



Управління культури  
Черкаської обласної державної адміністрації  
Комунальний заклад  
«Обласна універсальна наукова бібліотека  
імені Тараса Шевченка»  
Черкаської обласної ради

## **Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування**

Методичні рекомендації

## **Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування**

Методичні рекомендації



Черкаси – 2013

Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування : методичні рекомендації / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. – Черкаси, 2013. – 20 с.

Підготувала:

Редактор:

Відповідальний за випуск:

Комп'ютерний друк:

Л.С. Шумко

Г.С. Круглякова

К.С. Бугаєнко

Л.С. Шумко

## Форми і методи бібліотечного спілкування

Книгозбірні сьогодні – це інформаційні, культурні, освітні заклади, які роблять важливий внесок у розвиток українського державотворення, сприяючи розбудові громадянського суспільства.

Бібліотека зможе стати центром людського спілкування, якщо вона орієнтується у своїй діяльності на різноманітність потреб користувачів в інформації, знаннях, спілкуванні, враховуючи безліч інших факторів: гендерного підходу, вікових, психологічних особливостей, віросповідання, професійних особливостей тощо.

Нові часи ставлять нові вимоги до сучасного бібліотекаря. Змінюються професійні орієнтири взаємодії бібліотекаря і читача як рівних партнерів у діловому спілкуванні. Культура спілкування будь-якого спеціаліста разом з професійною компетенцією – це найважливіша складова його фахової підготовки та безперервної самоосвіти.

Сучасні комп'ютерні технології не тільки не знімають проблему спілкування, але й передбачають більш високий рівень інформаційної культури, тобто організують якісно нове спілкування. Саме спілкування також набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотекаря з читачем у процесі видачі та повернення книги, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної діяльності. Спілкування в бібліотеці має орієнтуватися і на те, щоб між усіма його учасниками склалися доброзичливі, етичні відносини.

Спілкуванню в бібліотеці властивий цілий ряд функцій, найважливішими з яких є: **комунікативна**, як засіб взаємовідносин в бібліотечному середовищі; **інформаційна**, яка забезпечує вільний доступ до інформації; **регулятивна**, що сприяє упорядкуванню відносин у бібліотечному середовищі; **виховна**, як складова формування позитиву молоді людини.

Комунікативна функція реалізується в організації заходів, що сприяють спілкуванню користувачів між собою, між ними та бібліотекарями, між користувачами, бібліотекарями та запрошеними на захід. Завдання бібліотек – організувати оптимальне спілкування, надати людям можливість реалізувати свою потребу в ньому.

Бібліотечне спілкування є специфічною формою взаємодії, зумовлена читанням, пошуком потрібних документів, обговоренням прочитаного, обміном інформацією (в т.ч. бібліотечною і бібліографічною), а також один з дуже важливих аспектів – спілкування заради самого спілкування.

За структурою звернення користувачів у бібліотеку спілкування поділяють на *ділове*, зумовлене бібліотечно-інформаційною діяльністю, та *неформальне*, зумовлене потребами в міжособистісних контактах.

Отже, бібліотечне спілкування певною мірою пояснюється як комунікація людей в процесі бібліотечного обслуговування, що включає в себе спілкування бібліотекаря з користувачем, міжособистісне спілкування користувачів та професійне спілкування бібліотекарів.

Реалізується бібліотечне спілкування і традиційне і віртуальне.

Форми і методи спілкування застосовуються індивідуальні, групові і масові, здебільшого, у процесі бібліотечно-інформаційної діяльності, екскурсій, соціологічного вивчення думки користувачів (інтерв'ю, опитування та ін.), організації в бібліотеках віталень, салонів, клубів тощо.

Бібліотечне спілкування починається з моменту реєстрації користувачів і здійснюється протягом всього комплексу бібліотечно-інформаційного обслуговування. На даному етапі розвитку бібліотек основним завданням є прагнення стати відкритим простором для освіти, спілкування і дозвілля, щоб кожний користувач відчув себе учасником живого творчого процесу.

Визначальним у стосунках бібліотекаря і користувача має стати діалог як рушійна сила бібліотечного обслуговування.

Вміння спілкуватися, вести діалог визначає ефективність бібліотечного обслуговування. Важливими показниками професіоналізму і високої кваліфікації бібліотечного спеціаліста стає сьогодні його особистісна, інформаційна, соціально-психологічна, мовна компетентність.

