознания, который характеризует понимание миссии, а значит, цели и роль своей профессии, ее значимость в обществе – именно от этого зависит продуктивность его деятельности. Следовательно, профессионализм – это способность человека (как индивида, личности, субъекта деятельности) выполнять свою работу на высоком уровне, систематически, эффективно и надежно – в любых условиях. Понятие профессионализма не ограничивается только характеристиками высококвалифицированного труда: это и особое мировоззрение человека, и качественно иной образ жизни специалиста. Профессиональное мастерство также связано с особой формой отношения человека к действительности (к людям, обществу, природе), с тем, что можно назвать профессиональным самосознанием.

По своим профессиональным качествам российский библиотекарь вполне сопоставим со своим зарубежным коллегой, поскольку как среди российских, так и зарубежных библиотекарей абсолютное боль-

шинство составляют женщины: в России – 98%, во Франции – 90%, в Америке – 97%, в Великобритании – 75%, лишь в Китае – 50%. Феминизация часто оказывала отрицательное влияние на библиотечную профессию, причинами этого были психологические черты женского характера, такие как повышенная эмоциональность, скромность, терпение, самопожертвование, которые были присущи библиотекарям советского периода [27]. В последние годы XX в. и начала XXI в. произошедшие изменения в жизни общества повлекли за собой и перемены в женской психологии, а, следовательно, и в библиотечной профессии.

В XXI в. в библиотечном деле возникают новые специальности и квалификации: менеджер информационно-библиотечной сферы, библиограф-аналитик, библиотекарь-технолог, библиотерапевт и др. За рубежом готовят для библиотек информационных брокеров, консультантов по базам данных, специалистов по работе со специфическими читательскими категориями (мигрантами, инвалидами и др.), специалистов по работе со специальными фондами (картами, патентами и др.).

Современный библиотекарь отдела обслуживания должен обладать не только знаниями, эрудицией, но и технологиями (как психолого-педагогическими, так и электронными), владеть методами продвижения книги и чтения в различные слои населения, в том числе и «нечитающие». Библиотекарь должен знать реальные потребности и интересы отдельных пользователей и всего местного сообщества, включая социально уязвимые группы (безработные, инвалиды, мигранты и др.). Библиотекарь должен применять знания по общей и возрастной психологии, конфликтологии; уметь работать с электронной информацией, владеть формами и методами ее предоставления пользователю и т. д. Обладая высоким уровнем информационной культуры, библиотекарь передает свои знания, умения и навыки пользователю, который в свою очередь способствует повышению информационной культуры общества.

Особыми качествами библиотекаря отдела обслуживания являются: коммуникативность (которая предполагает не только речевую коммуникацию, но и толерантность), доброжелательность и «политкорректность», а также уравновешенность, тактичность, чувство юмора, личное обаяние. Необходимый элемент профессионального сознания библиотекаря – его *чтение*. Широкие читательские интересы, хороший литературный вкус, знание литературы и библиотечного дела – вот основные желательные характеристики библиотекаря как читателя.

Этические нормы библиотечного обслуживания заложены в «Кодексе этики российского библиотекаря», утвержденного Российской библиотечной ассоциацией в 1999 г.

«Кодекс этики российского библиотекаря»

Развитие профессионального сознания российского библиотекаря идет в том же русле, что и у профессионалов в других странах мира, подтверждением тому является «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря». В этом документе впервые:

- определены взаимоотношения профессионала (библиотекаря) и власти, профессионала и пользователя (читателя), а также взаимоотношения профессионалов между собой;
- рассмотрен свободный доступ к информации как неотъемлемое право личности;
- утверждены интересы и потребности пользователя как профессиональный приоритет библиотекаря;
- констатирована необходимость признания библиотеками авторских прав на интеллектуальную собственность и невозможность использования контрафактной продукции. С «Кодекса...» началось создание совершенно нового типа нормативных документов – профессиональных стандартов, разрабатываемых и принимаемых библиотечным сообществом под руководством Российской библиотечной ассоциации, таких как «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008 г.) и «Манифест РБА о публичной библиотеке» (2003 г.).

Сравнительный анализ «Кодекса этики российского библиотекаря» и кодекса профессиональной этики библиотекарей зарубежных стран, принятыми в 34-х странах мира, показывает, что эти документы лаконичны и близки по основным параметрам. При всех различиях ментального характера и социальных условий жизни специалистов-библиотекарей основными положениями кодексов являются следующие: свобода доступа к информации, право интеллектуальной собственности, уважение личности пользователя, профессиональное поведение и т. п. [22].

5.2 Речевая культура библиотекаря

В процессе обслуживания читателей важную роль играет речевая культура библиотекаря. Формированию умений слушать и говорить в библиотечном образовании почти не уделяется внимание. Между тем, неумение слушать приводит не только к потерям информации, но и препятствует налаживанию доброжелательных, доверительных отношений между субъектами библиотечного общения. К причинам, которые приводят к потерям в общении вследствие того, что человек

специально не обучался слушать собеседника, можно отнести такие, как неумение [140]:

- создавать четкие образы на основе информации, полученной на слух, сохранять эти образы на более или менее продолжительное время. Это крайне обедняет то, что человек слышит и анализирует;

- адекватно вести себя в разных ситуациях;

- предвидеть развитие событий и поступки людей, что приводит к заторможенности мышления и неадекватным действиям;

- интуитивно воспринимать информацию, передаваемую через жесты, мимику и интонацию (известно, что невербальные средства ведения диалога имеют решающее значение для понимания основной мысли собеседника);

- быстро и точно определять главную мысль (неправильный выбор объекта внимания и оценки приводит к ошибкам в последующей реакции на услышанное);

- распознавать и видеть подтекст, который почти всегда присутствует в разговоре, приводит к искажению услышанного;

- анализировать не услышанное по ходу общения партнеров, а лишь пассивно накапливать необработанные факты, не выделяя главную мысль и не устанавливая причинно-следственные связи в ряде фактов;

- воспринимать речь (медленную или предельно быструю). Динамизация речи (и соответственно, слушания) делает ее более мелодичной, интонациями выделяются основные мысли;

- вести диалог с самим собой, оценивать варианты возможных последствий услышанного, при этом важна самокритичность человека, его умение отказаться от одного варианта последствий в пользу другого, даже нетрадиционного.

Также причинами непродуктивного общения являются:

- невнимательность (внимание не переключается на главные моменты содержания, следовательно, без натренированного внимания не может быть правильной и быстрой оценки);

- малая вариативность мышления. В этом случае человеку не из чего выбирать, нечего внутренне оценивать и обсуждать в поисках оптимального варианта решения. При выборе мышление оказывается зажатым между 2–3 предложенными вариантами, и человек выбирает первый из них;

- пассивное участие в диалоге, вызванное неумением активно извлекать из него нужную информацию. В диалоге всегда выигрывает активный, ведущий коммуникант;

- слушающий не знает говорящего, не понимает мотивы его слов и действий, а значит, не может правильно оценить его высказывания.

Сложное и важное умение для результативного разговора: за короткое время общения как можно больше узнать о своем собеседнике.

Представленный материал поможет повысить уровень речевой культуры студентов-библиотекарей; а краткое содержание образовательной программы «Профессиональная речевая деятельность библиотекаря-библиографа» содержит работа В. А. Бородиной [62].

Библиотечный коллектив как организатор инфраструктуры библиотечного обслуживания

Человек – общественное существо, поскольку он постоянно находится в контакте с другими людьми, с которыми его связывает общая работа или общие цели. Виды этих отношений создают разнообразные группы общественной структуры. Самыми широкими среди них являются нации, классы, социальные слои и группы. Все эти понятия объединяет одно комплексное – *социальная среда*. Социальная среда – это окружающие человека общественные, материальные и духовные условия его существования, влияющие на развитие личности и формирование его деятельности. Под влиянием деятельности человека сама социальная среда претерпевает изменения.

По определению психологов, коллектив – это высокоразвитая малая группа людей, отношения в которой строятся на позитивных нормах морали, обладающая повышенной эффективностью в работе. Трудовой процесс – это специфический вид или форма взаимодействия человека с действительностью.

Примером малой группы наряду с семьей или образовательными организациями считается и трудовой коллектив, в том числе библиотечный, обладающий рядом специфических черт [69]. Библиотечная *микросреда* – это конкретные материальные и духовные условия, в которых работают сотрудники библиотек, а те или иные воздействия *макросреды* обретают для каждой личности свою определенность, связь с реалиями жизненной практики.

Социальная среда, которая создает определенные условия для жизнедеятельности и развития персонала в библиотеках, имеет некоторые специфические особенности. Библиотечный коллектив, как любая другая малая группа, имеет формальную и неформальную структуру (по возрасту, интересам, ограниченную совместной деятельностью). Одной из главных отличительных черт библиотечных учреждений остается феминизированность, поэтому социально-психологический климат в библиотеках из-за большой эмоциональности не всегда устойчив. В то же время библиотечный коллектив представляет собой

открытую социальную подсистему, вступающую в процессе своей деятельности в контакты не только с различными организациями и коллективами, но и с большим числом пользователей информационного продукта. Под воздействием различных факторов внешней и внутренней среды эта система может претерпевать изменения в структуре, целенаправленности, формах жизнедеятельности, менталитете своих сотрудников.

5.3 Имидж библиотекаря

Слово «имидж» в переводе с английского означает *образ*. Существуют различные подходы к типологии имиджа, но акцент делается на внешнем образе человека. Изучение имиджа происходит в деловой сфере личности или организации. С помощью имиджа общество определяет, каким должен быть представитель той или иной профессии. Поскольку персонал является элементом библиотеки, имидж библиотекарей (персонала организации) следует рассматривать в ракурсе имиджа библиотеки. Потребность человека стать более привлекательным для себя и других заставляет его искать пути изменения своего имиджа, а безразличие человека к себе и к тому, как к нему относятся другие, может привести к деградации личности.

Проблема имиджа библиотеки и библиотекаря изучается библиотековедами ряда стран мира. Общим в этих исследованиях является вывод о том, что библиотекари должны учиться смотреть вокруг себя и находить позитивные, работающие на будущее полезные и состоятельные точки зрения, формирующиеся в обществе относительно их имиджа. Главная задача имиджа – показать наряду с компетентностью готовность к общению, создать образ доброго советчика в сознании пользователей библиотек, поскольку имидж библиотекаря создается поведением, речью, обликом и профессионализмом – чем гармоничнее все составляющие, тем более цельным оказывается впечатление.

С. А. Езова предлагает следующие пути создания имиджа библиотеки [14, с. 60]:

1. Изучить отношение читателей к элементам библиотеки (персоналу, фонду, МТБ, читателям – их поведению в библиотеке).
2. Выбрать приоритетные для читателей в данный момент элементы.
3. Воздействовать и реорганизовать те элементы, к которым читатели выразили негативное отношение.
4. Провести опрос и выяснить отношение читателей к преобразованным элементам.

Семинарское занятие

Тема: «Основные профессиональные и личностные качества библиотекаря отдела обслуживания».

Задание

I. Подготовьте выступления по следующим темам:

1. Статус, престиж профессии, особенности деятельности библиотекаря в современном обществе.

2. Назовите основные положения «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря».

3. Перечислите компоненты профессионального сознания библиотекаря.

4. Культура библиотекаря.

5. Мотивация труда в библиотеках.

6. Профессиональные заболевания и риски библиотечной профессии.

7. Требования, предъявляемые к библиотечным кадрам.

8. Личностные качества библиотекаря отдела обслуживания.

9. Психологические особенности библиотечной профессии.

10. Роль и место библиотечной профессии в современном обществе.

II. Расскажите об изменениях, произошедших в современной библиотечной деятельности (технизация, технологизация, социальная направленность, интеллектуализация).

III. Какие специализации появились у библиотекаря в последние годы? Расскажите о задачах каждой специализации (библиотекарь – педагог, психолог, маркетолог, менеджер, социолог, исследователь и т. д.).

6 Библиотечное общение в процессе обслуживания пользователей

6.1 Библиотечное общение как феномен. Опыт библиотечного общения в российских и зарубежных исследованиях

Общение как философская категория – предмет изучения многих наук. Общение – основная форма человеческого бытия. Без него невозможна как связь людей между собой, так и процесс совместного труда. Жить и развиваться в обществе можно только путем общения. В процессе коммуникации человек формирует свои представления о мире, людях, находит взаимопонимание, обменивается мыслями и чувствами с другими людьми.

Основной вклад в разработку теории библиотечного общения внесли Л. С. Гозман, С. А. Езова, М. Я. Дворкина, Н. В. Клименкова, Е. В. Смолина, Э. Л. Шапиро и др. Их исследования базируются на фундаментальных трудах психологов и философов: Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева, В. Н. Мясищева, А. Н. Леонтьева, Б. Ф. Ломова, М. С. Кагана, С. И. Рубинштейна и др. Именно эти ученые заложили основу представлений об общении как процессе, лежащем в русле любой деятельности, в том числе и библиотечной. Под библиотечным общением понимается «коммуникация людей в процессе библиотечного обслуживания, в том числе: библиотекаря с пользователем, межличностное общение пользователей и профессиональное общение библиотекарей» [56, с. 22].

6.2 Основные функции, формы и виды библиотечного общения

К функциям библиотечного общения относятся:

- реализация сущностной потребности читателей во взаимодействии, взаимопонимании, общении, контактах друг с другом в библиотеке и т. д. Библиотеки трансформируются в центры общения, межкультурной коммуникации и социального партнерства;

- осознание читателем и библиотекарем своей роли в процессе общения (это возможно только во взаимодействии друг с другом);
- обмен различного рода информацией, мнениями, оценками и т. д.;
- социализация и формирование личности;
- психологическое воздействие библиотекаря и читателя друг на друга;
- оптимизация различных видов библиотечно-информационной деятельности;
- объединение библиотекарей в ассоциации, читателей – в клубы по интересам;
- установление деловых, межличностных отношений с читателями, коллегами, учреждениями, социальными партнерами и т. д.;
- реализация коммуникативных потребностей библиотекарей и читателей [14, с. 52].

Исследователи выделяют три варианта библиотечного общения между библиотекарями, библиотекарем и читателем (пользователем), самими читателями. Центром проблемы является *общение библиотекаря и читателя*.

Впервые на то, что библиотекарь и читатель являются участниками совместной деятельности, обратила внимание Е. В. Смолина. Она предложила рассматривать библиотечное общение как «субъект-субъектный» процесс, в котором оба участника связаны общим делом (поиском информации) и находятся на равных позициях, что вообще характерно для общения как деятельности.

Существуют различные трактовки видов общения в научных областях. Однако С. А. Езова в основание классификации положила один признак: потребности пользователей и библиотекарей в решении проблем жизнедеятельности. Если они касаются удовлетворения потребности в решении проблем, обусловленных библиотечно-информационной деятельностью, такое общение будет деловым, а если потребности в межличностных контактах – неформальным [14, с. 50].

В сложном многогранном процессе общения выделяются два взаимопроницающих аспекта: психологический и этический, присущие библиотечному общению. Наиболее разработан психологический аспект библиотечного общения. Основными проблемами исследователи считают:

- вопрос о характере библиотечного общения;
- осмысление роли эмоций в библиотечном общении;
- роль психолого-педагогического такта библиотекаря в процессе библиотечного общения, возможности преодоления конфликтов и барьеров общения;
- роль личностных качеств библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения, их восприятия друг другом и др.

Большинство исследователей оценивают библиотечное общение как ролевое (в отличие, например, от этикетного). Ролевые отношения имеют свою специфику. Они строятся не на авторитаризме или иерархии (роль ученика и учителя в школе), а на равенстве и паритете. Специфической чертой библиотечного общения можно назвать и большую гибкость, которая выражается в умении дифференцированно (в зависимости от многих факторов) реагировать на различные интересы и запросы, учитывать многообразные характеристики читателя. В условиях библиотеки общение библиотекаря с читателем проявляется на разных уровнях: с одним читателем, с читательской группой, с читательской аудиторией мероприятия. В общении библиотекаря с читательской группой или аудиторией необходимо применять социально-психологические механизмы, такие как внушение, подражание, психологическое заражение.

Общение различается на *эпизодическое* и *стабильное*. Стабильное общение чаще складывается с одним читателем, а с читательской группой или аудиторией оно возникает при проведении серийных форм библиотечных услуг (например, курсов, семинаров, конференций, дифференцированном обслуживании руководителей, избирательном распространении информации и т. д.).

По глубине проникновения в проблемы партнеров общение может быть охарактеризовано как *оптимальное* и *свернутое*. Оптимальное общение осознано библиотекарем как профессиональная деятельность, цель которой – максимальное удовлетворение запроса читателя. Свернутое общение является формальным, оно проявляется в самых простых формах (например, «прием – выдача» документов).

Общение происходит при определенных условиях, которые могут быть благоприятными, неблагоприятными и нейтральными. Благоприятные условия характеризуются доброжелательной атмосферой, комфортом, высокой квалификацией библиотекаря и т. д.; неблагоприятные – отсутствием нормальных условий для занятий, невнимательностью или низкой квалификацией персонала и т. д.

Библиотечное обслуживание, как и другое общение, происходит с помощью определенных средств. Исследователи выделяют следующие *средства общения*: языковые, жестовые, предметные (книги, выставки, библиографические издания, информационные списки и т. д.), родовые и символические (графики, схемы указателей). Основным из них является язык.

Помимо этого, в библиотечном общении, как и во всяком другом, огромную роль играют эмоции. *Эмоция* – это способность человека реагировать на сигналы эмоционального состояния другого индивида,

постигать его внутренний мир, а также способность к сопереживанию. Эмоциональность человека поддается саморегуляции и определяется глубинными психофизиологическими характеристиками, имеющими биологическую основу. В библиотечном общении наиболее характерны следующие виды эмоций:

- альтруистические, возникающие как желание помочь;
- коммуникативные – потребность в передаче информации;
- гностические, связанные с потребностью познания;
- гедонические, связанные с потребностью в комфорте.

Структура общения состоит из трех взаимосвязанных сторон [8]: **коммуникативной, перцептивной, интерактивной**. Коммуникативная – отражает обмен информацией между общающимися. Перцептивная – означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания. Интерактивная – заключается в обмене информацией, идеями, знаниями и действиями между библиотекарем и читателем.

В процессе библиотечного обслуживания все три стороны тесно связаны между собой и определяют качество и эффективность достижения результата совместной деятельности. Необходимо обозначить объект и предмет общения. Объектом совместной работы библиотекаря и читателя является информация, а предметом деятельности и общения – информационная потребность и результат ее удовлетворения.

Существуют разные манеры общения. Среди субъектов выделяют следующие **типы собеседников**: доминантный и недоминантный, мобильный, ригидный, экстраверт, интроверт.

Доминантный тип жесткий, напористый, легко перебивает, повышает голос, оказывает влияние на своего собеседника. *Недоминантный* – уступчив, легко теряется, не позволяет себе перебивать другого и легко переносит, когда его прерывают.

Мобильный тип легко переключается с одного занятия на другое и на общение с собеседником. Столь же легко отвлекается, однако «по первому зову» снова вернется к собеседнику. Его речь тороплива, одно выражение лица быстро сменяется другим. Легко заканчивает разговор. *Ригидный тип* включается в общение постепенно, ему необходимо время, чтобы вступить в беседу или переключиться на другого собеседника. Он внимательно слушает, неспешно говорит. Не любит, чтобы его перебивали.

Экстраверт расположен к общению, и если нет возможности поговорить, он скучает. Необходимость в партнере у него постоянная, он любопытен, полон внимания к окружающим, но и требует внимания к себе. *Интроверт* трудно переходит к реальному внешнему диалогу.

Он «весь в себе». Ему нелегко обратиться с элементарным вопросом. Он не склонен к коммуникации.

Манера общения может быть дополнена и другими характеристиками, такими как активность – пассивность, эмоциональность – равнодушие, доброжелательность – агрессивность и т. д. В процессе библиотечного общения важная роль отводится библиотечному этикету. Внедрение этикетных норм (обращения, приветствия, вербального и невербального общения), определяющих внешние проявления внутреннего мира личности, в библиотечное общение очень важно.

Библиотечное общение проходит в определенном моральном пространстве и должно отвечать требованиям профессиональной этики, прописанным в «Кодексе этики российского библиотекаря». В соответствии с «Кодексом...» основной профессиональной ценностью является интеллектуальная свобода и открытый доступ к информации. Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение информационных потребностей как взрослого пользователя, так и ребенка.

6.3 Квалитология и квалиметрия библиотечного общения

В последние годы в отечественном и зарубежном библиотековедении актуализированы вопросы качества обслуживания.

Ассоциацией научных библиотек США (ARL) была разработана одна из успешных программ определения качества библиотечного обслуживания – LIBQUAL, в ее инструментарии 22 показателя объединены в 4 группы измерений:

1. Человеческий фактор обслуживания.
2. Местоположение и пространство библиотеки.
3. Возможности для самостоятельной работы.
4. Доступ к информации.

Первая группа показателей отражает качество общения: «Человеческий фактор обслуживания – готовность ответить на вопрос читателя, желание помочь читателю, вежливость и предупредительность к читателям и др.» [120, С. 51].

