

**Вінницький національний медичний університет  
ім. М.І. Пирогова**

**Бібліотека**



**Серія «На допомогу бібліотечному фахівцю»**

# **Індивідуальне бібліотечне обслуговування**

**Вінниця, 2011**

ББК 78.38

I 60

**Індивідуальне бібліотечне обслуговування** : інформ. лист / уклад. І. В. Гулик ; відп. за вип. Л. І. Шпукал. – Вінниця, 2011. – 20 с. – (Серія «На допомогу бібліотечному фахівцю»).

Укладач: Гулик І.В., головний бібліотекар методичного відділу

Відповідальна за випуск: Шпукал Л.І., директор бібліотеки

**Індивідуальне бібліотечне обслуговування** розуміється як діяльність бібліотекаря на допомогу задоволення читацьких запитів конкретного читача.



Вузівські бібліотеки окрім якісного надання інформації користувачам та просвітницької діяльності мають ще й виховну функцію.

Останнім часом у бібліотеках України змінилася концепція відносин між бібліотекарем та читачем. Раніше індивідуальна робота базувалась на керівництві читанням, тобто був авторитарний вплив бібліотекаря на читача; відвідувач абонементу ставав об'єктом виховання, формування і керівництва. На сьогодні під впливом зміни соціокультурних пріоритетів у державі та поширення інформаційних технологій бібліотека перестала бути розповсюджувачем ідеологій і виконує в основному інформаційну функцію. Відносини з читачем змінилися - ми стали рівноцінними партнерами. Фонди бібліотек почали формувати за потребами та запитами користувачів, їх інтереси ставляться на перший план. При цьому бібліотеки традиційно орієнтуються на духовні цінності і здійснюють просвітницьку діяльність. Щоб покращити обслуговування, бібліотекаряю потрібні не тільки нові знання та навички, але й здатність до критичної самооцінки - до розуміння та аналізу особливостей своєї професійної поведінки. Дослідження показали, що нам притаманна висока самооцінка, а творчою реалізацією своїх здібностей ми не задоволені. Тому не завадить ще раз нагадати, що кодекс професійної етики бібліотекаря зобов'язує будувати свої відносини з користувачем на основі поваги до особистості.

Саме з позиції поваги до читача будував свою концепцію відомий бібліограф, бібліофіл, науковець М.О. Рубакін. Вчений вважав, що кожна людина має невід'ємне право на

самовизначення, саморозвиток, самовиховання, тобто на суверенітет своєї особистості. Бібліотекар лише має надавати читачу змогу судити і вибирати. Одна з улюблених думок Миколи Олександровича – про необхідність постійного вивчення читача, поєднання соціального і психологічного підходу до цього вивчення, що допоможе об'єктивному розумінню суб'єктивних проявів конкретної особистості. Девіз позиції талановитого вченого – «Кожному читачу - його книгу». Ідеї гуманізму в бібліотечній справі, які зародилися ще в XIX сторіччі, тільки сьогодні почали активно втілюватися в життя.

Мета індивідуального бібліотечного обслуговування – допомога особистості в її соціалізації через читання і отримання інформаційної підтримки бібліотеки.



В завдання індивідуального обслуговування входять:

- задоволення інформаційних потреб читача;
- сприяння підвищенню рівня культури читання та інформаційної культури читача;
- організація співробітництва читача та бібліотекаря протягом усього часу користування читачем послугами бібліотеки.

Таким чином, індивідуальне бібліотечне обслуговування на сьогодні повинно допомагати самостійному розкриттю, пізнанню, вираженню особистості у всіх сферах його життєдіяльності: навчальній, дозвілльовій та ін.

До найбільш ефективних форм і методів послуг індивідуального бібліотечного обслуговування можна віднести наступні:

- *індивідуальна бесіда;*
- *індивідуальне інформування;*
- *індивідуальна рекомендація і ін.*

Ці форми та методи є універсальними для бібліотек всіх типів і видів.

