

Ярослава Хіміч

## Психологічні складові бібліотечного обслуговування

*Нині аналіз психологічних складових бібліотечного обслуговування зосереджується на вивченні психології читача, бібліотекаря та механізмі взаємодії між ними. Інакше кажучи, на вивченні «людського фактора бібліотечного обслуговування», отже, психології двох особистостей - читача й бібліотекаря, їх міжособистісної взаємодії (спілкування).*

*Спілкування бібліотекаря з читачем - це соціально-психологічна проблема в сфері бібліотечного обслуговування.*

*Вивчення стосунків читача й бібліотекаря має спиратися, насамперед, на соціальну психологію та психологію особистості й групи. Усвідомлення цього є основою як у вивченні читача, читацької психології, так і в дослідженнях постаті бібліотекаря, при створенні бібліотечної професіограми тощо.*

*У статті окреслюються окремі аспекти психологічного підходу до розгляду обслуговування користувачів бібліотеки, визначається проблематика дослідження, мета якого - вивчити психологічні особливості бібліотечного обслуговування в сучасній науковій бібліотеці, об'єктивні й суб'єктивні фактори, що впливають на розвиток та зміни цих особливостей, а також визначити психологічні умови й засоби їх дослідження, розробити методичні та організаційні засади роботи бібліотечної психологічної служби.*

*Розглянута автором структура бібліотечної діяльності читача може слугувати основою для розробки комплексної програми досліджень користувачів та для обґрунтування добору методів.*

*Поєднання емпіричного вивчення проблеми з історико-психологічним аналізом при подальшому комплексному розгляді дасть змогу відшукати дієві рекомендації не лише для вдосконалення рівня бібліотечного обслуговування, а й щодо соціального розвитку колективу бібліотеки, оптимізації його соціально-психологічного клімату, його стабілізації, вдосконалення системи управління, добору та розстановки кадрів.*

**С**утність та особливості психологічного підходу до бібліотечного обслуговування - одна зі складових бібліотечної справи, бібліотекознавства, яке має глибокі інтегративні зв'язки з психологією. Підкреслимо тут поєднання давньої традиційності й відносної їх молодості.

З одного боку, питання взаємодії психологічних та бібліотечних наук, так само, як і питання інтегративних зв'язків бібліотекознавства з книгознавством, інформатикою, економікою, педагогікою, вже давно стали хрестоматійними. Вони розглядаються у підручниках з бібліотекознавства, є складовою частиною багатьох учбових курсів та спецкурсів («Робота з читачами», «Бібліотечне обслуговування як система», «Соціально-психологічні основи бібліотечного обслуговування» тощо). З другого боку, інтеграція бібліотекознавства та психології складається з періодів піднесення (початок століття, 20-30-ті роки, кінець 70-х - 90-ті роки ХХ ст.)

і майже повного забуття (з середини 30-х до середини 70-х). Усе це відбилося на дослідженнях бібліотечного обслуговування (бібліотекознавчих, бібліопсихологічних, психологічних тощо).

Вивчення особливостей бібліотечного обслуговування (обслуговування користувачів бібліотеки - читачів) з точки зору психології вимагає поглибленого розгляду трьох його складових частин: читача (того, кого обслуговують), бібліотекаря (того, хто обслуговує) та процесу їх взаємодії - спілкування під час обслуговування.

У світовому бібліотекознавстві існує давня традиція вивчення читачів. Багатий досвід у дослідженнях з читацької психології мають і вітчизняні фахівці. Хоча, задля справедливості, необхідно відзначити, що «замовниками» вивчення читачів у нашій країні частіше виступали не бібліотечні працівники, а книговидавці та книготорговці, педагоги, психологи, ідеологи.

Дослідження читачів в Україні (тоді - в складі Російської імперії) почало помітно розвиватися в другій

половині XIX ст. Серед перших читачезнавців були Христина Алчевська, С. Ан-ський (С. О. Раппопорт), Б. Грінченко, М. Рубакін та ін. Вивчення читачів проводилося загалом у школах, особливо в школах для дорослих. Яскравим прикладом таких досліджень є діяльність гуртка Х. Алчевської при харківській жіночій недільній школі. За допомогою М. Корфа в ньому був розроблений та використовувався так званий експериментальний метод вивчення читачів - різноманітні бесіди з читачами та слухачами голосного читання. Результатом цієї багаторічної діяльності став тритомний критичний покажчик «Що читати народу?» (1884 - 1906).