Взаємодія бібліотекаря з читачами настільки є професійною, наскільки вона етична. Бібліотекарі мають дотримуватися найвищого принципу етики: «Повага до читача і колег – запорука успіху в трудовій діяльності».

«Кодекс етики бібліотекаря» був затверджений на конференції Української бібліотечної асоціації 30 травня 1996 року. Кодексом визначається втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників.

На результативність спілкування значною мірою впливають особистісні якості бібліотекаря: доброзичливість, людяність, терплячість, вміння налагоджувати контакт з аудиторією, знати її соціально-психологічні особливості. Корисно оволодівати навичками психоаналізу, систематично вивчати уподобання користувачів.

Не меншими є вимоги і до користувачів, які також мають поважати бібліотекаря і дотримуватись правил поведінки у бібліотеці.

Під час проведення бібліотечних заходів, як і у всій діяльності, бібліотечні працівники мають формувати позитивне ставлення до бібліотеки, до свого професійного іміджу.

Однаковість форм і методів масових заходів замінюється їх розмаїттям, позбавлених стереотипів, під час яких активними учасниками стають самі користувачі.

Розкритися, як особистості, можуть учасники обговорень, диспутів, дискусій, читацьких конференцій тощо.

Бібліотекарі мають активно освоювати комунікативні, ігрові, креативні, розвиваючі технології бібліотечної діяльності; використовувати свої творчі знахідки, нові, неорди-

нарні, самобутні та оригінальні форми. Це, зокрема, можуть бути: бенефіси читачів, прем'єри книг, дні сімейного відпочинку, конкурси, ігри, хіт-паради книг, книжкові аукціони, літературні ринги, конкурси кросвордистів тощо.

Впровадження діалогових форм у спілкуванні з користувачами приводить до змін навіть у такій традиційно наочній формі, як виставки бібліотечних документів. Так з'явилися виставки-роздуми, виставка-діалог, виставка-конкурс, виставка-привітання та ін. Доброзичлива атмосфера, можливість кожного проявити свою індивідуальність, висловити свою думку – такі неодмінні складові ефективного масового заходу.

Дуже важливим є вивчення (моніторинг) думок, поглядів, уподобань місцевих жителів, аналіз якості наданих послуг, врахування побажань і зауважень, вивчення ефективності зробленого.

У бібліотечному спілкуванні мають значення навіть такі, здавалось би дрібниці, як вміння вибирати приміщення, підготувати аудиторію до дискусії, диспуту, «круглого столу»; розстановка столів, стільців для учасників спілкування.

Обираючи конкретні форми і методи роботи, слід чітко розуміти, на кого вони розраховані. Існує три типи спрямованості інтересів особистості: на професію, на сім'ю, на особистий саморозвиток. Серед них є так звані «професіонали», які використовують свій вільний час на придбання нових знань, пов'язаних з їх роботою. Для них бібліотеки можуть запропонувати курси: комп'ютерної грамотності, іноземних мов, нових інформаційних технологій тощо. «Громадські активісти» віддають час громадській роботі, із задоволенням стають членами різних об'єднань. Для «творців», що розвивають свої здібності (вишивка, спів, малювання, в'язання тощо), доречними будуть творчі об'єднання при бібліотеках.

Пріоритетними в роботі з будь-якими категоріями користувачів мають стати діалогові форми, живе слово, що

дасть значний поштовх для розвитку особистості як читача, так і бібліотекаря.

Години спілкування, години роздумів, конкурси, бесіди-діалоги, інтелектуальні ігри, прес-діалоги – ці та інші форми бібліотечних заходів допоможуть бібліотекам налагодити ефективне спілкування з різними категоріями користувачів, створити у книгозбірнях комфортне інформаційно-комунікаційно-дозвілєве середовище.

Найактивнішими користувачами бібліотек є молодь та люди похилого віку. Саме для них стрімко зростає значущість публічних бібліотек. Для молоді підійдуть активні форми і методи роботи: зустрічі з цікавими людьми (письменниками, поетами, художниками), диспути, дискусії, турніри, конкурси тощо. При цьому слід враховувати рівень розвитку кожної аудиторії, говорити з молоддю на доступній для них мові. Цікавими і здебільшого ті, що на замовлення будуть ток-шоу, брейн-ринги, хіт-паради, КВК, а також заходи з приміненням електронних ресурсів та сучасних інформаційних технологій: конкурсів веб-сайтів, слайд-шоу, відеокліпів тощо.

