
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 читательского 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 общедоступных библиотек. До реформ 1861 г. в задачи чиновников-библиотекарей входила регистрация выдачи и приема книг. Беседы с читателями о прочитанном и на отвлеченные темы не были распространены нигде, кроме частных библиотек, обеспечивающих читателям «предупредительное обслуживание». В пореформенной России многие библиотеки накопили опыт индивидуальной работы с читателями, обеспечивая им высокую культуру обслуживания. По данным Н. А. Рубакина, жители России удивлялись необычному для них явлению — за границей библиотекари обслуживали читателей молча, строго выполняя заявки, не делая попыток содействовать их самообразованию или интеллектуальному развитию.

В начале XX века, в 20–30-е годы, как в общедоступных, так и в библиотеках образовательных учреждений широко использовался опыт, накопленный за предыдущее столетие. Частым явлением в библиотеках были индивидуальные беседы с читателями, беседы о прочитанном (проверка), сбор письменных отзывов о книгах. Реализовывались различные формы руководства чтением, имевшие целью формировать определенный круг чтения, включающий социально значимую литературу.

В 60–80-е годы новым в индивидуальной работе является организация индивидуального информирования читателей. В 90-е годы в связи с деидеологизацией библиотечной работы индивидуальное обслуживание постепенно утрачивает черты авторитарного влияния библиотекаря (в том числе составление библиотекарями индивидуальных планов и программ чтения) и начинает приобретать диалоговый, партнерский характер.

К числу индивидуальных форм работы с читателями в настоящее время относят беседы различного характера и формы индивидуального информирования. Для школьных библиотек наибольшее значение имеют беседы, так как позволяют осуществлять непосредственный контакт между библиотекарем и читателем, учитывать 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 информационных 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 библиотеки. Во время этой беседы его знакомят с правилами пользования, историей и традициями, которые сложились в библиотеке, с ее информационными возможностями и ресурсами, «нащупывают» культуру чтения записывающегося.

Беседа о рекомендуемой литературе. При ее проведении библиотекарь учитывает содержание книг, уровень читательского развития личности учащегося, с которым проводится беседа, его интерес и характер спроса. Расширение репертуара рекомендуемой литературы, демократизация отношений между библиотекарем и читателем требуют от библиотекаря не только предложения нескольких книг на выбор, но и умения убедить читателя в правильности данного выбора.

С методических позиций эффективность подобной беседы повышается при использовании приема аналогии, заключающегося в том, что библиотекарь предлагает книгу, соответствующую основному интересу читателя, но содержащую новую 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 историческими 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 моды, значении культовых писателей и художественных произведений в системе предпочтений юных читателей.

Беседуя о художественном произведении, не следует пересказывать или полностью 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, которая, положительно воздействуя на читателя, заложила бы в его сознание и критерии оценки книги, и подходы к восприятию художественного текста, и его осмыслению.

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 проводятся 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 возможно — проведение сравнения данного произведения с другими произведениями того же автора);
- выявление вкусов и предпочтений читателя (на примере обсуждения прочитанной 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 поинтересоваться, 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

показали наличие объективных основ «мостиков» и «переходов» в чтении, их ассоциативную природу. В беседах о прочитанном библиотекарь должен помнить о возможности «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 эффективность его рекомендательной работы, выявить круг источников информации, формирующих читательские пожелания, определить в нем место родителей, учителей, сверстников, средств массовой информации и книжной рекламы. Сведения, 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 чтению: учащиеся, занимающиеся самообразованием, учащиеся выпускных классов, занимающиеся подготовкой к продолжению обучения в вузе, начинающие учителя-предметники, руководители кружков и факультетов.

Суть данного способа состоит в привлечении пользователей библиотеки к чтению литературы по их интересам с постоянным переходом от одной темы к другой с целью разностороннего культурного развития читателей-школьников или профессиональных 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-первых, рекомендаций библиотекаря в процессе непосредственного общения с читателем; 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 рекомендательных указателей литературы и других библиографических изданий составляют 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 избирательного распространения информации (ИРИ) или с элементами дифференцированного обслуживания руководства (ДОР).

Индивидуальное информирование заключается в постоянном оповещении читателей 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 составляет картотеку тематических запросов, организуя их в алфавитно-предметном порядке. Этой картотеккой библиотекарь руководствуется при отборе материалов из новых поступлений.

Данные обратной связи (то есть какой материал оказался интересным в ознакомительном плане, какой использовался в работе, какой не соответствует теме) дают возможность судить об эффективности индивидуального информирования и корректировать эту форму работы.

К формам индивидуального обслуживания относятся и **консультации**. Консультационная работа включает вопросы повышения информационной компетентности читателей, в том числе: алгоритмы поиска в каталогах и картотеках, заполнение читательских требований, выбор книг в фондах открытого доступа и т. д.