

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Л.К. Ишкиняева

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Учебно-методические рекомендации

**Ульяновск,
2019**

Издается по решению
Ученого совета факультета культуры и искусства
Ульяновского государственного университета

Ишкиняева Л.К.

И -97 Библиотечное обслуживание: учебно-методические рекомендации /
Л.К. Ишкиняева – Ульяновск: УлГУ, 2019, 13 с.

Учебно-методические рекомендации по дисциплине «Библиотечное обслуживание» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, лабораторных занятий, а также самостоятельной работы студентов направления подготовки бакалавриата «Библиотечно-информационная деятельность». В учебно-методических рекомендациях изложены теоретические и практические проблемы: основные вопросы оформления документов.

© Ишкиняева Л.К., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение

Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу

**Учебно-методические рекомендации к практическим
(семинарским), лабораторным, занятиям**

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

**Учебно-методическое и информационное обеспечение
дисциплины**

ВВЕДЕНИЕ

Цели дисциплины:

получение знаний, необходимых в библиотечной сфере общения, а также необходимые навыки эффективного обслуживания в библиотеке, библиотечного этикета; подготовка студентов к работе с пользователями библиотек в условиях различных подразделений системы обслуживания с применением всего арсенала имеющихся форм и методов, используя дифференцированный подход.

Задачи освоения дисциплины:

- дать студентам теоретические сведения о цели, основных задачах и содержании библиотечного обслуживания на современном этапе развития общества; о значении библиотеки в развитии личности, о типологии читателей;

- познакомить с системой обслуживания пользователей в библиотеке, подготовить к работе в различных ее подразделениях;

- довести до сведения студентов методику подготовки и проведения индивидуальных, наглядных, устных, комплексных форм и методов работы, обучить применению их на практике;

- раскрыть специфику работы с различными категориями пользователей, с документами по разным отраслям знания, различных типов и видов.

В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в коммуникационных процессах общения в библиотечной сфере, знать принципы и закономерности библиотечного обслуживания, владеть основами ведения делового общения.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Учебно-методические рекомендации к лекционному материалу дисциплины.

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные

основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

Тема 1. Введение. Цели, содержание и основные задачи библиотечного обслуживания.

Понятие «библиотечное обслуживание». Читатель – основная категория библиотечного обслуживания. Правовые основы библиотечного обслуживания. Цели и задачи библиотечного обслуживания. Роль библиотеки в развитии личности.

Тема 2. Принципы и методы изучения читателей. Организация и методика изучения читателей.

Теоретические основы изучения читателей. История изучения в России и за рубежом. Роль Н. А. Рубакина в изучении психологии чтения и читателей. Изучение читателей в 1920-1930-е гг. Основные исследователи чтения и читателей в 1960-1980 гг. Современное состояние изучения чтения и читателей в России.

Теория читательских интересов. Задачи и содержание изучения читателей в библиотеке. Принципы изучения читателей. Классификация методов изучения читателей. Общие методы изучения читателей: статистический метод, наблюдение, беседа, отзывы, коллективное обсуждение, опрос (анкетирование), монографический метод, эксперимент, интервью. Характеристика специальных методов изучения читателей. Анализ материалов библиотечной статистики. Анализ читательских формуляров (индивидуальный и групповой), анализ книжных формуляров, анализ материалов справочно-информационной и библиографической работы, анализ листков читательских требований и др. Организация изучения читателей в библиотеке. Требования к организации изучения читателей. Особенности изучения читателей в библиотеках разных типов. Предварительное изучение читателей в массовых библиотеках. Изучение населения. Изучение контингента пользователей библиотеки.

Изучение читателей в процессе обслуживания в массовой библиотеке: индивидуальной работы с ними, массовой работы библиотеки. Обобщения результатов изучения читателей. Дополнительное изучение читателей. Методика изучения читателей в научной библиотеке. Организация и методика централизованного изучения читателей.

Тема 3. Субъекты обслуживания: библиотекарь и пользователь библиотеки. Система, формы и методы библиотечного обслуживания.

Субъекты обслуживания: библиотекарь и пользователь библиотеки. Теория библиотечного обслуживания, терминология. Общая характеристика системы библиотечного обслуживания, библиотекарь и пользователь библиотеки как субъекты обслуживания, их взаимодействие. Библиотечный запрос, библиотечная услуга, ресурсы библиотечного обслуживания. Учетно-технологические документы. Отказы и их предупреждение. Библиотечное обслуживание в контексте среды. Обслуживание читателей – основные направления, формы и методы работы. Индивидуальное обслуживание читателей в библиотеке. Групповое и фронтальное обслуживание читателей в библиотеке. Система обслуживания читателей по тематическим комплексам. Система межбиблиотечного абонеента. Социально-психологические аспекты взаимодействия читателя и библиотекаря, библиотечное общение.

