

Методико-библиографический отдел

Серия «Школа начинающих библиотекарей «Профи – старт»»

**Индивидуальная работа:
методы индивидуального обслуживания
пользователей**

Методическая консультация

Занятие 2

ББК 78.374
В 84

Индивидуальная работа: методы индивидуального обслуживания пользователей: методическая консультация / МБУК «ЦБС городского округа г.Выкса»; методико-библиографический отдел; сост. Е.С.Ухарская. – Выкса, 2019. – 7 с. – (Школа начинающего библиотекаря «Профи – старт».).

© Методико-библиографический отдел,
МБУК «ЦБС городского округа город Выкса», 2019

Индивидуальное обслуживание – это деятельность библиотекаря по удовлетворению запросов читателей, консультирование при самостоятельном выборе книг и в ходе процессов работы с ними.

Задачи индивидуального обслуживания:

- удовлетворение информационных потребностей читателей;
- развитие структуры и глубины интересов читателей;
- содействие повышению уровня информационной культуры пользователей и их читательского развития;
- организация сотрудничества библиотекаря и читателя на всем протяжении пользования читателем библиотекой.

Формы работы с читателями

1. Индивидуальные беседы:

- *беседа при записи в библиотеку* дает возможность собрать сведения о пользователе. Во время этой беседы читателя знакомят с правилами пользования, историей, традициями, которые сложились в библиотеке, с ее информационными возможностями и ресурсами, узнают культуру чтения записывающегося. Записи делаются на обороте читательского формуляра.

- *беседа при выдаче читателю литературы* считается тактической, основывается на полученных знаниях о читателе при его записи в библиотеку. Общее правило таких бесед: об одной книге различным читателям говорят именно то, что они могут найти полезного в ней для себя, исходя из читательской культуры каждого, его цели обращения к книге и т.д.

- *беседа о рекомендованной литературе.* Рекомендательную беседу строят таким образом, чтобы читатель захотел прочесть книгу. Приёмы рекомендации книги: раскрытие содержания; рассказ об авторе, актуальность книги (значимость того, о чем говорится в книге), цитата из книги (зачитывание интересного отрывка или пересказ), связь с телепередачами и кино; о главном герое и его прототипах; полиграфическое оформление, рассказ о серии, приём «мостика» от ранее прочитанной книги, приём «книга-сюрприз», «Книга для Вас», интригующие вопросы: «А знаете ли вы?»; столкновение противоположных мнений, ссылка на авторитетное мнение или на собственное (личное) мнение; ссылка на практическую ценность книги. Можно рассказать сведения о личности писателя, о замысле произведения, о творческой истории произведения, когда появилось произведение, о фильме (спектакле) по произведению и т.д. Рекомендовать книгу читателям нужно интересно, выразительно, не навязчиво.

- *беседа о прочитанных книгах.* Цель такой беседы - выявление уровня читательского развития, в том числе – была ли ему понятна прочитанная книга; выявление вкусов и предпочтений читателя (на примере обсуждения прочитанной книги); выявление ожиданий читателя. Библиотекарь должен поинтересоваться, какую практическую пользу она принесла в самообразовании.

Таким образом, если книга была взята по совету библиотекаря, следует выяснить, насколько удачна, с точки зрения читателя, была рекомендация. Если книга выбрана читателем самостоятельно, его просят оценить собственный выбор. В случае, когда нет уверенности, что читатель вступит в беседу о прочитанном, желательно, не дожидаясь его отзыва, поделиться с ним впечатлениями, которые остались после прочтения этой книги у библиотекаря. Читатель или соглашается с оценкой, или дополняет её своими впечатлениями, или вступает в полемику с библиотекарем.

Во время таких бесед библиотекарь помогает читателю глубоко разобраться в прочитанном.

2. Индивидуальное плановое чтение. Эта форма позволяет привлечь пользователей библиотеки к чтению литературы по их интересам, с постоянным переходом от одной темы к другой с целью разностороннего культурного развития читателей. Ежегодно интересы пользователей уточняются путем анкетирования для привлечения их к плановому чтению. Целями данного анкетирования являются:

- определить круг тем, которые интересуют читателей
- на основании анализа этих тем определить тематику планов чтения
- выяснить, какие важные темы не вошли в читательский перечень, и наметить пути привлечения читателей к индивидуальному плановому чтению.

Три вида индивидуального планового чтения:

«типовые планы чтения» создают в библиотеках на основе анализа наиболее часто повторяющихся интересов пользователей

списки литературы типа «Что читать дальше»

Наиболее подготовленные читатели совместно с библиотекарями на основе рекомендательных указателей литературы составляют для себя **индивидуальные планы чтения.**

3. Индивидуальное информирование – заключается в постоянном оповещении читателей о новых документах по интересующей их теме, как поступивших в данную библиотеку, так и в другие библиотеки отрасли. Индивидуальное информирование включает: уточнение темы, согласование источника информации, определение типов и жанров документов, согласование формы предоставления информации (собственно документ, тематическая подборка, и.т.д.), согласование сроков предоставления информации.