I. Така послуга як **індивідуальна бесіда** вважається базовою в індивідуальному бібліотечному обслуговуванні.

Залежно від конкретних умов і мети спілкування індивідуальна бесіда може мати декілька модифікацій і сенсів: *орієнтуюча* (при первинному записі в бібліотеку); *тактична* (при рекомендації книги, тематики читання і т. п.), *корегуючи* (при спілкуванні з приводу прочитаного, при наданні допомоги в підвищенні рівня культури читання й інформаційної культури).

При зовнішній простоті - проведення індивідуальної бесіди на практиці вельми складно. Від бібліотекаря вимагається не лише хороша підготовка в області психології особи і соціальної психології, але і таких природних особистих якостей (які піддаються, до певної міри, розвитку) як доброзичливість та емпатія (здібність до співчуття). Звичайно, всі вони повинні поєднуватися з високим професійним рівнем, кваліфікованістю, знанням свого предмету. Проте численні дослідження підтверджують той факт, що користувач, навіть дуже вимогливий, схильний швидше пробачити бібліотекареві незнання, ніж небажання допомогти, грубість. Використання якої-небудь форми і методу індивідуального бібліотечного обслуговування буде ефективним лише в тому випадку, якщо буде досягнутий людський контакт між учасниками спілкування.

***Орієнтуюча індивідуальна бесіда*** (при первинному записі в бібліотеку) надзвичайно важлива, насамперед, як перший контакт читача з бібліотекою. Від того, з яким враженням читач піде з бібліотеки залежить вся його подальша «бібліотечна доля», не лише відношення до даної конкретної бібліотеки, але, можливо, і до бібліотек взагалі і навіть до книг. Все це накладає на бібліотекаря, який проводить бесіду, серйозні зобов'язання. Бажано, щоб таку орієнтуючу бесіду вів кваліфікований співробітник бібліотеки. Бесіда при записі в бібліотеку повинна показати читачеві всі можливості бібліотеки, всі її інформаційні ресурси, книжкові багатства. В ході екскурсії по бібліотеці, яку, як правило, проводять у поєднанні з індивідуальною орієнтуючою бесідою, читача знайомлять і з правилами користування бібліотекою. Дуже важливо пояснити користувачеві справедливність цих правил, їх спрямованість на його благо, щоб вони (правила) не здавалися йому «драконівськими». Нарешті, в ході бесіди з'ясовується і те, чим

може бути корисний, цікавий для бібліотеки і сам читач: наприклад, володіє якимись талантами, які можуть виявитися в бібліотечних заходах; може поділитися книгами зі своєї домашньої бібліотеки.

Орієнтуючі бесіди доцільно проводити з декількома читачами одночасно. В цьому випадку діє так званий «синергетичний ефект», коли виникає як би «колективний розум» і навіть дух змагання (це особливо характерно для молоді), що сприяє успішному засвоєнню інформації, яку дає бібліотекар в ході проведення бесіди. Крім того, організація орієнтуючої бесіди не з одним, а з декількома читачами знімає деякий майже неминучий наліт повчальності, який читачі, особливо молоді, переносять через силу. Потрібно пам'ятати, що за законами психології така група має бути не більш, ніж 5-7 чоловік.

При записі читача в бібліотеку відомості про нього, у тому числі і ті, які були отримані в ході спілкування, заносяться в читацький формуляр, де, окрім демографічних та інших даних, можуть бути й інші відомості, наприклад, про улюблене захоплення у вільний час.

**Тактична індивідуальна бесіда** (при рекомендації книги, тематики читання) має свою виражену специфіку. На відміну від орієнтовної бесіди, вона вже спирається на деякі знання про користувача, про його інтереси і переваги: рекомендуючи книгу, бібліотекар враховує і те, що читач вже прочитав (це може бути як відбито в читацькому формулярі, так і виявлено в ході бесіди). Крім того, тактична, рекомендаційна бесіда повинна обов'язково включати елементи діалогу, зворотного зв'язку. Рекомендаційна бесіда будується так, щоб читач захотів узяти книгу, зацікавився темою, творчістю автора.