Потребують з боку бібліотек шанобливого ставлення люди похилого віку, кількість яких у нашій державі весь час збільшується. Це люди зі специфічними проблемами: погіршенням стану здоров'я та матеріального забезпечення, зміною їх соціального статусу, звуженням кола спілкування. Тому для них конче необхідне бібліотечне спілкування, проведення змістовного і, головне, безкоштовного дозвілля. Завдяки бібліотеці користувачі цієї категорії можуть зберегти активну життєву позицію, позбавитися самотності, зайнятися творчістю. Цікавими для них будуть концерти, екскурсії, кіно- та відео перегляди, вечори цікавих зустрічей, ювілейні вечори, бенефіси, свята і ін. Доречно буде створити «Клуб активного довголіття».

Окремої уваги потребують люди з обмеженими можливостями. Для більшості з них спілкування у бібліотеці – це

єдине «вікно» у широкий світ. Саме ця категорія стане активним споживачем послуг віртуального спілкування.

Бібліотечному працівникові слід пам'ятати, що діалог з читачами починається з вивчення їх запитів. В цьому допоможуть проведення анкетувань «Що ми читаємо?», «Роль бібліотеки у вашому житті» та опитувань «Що читає молодь», оформлення стендів «Книга. Читач. Бібліотека», де б користувачі залишали свої пропозиції та зауваження. Доречними будуть також зошити: «Зошит відгуків про бібліотеку» та відгуків про прочитане «Радимо прочитати» тощо.

Зацікавленість у читачів викличуть і такі форми спілкування, як міні-інтерв'ю «Що найбільше подобається у бібліотеці?», «Книжкові виставки: яким їм бути?», інформаційні скриньки «Ваші пропозиції, побажання та зауваження», бліц-анкетування «Наші користувачі про нашу бібліотеку», «Читач про читача».

Тепла душевна атмосфера невимушеного спілкування складається під час вечорів-зустрічей, прем'єр та презентацій книг письменників-земляків. Наприклад, цикл цікавих зустрічей на тему «Місто і люди».

Слід застосовувати також форми, запозичені з клубної, театральної, галерейної діяльності, які значно поживляють спілкування у бібліотечних закладах – виставки-вернісажі, театралізовані свята, вечорниці, посиденьки, а також комплексні форми роботи – дні, тижні, акції. Тут доречним буде відкриття мистецької галереї «Вернісаж у бібліотеці», мистецького круїзу, присвяченого творчості місцевих художників, створення у бібліотеках зон відпочинку, де можна було б переглянути нову книгу, ознайомитися з виставкою, поспілкуватися.

Не менш важливою складовою бібліотечного спілкування та прогресивної форми взаємодії бібліотек з різними структурами є соціальне партнерство. Така взаємодія дозволяє представляти власні інтереси серед місцевої громади, враховувати інтереси її членів, сприяти створенню по-

зитивного іміджу книгозбірень. Ділові та творчі зв'язки з громадськістю, депутатами різних рівнів, навчальними, творчими, культурно-мистецькими закладами, соціальними службами сприятиме проведенню спільних масових заходів, виконанню ролі посередника між владою і громадою.

В цілому соціальне партнерство має прогнозувати всі грані життя бібліотек, а також головну – запис читачів. Партнерами бібліотеки можуть бути, як цікавий гість, видавництво, заклад культури, книготоргівельна організація тощо. Саме вони допоможуть втілити в життя проекти, з якими бібліотеці самій впоратися складно.

Плідному спілкуванню сприятимуть розробки спільних комплексних програм таких, як: «Читаємо всією сім'єю», «Довкілля і ми», «Жінка в сучасному світі» і ін.

