**Структура обслуживания в школьной библиотеке**

В учебнике «Библиотечное обслуживание: теория и методика» библиотечное обслуживание определяется как **деятельность библиотеки по обеспечению до,**

**ступа читателей к документам и другой библиотечной информации с целью удовлетво,**

**рения и развития их информационных и духовных потребностей».**

Результатом процесса обслуживания является предоставление библиотечной,

библиографической, информационной или иной специфической для детской биб\_

лиотеки услуги.

**Структура обслуживания в школьной библиотеке — это совокупность функцио,**

**нальных подразделений и пунктов обслуживания, обеспечивающая предоставление чи,**

**тателям обязательных для данного типа и сверхнормативных услуг.**

К числу функциональных подразделений школьной библиотеки относятся або\_

немент, читальный зал, компьютерный класс, видеотека, рекреационные зоны, зо\_

ны копирования документов, справочно\_библиографические пункты.

Кроме того, структура обслуживания предполагает наличие обслуживания через

межбиблиотечный абонемент, внестационарные, то есть вынесенные за стены биб\_

лиотеки пункты обслуживания.

Наличие в библиотеке **абонемента**, то есть формы индивидуального и группово\_

го обслуживания, обеспечивает выдачу документов для использования их вне биб\_

лиотеки на определенных условиях. Само слово «абонемент» означает право поль\_

зования чем\_либо в течение ограниченного времени. Условиями выдачи литерату\_

ры через абонемент являются обеспечение сохранности документов, соблюдение

сроков пользования ими, обязательства по возмещению ущерба в случае утраты

или порчи документа.

Абонемент представляет собой пункт выдачи, то есть рабочее место библиотека\_

ря, где он производит запись новых читателей, регистрацию выданных читателям и

принятых от них документов. В том случае, когда площадь библиотеки и ее штат (то

есть количество сотрудников) позволяют, на абонементе выделяют пункты выдачи

для младших и старших читателей. Кроме пунктов выдачи, абонемент содержит

фонд открытого доступа, выставки литературы. Открытый доступ к фонду предо\_

ставляет возможность читателям непосредственного самостоятельного поиска и

выбора документов. Преимуществами открытого доступа являются:

● создание условий для широкого использования фонда библиотеки;

● возможность глубокого раскрытия фонда через тематические комплексные и

внутриполочные книжно\_иллюстративные выставки;

● увеличение числа профессиональных контактов библиотекаря и читателей при

проведении библиотекарем мини\_экскурсий по фонду и в ходе консультирования

читателей;

● побуждение читателей к разностороннему чтению путем предоставления ему

возможности знакомства с универсальным характером книжного собрания.

Рациональная организация обслуживания читателей на абонементе предпола\_

гает их дифференциацию по возрастному признаку, учитывающую не только пси\_

хофизиологические особенности той или иной возрастной группы, но и особенно\_

сти их интересов и учебных задач. Несмотря на все преимущества открытого досту\_

па, библиотекари\_практики отмечают ряд сложностей, возникающих у читателей

при обращении к этим фондам. К числу таких трудностей относятся:

● слабая ориентировка в системе расстановки книг;

● сложность осуществления самостоятельного выбора подходящего издания;

● наличие психологических барьеров, затрудняющих выбор, например, уверен\_

ность в том, что лучшие книги находятся в запасниках библиотеки, и т. д.

Для преодоления названных и других трудностей библиотекари должны разра\_

батывать «алгоритмы поиска» литературы, осуществлять комплексы мер по подня\_

тию уровня информационной культуры читателей, проявлять максимум доброже\_

лательности и терпения. Предлагая школьникам воспользоваться фондом откры\_

того доступа для самостоятельного подбора литературы, библиотекарь должен учи\_

тывать определенные психологические факторы. Прежде всего это относится к оп\_

ределению психологического типа читателя (особенностям его мыслительной дея\_

тельности, внимания, воображения, памяти), мотивов и целей его обращения в

библиотеку. В условиях небольшой школьной библиотеки возможно выявление и

личностных функций чтения, читательской направленности личности.

Среди личностных функций чтения библиотековеды и психологи выделяют ряд

наиболее часто встречающихся, к которым относятся:

● эмоционально\_эстетические;

● нравственно\_воспитательные;

● познавательные;

● компенсаторно\_развлекательные.

Учитывая психологические факторы, библиотекарь либо дополнительно кон\_

сультирует читателя, либо предлагает воспользоваться не только фондом открыто\_

го доступа, но и другими ресурсами библиотеки, либо непосредственно участвует в

процессе выбора литературы.

Таким образом, обращение юного читателя к фонду открытого доступа не толь\_

ко не исключает, а, напротив, усиливает индивидуальную работу, основанную на

изучении и типологии как личности читателей, так и их интересов и информаци\_

онных потребностей.

Определенной проблемой, связанной с фондами открытого доступа, является

хищение книг несознательными читателями. Решение этой проблемы долгое вре\_

мя видели в «закрытии» доступа к фондам. Однако в настоящее время профессио\_

нальное библиотечное сообщество рассматривает многообразные пути и способы,

предотвращающие хищение книг из фондов открытого доступа. Например, проду\_

манная планировка размещения открытого фонда, применение систем и средств

контроля сохранности, основанного на использовании новых информационных

технологий. Вопрос сохранности книг является «традиционной» проблемой биб\_

лиотек. Библиотековеды пришли к выводу о существовании двух основных типов

расхитителей фондов: это небрежные, халатные читатели и те, кто руководствует\_

ся соображениями экономического характера (то есть нужда или корысть). Борьба

с хищениями из фонда и читательской задолженностью эффективна только при

использовании всего арсенала доступных библиотеке мер. Например, при перере\_

гистрации читателей или при сдаче в фонд всей литературы перед летними канику\_

лами необходимо предъявление всей литературы, числящейся за читателями. За

Технология библиотечного обслуживания в школьной библиотеке

несвоевременное возвращение книг к читателю могут быть применены все меры

наказания и воздействия (от штрафов до временного исключения из библиотеки),

которые могут быть включены в Правила пользования конкретной библиотекой.

Вторым по значению функциональным подразделением школьной библиотеки

является **читальный зал**, то есть специально оборудованное помещение для работы

с документами в стенах библиотеки. Документы из читательских залов выдаются на

дом только при наличии такой платной услуги, как «ночной абонемент», то есть

выдача за определенную плату изданий из подсобного фонда читального зала с

конца рабочего дня библиотеки до ее открытия на следующий день или на выход\_

ные и праздничные дни.

Основное преимущество читальных залов заключается в возможности пользо\_

ваться всем фондом библиотеки, в том числе энциклопедическими, справочными,

ценными и редкими изданиями. Дополнительное удобство заключается в возмож\_

ности пользования большим количеством изданий одновременно. Кроме того,

именно в читальном зале читателю предоставляется широкий выбор периодичес\_

ких изданий и новых книг, пользующихся повышенным спросом. Как правило, в

читальном зале располагаются тематические книжно\_иллюстративные выставки,

проводятся массовые мероприятия, ведется кружковая работа библиотеки. Однако

в настоящее время далеко не все школьные библиотеки могут выделить такое

функциональное подразделение, как читальный зал. В подобных случаях вместо

обособленного зала столы для работы с документами устанавливаются в помеще\_

ниях абонемента.

В читальных залах пользователям библиотеки предоставляется возможность ра\_

боты с документами, полученными по межбиблиотечному абонементу (МБА).

МБА — координация деятельности библиотек, основанная на взаимном использо\_

вании их фондов. Форма договоров между библиотеками и правила предоставле\_

ния документов или их копий производится в соответствии с ГОСТ 7.31–81 «Еди\_

ная государственная система межбиблиотечного абонемента» или ГОСТ 7.31–89

«Единая государственная система МБА. Общие требования».

Переход к рыночным отношениям, широкое внедрение платных услуг в библи\_

отеках привели к тому, что за обслуживание по МБА часто взимается плата или за\_

ключаются финансовые договоры. Данное обстоятельство значительно снизило

возможности использования МБА в школьных библиотеках. Кроме того, многие

взрослые читатели школьных библиотек (учителя, воспитатели) недостаточно ос\_

ведомлены о МБА и возможностях, которые им может предоставить данная форма

обслуживания.