Останнім часом за кордоном, в країнах, де залучення до читання розглядається як державне завдання (США, Скандинавські країни, Німеччина та ін.) для реклами читання взагалі і до вивчення конкретних творів використовується авторитет відомих людей — спортсменів, акторів, музикантів і т. д.: в місті, в метро, і, звичайно, в бібліотеці розвішені плакати, де кумир молоді висловлює свою думку про яку-небудь книгу, радить її прочитати. Така рекомендація, що використовується в

індивідуальній роботі, не залишається, як правило, без уваги читача, особливо молодого.

Проведення рекомендаційної бесіди вимагає від бібліотекаря великого такту, вона не має бути повчальною, монологічною. Ні тон, ні внутрішній настрій бібліотекаря не повинні принижувати користувача, бібліотекар у жодному випадку не повинен демонструвати свою інтелектуальну перевагу. Повчально-поблажливий тон особливо недопустимий у спілкуванні з молоддю, оскільки може відвернути її від бібліотеки назавжди. В ході рекомендаційної бесіди необхідно створити невимушену, доброзичливу атмосферу. Можна проводити рекомендаційну бесіду відразу для декількох читачів, чий інтерес і рівень читацької культури близькі, що дає можливість спростити ситуацію спілкування.

**Корегуюча індивідуальна бесіда** (при спілкуванні з приводу



прочитаного, при наданні допомоги в підвищенні рівня культури читання й інформаційної культури), ставить своєю метою з'ясувати, наскільки рекомендації бібліотекаря «попали в ціль», наскільки вони відповідають інформаційним потребам

користувача, його рівню сприйняття, читацького розвитку і інформаційної культури.

За допомогою індивідуальної бесіди, що коректує, уточнюються читацькі інтереси і потреби користувача, міра його начитаності в предметі, що цікавить, а також якісь особливі вимоги до інформації, яка йому необхідна (наприклад, лише англійською мовою; лише до 2007 р. і т. п.). Індивідуальна бесіда, що коректує, дозволяє виявити також джерела інформації, якими користується читач, рівень його начитаності, інформаційної культури; запропонувати йому невідомі бібліографічні посібники, бази даних і т. п.

**II. Індивідуальне інформування** - метод індивідуального бібліотечного обслуговування, насамперед, читачів-фахівців. Його суть полягає в постійному інформуванні їх про нову

літературу за фахом. У круг фахівців, як правило, входять керівники установ, організацій, наукових досліджень. Виходячи із специфіки бібліотеки і завдань, що стоять перед нею, можуть бути виділені й інші читацькі групи для індивідуального (пріоритетного) інформування. Словом, ті користувачі, чия діяльність має високу соціальну значущість і інтелектуальну ємність. Важливість, актуальність цього методу надзвичайно висока. Особливо підвищується ефективність індивідуального інформування, коли сам читач володіє високою інформаційною культурою і може «добудувати» отриману інформацію, доповнити її, розширити пошук.

У ході індивідуального інформування користувач і бібліотекар працюють як партнери: уточнюється тема, узгоджуються джерела інформації, визначаються типи, жанри документів, що надаються, форми подачі інформації: власне документ (книга) або підбірка, тематичний список, бібліографічні посібники, роздрук з бази даних по темі. В сучасних умовах однією з форм допомоги при індивідуальному інформуванні може бути доступ до Інтернету.

Форми передачі інформації в процесі індивідуального обслуговування можуть бути самі різні: це і рекомендації, і виконання довідок (тематичних, конкретних і ін.), і консультації. В сучасних умовах з метою індивідуального інформування широко використовуються сучасні засоби зв'язку: електронна пошта, телефон, факс, які дозволяють не лише оперативно доводити інформацію до користувача, але і підтримувати з ним постійний зворотний зв'язок. За взаємною домовленістю визначається частота повідомлення, форма зворотного зв'язку.

**III.** Не зважаючи на прагнення користувача до максимальної свободи при пошуку і використанні потрібної інформації в бібліотеці, залишається така форма індивідуального обслуговування, як **індивідуальне планове читання**.