Висновки Х. Алчевської ґрунтувалися передусім на інтуїції дослідниці, а необхідність вивчення психології читача та читання теоретично обґрунтоване в працях М. Рубакіна («Психология читателя и книги. Краткое введение в библиотечную психологию», «Что такое библиологическая психология?», «Этюды по психологии читательства» та ін.). Саме його як засновника бібліопсихології, можна вважати предтечею в застосуванні психологічного підходу в бібліотекознавстві.

Що ж до вивчення читачів того періоду, то воно, на жаль, зазвичай зводилося до врахування статистичних даних про їх склад, відвідування бібліотеки, про популярні видання тощо. Саме такі дані посідали головне місце у звітах.

Новий етап вітчизняного читачезнавства розпочався лише в 20-х роках XX ст. (діяльність Українського науково-дослідного інституту книгознавства, Надії Фридьєвої, Л. Когана та ін.). Ці дослідження проводилися планомірно, але мали соціологічний характер: головним чином вивчалися читачькі інтереси, іноді мотиви вибору книг та мета читання. Методи досліджень: бесіда, спостереження, аналіз читачьких відгуків і формулярів (серед чотирьох томів «Трудів УНІК» - т. 2 «Бібліотека й читач на Україні. Праці кабінету вивчення книги і читача. Зб. перший» (1930).

Інтенсивна розробка проблем бібліотечної психології, психології читача та читання припадає на період піднесення психологічної думки в країні й застосування практичної психології у різних сферах життєдіяльності людини. Це праці Д. Балики «Аналітичний та синтетичний метод вивчення читачівства» (1926); «Інтереси читачів-українців загальної читальні ВБУ» (1927), С. Вальгарда (зокрема «Очерки психологии чтения», 1931), Є. Хлебцевича («Массовый читатель и работа с книгой», 1930), Я. Шафіри («Библиопсихология и изучение читателя»; «Очерки психологии читателя», 1927).

Однак з середини 30-х років ідеологічний наступ на психологічну науку призвів до скорочення професійних досліджень і в бібліотечній справі, зокрема у вивченні читачької психології.

Але справжня наука існувала. Прикладом може бути стаття Д. Чижевського «До психології читача та читання», опублікована 1931 р. в бібліотечно-бібліографічному часописі «Книголюб» - органі Українського товариства прихильників книги в Празі. Завдяки передруку в журналі «Бібліотечний вісник» (1996, №3, с. 35 - 37) ми маємо уявлення і про погляди визначного українського вченого, і про сам часопис, який виходив протягом 1927 - 1932 рр. за редакцією вченого, педагога і книгознавця С. Сірополка.

У Радянському Союзі питання «психології читача» з

другої половини 30-х і аж до кінця 50-х років майже не порушувались, як і пов'язані з ними дослідження читачів. Становище змінюється, починаючи з 60-х років. Результатом масштабних соціологічних досліджень стали праці: «Советский читатель» (1968), «Специалист - библиотека - библиография» (1971), «Книга и чтение в жизни небольших городов» (1973), «Книга и чтение в жизни советского села» (1978), «Рабочий читатель» (1983) та ін. Але в дослідженнях того часу переважали кількісні характеристики читання і майже не розглядалися якісні (психологічні) характеристики читача.

Увага з боку бібліотекознавців та бібліотечних працівників до особистісних якостей читачів посилюється у середині 80-х років і пояснюється змінами в суспільному житті та «перебудовою мислення». Читача почали розглядати як особистість. Крім вивчення читачьких інтересів та розробок типологій читачів (зокрема й за психологічними ознаками), науковців почало цікавити ставлення читачів до бібліотеки та бібліотекаря, читачькі ціннісні орієнтації тощо. З українських дослідників, які розробляли цю проблему, відзначимо Ірину Мейжис («Отношение читателей к библиотеке и библиотекаря», 1991; «Белы ли одежды библиотекаря?», 1992 (у співавторстві з Г. Н. Недельчо) та ін.