Впервые вопрос о квалитологии и квалиметрии библиотечного общения поднят В. А. Бородиной [61, с. 47–50]. Под *квалитологией* понимается наука о качестве, а под *квалиметрией* – научная дисциплина, изучающая измерение качества.

Качество библиотечного общения В. А. Бородина интерпретирует как «степень удовлетворенности ожиданий различных участников

общения в процессе библиотечного обслуживания или степень достижения поставленных в общении целей и задач», «соответствие (адекватность) принятым социальным требованиям и нормам (стандартам)», «определенный уровень знаний и умений, умственного, эмоционального и нравственного развития, которого достигли субъекты в соответствии с целями общения» [61, с. 49].

Адекватные ситуации проявления нравственных качеств и чувств – важнейший показатель культуры общения библиотекаря (культура – качественная характеристика личности, деятельности, поведения и т. п.).

Систему отношений библиотекаря к обществу, к самому себе регулируют нормы профессиональной этики библиотекаря. Через отношения к читателям, коллегам, социальным партнерам, а также посредством активной деятельности библиотекари демонстрируют свой статус, профессиональную подготовку, личностные качества и т. д.

Под качеством общения человека с человеком, в частности, под качеством библиотечного общения следует понимать разницу между ожиданиями читателя позитивных отношений к себе, активность проявления которых адекватна ситуации взаимодействия, и реальным качеством общения [14].

Повышению компетентности библиотекарей в выстраивании отношений с читателями, улучшению качества их отношений может способствовать ряд теорий межличностных взаимоотношений зарубежных психологов.

В соответствии с теорией межличностных потребностей, разработанной У. Шатцем, установление, развитие и поддержание хороших взаимоотношений между людьми зависит от того, насколько партнеры по общению отвечают межличностным потребностям:

- 1) в любви – желании выразить и получить любовь;
- 2) в присоединении – желание находиться в обществе других людей;
- 3) потребность в контроле над ситуацией – желание влиять на события и окружающих людей [68, с. 135].

Благодаря теории межличностных потребностей библиотекарь сможет многое объяснить в выстраивании своих отношений с читателями, коллегами, социальными партнерами.

6.4 Барьеры библиотечного общения

Коммуникативные проблемы могут привести к барьерам в общении, среди которых исследователи выделяют следующие типы:

- личностное непонимание друг друга;

- неумение выстраивать свое поведение в зависимости от разных ситуаций;

- неадекватная форма обращения.

Барьеры в библиотечном общении приводят к конфликтам. **Библиотечная конфликтология** как самостоятельное направление стала развиваться в начале XXI в., так как именно в этот период в ней были определены объект и предмет конфликта [66].

В библиотечном общении объектом конфликта может быть нарушенное право на профессиональное обслуживание (со стороны читателя), несоблюдение читателем правил пользования библиотекой (со стороны библиотекаря). Предметом конфликта является внутренняя психологическая причина, которая и приводит стороны к конфликту. Иногда индивидуальное библиотечное обслуживание приводит к конфликтным ситуациям между библиотекарем и пользователем: если субъекты не способны устранить причины, вызывающие драматизм, то конфликтная ситуация перерастает в конфликт. Конфликт возникает тогда, когда происходит разное понимание объекта, как по вине читателей, так и библиотекарей. Причины конфликтов могут иметь объективную основу (неудобное расписание работы библиотеки, отказ читателю в регистрации, в выдаче книги на дом, в снятии копии и т. п.), в результате страдает качество предоставляемой библиотекой услуги. Причиной конфликта часто оказывается «свернутое» общение, дефицит внимания к запросам пользователя, а также слово, интонация, взгляд, жест. Читатель также может обвинить конкретного библиотекаря, если последний проявил невежливость, бестактность, неуместную ироничность и т. д., в данном случае конфликт перерастает в межличностный. Организационные конфликты устраняются легче межличностных. Однако последние могут иметь затяжной и неприятный для репутации библиотеки характер, отрицательно действуют на атмосферу библиотеки, душевное и рабочее состояние самих библиотекарей.

Конфликты и причины их возникновения В. А. Бородина характеризует по следующим основаниям [8]:

- способу разрешения (антагонистические и компромиссные);
- сфере разрешения (деловые и личностно-эмоциональные);
- социальному статусу оппонентов (вертикальные и горизонтальные);
- количественному составу участников (межличностные, между личностью и группой, группами);
- характеру причин (объективные и субъективные);
- адекватности восприятия оппонентов (адекватные и неадекватные, закономерные и случайные, смешанные);

- интенсивности (слабые, нормальные, сильные);
- продолжительности (кратковременные, длительные, затяжные);
- напряженности (направленность на распространение, эскалацию конфликта, ограничение, затухание);
- степени проявления (открытые, скрытые, потенциальные);
- последствиям (конструктивные – позитивно-функциональные, деструктивные – негативно-дисфункциональные).

Причины возникновения конфликтов, по мнению В. А. Бородиной:

- невозможность прогнозировать поведение субъектов общения, неожиданность поступков других;
- наличие других свидетелей, стремление сохранить имидж;
- субъективное восприятие поступков и малая информированность о мотивах;
- неумение анализировать ситуации, проявление личностных качеств и нестандартного поведения других.

Конфликты бывают следующих видов: *деятельности, поведения и отношений*.

Конфликты деятельности возникают по поводу выполнения какого-либо дела.

Конфликты поведения – это поступки, ведущие к нарушению норм, правил.

Конфликты отношений принадлежат к сфере эмоционально-личностных отношений социальных субъектов, к ситуации общения в процессе библиотечно-библиографической деятельности.

Чаще всего в процессе библиотечного обслуживания конфликтные ситуации возникают в случаях:

- нарушения читателями правил пользования библиотекой;
- безнравственного поведения как читателя, так и библиотекаря;
- издержек производственного характера;
- слабой материально-технической базы;
- недостаточного уровня профессиональной квалификации библиотечарей;
- низкого уровня информационной культуры читателей;
- отрицательных личных качеств библиотечарей и пользователей библиотек.

Предотвратить возможные конфликты можно следующим образом: сделать паузу, сдержать негативные эмоции, проявить волю и сформировать положительные эмоции в отношении других. В данной ситуации необходимо выбрать рациональную модель поведения.

Способ разрешения конфликта может быть *жестким* и *мягким*. Жесткий способ оставляет психологический дискомфорт, а мягкий –

позволяет достигнуть консенсуса. Снять или смягчить конфликт обязан библиотекарь [8, С. 34–35]. Этические нормы поведения библиотекаря отдела обслуживания заложены в «Кодексе этики российского библиотекаря».

Семинарское занятие

Тема: «Библиотечное общение – основные формы и функции».

Задание

I. Для изучения теоретических вопросов общения библиотекаря с читателем проведите контент-анализ по ряду аспектов публикаций В. А. Бородиной, С. А. Езовой и Ю. П. Мелентьевой (публикации по выбору). Такой анализ позволит увидеть общее и особенное в теоретическом обосновании библиотечного общения.

II. Подготовить выступления по следующим темам:

1. Основные формы и функции библиотечного общения.
2. Виды, формы и сфера традиционного и виртуального общения.
3. «Полезные» библиотекари, «полезные» пользователи.
4. «Вредные» библиотекари, «вредные» пользователи.
5. Конфликтные ситуации и конфликты в библиотеке.
6. Барьеры, затрудняющие библиотечное общение.
7. Социально-психологическая компетентность библиотекарей.
8. Психологические аспекты профессионального поведения библиотекаря.
9. Психологическая служба в библиотеке.
10. Квалитология и квалиметрия библиотечного общения (по публикациям В. А. Бородиной и С. А. Езовой).

Практическое занятие

Тема: «Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации».

Цель занятия

Формирование профессиональных умений фиксировать (по определенной методике) разнообразные конфликтные ситуации (или ситуации общения), в которые включены библиотекарь и читатель, анализировать ситуации с учетом личностных особенностей участников и прогнозировать коррекцию их поведения.

Задание

Опишите конфликтную ситуацию по схеме:

1. Полное название библиотеки (любой).
2. Тип библиотеки.
3. Место, где произошел конфликт (на абонементе при выдаче книг, в читальном зале у каталогов, у выставки литературы и т. д.).

4. Характеристика библиотекаря, участвовавшего в конфликте:
а) социально-демографические данные; б) черты характера.
5. Характеристика читателя, участвовавшего в конфликте: а) социально-демографические данные; б) черты характера.
6. Содержание и суть конфликтной ситуации.
7. Причины конфликта (правовые, психологические, технологические).
8. Инициатор конфликта (по чьей вине произошел конфликт).
9. Результаты разрешения конфликта.
10. Протокольная запись (описание поведения участников, точная формулировка сказанного в процессе конфликта, эмоциональные реакции, тон разговора и т. д.).
11. Проанализируйте конфликтную ситуацию на основе анализа:
 - а) сформулируйте задачи воспитания читателей для преодоления конфликтов подобного вида;
 - б) сформулируйте задачи профессиональной подготовки библиотекарей в целях предупреждения и преодоления конфликтов;
 - в) обоснуйте психологические механизмы конфликта в зависимости от психотипов библиотекаря и читателя;
 - г) предложите оптимальный вариант общения библиотекаря и читателя в данной конкретной ситуации конфликта;
 - д) выберите и обоснуйте методику индивидуального обслуживания читателя, наиболее благоприятную в психологическом отношении [8, с. 97–98].

7 Социально-обоснованные приоритетные направления библиотечного обслуживания в России и зарубежных странах

7.1 Библиотечное обслуживание в помощь непрерывному образованию

Мировые социально-экономические перемены конца XX в. требовали нового набора необходимых базовых знаний, умений и навыков, обеспечивающих человеку активное участие в профессиональной, семейной и общественной жизни. По мере нашего продвижения к информационному обществу, основанного на знании, изменилось понимание того, что такое образование и обучение. Образовательные технологии стали в большей степени ориентированными на пользователя.

Социальные навыки, такие как уверенность в себе, ответственность за свою судьбу, умение рисковать, становятся наиболее важными в современном мире. К этому списку можно добавить умение учиться, адаптироваться к переменам, ориентироваться в потоке информации, обладать компьютерной грамотностью и технологической культурой, знать иностранные языки. Приобретение этих умений, а также их постоянное обновление чрезвычайно важно, поскольку отсутствие или недостаток квалификации во многих высокоразвитых странах являются главными причинами безработицы. В связи с этим многие государства предоставляют своим гражданам возможность получения или обновления этих навыков в любом возрасте [126].

В России термин «непрерывное образование», понимаемое как процесс обучения в течение всей жизни человека, появился сравнительно недавно. *Непрерывное образование* – это все формы и типы образования, получаемые лицами после завершения традиционного образования, рассчитанное на потребности граждан всех возрастов, любой социальной принадлежности, любого уровня предварительной подготовки. Для этих целей были разработаны российские и международные программы, например, программа ЮНЕСКО «Информация для всех», основной целью которой является: «поддержка обучения, продолжения образования и обучения на протяжении всей жизни в областях коммуникации, информации и информатики» [141].

В России были созданы культурно-просветительские центры при клубах, музеях, религиозных центрах, а в крупных публичных библиотеках – центры непрерывного образования библиотечных специалистов. Наиболее известные из них находятся при: РГБ, Всероссийской государственной библиотеке иностранной литературы им. Рудомино, с 1998 г. при ГПНТБ СО РАН – Сибирский региональный библиотечный центр непрерывного образования [45, 92, 148]. Основными задачами центров являются: обеспечение непрерывности образования, консультационная деятельность, повышение профессионального, образовательного и культурного уровня библиотечных специалистов сибирского и дальневосточного регионов России, в том числе проведение научных конференций, семинаров, школ, тренингов, обучение студентов и аспирантов и т. д.

Уникальная роль библиотек и информационных служб состоит в том, что они реагируют на конкретные вопросы и нужды людей. Это обстоятельство дополняет передачу знания через средства массовой информации и делает библиотеки и информационные службы жизненно важными для демократичного и открытого информационного общества. Библиотеки необходимы для информирования граждан, прозрачности управления, а также для создания электронного правительства. Распространяя информационную грамотность и обучая пользователей, они также дают возможности для эффективного использования информационных ресурсов, включая информационные и коммуникационные технологии. Это особо важно для продвижения идеи развития, потому что человеческие ресурсы являются ключевым фактором экономического прогресса. Такими способами библиотеки вносят существенный вклад в преодоление цифрового и, как следствие, информационного неравенства [40].

Следовательно, приоритетными направлениями библиотечного обслуживания в настоящее время являются те, которые удовлетворяют потребности пользователя и помогают ему решать жизненные проблемы. У жителей России и стран Евросоюза такими проблемами являются: социальная незащищенность, неблагоприятные условия жизни, трудности получения образования и профессии, а также информации, необходимой для преодоления данных проблем. Публичные библиотеки оказывают помощь в решении перечисленных проблем социально незащищенным слоям населения: пользователям с ограниченными возможностями, подросткам и пожилым людям, безработным, мигрантам, сельским жителям, а также всем тем, кто в ней нуждается. Перечисленные категории пользователей библиотек часто нуждаются в информации по правам граждан или другой конкретной информации, которая бы способствовала улучшению их положения в обществе, на-

пример: как найти работу, получить медицинскую помощь или где повысить квалификацию или переквалифицироваться.

Таким образом, наибольшее развитие получили такие направления библиотечного обслуживания, как:

- формирование информационной грамотности пользователей и правовой культуры населения;
- помощь пользователям с ограниченными возможностями, прежде всего, инвалидам;
- помощь в непрерывном образовании.

7.2 Библиотечное обслуживание как средство социализации личности. Правовая социализация

Социализация – это процесс поэтапного включения и усвоения личностью образцов поведения, социальных норм и ценностей, необходимых для успешного функционирования в обществе. Результатом этого процесса является формирование личности, занимающей определенную позицию в многообразных социальных отношениях.

Правовая социализация – это правомерное поведение, обусловленное личностными особенностями и заменяющее внешние санкции внутренним контролем, в отличие от правомерного поведения по принуждению. Правовая социализация заключается в усвоении правовой культуры данного общества, освоении правовой действительности, поэтапном формировании правового сознания личности. Поведение людей, овладевших правовой социализацией, отличается тем, что они хотят действовать так, как они должны действовать в качестве членов данного общества, то есть они хотят делать то, что необходимо обществу. Теория социализации личности была сформулирована в XX в. как альтернатива теории воспитания. Одним из социализирующих институтов (т. е. таких, которые могут оказать помощь личности при вхождении в общество) является библиотека.

При формировании правового государства, гражданского общества важной задачей является создание системы обеспечения свободного доступа к правовой информации для всего населения России. История создания публичных центров правовой информации (ПЦПИ) началась в 1998 г. с разработки и принятия межведомственной Программы «Создание общероссийской сети публичных центров правовой информации на базе общедоступных библиотек». Развитие общероссийской программы способствовало созданию региональных программ правовой информатизации, предусматривающих создание разветвленной сети центров и абонентских пунктов в органах государственной власти и местного самоуправления, библиотеках, научных и учебных заведениях.

Основными направлениями работы ПЦПИ при библиотеках являются:

- обеспечение общедоступности правовой и иной официальной информации всех уровней;

- оперативное, качественное обслуживание населения, муниципальных образований, субъектов малого предпринимательства, управленческих структур и т. п.

- формирование правовой культуры и развитие правосознания населения;

- популяризация знаний в области прав человека;

- повышение качества и изменение форм в области права.

В стране создано более тысячи центров правовой информации, большинство из которых являются структурными подразделениями библиотек различного уровня, от РГБ до самой обычной сельской библиотеки. Социализирующий характер деятельности ПЦПИ особенно проявляется при обслуживании социально незащищенных пользователей (мигрантов, инвалидов, пенсионеров и др.), а также юношества [23, с. 14].

7.3 Библиотечное обслуживание пользователей с особыми потребностями

7.3.1 Дети и юношество

Новые условия жизни в начале XXI в. – социальные, трудовые, экономические – потребовали от людей высокой степени приспособляемости. Войны, вооруженные конфликты привели к миграции, смешению различных культур, к повышению уровня агрессивности в обществе. Важнейшим инструментом, смягчающим все эти негативные обстоятельства, является информация.

Информированный человек лучше понимает мир, в котором живет, и свое место в нем, в связи с этим изменилось отношение к качеству чтения, особенно к чтению «детей с особыми потребностями». Взаимоотношения детского и взрослого миров подверглись переоценке. Предпочтение было отдано гуманному, свободному, ненасильственному воспитанию. Специалисты, причастные к процессу воспитания, осознали, что сегодняшние дети зачастую лучше ориентируются в некоторых проблемах резко изменившегося мира (особенно в мире электронных коммуникаций), но им необходима психологическая и информационная помощь в адаптации к реальной жизни. В соответствии с этими переменами возникла новая концепция библиотечного обслуживания детей в России⁷, в основу которой положено представление

⁷ «Концепция библиотечного обслуживания детей в России» разработана Российской государственной детской библиотекой в 2001 г. Содержит основные задачи и направления библиотечного обслуживания детей.

о детях как о самой большой ценности. С этих позиций задача библиотечного обслуживания, как индивидуального, так и массового, заключается в создании культурной среды, развивающей личность через книгу и чтение. Приоритетными направлениями деятельности детских библиотек являются: приобщение к мировым культурным ценностям, помощь в образовательном процессе, формирование информационной культуры, воспитание личности на основе учебных, развивающих программ и ресурсов Интернета.

Основные характеристики чтения современного российского юношества по многим параметрам соответствуют общей мировой ситуации и определяются общими возрастными особенностями и потребностями, а также социально-экономическими условиями развития страны. Описание юношеского чтения осуществляется в таких терминах, как «деловое чтение» («нормативное», «обязательное»), «свободное чтение», «досуговое чтение», «реальное чтение», «желаемое чтение», «библиотечное чтение» и «внебиблиотечное», а также исследователи выделяют «стабильные» и «мобильные» моменты в чтении юношества. Среди мотивов чтения преобладают учебные и «свободные» (любимое занятие, интерес к книге, мода на книгу, отдых, расширение кругозора). Во всем мире в чтении юношества превалирует развлекательное чтение: научная фантастика, приключения, комиксы и т. д. Однако время, которое молодежь отводит для чтения, постоянно сокращается и растет время потребления мультимедиа. Мы являемся свидетелями рождения новой, не книжной цивилизации. К этому процессу наиболее интенсивно приобщается именно молодежь, юношество, что объясняется их наиболее высоким уровнем технической и компьютерной грамотности по сравнению с другими категориями пользователей библиотек. Таким образом, формируется новое телекоммутерное поколение, в отличие от взрослого литературодоминантного. Исследователи выделяют несколько характерных моделей деятельности юношеских библиотек: «традиционная», «тематическая», «досуговый центр», «информационная», «социализирующая» [26, с. 212–214].

7.3.2 Семейное чтение

Возрождению общества, семьи, нравственности и духовных ценностей способствует семейное чтение. Семейное чтение – это развивающая среда для всех членов семьи: у детей оно интегрирует навык речевой деятельности – слушания, говорения, письма, формирует будущего человека; родители наблюдают за духовным развитием детей и управляют им, учатся понимать своего ребенка. Старшее поколение, участвуя в семейных беседах, способствует социализации младшего

поколения. Семейное чтение можно рассматривать и как основу геронтологии – профилактики старения. По мнению специалистов, преждевременное старение – это жизнь без чтения [164]. Благодаря семейному чтению взрослые повседневно воспитывают у детей потребность в книге как одной из главных ценностей в жизни человека [137].

7.3.3 Пользователи с ограниченными возможностями

В последние годы возникла жизненная потребность выделения новых групп: «предпринимателей», «инвалидов», «мигрантов», и др.

Наибольший вклад в изучение библиотечного обслуживания в помощь пользователям с «особыми потребностями», одной из категорий которых являются инвалиды по зрению и слуху, внес известный российский библиотековед А. Е. Шапошников [35].

В последнее время в России библиотечное обслуживание инвалидов по зрению и слуху ведется достаточно интенсивно такими библиотеками, как: Российская государственная библиотека для слепых, Новосибирская библиотека для слепых, Калужская библиотека для слепых и некоторыми другими, проявляющими большую активность. Толчком к осмыслению проблемы библиотечного обслуживания «людей с особыми потребностями» послужило знакомство российских профессионалов с опытом зарубежных библиотек. В 1991 г. была разработана комплексная программа «Система библиотечного обслуживания инвалидов РСФСР», которая активизировала роль публичных библиотек в этом направлении, а на международном уровне в 2001 г. приняты документы: «Руководство по развитию – Библиотечное обслуживание» (ИФЛА) и «Декларация по правам инвалидов» (ООН). Кроме того, международным библиотечным сообществом были разработаны проекты по устранению физических, интеллектуальных и пространственных (виртуальных) барьеров, существующих в библиотечном обслуживании этих категорий пользователей.

Особое значение в библиотечном обслуживании инвалидов и приравненных к ним читательских категорий приобретает подготовка к этой деятельности библиотечного персонала. Библиотекарь должен иметь базовые знания о людях, имеющих инвалидность, проявлять чуткость, доброту, уметь общаться с ними, использовать приемы библиотерапии⁸.

⁸ Библиотерапия – лечение чтением – психологическая коррекция при помощи специально подобранной литературы. – См. публикации Ю. Н. Дрешер [84].