Діяльність бібліотекаря щодо складання індивідуальних планів читання направлена (при обов'язковому узгодженні з самим читачем) на те, щоб додати процесу читання певну цілеспрямованість.





У сучасній практиці бібліотек використовуються переважно три види індивідуального планового читання:

- типові плани читання, які складаються в бібліотеках на основі аналізу найбільш поширених інтересів і запитів користувача;

- списки літератури по якій-небудь темі, що часто запитується, «Що читати далі?»;

- складений спільно бібліотекарем і читачем план подальшого читання може

бути цілою стратегією читацької діяльності.

Зрозуміло, що за великим рахунком індивідуальним планом читання може бути названий лише третій вид. Це саме той випадок, коли ця форма індивідуального інформування дійсно може зробити вплив на духовний і інтелектуальний розвиток свого читача.

Пріоритетними групами читачів, що залучаються до планового читання є молодь, що вчиться, люди, що займаються самоосвітою, захоплені якою-небудь тематикою.

**Індивідуальне бібліотечне обслуговування** — одна з найскладніших ділянок роботи сучасної бібліотеки. Як би добре не була вона оснащена, бібліотекар має справу з особою читача, а це означає, що кожного разу треба заново будувати з ним взаємини, засновані на професійній етиці бібліотекаря. Етичні норми бібліотечного обслуговування закладені в «Кодексі етики бібліотекаря». Основні цінності, які стверджуються «Кодексом...» — це пошана до кожного читача і його інформаційного запиту, забезпечення безперешкодного доступу до інформації і максимального комфорту при роботі з нею, збереження конфіденційності його запиту, якщо це не проти закону.

Рівень індивідуального бібліотечного обслуговування в значній мірі характеризує всю роботу бібліотеки в цілому, є найважливішим показником ефективності її діяльності.

## **Досвід індивідуальної роботи з читачами в бібліотеці ВНМУ ім. М.І. Пирогова**

Обслуговування користувачів є головною функцією бібліотеки, яке спрямовує роботу всіх відділів, формує імідж бібліотеки серед користувачів, визначає її місце серед підрозділів університету. Інформаційна функція бібліотеки зросла, розширилася, стала пріоритетною. Індивідуальність, доступність, достовірність, швидкість обробки і надання інформації значною мірою визначають рівень та якість задоволення запитів користувачів.

Бібліотека постійно проводить моніторинг потреб та запитів користувачів. Наприклад, анкетування:

- «Як вас обслуговують в читальній залі»;
- «Реорганізація систематичної та краєзнавчої картотеки»;
- «Бібліотечне обслуговування студентів: пошук нової моделі»;
- «Бібліотека в навчальному процесі студента»;
- міні-опитування на художньому абонементі «Молодь читає і рекомендує»;

**Сектор навчальної літератури** значну увагу приділяє індивідуальному обслуговуванню студентів I курсу. При видачі літератури з кожним студентом проводиться бесіда про дбайливе відношення до книг, про бібліотеку, її послуги та правила користування, вручається «Пам'ятка студента-першокурсника ВНМУ ім. М.І. Пирогова», проводиться групова 15-хвилинна екскурсія по бібліотеці.

Працівники цікавляться думкою викладачів і студентів старших курсів про нові підручники. Це цікава практика, оскільки при недостатній кількості одного підручника ми можемо запропонувати альтернативний і аргументувати студенту, який вперше його бере, доцільність заміни.

**Сектор художньої літератури** залучає до читання художніх творів не лише студентів, але й викладачів, які стали для них активними, знаючими співрозмовниками зі спільними інтересами, із власними поглядами на різні проблеми минулого та сучасності. Працівники сектору професійно організовують індивідуальні бесіди про прочитані та рекомендовані книги. На основі бесід формується фонд Клубу любителів художньої літератури, основу якого складають популярні видання. Спілкування з любителями художнього слова



часто стає поштовхом до їх участі у творчому об'єднанні студентів «Літературна вежа». Вже неодноразово на абонементі проводиться конкурс «Найкращий читач», було нагороджено багатьох читачів пам'ятними призами в різних номінаціях.