Поняття «психологія бібліотекаря» (немає в бібліотечному словнику) визначається як «розділ наукової дисципліни, що пов'язаний з професіологією та вивчає: вимоги, що висуваються до людини бібліотечно-бібліографічними спеціальностями; психологічні питання підготовки, добору та розстановки кадрів, організації праці в бібліотеці, взаємовідносини в колективі. Предметом досліджень тут виступає не лише особистість та праця бібліотекаря, а й психологічна атмосфера бібліотеки, вплив на читача її обладнання, оформлення і т. п.» (2, с. 107). Ця теза підтверджується і в праці А. Чачко «Библиотечная профессиология: актуальные проблемы и новые аспекты» (Науч. и техн. б-ки СССР. - 1987. - № 12. - С. 3).

Спроби вивчення психології бібліотекаря розпочинаються з 20-х років. Ця професія, як й інші політпросвітницькі, стала предметом спеціального вивчення бібліотекознавців, методистів, психологів, фізіологів, медиків. Вивчалися праця та побут бібліотекаря (огляд досліджень у журналі «Красный библиотекарь», 1929, № 8/9, підпис Л. Д.), здійснювався психологічний аналіз цієї професії (В. Давидович, 1926), розглядалися питання застосування психотехніки в бібліотечній справі (А. А. Гайворовський, Мн., 1928) та ін.

Така робота планово проводилася Інститутом охорони праці при Народному комісаріаті праці РРФСР. Літературні джерела свідчать про локальність, короткотривалість, обмеженість обсягу перших досліджень. Тимчасом значення їх для нас суттєве, оскільки в них зароджувалися методи й засоби досліджень особливостей бібліотечної праці (2, с. 6). Це були й перші в Союзі спроби застосування психологічних лабораторій у бібліотечній справі.

Предмет бібліотекознавчих досліджень 20-х років продовжила в наш час, зокрема, А. Чачко. З середини 70-х років вона шукає і знаходить механізми розкриття психології бібліотекаря шляхом психологічних характеристик бібліотечної професії, аналізу психологічних проблем та особистісних факторів ефективності праці

бібліотечних кадрів, дослідження психологічних особливостей довідково-бібліографічної роботи у великій бібліотеці, створення професіограми бібліотекаря (3; 1. *Бібліотечна професіологія*, с. 133-136).

Аналіз його самосвідомості, сприйняття ним читача, комунікативні здібності як партнера читача у спілкуванні та інші питання його психології привернули увагу науковців лише в середині 80-х і посіли належне місце в 90-х роках<sup>1</sup>. Це зумовлено переглядом багатьох бібліотечних підходів, зокрема й взаємовідносин між бібліотекарем і читачем, що у вітчизняному бібліотечному тривалий час розглядалося загалом у руслі концепції «керівництва читанням». Саме як фактор керівництва самоосвітнім читанням читачів розглядалося спілкування бібліотекаря й читача Н.В. Кліменковою, яка однією з перших у бібліотечному повернулася до вивчення цієї проблеми та розкрила її значення для бібліотечної справи.

На сучасному етапі проблема бібліотечного спілкування продовжує активно розроблятися, але вже на основі співпраці з читачем, як фактор оптимізації обслуговування, підвищення його продуктивності. У цьому напрямі працюють бібліотечні І.Мейжис (розробляє питання бібліотечного спілкування: його перцептивну, інтерактивну та комунікативну сторони (6), С.Єзова (досліджує проблему культури спілкування та її формування), С.Матліна (розглядає бібліотечне обслуговування як діалог), Е.Смоліна (вивчає спілкування в межах індивідуальної роботи з читачами), Л.Красинська (психолого-педагогічний аспект професійного спілкування бібліотекаря) та ін.

Вивчення проблеми спілкування зумовило необхідність досліджень взаємовідносин та ставлення партнерів один до одного. Неоднозначність цього ставлення заважає ефективному обслуговуванню. Спостерігаються суттєві розбіжності в поведінці самих бібліотекарів: від впевненого та навіть авторитарного керівництва читанням до ніяковості та відвертої боязні читача. Постає питання про особистісні та комунікативні якості бібліотекаря, який займається обслуговуванням (серед яких уміння слухати, розуміти підтекст сказаного, донести свої думки до співрозмовника, знайти потрібний тон у розмові, форму спілкування залежно від психологічного стану та особистості співрозмовника, здатність привертати до себе людей, емпатія, тактовність, ввічливість, установка на спілкування, вміння подолати стресовий стан («хворобу спілкування», за виразом Л.О. Китаєва-Смика), який виникає в людей, професійно зайнятих спілкуванням) (4, с. 59).