7.3.4 Национальные меньшинства и мигранты

Российская Федерация – многонациональная страна, поэтому вопрос национальной, культурной и религиозной толерантности является для нее жизненно важным. Кроме того, Россия занимает 2-е место в мире по количеству мигрантов, две трети из них составляют люди в возрасте до 30 лет – молодежь, которая получает образование, начинает работать, ищет лучшее место для карьеры. В связи с этим задача публичных библиотек – оказание помощи мигрантам в адаптации к окружающей их действительности, содействие их социальной интеграции в местное сообщество. Рациональная примерная программа библиотечного обслуживания мигрантов («Библиотека как посредник в интеграции мигрантов в местное сообщество») разработана библиотекой Квинса (США). Данная программа для каждого из регионов РФ будет иметь свою специфику и зависеть от возможностей финансирования, технического оснащения, обученности персонала особенностям работы с мигрантами [160].

7.4 Библиотечное обслуживание в помощь формированию культуры чтения и информационной культуры пользователей

Термин «культура чтения» существует в своем полном значении только в русском языке. Понятие «культура чтения» является личностным потому, что наряду с умениями ориентироваться в мире информации включает в себя и «любовь к книге», «интерес к чтению», «восприятие и понимание прочитанного», «творческое чтение» и т. п. [22]. Изучению культуры чтения в различных аспектах (влияние чтения на личность; культура и круг чтения различных читательских групп; культура чтения различных видов и жанров литературы и т. п.) посвящены сотни работ не только библиотековедческого, но и педагогического, психологического, философского характера. Многие авторы рассматривают чтение как глубокий социально-психологический процесс, а культуру чтения как феномен, определяемый интеллектуальными и моральными качествами личности.

В России чтение стали изучать еще в XIX в. Н. А. Рубакин, А. А. Покровский, Л. Б. Хавкина, рассматривая чтение как важнейшее средство самообразования, уделяли большое внимание вопросам формирования культуры чтения. Так, например, в книгах «Этюды о русской читающей публике», «Практика самообразования» и других Н. А. Рубакин рекомендовал определенные приемы чтения [147]. А. А. Покровский в своих

трудах подчеркивал, что библиотека должна воспитывать у читателей умение читать толково, сознательно, пользоваться книгой для самообразования. Л. Б. Хавкина предлагала средствами библиотечной работы поднять уровень культуры читателя и выработать у него навыки чтения книг. Проблемы психологии чтения изучали такие библиотековеды и психологи, как Я. М. Шафир, В. А. Невский, Л. С. Выготский, П. И. Гуров, А. П. Нечаев, Н. А. Рыбников по следующим направлениям: изучение механизма чтения, восприятие текста; социально-психологическая природа чтения; психологические механизмы воспитательного воздействия книги на человека и т. п. Исследования по психологии чтения явились теоретической основой для библиотечного обслуживания читателей и воспитания культуры чтения. За 1924–1934 гг. было опубликовано свыше 250 работ, посвященных общим и частным вопросам самостоятельной работы с книгой. В результате сложилось представление о культуре чтения как о системе знаний, умений, навыков, необходимых читателю для работы с книгой в библиотеке. Библиотековедами выделены наиболее значимые из них:

- осознание роли книги и чтения в жизни человека и общества;
- осознание цели обращения к конкретному изданию;
- умение ориентироваться в источниках информации и в конкретном документе;
- высокий уровень восприятия и усвоения прочитанного;
- навыки работы с текстом (умение конспектировать, формулировать тезисы, систематизировать записи и т. п.);
- умение варьировать темп чтения в зависимости от его цели и др.

Одновременно с понятием «культура чтения» стало формироваться понятие «библиотечно-библиографическая грамотность» как его составная часть, включающая набор необходимых умений и навыков читателя для работы в библиотеке. В 1960–1980-е гг. в стране действовала общегосударственная Программа пропаганды библиотечно-библиографических знаний («ББЗ»).

В 1970–1980-е гг. большой интерес вызвал такой аспект культуры чтения, как «быстрочтение». О. А. Кузнецов, Л. Н. Хромов и А. Зиганов разработали методику самостоятельного обучения навыкам быстрого чтения, которое эффективно для усвоения технической, специальной или научной литературы, но не применимо к литературе художественной.

Возрастание роли информации в современном обществе, формирование информационного пространства привело к тому, что к решению данной проблемы подключились международные организации ООН, ЮНЕСКО, ИФЛА, которыми разработаны и опубликованы декларации, меморандумы и программы по формированию культуры чтения

и информационной культуры населения. С 2002 г. в структуре ИФЛА работает секция «информационная грамотность», само название которой говорит о задачах, стоящих перед ее членами, поскольку эта проблема стала рассматриваться как гуманитарная и социальная, а ее решение связано с развитием личности в новой информационной среде.

Семинарское занятие

Тема: «Роль библиотечного обслуживания в социализации личности (правовая социализация, семейное чтение и др.)».

Задание

Подготовьте выступления по следующим темам:

1. В чем заключается социализация личности вообще и правовая социализация в частности?
2. Назовите приоритетные направления деятельности детских библиотек.
3. Расскажите о роли семейного чтения.
4. Расскажите о направлениях работы различных моделей юношеских библиотек: а) «традиционной»; б) «тематической»; в) «досугового центра»; г) «информационной»; д) «социализирующей».
5. Какие «небиблиотечные» услуги предоставляют юношеские библиотеки своим пользователям.
6. С чего и в каком году началась история создания публичных центров правовой информации (ПЦПИ)?
7. В чем заключается социальная роль ПЦПИ?
8. Назовите основные направления работы ПЦПИ при публичных библиотеках.
9. От чего зависит функционирование ПЦПИ любого уровня?
10. Кто является основными пользователями ПЦПИ: а) среди корпоративных абонентов; б) из числа индивидуальных пользователей.
11. На какие группы пользователи ПЦПИ подразделяются по уровню правовой грамотности?
12. Какие традиционные и инновационные формы используют ПЦПИ при обслуживании пользователей? Перечислите примерную номенклатуру услуг.
13. Назовите требования к обслуживающему персоналу ПЦПИ.
14. Расскажите о международном опыте предоставления правовой информации населению.

8 Технология библиотечного обслуживания

8.1 Понятие о технологии и технологическом процессе библиотечного обслуживания

Технология (от греч. «*techne*» – искусство, мастерство) – включает совокупность методов, правил, процессов, которые используют применительно к процессу производства какой-либо продукции. Технологический процесс представляет собой последовательность технологических операций, направленных на создание конкретного объекта [1, с. 54].

Осмысление библиотечного обслуживания как *совокупности* технологических процессов, обеспечивающих преобразование, воздействие на предметы труда в целях предоставления библиотечных услуг разных видов и форм, началось в 1980–1990-х гг. Значительный вклад в разработку теоретических проблем технологии библиотечного обслуживания внесли Е. Г. Астапович, В. М. Баранов, М. Я. Дворкина и др.

Исследователи выделяют различные типы технологии библиотечного обслуживания: *персоналифицированная*, при которой предоставление услуги определяется уровнем профессионализма и интеллекта библиотекаря; *механизированная* – с использованием технических средств; *электронная* – с применением телекоммуникационных технологий и т. п.

В реальной практике библиотек могут присутствовать элементы всех типов технологий библиотечного обслуживания, выбор одной из них в значительной степени зависит от материально-технической базы библиотеки.

Технология библиотечного обслуживания представляется как последовательность технологических операций по оказанию определенной услуги пользователю. Технологическая операция состоит из элементов (действие, стадия, этап), которые различаются при традиционном и компьютеризированном обслуживании пользователя.

Понятие и виды информационного запроса

«Пусковым механизмом» библиотечного обслуживания является *читательский запрос*, обоснованный читательским интересом

и читательской потребностью. Читательским запросом называется выраженная читателем библиотекаря просьба в получении издания или информации. Читательские запросы бывают: *определенные* и *неопределенные*.

Определенный читательский запрос может быть *конкретным* (конкретное издание, информация) или *тематическим* (предполагает помощь библиотекаря в поиске информации, раскрывающей какую-либо тему, проблему). Тематический читательский запрос связан с деловым, учебным или самообразовательным чтением. Неопределенный читательский запрос относится к досуговому чтению. Существует неудовлетворенный запрос, или *отказ* пользователю, например, в случае отсутствия нужного издания в библиотеке [22].

На технологический процесс обслуживания влияют особенности запрашиваемого издания и организация самого библиотечного процесса (на абонементе, в читальном зале, открытый доступ к фонду и т. д.).

Технологический процесс предоставления запрашиваемого издания включает следующие операции: прием запроса от читателя; уточнение запроса; передача запроса в фонд; поиск издания в фонде; оформление выдачи издания в читальный зал; транспортировка издания в читальный зал; выдача издания читателю.

Технология выполнения читательского запроса в условиях электронной среды состоит из следующих операций: прием запроса от читателя; уточнение запроса; поиск в электронном каталоге, по базам данных; выявление изданий по теме и определение их местонахождения; передача информации читателю. Также удовлетворение запроса может быть достигнуто с использованием электронной доставки документов.

Таким образом, технологии выполнения читательского запроса как в традиционной, так и в электронной среде имеют общие операции: *прием* (устный или письменный), *фиксация* и *уточнение цели* запроса.

8.2 Связь информационного запроса с реальными потребностями пользователей

В основе читательского запроса лежит *читательский интерес* или *читательская потребность*. Теория читательского интереса начала складываться в конце XIX в., в ее развитие заметный вклад внесли исследователи: Н. А. Рубакин, С. Л. Вальдтгарт, А. А. Покровский, В. П. Таловов, Б. Г. Умнов и др.

Библиотековеды выделили *ситуативную* и *личностную* основу читательского интереса. Ситуативный интерес возникает под влиянием

внешних стимулов (обложка книги, просмотренный фильм-экранизация, рецензия в газете и т. п.). Он подвижен и, если не связан с доминирующими свойствами личности, легко исчезает с изменением ситуации.

Личностный интерес более устойчив, так как опирается на доминирующие духовные интересы личности (и одновременно питает их).

Личностные и групповые читательские интересы диалектически связаны, так как каждая личность принадлежит к какой-либо группе (возрастной, профессиональной и т. д.). Личностный читательский интерес испытывает воздействие норм, оценок, обычаев, принятых в данной группе, и привносит нечто новое в ее традиции.

Читательские интересы классифицируют по разным основаниям, рассмотрим ниже существующие классификации.

8.3 Классификация читательских интересов по содержанию

Условно читательские интересы могут быть классифицированы на основании сфер литературы: художественной, научной, политической, экономической литературы и информации. Внутри этих комплексов интересы могут проявляться к отдельным жанрам, темам, авторам, произведениям и т. п. Практика показывает, что обычно человек имеет не один, а несколько, иногда тесно переплетающихся, а иногда обособленных интересов.

В зависимости от проявления читательские интересы подразделяются на широкие и узкие; глубокие и поверхностные; устойчивые и неустойчивые; активные и пассивные.

Читательский интерес диалектически связан с потребностью личности в чтении вообще и с потребностью чтения конкретного издания, то есть читательской потребностью, в частности. Потребность человека в чтении – одна из важнейших духовных потребностей, тесно связанная с уровнем интеллектуального, духовного и эмоционального развития личности.

Процесс формирования потребностей в чтении сложен и закладывается в детстве, большое влияние при этом оказывает семья, наличие домашней библиотеки и т. д. В качестве внутренних побуждений исследователи выделяют *мотивы чтения* и *стимулы чтения*. Читательские интересы возникают и развиваются в результате потребности в чтении. Для удовлетворения читательского интереса необходимо создавать ситуацию, при которой пользователь библиотеки заинтересуется

чением. В ходе исследований по изучению интересов пользователей библиотекеды пришли к выводу, что существует еще один вид запроса – *идеальный*, когда библиотекарь выполняет еще не сформировавшийся запрос, предвосхищая его, например, путем предоставления таких библиотечных услуг, как обзоры литературы, выставки, конференции и т. п. [11, с. 123].

8.4 Классификация библиотечных услуг

Библиотечная услуга является результатом (основным продуктом) библиотечного обслуживания. Термин «библиотечная услуга» появился в 1980-х гг., когда библиотечное обслуживание стало одной из сфер обслуживания населения без идеологической направленности. Разработкой теории библиотечной услуги занимались А. С. Арзуханов, С. А. Басов, М. Я. Дворкина и др.

Библиотечную услугу определяют следующие качества: полезность пользователю, неотделимость от исполнителя, обеспечение доступности библиотечных ресурсов. Таким образом, *библиотечная услуга* – совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей, предоставляемый им в различных формах, обеспечивающих доступ к ресурсам библиотеки [11].

Классификация библиотечных услуг представляет собой научную проблему, которую пока не удалось решить из-за того, что библиотекоедами предлагаются различные основания для их классификации, например: по виду (материальные и нематериальные); по назначению; по способу предоставления и т. д. В 1990-х гг. наиболее полной была признана классификация библиотечных услуг, базирующаяся на потребностях пользователей. Данная классификация включала десять основных видов библиотечных услуг: абонирования, справочно-аналитические, текущего информирования, информирования по конкретным проблемам, учебно-консультационные, по организации библиотечного общения, по организации библиотечного комфорта, переводческие, копиральные, переплетные [11].

8.5 Современные технологии в организации библиотечного обслуживания

С развитием информационных технологий, появлением все более совершенных технических средств, номенклатура библиотечных услуг

постоянно расширяется и пополняется новыми видами. Поскольку они появляются в библиотеках в разное время, к ним можно отнести такие услуги, как: поиск по электронным каталогам и полнотекстовым базам данных, сканирование, электронная доставка документов, виртуальная справочная служба, обучение компьютерной грамотности, дистанционное обучение, редакционно-издательские услуги (подготовка аналитических обзоров, дайджестов). Библиотеки организуют интернет-классы, интернет-кафе, электронные читальные залы. В конце 1980-х – начале 1990-х гг. появились услуги, предоставление которых потребовало дополнительных расходов материальных ресурсов (бумаги, дискет, дисков, копировального порошка и т. д.), и в то же время они значительно повышали комфортность обслуживания пользователей библиотек, экономя их силы и время, поэтому такие услуги стали предоставляться на платной основе. Однако введение каждой новой платной услуги не отменяло ее бесплатного аналога.

Интересен опыт зарубежных библиотек по предоставлению широко спектра библиотечных услуг, отличающихся высокой технологичностью (в том числе услуги для социально незащищенных слоев общества). Так, например, в Бельгии, Дании, Чехии, Франции, Финляндии и других странах библиотеки активно включены в процесс дистанционного обучения. Европейский проект «Дистанционное образование в сельской местности» предполагает активную позицию библиотек, их помощь тем, кто испытывает трудности в прохождении курса традиционного обучения. Тенденция расширения библиотечных услуг характерна как для зарубежных, так и для российских библиотек [22].

9 Технология индивидуального библиотечного обслуживания

9.1 Значение и задачи индивидуального библиотечного обслуживания. Основные современные концепции

Индивидуальное библиотечное обслуживание в разные периоды развития страны определялось общей социокультурной ситуацией, миссией библиотек в обществе и отношением к читателю («руководство чтением», «помощь читателю»). В период идеологического диктата в стране библиотечное обслуживание было направлено не на конкретного, а на «социального», коллективного, «суммарного» читателя. Цель современного индивидуального библиотечного обслуживания заключается в помощи личности в ее социализации через чтение и получение информационной поддержки библиотеки [22].

В задачи индивидуального библиотечного обслуживания входит:

- удовлетворение информационных потребностей пользователя;
- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры личности;
- организация условий для сотрудничества читателя и библиотекаря.
- содействие самораскрытию, самопознанию, самовыражению личности в учебной, профессиональной, досуговой и другой деятельности.
- помощь в осознании структуры информационных потребностей и тематики чтения (детям, юношеству).

В связи с изменениями в жизни библиотек и обществе в целом происходит эволюция индивидуального библиотечного обслуживания.

Понимание роли библиотеки как социального института, осознание сущности взаимоотношений читателя и книги отмечено в фундаментальной работе Н. А. Рубакина «Психология читателя и книги. Краткое введение в библиологическую психологию». Концепция индивидуального библиотечного обслуживания Н. А. Рубакина подчеркивала незыблемое право читателя (не только взрослого, но и ребенка) на самостоятельный выбор и оценку книги. Однако в России это право

было подменено «руководством чтения», которое выражалось в авторитарном влиянии библиотекаря на читателя и надолго определило сущность индивидуального библиотечного обслуживания. Детские и школьные библиотеки были объявлены политико-просветительными, идеологическими учреждениями. Уверенность в эффективности руководства чтением, в возможности через чтение влиять на развитие таких качеств личности, которые требовались государству, опиралась на исследования в области библиопсихологии. В годы советской власти в стране была создана общественная система, значимыми ценностями которой были конформизм, коллективизм, усредненность, на этих же основаниях строилось и объективно способствовало их укреплению библиотечное обслуживание. Позднее руководство чтением трансформировалось в политическую идею «формирования нового человека».

Понимание того, что библиотека вообще не должна осуществлять руководство чтением взрослого читателя стало активно формироваться в период перестройки, когда тоталитарная идеология перестала существовать, а термин «руководство чтением» был дискредитирован.

Современные философские и психолого-педагогические основы индивидуального библиотечного обслуживания заложены в документе «Модельный библиотечный кодекс для государств-участников СНГ (новая редакция)», 2003 [96].

Библиотечный кодекс является сводом законодательных актов, составленных на основе общих принципов и норм правового регулирования библиотечной деятельностью, единообразно понимаемых и разделяемых всеми государствами – участниками Содружества. Назначение библиотечного кодекса заключается в законодательном регулировании библиотечной деятельности в странах Содружества, которое осуществляется для того, чтобы содействовать развитию исторически сложившихся многосторонних культурных, научно-технических и экономических связей; сохранять и распространять мировую и национальную культуры; обмениваться достижениями науки, промышленности; реализовывать права граждан на доступ к ценностям мировой цивилизации, получение знаний, объективной и всесторонней информации.

Также основы индивидуального библиотечного обслуживания содержатся в:

- концепции Библиотечного обслуживания детей в России (2004);
- концепции Развития библиотечного дела в Российской Федерации до 2015 г. (проект);
- концепции Развития библиотечного обслуживания населения города Москвы до 2015 г., принятой РБА в 2008 г.

9.2 Индивидуальное библиотечное обслуживание

Общество накопило огромное количество информации, которая должна быть доступна любому гражданину любой территории, организации, профессии, интересов. В связи с этим существуют разные библиотеки, удовлетворяющие разные информационные потребности пользователей. Библиотеки функционируют в учреждениях, относящихся ко всем сферам человеческой деятельности, обеспечивая их информацией. У каждого типа библиотек существует собственная миссия и сфера применения, например, библиотека академическая, юношеская, публичная и т. д. Цели, назначение и сущностные функции библиотек (информационная, коммуникационная, культурная, просветительская, образовательная и некоторые др.) не изменились, но с развитием информационных технологий меняются возможности и условия их реализации.

9.3 Методы индивидуального библиотечного обслуживания

Универсальными эффективными индивидуальными формами и методами для библиотек всех типов и видов являются такие услуги, как беседа, информирование, рекомендация и некоторые другие.

Индивидуальная беседа – базовый метод библиотечного обслуживания. В зависимости от конкретных условий и цели общения индивидуальная беседа может быть нескольких модификаций: *ориентирующей* (при первичной записи в библиотеку); *тактической* (при рекомендации книги, тематики чтения и т. п.), *корректирующей* (при оказании помощи в повышении информационной культуры).

Метод составления индивидуального планового чтения актуален для детей и учащихся. В современной практике библиотек применяются три вида планового чтения:

- типовые планы чтения, составленные на основе анализа наиболее распространенных запросов пользователей;
- списки литературы по актуальным темам;
- индивидуальный план чтения, составленный библиотекарем и читателем.

К плановому чтению привлекаются: дети, учащаяся молодежь, а также пользователи библиотек, занимающиеся самообразованием, увлеченные какой-либо тематикой (животный мир, здоровый образ жизни, историческая литература и т. д.).

Метод индивидуального информирования предполагает информирование конкретного пользователя с учетом его индивидуальных информационных потребностей. В процессе индивидуального обслуживания применяются следующие формы: рекомендации, выполнение справок (библиографических, тематических, фактографических и др.) и консультации, при которых способами передачи информации являются передача информации непосредственно пользователю, по электронной почте, телефону или факсу, копирование, в том числе на электронные носители информации.

Современными методами информационного обслуживания пользователей являются **избирательное распространение информации (ИРИ), дифференцированное обслуживание руководителей (ДОР) и оперативное сигнальное информирование (ОСИ)**, которые чаще всего используются для информирования тех пользователей, чья деятельность имеет высокую социальную значимость и интеллектуальную емкость, например, ученых и специалистов в научных и академических библиотеках [138].

С помощью ИРИ распространяется вновь появившаяся информация, соответствующая постоянным информационным запросам потребителей информации (ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения»).

Основная цель ИРИ – содействие поддержанию знаний пользователей на современном уровне, создание предпосылок для постановки новых научных задач и их эффективного решения с учетом достижений отечественной и зарубежной науки, техники и технологии.

