

Структура обслуживания в школьной библиотеке

В учебнике «Библиотечное обслуживание: теория и методика» (1996) библиотечное обслуживание определяется как **деятельность библиотеки по обеспечению доступа читателей к документам и другой библиотечной информации с целью удовлетворения и развития их информационных и духовных потребностей».**

Результатом процесса обслуживания является предоставление библиотечной, библиографической, информационной или иной специфической для детской библиотеки услуги.

Структура обслуживания в школьной библиотеке — это совокупность функциональных подразделений и пунктов обслуживания, обеспечивающая предоставление читателям обязательных для данного типа и сверхнормативных услуг.

К числу функциональных подразделений школьной библиотеки относятся абонемент, читальный зал, компьютерный класс, видеотека, рекреационные зоны, зоны копирования документов, справочно-библиографические пункты.

Кроме того, структура обслуживания предполагает наличие обслуживания через межбиблиотечный абонемент, внестационарные, то есть вынесенные за стены библиотеки пункты обслуживания.

Наличие в библиотеке **абонемента**, то есть формы индивидуального и группового обслуживания, обеспечивает выдачу документов для использования их вне библиотеки на определенных условиях. Само слово «абонемент» означает право пользования чем-либо в течение ограниченного времени. Условиями выдачи литературы 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 библиотекаря, 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 абонементах выделяют пункты выдачи для младших и старших читателей. Кроме пунктов выдачи, абонемент содержит фонд открытого доступа, выставки литературы. Открытый доступ к фонду предоставляет 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 внутривидовые 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 предполагает их дифференциацию по возрастному признаку, учитывающую не только психофизиологические особенности той или иной возрастной группы, но и особенности их интересов и учебных задач. Несмотря на все преимущества открытого доступа, 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, уверенность в том, что лучшие книги находятся в запасниках библиотеки, и т. д.

Для преодоления названных и других трудностей библиотекари должны разрабатывать «алгоритмы поиска» литературы, осуществлять комплексы мер по поднятию уровня информационной культуры читателей, проявлять максимум доброжелательности и терпения. Предлагая школьникам воспользоваться фондом открытого доступа для самостоятельного подбора литературы, библиотекарь должен учитывать определенные психологические факторы. Прежде всего это относится к определению психологического типа читателя (особенностям его мыслительной деятельности, 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 библиотекovedы и психологи выделяют ряд наиболее часто встречающихся, к которым относятся:

- эмоционально-эстетические;
- нравственно-воспитательные;
- познавательные;
- компенсаторно-развлекательные.

Учитывая психологические факторы, библиотекарь либо дополнительно консультирует читателя, либо предлагает воспользоваться не только фондом открытого доступа, но и другими ресурсами библиотеки, либо непосредственно участвует в процессе выбора литературы.

Таким образом, обращение юного читателя к фонду открытого доступа не только не исключает, а, напротив, усиливает индивидуальную работу, основанную на изучении и типологии как личности читателей, так и их интересов и информационных потребностей.

Определенной проблемой, связанной с фондами открытого доступа, является хищение книг несознательными читателями. Решение этой проблемы долгое время видели в «закрытии» доступа к фондам. Однако в настоящее время профессиональное библиотечное сообщество рассматривает многообразные пути и способы, предотвращающие хищение книг из фондов открытого доступа. Например, продуманная планировка размещения открытого фонда, применение систем и средств контроля сохранности, основанного на использовании новых информационных технологий. Вопрос сохранности книг является «традиционной» проблемой библиотек. Библиотекovedы пришли к выводу о существовании двух основных типов расхитителей фондов: это небрежные, халатные читатели и те, кто руководствуется 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 перерегистрации читателей или при сдаче в фонд всей литературы перед летними каникулами необходимо предъявление всей литературы, числящейся за читателями. За

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 выходные и праздничные дни.

Основное преимущество читальных залов заключается в возможности пользоваться всем фондом библиотеки, в том числе энциклопедическими, справочными, ценными и редкими изданиями. Дополнительное удобство заключается в возможности пользования большим количеством изданий одновременно. Кроме того, именно в читальном зале читателю предоставляется широкий выбор периодических 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 помещениях абонемента.

В читальных залах пользователям библиотеки предоставляется возможность работы с документами, полученными по межбиблиотечному абонементу (МБА). МБА — координация деятельности библиотек, основанная на взаимном использовании их фондов. Форма договоров между библиотеками и правила предоставления документов или их копий производится в соответствии с ГОСТ 7.31–81 «Единая государственная система межбиблиотечного абонемента» или ГОСТ 7.31–89 «Единая государственная система МБА. Общие требования».

Переход к рыночным отношениям, широкое внедрение платных услуг в библиотеках привели к тому, что за обслуживание по МБА часто взимается плата или заключаются финансовые договоры. Данное обстоятельство значительно снизило возможности использования МБА в школьных библиотеках. Кроме того, многие взрослые читатели школьных библиотек (учителя, воспитатели) недостаточно осведомлены о МБА и возможностях, которые им может предоставить данная форма обслуживания.

Перспектива развития МБА связана с внедрением новых информационных технологий в библиотеках всех типов, и более широкой, чем в настоящее время, электронной доставкой документов, то есть предоставления читателю не оригинала документа во временное пользование, а его электронной версии в постоянное личное пользование 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 являются ее основными информационными ресурсами обслуживания читателей.

К интеллектуальным ресурсам обслуживания необходимо отнести и профессиональные знания, умения и навыки школьного библиотекаря. Его профессия традиционно объединяет библиотековедческие, педагогические и психологические знания, умения и навыки. Кроме того, она предполагает наличие информационного мировоззрения, то есть принятия чужих, порой не совпадающих с собственной, точек зрения по различным вопросам. Школьный библиотекарь по характеру своей деятельности является и специалистом в области конфликтологии, постоянно разрешая межличностные конфликты читателей (особенно из младших возрастных групп), выстраивая соответствующие отношения с педагогическим коллективом 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 **рекреационные зоны**, то есть специально оборудованные помещения и их фрагменты, предназначенные для обеспечения отдыха, досуга и межличностного общения читателей. Наличие подобных зон значительно повышает комфортность библиотечной среды.

В структуру обслуживания школьной библиотеки входят и пункты **внестационарного обслуживания**, организованные в досуговых детских центрах микрорайона, художественных школах и студиях. Кроме постоянных пунктов внестационарного обслуживания школьные библиотеки используют и выездные формы работы. Например, развернутые книжные выставки на традиционных весенних праздниках детской книги, обзоры литературы на заседаниях районных методических объединений учителей-предметников и т. д. Внестационарные формы обслуживания, то есть обслуживание читателей вне стен библиотеки, помогают в организации дифференцированного 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-добровольцы из числа наиболее ответственных и квалифицированных читателей.

Систематически используемые площадки обслуживания за пределами школы называются зоной обслуживания школьной библиотеки.

Как правило, школьные библиотеки имеют небольшие, но постоянные зоны обслуживания, где контингент пользователей услуг — учащиеся той же школы, педагоги 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 родителями читателей. Данное направление работы тесно связано с руководством семейным чтением, с организацией внешкольного досуга учащихся, с проблемами пропаганды здорового образа жизни.

Сведения о том, как поток читателей распределяется между пунктами стационарного и внестационарного обслуживания, между абонементом, читальным залом и, например, компьютерным классом и видеотекой (если они входят в структуру школьной библиотеки), помогают организовать обслуживание таким образом, чтобы читатель не тратил лишнего времени, а на сотрудников библиотеки нагрузки распределялись равномерно.