Завдання з організації змістовного активного спілкування «користувач – бібліотекар» з успіхом вирішиться за допомогою вже традиційних клубів та об'єднань за інтересами. Адже у клубах оптимально поєднуються особисті і суспільні інтереси, контакти будуються на основі захоплення, розвивається творча активність, ініціатива читачів. У діяльності будь-якого клубу чи об'єднання спілкування розпочинається не лише під час заходів, а й вже на етапі вибору теми чергового засідання, їх підготовки, навіть більше на завершальному етапі. Творчі задуми учасників об'єднань, пошук цікавих форм, їх обговорення і втілення – все це згуртовує, об'єднує. Клуби віддають перевагу активним формам спілкування – обговоренням, диспутам, дискусіям. Саме це і визначає їх популярність серед користувачів.

Значною мірою на спілкування бібліотекарів з користувачами впливає розвиток інформаційних технологій. Все активніше у практику бібліотечної роботи впроваджується віртуальне спілкування, завдяки якому з'явилась можливість проведення через мережу Інтернет конференцій, зустрічей з цікавими людьми, вечорів запитань і відповідей, інших заходів.

## **Конфлікти у спілкуванні бібліотекаря з читачами**

Користувач може поставити питання бібліотекарю через віртуальну довідкову службу. Форми віртуального спілкування досить різноманітні: телеконференції, обмін текстовими повідомленнями, чати, електронна пошта, аудіо – та відео – конференції; спілкування в сферах комплектування, каталогізації (електронний каталог); спілкування з віддаленими користувачами тощо.

З розвитком технологій постає питання активного спілкування бібліотекарів та ІТ-спеціалістів. Залучення обох сторін до віртуального простору підносить їх спілкування на значно вищий рівень. Активний користувач останнім часом виріс інтелектуально і мимоволі порівнює бібліотечні заходи з телевізійними, масовими шоу. На жаль розвиток ЗМІ, особливо телебачення, не дуже позитивно позначається на бібліотечних заходах. Сучасне телебачення є носієм далеко не кращих зразків культури, тому бібліотекар у своїй роботі має використовувати лише кращі з телепередач, не забуваючи про книги. Слід звернути увагу на інформаційні, пізнавальні та освітні програми з метою використання їх при підготовці ток-шоу, прес-конференцій, конкурсів тощо. Кваліфікований бібліотекар знайде можливість не допустити на масових заходах ситуації, коли розмова переходить в русло обговорення некоректної інформації, «смажених» фактів, «бульварної» літератури. При цьому важливо зберегти почуття міри, вміння відходити від низькопробної літератури, низькопробних зразків у кіно, на телебаченні тощо.

Якість обслуговування читачів і надання бібліотечних послуг багато в чому пов'язана з проблемою вирішення конфліктів, причини виникнення яких можуть бути як об'єктивними, так і суб'єктивними. До об'єктивних причин слід віднести такі, як: наповнюваність фонду та довідково-бібліографічного апарату бібліотеки, наявність чи відсутність технічних засобів, комфортних умов для роботи читачів та ін. Суб'єктивні ж причини мають у своїй основі порушення бібліотекарем норм професійної етики.

Причиною конфліктів часто буває неспівпадання можливостей бібліотеки та інтересів користувачів. Обмежені фінансові, кадрові, матеріально-технічні ресурси бібліотек не дозволяють у повній мірі задовольнити запити і потреби користувачів, що призводить до конфліктів між ними і бібліотекарями. Наприклад, читачі хотіли б отримувати додому всю літературу для читання. Але ж в умовах обмеженого фінансування на поповнення фондів та забезпечення його зберігання (особливо цінних видань) бібліотекарі намагаються обмежити видачу документів додому. У таких випадках неспівпадання можливостей і побажань конфлікт може бути вирішено тільки шляхом розумного компромісу між сторонами.

Конфлікти можуть мати різні організаційні причини. Як відомо, головними показниками якості обслуговування є оперативність і повнота. Кожна філія ЦБС має забезпечувати бібліотечне обслуговування всього населення, всіх його груп і категорій, що мешкають на її території. Але деякі ЦБС перепрофільовують свої філії, наприклад, у «бібліотеки сімейного читання». Відповідно обслуговування орієнтується на дві категорії населення – дітей та батьків. В результаті перепрофільовується фонд, який не в змозі задо-

вольнити всі інформаційні потреби населення даного регіону.

Інший приклад конфліктної ситуації пов'язаний з оперативністю бібліотечного обслуговування. У бібліотеках, які мають декілька відділів обслуговування та основний фонд зберігання, часто виникає ситуація, коли читач не може швидко і оперативно отримати бажану літературу, що викликає обурення, коли його «ганяють» по різних відділах бібліотеки.