Система ИРИ должна соответствовать требованиям абонентов: оперативно и регулярно с максимальной полнотой обеспечивать первичными документами (или их копиями), кратким раскрытием содержания, с обязательной обратной связью.

Максимальная полнота обслуживания в режиме ИРИ особенно актуальна для научных работников и специалистов. Это требование осуществляется путем отбора информации, соответствующей запросу: документов, поступивших в библиотеку, библиографических источников (реферативных журналов, зарубежных и отечественных БД, ресурсов Интернета).

Раскрытие содержания документа осуществляется посредством составления: реферата, аннотации, перевода заглавия с иностранного языка, набора ключевых слов. Наличие реферата, аннотации или ключевых слов делают возможным оценку документа не только с точки зрения соответствия содержания потребностям абонента, но и позволяют сделать вывод о степени полезности предоставляемой информации.

Оперативность и регулярность доведения информации обусловлены необходимостью своевременного ознакомления потребителя со всем новым, что происходит в интересующей его предметной области. Нерегулярное поступление информации приводит к ее неэффективности или бесполезности.

Постоянно действующая обратная связь позволяет судить о результативности обслуживания и оценивать соответствие запросам передаваемой абонентам информации.

Технология ИРИ состоит из следующих операций: выявление состава абонентов; анализ информационных потребностей (ИП), определение тематики информирования; отбор источников информации, выбор информационно-поискового языка (ИПЯ); установка обратной связи с пользователем. В настоящее время функционируют традиционные (ручные) и автоматизированные системы ИРИ.

Системой ИРИ могут обслуживаться индивидуальные и коллективные пользователи, а их состав и количество определяется важностью работы.

Эффективность функционирования системы ИРИ определяются коэффициентами релевантности и пертинентности, которые выводятся на основе анализа оценки информации пользователями и показывают степень соответствия отправленной и полученной информации информационному запросу и потребностям абонентов.

Дифференцированное обеспечение руководства (ДОР) предусматривает обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной информацией, предназначенной для решения задач управления.

Обеспечение руководства в режиме ДОР строится по принципу системы ИРИ. Различие между ДОР и ИРИ заключается в том, что по системе ИРИ абонентам направляется сигнальная информация, а режим ДОР предполагает предоставление тщательно отобранной, аналитически переработанной информации, исключающей в большинстве случаев необходимость обращения к первоисточникам.

Оперативное сигнальное информирование (ОСИ) – это система текущего оперативного доведения до пользователей сигнальной информации о содержании наиболее значимых журналов мира по различным отраслям науки, техники и общественной жизни в соответствии с их постоянно действующими тематическими запросами. Информирование осуществляется на основе отечественных и зарубежных баз данных, отражающих оглавления большинства издающихся научных журналов в мире, сгруппированных по научным направлениям или издательствам [138].

Дистанционное индивидуальное обслуживание осуществляется при помощи Интернета, электронной почты.

Семинарское занятие

Тема: «Методы индивидуального библиотечного обслуживания».

Задание

Подготовить выступления по следующим темам:

1. Теория индивидуального библиотечного обслуживания в трудах российских (Н. А. Рубакин и др.) и зарубежных (Д. Шира и др.) библиотекведов.
2. Особенности понимания сущности индивидуального библиотечного обслуживания в российской и западной традиции.
3. Современные философские и психолого-педагогические основы индивидуального библиотечного обслуживания, основные научные концепции.
4. Значение и задачи индивидуального библиотечного обслуживания.
5. Универсальные методы индивидуального библиотечного обслуживания в библиотеках всех типов и видов.
6. Беседа. Основные виды беседы.
7. Метод составления индивидуального планового чтения.
8. Формы передачи информации в процессе индивидуального библиотечного обслуживания.
9. Методы индивидуального информирования, используемые в научных библиотеках.
10. Формы дифференцированного обслуживания пользователей:
 - избирательное распространение информации (ИРИ);
 - дифференцированное обслуживание руководителей (ДОР);
 - оперативное сигнальное информирование (ОСИ).

10 Технология массового и группового библиотечного обслуживания

10.1 Теория и история организации массового обслуживания в России

В разработку проблемы массовой работы библиотек большой вклад внесли Л. В. Беляков, М. Я. Дворкина, С. Г. Матлина, К. Л. Олзоева и др.

Термин «массовая работа» получил распространение в 1920–1930-х гг. прошлого века, тогда были популярными лозунги: «Знание – в массы», «Культуру – в массы», «Просвещение – в массы». Библиотеки по заданию партии должны были проводить агитационные кампании в поддержку, например, борьбы с кулачеством, ликвидации неграмотности или организации движения юных безбожников. Для этого библиотеки разрабатывали различные приемы «влияния на читательскую массу», корректировали ее интересы и запросы в соответствии с «политическим моментом». К 1950-м гг. был создан образ массового, усредненного читателя с определенным кругом чтения и утилитарным отношением к книге. Библиотеки проводили «массовые мероприятия», например, читательские конференции, так как они были формальными и не вызывали интереса у многих читателей. В 1950–1960-е гг. в массовых библиотеках для приоритетного обслуживания стали выделять читательские группы: «рабочая молодежь», «студенты», «юношество», «участники Великой Отечественной войны» и т. п.

В 1970–1980-е гг. активизация массовой работы была связана с централизацией сети библиотек страны. В те годы библиотеки стали сотрудничать с другими социальными институтами (школой, семьей), организовывали «клубы по интересам», всевозможные кружки, лектории, при этом использовали несвойственные ранее «клубные формы» работы: «литературные гостиные», викторины, конкурсы и т. д. Приоритетные задачи библиотек перешли из идеологической сферы в сферу социализации, главное – оказание *помощи читателям*, а не их воспитание, а читатель стал центром всей книжно-библиотечной деятельности.

Отказавшись от идеологической функции, библиотека осознала себя информационным институтом.

В наши дни, когда социальная роль библиотеки усиливается и усложняется, «массовая работа» является одним из основных направлений ее деятельности. Термин «массовая работа», по определению К. Л. Олзоевой, имеет следующее значение: «*массовая работа* – это система реализации культурно-досуговой деятельности библиотек средствами библиотечных мероприятий» [27]. Библиотечные мероприятия наряду с чтением и другими видами деятельности являются одной из форм существования и развития потребностей читателей.

Цель массовой работы – стимулирование читательской и познавательной деятельности, обеспечение максимально полного и комфортного доступа к информации всем пользующимся услугами библиотеки. Задачи массовой работы библиотек вытекают из основных функций библиотеки: информационной, образовательной и культурной, а также социализирующей, коммуникативной, рекреационной. Следовательно, основные функции массовой работы – это формирование:

- информационной культуры пользователей библиотеки, включающей в себя как техническую, так и гуманитарную составляющие;
- потребности и умения использовать чтение, информацию как средство решения социальных или интеллектуальных проблем;
- отношения к чтению, библиотеке, информации как к реальным ценностям в развитии современного человека;
- привлечение к чтению «нечитателей».

10.2 Массовое библиотечное обслуживание – средство расширения влияния библиотеки и укрепление ее связей с партнерскими организациями

Работа библиотеки «с местным сообществом» нацелена на то, чтобы показать свои реальные и потенциальные возможности, свою необходимость стать «видимой» для пользователей и для тех, кто определяет социальную и культурную политику региона. В мире накоплен значительный опыт, демонстрирующий влияние библиотек на формирование информационной и правовой культуры населения, толерантности, культурного разнообразия и т. д.

Организации и учреждения, с которыми взаимодействует библиотека при проведении массовых мероприятий, можно разделить на группы [27, с. 34–35]:

1. Организации и учреждения, заинтересованные в проведении мероприятий на их базе (предварительно библиотеки анализируют со-

циальную среду, выявляют такие учреждения и заключают с ними взаимовыгодные соглашения). Основные виды организаций-партнеров:

а) дошкольные учреждения и учебные заведения (детские дома, школы, ссузы, вузы и т. д.);

б) общественные организации: общества инвалидов, комитеты солдатских матерей, землячества, национальные объединения, объединения по интересам, ассоциации, коллекционеры и т. д.

2. Учреждения, чей потенциал можно использовать для повышения статуса и культурного уровня мероприятий: музеи, театры, творческие союзы (писателей, художников, композиторов), а также организации, обязанные вести разъяснительную, воспитательную работу (например, медицинские диспансеры, военкоматы). Совместно с ними библиотеки могут проводить мероприятия по проблемам здорового образа жизни, патриотического воспитания, творческие встречи и т. д.

3. Государственные учреждения – органы социальной защиты населения, различные комитеты (по делам молодежи, физической культуре и спорту), также они могут выступать спонсорами мероприятий.

4. Коммерческие организации, предприятия, заводы. Для их коллективов библиотеки проводят вечера юбиларов, ветеранов труда, детские праздники.

5. Средства массовой информации, работа с которыми – традиционное направление библиотек: реклама библиотечных услуг и мероприятий, информация о лучших читателях, спонсорах и т. д.

6. Издательства и книготорговые организации, которые заинтересованы в распространении своей продукции. Библиотеки помогают им на взаимовыгодных условиях.

Использование современных технологий повлияло на традиционные формы «массовой работы», сделало ее более привлекательной. Появилась возможность проведения интернет-конференций, применять web-дизайн, любые иллюстрации, усиливая эффективность наглядностью.

10.3 Опыт библиотечного массового обслуживания за рубежом

За рубежом публичные библиотеки, особенно муниципальные, ежедневной работой, в том числе и массовой, доказывают всем жителям свою необходимость, организуют досуг населения, приобщают к лучшим образцам культуры, искусства. Публичные библиотеки США, Ирландии, Португалии являются сертификационными центрами

по выдаче документов европейского образца об умении работать на компьютере. Они организуют клубы для пожилых людей, где происходит не только общение, но и обучение компьютерной грамотности. Библиотеки Испании, Великобритании создают «Книжные клубы», «Фестивали историй» (которые рассказывают дети), «Клубы выполнения домашних заданий», «Языковые курсы как бесплатная услуга для нужд общества» и др.

Американские библиотеки являются центрами местного сообщества и краеведческой информации, так как помимо своей основной деятельности они организуют курсы и клубы, службу местной (общинной) информации, в их стенах постоянно проходят выставки, концерты, музыкальные и поэтические вечера. Предлагаются услуги передвижных библиотек людям, находящимся в больницах, тюрьмах, домах престарелых.

10.4 Групповое и фронтальное массовое библиотечное обслуживание

Массовое библиотечное обслуживание читателей подразделяется на *групповое* и *фронтальное* (всеохватное) [22].

Групповое библиотечное обслуживание базируется на дифференцированном подходе, в зависимости от потребностей пользователей библиотек, объединенных определенными интересами. Группы формируются по социально-демографическим, профессиональным, возрастным и другим признакам. Например, для руководителей предприятий, фирм, научно-исследовательских учреждений осуществляется ДОР (дифференцированное обслуживание руководителей) и ТОР (тематическое обслуживание руководителей), используется кольцевая почта.

Групповое обслуживание преобладает в детских и юношеских библиотеках, оно отражает специфику этих библиотек, заключающуюся в дифференцирующем признаке детей по возрасту. Среди них выделяют дошкольников, младших школьников, подростков, юношество. Здесь же обслуживаются читатели, имеющие отношение к информационной социализации растущего человека: родители, воспитатели, учителя.

Для осуществления группового и фронтального обслуживания читателей используется совокупность форм и методов, выделенных на основании способа восприятия: *наглядные, устные и комплексные*.

К наглядным формам относятся книжные выставки и книжный (библиотечный) плакат, на котором демонстрируются документы, а благодаря иллюстрациям и другим изобразительным средствам раскрывается их содержание.

Книжно-иллюстративная выставка – основная форма массового библиотечного обслуживания

Г. К. Олзоева, проведя анализ терминов книжных выставок, предлагает следующее определение: «Библиотечная выставка – это средство раскрытия библиотечного фонда, информирования о новых документах и пропаганды лучших документов» [27, с. 39].

Первые выставки стали организовывать в XVII в. в академических библиотеках, а наибольшее распространение они получили в публичных и университетских библиотеках в конце XIX в. Большое разнообразие выставок определяется задачами, читательским назначением, типом и видом библиотеки.

Классификация книжных выставок

Книжные выставки классифицируются по следующим признакам:

- по содержанию (универсальные и тематические);
- наличию или отсутствию отбора (выставки-просмотры);
- виду документов;
- читательскому назначению (по возрасту, в помощь самообразованию, в помощь учебе и т. д.);
- месту экспонирования (стационарные и выездные),
- продолжительности экспонирования (постоянные и временные).

В последние годы появились новые виды книжных выставок: выставка-диалог, выставка-вернисаж, дискуссионные выставки, презентации авторских выставок, виртуальные выставки с использованием компьютерных технологий и многие другие. Перечислить все виды библиотечных выставок невозможно, так как библиотекари при их подготовке проявляют максимум творчества и каждый раз вносят что-то новое.

Технология подготовки и использования книжных выставок

Основными технологическими этапами подготовки выставок являются [27]:

1. Выбор темы и сроков проведения. Тема должна быть значимой и актуальной, интересной для читателей. Основным методом ознакомления с темой является ее изучение по энциклопедиям, словарям, учебникам.

2. Определение читательского и целевого назначения – одно из главных требований дифференцированного подхода к массовой работе. Признаками, оказывающими наибольшее влияние на содержание и характер восприятия документов, являются возраст, пол, образование. Целевое назначение выставок соответствует мотивам чтения и посещения библиотек. Основные мотивы чтения современных читателей, выявленные

библиотечными социологами, – деловые, самообразовательные и рекреационные.

Следующая стадия – отбор документов, критериями которого являются: соответствие целевому и читательскому назначению, хронологические границы, виды документов, объем (в зависимости от места экспонирования).

3. Определение структуры выставки (какие разделы будут на ней представлены для раскрытия темы, при этом один из разделов должен быть посвящен краеведческому аспекту).

4. Подготовка материалов к экспонированию: библиографическое описание документов. При экспонировании документов на иностранных языках обязателен перевод заглавия, оглавления или наличие аннотации, реферата.

5. Разработка концепции оформления, дизайна выставки. Это творческий процесс, так как выставка должна привлекать непроизвольное внимание посетителей, чего можно достичь оригинальным цветовым оформлением, нестандартным заглавием, предметами материальной культуры и т. д.

6. Экспонирование выставки. Этот этап включает ее пропаганду – проведение обзоров, бесед или компьютерной презентации.

7. Учет эффективности. Основным критерием измерения эффективности выставки считается количество книговыдач. Используются методы опроса, анкетирования и наблюдения. Преимущества последнего в том, что он не требует много времени. В заранее разработанной таблице библиотекарь фиксирует отношение посетителей к выставке. Таблица может состоять из следующих позиций:

- прошел мимо, не обращая внимания;
- прошел мимо, но обратил внимание;
- подошел к выставке, посмотрел, отошел;
- подошел к выставке, посмотрел отдельные книги;
- посмотрел выставку, взял книгу для записи в свой формуляр.

В конце наблюдения библиотекарь составляет отчет, в котором обобщает отношение посетителей к выставке. Экспонирование выставки завершают, когда основные документы выданы или интерес к ней потерян.

Библиотечный плакат

К традиционным формам информации о книгах относится **библиотечный плакат** – композиция из текста и иллюстраций [27]. Библиотечные плакаты бывают: информационные, пропагандистские, агитационные и методические. Это еще один способ привлечения пользователей к чтению и самой библиотеке.

Библиографический обзор: типы и виды, технология подготовки

Под *библиографическим обзором* понимается краткое изложение каких-либо документов, расположенных в логической последовательности [27]. Задачей библиотечных обзоров является информация о лучших изданиях, их реклама. Библиографические обзоры различаются по видам документов: обзор книг, обзор периодических изданий (обзор газет, обзор журналов), библиографических пособий и т. д. В каждом можно выделить обзор одного издания. Отдельным видом являются информационные обзоры и обзоры новых поступлений. Они могут быть универсальными и тематическими. Тематические обзоры аналогичны по своему разнообразию тематическим выставкам. По технологии подготовки наиболее сложными являются обзоры с использованием аудиовизуальных материалов и мультимедийных технологий.

Также существует обзор библиотечной выставки. Специфика данного обзора состоит в его рекламной роли. Этапы его подготовки состоят из следующих элементов: обоснование темы выставки, ее актуальности, определение читательского назначения и раскрытие структуры. Характеристика документов, экспонируемых на выставке, представляется по разделам, применяется метод групповой характеристики документов. В заключении освещается перспектива изучения данной проблемы.

В последние годы получил распространение новый вид письменного библиографического обзора – дайджест (краткое содержание) – это «тип издания, перепечатающего в сокращенном и обычно упрощенном виде материалы из других изданий»⁹. Дайджест возник и сформировался за рубежом как жанр утилитарного характера, а в России он получил распространение в 1990-е гг.

Проведение библиографического обзора может быть самостоятельным мероприятием и частью более сложных, комплексных массовых мероприятий библиотеки.

Читательские конференции

В 1920–1930-е гг. в библиотеках стали проводиться вечера рабочей и крестьянской критики, на которых давали классовую оценку художественным произведениям. Такие «читательские конференции – школы классовой борьбы» больше походили на собрания, где по заранее утвержденным текстам «выступали» читатели. С ослаблением

⁹ *Васюкова И. А.* Словарь иностранных слов: с грамматическими формами, синонимами, примерами употребления / И. А. Васюкова; под ред. И. К. Сазоновой. – М. : АСТ-ПРЕСС, 1999. – 632 с.

идеологического прессинга – во времена «хрущевской оттепели» – у граждан появилась возможность откровенно высказывать свое мнение, в том числе и о художественных произведениях. В 1970–1980-е гг. появляются авторы, произведения которых становятся прекрасной основой для читательских конференций: Ч. Айтматов, В. Астафьев, В. Быков, В. Вампилов, В. Распутин и многие др.

В годы «перестройки» (конец 1980-х гг.) наступает эпоха гласности и свободы слова, когда у читателей появилась возможность высказывать свою точку зрения, не опасаясь за последствия. В эти годы читательские конференции проводились библиотеками довольно часто и проходили очень бурно. Затем наступил период спада политической активности, отечественная литература не обогатилась новыми шедеврами, и читательские конференции стали редким явлением в библиотеках. В настоящее время проводятся конференции, посвященные в основном профессиональным проблемам. С методикой организации данного мероприятия можно ознакомиться в работе Т. В. Дергилевой [79].

«День информации», «День специалиста»: общее и особенное. История возникновения

Первые упоминания о *Дне информации* относятся к концу 1950-х гг., когда наука и техника быстро развивались, и увеличивался поток научно-технических публикаций. В те годы Дни информации использовали информационные службы проектных и исследовательских институтов, а позднее – библиотеки. В целях ознакомления специалистов с публикациями библиотеки в определенный промежуток времени демонстрировали все новые поступления документов, получаемые не только библиотеками, но и другими организациями, службами. Основной Дня информации является открытый просмотр новых поступлений документов, который отличался наличием элементов обязательности. По согласованию с администрациями учреждений устанавливались определенные дни (один или два раза в месяц) и категории специалистов (референты, переводчики, информаторы), обязанные посещать Дни информации, а также приглашались все сотрудники. С середины 1960-х гг. данные мероприятия получили распространение, так как их проводили библиотеки разных типов. Дни информации имеют свою специфику, которая определяется трудоемкой подготовкой документов (подбор, систематизация, аналитическая роспись, перевод), организацией мероприятий и открытого просмотра, а также контролем посещений. На Дне информации специалистов обслуживали кураторы научных тем, библиографы и переводчики, последние проводили обзоры зарубежных изданий. Специалисты выступали с обзорами документов

о передовом опыте и делали сообщения о командировках. Дни информации были признаны наиболее распространенным средством массовой работы научных и технических библиотек. В настоящее время День информации сохранился, но претерпел некоторые изменения в связи с иной социально-экономической ситуацией в стране [27, с. 68–70].

В середине 1960-х гг. наряду с Днем информации появилась еще одна форма массового мероприятия – *День специалиста*; его проведение характерно для деятельности крупных библиотек. Основой Дня специалиста, как и Дня информации, был открытый просмотр литературы, а целью являлось ознакомление специалистов с неопубликованными информационными материалами, малотиражными, ограниченного распространения. Наиболее характерными видами этих изданий были: информационно-технические листки, информационные карты, картотеки (внедренных изобретений, «местный опыт» и др.), отчеты о научно-исследовательских работах и командировках, нормативно-техническая документация.

Просмотр изданий сопровождался *лекциями, докладами, обзорами, выступлениями, экскурсиями, показом кинофильмов*. На Дни специалиста приглашались сотрудники предприятий, научно-исследовательских институтов, конструкторских бюро и т. д. Тематика Дней специалиста определялась потребностями предприятий и организаций обслуживаемой территории, пожеланиями специалистов, а также перспективными направлениями развития науки и техники. Осуществлялся четкий учет посетителей Дня специалиста с помощью талонов абонементов или специальных перфокарт, предусматривающих учет не только посетителей, но и просмотренных и затребованных изданий. Эффективность Дня специалиста определялась количеством участников: организаций, категорий специалистов, видов представленных и затребованных документов. Дни специалиста организовывались как *стационарные*, так и *выездные* – обычно в больших областных городах. Эффективность выездных мероприятий всегда выше стационарных [8, с. 73–74].