Тема 4. Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке. Стационарные и внестационарные формы библиотечного обслуживания

Абонеент как основной отдел библиотечного обслуживания. Виды абонеентов. Читальные залы их виды. Подразделения библиотечного обслуживания «некнижными носителями»: медиатека, артоотека, диатека, видеотека. Внестационарные формы библиотечного обслуживания. Библиотечные пункты. Передвижные библиотеки. Подвижные формы внестационарного библиотечного обслуживания: библиобусы, книгоношество.

Электронная библиотека как новая форма организации библиотечного обслуживания. Типология электронных библиотек. Правовая основа электронного библиотечного обслуживания. Этика работы в электронном пространстве корпоративного и индивидуального пользователя.

Тема 5. Основные функции, формы и виды библиотечного общения. Барьеры библиотечного общения.

Виды общения между библиотекарями; библиотекарем и читателем (пользователем), самими читателями. Средства общения. Основные проблемы библиотечного общения. Роль эмоций, психолого-педагогического такта и личностных качеств библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения. Барьеры библиотечного общения. Библиотечная конфликтология. Конфликты и причины их возникновения. Способы разрешения конфликтов.

Тема 6. Ресурсы и технология библиотечного обслуживания. Методика библиотечного обслуживания.

Ресурсы библиотечного обслуживания. Понятие о технологии библиотечного обслуживания. Модель технологии обслуживания. Учетно-технологическая документация. Модель автоматизированной технологии обслуживания.

Библиотечный запрос. Классификация библиотечных запросов. Отказы и их предупреждение. Понятие об отказе. Предупреждение и ликвидация отказов.

Понятие о методике библиотечного обслуживания. Методика раскрытия фонда. Методика использования форм услуг. Организационная структура обслуживания. Структура обслуживания на уровне библиотеки. Характеристика подразделений обслуживания.

Учебно-методические рекомендации к практическим (семинарским) занятиям.

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Тема 2. Принципы и методы изучения читателей. Организация и методика изучения читателей.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Значение изучения читателей и чтения.
2. Изучение читателей (до октября 1917 г., после октября 1917 г., современное состояние изучения читателей, перспективы).
3. Философские методы в изучении читателей и чтения.
4. Общенаучные методы исследования, их использование в изучении читателей библиотек.
5. Специальные библиотечные методы изучения читателей.
6. Характеристика одного из конкретных библиотечных исследований («Специалист-библиотека-библиография», «Книга и чтение в жизни небольших городов». «Книга и чтение в жизни советского села» или

др.).

7. Внедрение результатов научных исследований в практику.

1. **Круглый стол:** «Проблема чтения – в центре внимания библиотек»

Примерные вопросы для обсуждения:

- 1) Государственные и общественные инициативы в поддержку чтения: реализация программы «Чтение».
- 2) Отношение россиян к книгам, чтению, библиотекам (по данным социологических исследований).
- 3) Социокультурный и психологический аспект чтения.
- 4) Проблемы чтения в городе (районе): прошлое, настоящее, будущее.
- 5) Чтение современного пользователя: мнение библиотекаря.
- 6) Культура чтения и информационная безопасность.
- 7) Программы по чтению, что они дают пользователю в библиотеке.
- 8) Значение партнерства в системе продвижения книги в обществе.

Тема 3. Субъекты обслуживания: библиотекарь и пользователь библиотеки. Система, формы и методы библиотечного обслуживания.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Система методов обслуживания читателей.
2. Индивидуальный метод обслуживания читателей.
3. Взаимосвязь методов обслуживания читателей.
4. Наглядные методы обслуживания читателей.
5. Библиографический обзор.
6. Книжная выставка.
7. Читательская конференция.

Тема 4. Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке. Стационарные и нестационарные формы библиотечного обслуживания.

Вопросы по теме (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

1. Системные формы организации обслуживания читателей.
2. Стационарные формы обслуживания читателей.
3. Внестационарные формы обслуживания читателей.
4. Обслуживание читателей по МБА.

Круглый стол. «Информационная культура общества и личности».

Вопросы для обсуждения:

- 1) Методика формирования информационной культуры личности.

- 2) Информационная культура личности как основной показатель читательского развития.
- 3) Формирование структуры понятия «информационная культура»: культура чтения, библиотечно-библиографическая культура; компьютерная грамотность и др.
- 4) Методы изучения структуры информационной культуры личности: российский и зарубежный опыт.
- 5) Создание социологической и психологической службы в библиотеках - основа улучшения качества библиотечного обслуживания.

Тема 5. Основные функции, формы и виды библиотечного общения. Барьеры библиотечного общения.

