

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего образования
«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»

Информационно-библиотечный факультет
Кафедра библиотечно-библиографической деятельности и
информационных технологий

Библиотечно – информационное обслуживание

*Щирикова Людмила Дмитриевна,
канд. пед. наук, доцент*

Тема лекции:

Вопросы:

Технология
предоставлени
я библиотечно-
информационн
ых услуг в
традиционной
и электронной
среде.

1. Основные компоненты технологии библиотечно – информационного обслуживания.

2. Характеристика универсальной модели технологии библиотечного обслуживания Дворкиной М.Я.

3. Технологическая характеристика основных видов библиотечно – информационного обслуживания.

Библиотечная технология - способ производства в библиотеке продуктов и услуг различного назначения, требуемой номенклатуры, качества и количества с оптимальными для данных условий и времени затратами



**Технологично –
организованной
деятельности
присущи
следующие
характеристики:**

системность: целостность, взаимосвязь, всех технологических компонентов;

процессуальность: алгометрическое представление деятельности в виде последовательности процессов и операций;

нормализованность – регламентация процессов деятельности, установление обоснованных требований к конечным результатам;

воспроизводимость - гарантированность результата при соблюдении технологических предписаний;

- эффективность - адекватность затрат результатам.



Цель технологии библиотечно-информационного обслуживания – удовлетворение информационных потребностей пользователей.

Объектом технологии библиотечно-информационного обслуживания являются информационные ресурсы, информационные потребности.

Предметом выступают запросы пользователей библиотечных услуг.

В основе технологии библиотечно-информационного обслуживания лежат **процессы** информационного поиска, обслуживания первичными документами, библиографической и фактографической информацией (справочно- библиографическое обслуживание, библиографическое информирование), предоставление образовательных, культурно-просветительских и культурно - досуговых услуг.

Реализация процессов библиотечно – информационного обслуживания требует соответствующего обеспечения ресурсами и средствами производства.

Главным (информационным) ресурсом технологии библиотечно-информационного обслуживания является документный ресурс.



Средства библиотечного производства, в том числе библиотечно – информационного обслуживания, - его программное и техническое оснащение, автоматизированные рабочие места, технологические линии и участки позволяют современной библиотеке, помимо традиционных сервисов по организации общественного использования библиотечных фондов, предоставлять услуги копирования, тиражирования, виртуальной справки, электронной доставки документов, обучения компьютерным технологиям, дистанционного консультирования, интерактивного общения в среде Веб 2.0.




Библиотечный персонал как субъект технологии библиотечного обслуживания, производитель библиотечно-информационных услуг, характеризуется качественным и количественным составом специалистов и вспомогательного персонала, а также распределением в разрезе профессиональной принадлежности, должностного статуса, образовательного уровня, производственной квалификации. Экономичная и эффективная библиотечная деятельность предполагает квалификационное разделение труда, которое базируется на оценке профессиональной компетентности: знаний, умений, производственного опыта.




Субъектом библиотечной технологии является и **пользователь**, который отвечает на вопросы библиотекаря в ходе уточнения запроса, активно участвует в проводимых библиотекарем мероприятиях.





Регламентирующая документация, это документация которая определяет нормы, требования, правила и порядок осуществления библиотечных процессов, устанавливает образцы и эталоны производимых продуктов и услуг.



Результат библиотечно – информационные услуги различного содержания и назначения, составляющие смысл существования библиотеки как сервисной системы.


Важным условием эффективного библиотечного производства является рационально – организованная структура библиотеки с четко налаженными функциональными и субординационными связями.

Характеристика универсальной модели технологии библиотечного обслуживания Дворкиной М.Я.