День информации и День специалиста имеют как общие черты, так и свои особенности. Отметим особенности Дня специалиста:

- организуются крупными библиотеками;
- тематика определяется потребностями предприятий и организаций обслуживаемой библиотекой территории, пожеланиями специалистов, а также перспективными направлениями развития науки и техники;
- на выставке-просмотре литературы демонстрируются неопубликованные, малотиражные материалы и документы ограниченного распространения;

- просмотр изданий сопровождается лекциями, докладами, обзорами, выступлениями, экскурсиями, показом кинофильмов;
- ведется четкий учет посетителей, просмотренных и затребованных изданий;
- Дни специалиста могут организовываться как стационарные, так и выездные.

Групповое клиент-ориентированное библиотечное обслуживание

В последние годы возрастает значимость клиент-ориентированного обслуживания, в основу которого положено высококачественное, конкурентоспособное информационное обслуживание. Публичные библиотеки должны сотрудничать со структурами, поддерживающими бизнес, осуществлять информационное сопровождение представителей малого бизнеса. Библиотеки предлагают им следующие виды продукции и услуг:

- сбор актуальной информации, информирование по электронной почте;
- проведение семинаров, обучение поиску информации с помощью традиционных и телекоммуникационных технологий;
- консультирование по вопросам ведения малого бизнеса;
- обеспечение доступа к базам данных.

Технология подготовки информационного обеспечения групповых досугово-любительских потребностей пользователей библиотек

К устным формам информационного обеспечения групповых досугово-любительских потребностей пользователей библиотек относятся комплексные мероприятия, такие как: *библиотечные вечера, литературные гостиные, литературные игры, клубы по интересам* и др.

Библиотечные вечера включают помимо «книжной составляющей» художественное слово, музыкальные и изобразительные произведения. Они разнообразны по содержанию (познавательно-развлекательные, эмоциональные) и форме: вечера-лекции (сопровождаются библиографическими обзорами, книжными выставками); вечера-встречи с известными людьми (писателями, учеными, общественными деятелями). Участниками вечеров становятся не только читатели библиотеки, но и жители района в целом, что способствует расширению влияния и повышению имиджа библиотеки.

В настоящее время библиотеки все чаще стали проводить викторины, конкурсы, то есть использовать опыт средств массовой коммуникации (в частности, транслирующей по телевидению игры «Что? Где? Когда?») и др.

Клубы по интересам

Слово «клуб» в переводе с английского означает неформальность участия и добровольность вхождения, а «интерес» свидетельствует о том, что его членами становятся только те читатели, которым интересна проблематика клуба. Клубы по интересам различаются по разным признакам, например:

- по тематике (посвящены поэзии, музыке, изобразительному искусству, театру);
- признаку пола (существуют клубы для женщин, например, «Хозяюшка»);
- возрастному признаку: клубы для детей, юношества, студенческие (дискуссионные, ораторского искусства);
- клубы неформального общения (коллекционеров, увлеченных фэн-шуй и т. д.).

По своим функциям клубы делятся на самообразовательные, рекреационные, коммуникативные, творческие, гедонистические (получение эстетического наслаждения).

Организация клубов по интересам проходит следующие этапы: принятие решения о создании клуба; организация творческих контактов, установление связей с учреждениями; выявление и привлечение участников к деятельности клуба; разработка символики и атрибутики (эмблема, девиз, устав, членский билет, значок); выбор актива, председателя; планирование работы, основных форм заседаний клуба, распределение обязанностей между отделами библиотеки. В наши дни наиболее известны клубы для социально незащищенных категорий: «Надежда» – для инвалидов молодого возраста, «Помоги себе» – для инвалидов по зрению, «Преодоление» – для детей-инвалидов, «Вместе» – для инвалидов по слуху, «Ровесник» – для различных групп читателей, и многие другие. Функционирование при библиотеках клубов, имеющих постоянных участников, позволяет активно воздействовать на процесс формирования мировоззрения, толерантности, умения логически мыслить и дискутировать [27, с. 78].

Не всех библиотекосов устраивает название «клубы по интересам», поэтому в последние годы появились новые формы групповых объединений проведения досуга – «библиотечные салоны», «библиотечные гостиные». Для них характерно увлечение временем, которое ассоциируется с именами А. С. Пушкина, декабристов, «Золотым веком» русской литературы и т. д. Отличительная особенность данных салонов и гостиных – камерность, то есть небольшое количество постоянных членов, заседания которых проходят при свечах, с чаепитием, под стихи или музыку.

Использование возможностей средств массовой коммуникации в организации библиотечного обслуживания

Часто «коммуникация» трактуется как смысловой аспект социального взаимодействия, а ее основная цель – достижение социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. Иначе, коммуникация представляет собой обмен информацией между двумя или более людьми или организациями. Формы коммуникации могут быть: письменными, устными, деловыми, неформальными, межличностными, межгрупповыми и массовыми. В библиотеке существует два класса коммуникации:

1) получение информации через анализ опубликованных материалов, изучение общественного мнения, законов, проблем, возникших в обществе, посредством контактов с журналистами, чиновниками, потребителями и т. д.;

2) распространение информации об организации (о библиотеке) в форме пресс-релизов, интервью, других публикаций на пресс-конференциях посредством рекламы и т. д. [136, с. 7].

Таким образом, библиотеки используют отношения с общественностью для достижения своих целей (социальных, культурных, экономических), которые позволяют им успешно развиваться, поддерживать хорошую репутацию, содействуют прогрессивным изменениям внутренней и внешней среды.

10.5 Показатели эффективности библиотечного обслуживания

Индивидуальное библиотечное обслуживание является одним из самых сложных участков работы, а его уровень служит важнейшим показателем эффективности деятельности библиотеки в целом.

Отечественные и зарубежные библиотековеды вкладывают в термин *«эффективность»*, отражающий ее социальный аспект, одинаковый смысл: степень соответствия результатов библиотечной деятельности целям функционирования библиотеки. Существует и экономическая сторона эффективности, которая рассчитывается из соотношения результатов и затрат (трудовых, материальных и др.). При определении эффективности учитываются оба данных аспекта, поэтому и мы будем рассматривать ее как *степень соответствия результатов библиотечного обслуживания его целям в соотношении с затратами на полученные результаты* [7].

Социальной составляющей эффективности библиотечного обслуживания является качество услуги, определяемое как степень соответствия

ее свойств потребностям пользователей в информации: например, релевантность, доброжелательное отношение библиотекаря к пользователю. Для оценки эффективности библиотечного обслуживания необходимо определить адекватные критерии и показатели. Согласно словарю иностранных слов, критерий – это главный отличительный признак, на основании которого производится оценка степени результативности выполнения библиотекой основных задач. В учебнике «Библиотечное обслуживание» под редакцией А. Я. Айзенберга в качестве эффективности библиотечного обслуживания предлагается считать «полноту удовлетворения и развития потребностей пользователей в документах, другой информации в форме библиотечных услуг, с учетом имеющихся ресурсов» [7]. Полнота зависит от того, насколько библиотекари выполняют такие виды услуг, такого качества и в таком количестве, которые отвечают потребностям пользователей. Однако полнота удовлетворения потребностей читателей ограничивается материальными, финансовыми и другими ресурсами, которыми располагает библиотека. Следовательно, система показателей эффективности должна включать оценки: 1) ресурсов обслуживания; 2) интенсивности их использования; 3) отдельных библиотечных услуг; 4) культуры обслуживания. Данные для оценки выявляются методами анализа библиотечной документации, библиотечной статистики, наблюдения, методами экспертных оценок, опроса.

Первая группа показателей оценки ресурсов обслуживания позволяет выявить:

- обеспеченность библиотечных услуг, к ним относятся оценки: фондов, библиотечного персонала, материально-технической базы (здание, современное техническое оборудование и программное обеспечение, финансы и т. д.);

- возможность достижения цели имеющимися ресурсами;
- общее мнение пользователей об обслуживании.

К этой группе также относятся показатели:

- книгообеспеченности (по контингенту читателей и населения обслуживаемого района);

- обращаемости фонда (в целом или по тематическим разделам, видам документов);

- степени доступности фонда, наличию свободного доступа;
- степени доступности справочно-поискового аппарата (СПА);
- режима работы библиотеки;
- обеспеченности обслуживающим персоналом;
- обеспеченности новыми поступлениями и т. д.

Здесь же рассматриваются характеристики расширения и сокращения номенклатуры библиотечных услуг, а также «уровень комфортности

пребывания в библиотеке», учитывающий психологическое состояние читателей.

Вторая группа показателей позволяет оценить интенсивность библиотечного обслуживания. Интенсивность определяется с помощью средних показателей:

- посещаемости (количество посещений делится на число читателей);
- обращаемости фонда (книговыдача делится на фонд);
- читаемости (книговыдача делится на число читателей);
- книгообеспеченности (фонд делится на число читателей);
- нагрузки на библиотекаря (по читателям, книговыдаче, количеству новых поступлений).

Третья группа показателей отражает оценку результативности отдельных библиотечных услуг (включая их качество, степень удовлетворенности читателей предоставленной информацией).

Основные показатели результативности – удовлетворение или неудовлетворение запроса. Показатель «удовлетворение запроса» различается по степеням: «приближенное выполнение запроса», «точное выполнение запроса», «выполнение запроса и развитие потребностей» [7].

К показателям результативности обслуживания относятся также «уровень информационной культуры пользователя» и «уровень культуры общения библиотекарей с читателями».

Показателем качества выполнения услуги является оперативность.

«Степень удовлетворения запросов» рассчитывается как отношение количества удовлетворенных запросов, выполненных за определенный период времени, ко всем запросам.

Показатели эффективности массового (фронтального и группового) библиотечного обслуживания

Показателями эффективности массового (фронтального и группового) библиотечного обслуживания являются:

- количество и категории специалистов, принявших участие в мероприятии;
- количество и номенклатура организаций, принявших участие в мероприятии;
- количество и виды документов, представленных для просмотра пользователям;
- количество и виды документов, отобранных для использования специалистами.

Результативность библиотечных мероприятий (Дни информации, Дни специалиста, библиотечные вечера, читательские конференции,

выставки и др.) определяется соответствием читательским потребностям и целям:

- 1) темы (если мероприятие или выставка тематические);
- 2) содержания предоставляемых документов теме;
- 3) формы услуги;
- 4) оформления;
- 5) места;
- 6) времени (срока и продолжительности реализации).

Эти показатели выявляются методами экспертных оценок и анкетирования.

Систематическая оценка выполняемых услуг является условием для маркетинга, адаптации системы обслуживания к меняющимся потребностям пользователей. При этом не следует забывать о влиянии библиотечных услуг на личность, социальные группы, общество (с комплексным воздействием библиотечной среды), обеспечивающих социальную преемственность ценностей культуры, накопленных обществом знаний, нравственных норм. Этот эффект невозможно вычислить, но его роль трудно переоценить.

Экономическую сторону эффективности работы библиотек определяет специальный курс «Экономика библиотечного дела», содержащийся в учебниках Л. А. Кожевниковой [104, 105].

Семинарское занятие

Тема: «Методы библиотечного обслуживания основных читательских групп в России».

Задание

Подготовить ответы на следующие вопросы:

1. На чем базируется групповое библиотечное обслуживание?
2. По каким признакам формируются читательские группы?
3. Формы и методы, используемые для осуществления группового и фронтального обслуживания читателей.
4. Дайте определение книжной выставки. Когда и где стали организовывать первые книжные выставки?
5. Какие признаки положены в основу классификации выставок?
6. Библиотечные выставки, их виды и основные технологические этапы подготовки выставок.
7. Библиографический обзор: типы и виды, технология подготовки.
8. История возникновения и технология проведения «Дней информации» и «Дней специалиста». Общее и особенное данных мероприятий.

9. Формы информационного обеспечения групповых досугово-любительских потребностей.

10. Технология организации клубов по интересам.

11. Показатели эффективности массового (фронтального и группового) библиотечного обслуживания.

Практические занятия

I. Тема: «Разработка плана проведения массового мероприятия».

Задание

Разработайте планы организации:

- тематической выставки;
- библиографического обзора;
- Дня информации;
- литературного вечера;
- клуба по интересам;
- «библиотечной гостиной».

II. Тема: «Расчет показателей интенсивности библиотечного обслуживания конкретной библиотеки (по выбору) на основании годового отчета».

Задание

I. Определите средние показатели (посещаемости, читаемости, книгообеспеченности, обращаемости фонда (всего и зарубежной части), нагрузку на библиотекаря (по читателям, книговыдаче, количеству новых поступлений).

II. Проанализируйте годовые показатели библиотеки с учетом применяемых ею форм и методов. Дайте общую оценку обслуживания пользователей.

11 Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке

11.1 Структурные подразделения библиотечного обслуживания

Традиционно структура отдела стационарного библиотечного обслуживания в большинстве библиотек разных типов состояла из *абонемент*а и *читального зала*, а в последние годы появились подразделения библиотечного обслуживания «некнижными носителями»: *медиа*тека и ее составные части – артотека, диатека, видеотека.

11.2 Абонемент – основной отдел библиотечного обслуживания

Абонемент – это форма индивидуального или коллективного обслуживания читателей, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов для использования вне библиотеки на определенный срок¹⁰.

Со второй половины XIX в. в отделах обслуживания практически всех типов библиотек стали открывать абонементы, которым в публичных библиотеках принадлежала главная роль при обслуживании пользователей, поскольку именно на абонементе им предоставлялась возможность брать нужные издания на определенный правилами библиотеки срок.

Существуют следующие виды абонементов [22]:

- *общий абонемент* (для небольших библиотек), где обслуживаются все категории читателей;
- *групповой абонемент* предполагает обслуживание определенных читательских групп (например, юношества, студентов, ветеранов Великой Отечественной войны и т. п.);

¹⁰ Библиотечное дело : терминологический словарь / Рос. гос. б-ка. – 3-е значит. перераб. и доп. изд. – М., 1997. – С. 8.

• *отраслевой абонемент*, где пользователям выдаются издания по определенным видам или отрасли знаний (экономике, технике, нотномызыкальные издания и т. д.);

• *функциональный абонемент*, где каждая операция процесса обслуживания читателя выполняется отдельными библиотекарями: прием сдаваемых документов, запись выбранных книг, услуги консультанта. В течение рабочего дня их роли меняются. Функциональный абонемент возник в начале XX в. в Ленинграде, под влиянием внедрения в производство конвейера, в библиотеке им. В. В. Маяковского. В наши дни в организации работы абонемента сочетаются различные подходы: групповой и функциональный, отраслевой и функциональный и т. д. На общем абонементе могут быть представлены элементы группового и отраслевого обслуживания. Все виды организации абонемента предполагают *открытый доступ к фондам*.

Абонемент открытого доступа: история внедрения в России и за рубежом

Открытый доступ к фондам как форма библиотечного обслуживания впервые была внедрена в Америке в конце XIX в., а сегодня получила самое широкое применение в различных библиотеках мира. В России доступ к фондам был открыт в конце 1950-х гг. в библиотеке им. А. С. Пушкина (Москва), где читателям предоставили право самостоятельного поиска и выбора необходимых изданий, что означало высокую степень уважения и априорное доверие читателю.

Суть обслуживания на библиотечном абонементе – выдача пользователям изданий «на дом», что логически способствовало появлению такого явления, как *задолженность*. Библиотекари всех библиотек мира стараются свести задолженность до минимума, так как она ведет к отказам другим пользователям, что приводит к снижению эффективности работы библиотеки и посещаемости (критерий ее реальной необходимости для населения, местного сообщества). Для американских и европейских публичных библиотек показатель посещаемости напрямую связан с их финансированием.

Существуют различные методы «борьбы с задолженностью»: напоминания, оплата просроченных дней по специально разработанному прейскуранту. Метод исключения из числа пользователей библиотеки признан непрофессиональным, так как задача библиотеки – привлечение читателя. Во многих европейских странах (Германии, Дании, Франции, а также в Америке) у входа в университетские библиотеки установлены специальные контейнеры для возвращаемых книг [22].

Заочный и межбиблиотечный абонемент

В России *заочный абонемент (ЗА)* появился в конце XIX в., когда публичные библиотеки посылали по почте заказанные книги жителям сел, в которых не было библиотек. Чаще всего по заочному абонементу обслуживались студенты-заочники и читатели с ограниченными возможностями, например, инвалиды по зрению. В наши дни данный вид библиотечного обслуживания применяется редко, так как с внедрением электронных технологий появились современные виды услуг.

Межбиблиотечный абонемент (МБА) – это абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде¹¹. Согласно «Положению о национальной системе межбиблиотечного абонемента и доставки документов Российской Федерации» на МБА осуществляется «комплекс форм библиотечного обслуживания удаленных коллективных пользователей, основанный на взаимном использовании фондов документов путем предоставления документов (или их фрагментов) по запросам в любой форме и на любом носителе во временное или постоянное пользование»¹². МБА предоставляет возможность выдачи документов из библиотеки в библиотеку или другое учреждение для временного пользования.

Система МБА в России строится по территориально-отраслевому принципу. Это означает, что запрос сначала проверяется на наличие документа на данной территории, а в случае его отсутствия заказ пересылается в вышестоящий центр МБА.

МБА как форма межбиблиотечной выдачи / получения изданий на время была впервые применена в Германии в 1892 г. [109]. В России развитие МБА началось с ростом издательской продукции, тогда – в первой половине XIX в. – возникла необходимость отказа от исчерпывающего комплектования универсальных библиотек. Одновременно с этим налаживались отношения между универсальными и новыми специализированными, университетскими библиотеками, что привело к координации их работы и более сложной форме взаимодействия – кооперации. При этом главная роль принадлежала Государственной научной библиотеке (ГНБ), которая внедрила территориально-отрас-

¹¹ ГОСТ 7.0–99 (ИСО 5127–1–83). Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения // Стандарты по библиотечному делу / сост.: Т. В. Захарчук, Л. И. Петрова, Т. А. Завадовская, О. М. Зусьман. – СПб. : Профессия, 2000. – С. 31.

¹² Положение о национальной системе межбиблиотечного абонемента и доставки документов Российской Федерации. – М., 2003. – С. 3.

левой принцип обслуживания, организовала коллективный абонемент для выдачи книг организациям, не имеющим своих библиотек. Развитие науки и техники неизбежно приводило к появлению новых способов передачи информации и доставки документов по МБА. Использовались различные виды связи (почтовая, телеграфная, телефонная, факсимильная), транспорта, копировальных аппаратов и др.

В 1996 г. в Институте научной информации по общественным наукам (ИНИОН) РАН разработали информационную технологию, позволившую обеспечивать информационные потребности пользователей электронными копиями статей из отечественных и зарубежных изданий. Появилась технология электронной доставки документов (ЭДД), которую постепенно освоили многие библиотеки России [112]. Позднее была создана распределенная корпоративная система ЭДД «Сигла», объединившая региональные корпоративные библиотечные системы, выполняющие заказы по ЭДД с учетом условий авторских прав, заложенных в законодательных актах Российской Федерации¹³.

Международный межбиблиотечный абонемент (ММБА) существует в крупных библиотеках разных стран, их деятельность регламентируется Сводом правил международного межбиблиотечного абонемента, разработанного ИФЛА.

11.3 Организация библиотечного обслуживания в читальных залах

Родовая функция библиотеки – обслуживание читателей – изначально реализовывалась в читальном зале, существует и сейчас. Классический вид читального зала (просторный, светлый, с высокими потолками, оформленный бюстами философов и поэтов) сохранялся долгое время. Такие залы были распространены во многих известных библиотеках: Библиотеке Конгресса (США), Российской государственной библиотеке, Российской национальной библиотеке, Библиотеке Академии наук и многих других.

Читальный зал – это специально оборудованное помещение, в котором осуществляется наиболее полное библиотечное обслуживание пользователей. Для читателей созданы комфортные условия, особая атмосфера, при которой возникает психологический «эффект заражения», способствующий продуктивной работе читателя.

¹³ С 2008 г. действуют положения IV части «Гражданского кодекса Российской Федерации» [Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. IV. – Собр. законодательства РФ. – 2006. – № 52, ст. 5496. – С. 14803–14949].

Основные виды читальных залов

Существуют *общие* и *специализированные* читальные залы.

Общий читальный зал типичен для небольших библиотек, так как в нем происходит обслуживание всех пользователей, а его фонд включает все виды и типы изданий, которые комплектует библиотека. В крупных библиотеках функционирует система специализированных читальных залов, организуемых в зависимости от:

- категории пользователей (для студентов, преподавателей, младших школьников, юношества и т. п.);
- отрасли знаний (технической литературы, общественных наук, юридических изданий и т. п.);
- вида изданий (зал периодики, диссертаций, нормативно-технических изданий, патентных описаний, редких книг и т. д.). Кроме того, в таких особо крупных библиотеках, как Российская государственная библиотека, Библиотека Академии наук, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук и некоторых других существуют залы новых поступлений.