1. Охарактеризуйте виды общения.
2. Основные проблемы библиотечного общения.
3. Роль эмоций, психолого-педагогического такта и личностных качеств библиотекаря и читателя в процессе библиотечного общения.
4. Библиотечная конфликтология. Барьеры библиотечного общения.
5. Конфликты и причины их возникновения. Сособы разрешения конфликтов.

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Учебно-методические рекомендации к самостоятельной работе студентов очной формы обучения

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы <i>(проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)</i>	Объем в часах	Форма контроля <i>(проверка решения задач, реферата и др.)</i>
1. Цели, содержание и основные задачи библиотечного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 	9	устный опрос, зачет
2. Принципы и методы	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с 	10	тестирование,

изучения читателей. Организация и методика изучения читателей	использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; <ul style="list-style-type: none"> • Подготовка материалов для обсуждения по результатам проведения круглого стола; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 		устный опрос, круглый стол, зачет
3. Субъекты обслуживания: библиотечный работник и пользователь библиотеки. Система, формы и методы библиотечного обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 	10	устный опрос, дискуссия, зачет
4. Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке. Стационарные и нестационарные формы библиотечного обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка материалов для доклада по результатам обсуждения проблемных вопросов (круглый стол); • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 	10	устный опрос, круглый стол, зачет
5. Основные функции, формы и виды библиотечного общения. Барьеры библиотечного общения	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 	10	дискуссия зачет
6. Ресурсы и технология библиотечного обслуживания. Методика библиотечного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины; • Подготовка к тестированию; • Подготовка к сдаче зачета 	9	зачет

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятии (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад оформляется в виде презентации,

представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену (зачету)

Вопросы к зачету по дисциплине:

1. Понятие о системе библиотечного обслуживания. Подсистемы системы библиотечного обслуживания. Свойства и принципы системы библиотечного обслуживания.
2. Методика и методика изучения читателей. Проблема типологии читателей. Изучение чтения и читателей в России в 19 веке. Современные исследования чтения и читателей в России.
3. Читатели художественной литературы. Читатели научной и другой специализированной литературы.
4. Мотивы чтения. Факторы, влияющие на чтение.
5. Понятие о пользователе библиотекой. Понятие о деятельности пользователя библиотеки.
6. Библиотечный запрос. Библиотечная услуга. Классификация библиотечных услуг. Проблема платных библиотечных услуг.
7. Ресурсы и модель технологии библиотечного обслуживания. Отказы и работа с ними. Методика библиотечного обслуживания. Характеристика подразделений обслуживания.
8. Понятие о библиотечной среде. Индивидуальная работа в библиотеке. Массовая работа в библиотеке.
9. Библиотечная технология и ее компоненты. Эффективность библиотечного обслуживания.
10. Библиотечная этика. Организация общения в библиотеке.
11. Культура чтения и информационная культура: понятие, структура, содержание.
12. Основные характеристики библиотекаря как профессионала и личности (по данным российских и зарубежных исследований).
13. Обслуживание различных категорий читателей в библиотеках различного типа: содержание, методика, организация.
14. Организация библиотечного обслуживания в современной библиотеке. Структурные подразделения библиотечного обслуживания.

15. Виртуальное (электронное) библиотечное обслуживание. Правовая основа виртуального библиотечного обслуживания.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Инновационные технологии электронного библиотечного обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Ю. Ваганова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87221.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Бородина Валентина Алексеевна. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / Бородина Валентина Алексеевна. - Москва : Либерей, 2006. - 165 с. : ил. - (Библиотекарь и время. XXI век. Вып. 7). - ISBN 5-85129-179-6 Петрова, Ю. А. Секретарское дело: учебное пособие / Ю. А. Петрова. —
3. Мелентьева Юлия Петровна. Библиотечное обслуживание : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Библ.-информ. деятельность" / Мелентьева Юлия Петровна. - Москва : ФАИР, 2006. - 252 с. - (Специальный издательский проект для библиотек). - ISBN 5-8183-1208-9

дополнительная:

1. Галимова Елена Яковлевна. Библиотечный сервис : учеб.-метод. пособие / Галимова Елена Яковлевна. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. - 142 с. - (Библиотекарь и время. XXI век. Вып. 38). - Библиогр.: с.130-135.
2. Жарков Анатолий Дмитриевич. Технология культурно-досуговой деятельности библиотеки : учеб.-метод. пособие / Жарков Анатолий Дмитриевич. - Москва : Либерей-Бибинформ, 2008. - 239 с. - (Библиотекарь и время. XXI век. Вып. 82).

3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Электронно-библиотечные системы:

- 1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.
- 1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.
- 1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. - С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.
- 1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа:

<http://znanium.com>.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

3. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

4. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

5. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

6. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](#).
Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

6.2. Федеральный портал [Российское образование](#). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

7. **Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

7.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.