

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