З метою оптимального інформаційного і бібліотечно-бібліографічного забезпечення читачів працівники **сектору абонементу наукової літератури та читальної зали** вивчають інформаційні потреби наукових співробітників і студентів університету шляхом аналізу запитів і відмов, анкетування, індивідуальних бесід. Задля виявлення заборгованої літератури аналізу читацьких формулярів на абонементях проводяться двічі на рік, після чого до виявлених боржників надсилають листи або ж телефонують з нагадуванням про борг. Аналіз читання студентів різних факультетів та курсів проводиться згідно плану роботи бібліотеки. Першочерговим завданням кожного працівника бібліотеки є пошук літератури на задану тему, допомога бібліотекаря сприяє найбільш повному розкриттю перед користувачем ДБА бібліотеки і її фондів, формує навички самостійного тематичного пошуку літератури. Ефективність обслуговування науковою літературою тематичних запитів користувачів задовольняється завдяки тісній співпраці сектору з інформаційно-бібліографічним відділом. Зокрема, здійснюється точний і повний пошук літератури по предметному каталогу, користуються попитом бібліографічні списки літератури «На

допомогу освітньому процесу», своєчасне інформування про нові надходження забезпечується завдяки періодичному виданню інформаційного бюлетеня «Бібліокур'єр».

Щороку для першокурсників проводяться лекційні заняття з основ інформаційної культури. Для кращого сприйняття інформації вони супроводжуються показом слайдів. На нашу думку, такі заняття потрібно проводити не тільки з першокурсниками, але й із студентами старших курсів.

Індивідуальне інформаційне обслуговування веде **інформаційно-бібліографічний відділ** бібліотеки в режимі ВРІ



(вибіркове розповсюдження інформації). Цей вид обслуговування є найбільш ефективним, оскільки він передбачає максимальну повноту, оперативність і регулярність доведеної до конкретного абонента бібліографічної інформації. До числа індивідуальних

абонентів включені доценти, аспіранти і пошуковці, які займаються науково-дослідницькою роботою. Ректорат університету обслуговують у режимі *ДОК* (диференційоване обслуговування керівників), який передбачає обов'язкове ознайомлення і оперативне одержання усієї нової літератури з питань адміністративної роботи. Крім інформації про нові надходження до бібліотеки, дописувачам надається інформація про правила оформлення статей у конкретних журналах, про проведення в бібліотеці Днів інформації та ін.

Для аспірантів, клінічних ординаторів та магістрантів за їх запитом проводяться індивідуальні консультації з питань користування ДПА бібліотеки (картковим та електронним). Надається допомога здобувачам у складанні бібліографічних описів чи списків літератури до наукових праць.

## Досвід індивідуальної роботи з читачами в бібліотеці Вінницького державного педагогічного університету ім. М.М. Коцюбинського



Виходячи з того, що в наш час зростає роль суб'єктивного фактора в суспільному розвитку, проблема індивідуального підходу до кожного відвідувача бібліотеки набуває особливого значення.

Індивідуальна робота – це не лише персональні контакти бібліотекаря з відвідувачем, це взаємодія духовних цінностей, результатом якої є точна діагностика індивідуальних, вікових особистостей читача і реальна оцінка його соціального статусу, визначення перспектив і конкретних цілей подальшої роботи з ним.

Читацький контингент студентів педуніверситету складають студенти денної та заочної форм навчання, викладачі як цього, так і інших ВНЗ, учителі шкіл, колишні студенти. До кожного читача потрібен свій диференційний підхід, індивідуальна робота в обслуговуванні.

Серед форм бібліотечної роботи одна з найпоширеніших є індивідуальна бесіда, її ефективність обумовлюється, насамперед, тим, що ця форма роботи є найбільш доступною для бібліотекаря. Вона контрольована, не потребує багато часу на підготовку, попередньої домовленості і в той же час це важливий канал інформації про користувача бібліотеки, про його читацькі смаки, інтереси, переваги, про його здібності до аналізу, про рівень розвитку його мислення. Все це враховує працівник бібліотеки в своїй роботі з читачем.