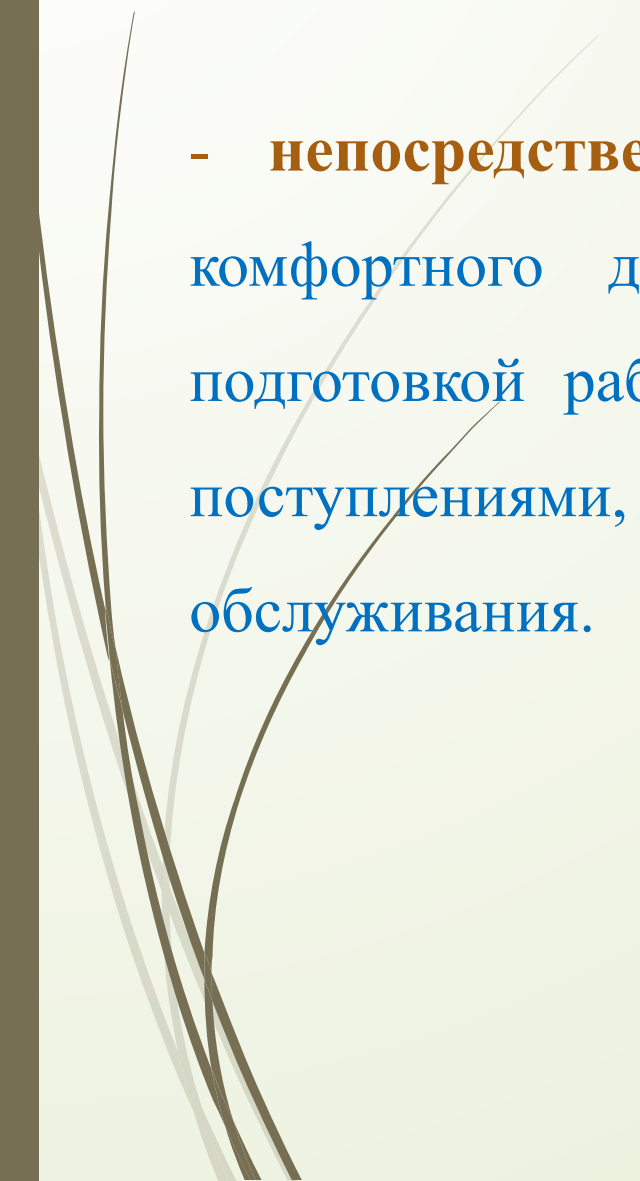
Основные этапы выполнения любой библиотечно-информационной услуги.

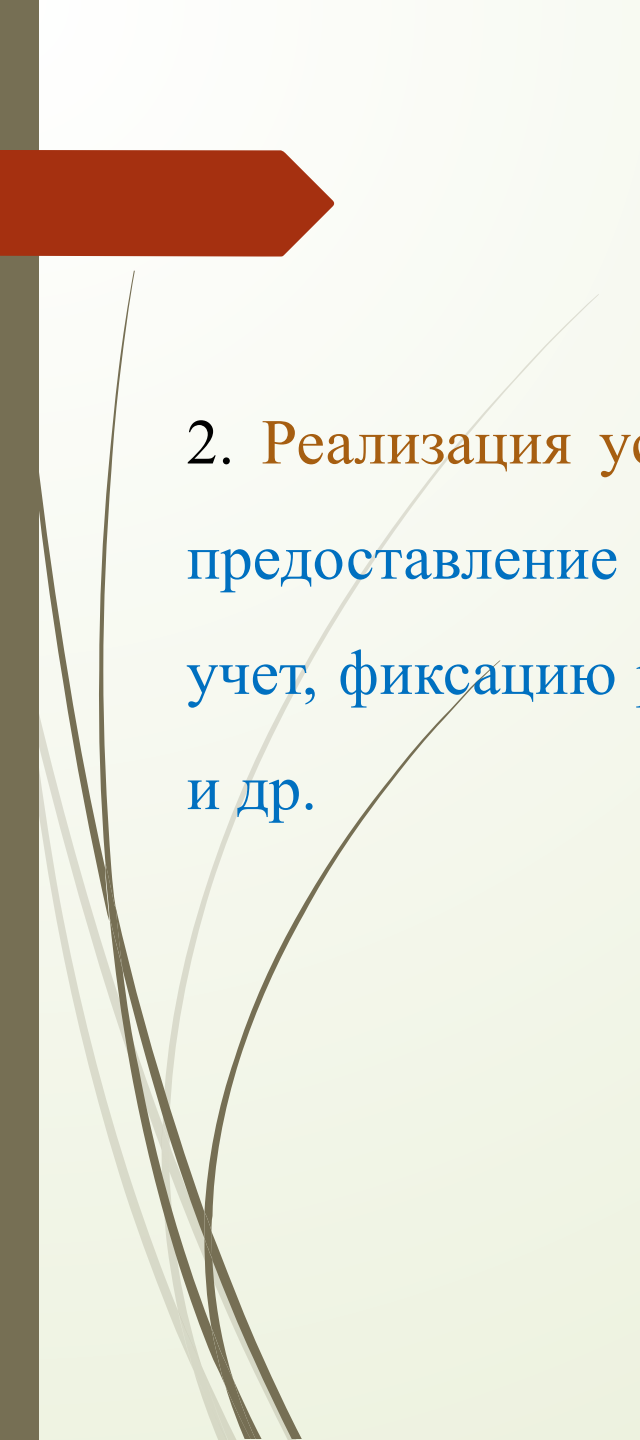
1. Подготовка к обслуживанию:

- **предварительная**, включает формирование информационной базы обслуживания, изучение потребностей и запросов пользователей, анализ социокультурной ситуации, оценку программно-технической и кадровой готовности к предоставлению услуги, планирование ассортимента и объемов услуг.