Перспектива развития МБА связана с внедрением новых информационных техно\_

логий в библиотеках всех типов, и более широкой, чем в настоящее время, электрон\_

ной доставкой документов, то есть предоставления читателю не оригинала документа

во временное пользование, а его электронной версии в постоянное личное пользова\_

ние или включение данной электронной версии в фонд школьной библиотеки.

Важным условием полноты раскрытия фондов библиотеки, оперативности

удовлетворения запросов, информационных и духовных потребностей читателей

является наличие в школьной библиотеке **справочно,библиографических пунктов**.

Справочно\_библиографические пункты содержат алфавитный и систематический

каталоги, систематическую картотеку статей, картотеку названий художественных

произведений, тематические картотеки и досье, справочные и библиографические

пособия. Совокупность библиотечного фонда (всех видов документов на бумажных

и нетрадиционных носителях) и справочно\_поисковый аппарат библиотеки явля\_

ются ее основными информационными ресурсами обслуживания читателей.

К интеллектуальным ресурсам обслуживания необходимо отнести и професси\_

ональные знания, умения и навыки школьного библиотекаря. Его профессия тра\_

диционно объединяет библиотековедческие, педагогические и психологические

знания, умения и навыки. Кроме того, она предполагает наличие информационно\_

го мировоззрения, то есть принятия чужих, порой не совпадающих с собственной,

точек зрения по различным вопросам. Школьный библиотекарь по характеру сво\_

ей деятельности является и специалистом в области конфликтологии, постоянно

разрешая межличностные конфликты читателей (особенно из младших возраст\_

ных групп), выстраивая соответствующие отношения с педагогическим коллекти\_

вом и администрацией школы. В роли конфликтолога школьный библиотекарь

ориентирует свою работу в первую очередь на предотвращение конфликтов, и во

вторую — на их плодотворное разрешение.

К числу функциональных подразделений школьных библиотек относятся и **ре,**

**креационные зоны**, то есть специально оборудованные помещения и их фрагменты,

предназначенные для обеспечения отдыха, досуга и межличностного общения чи\_

тателей. Наличие подобных зон значительно повышает комфортность библиотеч\_

ной среды.

В структуру обслуживания школьной библиотеки входят и пункты **внестационар,**

**ного обслуживания**, организованные в досуговых детских центрах микрорайона, ху\_

дожественных школах и студиях. Кроме постоянных пунктов внестационарного об\_

служивания школьные библиотеки используют и выездные формы работы. Напри\_

мер, развернутые книжные выставки на традиционных весенних праздниках дет\_

ской книги, обзоры литературы на заседаниях районных методических объедине\_

ний учителей\_предметников и т. д. Внестационарные формы обслуживания,

то есть обслуживание читателей вне стен библиотеки, помогают в организации диф\_

ференцированного подхода и более полного удовлетворения запросов читателей.

Количество книг во внестационарном пункте обслуживания обычно составляет

50—200 названий, то есть две\_три книги на одного потенциального читателя. В

пунктах систематически производится замена прочитанных книг новыми. Кроме

штатных сотрудников, к внестационарной работе привлекаются библиотекари\_до\_

бровольцы из числа наиболее ответственных и квалифицированных читателей.

**Систематически используемые площадки обслуживания за пределами школы назы,**

**ваются зоной обслуживания школьной библиотеки.**

Как правило, школьные библиотеки имеют небольшие, но постоянные зоны

обслуживания, где контингент пользователей услуг — учащиеся той же школы, пе\_

дагоги дополнительного образования, родители.

Работа с родителями — традиционное направление работы дореволюционной

библиотеки школы. Позднее, в 30–80\_е гг. XX века взаимодействие с родителями

было приоритетом скорее детских, чем школьных библиотек. С середины 90\_х гг.

как школа в целом, так и школьная библиотека вновь активизирует работу с роди\_

телями читателей. Данное направление работы тесно связано с руководством се\_

мейным чтением, с организацией внешкольного досуга учащихся, с проблемами

пропаганды здорового образа жизни.

Сведения о том, как поток читателей распределяется между пунктами стацио\_

нарного и внестационарного обслуживания, между абонементом, читальным за\_

лом и, например, компьютерным классом и видеотекой (если они входят в струк\_

туру школьной библиотеки), помогают организовать обслуживание таким обра\_

зом, чтобы читатель не тратил лишнего времени, а на сотрудников библиотеки на\_

грузки распределялись равномерно.\_\_

**Индивидуальное обслуживание читателей в школьной библиотеке**

**Индивидуальное обслуживание читателей — это деятельность библиотекаря по**

**удовлетворению их запросов, консультирование при самостоятельном выборе книг и в**

**ходе процессов работы с ними.**

В задачи индивидуального обслуживания входят:

● удовлетворение информационных потребностей читателей;

● развитие структуры и глубины интересов читателей;

● содействие повышению уровня информационной культуры учащихся и их чи\_

тательского развития;

● организация сотрудничества библиотекаря и читателя на всем протяжении

пользования читателем библиотекой.

**КОММЕНТАРИИ**

История отечественного библиотековедения убедительно показывает, что

идея индивидуального обслуживания возникла много позже открытия обще\_

доступных библиотек. До реформ 1861 г. в задачи чиновников\_библиотека\_

рей входила регистрация выдачи и приема книг. Беседы с читателями о про\_

читанном и на отвлеченные темы не были распространены нигде, кроме ча\_

стных библиотек, обеспечивающих читателям «предупредительное обслужи\_

вание». В пореформенной России многие библиотеки накопили опыт инди\_

видуальной работы с читателями, обеспечивая им высокую культуру обслу\_

живания. По данным Н. А. Рубакина, жители России удивлялись необычно\_

му для них явлению — за границей библиотекари обслуживали читателей

молча, строго выполняя заявки, не делая попыток содействовать их самооб\_

разованию или интеллектуальному развитию.

В начале XX века, в 20–30\_е годы, как в общедоступных, так и в библиоте\_

ках образовательных учреждений широко использовался опыт, накопленный

за предыдущее столетие. Частым явлением в библиотеках были индивидуаль\_

ные беседы с читателями, беседы о прочитанном (проверка), сбор письмен\_

ных отзывов о книгах. Реализовывались различные формы руководства чте\_

нием, имевшие целью формировать определенный круг чтения, включаю\_

щий социально значимую литературу.

В 60–80\_е годы новым в индивидуальной работе является организация ин\_

дивидуального информирования читателей. В 90\_е годы в связи с деидеоло\_

гизацией библиотечной работы индивидуальное обслуживание постепенно

утрачивает черты авторитарного влияния библиотекаря (в том числе состав\_

ление библиотекарями индивидуальных планов и программ чтения) и начи\_

нает приобретать диалоговый, партнерский характер.

К числу индивидуальных форм работы с читателями в настоящее время относят\_

ся беседы различного характера и формы индивидуального информирования. Для

школьных библиотек наибольшее значение имеют беседы, так как позволяют осу\_

ществлять непосредственный контакт между библиотекарем и читателем, учиты\_

вать его интересы и возрастные особенности, индивидуальные характеристики. В

ходе беседы библиотекарь получает оперативную обратную связь, то есть может

гибко менять тональность и содержание беседы, импровизировать в зависимости

от ситуации. Среди бесед как формы индивидуальной работы различают беседы о

рекомендуемой литературе, о прочитанных книгах, о библиотеке и информацион\_

ных ресурсах.

*Беседа при записи в библиотеку* дает возможность собрать сведения об учащемся,

пожелавшем стать читателем библиотеки. Эти сведения играют важную роль при

определении стратегии, общего направления работы с новым пользователем биб\_

лиотеки. Во время этой беседы его знакомят с правилами пользования, историей и

традициями, которые сложились в библиотеке, с ее информационными возможно\_

стями и ресурсами, «нащупывают» культуру чтения записывающегося.

*Беседа о рекомендуемой литературе.* При ее проведении библиотекарь учитыва\_

ет содержание книг, уровень читательского развития личности учащегося, с кото\_

рым проводится беседа, его интерес и характер спроса. Расширение репертуара ре\_

комендуемой литературы, демократизация отношений между библиотекарем и чи\_

тателем требуют от библиотекаря не только предложения нескольких книг на вы\_

бор, но и умения убедить читателя в правильности данного выбора.