Більшість конфліктів у бібліотеках пов'язані із незадоволенням читацьких запитів. Це може бути суперечливість самого запиту читача. Наприклад, це протиріччя між метою читання і запитуваним виданням (коли зміст не відповідає самому запиту), складністю тексту і рівнем загальної або читацької підготовки абонента, потребами читачів та об'ємом бібліотечного фонду і ін.

Звичайно, повністю усунути причини конфліктних ситуацій практично неможливо. В таких випадках треба прагнути до того, щоб пом'якшити вплив цієї причини і тим самим не дати їй перерости у конфлікт.

Крім того, існують причини конфліктів, пов'язаних з якістю обслуговування. До них можуть відноситись наприклад: витрати часу на очікування обслуговування (черги); витрати часу на виконання читацького запиту; помилкова видача іншого документа або необґрунтована заміна з ініціативи бібліотекаря та ін. Причинами подібних конфліктів є: ігнорування читацьких запитів; відсутність щирого бажання задовольнити запит; формальне відношення до вимог користувачів.

На практиці в процесі спілкування бібліотекаря і користувача ліквідація конфлікту досягається інтуїтивно. Але у «Довіднику бібліотекаря» викладені рекомендації, що допоможуть бібліотекарям уникнути конфліктів з користувачами. Ось деякі з них: під час обслуговування бібліотекар має знаходитись повністю в розпорядженні читача і намагатися продемонструвати йому це; працювати потрібно

спокійно, з усіма читачами бути рівними у спілкуванні, ввічливим і доброзичливим; якщо читач не симпатичний бібліотекарєві, ні в якому разі не можна давати йому це усвідомити; недопустимо сперечатися з читачем; потрібно постійно проявляти готовність допомогти читачу, але робити це ненав'язливо; бібліотекар має постійно дивитися на бібліотеку «очима читача» і, найголовніше, сприяти попередженню найскорішому вирішенню конфліктів між бібліотекарєм та читачем.

Поведінка бібліотечних працівників, яку відвідувачі вважають недопустимою:

1. Апатія. Коли працівники виглядають «знудженими», уникають погляду чи повільно рухаються, відвідувачам хочеться просто піти деінде.
2. Небажання взагалі що-небудь зробити («Це не мій відділ», «Нічим не можу допомогти»).
3. Байдуже ставлення. Намагайтеся дивитися людям у вічі, усміхатися і бути привітними.
4. Зверхність. Наприклад, «Я усвідомлюю, що Вам важко зрозуміти...»
5. Автоматичні відповіді та вчинки. Знаходьте індивідуальний підхід до кожного відвідувача.
6. Суворі правила та заборони – зайве.
7. «Відфутболювання». Замість того, щоб відправити відвідувача до когось іншого, постарайтеся самі знайти відповідь на його запитання. Якщо не можете допомогти, порадьте до кого можна звернутися.

Професійна компетентність бібліотекаря тісно пов'язана з використанням знань в галузі практичної психології. Адже сучасний бібліотекар – це психолог, і актор, і режисер, і знавець сучасних комп'ютерних технологій, і, найголовніше, – справжній товариш та порадник для користувача.

Підсумовуючи вищевикладене, хотілося б висловити побажання, щоб бібліотекарі, ознайомившись з викладеними

ми матеріалами, використали їх у своїй професійній діяльності.

*Пропонуємо декілька практичних порад, які допоможуть бібліотечним працівникам в процесі спілкування з відвідувачами.*

*Додаток 1.*

### ***Поради бібліотекареві для ефективного спілкування***

При спілкуванні з користувачами бажано: не приписувати власних думок співрозмовникові (не проектувати на нього свої думки); уникати вікових, професійних, психофізіологічних, статевих стереотипів; пам'ятати, що при першому спілкуванні на враження про людину впливає первинна інформація, при постійному – остання; не говорити «ні» користувачеві, який прийшов уперше.

Кодекс ділового спілкування включає: принцип достатності інформації (говори не більше і не менше, ніж необхідно в даний момент); принцип якості інформації (не говори неправди); принцип доцільності (не відхиляйся від теми, зумій знайти рішення); висловлюй думку ясно і переконливо для співрозмовника; зумій врахувати індивідуальні особливості співрозмовника.

