

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

Т. В. Дергилева
канд. пед. наук
с. н. с. ГПНТБ СО РАН

Субъекты библиотечного обслуживания как технологического процесса

- Технология (от греческого слова "techné" переводится как искусство, мастерство + логия) – включает совокупность методов, правил, процессов, использующихся применительно к процессу производства какой-либо продукции. Технологический процесс представляет собой последовательность технологических операций, направленных на создание конкретного объекта.

- Значительный вклад в разработку теоретических проблем технологии библиотечного обслуживания внесли

Е. Г. Астапович, В. М. Баранов, М. Я. Дворкина и др.

- Исследователи выделяют следующие типы технологии библиотечного обслуживания:
персонафицированная, при которой предоставление услуги определяется уровнем профессионализма и интеллекта библиотекаря; *механизированная* – с использованием технических средств; *электронная* – с применением телекоммуникационных технологий и т. п.

- Технология библиотечного обслуживания представляется как последовательность технологических операций по оказанию определенной услуги пользователю. Технологическая операция выдачи документов состоит из элементов (действие, стадия, этап), которые различаются при традиционном и компьютеризированном обслуживании пользователя.

- "Пусковым механизмом" библиотечного обслуживания является *читательский запрос*, обоснованный читательским интересом и читательской потребностью. Читательским запросом называется выраженная читателем библиотекарю просьба в получении издания или информации. Читательские запросы бывают: *определенные* и *неопределенные*.
- Определенный читательский запрос может быть *конкретным* (конкретное издание, информация) или *тематическим* (предполагает помощь библиотекаря в поиске информации, раскрывающей какую-либо тему, проблему).

- Существует *неудовлетворенный* запрос, или *отказ* пользователю, например, в случае отсутствия нужного издания в библиотеке.
- На технологический процесс обслуживания влияют: особенности запрашиваемого издания и организация самого библиотечного процесса (на абонементе, в читальном зале, открытый доступ к фонду и т. д.).

- Технологический процесс предоставления запрашиваемого издания включает следующие операции: прием запроса от читателя; уточнение запроса; передача запроса в фонд; поиск издания в фонде; оформление выдачи издания в читальный зал; транспортировка издания в читальный зал; выдача издания читателю.
- В основе читательского запроса заключается читательский интерес, или читательская потребность.

Классификация читательских интересов по их содержанию

- Условно читательские интересы могут быть определены как относящиеся к сферам художественной, научной, политической, экономической литературы и информации. Внутри этих комплексов интересы могут проявляться к отдельным жанрам, темам, авторам, произведениям и т. п. Практика показывает, что обычно человек имеет не один, а несколько, иногда тесно переплетающихся, а иногда обособленных интересов.

- Процесс формирования потребностей в чтении сложен и закладывается в детстве, большое влияние при этом оказывает семья, наличие личной библиотеки и т. д.
- В качестве внутренних побуждений исследователи выделяют *мотивы чтения и стимулы чтения*. Читательские интересы возникают и развиваются в результате потребности в чтении. Для формирования читательского интереса необходимо *создавать ситуацию*.

Библиотечная услуга как конечный продукт технологического процесса

- Библиотечная услуга является результатом (основным продуктом) библиотечного обслуживания.
- Библиотечную услугу определяют следующие качества: полезность пользователю, неотделимость от исполнителя, обеспечение доступности библиотечных ресурсов.

- Таким образом, библиотечная услуга – это совокупный конечный результат библиотечного обслуживания, отвечающий запросу и потребностям пользователей, предоставляемый им в различных формах, обеспечивающих доступ к ресурсам библиотеки.

Классификация библиотечных услуг

- Классификация библиотечных услуг представляет собой научную проблему, которую пока не удалось решить из-за того, что библиотековедами предлагаются различные основания для их классификации. Например, такие как: по виду (материальные и нематериальные); по назначению; по способу предоставления и т. д.

- Наиболее полной была признана классификация библиотечных услуг, базирующаяся на потребностях пользователей. Данная классификация содержала десять *основных* видов библиотечных услуг: абонирования, справочно-аналитические, текущего информирования, информирования по конкретным проблемам, учебно-консультационные, по организации библиотечного общения, по организации библиотечного комфорта, переводческие, копировальные (сканирование), переплетные.

Технология библиотечного обслуживания индивидуальных информационных интересов и запросов

- Цель современного индивидуального библиотечного обслуживания заключается в *помощи личности в ее социализации через чтение и получение информационной поддержки библиотекой.*
- В задачи индивидуального библиотечного обслуживания входит:
 - удовлетворение информационных потребностей пользователя;

- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры личности;
- организация условий для сотрудничества читателя и библиотекаря;
- содействие самораскрытию, самопознанию, самовыражению личности в учебной, профессиональной, досуговой и др. деятельности;
- помощь в осознании структуры информационных потребностей и тематики чтения (детям, юношеству).

Методы индивидуального библиотечного обслуживания

- Универсальными для библиотек всех типов и видов эффективными индивидуальными формами и методами являются такие услуги как: беседа, информирование, рекомендация.
- В зависимости от конкретных условий и цели общения индивидуальная беседа может быть нескольких модификаций: *ориентирующей* (при первичной записи в библиотеку); *тактической* (при рекомендации книги, тематики чтения и т. п.), *корректирующей* (при оказании помощи в повышении информационной культуры).

- Метод индивидуального информирования предполагает информирование конкретного пользователя с учетом его индивидуальных информационных потребностей. В процессе индивидуального обслуживания применяются следующие формы: рекомендации, выполнение справок (библиографических, тематических, фактографических и др.) и консультации, при которых способами передачи информации могут быть такие как: непосредственно пользователю, по электронной почте, телефону или факсу, копирование, том числе на электронные носители информации.

- Современными методами информационного обслуживания пользователей являются избирательное распространение информации (ИРИ), дифференцированное обслуживание руководителей (ДОР) и оперативное сигнальное информирование (ОСИ), которые чаще всего используются для информирования тех пользователей, чья деятельность имеет высокую социальную значимость и интеллектуальную ёмкость, например, учёных и специалистов в научных и академических библиотеках.

Дергилева Татьяна Владиславовна

канд. пед. наук

dergileva@spsl.nsc.ru