- **непосредственно предшествующая услуге, связанна с организацией комфортного доступа к локальным и внешним ресурсам библиотеки, подготовкой рабочих мест читателей и сотрудников, знакомством с новым поступлениями, освоением актуальных программных средств и технологий обслуживания.**

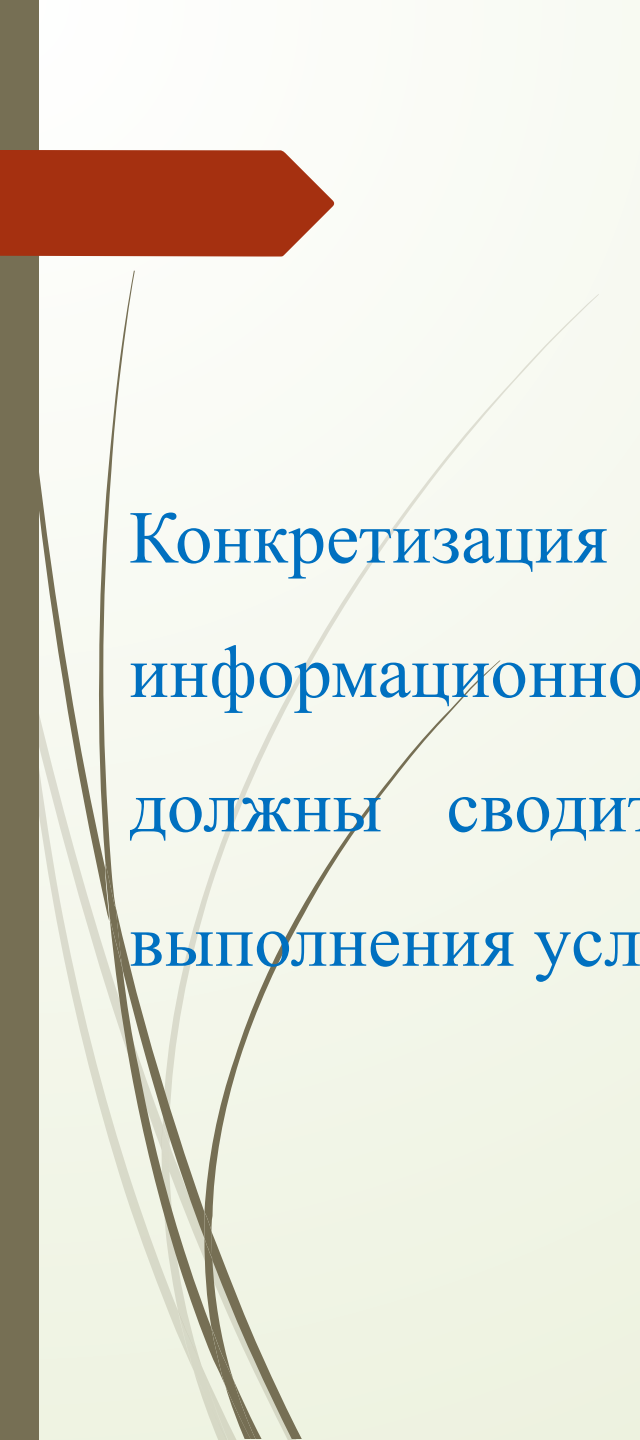




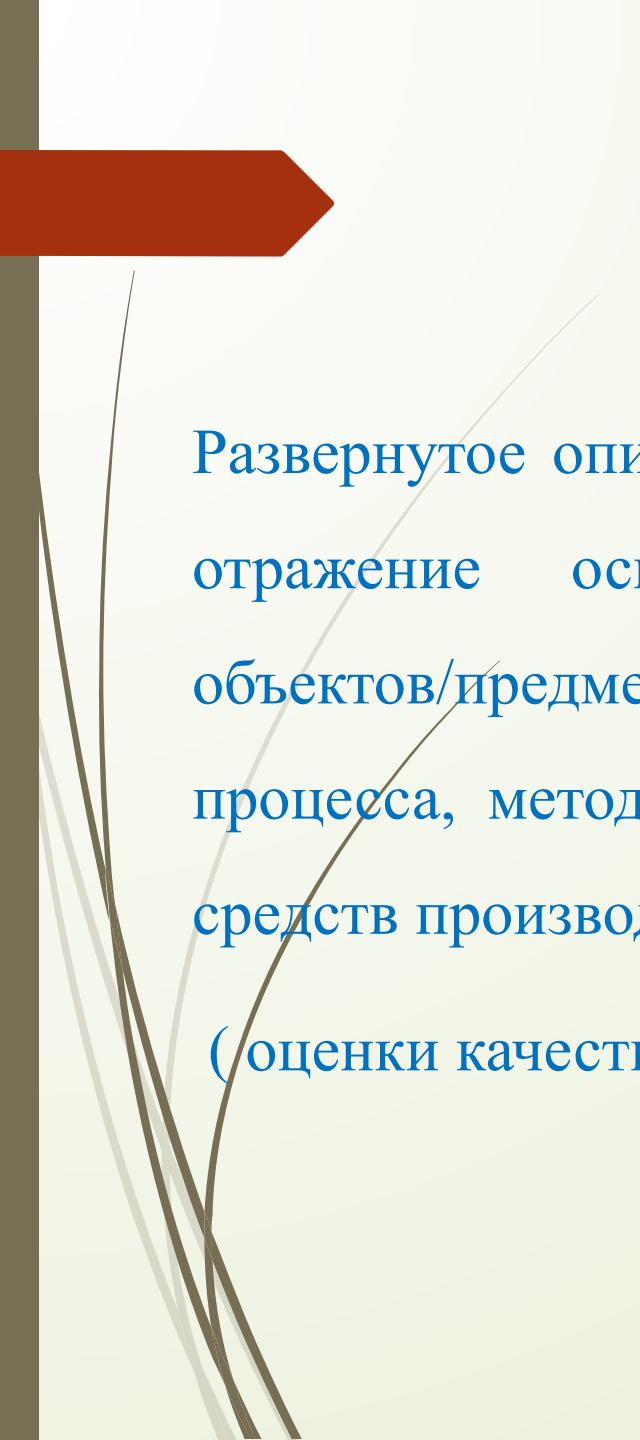
2. **Реализация услуги** включает прием запроса, его выполнение, оформление и предоставление услуги пользователю, а также оказание сопутствующих услуг, учет, фиксацию результатов (услуга оказана, отказ) организацию обратной связи и др.



3. Анализ результатов обслуживания: изучение данных обратной связи, статистических показателей, оценка принятых методических технологических решений, качества предоставленной услуги, полноты ресурсной базы и эффективности обслуживания, выявление перспектив развития сервиса.




Конкретизация данной обобщенной модели библиотечно-информационного обслуживания, адаптация ее к реальной практике не должны сводиться к разработке детализированных алгоритмов выполнения услуг.



Развернутое описание производственного процесса предполагает комплексное отражение основных компонентов технологии: целевой установки, объектов/предметов, субъектов воздействия, исполнителей процесса, алгоритма процесса, методов деятельности, регламентирующих документов, ресурсов и средств производства, требований к результатам.


(оценки качества услуги и эффективности ее «производства»)



Использование этой структуры применительно к процессам библиотечно – информационного обслуживания позволяет представить обобщенную технологическую характеристику основных видов библиотечно – информационных услуг.


Технологический процесс предоставления документа из подсобного фонда библиотеки для работы в читальном зале имеет следующий вид

- прием запроса в устной или письменной 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.




