



Аргументируйте выставленные вами оценки.

Исходя из полученных результатов постарайтесь:

- Выявить сильные и слабые стороны библиотечного обслуживания в вашей библиотеке.
- Внести предложения по устранению слабых сторон.
- Разработать управленческое решение по улучшению эффективности деятельности.

### **Задание 2. «Конфликтные ситуации в библиотеке»**

Опишите свое поведение в следующих ситуациях:

- Читатель задерживает книгу дольше срока возврата изданий в библиотеку и не желает выплачивать пени. Как Вы поступите?
- Читатель выражает неудовольствие по поводу отсутствия в библиотеке необходимого ему издания. Ваши действия?
- Приведите примеры конфликтных ситуаций из Вашей практики и пути их решения.

### **Задание 3. «Знаете ли Вы своего читателя?»**

- Выберите несколько пользователей (не менее 6 человек).
- Путем анализа их читательских формуляров, при личном общении и наблюдении составьте «портрет читателя» по приведенной ниже таблице 2.

Принято выделять восемь типов читателей, которые делятся на две группы:

Таблица 2.

<b>Характеристика</b>	<b>Читательское поведение</b>
<b>I группа</b>	
<b>1. Слабый читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• читает очень мало;</li><li>• очень слабое понимание;</li><li>• не любит читать;</li><li>• не может самостоятельно разобрать трудное слово, не знает, с чего начать;</li><li>• очень слабые языковые способности</li></ul>
<b>2. Пословный читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• читает каждое слово;</li><li>• нет темпа, скорости;</li><li>• нет понимания;</li><li>• долго смотрит на трудное слово, иногда отдельно произносит звуки, прежде чем произнести слово;</li><li>• не любит читать про себя;</li><li>• не любит читать вслух</li></ul>
<b>3. Неуверенный читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• боится ошибок и неудач;</li><li>• не торопится отвечать;</li><li>• не считает себя хорошим чтецом</li></ul>
<b>4. Незаинтересованный читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• демонстрирует отрицательное отношение к чтению;</li><li>• не видит цели чтения;</li><li>• демонстрирует отношение «мне все равно» восклицаниями, жестами</li></ul>
<b>5. Торопливый и болтливый читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• выпаливает свой ответ сразу и не к месту;</li><li>• отвечает за всех, когда его не спрашивают;</li><li>• поправляет всех, комментирует;</li><li>• не осознает, что часто поведение неадекватно;</li><li>• сказать ему часто нечего, когда его спрашивают;</li><li>• настаивает, чтобы его спросили и слушали, хотя его ответ неадекватен</li></ul>

<b>II группа</b>	
<b>6. Громкий читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошо бегло читает вслух;</li> <li>• всегда готов читать вслух;</li> <li>• читает вслух выразительно, уверенно, с чувством;</li> <li>• четко, правильно, полно, точно отвечает на вопросы;</li> <li>• при чтении про себя теряет умения</li> </ul>
<b>7. Тихий читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• читает про себя;</li> <li>• понимает то, что читает про себя;</li> <li>• любит читать про себя;</li> <li>• хуже понимает, когда читает вслух или слушает чтение других</li> </ul>
<b>8. Понимающий читатель</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошо читает про себя и вслух;</li> <li>• понимает то, что читает;</li> <li>• любит чтение;</li> <li>• понимает, интерпретирует и применяет информацию;</li> <li>• имеет хорошие навыки техники чтения (беглость, темп, ритм, скорость);</li> <li>• имеет обширный словарный запас;</li> <li>• имеет высокое общее развитие, широкий кругозор</li> </ul>

1. Определите, к какой из групп они относятся.
2. Разделите их в соответствии с этим группам на 2 команды.
3. По итогам составления «портрета читателя» разработайте программы (план мероприятий) по привлечению к книге и чтению этих групп читателей.
4. Дайте оценку эффективности вашей программы.

Итоги выполнения практикума просим выслать не позднее 19 декабря 2009 года в электронном виде в Национальную библиотеку Чувашской Республики для анализа и подведения итогов по адресу: [mba@publib.cbх.ru](mailto:mba@publib.cbх.ru).

**Желаем Вам плодотворной работы и творческих успехов!**