4. Консультации. Консультационная работа включает вопросы повышения информационной компетентности читателей, в том числе: алгоритмы поиска в каталогах и картотеках, заполнение читательских требований, выбор книг в фондах открытого доступа и.т.д.

Методы, используемые для изучения читателей

Выделяются специфические библиотечные методы и методы, применяемые в педагогических, социологических исследованиях.

Чисто библиотечные: анализ читательских формуляров, читательских запросов, дневников наблюдения (при изучении групп читателей).

Общие методы: наблюдение, беседа, анкетирование, экспериментальные методы.

В изучении читателей важная роль принадлежит **анализу читательского формуляра.** Формуляр предназначен помимо учетной и контрольной функции для анализа чтения. Формуляр позволяет проводить анализ состава и запросов читателей. Служит источником социологических исследований, направленных на совершенствование обслуживания читателей библиотеки.

Формуляр – это основной документ, раскрывающий общее и особенное в чтении отдельного читателя или конкретной группы. Однако формальное ведение формуляра ничего не дает ни для изучения читателя, ни для руководства чтением.

Стандарт устанавливает два образца формуляра: для взрослых читателей и для читателей дошкольного возраста и школьников 1-9-го классов.

В формуляре три основные части: общие сведения о читателе; запись выданных книг; заметки библиотекаря.

Сведения о читателе позволяют выявить познавательные интересы, запросы, увлечения. Более глубокому изучению личности читателя, его отношения к книге и чтению способствуют и такие сведения: «О чем любит читать», «Какие предметы в школе считает наиболее интересными», «Любимое занятие», «Какими еще библиотеками пользуется».

Для изучения читателя ценны такие сведения, как дословно записанный спрос читателя, причина спроса и отношение к прочитанной книге, хотя таких специальных граф в формуляре нет.

Библиотекари должны вести записи в формуляре регулярно, каждый раз, когда читатель берет или возвращает книгу. Анализ данных позволяет проследить эффективность работы библиотеки, формирование и углубление интересов читателя к литературе различных видов и жанров, изменения в читательском восприятии. Анализ формуляра позволяет выявить наиболее читаемую литературу, мотивы чтения, отношение к прочитанному.

Нужно периодически анализировать характер спроса, его причины. Определенность спроса на книгу, когда читатели не только знают, о чем, но и что они хотят читать, и называют конкретные книги, конкретных авторов, может свидетельствовать о значительной роли библиотеки в формировании читателя.

Преобладание неопределенного или тематического спроса пользователей («что-нибудь интересное, не знаю, что») - свидетельство того, что библиотека недостаточно работает со своими читателями, их чтение пущено на самотек, библиотечные формы пропаганды книги не оказывают воздействия на читательский спрос и культуру чтения.

По характеру запроса: жанровый, тематический, отражающий настроение (например, веселое), неопределенный, определенный (автор и название) – выявляем интересы читателя, его особенности восприятия, результаты руководства чтением.

Записи библиотекаря о причинах спроса позволяют получить данные и проанализировать: факторы, влияющие на спрос; роль справочно-библиографического аппарата библиотеки в читательском выборе; влияние конкретной социальной среды на чтение пользователей.

Анализ спроса и его мотивов позволяет выявить особенности влияния на чтение открытого доступа, книжных выставок, бесед библиотекаря, массовых мероприятий.

Для сокращения времени на запись о причинах спроса можно пользоваться системой условных сокращений: «ТВ» - телевидение; «б» - рекомендация библиотекаря; «о. д.» - открытый доступ; «кн. в.» – выставка.

В то же время в записях библиотекаря об отношении читателя к прочитанному, о характере читательского спроса необходимо фиксировать дословно читательские высказывания. Дословная запись многое раскрывает библиотекарю: и результаты его работы («Помните, Вы мне говорили»).

Особенности чтения выявляем по графе пометки о прочитанном, намечаем пути индивидуальной работы.

Анализ записей в формуляре позволяет проследить возрастные изменения в интересах читателей (ведь читательский формуляр рассчитан на несколько лет).

«Заметки библиотекаря» – это определенный итог руководства чтением отдельного читателя за конкретный отрезок времени и размышления, выводы о направлениях дальнейшей работы. В «Заметках библиотекаря» делаются записи, связанные с руководством и анализом чтения. Записи в эту графу формуляра каждого читателя необходимо производить, предварительно проанализировав общие сведения о читателе, соотнеся их с данными о мотивах выбора литературы («Спрос», «Причина спроса»), о содержании и разносторонности чтения (выдача за определенный отрезок времени), о критериях оценки различных видов и жанров литературы («Отношение к прочитанному»). Сюда же нужно записывать сведения об его участии (или неучастии) в различных

массовых мероприятиях библиотеки, о содержании выбора литературы из других источников (домашняя библиотека, библиотеки друзей и др.).