Знаючи про це, бібліотекар пропонує читачеві літературу більш чи менш високого рівня складності; визначає її кількість, враховуючи пам'ять, увагу читача, його вміння швидкого читання. Бібліотекарі проводять індивідуальні рекомендаційні бесіди та бесіди про прочитану художню літературу. Такі форми індивідуальної роботи з читачами є найцікавішими в роботі бібліотекаря. Вони дають можливість живого інтелектуального спілкування, наповнюють змістом бібліотечну роботу. Це можливість торкнутися душі читача через письменницький талант. Також ці форми цікаві тим, що потребують знань психології та індивідуального підходу до кожного читача. І, що дуже важливо, – індивідуальна робота спонукає бібліотекаря бути сучасним, відповідати новим технологіям, постійно вдосконалювати свою особистість і професіоналізм. Індивідуальна робота використовується і під час групової видачі підручників студентам. Найскладніша індивідуальна робота, яка вимагає особливих психологічних та педагогічних талантів – зі студентами-боржниками. При виконанні довідок та наданні консультацій з ДБА бібліографи працюють з кожним читачем індивідуально, що допомагає фахівцям точніше виконати читацький запит.

Особливу увагу бібліотекар приділяє студенту 1-го року навчання. Необхідною умовою успішної діяльності студента-першокурсника є опанування ним нових особливостей навчання у ВНЗ, а саме користування бібліотечними послугами: надбання навичок самостійної роботи з книгою, конспектування першоджерел, складання списків використаної літератури, тощо. З цією метою в індивідуальній бесіді з даною категорією бібліотекар повинен мати можливість розповісти про розміщення відділів бібліотеки, особливо, коли відвідувач звернувся за літературою, яка не відповідає профілю підрозділу; розповісти про правила користування бібліотечними фондами; нагадати про графік роботи відділу. Все це сприяє більш швидкій адаптації студента-першокурсника щодо орієнтування в бібліотечній системі обслуговування читачів.

Спілкуючись з викладацьким складом університету, бібліотекарю дуже важливо ознайомити останніх з новинками літератури, особливо за темами, які цікавлять викладачів.

Наприклад, вони пишуть кандидатську роботу за даною темою; готують до видання наукову працю чи статтю; читають лекції тощо. У співпраці з викладачем дуже важливо нагадати йому про послуги, які може надати йому бібліотека: провести консультацію щодо оформлення списків літератури; перевірити бібліотечний опис; вийти в студентські групи з оглядами літератури за темами навчальної програми. Бібліотека розпочала застосовувати електронне бібліографічне інформування 3-х індивідуальних абонентів. На разі готується матеріал за 3-ма темами.

Для забезпечення інформаційних потреб викладачів університету бібліографічно-інформаційний відділ систематично здійснює бібліографічне інформування 18 абонентів в режимі ВРІ: індивідуальних – 10, групових – 8.

У бібліотеці проводяться практичні заняття з основ інформаційної культури, під час яких бібліотекарі пропагують бібліотечно-бібліографічні знання. Показником їх ефективності є те, що після курсу занять значно зростає рівень інформаційно-бібліографічної грамотності наших читачів.

Вся ця робота сприяє конгруентності бібліотечного сервісу інформаційним потребам користувачів, що є однією з найважливіших завдань бібліотеки.

### **Досвід індивідуальної роботи з читачами в науково-технічній бібліотеці Вінницького національного технічного університету**



Індивідуальна робота з читачами-студентами ведеться в читальних залах, на абонементних, інформаційно-бібліографічному відділі.

Основним методом індивідуальної роботи є бесіда.

1. Бесіда при записі до бібліотеки. Бібліотекар знайомить читача з „Правилами користування”, розпорядком роботи, структурою бібліотеки, системою МБА, дізнається про уподобання в читанні,

якими ще бібліотеками читач користується.

2. Бесіда при видачі та поверненні книги. Під час такого спілкування бібліотекар виявляє ставлення до прочитаної книги, що сподобалось, що порекомендувати на дану тематику.