С методических позиций эффективность подобной беседы повышается при ис\_

пользовании приема аналогии, заключающегося в том, что библиотекарь предла\_

гает книгу, соответствующую основному интересу читателя, но содержащую но\_

вую для него информацию или написанную в другом жанре.

Другим эффективным приемом является подчеркивание новизны содержания

книги, достоверности изложенных в ней фактов, их связь с реальными историчес\_

кими событиями или лицами.

Испытанным приемом рекомендации являются также ссылки на авторитетных

для читателя лиц, на мнения других читателей, на печатные рецензии и отзывы.

При подготовке рекомендательной беседы библиотекарь должен помнить об

особенностях детской и подростковой субкультуры, феноменах читательской мо\_

ды, значении культовых писателей и художественных произведений в системе

предпочтений юных читателей.

Беседуя о художественном произведении, не следует пересказывать или полно\_

стью раскрывать его сюжет, так как это, как правило, приводит юного читателя к

заключению, что ему уже достаточно известно как о писателе, так и о его книге.

В ходе беседы особенно важно создать такую психологическую атмосферу, ко\_

торая, положительно воздействуя на читателя, заложила бы в его сознание и кри\_

терии оценки книги, и подходы к восприятию художественного текста, и его ос\_

мыслению.

*Беседы о прочитанных книгах*. Еще Н.А. Рубакин указывал, что выдачу книги

нельзя считать концом работы с читателем. По сути, это только начало работы. К

сожалению, из\_за загруженности библиотекарей беседы о прочитанном проводят\_

ся значительно реже, чем беседы рекомендательного характера. Целями беседы о

прочитанном являются:

● выявление уровня читательского развития учащегося, в том числе — была ли

ему понятна прочитанная книга;

● выявление мнения читателя о данном произведении и его авторе (если воз\_

можно — проведение сравнения данного произведения с другими произведениями

того же автора);

● выявление вкусов и предпочтений читателя (на примере обсуждения прочи\_

танной книги);

● выявление системы ожиданий читателя.

Кроме того, имеются особенности проведения бесед о литературе разных типов

и жанров. Например, в диалоге о познавательной книге библиотекарь должен по\_

интересоваться, какую практическую пользу она принесла в учебном процессе или

самообразовании, а в диалоге о художественном произведении — впечатлением от

эстетических особенностей и выразительных средств. Современные исследования

Технология библиотечного обслуживания в школьной библиотеке

показали наличие объективных основ «мостиков» и «переходов» в чтении, их ассо\_

циативную природу. В беседах о прочитанном библиотекарь должен помнить о воз\_

можности «перехода» в чтении от романа к научно\_познавательной книге через

чтение очерков и документальных рассказов, о связи чтения фантастики и научно\_

популярной литературы.

Оценка книги, данная одним читателем, может быть использована в беседах с

другими. Беседа о прочитанных книгах позволяет библиотекарю проверить эф\_

фективность его рекомендательной работы, выявить круг источников информа\_

ции, формирующих читательские пожелания, определить в нем место родителей,

учителей, сверстников, средств массовой информации и книжной рекламы. Све\_

дения, полученные в ходе подобных бесед, могут лечь в основу дополнительной

дифференциации читателей, планов групповых и массовых форм пропаганды

книги.

До настоящего времени не утратило своего значения **индивидуальное плановое**

**чтение.** Для его организации используются типовые планы чтения и другие «малые

формы» библиографии. Приоритетные группы, привлекаемые к плановому чте\_

нию: учащиеся, занимающиеся самообразованием, учащиеся выпускных классов,

занимающиеся подготовкой к продолжению обучения в вузе, начинающие учите\_

ля\_предметники, руководители кружков и факультетов.

Суть данного способа состоит в привлечении пользователей библиотеки к чте\_

нию литературы по их интересам с постоянным переходом от одной темы к другой

с целью разностороннего культурного развития читателей\_школьников или про\_

фессиональных знаний читателей\_учителей, а также выработке у каждого из них

умений и навыков систематического самообразовательного чтения. Интересы

пользователей библиотеки для привлечения их к плановому чтению уточняются

ежегодно путем анкетирования читателей. Его целями являются:

● определить круг тем, которые интересуют читателей;

● на основании анализа этих тем определить тематику планов чтения;

● выяснить, какие важные темы не вошли в читательский перечень, и наметить

пути привлечения читателей к индивидуальному плановому чтению путем, во\_пер\_

вых, рекомендаций библиотекаря в процессе непосредственного общениях с чита\_

телем; во\_вторых, самостоятельного знакомства читателей с различными «малыми

формами» библиографии и рекомендательными указателями.

Существует три вида индивидуального планового чтения:

а) «типовые планы чтения», которые создают в библиотеках на основе анализа

наиболее часто повторяющихся интересов пользователей;

б) списки литературы типа «Что читать дальше»;

в) наиболее подготовленные читатели вместе с библиотекарями на основе реко\_

мендательных указателей литературы и других библиографических изданий состав\_

ляют для себя индивидуальный план чтения.

В школьных библиотеках для читателей\_учителей, для администрации школы

могут использоваться **формы индивидуального информирования** по определенному

кругу вопросов (тем). Подобная работа проводится с привлечением элементов из\_

бирательного распространения информации (ИРИ) или с элементами дифферен\_

цированного обслуживания руководства (ДОР).

Индивидуальное информирование заключается в постоянном оповещении чи\_

тателей о новых документах по интересующей их теме, поступивших как в данную

библиотеку, так и в другие библиотеки отрасли. Определяются форма и частота

оповещения, разрабатывается система обратной связи для оценки эффективности

информирования. Учитывая, что ценность этой информации в ее оперативном

предоставлении, отобранные по ИРИ документы обрабатываются вне очереди и

предоставляются пользователю.

Подготовка к внедрению системы индивидуального информирования включает:

● уточнение темы;

● согласование источников информации;

● определение типов и жанров документов;

● согласование формы предоставления информации (собственно документ,

библиографическое извещение об издании документа, тематическая подборка,

включающая документы и библиографические извещения, и т. д.);

● согласование сроков предоставления информации. — Библиотекарь составля\_

ет картотеку тематических запросов, организуя их в алфавитно\_предметном поряд\_

ке. Этой картотекой библиотекарь руководствуется при отборе материалов из но\_

вых поступлений.

Данные обратной связи (то есть какой материал оказался интересным в ознако\_

мительном плане, какой использовался в работе, какой не соответствует теме) да\_

ют возможность судить об эффективности индивидуального информирования и

корректировать эту форму работы.

К формам индивидуального обслуживания относятся и **консультации**. Консуль\_

тационная работа включает вопросы повышения информационной компетентно\_

сти читателей, в том числе: алгоритмы поиска в каталогах и картотеках, заполнение

читательских требований, выбор книг в фондах открытого доступа и т. д.\_\_

**Групповое и массовое (фронтальное) обслуживание читателей**

**в школьной библиотеке**

Групповое обслуживание читателей рассматривается как совокупность форм и

методов, направленных на удовлетворение культурно\_информационных потреб\_

ностей малых групп читателей, объединенных общими интересами.

Массовое обслуживание — путь удовлетворения данной библиотекой культур\_

но\_информационных потребностей, характерных для большинства читателей. Та\_

кое обслуживание помогает привлечь внимание к библиотеке, чтению, конкрет\_

ной книге.

Для дальнейшего рассмотрения вопросов группового и массового обслужива\_

ния необходимо уточнить сущность двух важнейших терминов: «форма обслужи\_

вания» и «метод обслуживания». По мнению библиотековедов (С. И. Волковой и

Н. С. Русавской), понятия «форма» и «метод» обслуживания читателей соприка\_

саются очень близко. **Под методами** массовой работы понимаются способы до\_

стижения цели обслуживания в зависимости от особенностей восприятия ин\_

формации.

Форма обслуживания — целостная структура, включающая сочетание различ\_

ных приемов информирования и рекомендации книг читателям.