Библиотечное обслуживание в читальном зале осуществляется по именным читательским билетам, единым для абонемента и других отделов библиотеки. Во многих зарубежных странах (например, в Финляндии, Дании) пользователи предъявляют единый для всех библиотек города читательский билет, в других странах – социальную карту (по которой также можно взять напрокат автомобиль, купить авиабилет и т. д.), а в Японии – ладонь пользователя [22].

Режим работы читальных залов отличается от работы других отделов большей продолжительностью, а во многих зарубежных библиотеках, например, университетских, во время сессии читальные залы работают до 2–4-х часов утра.

Крупные библиотеки обладают развернутой сетью специализированных читальных залов, организуемых в зависимости от контингента читателей библиотеки и от вида и отрасли знаний документов, а также зал новых поступлений, где читатель может оперативно познакомиться с новыми изданиями, приобретенными библиотекой.

В последние десятилетия с развитием информационных технологий структура стационарного библиотечного обслуживания усложняется: организуются электронные читальные залы, интернет-классы, Центры бизнес-информации и т. п. *Электронный* читальный зал представляет собой помещение, в котором пользователи работают с электронными носителями информации или в Интернете на библиотечных компьютерах или личных ноутбуках. Электронные читальные залы часто отождествляют с *виртуальными*. Однако между ними есть раз-

личие, которое состоит в том, что виртуальный зал доступен любому пользователю в любом месте, где обеспечен доступ к Интернету, так как этот «зал» не имеет физического воплощения, в отличие от электронного читального зала конкретной библиотеки. Расширение номенклатуры предлагаемых услуг повышает уровень комфортности (предоставление читателям возможности работать на ноутбуках, «скачивать» на свой диск информацию из баз данных, сканировать документы и т. п.).

11.4 Подразделения библиотечного обслуживания «некнижными носителями»

К отделу библиотечного обслуживания относятся такие подразделения библиотеки, как *медиаотека*, *артотека*, *диатека*, *видеотека*.

Термин медиаотека имеет французские корни и определяется как библиотека, специализирующаяся на некнижных носителях информации. *Медиаотека* – это общедоступный информационный, образовательный и культурный центр, организуемый в целях непрерывного образования, развития личности на протяжении всей жизни и удовлетворения ее потребностей, связанных с общим самообразованием и учебной работой. Занимаясь в медиаотеке, пользователи приобретают знания, умения и навыки работы с некнижными носителями, овладевают компьютерной и видеокulturой, при формировании которой учитываются психофизиологические особенности акустического и образно-вербального восприятия.

Номенклатура информационных продуктов медиаотеки состоит из следующих услуг: выдача документов на различных носителях; прослушивание и проигрывание; проведение культурных программ; организация выставок; просмотр кино-, видео- и телепрограмм; запись информации на различные носители; копирование документов; обучение работе с компьютерной, видео-, аудио-, лазерной техникой и обучение новым технологиям; прокат оборудования, аппаратуры, носителей информации и др. Организация медиаотеки требует специального помещения, мебели, оборудования для создания рабочих мест.

Составными частями медиаотеки являются артотека, диатека, видеотека. *Артотека* – это собрание репродукций картин, как средство обслуживания способствует решению задач духовного и эстетического развития человека. *Диатека* – это коллекция слайдов и диафильмов. *Видеотека* представляет собой собрание различных фильмов на компакт-дисках. Специфические фонды данных подразделений библиотеки

требуют определенных условий организации и хранения. Большинство крупных и небольших (например, школьных) российских и зарубежных библиотек имеют медиатеки. Во Франции, Германии и других странах Европы, а также в США медиатеки существуют и как отделы библиотек, и как самостоятельные учреждения, например, Штутгартская медиатека или медиатека им. Ж.-П. Мельвилля в Париже [131].

Семинарское занятие

Тема: «Эволюция форм организации абонементов на разных этапах общественного отношения к проблемам развития библиотечной отрасли».

Задание

Подготовить выступления по следующим темам:

1. История появления абонементов в мировой библиотечной практике.
2. Виды абонементов (общий, функциональный, групповой, отраслевой, открытого доступа), их определения.
3. Проблема дифференцированного обслуживания на индивидуальном и коллективном (семейном и бригадном) абонементе.
4. Эволюция форм организации абонементов на разных этапах общественного отношения к проблемам развития библиотечной отрасли.
5. Методы работы с «задолжниками», используемые библиотеками.
6. Когда и где впервые была применена форма МБА как межбиблиотечной выдачи / получения изданий на время?
7. Принципы системы МБА в России.
8. Особенности библиотечного обслуживания на заочном, межбиблиотечном и международном абонементов.
9. Технология электронной доставки документов (ЭДД). В каком году и кем в России она была разработана?
10. Условия, заложенные в законодательных актах Российской Федерации, по ЭДД.

Практическое занятие

Тема: «Организация работы различных видов абонементов».

Задание

- I. Посетить различные виды абонементов и изучить их работу (читальный зал, абонемент выдачи документов на дом, МБА и др.).
- II. Выявить и рассказать об отличиях в технологии работы абонементов.

12 Внестационарные формы библиотечного обслуживания

Наряду со стационарным библиотечным обслуживанием существует *внестационарное*, то есть обслуживание читателей вне стен библиотеки. Данный вид библиотечного обслуживания выполняет важную социальную роль по предоставлению основных библиотечных услуг тем, кто по какой-то причине не может посещать библиотеку. Традиционными формами внестационарного библиотечного обслуживания являются *пункты выдачи книг, передвижные библиотеки*, в том числе *библиобусы и книгоношество*.

Библиотечные пункты

Пункты выдачи документов организуются в населенных местах, где нет стационарной библиотеки, а также могут быть временно открыты на предприятиях, в общежитиях, в городских парках, летних детских лагерях и т. д. При организации пункта соответствующее учреждение заключает договор со стационарной библиотекой, которая передает в пункт выдачи издания, периодически обновляя их. Тематический и видовой состав фонда формируется в зависимости от потребностей реальных и потенциальных пользователей пункта, которых обслуживает штатный библиотекарь стационарной библиотеки.

Передвижные библиотеки

Такое название получили комплекты книг, выдаваемые стационарной библиотекой, которые после прочтения читателями в одном населенном пункте передавались в другой. Широкое распространение передвижные библиотеки получили в первые годы Советской власти, поскольку с их помощью до населения доводились решения партии и правительства. Кроме того, в 1920-е гг. передвижные библиотеки обслуживали войска Красной армии, а позднее – в годы Великой Отечественной войны – Советской армии, постоянно меняющие места дислокации.

В настоящее время передвижные библиотеки также актуальны, так как они способствуют продвижению чтения в нечитающие слои населения:

например, обслуживание народов Севера, ведущих кочевой образ жизни и т. д. За рубежом передвижные библиотеки обслуживают дома престарелых и инвалидов, тюрьмы, больницы.

Подвижные формы внестационарного библиотечного обслуживания: библиобусы, книгоношество

Наиболее распространенной формой передвижной библиотеки в наши дни является библиобус. Библиобус – это специально оборудованный под передвижную библиотеку автобус, в котором помимо различных видов документов имеются компьютеры и электронные носители информации. Помимо традиционного обслуживания сотрудники библиобуса организуют встречи с писателями, актерами, ведут справочную и даже исследовательскую работу по изучению потребностей своих пользователей. Маршрут, время стоянок, режим работы библиобуса определяются стационарной библиотекой по согласованию с местными властями. Технология обслуживания в библиобусе ничем не отличается от обслуживания в стационарной библиотеке. Библиобусы активно используются во многих странах, имеющих большие или слабо населенные территории: США, Аргентине, Австралии, Греции, Великобритании [22].

Книгоношество – доставка книг пользователю на дом – является традиционной формой внестационарного обслуживания, которая может быть организована самой маленькой библиотекой. Эта форма библиотечного обслуживания применяется в отношении инвалидов и пожилых людей, а наибольшее распространение получила в зарубежной практике. Книгоношество способствует сохранению числа пользователей библиотеки, а также играет гуманную роль, помогая пожилым и немощным людям сохранять социальные связи, реализуемые через чтение и общение.

Американской библиотечной ассоциацией был принят документ: «Ответственность библиотек перед престарелыми» (1964 г.), одним из основных положений которого является обязанность библиотек предоставлять библиотечное обслуживание в формах, соответствующих потребностям престарелых, включая инвалидов или находящихся в соответствующих социальных учреждениях, подобная ситуация наблюдается в библиотеках европейских стран, а также Канады и Японии [22].

Семинарское занятие

Тема: «Основные формы внестационарного библиотечного обслуживания».

Задание

Подготовить выступления по следующим темам:

1. Основные формы внестационарного библиотечного обслуживания.
2. Организация библиотечного обслуживания с помощью библиобусов: устройство библиобуса, разработка маршрутов, содержание работы библиобуса.
3. Чем отличается технология обслуживания в библиобусе от обслуживания в стационарной библиотеке?
4. Роль библиобусов в странах с большой территорией: из опыта работы библиобусов в России и зарубежных странах (США, Великобритания, Канада и др.), конкурсы на «лучший библиобус».
5. Кратко перескажите историю книгоношества в России XIX–XX вв.
6. Социальное значение книгоношества в современной России.
7. Какое место занимает книгоношество в библиотечном обслуживании зарубежных стран?
8. Библиотечные пункты выдачи документов (универсальных, специализированных) и особенности организации их работы.
9. В чем отличие передвижных библиотек от пунктов выдачи документов?
10. Определите основное положение документа: «Ответственность библиотек перед престарелыми», принятом Американской библиотечной ассоциацией в 1964 г.

13 Виртуальное (электронное) библиотечное обслуживание

Электронная библиотека как новая форма организации библиотечного обслуживания

Неформальной датой рождения открытых электронных библиотек считается 1971 г., когда возник «Проект Гутенберг» [154, с. 152]. В этом году сотрудник Иллинойского университета Майкл Харт вручную ввел в компьютер «Декларацию Независимости» и Конституцию США, текст Библии и некоторые другие источники, относящиеся к разряду вечных ценностей. Сейчас данный проект включает несколько тысяч произведений, среди которых известнейшие художественные произведения, научные трактаты и публицистические произведения¹⁴.

В России новый эволюционный процесс, называемый информатизацией, был вызван внедрением ЭВМ и современных средств переработки и передачи информации в середине 1990-х гг., при этом особенно плодотворным оказался синтез автоматизации и телекоммуникации. В мировом информационном пространстве все большее место стали занимать технологии удаленного доступа через Интернет, датой появления которого принято считать 1983 г. [154, с. 9]. Большинство библиотек и информационных центров России подключились к Интернету в 1996 г., одновременно стали создаваться *электронные библиотеки*. Понятие «электронная библиотека» в России появилось в конце 1980-х гг., однако точного определения, включающего разграничение терминов «цифровая», «виртуальная», «электронная» библиотека до сих пор нет. Аналогичные разночтения существуют и за рубежом, поскольку для обозначения коллекций электронных документов используются такие термины, как «digital library», «virtual library», «electronic library».

Термин «электронная библиотека» является наиболее употребляемым в профессиональной среде, но им обозначаются различные объекты, в их числе:

- распределенная информационная система, позволяющая надежно сохранять и эффективно использовать разнородные коллекции электронных

¹⁴ <http://www.gutenberg.org>

документов (текст, графика, аудио, видео и др.), доступные в удобном для пользователя виде через глобальные сети передачи данных;

- информационно-поисковая среда, обеспечивающая пользователю эффективный доступ к комплексу массивов информации;
- организация провайдером доступа к определенным массивам однородной или разнородной информации;
- совокупность информационных ресурсов, организуемых по библиотечному принципу;
- самостоятельная система электронных информационных ресурсов, не имеющая отношения к библиотекам;
- вся глобальная информационная инфраструктура, обеспечивающая любому потребителю доступ к информационным ресурсам в любое время и в любом месте, то есть всемирная децентрализованная виртуальная библиотека;
- фонд электронных документов, специальным образом организованный и снабженный справочно-поисковым аппаратом;
- библиотека электронных книг (доступная для чтения при помощи специальных устройств) [3].

Все перечисленные определения электронной библиотеки не отражают физические формы и конкретные ее модели, поэтому А. Б. Антопольский и Т. В. Майстрович определяют электронную библиотеку как *информационную систему, включающую упорядоченный фонд электронных документов, формируемых в соответствии с заданными критериями и предназначенный для общественного использования, и комплекс программно-технологических средств, реализующих функции создания, использования и хранения этого фонда* [3].

К определяющим критериям электронной библиотеки также относятся: местонахождение ее фонда (конкретный адрес), наличие политики комплектования; организованная система метаданных. Электронная библиотека может быть локальной или сетевой, что не является определяющим для методики ее организации. В зависимости от *способа создания* электронные библиотеки делятся на:

- генерируемые (когда электронные документы создаются самими держателями фонда);
- агрегируемые (из уже существующих электронных документов или целых коллекций);
- смешанные (состоящие из заимствованных и подготовленных самостоятельно электронных документов).

По составу документов электронные библиотеки подразделяются на моновидовые и поливидовые, в зависимости от знаковой природы хранимой информации (только текстовые, мультимедийные и т. д.).

По целевому назначению электронные библиотеки классифицируются следующим образом:

- мемориальные, созданные в целях кумуляции документов о лице или событии;
- научные, предназначенные для глубокого изучения темы (предмета) научными работниками и специалистами высокого уровня подготовленности;
- учебные (учебно-методические), ориентированные на поддержку образования;
- справочные, создаваемые по типу универсальной энциклопедии для получения необходимой краткой информации по всем отраслям знания;
- просветительские, имеющие научно-популярный характер и предназначенные для комплексного освещения темы (предмета) на общеобразовательном уровне;
- без определенного целевого назначения.

Существует типология электронных библиотек, в основе которой заложена совокупность двенадцати признаков: создатели, легитимность (созданные с соблюдением IV Части ГК РФ), способ создания, состав фонда, принцип формирования фондов, поисковые возможности, организация (самостоятельная, встроенная или интегрированная), целевое назначение, копирование, методика организации (по библиотечному или «небиблиотечному» типу), тип доступа, характеристика текстов. С точки зрения возможностей применения в информационной деятельности электронные библиотеки делятся на бесплатные электронные коллекции текстов и коммерческие полнотекстовые базы данных.

В настоящее время в Интернете представлено огромное количество бесплатных электронных библиотек. Их пространный перечень содержится в разделе «Электронные библиотеки» справочника «Апорт»¹⁵. Среди наиболее крупных и авторитетных собраний выделяется Библиотека Максима Мошкова¹⁶, включающая многие десятки тысяч самых разнообразных произведений, от серьезных романов до детективов, технической документации и работ литературных дилетантов. Широкую известность имеют электронные библиотеки, размещенные на сайтах с характерными доменными именами: Классика.ру, Проза.ру, «Bestbooks.ru» и многие др. [154, с. 57].

Электронные библиотеки существенно расширили спектр библиотечного обслуживания и предоставили пользователям небывалые ранее

¹⁵ <http://Catalog.aport.ru/rus/themes.asp?id=2107&r=0>

¹⁶ <http://www.lib.ru>

услуги. Стремительно растет число «онлайновых» или «удаленных» пользователей, которые с помощью Интернета в режиме on-line самостоятельно получают информацию вне стен библиотеки. Интенсивность перехода на цифровые носители в значительной степени определяется типом библиотек: наиболее динамично этот процесс происходит в вузовских, академических библиотеках и библиотеках бизнес-структур; медленнее – в универсальных научных и публичных.

Развитию новых форм библиотечного обслуживания способствовало появление и использование в библиотеках компакт-дисков (CD-ROM). На CD-ROM стали выпускать каталоги, библиографические указатели, словари, энциклопедии. Однако обслуживание пользователей в режиме технологий off-line, в том числе и с помощью CD-ROM, становится бесперспективным из-за ограничений емкости, скорости доступа и сложности актуализации содержания по сравнению с возможностями Интернета [22].

С организацией доступа к коммерческим полнотекстовым базам данных наступила новая эра библиотечного сервиса, когда пользователи, используя web-сайты библиотек, могут обращаться к полнотекстовым базам данных непосредственно с рабочего места или из дома. Библиотека в этом случае выполняет посреднические функции, обеспечивая свободный доступ читателей к документам и информации.

В России по данным Национального электронно-информационного консорциума¹⁷ (НЭИКОН) наиболее активными пользователями коммерческих электронных полнотекстовых ресурсов являются академические библиотеки и библиотеки ведущих университетов (СПГУ, Высшей школы экономики, МГУ, Уральского госуниверситета и др.), а также Публичных центров правовой информации¹⁸, которые сегодня функционируют в сотнях российских библиотек. В данных центрах обслуживание читателей осуществляется по правовым базам данных ФСО России, компаний «Гарант», «Кодекс», «Консультант-Плюс». Электронные ресурсы имеют первостепенную важность, без их использования сегодня трудно представить бизнес, науку, образование или досуг.

Правовая основа электронного библиотечного обслуживания

В соответствии с положениями Гражданского кодекса РФ «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации» при создании открытых электронных библиотек большое

¹⁷ <http://www.neicon.ru/stat/stat.htm>

¹⁸ <http://www.pcpri.ru>

значение имеет соблюдение авторских прав на использование интеллектуальной собственности, так как размещение в Интернете любых произведений равнозначно их публикации. В частности, в седьмом разделе главы 4 указывается, что экземпляры произведений, выраженных в цифровой форме, в том числе экземпляры произведений, предоставляемых в порядке взаимного использования библиотечных ресурсов, могут предоставляться во временное безвозмездное пользование **только в помещениях библиотек при условии исключения возможности создать копии этих произведений в цифровой форме**. Помимо специальной регламентации порядка использования объектов интеллектуальной собственности в цифровой форме увеличен срок действия имущественного права на авторские произведения до 70 лет со дня смерти автора. На произведения, выполненные по служебному заданию, включая сборники трудов, энциклопедические и периодические издания, срок действия увеличился, соответственно, до 70 лет со дня опубликования произведения. В этот период любое публичное использование объектов интеллектуальной собственности должно быть согласовано с владельцами прав на его использование. По истечении 70 лет любой объект интеллектуальной собственности автоматически переходит в общественное достояние и может быть распространяем кем и как угодно, в том числе и через Интернет [154, с. 162].

Этика работы в электронном пространстве корпоративного и индивидуального пользователя

Существует этика работы в электронном пространстве корпоративного и индивидуального пользователя. В 1998 г. на заседании Комитета по культуре Совета Европы были рассмотрены все аспекты этой проблемы и сделан вывод, что только этический подход может способствовать формированию представления об Интернете как о положительном факторе развития общества, а не угрозе ему. Известные правила «сетевой этикета»:

1. «Помни о человеке.
2. Во время коммуникации в режиме on-line придерживайся тех же правил поведения, что и в реальной жизни.
3. Знай, в каком месте сетевого компьютерного пространства ты находишься.
4. Уважай чужое время и пропускную способность.
5. Будь вежлив при общении в режиме on-line.
6. Делись специальными знаниями.
7. Не выплескивай эмоции.
8. Уважай частную жизнь других людей.

9. Не пользуйся своими возможностями в дурных целях.

10. Прощай чужие ошибки» [22].

Семинарское занятие

Тема: «Электронная библиотека как новая форма организации библиотечного обслуживания».

Задание

Подготовить выступления по следующим темам:

1. Отличие библиотечного обслуживания в режиме on-line и off-line.

2. Первая электронная библиотека. Когда и где она появилась?

3. Новый эволюционный процесс, называемый информатизацией. Чем он был вызван в России в середине 1990-х гг.?

4. Что подразумевается под понятием «электронная библиотека» и какое определение данного термина предложили А. Б. Антопольский и Т. В. Майстрович?

5. Названия электронных библиотек в зависимости от способа создания.

6. Названия электронных библиотек в зависимости от состава документов.

7. Классификация электронных библиотек по целевому назначению.

8. Типология электронных библиотек.

9. Назовите наиболее известные и крупные Российские электронные библиотеки.

10. Кто относится к самым активным пользователям коммерческих электронных полнотекстовых ресурсов в России?

11. Правовая основа виртуального библиотечного обслуживания согласно положениям Гражданского кодекса РФ «Права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации».

12. Правила «сетевого этикета».

14 Вопросы для проверки знаний

1. Дайте современное определение термина «библиотечное обслуживание».
2. В каком году и под каким названием вышел первый вузовский учебник, отобразивший систему знаний по библиотечному обслуживанию?
3. Перечислите основные функции библиотечного обслуживания.
4. Принципы библиотечного обслуживания.
5. Назовите основные документы международного уровня осуществления библиотечного обслуживания.
6. Назовите основные документы, обеспечивающие библиотечное обслуживание в Российской Федерации.
7. Сколько положений содержит «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря»? Назовите основные.
8. В чем состоит главное значение «Кодекса...», по Вашему мнению?
9. Какие документы имеют наиболее важное значение для современного специалиста, участвующего в процессе библиотечного обслуживания?
10. Что представляет собой документ «Информационное общество: вызов Европе. Политическая декларация» (1997 г.)?
11. Какую роль должна играть библиотека для современного общества в соответствии с положениями «Манифеста ЮНЕСКО о публичных библиотеках»?
12. По каким основным направлениям развивается научная классификация читателей?
13. На каком принципе основана типология читателей?
14. Назовите известные Вам периоды изучения читателей в России после 1917 г.
15. Какие методы применялись в ходе исследований по изучению читателей?
16. Назовите типобразующие признаки читателей.
17. Какие основные признаки определил Н. С. Карташов в универсальной классификации читателей?
18. Какие критерии типологии читателей предложили Ю. М. Тугов, Ю. С. Зубов и С. А. Трубников?