Одним з методів індивідуальної роботи є анкетування. В березні 2011 року НТБ ВНТУ проводила анкетування „Читання в структурі культурно-дозвільних програм”. Було проанкетовано 50 студентів-читачів.

Аналіз читацьких формулярів у бібліотеці проводиться тільки на предмет заборгованості.

Інформаційна культура включає в себе засвоєння основ бібліотечно-бібліографічної грамотності, культури читання, вміння формулювати особисті наукові системи тощо. Всі ці питання входили в курс лекцій „Основи інформаційної культури”. Заняття проводяться диференційовано з першокурсниками та старшокурсниками. Такі заняття особливо практичні, в першу чергу вони потрібні I-II курсу. Необхідно збільшити час і тематику, але це пов'язано з розкладом навчального процесу.

Особливістю сучасного інформаційного обслуговування є те, що вся робота повинна бути орієнтована на індивідуальний запит користувача та відповідати сучасним вимогам його виконання.

Інформаційно-бібліографічний відділ проводить інформаційне обслуговування таких категорій читачів: керівний склад університету, професорсько-викладацький склад, аспіранти і студенти, що займаються науковою діяльністю. Одним із видів інформаційного обслуговування є бібліографічне інформування –

системне забезпечення бібліографічною інформацією абонентів згідно до їх довготривалих запитів. Цей вид обслуговування проводиться за 3-ма напрямками – індивідуальне, групове та масове інформування. Керівництво та професорсько-викладацький





склад університету обслуговується за системою ВРІ та ДОК. Абонентами системи є 40 керівників підрозділів, вчених та спеціалістів. Їх оперативно та чітко інформують про нову літературу відповідно до їх запитів (13 тем).

При поверненні літератури бібліотекарі цікавляться думкою студентів про підручники. Іноді пропонується студенту кілька підручників з дисципліни, але він вказує конкретного автора, який, на його думку, повніше та доступніше розкриває тему. Збір такої інформації серед студентів в бібліотеці не доцільний, він не вплине на видавничу політику в країні.

Викладачі про оцінку навчальних видань інформуються не часто, переважно тоді, коли викладач є автором підручника і він цікавиться частотою використання студентами його підручника.

Бібліотекарі цікавляться думкою читача при підборі художньої літератури. На абонементі відділу суспільно-гуманітарної літератури обслуговуються всі категорії читачів: викладачі, аспіранти, співробітники, студенти. Фонд художньої літератури – 13 тис. примірників. Переважає література 70-90 років, українська, російська, світова класика. Репертуар нових надходжень художньої літератури в бібліотеці вузький. Також спостерігається серед студентів недостатній інтерес до читання.

З читачами – викладачами, співробітниками університету проводяться бесіди про прочитану художню літературу, береться до уваги їхня думка, що сподобалось, що ні. Можна констатувати, що серед студентів переважає інтерес до фантастики, детективів. Серед жінок – „дамський роман”, серед людей літнього віку – класика, історична література, також детективи.

Індивідуальна робота в бібліотеці ВНЗ потрібна, але вона буде іншою, ніж в масовій бібліотеці. Перевагу повинна мати бесіда-рекомендація, виховання культури читання.

## Досвід індивідуальної роботи з читачами в бібліотеці Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ



В бібліотеці ВТЕІ КНТЕУ використовуються такі форми індивідуальної роботи з читачами: бесіда при записі до бібліотеки, бесіда при видачі літератури, бесіда для уточнення запиту, бесіда біля відкритого доступу, бесіда-рекомендація.

Аналіз читацьких формулярів здійснюється на абонементях при зміні контингенту та при переведенні користувачів з курсу на курс.

Проводяться заняття з основ інформаційної культури в рамках курсу «Університетська освіта» для студентів I курсів у вигляді лекцій та практичних занять.

Індивідуальне інформаційне обслуговування наукової діяльності ведеться в режимі ВРІ. Цей вид обслуговування є найбільш ефективним, оскільки передбачає максимальну повноту, оперативність і регулярність бібліографічної інформації, доведеної до конкретного абонента. До числа індивідуальних абонентів включені доценти, аспіранти і пошукачі, яких нараховується 26.