Усе це зумовлює необхідність глибшого вивчення особистості бібліотекаря (його психодіагностику) та

практичне соціально-психологічне навчання бібліотекарів, підготовку їх до бібліотечного спілкування (психологічне консультування, тренінги людських взаємовідносин та комунікативних навичок тощо). Однією з перших спроб навчання були статті психолога Л.Гозмана в журналі «Бібліотекар». Надалі цю проблематику (включаючи розроблення тренінгових програм) продовжували розробляти І.Мейжис, С.Єзова, І.Джерелієвська, В.Бородіна, Б.Зильберман та ін. Однак завершених праць розвинутої практики тренінгу бібліотекарів у нашій країні ще не створено.

Отже, інтерес до психологічних аспектів бібліотечного обслуговування (психології читача, бібліотекаря, спілкування) зростає. Але говорити про достатню опрацьованість, вивченість цих питань ще не можна. А дослідження психологічних особливостей бібліотечного обслуговування необхідно проводити лише зважаючи на історичний період, визначаючи методологічні засади, той чи інший підхід або комплекс підходів.

Ще в «Етюдах о русской читающей публике» (1895) М.Рубакин підкреслював, що прагнення та турботи суспільства відразу відбиваються на виборі книг, яких вимагають найчутливіші елементи з читацького середовища. А байдуже чи апатичне ставлення читацької публіки до добору книг, у свою чергу, служить переконливим показником суспільного настрою. Яскравою ілюстрацією цієї тези може бути інтерес до «самвидаву» у «застійні роки» та підвищений попит на колись заборонені твори (М. Драй-Хмари, М. Зерова, І. Світличного, І. Дзюби, М. Хвильового, В. Стуса) наприкінці 80-х років.

У 80-90-х роках на бібліотеку значно вплинув, зокрема, «інформаційний вибух». «Головною увагою потребували не технічні засоби інформативності і навіть не самі документи - носії інформації, а люди, які споживають та створюють цю інформацію» (5, с. 3). Коли проблему забезпечення швидкого доступу до неї за допомогою обчислювальної техніки було вирішено, з'ясувалося, що на шляху до одержання інформації є інші бар'єри - психологічні, які виникають між користувачами й працівниками бібліотек та інформаційних служб (6, с. 9). Це привело до пріоритетності досліджень саме людини («людського фактора») як у сфері діалогу абонента з інфосистемою, так і самих працівників інфосистеми в усіх галузях їх комунікативних взаємодій між собою, з абонентом та з документами, що складають фонди інфосистеми (5, с. 3). Посиленню уваги до людини сприяли також і політичні зміни.

Нині вивчення психологічних особливостей бібліотечного обслуговування зосереджується на дослідженні психології читача, бібліотекаря та механізмі взаємодії між ними.

Читач і бібліотекар це, насамперед, особистості, вивчення яких має спиратися на соціальну психологію та психологію особистості і групи. Усвідомлення цього є основою як у вивченні читача, читацької психології, так і в дослідженнях постаті бібліотекаря, при створенні бібліотечної професіограми тощо.

Що таке «особистість»?

Це поняття використовують різні психологічні напрями, вкладаючи в нього різний зміст. Гуманістичний підхід, що визнає своїм головним предметом особистість, розглядає її як унікальну цілісну систему, яка

<sup>1</sup> Мерес Т.Х. К портрету библиотекаря // Сов. библиотечное ведение. - 1989. - №6. - С. 66 - 68; Соколов А.В., Афанасова Л.И. Библиотечарь - 90 // Там же. - 1992. - № 3/4. - С. 53 - 70; Джерелиевская И.К., Джерелиевская М.А. Особенности восприятия библиотечарем себя и читателя // Библиотечное ведение. - 1993. - №1. - С. 40-46; Решетникова О.В. Каким хотел бы видеть библиотечаря читатель // Там же. - С. 46-49; Профессиональное сознание библиотечарей: необходимость перемен в переходный период: Материалы семинара (3 - 4 июня 1993 г., Москва) Моск. биб. ассоц., Рос. гос. дет. б-ка, Рос. гос. б-ка для слепых. - М., 1994. - 118 с; Чачко А.С. Научные чтения в Киеве // НТБ. - 1996. - № 12. - С. 40-45.

являє собою не щось задане наперед, а відкриту можливість самоактуалізації, притаманну лише людині.