19. Какие типологии читателей существуют сегодня?
20. Какая типология читателей разработана наиболее глубоко?
21. По каким признакам И. Е. Рыскин в 30-е гг. XX в. разделил читателей на три группы?
22. На чем основываются типологии читателей С. А. Трубникова, Л. И. Беляевой, В. А. Минкиной?
23. Кто предлагал универсальную классификацию читателей?
24. Кто из исследователей осуществил прорыв в формировании информационной культуры личности?
25. Что дает студенту изучение теории «информационной культуры»?
26. Что влияет на развитие информационной культуры личности?
27. Кто из библиотекведов разрабатывал теорию библиотечного общения?
28. В чем состоит основная функция библиотечного общения?
29. Назовите три варианта (основные виды) библиотечного общения.
30. Дайте определение термину «библиотечное общение».
31. В чем заключается отличие в характере общения библиотекаря с одним читателем, с группой или аудиторией?
32. По каким основаниям В. А. Бородина характеризует конфликтные ситуации?
33. Назовите основные причины возникновения конфликтов.
34. В каких случаях в процессе библиотечного обслуживания чаще всего возникают конфликтные ситуации?
35. Какие издержки производственного характера могут вызвать конфликтную ситуацию?
36. Какие способы предотвращения конфликтов Вы знаете?
37. Кто внес наиболее весомый вклад в информационное обеспечение публичных центров правовой информации (ПЦПИ)?
38. Какие специализации библиотечной профессии появились в последние годы?
39. Назовите приоритетные направления библиотечного обслуживания в настоящее время.
40. В чем заключается правовая социализация личности и социальная роль ПЦПИ?
41. С чего началась история создания ПЦПИ?
42. Назовите основные направления работы ПЦПИ при публичных библиотеках.
43. Основные пользователи ПЦПИ.
44. Назовите правовые базы данных ФСО России.

45. Какие категории граждан принято называть «пользователями с особыми потребностями»?

46. Назовите приоритетные направления деятельности детских библиотек.

47. Расскажите о роли семейного чтения.

48. Какие мотивы чтения преобладают у юношества?

49. Назовите модели деятельности юношеских библиотек, выделенные современными исследователями.

50. Кто внес наибольший вклад в изучение библиотечного обслуживания пользователей с ограниченными возможностями?

51. Что послужило толчком к осмыслению проблемы библиотечного обслуживания «пользователей с особыми потребностями»?

52. Какие документы были разработаны и приняты в РФ и на международном уровне по библиотечному обслуживанию пользователей с ограниченными возможностями?

53. Что означает «библиотерапия»?

54. Какими качествами должен обладать библиотекарь, обслуживающий пользователей с ограниченными возможностями?

55. Что послужило причиной выделения в РФ таких категорий пользователей библиотек, как национальные меньшинства и мигранты?

56. В чем заключается задача публичных библиотек при обслуживании представителей национальных меньшинств и мигрантов?

57. Что представляет собой технологический процесс библиотечного обслуживания?

58. Какие бывают читательские запросы?

59. Какие технологии выполнения читательского запроса в традиционной и в электронной среде имеют общие операции?

60. По каким основаниям классифицируют читательские интересы?

61. Как формируется читательский интерес?

62. Какие основные виды библиотечных услуг Вы знаете?

63. Дайте определение термину «библиотечная услуга».

64. Расскажите о новых технологиях в организации библиотечного обслуживания, появившиеся в последние годы.

65. В чем сущность индивидуального библиотечного обслуживания в российской и западной традициях?

66. Назовите основные научные концепции индивидуального библиотечного обслуживания.

67. Сформулируйте главные цель и задачи индивидуального библиотечного обслуживания.

68. Перечислите универсальные методы индивидуального библиотечного обслуживания в библиотеках всех типов и видов.

69. Какие Вы знаете основные виды беседы?
70. Расскажите о методе составления индивидуального планового чтения.
71. Какие формы передачи информации в процессе индивидуального библиотечного обслуживания существуют сегодня?
72. Какие методы индивидуального информирования применяются в научных библиотеках?
73. Что означает термин «эффективность»?
74. Какие оценки включает система показателей эффективности библиотечного обслуживания?
75. Методы оценки библиотечного обслуживания.
76. Как определяются: средняя книгообеспеченность, обращаемость фонда, посещаемость, читаемость и нагрузка на библиотекаря?
77. Назовите основные показатели результативности библиотечного обслуживания.
78. Что является показателем качества выполнения библиотечной услуги?
79. Для чего нужна систематическая оценка услуг, выполняемых библиотекой?
80. Дайте определение термину «массовая работа».
81. Сформулируйте цель и задачи массовой работы библиотек.
82. С какими организациями и учреждениями взаимодействуют библиотеки при проведении массовых мероприятий?
83. Что Вы знаете об опыте библиотечного массового обслуживания за рубежом?
84. Что означает слово «коммуникация», и какие ее формы Вы знаете?
85. На чем базируется групповое библиотечное обслуживание?
86. По каким признакам формируются читательские группы?
87. Какие формы и методы используются для осуществления группового и фронтального обслуживания читателей?
88. Когда и где стали организовывать первые книжные выставки? Дайте определение книжной выставки.
89. Какие признаки положены в основу классификации выставок?
90. Перечислите известные Вам виды библиотечных выставок и основные технологические этапы их подготовки.
91. Что такое библиографический обзор. Перечислите его типы и виды, технологию подготовки.
92. Расскажите историю возникновения и технологию проведения «Дня информации» и «Дня специалиста». В чем общность и различие данных мероприятий?
93. Что вы знаете о читательских конференциях?

94. Назовите формы информационного обеспечения групповых досугово-любительских потребностей.

95. Опишите технологию организации клубов по интересам.

96. Перечислите показатели эффективности массового (фронтального и группового) библиотечного обслуживания.

97. Расскажите об истории появления абонеента в мировой библиотечной практике.

98. Дайте определение существующим видам абонеента (общий, функциональный, групповой, отраслевой, открытого доступа).

99. В чем состоит проблема дифференцированного обслуживания на индивидуальном и коллективном (семейном и бригадном) абонементе?

100. Расскажите об эволюции форм организации абонеента на разных этапах общественных отношений к проблемам развития библиотечной отрасли.

101. Какие Вы знаете методы работы с «задолжниками»?

102. Что общего в организации всех видов абонеента?

103. Когда и где впервые была применена форма МБА как межбиблиотечной выдачи / получения изданий на время?

104. По какому принципу строится система МБА в России и что это означает?

105. Расскажите об особенностях библиотечного обслуживания на заочном, межбиблиотечном и международном абонеентах.

106. В каком году и кем в России была разработана технология электронной доставки документов (ЭДД)?

107. Какие условия, заложенные в законодательных актах Российской Федерации, должны соблюдать библиотеки, обслуживающие пользователей по ЭДД?

108. Перечислите виды читальных залов.

109. Что представляет собой электронный читальный зал?

110. Что означает термин «медiateка»?

111. Какие информационные услуги и продукты предоставляют своим пользователям медiateки?

112. Что необходимо для организации медiateки?

113. Что представляют собой артотека, диатека, видеотека?

114. Назовите основные формы внестационарного библиотечного обслуживания.

115. Расскажите об организации библиотечного обслуживания с помощью библиобусов: устройство библиобуса, разработка маршрутов, содержание работы.

116. Чем отличается технология обслуживания в библиобусе от обслуживания в стационарной библиотеке?

117. Какова роль библиобусов в странах с большой территорией: России, США, Великобритании, Канаде и др. Конкурсы на «лучший библиобус».

118. Кратко перескажите историю книгоношества в России в XIX – XX вв.

119. Расскажите о социальном значении книгоношества в современной России.

120. Какое место занимает книгоношество в библиотечном обслуживании зарубежных стран?

121. Расскажите о библиотечных пунктах выдачи документов (универсальных, специализированных) и особенностях организации их работы.

122. В чем отличие передвижных библиотек от пунктов выдачи документов?

123. В чем заключается основное положение документа: «Ответственность библиотек перед престарелыми», который был принят Американской библиотечной ассоциацией в 1964 г.?

124. Где и когда появилась первая электронная библиотека?

125. Когда в России впервые стали создаваться электронные библиотеки?

126. Дайте определение электронной библиотеке, которое предложили А. Б. Антопольский и Т. В. Майстрович.

127. Какие пункты Правил « сетевого этикета » из « Манифеста ИФЛА об Интернете » Вы знаете?

15 Примерная тематика рефератов, курсовых работ

1. Библиотечное обслуживание в современной социокультурной ситуации.
2. Роль библиотек в социализации личности.
3. Библиотечная психология и педагогика: пути развития.
4. Современное прочтение библиопсихологии Н. А. Рубакина.
5. Библиотека и пользователь: проблемы общения.
6. Центры правовой информации при публичных библиотеках.
7. Библиотеки – центры деловой информации.
8. Читательская и информационная культура библиотекаря.
9. Профессионализм и речевая культура библиотекаря.
10. Нормы профессионального поведения библиотекаря.
11. Библиотечное общение. Основные барьеры библиотечного общения.
12. Библиотечное обслуживание пользователей с особыми потребностями:
 - дети, юношество, пожилые;
 - пользователи с ограниченными возможностями;
 - национальные меньшинства и мигранты.
13. Особенности понимания сущности индивидуального библиотечного обслуживания в российской и западной традиции.
14. Роль массового библиотечного обслуживания в культурной политике государства.
15. Технологии библиотечного обслуживания.
16. История организации массового библиотечного обслуживания в России.
17. Значение массового библиотечного обслуживания в расширении влияния библиотеки на местное сообщество.
18. Роль новых подразделений библиотеки (медиатеки, артотеки, правовых центров и др.) в библиотечном обслуживании.
19. Внестанционные формы библиотечного обслуживания.
20. Абонемент открытого доступа: история внедрения на Западе и в России.
21. Эволюция форм организации абонемента на разных этапах развития библиотечного обслуживания.

22. История внестационарного библиотечного обслуживания в России и зарубежных странах.

23. Новая форма организации библиотечного обслуживания: электронная библиотека.

24. Правовая база библиотечного обслуживания в электронном пространстве.

16 Примерный перечень вопросов к зачету (экзамену) по всему курсу

1. Библиотечное обслуживание: цели, задачи, принципы, основное содержание.
2. Основные теоретические концепции библиотечного обслуживания.
3. Законодательная база библиотечного обслуживания в России и мире.
4. Чтение как социально-психологический процесс.
5. История изучения читателей в России.
6. Из истории изучения читателей в какой-либо зарубежной стране.
7. Основные методы изучения читателей при социологическом подходе.
8. Основные методы изучения чтения при психологическом подходе.
9. Читатель и чтение по XX в.
10. Типология чтения: основные подходы.
11. Культура чтения и информационная культура: понятие, структура, содержание.
12. Информационная культура личности как интегральный показатель читательского развития.
13. Основные характеристики библиотекаря как профессионала и личности (по данным российских и зарубежных исследований).
14. Место библиотечной профессии в психологической классификации профессий. Понятие профессиограммы.
15. Индивидуальное библиотечное обслуживание: цели и задачи.
16. Принципы предоставления услуг библиотечного обслуживания. Номенклатура библиотечных услуг.
17. Сравнительный анализ предоставляемых библиотечных услуг в российских и зарубежных библиотеках.
18. Общее и особенное библиотечного обслуживания в библиотеках различных типов.
19. Обслуживание различных категорий читателей в библиотеках различного типа: содержание, методика, организация.

20. Теоретические и методические основы массового библиотечного обслуживания.

21. Задачи подразделений отделов обслуживания (медiateка, арто-тека, правовой центр и др.).

22. Массовое библиотечное обслуживание как средство расширения влияния библиотеки.

23. Современные массовые формы библиотечного обслуживания.

24. Организация внестационарного библиотечного обслуживания в России и за рубежом.

25. Виртуальное (электронное) библиотечное обслуживание.

26. Правовая основа виртуального (электронного) библиотечного обслуживания.

27. Этика работы в электронном пространстве корпоративного и индивидуального пользователя.

17 Список рекомендуемой литературы

Основная литература

1. *Азарова, В. А.* Обслуживание читателей: техника профессионального поведения. – Самара, 1998. – 146 с.
2. *Алтухова, Г. А.* Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие. 2-е изд., испр. и доп. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – 112 с.
3. *Антопольский, А. Б.* Электронные библиотеки: принципы создания : науч.-метод. пособие / А. Б. Антопольский, Т. В. Майстрович. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 228 с.
4. *Аскарова, В. Я.* Динамика концепции российского читателя (конец Х – начало XXI вв.). – СПб., 2003. – 426 с.
5. Библиотечная этика в странах мира / сост.: В. Р. Фирсов, И. А. Трушина. – СПб. : РНБ, 2002. – 156 с.
6. Библиотечно-информационная деятельность. Специальность 052700: Государственный образовательный стандарт, примерные программы, учебные планы : сб. норматив. док. и учеб.-метод. обеспечения / ред. О. П. Мезенцева. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 992 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
7. Библиотечное обслуживание: теория и методика : учебник / ред. А. Я. Айзенберг. – М. : Изд-во МГУКИ; Либерей, 1996. – 200 с.
8. *Бородина, В. А.* Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие. – М. : Либерей, 2004. – 168 с.
9. Формирование информационной культуры личности в библиотеках и образовательных учреждениях : учеб.-метод. пособие / Н. И. Гендина [и др.]. – М., 2002. – 337 с.
10. ГОСТ 7.20–2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. – Введ. 2002–01–01. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2002. – 7 с.
11. *Дворкина, М. Я.* Библиотечное обслуживание: теоретический аспект. – М., 1993. – 249 с.
12. *Дулатова, А. Н.* Информационная культура личности: учеб.-метод. пособие / А. Н. Дулатова, Н. Б. Зиновьева. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 176 с.

13. *Езова, С. А.* Библиотечное общение : учеб.-метод. пособие / науч. ред. Р. И. Пшеничникова. – Улан-Удэ : Изд.-полиграф. комплекс ВСГАКИ, 2008. – 124 с.
14. *Езова, С. А.* Библиотечное общение как феномен исследования. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 160 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 78).
15. *Езова, С. А.* Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособие. – М. : ИПО «Профиздат», 2002. – 160 с.
16. Информационно-библиотечная сфера : междунар. акты и рекомендации. – М. : Либерей, 2001. – 187 с.
17. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря: Принят конференцией Российской библиотечной ассоциации (4-я ежегодная сессия) 22 апр. 1999 г. // Справочник библиотекаря. – СПб., 2000. – С. 35–36.
18. *Кузьмин, Е. И.* Нормативно-правовое обеспечение деятельности библиотек в зарубежных странах / Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов. – М. : Либерей, 2003. – 211 с.
19. *Леонов, В. П.* Пространство библиотеки. Библиотечная симфония. – М. : Наука, 2003. – 121 с.
20. *Мейжис, И. А.* Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие. – Николаев, 1994. – 191 с.
21. *Мелентьева, Ю. П.* Библиотека и юношество: поиски взаимопонимания: Библиотечное обслуживание как процесс социализации личности. – М. : Изд-во «Ин-т психологии РАН», 1999. – 160 с.
22. *Мелентьева, Ю. П.* Библиотечное обслуживание : учебник [для вузов по специальности 071201 «Библ.-информ. деятельность»]. – М. : ФАИР, 2006. – 251 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
23. *Мелентьева, Ю. П.* Публичные центры правовой информации: новые возможности библиотечного обслуживания. – М. : «ГРАНД», 2004. – 86 с.
24. *Мелентьева, Ю. П.* Сельская библиотека: проблемы развития и перспективы. – М. : Либерей, 2003. – 91 с.
25. *Мелентьева, Ю. П.* Социологические исследования чтения российского крестьянства (XIX–XX вв.) // Крестьяноведение. Теория. История. Современность. – М., 1999. – Вып. 3. Ученые записки. – С. 254–272.
26. *Мелентьева, Ю. П.* Чтение, читатель, библиотека в изменяющемся мире. – М. : Наука, 2007. – 355 с.
27. *Олзоева, Г. К.* Массовая работа библиотек : учеб.-метод. пособие. – М. : Либерей-Бибинформ, 2006. – 120 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 43). – 120 с.

28. Публичные библиотеки в зарубежных странах. – СПб., 2003. – 112 с.

29. Работа с читателями : учебник / ред. В. Ф. Сахаров, И. М. Цареградский. – М. : Совет. Россия, 1961. – 239 с.

30. Российское библиотековедение: XX век. Направления развития, проблемы и итоги / сост. Ю. П. Мелентьева. – М. : Пашков дом, ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 432 с.

31. *Рубакин, Н. А.* Этюды о русской читающей публике : избранное. В 2 т. Т. 1. – М., 1975. – С. 33–104.

32. *Самарин, А. Ю.* Читатель в России во второй половине XVIII века. – М. : Изд-во МГУП, 2000. – 287 с.

33. *Васильев, И. Г.* Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2001. – 176 с.

34. *Трушина, И. А.* Кодексы этики зарубежных стран : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 2005. – 14 с.

35. *Шапошников, А. Е.* Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями : материалы в помощь библиотекам, обслуживающим инвалидов / Рос. гос. б-ка для слепых. – М., 2002. – 197 с.

36. *Шапошников, А. Е.* История чтения и читателя в России (IX–XX вв.) : учеб. справ. пособие для библиотек всех систем и ведомств. – М. : Либерея, 2001. – 80 с.

37. *Шапошников, А. Е.* Социология чтения: история и современность : лекция. – М. : МГУКИ, 2001. – 31 с.

38. *Шира, Д.* Введение в библиотековедение. Основные элементы библиотечного обслуживания / ред. Н. С. Карташов. – М. : Высш. шк., 1983. – С. 17.

Дополнительная литература

39. Актуальные проблемы информационного обеспечения специалистов в регионе / Р. У. Багаева [и др.]; Казан. гос. ин-т искусств и культуры, Респ. мед. библ.-информ. центр. – Казань : Медицина, 1995. – 128 с.

40. Александрийский Манифест о библиотеках. Информационное Общество в действии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ifarcom.ru/files/>.

41. *Алешин, Л. И.* Библиотечное обслуживание с использованием компьютерных средств / Л. И. Алешин, М. Я. Дворкина. – М. : МГУК, – 1995.

42. *Алтухова, Г. А.* Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие. 2-е изд., испр. и доп. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – 112 с.

43. *Алтухова, Г. А.* Речевая культура библиотекаря : учеб. пособие. – М. : ИПО «Профиздат», 2001. – 96 с.
44. *Арский, Ю. М.* Координация развития государственной системы научно-технической информации Российской Федерации // Информационно-библиотечное обеспечение науки. Проблемы интеграции информационных ресурсов : материалы конф. – М., 2000. – С. 11–16.
45. *Артемова, Е. Б.* Итоги деятельности Сибирского регионально-го библиотечного центра непрерывного образования ГПНТБ СО РАН за 2008 г. // Библиосфера. – 2009. – № 2. – С. 52.
46. *Артеменко, З. В.* Азбука форм воспитательной работы : справочник / З. В. Артеменко, Ж. Е. Завадская. – М. : Новое изд-во, 2001. – 315 с.
47. *Ахмадова, Ю. А.* Система менеджмента качества библиотеки: учеб.-практ. пособие / науч. ред. В. В. Брежнева. – СПб. : Профессия, 2007. – 264 с. – (Серия «Библиотека»).
48. *Бабонина, О.* Паблик рилейшнз. Что и как? // Библиотека. – № 4. – С. 86–87.
49. *Бакленд, М.* Реконструкция (перестройка) библиотечного обслуживания : пер. с англ. // Библио. дело. – 1996. – Вып. 1/2. – 129 с.
50. *Беспалов, В. М.* Психология чтения : [учеб. пособие для вузов культуры и искусств] / Федер. агентство по культуре и кинематографии, Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – М. : МГУКИ, 2007. – 198 с.
51. Библиотека и чтение: проблемы и исследования. – СПб., 1995. – 260 с.
52. Библиотекарь и читатель: профессиональный тренинг / Рос. нац. б-ка; [сост.: М. И. Губанова и др.]. – СПб., 1995. – 86 с.
53. Библиотекарь и читатель: современные основы взаимоотношений : сб. науч. тр. / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 1997. – 209 с.
54. Библиотерапия: задачи, подходы, методы / сост. О. Л. Кабачек. – М., 2001. – 127 с.
55. Библиотечная этика в странах мира / сост.: В. Р. Фирсов, И. А. Трушина. – СПб. : РНБ, 2002. – 156 с.
56. Библиотечное дело : терминолог. слов. / Рос. гос. б-ка. – 3-е знач. перераб. и доп. изд. – М., 1997. – 168 с.
57. Библиотечное обслуживание в изменившейся системе экономических отношений : сб. науч. тр. / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 1995. – 151 с.
58. Библиотечное обслуживание на рубеже XXI века: проблемы и перспективы : материалы науч.-практ. конф. / ред. Т. В. Соколова. – СПб., 2002. – 136 с.