Целесообразность использования группового и фронтального направлений

библиотечно\_библиографического обслуживания подтверждена отечественной и

мировой библиотечной теорией и практикой. Но переход от индивидуального об\_

служивания к групповому и фронтальному требует иного подхода, подчиняется

другим законам, требует разработки и привлечения новых способов удовлетворе\_

ния культурно\_информационных потребностей. Здесь вступает в действие эффект

многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся

между собой людей. В рассматриваемой ситуации соединяются возможности слу\_

шателя и читателя, раскрывается потенциал устной речи как основы общения в

групповых и фронтальных мероприятиях библиотеки.

Групповые и фронтальные мероприятия должны проводиться так, чтобы по\_

ставленные вопросы и их раскрытие были понятны и интересны и тем, кто хорошо

знает рекомендуемую книгу, и тем, кто впервые встречается с ней.

Ориентирами для организации *группового обслуживания* являются реально

функционирующие (учителя, учащиеся) или условно объединенные (любители по\_

эзии, собиратели почтовых марок) группы читателей; для *фронтального* — все поль\_

зователи библиотеки и «непользователи», обучающиеся в данной школе, так назы\_

ваемая читательская аудитория библиотеки.

Читательская группа и читательская аудитория сходны между собой в том, что и

ту и другую образует множество индивидов, однако содержание этих понятий раз\_

лично.

*Читательская группа* — это совокупность индивидов, имеющих какие\_то общие

объективно существующие характеристики и свойства. Это вполне определенное

устойчивое множество, упорядоченное по тому или иному признаку, значимому

для библиотечного обслуживания: по полу, возрасту, профессии и по интересам.

В *читательской аудитории* это множество имеет статистический характер и не

представляет собой самостоятельного целостного образования, «вхождение» раз\_

ных индивидов в состав множества носит неупорядоченный, «неорганизованный»

характер. Иначе говоря, такое множество зависит от конкретной библиотечной си\_

туации (она и определяет, в известной мере, заинтересованность того или иного

читателя в посещении мероприятий, планируемых библиотекой), характеризуется

заведомо неопределенным количеством и непредсказуемым качеством состава (чи\_

татель той или иной группы может и не посетить то или иное мероприятие), размы\_

тыми (открытыми) границами, меняющимися от случая к случаю, от мероприятия

к мероприятию.

Одна и та же книга может стать объектом рассмотрения как на групповом меро\_

приятии, так и на фронтальном, и раскрываться она будет по\_разному. На группо\_

вом мероприятии, охватывающем небольшое количество людей, появляется воз\_

можность более глубоко проанализировать книгу с учетом интересов большинства

присутствующих, тогда как на фронтальном мероприятии возможно охватить боль\_

шее количество представителей разных групп, но раскрыть только те стороны рас\_

сматриваемого произведения, которые одинаково им интересны. Групповое меро\_

приятие требует длительной подготовки. Тогда же, когда надо быстрее познако\_

мить с книгой, лучше использовать фронтальное мероприятие, которое легче гото\_

вить, чем групповое. При этом следует отметить, что особой «привязки» того или

иного способа массового обслуживания только к групповой или только к фрон\_

тальной работе не существует. Один и тот же способ может использоваться и в том

и в другом случае.

Наглядные формы информирования и рекомендации литературы основывают\_

ся на широком показе новых поступлений и тематическом показе литературы по

актуальным для школы темам.

**Книжная выставка — основная форма наглядного информирования. Книжная вы,**

**ставка — комплекс специально отобранных и систематизированных документов, рас,**

**положенных таким образом, чтобы вызвать непроизвольное внимание читателя, заин,**

**тересовать его или удовлетворить существующий интерес или информационную по,**

**требность.** Возникновению интереса способствуют месторасположение выставки,

стиль ее художественного оформления, техническое оснащение и использование

новых конструктивных материалов. Привлечению непроизвольного внимания

способствуют выразительные заголовки, красочные иллюстрации, символы и эмб\_

лемы, включение в экспозицию художественных изделий, муляжей, макетов, бута\_

фории.

Для удержания внимания читателя у выставки она должна обладать высокой

степенью информативности, новизны, демонстрировать высокий художественный

вкус ее создателей.

Книги с выставок должны выдаваться читателям, экспонироваться выставка

должна не более 1–2 месяцев, квартала.

Комфортность, наглядность, доступность, оперативность — основные требова\_

ния, предъявляемые к выставочной работе библиотек.

К числу основных видов выставок относятся тематические выставки и выстав\_

ки новых поступлений. Разнотемность книг на выставках новых поступлений не

позволяет представить на ней цитаты или иллюстративный материал. Выставки

новых поступлений бывают универсального характера, по типам и видам изданий,

по отраслям знаний. Смену экспозиции выставки новых поступлений следует про\_

изводить в определенные, строго установленные дни, так как это вырабатывает у

читателей потребность систематически посещать библиотеку.

Тематические выставки служат для рекомендации социально значимой литера\_

туры по актуальным проблемам. Структура выставки, название ее разделов, цита\_

ты, характер систематизации литературы помогают читателям в изучении темы.

Тематические выставки организуются:

● по актуальным проблемам планетарного масштаба;

● по проблемам общественной жизни, представляющим интерес для большин\_

ства читателей;

● по проблемам науки, культуры, искусства;

● по темам, ориентированным на определенную группу читателей данной биб\_

лиотеки;

● по темам, связанным с годовщинами знаменательных событий и деятельнос\_

тью выдающихся людей;

● в помощь учебному процессу;

● с целью популяризации отдельных изданий, видов или жанров литературы.

Выставки в помощь учебному процессу могут быть адресованы как учителям,

так и учащимся. Часто подобные выставки имеют вспомогательный характер, об\_

легчая учащимся поиск и освоение литературы по отдельному учебному предмету,

теме занятия, теме для самостоятельной работы. На таких выставках, как правило,

экспонируется учебная, научно\_познавательная, справочная литература, как отра\_

женная в учебных программах, так и не входящая в них. Систематизация докумен\_

тов, название разделов и выставки в целом, подбор цитат и иллюстративного мате\_

риала должны способствовать развитию познавательных интересов школьников,

стимулировать их к самообразованию.

Выставки «одной книги» — вид популяризации отдельных изданий среди широ\_

кого круга читателей. Как правило, кроме самого «выставочного» издания, экспо\_

нируются публикации, освещающие создание произведения, критические статьи,

иллюстративный материал, биографическую справку об авторе произведения. Вы\_

ставка может быть сопровождена вопросами, способствующими раскрытию содер\_

жания книги, активизирующими внимание к автору или содержанию книги.

Организация тематической выставки имеет несколько этапов: выбор темы, оп\_

ределение читательского назначения, определение цели, составление плана, выяв\_

ление литературы, ее отбор и систематизация, подбор текстов, художественное

оформление, учет эффективности.

Дни информации (по новым поступлениям) и открытые просмотры литературы

организуются в школьных библиотеках для учителей и администрации школы. Для

них характерны большой объем экспонируемой литературы, включение изданий

различных типов и видов, ограниченный срок экспонирования. Выставки\_просмо\_

тры имеют сложную структуру, большое количество разделов. Для каждого раздела

отводится особое место (стол или стеллаж). Как правило, их проведение приурочи\_

вается к конференциям, семинарам, совещаниям или иным мероприятиям, прохо\_

дящим в школе. Выставки\_просмотры могут проводиться как самостоятельные ме\_

роприятия или в комплексе с библиографическими обзорами, лекциями, консуль\_

тациями.

Эффективность выставочной работы зависит от актуальности темы, точности

читательского назначения, содержания экспонируемой литературы. На эффектив\_

ность влияют: оформление выставки, место ее проведения, использование техни\_

ческих средств, время экспонирования. Показателем эффективности выставки

служит количество книг, выданных с нее, посещаемость выставки и отзывы о ней

посетителей.

К традиционным формам наглядной пропаганды книги относятся библиотеч\_

ные плакаты, альбомы, иллюстрированные картотеки и т. п.