У своїй практиці регулярно використовується електронне бібліографічне інформування користувачів, раз на квартал готується «Бюлетень нових надходжень», який надсилається за допомогою системи електронного діловодства у всі структурні підрозділи інституту і розміщується на сайті.



Постійно проводяться з читачами індивідуальні рекомендаційні бесіди та бесіди про прочитану художню літературу.

На думку працівників бібліотеки, проведення індивідуальної роботи з читачами бібліотеки ВНЗ полягає в консультуванні та навчанні користувачів для здійсненні ефективного пошуку необхідної інформації. Ефективність такої роботи забезпечать ерудиція та професіоналізм бібліотекаря, що є головним в індивідуальному бібліотечному обслуговуванні.

### Список використаної літератури

1. **Мелентьева Ю. П.** Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева . — М. : ФАИР, 2006. — 256 с.
2. **Вилегжаніна, Т.** Моделі бібліотечного обслуговування / Т. Вилегжаніна // Бібліотечна планета. - 2007. - **№ 3**. - С. 3-6
3. **Грабар, Н.** Комунікативні властивості гри в процесі взаємодії з читачами в бібліотеці вищого навчального закладу / Н. Грабар // Вісник Книжкової палати. - 2011. - **№ 1**. - С. 14-17
4. **Грабар, Н.** Спілкування в бібліотеці у віддаленому режимі / Н. Грабар // Вісник Книжкової палати. - 2010. - **№ 9**. - С. 20-22
5. **Добко, Т.** Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Добко // Бібліотечний вісник. - 2011. - **№ 4**. - С. 11-24
6. **Езова, С.** Коммуникативная среда обитания / С. Езова // Библиотека. - 2011. - **№ 1**. - С. 17-19
7. **Езова, С.** Виды библиотечного общения / С. Езова // Научные и технические библиотеки. - 2010. - **№ 6**. - С. 54-61
8. **Езова, С.** О гуманизации общения, или как жить в гармонии с читателем / С. Езова // Библиотека. - 2011. - **№ 7**. - С. 13-14
9. **Ісаєнко, О.** Типо-видова структура інформаційного обслуговування сучасної бібліотеки / О. Ісаєнко // Вісник Книжкової палати. - 2008. - **№ 12**. - С. 17-19
10. **Кислюк, Л.** Удосконалення технологій бібліотечного та довідково-бібліографічного обслуговування бібліотек вищих навчальних закладів у перехідний період / Л. Кислюк // Вісник Книжкової палати. - 2011. - **№ 3**. - С. 38-41
11. **Коваль, Т.** Організація обслуговування читачів-гуманітаріїв / Т. Коваль, Л. Туровська // Библиотечный форум Украины. - 2008. - **№ 1**. - С. 2-7
12. **Лебедюк, О.** Бібліотека ВНЗ як центр довідко-інформаційного обслуговування студентів / О. Лебедюк // Вісник Книжкової палати. - 2008. - **№ 11**. - С. 15-17

13. **Петрицька, В.** Комфортність обслуговування очима користувачів / В. Петрицька // Бібліотечний форум України. - 2010. - **№ 1**. - С. 32-36
14. **Татарчук, Л.** Впровадження інноваційних технологій в обслуговування користувачів державної наукової сільськогосподарської бібліотеки НААН України / Л. Татарчук // Бібліотечна планета. - 2011. - **№ 2**. - С. 30-32
15. **Теслюк, В.** Бібліотека як один із засобів, що сприяють соціально-психологічній адаптації першокурсників / В. Теслюк, В. Ткачик // Вісник Книжкової палати. - 2010. - **№ 3**. - С. 38-41
16. **Тихомирова, И.** Таинство улыбок и интонаций / И. Тихомирова // Библиотека. - 2009. - **№ 9**. - С. 52-55
17. **Шапошников, А.** Новый вклад в изучение проблем библиотечного обслуживания / А. Шапошников // Научные и технические библиотеки. - 2008. - **№ 8**. - С. 102-104