

Процессы обслуживания читателей в школьных библиотеках

Приняв за аксиому существование прочной взаимосвязи между запросами читателей и библиотечными услугами, необходимо отметить, что поскольку содержание запросов почти всегда различно, то и содержание услуг всегда имеет свою специфику и ресурсную базу их выполнения. В течение прошлых десятилетий технологию библиотечного обслуживания рассматривали без связи с результатом использования технологий — то есть без связи с конкретными услугами.

В настоящее время *технологический процесс обслуживания характеризуется как последовательность действий (технологических операций) библиотекаря или коллектива библиотеки над предметом труда (запросом), направленных на предоставление читателю определенной услуги.*

Различают технологические процессы, результатом которых являются услуги разных форм и технологические процессы предоставления услуг одной формы. Среди

последних тоже встречаются различия. Например, выполнения заявки по листку читательского 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 следующими 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 такие 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 поступлений, строится следующим образом:

- Выявление и фиксация пожеланий пользователей (запросов), свидетельствующих об их интересе к определенной теме.
- Определение ответственного исполнителя за подготовку выставки.
- Уточнение цели, аспекта темы, места и времени проведения выставки в соответствии с особенностями (потребностями; уровнем литературной подготовки и др.) пользователей, на которых ориентирована выставка.
- Организация рекламы (например, объявлений), работа с документами (просмотр 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 отобранных 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 (возможна 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 осуществления при предоставлении каждой услуги зачастую повторяются, процесс обслуживания 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, тенденциям и т.п.).

Представленный подход к технологии библиотечного обслуживания позволяет строить алгоритмы выполнения каждой библиотечной услуги по принципу набора элементов, составляющих весь технологический цикл. Стандартизация отдельных процедур и операций существенно ускоряет процесс библиотечного обслуживания. При автоматизации процессов обслуживания, при реализации изложенного выше подхода целесообразно создавать банки данных, например «Пользователи библиотеки», которые бы аккумулировали сведения об отдельных читателях, читательских группах, сформированных по различным признакам, об учащих школах 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, содержать аннотированный перечень всех видов услуг, алгоритмы выполнения каждой услуги, подсобные материалы, которые уже использовались или могут использоваться при выполнении той или иной услуги. Кроме того, в школьной библиотеке возможно ведение интегрированного банка данных, охватывающего многие процессы.

Большинство школьных библиотек в настоящее время не компьютеризировано, и учет технологических процессов осуществляют вручную, используя учетно-технологические документы. К числу таких документов относятся листки читательских требований, читательские и книжные формуляры, картотеки регистрации читателей, тетрадь учета выполненных справок, тетрадь учета отказов и т. д. Поскольку трудоемкость ручной фиксации каждого элемента технологического процесса обслуживания очень велика, то школьные библиотеки по согласованию и в соответствии 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 групповых мероприятий, соответствующих информационным потребностям и интересам читателей. Кроме того, инновационные процессы, происходящие в системе школьного образования, требуют разработки новых видов информационной продукции, адресованной учителям. Все эти обстоятельства стимулируют творческую активность школьных библиотекарей, и их лучшие разработки становятся достоянием не какой-либо одной школы, а всего профессионального сообщества.