*Библиотечные плакаты* решают разные задачи. Одни из них привлекают внима\_

ние к деятельности библиотеки; другие служат рекомендации литературы и рас\_

крытию ее содержания; третьи оповещают читателей о новых изданиях по опреде\_

ленной теме; четвертые информируют о проведении в библиотеке тех или иных ме\_

роприятий. Особую группу составляют методические плакаты, рассказывающие о

том, как правильно выбирать книги, пользоваться МБА и т. д. Внимание читателей

привлекают интересно составленные заголовки, яркие рисунки, тексты, цитаты,

копии книжных обложек и т. д.

*Альбомы* дают возможность читателям познакомиться с интересующей их темой,

по которой библиотекари собрали различные графические, иллюстративные и

справочные материалы и снабдили их краткими пояснительными текстами.

Оформляется альбом в виде книги, тетради или на отдельных листах.

*Иллюстративная картотека* представляет собой тематическую подборку новых

материалов главным образом из периодических изданий, соединенную с неболь\_

шой иллюстративной заставкой, на которой указано заглавие темы. Она располага\_

ется возле библиотекаря, ведущего выдачу литературы, или даже за пределами биб\_

лиотеки. Иллюстративная картотека иногда изготавливается в виде библиотечного

плаката. Например, это может быть настенная картотека новинок поэтических

произведений, опубликованных в журналах, выписываемых библиотекой, картоте\_

ка «Что читать...». Общая задача выставочной работы библиотеки — привлечь вни\_

мание пользователей библиотеки к тем или иным публикациям.

Традиционными для школьных библиотек являются формы и методы работы, на\_

правленные на развитие критико\_аналитических способностей читателей. Они рас\_

считаны на вовлечение самих читателей в дискуссию и обмен мнениями о книгах.

Чаще всего иллюстрированные картотеки адресуют школьникам младших классов.

**Обсуждение книг** способствует повышению читательской активности, выработ\_

ке умений и навыков критического мышления, самостоятельной работы над кни\_

гой, формированию эстетических взглядов и вкусов. Чтобы обсуждение было

принципиальным и активным, требуется серьезная и длительная подготовка. Од\_

ним из решающих условий, обеспечивающих живой, полезный обмен мнениями о

книгах, является правильный выбор произведения и серьезная подготовительная

работа.

После выбора произведения (одного или нескольких) составляется план подго\_

товки мероприятия. При подготовке важно учесть возможности индивидуального

подхода к будущим участникам обсуждения, оказания им необходимой консульта\_

ционной помощи, подбора литературы и др. При разработке плана обсуждения

следует иметь в виду, что главное место в нем должны занимать выступления чита\_

телей.

Обсуждение открывается кратким (5–10 мин.) вступительным словом ведуще\_

го, которое должно быть как можно более живым и интересным, дать общее на\_

правление выступлениям, но ни в коей мере не предвосхищать мнений читателей

о книге. Больше времени следует отвести для заключительного слова, в котором

подытоживаются выступления.

Материалы обсуждения (отзывы читателей, протокол или стенограмма, план

подготовки) собираются и хранятся в библиотеке. Копии протоколов и отзывы мо\_

гут быть направлены авторам или издательствам, а также в профессиональные биб\_

лиотековедческие издания.

**Вечер вопросов и ответов** — это способ вовлечения читателей библиотеки в по\_

знавательную деятельность и метод активизации чтения отраслевой и художест\_

венной литературы. На нем есть возможность практически показать, как тесно

познавательный процесс связан с чтением при использовании потенциала, зало\_

женного в вопросно\_ответной форме мыслительной деятельности. Именно во\_

прос многие специалисты рассматривают как первое, исходное звено познава\_

тельного процесса, справедливо считая, что всякий полноценный акт познания

заключает в себе вопрос, и именно вопросом выражается первое пробуждение

мысли. Каждое решение одного вопроса может вызвать у пользователя библиоте\_

ки множество новых вопросов, требующих обращения к литературе. Вопрос пред\_

ставляет собой форму движения мысли, в нем ярко выражен момент перехода от

незнания к знанию. Он намечает путь к образованию новых знаний, подготавли\_

вает почву для их возникновения и дает толчок к их приобретению, в том числе и

через чтение.

О теме встречи пользователей библиотеки извещают заранее. В период подго\_

товки для привлечения внимания к теме оформляется книжная выставка и/или

библиотечный плакат; активно рекомендуется соответствующая теме литература;

проводятся беседы, практикуется индивидуальное консультирование и приглаше\_

ние читателей, рассылаются письменные приглашения.

До начала мероприятия по его теме собираются вопросы читателей, которые за\_

тем систематизируют. После краткого вступительного слова ведущего желающим

предлагается дать ответ на первый вопрос и т. д. По каждому вопросу ведущий

обобщает полученные мнения и дает правильный, по его мнению, ответ; рекомен\_

дует, что можно прочитать дополнительно; называет интересные библиографичес\_

кие пособия.

Далее ведущий интересуется, не появились ли по ходу обсуждения новые во\_

просы слушателей. Если вопросы возникли, то повторяется предыдущая процеду\_

ра ответов на каждый новый вопрос.

В библиотеках подобные вечера проводятся по\_разному — периодически по од\_

ной теме (предложенной библиотекарями или читателями) или по меняющимся

(разным) темам в зависимости от изменения интересов пользователей. Иногда те\_

ма конкретно не обозначается, а собираются разные вопросы. В этом случае меро\_

приятие зачастую называют: «Отвечаем на ваши вопросы», «Есть вопросы — даем

ответы», «Специалисты отвечают». Каких специалистов необходимо пригласить —

определяется при систематизации вопросов.

На *презентации (премьере)* книги происходит детальное ознакомление читателей

с ее содержанием. В данной форме работы заинтересованы, кроме библиотеки, ав\_

торы и издатели книги. Библиотека содействует тому, чтобы в дискуссии приняли

участие наиболее компетентные читатели. Презентации часто сопровождаются вы\_

ставками\_продажами.

*Вечер#диалог* — другая форма проведения дискуссии в библиотеке, форма, пред\_

полагающая у участников дискуссии аргументированных точек зрения, сложив\_

шихся мнений. В дискуссии обязателен руководитель, определяющий предмет об\_

суждения и обеспечивающий упорядоченный обмен мнениями. Желающих высту\_

пить библиотека снабжает информационными материалами и другими документа\_

ми. В качестве ведущего приглашается учитель\_предметник или другой специалист

той области знаний или деятельности, по которой готовится дискуссия.

По мнению одного из известных библиотековедов А. Е. Шапошникова, наи\_

большие трудности для библиотекарей представляет проведение читательской кон\_

ференции.

Наиболее сложная форма обсуждения — *читательская конференция*, предусмат\_

ривающая обмен мнениями о книгах в широкой читательской аудитории. Предме\_

том обсуждения могут послужить не только художественные произведения, но и

научная, учебная, справочная литература. Здесь необходима тщательная подготов\_

ка, применение различных методов информации о литературе, определенный рег\_

ламент, так как участники обсуждения могут слишком затянуть мероприятие. На

читательских конференциях сталкиваются различные точки зрения, формируется

коллективное мнение о книге. Смысл конференции и состоит в коллективном об\_

суждении, в коллективной оценке книги.

Читательские конференции проводятся по отдельным произведениям, по твор\_

честву одного автора — тематические. Нередко организуются встречи с редакция\_

ми журналов, представителями издательств.

К читательским конференциям близко по своей дискуссионной, критико\_ана\_

литической направленности подходят *диспуты*. Однако это особая форма инфор\_

мирования о литературе, так как литературный материал здесь имеет не главное, а

вспомогательное значение. Цель диспута — выяснение различных подходов, ут\_

верждение наиболее обоснованных точек зрения, взглядов по какой\_либо пробле\_

ме, чаще всего связанной с нравственным выбором («Молодежь и бизнес», «Место

в жизни. Как его найти», «Социальная справедливость. В чем она?», «Призвание

или необходимость?», «Этика деловых отношений»). Выбор темы часто зависит от

постановки новой проблемы в печати. Диспут готовится с привлечением различ\_

ных литературных источников.

Один из трудных моментов — начало диспута. И здесь должен сыграть свою роль

ведущий. Постановкой удачных вопросов он активизирует аудиторию, стимулиру\_

ет первое выступление. Можно, например, предложить выступающим следующую

памятку:

● на диспуте нет наблюдающих — все активные участники разговора;

● никто не читает нравоучений, каждый откровенно высказывает свое мнение;

● выступая, можно привести примеры из своей жизни, жизни своих товарищей,

из литературы и т. д.