Такая развернутая характеристика чтения, составленная по итогам анализа читательского формуляра, а также на основе наблюдений, бесед с читателем, поможет библиотекарю успешно вести индивидуальную работу, повысит качество руководства чтением.

Другие методы изучения

Наблюдение – важный метод изучения читателя в библиотеке. Наблюдение – целеустремленное, систематическое визуальное изучение читателей с последующей систематизацией собранных материалов. Как выбирают книги на открытом доступе, как реагируют во время чтения вслух, как воспринимают рекомендации библиотекаря, как рассказывают о книгах.

Метод наблюдения можно использовать и для проверки действенности библиотечных мероприятий, проявляющейся в практическом поведении юных читателей (активны или пассивны во время мероприятий).

Библиотекарь чаще всего ведет наблюдение незаметно для читателя (это скрытое наблюдение). При открытом наблюдении – библиотекарь выполняет роль члена жюри, корреспондента. Наблюдение бывает непосредственное (прямой контакт) или косвенное (когда мы получаем сведения о читателе через других лиц).

Среди исследовательских методов, позволяющих изучить процессы, важная роль принадлежит методам опроса: беседе, анкетированию, интервьюированию.

Беседа является основным методом не только индивидуального руководства чтением, но и изучения читателей. Она помогает выявить отдельные индивидуальные качества личности ребенка, характер и содержание его интересов, общий уровень познавательной активности, восприятие литературных произведений, восприимчивость к помощи взрослого. Эффективны как индивидуальные, так и групповые беседы.

Анкетирование – это письменный опрос, при котором читателю предлагается система вопросов. Анкетирование позволяет получить значительный объем информации, широко используется в изучении процессов детского и юношеского чтения. Анкетирование преимущественно используется для подростков и юношества. Интересен такой метод, как **интервьюирование**. Это устный опрос, основой которого является перечень вопросов, используемых исследователем (в нашем случае – библиотекарем) в процессе собеседования с читателем. Этот метод позволяет установить личный контакт с опрашиваемым. При устном опросе меньше вопросов остается без ответа, так как всегда можно уточнить вопрос. Наибольшую активность проявляет читатель, а библиотекарь задает вопросы и наблюдает за реакцией. Таким образом, процесс интервьюирования включает в себя и опрос, и наблюдение. В этом его преимущество в сравнении с **анкетой**. Главная трудность в подготовке и проведении опроса – формулировка вопроса. Вопросы должны быть четко сформулированы. По содержанию выделяют 2 типа вопросов: деловые, касающиеся конкретных действий или знаний человека (например, «Выписываете ли Вы журналы, какие?»). Второй тип – выяснить мнение читателя, его отношение к какому-либо явлению (например: «Какой из героев Вам симпатичен? Почему?»). **В анкету** включаются и ситуативные вопросы: «Какого бы героя ты взял с собой в путешествие? Почему?» (для подростков). Применяется и такая форма опроса, когда предлагается вопрос с веером ответов и свободной графой (допишите, подчеркните). Широко используются моментальные опросы, предполагающие получение информации по одному или 2-3 вопросам. **Важнейший этап – подведение итогов опроса:** группировка материала по определенным признакам. Важно не забывать, для чего проводили опрос, что хотели узнать и как использовать полученные результаты. Эксперимент дает большие возможности для изучения читателей – выявляем мотивы чтения, уровень восприятия литературы разных видов и жанров, степень влияния библиотеки на развитие у читателей навыков культуры чтения и др.

Эксперимент – это комплексный метод исследования, который обеспечивает научно-объективную и доказательную проверку правильности обоснованной в начале исследования гипотезы. В своей каждодневной работе с читателями библиотекарь не может (да и не должен) применять метод эксперимента в чистом виде, как его используют в научных исследованиях. Чаще всего он создает для читателей ситуации, которые можно охарактеризовать как естественный психолого-педагогический эксперимент, позволяющий сочетать изучение читателей с их воспитанием и развитием.

Мы изучаем читателя в библиотеке для того, чтобы не только удовлетворять и поддерживать уже сложившиеся интересы, но и побуждать новые читательские интересы, воспитывать высокий читательский вкус, разносторонние запросы.

Список источников:

1. Бородина, В.А. Библиотечное обслуживание: учебно-методическое пособие/ В.А. Бородина. – М.: Либеря, 2004. – 168 с.
2. Бородина, В.А. Индивидуальное обслуживание / В.А. Бородина// Информационное обслуживание: описание, таблицы, схемы: спецкурс для методиста/ В.А. Бородина. – М.: Либеря-Бибинформ, 2013. – Гл. 4. – Разд. 4.7. – С. 43-46.
3. Индивидуальное библиотечно-библиографическое обслуживание// Справочник библиотекаря / Науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – СПб.: «Профессия», 2002. – С. 151-157.
4. Мелентьева, Ю.П. Библиотечное обслуживание: учебник/ Ю.П. Мелентьева. – М.: «Издательство ФАИР», 2006. – 256 с.