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, круглый стол, встреча с писателем или другое мероприятие в технологических процессах их выполнения обязательны такие общие элементы, как:


- определение групп читателей, для которых необходима услуга;
- планирование мероприятия; (составление плана подготовки и проведения, выбор ведущего и ответственного за проведение.
- определение места и времени его проведения;
- разработка сценария и тематико-экспозиционного плана;
- отбор документов;
- подготовка текста;
- оформление помещения;



Технологический процесс выполнения такой услуги, как выставка новых поступлений, строится следующим образом:

- Выявление информационных потребностей и фиксация пожеланий пользователей, свидетельствующих об их интересе к определенной теме.
 - формулировка темы
- Определение ответственного исполнителя за подготовку выставки.
- Уточнение читательского целевого назначения выставки, аспекта темы, места и времени в соответствии с категориями пользователей, на которых ориентирована выставка.
- Разработка проекта структуры и информационного наполнения основных разделов выставки.
- Поиск и подбор документов согласно целевому и читательскому назначению выставки, использование библиографических источников и ресурсов Интернет.
- Отбор документов для экспонирования;
- выбор программного обеспечения и технических средств, оборудования для создания выставки;

- 
- Разработка тематико-экспозиционного плана выставки, разработка дизайнерских решений;
 - Сканирование обложек и фрагментов документов;
 - Составление библиографического описания экспонируемых документов;
 - Составление аннотаций на экспонируемые документы, подбор и оформление цитат, фрагментов текста.
 - Оформление выставки, подготовка и проведение обзоров выставки.
 - Закрытие выставки, возврат документов на хранение или для выдачи читателям.
 - Анализ эффективности выставки.