Широкое использование в библиотеках школ могут снискать рекомендательно\_

информационные формы продвижения книги. Их целью является заинтересовать

читателей, убедить их в необходимости чтения рекомендованных произведений.

Они привлекают внимание к лучшим произведениям печати, обеспечивают широ\_

кую информацию о них, раскрывают особенности художественных произведений

или актуальные вопросы, освещенные в отраслевой литературе, способствуя тем

самым повышению общеобразовательного, общекультурного и профессионально\_

го уровня читателей.

Здесь, возможно, действует прием создания так называемой «проблемной ситу\_

ации». Суть его состоит в том, что библиотекарь, рассказывая о книге, останавли\_

вается на самом интересном, побуждая заинтересовавшегося читателя самому при

чтении узнать остальное (ответить для себя на вопрос: «А что было дальше?»). Спе\_

цифика создания «проблемных ситуаций» в каждом отдельном случае зависит от

используемого способа, от читательской группы и особенностей той области зна\_

ния, к которой относятся рекомендуемые статьи и книги.

*Устный журнал* — это оперативный способ информации о новинках отраслевой

и художественной литературы; о готовящихся к печати книгах; о содержании но\_

вых периодических изданий. По содержанию и структуре он похож на обычный

научно\_популярный журнал. В той или иной степени устному журналу присущи:

постоянное название, периодичность, оперативность, актуальность, разнообразие

материала и обязательно — новизна предлагаемой информации.

По аналогии с печатным устный журнал состоит из ряда разделов — своего ро\_

да «страниц». Такая «страница» может быть целиком посвящена рассказу об одной

книге или статье и завершается обычно рекомендацией печатного источника.

Иногда заключительной бывает специальная «библиографическая страница», на

которой дается информация о литературе по всему выпуску устного журнала. Боль\_

шое значение для устных журналов имеют краеведческие материалы. Например,

при проведении устного журнала «Путешествие в Книгоград» для младших школь\_

ников можно выделить следующие страницы:

● история бумаги;

● авторы книги;

● из чего состоит книга.

Открывая выпуск устного журнала, ведущий кратко сообщает его содержание,

затем предоставляет слово выступающим. «Страницы» (их может быть от трех до

пяти) зачастую иллюстрируются с помощью аудиовизуальных средств, книжных

выставок. Заканчивается выпуск кратким заключительным словом ведущего.

К мероприятиям рекомендательно\_информационного характера относятся и

*библиографические обзоры*, то есть сжатое сообщение о произведениях печати, объ\_

единенных общим признаком (тема, новизна). Обзор включает анализ и оценку

выбранных для него изданий, строится по определенному плану. К несомненным

достоинствам обзоров относятся: гибкость, возможность непосредственного воз\_

действия на читателя, оперативность отражения актуальных проблем.

По целевой установке, содержанию, особенностям подготовки и проведения

различают обзоры новых поступлений и тематические обзоры, работа над которы\_

ми начинается с определения темы, читательского назначения. Тематический об\_

зор может носить информационный или рекомендательный характер. В зависимо\_

сти от типа обзора отбирается меньшее или большее число книг.

К числу позитивно\_иллюстративных форм обслуживания относятся разные ви\_

ды «чтений», встречи с героями и авторами книг, библиотечные вечера. При их

проведении учитывают рекомендации физиологов и психологов о чередовании ви\_

дов познавательной деятельности для повышения эффективности этих мероприя\_

тий. Это достигается раскрытием одной и той же темы различными средствами

(музыка, художественное слово, изобразительное искусство, аудио\_ и видеомате\_

риалы), широко используются возможности радио, телевидения, кино. Чтобы

привлечь внимание к обыденным явлениям, надо показать в них новые неожидан\_ные стороны, развивая любопытство, переключая активную любознательность чи\_

тателя. Ведь отсюда — один шаг до самостоятельной работы.

Успешное использование способов данной группы зависит от новизны, от рас\_

крытия произведения с новых, не известных читателю сторон. При этом от при\_

шедших на мероприятие слушателей не требуется обязательного предварительного

ознакомления с литературой, что необходимо для успешного участия в других ме\_

роприятиях. Однако, учитывая определенные интересы читателей, их жизненный

опыт, библиотекарь до начала мероприятия все же советует прочитать литературу,

которая подводит к более глубокому осмыслению материалов.

Типичными для этой группы являются различные *встречи* с «*главным героем*»,

которым является автор или герой книги, ее издатель или редактор.

Особое место здесь занимают так называемые «чтения», литературно\_художест\_

венные композиции, раскрывающие жизнь и творчество замечательного человека,

представляющие собой циклы мероприятий, связанных главной темой «чтения».

В основе «чтения» лежат специально разрабатываемые сценарии. Могут привле\_

каться артисты, участники художественной самодеятельности, библиотекари и

читатели.

*Комментированные чтения* — форма устного знакомства с произведением лите\_

ратуры, предусматривающая чтение текста вслух с комментариями чтеца и обсуж\_

дением прочитанного. Данная форма работы бытует в отечественных библиотеках

с конца XIX века, но до настоящего времени не исчерпала всех своих возможнос\_

тей, особенно в аудиториях младших и средних школьников, в семейном кругу.

Литературные чтения предполагают художественное исполнение произведений,

своеобразный «театр одного актера».

В школьных библиотеках могут проводиться циклы чтений — массовые меро\_

приятия, посвященные событиям, жизни замечательных людей или имеющие ми\_

ровоззренческий, проблемный характер. Например, педагогические чтения, пра\_

вовые чтения, лекции; доклады, сообщения, подготовленные учащимися, учителя\_

ми, библиотекарями с последующим их обсуждением.

Модифицированной формой чтений является коллективное прослушивание ау\_

диозаписей, в том числе театральных версий лучших образцов литературы, адресо\_

ванной младшим школьникам.

**Тематические библиотечные вечера** относятся к числу форм рекомендации книг,

обладающих ярко выраженной позитивно\_иллюстративной направленностью, ко\_

торая проявляется в ознакомлении читателей с социально значимыми примерами,

выводами, фактами, событиями, изложенными в книгах, с жизнью и деятельнос\_

тью их авторов, при этом произведения зачастую раскрываются перед читателями с

новых, неожиданных для них сторон. Тема вечера освещается разными средствами,

включая музыку, художественное слово, изобразительное искусство, кинофотодо\_

кументы. Это усиливает эффективность вечеров. Подготовка библиотечных вече\_

ров менее сложна, чем форм, рассчитанных на активное участие аудитории, вы\_

ступления самих читателей (обсуждения книг, диспуты). Поэтому библиотеки про\_

водят их гораздо чаще.

Наблюдается большое разнообразие форм тематических вечеров. Это вечера\_

лекции, сопровождаемые библиографическими обзорами, демонстрацией книж\_

ной выставки; вечера встреч с интересными людьми (писателями, учеными, обще\_

ственными деятелями); вечера\_портреты и «бенефисы читателей», посвященные

рассказу о юбиляре, с выставкой книг из домашней библиотеки, прослушиванием

любимых им музыкальных произведений и т. д.; литературные и литературно\_музыкальные вечера прослушивания музыкальных записей; киновечер и др.

Обычно тематические вечера готовятся за 3–4 недели. Выделенные в библиоте\_

ке ответственные проводят необходимую организационную подготовку вечера, до\_

говариваются с заинтересованными учреждениями, приглашают выступающих и т. д.

В библиотеке оформляют плакаты и объявления, проводят с помощью актива, до\_

бровольных помощников библиотеки беседы о предстоящем вечере. Читателям

предлагается литература по теме вечера. Программа вечера состоит из комплекса

мероприятий, объединенных общей темой и читательским назначением. В каждом

подобном мероприятии сочетаются «деловая» и «художественная» части. Для про\_

ведения библиотечных вечеров разрабатываются специальные сценарии, пригла\_

шаются интересные гости. В школьных тематических библиотечных вечерах в ка\_

честве гостей, участников, специалистов\_экспертов могут выступать родители уча\_

щихся. Привлечение родителей будет способствовать не только консолидации се\_

мей, что является бесспорно актуальной проблемой, но и установлению прочных

неформальных связей между школой и родителями учащихся.

