



Муниципальное бюджетное
учреждение культуры
«Межпоселенческая
библиотечная система»
Дзержинского района



«Библиотекарь и читатель: специфика взаимодействия»

Методические рекомендации

Дзержинское, 2025

К 78.342

К 43

«Библиотекарь и читатель: специфика взаимодействия», Методические рекомендации / МБУК «МБС» Дзержинского района; составители Н.А. Кирпиченко. - Дзержинское, 2025 – 9 с.

В современном мире общение библиотекаря с читателем становится особенно важным, поскольку именно общение лежит в основе процесса обслуживания, который является одним из ключевых аспектов работы библиотеки.

Общение

В рамках библиотечного обслуживания происходит взаимодействие между библиотекарем и читателем, каждый из которых преследует свои цели: библиотекарь стремится удовлетворить информационный запрос читателя, а читатель – получить необходимые сведения. В процессе обслуживания раскрываются различные аспекты библиотечного общения, на которые оказывают влияние такие факторы, как возраст, профессиональный опыт, личностные качества и стиль коммуникации библиотекаря.

Одним из ключевых этапов взаимодействия с читателем является подготовка к встрече с ним. Каждый библиотекарь, обладая профессиональными компетенциями, использует свой набор методов и техник для подготовки к общению.

Подготовка включает в себя ознакомление с новыми литературными и периодическими изданиями, представленными в отделе, а также

поиск актуальной и оригинальной информации, способной заинтересовать читателя.

Наиболее эффективным способом коммуникации является **диалог**.

В библиотеке диалог происходит между библиотекарем и читателем. В ходе такого общения библиотекарь может понять, какая информация нужна читателю, какие у него цели и мотивы для посещения библиотеки, а также выявить его личные и профессиональные интересы.

В процессе библиотечного взаимодействия ключевую роль играют правила **этикета**:

Вежливость, деликатность, тактичность, точность, обязательность, пунктуальность. Эти качества — залог успеха в работе.

Согласно правилам этикета, первым должен приветствовать «хозяин», то есть библиотекарь. Он должен проявить инициативу и предложить помощь.

Если в процессе общения с читателем возникает неловкость или нервозность, то библиотекарь должен взять инициативу в свои руки и исправить ситуацию. Улыбка и вежливые слова могут помочь создать более комфортную атмосферу.

В библиотеке часто используются такие фразы, как «извините», «простите», «будьте любезны» и «спасибо». Они не являются обязательными, но служат важным элементом культуры общения.

Библиотекарь не должен отказывать в помощи читателю, каким бы сложным он ни был. Если читатель упорно не хочет обсуждать какую-либо тему, библиотекарь должен уступить, а не настаивать.

В библиотечном общении, как и в любом другом, эмоции играют важную роль. Поэтому библиотекарю важно уметь контролировать свои эмоции. Согласно некоторым исследованиям, только 60% библиотекарей обладают этим навыком, а остальные 40% — нет.

Кроме того, большое значение имеет культура общения библиотекаря и пользователя. Внешность, личностные и профессиональные качества человека влияют на восприятие друг друга.

С точки зрения читателя, качество общения с библиотекарем зависит от таких профессиональных качеств, как начитанность, заинтересованность, умение давать рекомендации и знание библиотечного фонда. Также важную роль играет внешний вид библиотекаря.

Отрицательно на общении сказываются такие факторы, как безвкусная, неаккуратная, крикливая

одежда, неопрятная, неухоженная причёска, чрезмерное использование косметики (раскрашенное лицо), грубый, резкий голос, вечно жуящий рот, настороженный, неприветливый взгляд и мимика (злая, надменная). Напротив, аккуратная одежда, миловидность, приветливость и доброжелательное выражение лица способствуют общению.

Среди профессиональных качеств библиотекаря читатель особенно ценит начитанность, деловитость, умение общаться с посетителями и искреннее желание помочь в поиске нужной литературы.

В библиотеке не стоит ставить внутренние процессы, такие как расстановка книг, заполнение документов и получение изданий, выше обслуживания посетителей.

Когда вы работаете с читателями, не следует вести личные разговоры или телефонные беседы.

Будьте особенно внимательны к особым категориям читателей, таким как пожилые люди, инвалиды и дети. Запоминайте их предпочтения и предлагайте им литературу, которая может их заинтересовать.

Встречайте посетителей приветливо и спрашивайте, чем вы можете им помочь. Предлагайте помощь в поиске нужной информации. Приветствуйте каждого посетителя.

При прощании говорите «До свидания» и

добавляйте личный комментарий, например, пожелание хорошего дня и приглашение вернуться. Обязательно пригласите посетителя на библиотечные мероприятия.

Качество первого и последнего впечатления важно для того, чтобы посетитель вернулся в библиотеку.

Согласно нормам этикета, следует обращаться к читателю по имени и отчеству (это можно сделать, посмотрев на формуляр) и, конечно, на «вы». А как читатель должен обращаться к библиотекаря? Важно помнить, что у библиотекарей должен быть бейдж с указанием имени, отчества и должности.

В работе с читателями важно учитывать их возраст. В библиотеки приходят люди разных возрастов. Они приходят не только за книгами, но и за общением. Задача библиотекаря — создать атмосферу доброжелательности и приветливости.

В библиотеках существует ещё один способ взаимодействия с читателями — **это обратная связь.**

В каждом подразделении библиотеки обычно есть специальные тетради, куда посетители могут записывать свои отзывы и предложения. В этих тетрадях они делятся впечатлениями о

проведённых мероприятиях, таких как выставки, встречи и кинолектории, а также оставляют комментарии о работе библиотеки и качестве обслуживания.

Библиотеки регулярно проводят опросы, чтобы узнать мнение читателей. Вопросы могут касаться различных аспектов:

1. Информационной грамотности пользователей;
2. Предпочтений в чтении, включая любимых авторов и произведения;
3. Качества обслуживания и мнения о работе подразделений библиотеки;
4. Режимы работы подразделений библиотеки;
5. Пожеланий по улучшению работы библиотеки в целом.

Сегодня в работе библиотеки особое внимание уделяется индивидуальному подходу к информационным запросам пользователей. Поэтому важно стремиться к диалогу, рассматривая библиотечное общение не только как обмен информацией, но и как процесс передачи ценностей: интеллектуальных, нравственных и эстетических.

В основе библиотечного общения лежит уважение не только к информационным потребностям пользователя, но и к его личности.

Ждём вас по адресу:

С. Дзержинское, ул. Горького, 104.

Телефон:

8(3916)-9-01-85

Электронный адрес:

biblioteka123.azarova@yandex.ru

Наша страничка в ОК:

<https://ok.ru/dzerzhinskaya.biblioteka>

Наша страница в ВК:

<https://vk.com/dzerzhinskaya.bibli>

Наша страница:

<http://dzer-bibl.ucoz.ru>