За психологічним словником «особистість» має два основних визначення. Перше - це індивід як суб'єкт соціальних відносин і свідомої діяльності; друге - системна якість індивіда, яка визначається включенням до суспільних відносин і формується у спільній діяльності та спілкуванні. Людину як особистість характеризує система відносин, зумовлена життям у суспільстві і суб'єктом якої вона є (7, с. 193).

При розгляді бібліотечного обслуговування (процесу взаємодії двох особистостей: бібліотекаря та читача) треба враховувати також, що особистість формується і виявляється у діяльності (діяльнісний підхід).

З точки зору цього підходу головними характеристиками діяльності є предметність та суб'єктивність.

Діяльнісний підхід - один з найрозробленіших у вітчизняній традиції підходів до проблем бібліотечного обслуговування, в межах якого читач розглядається не як пасивний об'єкт маніпулювання в руках бібліотекаря, а активний, творчий суб'єкт бібліотечного обслуговування. Взаємодія між бібліотекарем та читачем, з точки зору цього підходу, це взаємодія двох суб'єктів (бібліотекаря та читача) щодо об'єкта (книги).

Особистісний та діяльнісний підхід звичайно використовують разом, тому найчастіше їх об'єднують у особистісно-діяльнісний або діялісно-особистісний підхід.

Особа читача в бібліотечній діяльності як користувача бібліотеки (бібліотечна діяльність читача) та при спілкуванні (суб'єкт-суб'єктна взаємодія бібліотекаря та користувача). При спілкуванні (суб'єкт - суб'єктна взаємодія ...) та у своїй професійній діяльності виявляється й особистість бібліотекаря.

Розглянемо цей взаємозв'язок детальніше.

З точки зору психології, бібліотечна діяльність читача як один з видів діяльності людини складається з потреб, мотивів, інтересів, установок, що входять до читацької спрямованості (психології читача), на базі якої формується мета діяльності. Далі йдуть засоби досягнення мети (дії), результат діяльності, оцінка.

У структурі бібліотечної діяльності читача можна



виділити три фази. Перша розпочинається, на думку багатьох авторів, поза бібліотекою - з виникнення потреби в бібліотечних послугах - і закінчується зверненням до бібліотеки. Друга фаза розпочинається з

запису до неї. Далі користувач знайомиться з послугами, котрі надає бібліотека (ці його дії можуть бути притаманні й першій фазі); робить вибір необхідної йому послуги; згідно з метою своєї бібліотечної діяльності формулює запит.

Технологія подальшої бібліотечної діяльності користувача визначається характером його запиту. Це може бути: отримання первинних документів у тимчасове користування (для роботи в читальному залі, на абонемент, по МБА), одержання тематичних, уточнюючих, адресних, фактографічних довідок, аналітичних оглядів та інше; одержання перекладів текстів, звукозаписів; копій документів тощо.

Саме на цьому етапі бібліотечна діяльність читача найтісніше пов'язана з професійною діяльністю бібліотекаря (обслуговуванням) і є процесом спілкування двох особистостей. Отримавши запит, у якому відображені потреби користувача, бібліотекар, у свою чергу, спрямовує діяльність на його задоволення, а читач допомагає йому в цьому: уточнює запит, погоджується або відмовляється від запропонованого бібліотекарем, якщо воно задовольняє (або ні) його потреби (приймає чи ні послугу).

Таким чином, задоволення ІП користувача в бібліотечній передбачає активну взаємодію бібліотекаря та читача як партнерів. Інформаційний зв'язок між ними, відтак, стає двостороннім - набуває суб'єкт-суб'єктного характеру, що є специфічним для спілкування як особливого виду людської активності, в якій реалізуються відносини «суб'єкт-суб'єкт» (7, с. 244).

Уміння бібліотекаря спілкуватися, вести діалог визначає ефективність бібліотечного обслуговування.

Що стосується наукової бібліотеки то, на думку Е.Шапіро, спілкування бібліотекаря з користувачами інформації є тим важливим, а часто і єдиним стиком, за допомогою якого здійснюються контакти бібліотек з рештою ланцюгів різних підсистем «наука - техніка - виробництво» (8, с. 3).

Третя фаза діяльності читача (користувача) - читання (перегляд, прослуховування) та використання отриманої інформації в різних сферах життєдіяльності особи. При цьому абонемент сам обирає засіб та швидкість читання, здійснює сприйняття, розуміння, вибір необхідної інформації, робить оцінку, запам'ятовує або занотовує.