Для усиления привлекательности библиотечных мероприятий в глазах школь\_

ников, особенно учащихся начальных классов, библиотеки все чаще включают в

мероприятия игровые моменты, элементы соревновательности и самодеятельного

творчества детей. Наиболее распространенные игровые формы пропаганды лите\_

ратуры в библиотеках — это викторины и конкурсы.

По мнению известного современного библиотековеда И. А. Мейжис, для усиле\_

ния привлекательности библиотеки в глазах читателей создаются клубы и объедине\_

ния, направленные на развитие познавательных интересов школьников, привитие

навыков самостоятельной работы с документами, на активизацию использования

информационных ресурсов библиотеки. Клубы создаются по инициативе либо самих

читателей, либо библиотекарей, разрабатывают свои уставы и правила, выбирают эм\_

блемы и другую символику. Клубы по интересам (кроме клубов «Друзей книги») мо\_

гут быть самой разной тематической направленности, так как нет ни одной формы

досуговой деятельности, которая бы не требовала библиотечно\_информационной

поддержки. В работе клубов находят место большинство форм группового библио\_

течного обслуживания, направленных на гармоничное развитие личности ребенка.

Одним из инновационных направлений информационно\_библиотечного об\_

служивания в школе являются медиатеки.

*Медиатека* — часть инфраструктуры образовательного учреждения, своего рода

центр, работа которого организована на базе новых информационных технологий.

В медиатеке реализуются новые формы организации познавательной, креативной

и коммуникативной деятельности ее пользователей за счет создания индивидуаль\_

ных информационных ресурсов, новых для учащихся видов работы с информаци\_

ей на традиционных и нетрадиционных носителях, а также за счет возможности

использования внебиблиотечных (удаленных) ресурсов других библиотек и ин\_

формационных структур.

В медиатеках используются ресурсы Интернета, CD\_ROM, аудио\_ и видеодоку\_

ментов. На базе медиатек могут проводиться отдельные уроки, требующие исполь\_

зования документов на указанных выше носителях. Здесь же проходит работа по

Интернет\_проектам данной школы.

Медиатека — это качественно новое, методически обоснованное обеспечение

возможностей для самостоятельной работы учащихся, их самообразовательной де\_

ятельности. Как сотрудник библиотеки, так и учитель может руководить формиро\_

ванием новых знаний и умений учащихся путем проведения индивидуальных и

групповых занятий, учитывающих уровень подготовки и психологические особен\_

ности учащихся.

Специфика работы сотрудника медиатеки, кроме формирования и обработки

фонда, предполагает организацию воспитательной работы, повышение уровня ин\_

формационной культуры учащихся и учителей, создание новой информационной

продукции и услуг, организацию использования внешних информационных ресур\_

сов школьного образования. В частности, на базе медиатеки и с помощью ее сотруд\_

ника учитель может подготовиться к урокам, в которых используются компьютерные

программные средства по коррекции и обобщению знаний, CD\_ROM, диафильмы,

аудиозаписи и т. д.

Ведущий сотрудник ИОСО РАО Е. Ястребцева выделяет несколько этапов со\_

здания школьной медиатеки.

*1#й этап.* Выбор помещений, оборудования, технических средств.

*2#й этап.* Создание индивидуальных рабочих мест учителей и учащихся для са\_

мостоятельной работы с информацией. Приобретение или создание электронного

каталога медиатеки. Подключение к Интернету. Обучение учителей работе с ин\_

формацией на нетрадиционных носителях.

*3#й этап*. Проведение семинаров и практических занятий для учителей с целью

освоения ими методик обучения в сотрудничестве с сотрудниками медиатеки. Нара\_

щивание фонда медиатеки. Создание сервера или web\_страницы школы и путеводи\_

теля по ресурсам Интернета. Создание школьной Интернет\_газеты или журнала.

*4#й этап.* Дальнейшее развитие материальной базы медиатеки и форм ее дея\_

тельности в интересах организации учебного процесса, воспитательной работы, ос\_

воения телекоммуникационных ресурсов образования.

Существенной отличительной чертой медиатеки является приобщение учащих\_

ся к новому виду самостоятельной образовательной деятельности — работе как с

вербальной, так и с образной информацией, в том числе графической, звуковой,

символической и т. п.

**Библиотечные услуги**

Результатом библиотечного обслуживания является библиотечная услуга, удовле\_

творяющая информационные или духовные потребности читателей библиотеки. Биб\_

лиотечные услуги предоставляются в процессе обслуживания читателей — следова\_

тельно, этот процесс можно рассматривать как систему предоставления библиотечных

услуг. Существует возможность провести сопоставление расспроса читателя и библи\_

отечной услуги. Результат такого сопоставления обнаружит, что ряд элементов запро\_

са находит отражение в услуге (в том случае, если читатель библиотеки точно понима\_

ет, что он хочет получить). В случае несовпадения запроса и истинной информацион\_

ной потребности читателя предмет запроса не всегда становится предметом услуги.

Задача библиотекаря — оказать помощь читателю и оперативно и полно удовле\_

творить его потребности.

Предметами библиотечной услуги могут быть: документ, факт, сообщение о

правилах работы с книгой или шире — об информационной культуре вообще, пе\_

ревод текста, копия документа, информация о новых поступлениях и др. Реализуя

доступ к библиотечным ресурсам, библиотекарь через услугу проявляет свою по\_

средническую роль.

В процессе библиотечно\_библиографического обслуживания различные ин\_

формационные потребности пользователей библиотеки удовлетворяются с помо\_

щью соответствующих им библиотечных услуг. Поэтому можно утверждать, что

библиотечно\_библиографическое обслуживание — это система взаимосвязанных

между собой библиотечных услуг.

Если библиотекарь трудился, но потребность не была удовлетворена, то услуга

не была оказана. Здесь проблема услуги сталкивается с проблемой эффективности

библиотечно\_библиографической деятельности.

Основная черта библиотечной услуги, ее назначение — сделать доступными для

пользователя документы и библиотечную информацию, которые ему необходимы.

Виды услуг — это разные способы организации доступа читателя к библиотечным

ресурсам в целях удовлетворения и развития их информационных потребностей.

Самыми элементарными услугами с точки зрения структуры являются: рассказ

о книге, консультация, выставка, плакат, а итог услуги — выдача документа или

получение определенной библиотечной информации. На основе сочетания этих

элементарных услуг, различных библиотечных приемов, объединенных конкрет\_

ной библиотечной целью, создаются и развиваются многообразные сложные услу\_

ги. Сложные библиотечные услуги удовлетворяются (реализуются) через способы

индивидуального, группового и фронтального обслуживания.

В профессиональной прессе широко обсуждается вопрос о платности и бес\_

платности библиотечных услуг.

Необходимо отметить, что школьные библиотеки, как и большинство библио\_

тек других типов, всегда были ориентированы на бесплатное обслуживание читате\_

лей, реализацию своей культурной и информационной миссии в обществе.

В настоящее время в связи с интенсивным развитием микроэкономики библи\_

отек, переходом библиотек к рыночным, то есть конкурентным, отношениям биб\_

лиотечное законодательство разрешает библиотекам всех типов оказывать платные

услуги при сохранении обязательного набора бесплатных услуг.

К обязательным бесплатным библиотечным услугам относятся:

● получение информации о наличии в библиотеке конкретного документа;

● получение полной информации о составе библиотечного фонда через систему

каталогов и другие формы библиотечной информации;

Технология библиотечного обслуживания в школьной библиотеке

● получение консультационной помощи в поиске и выборе источников инфор\_

мации;

● организация открытых просмотров литературы, тематических выставок в по\_

мещении библиотеки;

● получение во временное пользование любого документа из библиотечных

фондов, в читальных залах и на абонементе;

● получение документов по МБА из других библиотек (кроме электронной до\_

ставки документов).

Платными становятся главным образом те услуги, которые требуют значитель\_

ных материальных затрат и большего времени для их выполнения с использовани\_

ем множительных устройств, ЭВМ, других технических средств (например, копи\_

рование документов, он\_лайновый поиск в базе данных с персонального термина\_

ла, распространение баз данных на дискетах и других носителях).