У світському спілкуванні керуються Кодексом ввічливості, який містить: правило такту (враховуйте інтереси іншого); правило великодушності (не навантажуйте інших); правило схвалення (не засуджуйте інших); правило симпатії (висловлюйте доброзичливість); правило погодження (уникайте заперечень).

На психологічних тренінгах досвідчені психологи за допомогою різноманітних ігор і вправ відпрацьовують техніки спілкування. Пропонуємо і Вам провести тренінг, який допоможе покращити спілкування між бібліотекарем та користувачем, а отже, і якість обслуговування.

Під час проведення тренінгу радимо змоделювати діалоги, які могли б відбутися у наступних ситуаціях:

- читач приніс здавати на абонемент книгу, і бібліотекар виявив, що в ній не всі сторінки;

- читач не пам'ятає ні автора ні назви книги, але пам'ятає колір її обкладинки, формат і місце, де вона знаходиться у підсобному фонді читального залу. Минулого разу його туди провели, тепер інший бібліотекар не дозволяє йому туди пройти, тому що за правилами вхід до підсобного фонду читальної зали дозволений лише співпрацівникам бібліотеки;

- читач втратив підручник, на заміну приніс детектив. Бібліотекар відмовляється приймати цю книгу, пояснюючи, що потрібно повернути саме підручник з даного предмету, тому що кількість цих підручників у фонді в обмеженій кількості.

Можна змоделювати й інші конфліктні ситуації, виходячи з досвіду роботи бібліотечних працівників.

Досвід застосування такої системи заходів дає змогу говорити про ефективність поєднання теорії та практики, науки управління і психології. Позитивна Я-концепція та імідж є взаємопов'язаними – одне доповнює інше і, навпаки, – із зростанням іміджу бібліотеки та престижу бібліотечної професії зростатиме і укріплюватиметься самооцінка та професійна гордість бібліотекарів, почуття власної гідності та задоволеність професією.

Окрім запропонованого тренінгу, можна рекомендувати проведення «круглого столу», семінару-практикуму на тему «Бібліотекар і читач: спілкування, взаєморозуміння, співпраця».



## Кодекс етики бібліотекаря

*Для ознайомлення та впровадження в практику роботи пропонуємо Кодекс етики бібліотекаря.*

Українська бібліотечна асоціація стверджує такі основні морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності:

- ми дотримуємося загальнолюдських принципів моралі, гуманізму, плюралізму думок, поваги до особистості як вищої цінності суспільства незалежно від соціального стану, віросповідання, національності, статі, віку, політичних поглядів тощо;
- ми поважаємо людську гідність та реалізуємо право особи на отримання інформації;
- ми дотримуємося принципів інтелектуальної й інформаційної свободи;
- ми протистоїмо спробам чинити цензуру читання і формування фондів бібліотек;
- ми оберігаємо право користувачів бібліотеки на таємницю інформації та забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- ми несемо моральну відповідальність за оперативність, повноту і об'єктивність інформації, що надається в процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- ми зберігаємо та поповнюємо духовні цінності народу України, сприяємо розвитку національних культур;
- ми прагнемо до формування етичного і естетичного ідеалу особистості, сприяємо морально-етичним пошукам читачів в пізнанні навколишнього світу, відверненні екологічної катастрофи, покращенні добробуту народу, усвідомленні гуманістичної ролі і призначення людини в суспільстві;
- ми віддані та компетентні в своїй професії, усвідомлюємо її гуманістичну місію; володіємо і постійно удосконалюємо знання, вміння та навички бібліотечних, бібліо-

графічних, інформаційних процесів, організації суспільного використання документально-інформаційних ресурсів;

- ми зберігаємо і продовжуємо традиції вітчизняної бібліотечної справи, сприяємо розвитку бібліотечної науки і практики;
- ми сприяємо інноваціям, впровадженню прогресивних інформаційних технологій;
- ми не припускаємо одержання особистої користі за рахунок читачів, колег, бібліотеки;
- ми підвищуємо авторитет бібліотечної професії, залучаємо до неї талановиту молодь, допомагаємо її професійному становленню;
- ми виявляємо ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сумлінність в професійній діяльності;
- ми сприяємо гармонізації відносин в бібліотечному колективі, вихованню моральної самосвідомості його членів, мобілізації їх духовного потенціалу на вирішення завдань, які висуває суспільство перед бібліотеками.