Бібліотечну діяльність користувача можна певною мірою розглядати як цикл, оскільки в процесі сприйняття, розуміння та використання прочитаного (переглянутого і тому подібне) виникають нові потреби, які приводять до поновлення його бібліотечної діяльності. Саме тому проблемі сприйняття та розуміння тексту (спеціального, художнього тощо) приділяють велику увагу не лише психологи, педагоги, а й бібліотекознавці. (Одним з перших вплив книги на людину досліджував М.О.Рубакін).

Знання та розуміння проблем психології читача важливе для діяльності бібліотекаря, оскільки від її врахування залежить задоволення читацьких потреб, ефективність використання ним бібліотечних каталогів, картотек, бібліотечна діяльність читача в цілому.

Розглянута нами структура бібліотечної діяльності читача може служити основою для розробки комплексної програми досліджень користувачів та для обренту-

вання добору методів.

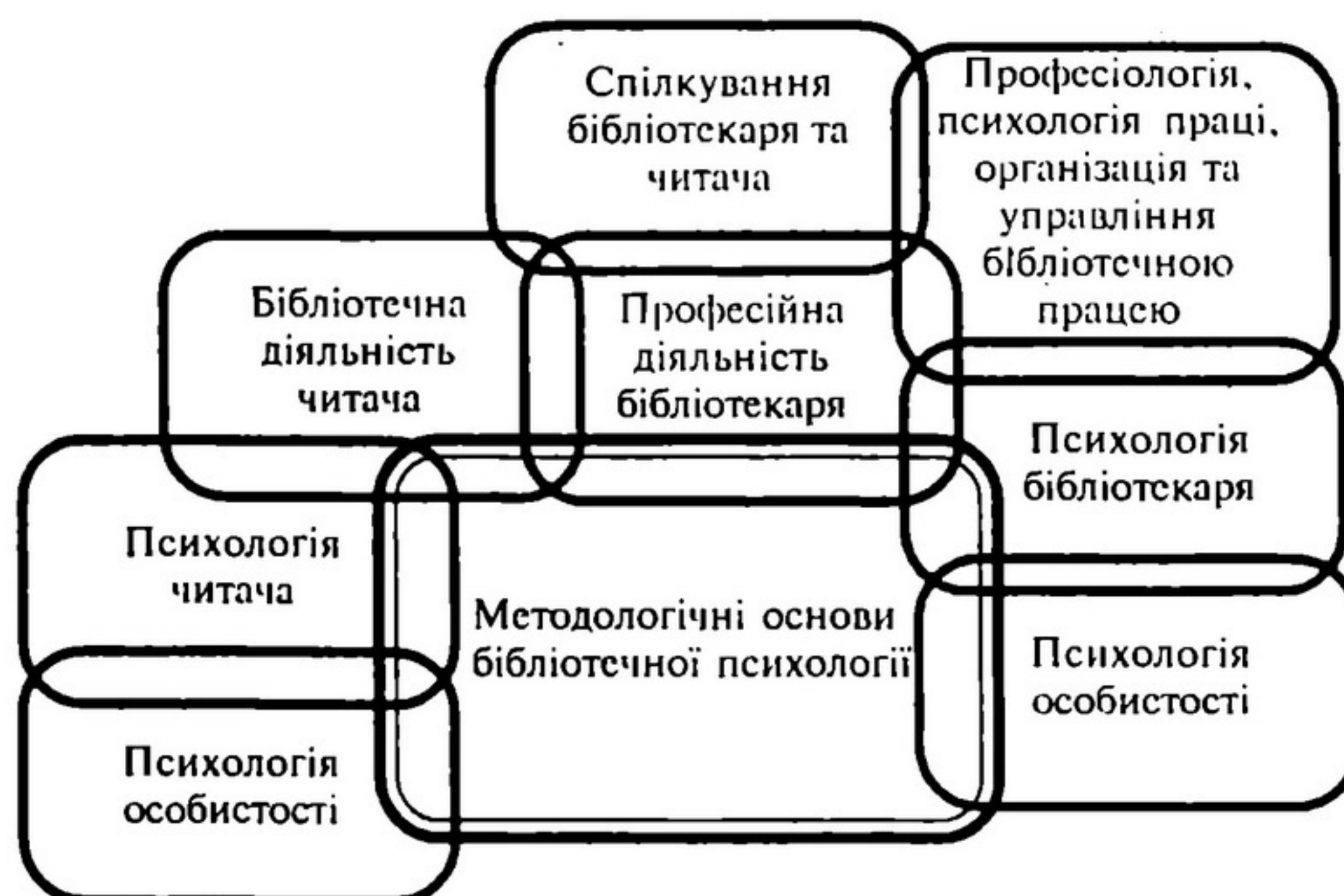
Як уже відзначалося, вивчення особливостей бібліотечного обслуговування з точки зору психології потребує розгляду трьох його складових частин: читача, бібліотекаря та самого процесу їх взаємодії - спілкування. Ці складові пов'язані між собою, і їх дослідження має бути системним. Наочно цю систему можна подати у вигляді схеми (перехрещення множин).