Большое практическое значение имеет классификация библиотечных услуг, так

как содержание услуг несет в себе познавательный, этический, эстетический, эмо\_

циональный потенциал, а также ценностно\_ориентирующие установки и является

продуктом духовной культуры общества.

Большое практическое значение имеет работа (она еще не завершена) по созда\_

нию четкой классификации библиотечных услуг. В настоящее время предлагаются

следующие виды услуг:

● Услуги, конечным результатом которых является выдача документов во вре\_

менное пользование: а) в пределах библиотеки, в читальных залах; б) на абонемен\_

те для чтения дома.

● Справочно\_аналитические услуги: выдача тематических, фактографических,

аналитических, уточняющих адресных и других справок.

● Копировальные услуги — выдача копий документов.

● Услуги текущего информирования: ИРИ (индивидуальное и групповое изби\_

рательное распространение информации), устные библиографические обзоры,

книжные выставки новых поступлений и др.

● Услуги, связанные с раскрытием состава фонда библиотеки (предоставление

информации об актуальных документах, проблемах), различные виды рекоменда\_

ции книг (индивидуальные, групповые, фронтальные).

● Учебно\_консультационные услуги, помогающие ориентироваться в библиоте\_

ке, обучение пользованию библиотекой, услуги, направленные на развитие инфор\_

мационной культуры.\_\_

**Процессы обслуживания читателей в школьных библиотеках**

Приняв за аксиому существование прочной взаимосвязи между запросами

читателей и библиотечными услугами, необходимо отметить, что поскольку со\_

держание запросов почти всегда различно, то и содержание услуг всегда имеет

свою специфику и ресурсную базу их выполнения. В течение прошлых десятиле\_

тий технологию библиотечного обслуживания рассматривали без связи с резуль\_

татом использования технологий — то есть без связи с конкретными услугами.

В настоящее время *технологический процесс обслуживания характеризуется как*

*последовательность действий (технологических операций) библиотекаря или коллек#*

*тива библиотеки над предметом труда (запросом), направленных на предоставление*

*читателю определенной услуги.*

Различают технологические процессы, результатом которых являются услуги раз\_

ных форм и технологические процессы предоставления услуг одной формы. Среди

последних тоже встречаются различия. Например, выполнения заявки по листку чи\_

тательского требования или без него, то есть при приеме запроса в устной форме.

Технологические процессы состоят из определенных элементов — действий и

технологических операций, процедур (комплексных операций), этапов.

Например, технологический процесс предоставления документа из подсобного

фонда школьной библиотеки для работы в читальном зале имеет следующий вид:

● прием запроса в устной форме;

● подбор документа в фонде и передача его в читальный зал;

● выдача документа читателю;

● прием документа от читателя и организация его временного хранения;

● передача документа в фонд, расстановка документа в фонде.

Выдача документа на абонементе от выдачи в читальном зале отличается следу\_

ющими операциями: слежение за сроком пользования документом, продление

срока пользования, прием документов взамен испорченных или утраченных,

запись новых читателей.

Специфичность технологических процессов при выполнении различных форм

услуг не исключает наличия общих операций и процедур в разных технологических

процессах. Независимо от того, какое мероприятие организуется, выставка или

библиотечный вечер, в технологических процессах их выполнения обязательны та\_

кие общие элементы, как:

● определение групп читателей, для которых необходима услуга;

● планирование мероприятия;

● определение места и времени его проведения;

● разработка сценария и/или тематико\_экспозиционного плана;

● отбор документов;

● подготовка текста;

● оформление помещения;

● организация временных и/или постоянных картотек.

Технологический процесс выполнения такой услуги, как выставка новых по\_

ступлений, строится следующим образом:

● Выявление и фиксация пожеланий пользователей (запросов), свидетельству\_

ющих об их интересе к определенной теме.

● Определение ответственного исполнителя за подготовку выставки.

● Уточнение цели, аспекта темы, места и времени проведения выставки в соот\_

ветствии с особенностями (потребностями; уровнем литературной подготовки и

др.) пользователей, на которых ориентирована выставка.

● Организация рекламы (например, объявлений), работа с документами (про\_

смотр библиографических пособий, в том числе каталогов).

● Отбор документов согласно целевому и читательскому назначению выставки,

заказ при необходимости документов по МБА, поиск в фонде, ознакомление с

каждым документом. Отбор документов для экспонирования, фиксация отобран\_

ных документов (например, вторичных, в картотеке).

● Сбор оформительских элементов, цитат.

● Разработка тематико\_экспозиционного плана выставки.

● Размещение материала на витринах, стендах, столах и др.

● Экспонирование выставки, прием заказов на документы, проведение обзоров

или иных мероприятий у выставки, предполагающих разработку сценария (воз\_

можна трансляция с выставки по каналам массовой информации).

● Сбор отзывов о выставке, анкетирование.

● Закрытие выставки, возврат документов на хранение или для выдачи читателям.

● Анализ эффективности выставки.

Поскольку этапы технологических процессов и последовательность их осуще\_

ствления при предоставлении каждой услуги зачастую повторяются, процесс об\_

служивания можно рассматривать как технологический цикл.

Этап анализа библиотечного обслуживания присутствует в каждом цикле и

предполагает следующие процедуры:

● текущий анализ выполнения услуг, их количества, видов, качества, сроков

пользования документацией, читательской задолженности и т. д.;

● сравнение показателей предоставления библиотечных услуг с аналогичными

показателями других школьных библиотек;

● анализ библиотечного обслуживания с целью перспектив его развития (анализ

изменения условий реализации обслуживания, выявления по динамике, тенденци\_

ям и т.п.).

Представленный подход к технологии библиотечного обслуживания позволяет

строить алгоритмы выполнения каждой библиотечной услуги по принципу набо\_

ра элементов, составляющих весь технологический цикл. Стандартизация отдель\_

ных процедур и операций существенно ускоряет процесс библиотечного обслужи\_

вания. При автоматизации процессов обслуживания, при реализации изложенно\_

го выше подхода целесообразно создавать банки данных, например «Пользовате\_

ли библиотеки», которые бы аккумулировали сведения об отдельных читателях,

читательских группах, сформированных по различным признакам, об учащихся

школы и учителях, еще не обращавшихся в библиотеку. В базе можно отражать

информационные потребности, интересы читателей, делать пометки о динамике

их читательского развития и приобретении библиотечно\_библиографических

знаний.

База данных «Библиотечные услуги» могла бы носить справочный характер, со\_

держать аннотированный перечень всех видов услуг, алгоритмы выполнения каж\_

дой услуги, подсобные материалы, которые уже использовались или могут исполь\_

зоваться при выполнении той или иной услуги. Кроме того, в школьной библиоте\_

ке возможно ведение интегрированного банка данных, охватывающего многие про\_

цессы.

Большинство школьных библиотек в настоящее время не компьютеризировано,

и учет технологических процессов осуществляют вручную, используя учетно\_техно\_

логические документы. К числу таких документов относятся листки читательских

требований, читательские и книжные формуляры, картотеки регистрации читате\_

лей, тетрадь учета выполненных справок, тетрадь учета отказов и т. д. Поскольку

трудоемкость ручной фиксации каждого элемента технологического процесса об\_

служивания очень велика, то школьные библиотеки по согласованию и в соответст\_

вии с рекомендациями методических служб (различного уровня — от районной до

региональной) выбирают набор учетно\_технологических документов, наиболее

адекватно отражающих их деятельность, особенности организации обслуживания

читателей.

В настоящее время библиотеки всех типов, в том числе и школьные, ощущают

необходимость активизировать свою деятельность по разработке массовых и груп\_

повых мероприятий, соответствующих информационным потребностям и интере\_

сам читателей. Кроме того, инновационные процессы, происходящие в системе

школьного образования, требуют разработки новых видов информационной про\_

дукции, адресованной учителям. Все эти обстоятельства стимулируют творческую

активность школьных библиотекарей, и их лучшие разработки становятся достоя\_

нием не какой\_либо одной школы, а всего профессионального сообщества.\_\_