Отже, в наш час інформаційних технологій, коли все частіше мова йде про розширення функцій бібліотек, книгозбірням потрібно стати справжніми центрами культури, інформації, освіти, дозвілля і соціально значущого спілкування різних категорій громадян.

***При підготовці методичних рекомендацій використано літературу:***

Бабій, Л. Бібліотека – територія толерантності / Л. Бабій // Бібл. планета. – 2005. – №4. – С. 28.

Богданова, И.А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения : учеб. – метод. пособ. – М. : Либерей-Библинформ, 2006. – 120 с.

Бубекина, Н.В. Все начинается с читателя, и все возвращается к нему: некоторые аспекты библиотечного об-

служивання / Н.В. Бубекина // Шкільна бібліотека. – 2004. – №15–16. – С. 31–37.

Вилегжаніна, Т. Роль і місце публічної бібліотеки в українському суспільстві / Т. Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2008. – №2. – С. 4 – 5.

Гурьева, Т. Будьте взаємно ввіжливі / Т. Гурьева // Библиотека. – №10. – С. 74 – 75.

Жирова, В. Етика бібліотекаря / В. Жирова // Шкільна бібліотека. – 2006. – №11. – С. 32 – 40.

Езова, С. А. Культура об'єднання бібліотекарей: учеб. – метод. пособ. / С. А. Езова. – М.: Либерея. – 2004. – 144 с.

Каліберда, Л. Кодекс українського бібліотекаря / Л. Каліберда, В. Пашкова // Бібл. вісн. – 1996. – №6. – С. 11.

Ловка, О. Психологічні заходи по розвитку професійної етики бібліотекаря / О. Ловка // Бібліотека і читач на порозі ХХІ сторіччя: зб. наук. праць. – К., 1998. – С. 28 – 35.

Олзоева, Г.К. Массовая работа библиотек : учеб – метод. пособ. / Г.К. Олзоева. – М.: Либерея-Библинформ, 2006. – 118 с. – (Библиотекарь и время ХХІ век. №43).

Справочник бібліотекаря / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2006. – 496 с. – («Библиотека»).

Станіславчук, Г. Бібліотека – осередок культури, територія спілкування / Г. Станіславчук // Бібл. планета. – 2007. – №2. – С. 28–29.

Сукиасян, Э.Р. Библиотечная конфликтология. За и против / Э.Р. Сукиасян // Науч. и техн. библиотеки. – 2000. – №11. – С. 57–60.

Сучасний читач і бібліотека : зб. матеріалів круглого столу 15-18 верес. 2008 р., м. Сімферополь. – К.: ДЗ «Нац. парлам. б-ка України», 2008. – 109 с.

### **Використані електронні ресурси:**

Індивідуальне обслуговування читачів : імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря. – Режим доступу:

<http://sas1.at.ua/index/0-54>

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування. – Режим доступу:

[metod.library.poltava@gmail.com](mailto:metod.library.poltava@gmail.com)

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

Конфлікти в бібліотеці : знайти і подолати. – Режим доступу: <http://zounb.zp.ua/node/458>

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії. – Режим доступу:

<http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665>

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

Общение как способ сотрудничества библиотекаря и пользователя. – Режим доступу:

<http://www.centrbiblioteka@avt.lg.ua>

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

Психологические тесты для изучения личности библиотекаря. – Режим доступу:

[http://incurro.narod.ru/testi\\_lihnosti.htm](http://incurro.narod.ru/testi_lihnosti.htm)

(дата звернення: 21.03.2013). – Назва з екрана.

## Зміст

Форми і методи бібліотечного спілкування	3
Конфлікти у спілкуванні бібліотекаря з читачами	11
Додаток 1. Поради бібліотекареві для ефективного спілкування	14
Кодекс етики бібліотекаря	16
Список використаної літератури, електронних ресурсів	17

Видавець: КЗ «ОУНБ імені Тараса Шевченка»  
18000 м. Черкаси, вул. Байди-Вишневецького, 8  
Електронна адреса: [ounb@library.ck.ua](mailto:ounb@library.ck.ua)  
Науково-методичний відділ: [metod@library.ck.ua](mailto:metod@library.ck.ua)