Психологія читача та психологія бібліотекаря перетинаються з психологією особистості, а остання дає особистісний підхід до методологічних основ бібліотечної психології. Психологія читача пов'язана з бібліотечною діяльністю читача, яка взаємодіє з професійною діяльністю бібліотекаря. Розгляд бібліотечної діяльності читача, спілкування між ним та бібліотекарем, професійної діяльності бібліотекаря, здійснюється завдяки діяльнісному підходу, що ввійшов у методологічні основи бібліотечної психології. За традицією психоло-

гія бібліотекаря пов'язана з професіологією, психологією праці, організації та управління бібліотечною справою.

На сьогодні найдоцільнішим є розгляд таких складових системи, як бібліотечна діяльність читача (в якій відображається діяльнісно-особистісний підхід: спрямованість особистості, її діяльність тощо), суб'єкт-суб'єктна взаємодія бібліотекаря та читача (спілкування між бібліотекарем та читачем), і психологічні вимоги до професійної підготовки бібліотекарів (впливають з ланцюга: психологія бібліотекаря, професійна діяльність бібліотекаря, спілкування бібліотекаря та читача тощо).

Таким чином, сутність психологічного підходу при вивченні бібліотечного обслуговування виявляється у принципі системного розгляду його складових: читача, бібліотекаря та процесу спілкування між ними (див. схему).



Читач та бібліотекар - особистості (гуманістичний та особистісний підхід), тому, досліджуючи їх, необхідно усвідомлювати, що кожна людина неповторна і здатна до самовдосконалення, має певну спрямованість (потреби, мотиви, інтереси) та самосвідомість.

Особистість формується і виявляється в діяльності. Діяльнісний підхід допомагає проаналізувати діяльність читача в бібліотеці, процес спілкування між бібліотекарем та читачем, а також висунути вимоги до професійної підготовки бібліотечних працівників.

Психологія людини та її діяльності змінюється з розвитком суспільства. Інформатизація суспільства і розбудова держави впливають на психологію читача та бібліотекаря, змінюють їх діяльність (яка стає більш автоматизованою та комп'ютеризованою), а процес спілкування поступово позбувається тоталітарної ознаки тощо. Саме з таких позицій розглядаються психологічні особливості бібліотечного обслуговування, зокрема особистісний фактор у цьому процесі.

1. Центральна наукова бібліотека ім. В.І.Вернадського Академії наук України: Бібліограф. покажчик за 1918 - 1993 рр. - К., 1993. - 295 с.
2. Чачко А.С. Библиотечный специалист: особенности труда и профессионализации. - К., 1986. - 191с.
3. Работа с читателями: Учебник / Под ред. В.Ф. Сахарова. - 3-е изд., перераб. и допол. - М.: Книга, 1981. - 295 с.
4. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект. - М., 1993 - 249 с.
5. Шапиро Э.Л. Исследование «человеческого фактора» инфодеятельности на прибалтийских семинарах // Психологи-

- ческие проблемы информатики и информационной деятельности. Тез. докл. семинара 5-9 сент. 1988 г. - Тарту, 1988. - С. 3-4.
6. Мейжис И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: Уч. пособ. - Николаев, 1994. - 192 с.
7. Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Т. Ярошевского. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Политиздат, 1990. - 494 с.
8. Шапиро Э.Л. Диалог научно-технической библиотеки с потребителями информации // Науч. и техн. б-ки СССР. - 1982. - № 9. - С. 3-9.