Этапы технологических процессов и последовательность их осуществления при предоставлении каждой услуги зачастую повторяются, процесс обслуживания можно рассматривать как технологический цикл.

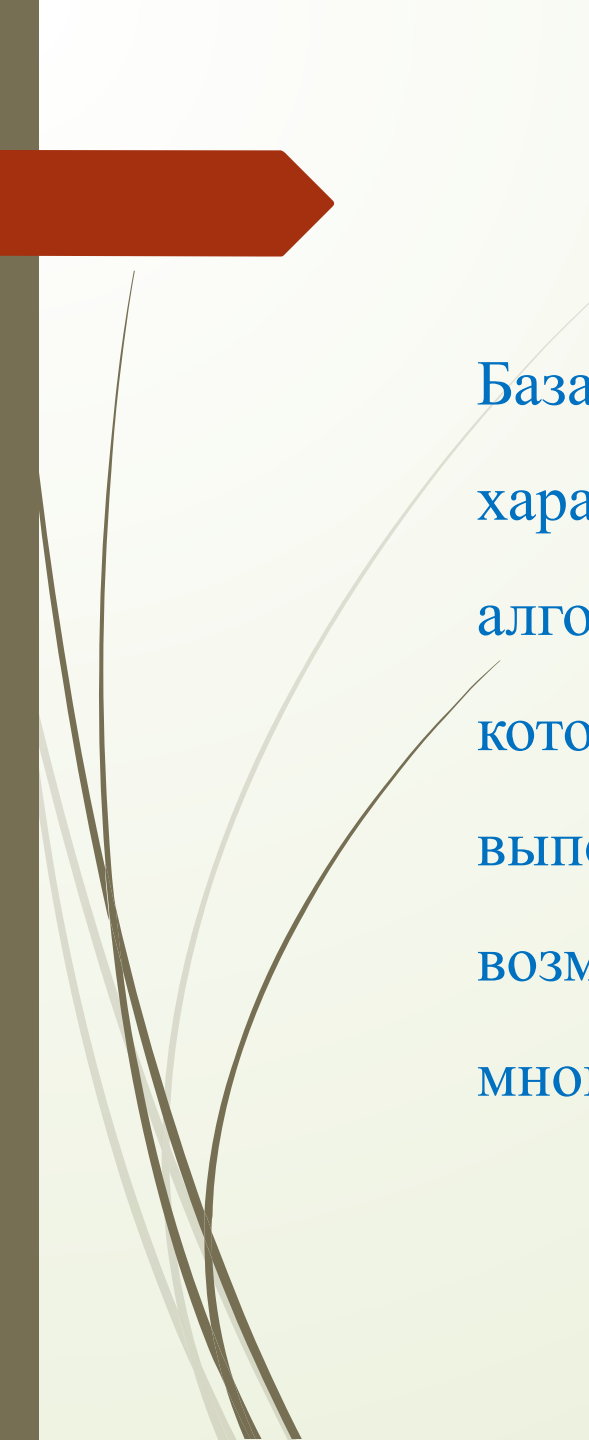
Этап анализа библиотечного обслуживания присутствует в каждом цикле и предполагает выполнение следующих процедур:

- текущий анализ выполнения услуг, их количества, видов, качества, сроков пользования документацией, анализ читательской задолженности и т. д.;
- сравнение показателей предоставления библиотечных услуг с аналогичными показателями других библиотек;
- анализ библиотечного обслуживания с целью перспектив его развития (анализ изменения условий реализации библиотечных услуг, переход на дистанционное обслуживание читателей, электронную доставку документов).



Представленный подход к технологии библиотечного обслуживания позволяет **выстроить алгоритмы 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 о читателях, читательских группах, сформированных по различным признакам.



База данных «Библиотечные услуги» может 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 библиотеке возможно ведение интегрированного банка данных, охватывающего многие процессы библиотечно – информационного обслуживания.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.