59. Блок-схемы на основные технологические циклы ГПНТБ СО РАН. Ч. 1. Обслуживание читателей и абонентов / Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; отв. ред. Н. С. Редькина ; отв. сост.: М. Ю. Дунин-Барковская, О. В. Кулева. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2009. – 176 с.

60. *Богданова, Е. Л.* Информационный маркетинг : учеб. пособие. – СПб. : Альфа, 2000. – 174 с.

61. *Бородина, В. А.* Квалитология и квалиметрия библиотечного общения // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 10. – С. 47–50.

62. *Бородина, В. А.* Развитие речевой деятельности библиотекаря-библиографа // Инновации в информационно-библиотечной деятельности и подготовке кадров. – Улан-Удэ : ВС ГАКИ, 2002. – С. 126–131.

63. *Бородина, В. А.* Акмеология информационной культуры личности: стратегия развития / В. А. Бородина, С. М. Бородин. – СПб. : АкадемПринт, 2001. – 36 с.

64. *Буктугутова, З. С.* Психолог в библиотеке как инновация [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2002/trud/sec1114/Doc78.HTML>.

65. *Бутенко, И. А.* Читатели и чтение на исходе XX века : социологические аспекты. – М. : Наука, 1997. – 132 с.

66. *Ванеев, А. Н.* Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение. – СПб., 2001. – 128 с.

67. *Ванеев, А. Н.* Становление петербургской школы библиотековедения // История библиотек: сб. науч. тр. 9-й Междунар. конф. РНБ. – СПб., 2004. – Вып. 5. – С. 21–34.

68. *Вердербер, Р.* Психология общения [пер. с англ.] / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с. – (Серия «Главный учебник»). – 135 с.

69. *Виноградова, Ю. Ю.* Библиотечный коллектив как социальная подсистема [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.vis.ru/Socio.nsf/bbde0bf8cccc1d595c425666700323550/6218f32314d65359c42566d70025ca17/\\$FILE/Statya%20Vinogradovoy.doc](http://www.vis.ru/Socio.nsf/bbde0bf8cccc1d595c425666700323550/6218f32314d65359c42566d70025ca17/$FILE/Statya%20Vinogradovoy.doc).

70. *Володин, Б. Ф.* Научная библиотека в контексте научной, образовательной и культурной политики. Исторический опыт Германии. – СПб., 2002. – 96 с.

71. *Воропаев, А. Н.* Читатель и книга. Проблемы чтения в развитых зарубежных странах / А. Н. Воропаев, А. А. Столяров. // Изв. вузов. Проблемы полиграфии и издат. дела. – 2005. – № 4. – С. 89–99.

72. *Герасимов, Б. М.* Проблемы и задачи современного этапа развития системы научной и технической информации / Б. М. Герасимов,

В. А. Цветкова, Т. К. Полунина // НТИ. Сер. 1. Орг. и методика информ. работы. – 1999. – № 10. – С. 7–11.

73. Глухов, В. А. Развитие электронной доставки документов в библиотеках России // 275 лет на службе науке : Библиотеки и институты информации в системе РАН / В. А. Глухов, О. Л. Лаврик. – М., 2000. – С. 192–204.

74. Горбунова, Н. К. Image making (Создание имиджа) библиотеки [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://lib.omgtu.ru/Data/Pages/341/Gorbunova.doc>.

75. Гречихин, А. А. Региональный аспект развития Государственной системы научно-технической информации // Региональные аспекты информационно-культурологической деятельности : тез. докл. – Краснодар, 1998. – С. 44–46.

76. Гуляева, С. Л. Престижная реклама в структуре маркетинговой деятельности современной библиотеки // Социокультурные проекты : материалы всерос. конф. – М., 2001. – С. 25–30.

77. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание как система : учеб. пособие. – М., 1992. – 162 с.

78. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / Моск. гос. ун-т культуры и искусств. / М. Я. Дворкина. – М. : Профиздат, 2001. – 47 с. – (Серия «Современная библиотека»; вып. 2.).

79. Дергилева, Т. В. Научно-методическая деятельность центральных библиотек: организация и приоритетные направления : учеб.-метод. пособие / науч. ред. Л. А. Кожевникова ; ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, – 2007. – 84 с.

80. Диянская, Г. П. Интегрированное библиотечное обслуживание инвалидов по зрению : лекция / Моск. гос. ин-т культуры, Рос. гос. б-ка для слепых. – М., 1999. – 39 с.

81. Диянская, Г. П. Принцип равных возможностей в тифлобиблиотековедении / Рос. гос. б-ка для слепых. – М., 1998. – 344 с.

82. Домаренко, Е. В. Культурно–досуговая деятельность библиотеки : науч.-практ. пособие. – М. : Либеря-Бибинформ, 2006. – 80 с.

83. Доморацкий, В. П. Наглядность в работе библиотеки: системный подход : метод. пособие / В. П. Доморацкий, М. В. Белоколенко. – М. : Либеря, 1999. – 56 с.

84. Дрешер, Ю. Н. Библиотерапия: полный курс : учеб. пособие. – Казань: ФАИР, 2007. – 558 с.

85. Дрешер, Ю. Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов : учеб.-метод. пособие. – СПб. : Профессия, 2008. – 462 с.

86. Дынченко, Л. Ф. Психология и библиотекарь : учеб.-практ. пособие. – М. : Либеря-Бибинформ, 2006. – 144 с.

87. *Елепов, Б. С.* Развитие системы научных коммуникаций и роль ГПНТБ СО РАН / Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик // Итоги и перспективы научной работы ГПНТБ СО РАН : материалы науч. сес. – Новосибирск, 2007. – С. 130–131.

88. *Елепов, Б. С., Лаврик О. Л.* Тенденции развития современных электронных ресурсов / Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик // Электронные ресурсы региона: проблемы создания и взаимопользования : материалы регион. науч.-практ. конф. (Новосибирск, 25–28 окт. 2004 г.). – Новосибирск, 2005. – С. 8–16.

89. *Елепов, Б. С.* Формирование интегрированной информационно-библиотечной системы СО РАН / Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик // Формирование современной информационно-библиотечной среды. – Новосибирск, 2004. – С. 4–13.

90. *Елицина, Е. Ю.* Автоматизированное обслуживание пользователей в Российской государственной библиотеке: состояние и перспективы // Современные пользователи автоматизированных информационно-библиотечных систем: проблемы обслуживания, изучения и обучения : материалы конф. / Е. Ю. Елицина. – СПб., 2000. – С. 9–12.

91. *Еманова, Ю. Г.* Миссия библиотеки и реклама : точки соприкосновения // Медицинские библиотеки на рубеже тысячелетий : сб. материалов науч.-практ. конф. – Казань, 2000. – С. 159–171.

92. *Жданова, Т. А.* Сибирский региональный центр непрерывного образования библиотекарей: идея и реалии // Пути и перспективы библиотечно-информационного образования в России : тез. докл. – М., 1998. – С. 28–29.

93. *Збаровская, Н. В.* Выставочная деятельность публичных библиотек : учеб. пособие. – СПб. : Профессия, 2004. – 224 с.

94. *Зиновьева, Н. Б.* Информационная культура личности : учеб. пособие. – Краснодар, 1996. – 136 с.

95. Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации : сб. справ.-норматив. и рек. материалов. – М. : Либерия, 2001. – 187 с.

96. Информационный бюллетень Межпарламентской Ассамблеи СНГ. – 1996. – № 10. – С. 213. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.iacis.ru/html/?id=22&pag=39&nid=1>.

97. *Казаринова, И. Н.* Библиотерапия : учеб. практ. пособие / Рос. новый ун-т, С.-Петербург. фил. – Изд. 2-е, испр. и доп. – СПб. : Береста, 2007. – 127 с.

98. *Каленов, Н. Е.* Новые технологии в информационном обеспечении ученых и их взаимодействие с традиционными формами информирования // Информационно-библиотечное обеспечение науки.

Проблемы интеграции информационных ресурсов : материалы конф. – М., 1998. – С. 87–92.

99. *Карташов, Н. С.* Общее библиотековедение : учебник: в 2-х ч. / Н. С. Карташов, В. В. Скворцов. – М. : Изд-во МГУК, 1997.

Ч. 2. *Карташов, Н. С.* Общая теория библиотечного дела. – 256 с.

100. *Климов, Е. А.* Введение в психологию труда. – М., 2004. – 199 с.

101. *Климов, Е. А.* Образ мира в разнотипных профессиях. / Е. А. Климов. – М. : Изд-во МГУ, 1995. – 224 с.

102. *Климов, Е. А.* Основы психологии : учеб. для студентов вузов непсихол. специальностей. – М. : Культура и спорт, 1997. – 295 с.

103. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря: Принят конференцией Российской библиотечной ассоциации (4-я ежегодная сессия) 22 апр. 1999 г. // Справочник библиотекаря. – СПб., 2000. – С. 35–36.

104. *Кожевникова Л. А.* Экономика библиотечной деятельности : учебник / ГПНТБ СО РАН ; отв. ред. Н. И. Гендина. – Новосибирск, 2005. – 200 с.

105. *Кожевникова, Л. А.* Региональное библиотековедение: 100 вопросов и ответов по экономике и методике : учеб.-метод. пособие. – Новосибирск, 2008. – 152 с.

106. *Колин, К. К.* Россия на пути в информационное общество // Библиотековедение. – 2000. – № 3. – С. 32–39.

107. Концепция государственной информационной политики // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 6. – С. 4–45.

108. *Коряковцева, Н. А.* Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ. пособие. – М. : Либерея, 2004. – 135 с.

109. *Красильникова, И. Ю.* Межбиблиотечный абонемент и доставка документов в информационно-библиотечной системе Российской академии наук / науч. ред.: Е. Б. Артемьева, Д. М. Цукерблат ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук. – Новосибирск, 2009. – 349 с.

110. *Крюкова, Н. Ю.* Виды обслуживания ученых и специалистов Сибири оперативной информацией // Шестые Макушинские чтения : тез. докл. науч. конф. (Новосибирск, 22–23 мая 2003 г.). – Новосибирск, 2003. – С. 357–359.

111. *Куно, К.* Чтение во Франции / К. Куно. – М., 1992. – 21 с.

112. *Лаврик, О. Л.* Академическая библиотека в современной информационной среде / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 2003. – 250 с.

113. *Лаврик, О. Л.* Электронное библиотечное дело // Восьмые Макушинские чтения : материалы науч. конф. (Красноярск, 13–15 мая 2009 г.). – Новосибирск, 2009. – С. 294 – 295.

114. *Лаврик, О. Л.* Миссия научной библиотеки в решении задач устойчивого развития / О. Л. Лаврик, Б. С. Елепов // Читатель в контексте концепции устойчивого развития региона. – Новосибирск, 1997. – С. 3–8.

115. *Лаврик О. Л.* Организация обслуживания читателей электронными изданиями / О. Л. Лаврик, Т. А. Калюжная // Библиотечное дело-2002. Библиотечное образование и практика: поиски взаимопонимания тез. докл. 7-й Междунар. науч. конф. (Москва, 24–25 апр. 2002 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://libconfs.narod.ru/2002/10s/s10_p9.htm.

116. *Лаврик, О. Л.* Интернет как источник информации для подготовки научного обзора / О. Л. Лаврик, Т. А. Калюжная // Оптимизация информационно-библиографического обслуживания ученых и специалистов. – Новосибирск, 2000. – С. 51–57.

117. *Леонов, В. П.* Пространство библиотеки. Библиотечная симфония. – М. : Наука, 2003. – 121 с.

118. *Леонов, В. П.* Судьба библиотеки в России: роман-исследование. – СПб. : Изд-во БАН, 2000. – 415 с.

119. *Леонов, В. П.* Библиотечный синдром: записки директора БАН. – СПб. : Облик, 1996. – 629 с.

120. *Линден, И. Л.* Первый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL / LIBQUAL // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – С. 45–54.

121. *Матлина, С. Г.* Привлекательная библиотека, или Что может реклама : практ. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Либерия, 2000. – 127 с. – (Альманах «Приложение к журналу “Библиотека”». 1-е полугодие).

122. *Мейжис, И. А.* Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие. – Николаев, 1994. – 191 с.

123. *Мелентьева, Ю. П.* Библиотека и юношество: поиски взаимопонимания: Библиотечное обслуживание как процесс социализации личности. – М. : Изд-во Ин-та психологии РАН, 1999. – 160 с.

124. *Мелентьева, Ю. П.* Сельская библиотека: проблемы развития и перспективы / Ю. П. Мелентьева. – М. : Либерия, 2003. – 91 с.

125. *Мелентьева, Ю. П.* Социологические исследования чтения российского крестьянства (XIX–XX вв.) // Крестьяноведение. Теория. История. Современность : ученые записки. 1999. – М., 1999. – Вып. 3. Ученые записки. – С. 254–272.

126. Меморандум непрерывного образования Европейского Союза / [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.znanie.org/docs/memorandum.html>.

127. *Минкина, В. А.* Ценностные свойства технической литературы как типобразующий признак // Проблемы дифференциации читателей и психологии чтения: сб. науч. тр. / ЛГИК. – Л., 1980. – С. 119–131.

128. *Михнова, И. Б.* Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения : практ. пособие. – М. : Либерей, 2000. – 128 с.

129. *Моисеева, Н. К.* Информационный маркетинг : [учеб. пособие по специальности «Маркетинг» и «Менеджмент организации»] / Н. К. Моисеева, Г. Д. Костина, М. В. Конышева ; Моск. гос. ин-т электрон. техники (Техн. ун-т). – М. : МИЭТ, 2000. – 163 с.

130. Мультикультурное библиотечное дело: обслуживание многонационального и многоязычного читателя : междунар. рук. : публ. ИФЛА 59. Секция обслуживания мультикультур. населения : [пер. с англ. И. Ю. Багровой] / Рос. гос. б-ка, Информкультура. Отд. орг. и функционирования библ. систем. – М. : Пашков дом, 1999. – 132 с. – (Библиотечное дело за рубежом. Теория и практика ; вып. 1).

131. *Недашковская, Т. А.* Организация видеотек и медиатек во Франции // Библиотеки за рубежом. – М. : Рудомино, 2001. – С. 56–73.

132. *Нечипоренко, В. П.* От ГСНТИ СССР к ГСНТИ России / В. П. Нечипоренко, Т. К. Полунина, В. А. Цветкова // Интеграция. Информационные технологии. Телекоммуникации : материалы 4-й Междунар. конф. – М., 1999. – С. 152–154.

133. *Нисневич, Ю. А.* Системный подход в государственной информационной политике // НТИ. Сер.1. Орг. и методика информ. работы. – 2000. – № 5. – С. 1–7.

134. Новейшие тенденции в выставочной деятельности библиотек : метод. пособие / сост. Е. М. Ястребова. – М., 2006. – 102 с.

135. *Нурминский, Е. А.* Государственная система научно-технической информации. Основные задачи на 1999–2000 гг. / Е. А. Нурминский, Е. К. Повесьма, В. Б. Сверчкова // Интеграция. Информационные технологии. Телекоммуникации : материалы 4-й Междунар. конф. – М., 1999. – С. 150–152.

136. Паблик рилейшнз в культуре библиотек / ГПНТБ России; [сост. Е. М. Ястребова]. – М. : ГПНТБ России, 2001. – 31 с.

137. *Павлова, А. С.* Современный взгляд на ценности семейного чтения / Чтение как ценность у детей и взрослых: конфликт или диалог? – СПб., 2006. – С. 40–47.

138. *Перегедова, Н. В.* Организация и методика библиографического информирования : конспект лекции. – Новосибирск, 2008. – 36 с.

139. Положение о государственной системе научно-технической информации // Библиотека и закон. – М., 1999. – Вып. 6. – С. 56–59.

140. Посталовский, И. З. Тренировка интенсивного слушания. – Одесса, Рекламсервис, 1999. – С. 10–12 ; 82–84.
141. Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.nbu.gov.ua/law/00_uiv.html#3.
142. Публичные библиотеки в зарубежных странах. – СПб., 2003. – 112 с.
143. *Равен, Д.* Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация [пер. с англ.] ; ред. Белопольский В. И. – М. : Когито-центр, 2002. – 395 с.
144. *Расерока, Кай.* Президентская программа ИФЛА на 2003–2005 гг. «Библиотека в поддержку непрерывного развития грамотности» // Библиотека. – 2004. – № 3. – С. 5.
145. Российское библиотековедение: XX век. Направления развития, проблемы и итоги / сост. Ю. П. Мелентьева. – М. : Пашков дом, ФАИР-ПРЕСС, 2003. – 432 с.
146. *Рубакин, Н. А.* Психология читателя и книги. Краткое введение в библиологическую психологию. – М., 1977. – 264 с.
147. *Рубакин, Н. А.* Этюды о русской читающей публике : избранное. В 2 т. Т. 1. – М., 1975. – С. 33–104.
148. Сибирский региональный центр непрерывного образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.spsl.nsc.ru/win/p_index.html.
149. *Самарин, А. Ю.* Читатель в России во второй половине XVIII века. – М. : Изд-во МГУП, 2000. – 287 с.
150. Соглашение о создании системы межбиблиотечного абонемента государств – участников СНГ // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2000. – № 1. – С. 9–12.
151. *Соколов, А. В.* Коммуникационные потребности : учеб. пособие. – Краснодар, 1996. – 161 с.
152. *Васильев И. Г.* Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – СПб. : Профессия, 2001. – 176 с.
153. Справочник библиотекаря / А. Н. Ванеев [и др.] ; науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 2-е изд., испр. и доп. – СПб. : Профессия, 2001. – 439 с. – (Библиотека).
154. *Степанов, В. К.* Применение Интернета в профессиональной информационной деятельности. – М. : ФАИР, 2009. – 304 с.
155. *Стефановская, Н. А.* Чтение в современном обществе: проблемы и тенденции / Федер. агентство по образованию, Тамбов. гос. ун-т им. Г. Р. Державина. – Тамбов : Першин Р. В., 2007. – 143 с.

156. *Талалакина, О. И.* История библиотечного дела за рубежом : учебник. – М. : Книга, 1982. – С. 13, 17–18.
157. *Тараненко, Л. Г.* Информационное обеспечение потребностей региона : учеб. пособие. – Кемерово: КемГУКИ, 2008. – 272 с.
158. Универсальная научная библиотека как центр информационно-библиотечного обслуживания региона : материалы Всерос. науч.-практ. конф. (Кемерово, 20–24 окт. 1997 г.) / [ред. Л. Д. Грибакина]. – СПб., 1998. – 155 с.
159. *Хайфуллина, Р.* Как оформить выставку // Библиотека. – 2000. – № 1. – С. 70–71.
160. *Чаднова, И. В.* Библиотечное обслуживание мигрантов. Зарубежный опыт // Информационный бюллетень РБА. – 2008. – № 48. – С. 40.
161. *Чачко, А. С.* Маркетинговый подход как катализатор трансформации современной библиотеки // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 9. – С. 55–60.
162. *Чепелева, Л. Е.* Региональная система библиографического обеспечения научно-технического комплекса // Мир библиогр. – 1998. – № 6. – С. 18–20.
163. *Чехова, С.* Символика творчества / С. Чехова, В. Бойко // Библиотека. – 2001. – № 10. – С. 24–26.
164. Чтение как ценность у детей и взрослых: конфликт или диалог? : сб. ст. и учеб.-метод. материалов / [редкол.: Т. Г. Браже и др.]. – СПб. : СПБАППО, 2006. – 232 с.
165. Что мы читаем? Какие мы? : сб. науч. тр. – СПб., 1993. – Вып. 1. – 180 с.
Вып. 2. Чтение библиотекарей. – СПб., 1996. – 132 с.
Вып. 3. Библиотеки и чтение. – СПб., 1999. – 192 с.
166. *Шапошников, А. Е.* Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями : материалы в помощь библиотекам, обслуживающим инвалидов / Рос. гос. б-ка для слепых. – М., 2002. – 197 с.
167. *Шапошников, А. Е.* История чтения и читателя в России (IX–XX вв.) : учеб. справ. пособие для библиотек всех систем и ведомств. – М. : Либеря, 2001. – 80 с.
168. *Шапошников, А. Е.* Социология чтения: история и современность : лекция. – М. : МГУКИ, 2001. – 31 с.
169. *Шуминова, И. О.* Библиотечный коллектив: гендерный ракурс. – М. : Либеря, 2010. – с.
170. *Ястребова, Е. М.* Паблик рилейшнз для библиотек// Библиография. – 2000. – № 1. – С. 43–48.

Учебное издание

Дергилева Татьяна Владиславовна

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Учебно-методическое пособие

Редактор *Е. В. Попова*
Корректор *А. В. Овечкина*
Верстка *Н. А. Айгаровой*

Подписано в печать 01.07.10. Формат 60х84/16.
Бумага газетная. Офсетная печать. Печ. л. 8,5.
Уч.-изд. л. 6,8. Тираж 200 экз. Заказ № 180.

Редакционно-издательский отдел ГПНТБ СО РАН.
630200, Новосибирск, ул. Восход, 15.
E-mail: rio@spsl.nsc.ru.

Полиграфический участок ГПНТБ СО РАН.
630200, Новосибирск, ул. Восход, 15.