

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»  
ОТДЕЛ «ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
БИБЛИОГРАФИИ И КРАЕВЕДЕНИЯ»

# Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке

Методическая разработка

Составитель Ю. С. Скачкова

ХАБАРОВСК

2021

Библиотечное обслуживание – это деятельность библиотеки как социального института по предоставлению библиотечно-библиографических и информационных продуктов и услуг в многообразных видах и формах в целях удовлетворения и развития различных потребностей социальных субъектов средствами библиотечно-библиографической и информационной деятельности на основе использования мировых документных и электронных информационных ресурсов.

Основными принципами библиотечного обслуживания являются: доступность, приоритет читательских потребностей, запросов и прав читателя. Также соблюдаются такие принципы, как полнота, оперативность, комфорт, дифференцированный подход, систематичность, плюрализм, диалогичность, наглядность, краеведческий подход.

Функционирование библиотек в информационном обществе требует их перехода на новый технологический уровень деятельности. На основе традиционных, давно существующих форм информационно-библиотечного обслуживания возникли новые формы, соответствующие потребностям и запросам современного читателя.

**Абонемент** – это форма индивидуального или коллективного обслуживания читателей, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов для использования вне библиотеки на определенный срок.

*Межбиблиотечный абонемент (МБА)* – это абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде. Осуществляет предоставление документов (или их фрагментов) по запросам в любой форме и на любом носителе во временное или постоянное пользование. В наше время предлагает электронную копию документа (скан, фото). Развилась технология электронной доставки документов (ЭДД), которую постепенно освоили многие библиотеки России. Заказы по МБА и ЭДД выполняются с учётом условий авторских прав.

**Читальный зал** – это специально оборудованное помещение, в котором осуществляется наиболее полное библиотечное обслуживание пользователей. Для читателей созданы комфортные условия, особая атмосфера, при которой возникает психологический «эффект заражения», способствующий продуктивной работе читателя.

В последние десятилетия с развитием информационных технологий структура стационарного библиотечного обслуживания усложняется: организуются электронные читальные залы, интернет-классы, Центры бизнес-информации и т. п. Электронный читальный зал представляет собой помещение, в котором пользователи работают с электронными носителями информации или в Интернете на библиотечных компьютерах или личных ноутбуках. Электронный читальный зал, удалённый читальный зал

предоставляет пользователю полный доступ к ресурсам определённого источника: сайта, организации, библиотеки, вуза. Вне таких читальных залов доступ к информации ограничен.

К отделу библиотечного обслуживания относятся такие подразделения библиотеки, как *медиатека*, *артотека*, *диатека*, *видеотека* – **подразделения библиотечного обслуживания «некнижными носителями».**

*Медиатека* – это общедоступный информационный, образовательный и культурный центр. Составными частями медиатеки являются артотека, диатека, видеотека. *Артотека* – это собрание репродукций картин, как средство обслуживания способствует решению задач духовного и эстетического развития человека. *Диатека* – это коллекция слайдов и диафильмов. *Видеотека* представляет собой собрание различных фильмов на компакт-дисках. Специфические фонды данных подразделений библиотеки требуют определенных условий организации и хранения. Большинство крупных и небольших (например, школьных) российских и зарубежных библиотек имеют медиатеки. Во Франции, Германии и других странах Европы, а также в США медиатеки существуют и как отделы библиотек, и как самостоятельные учреждения.

### **Внестационарное библиотечное обслуживание**

Внестационарное библиотечное обслуживание – это обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту жительства, работы, учебы, отдыха, лечения населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках.

Внестационарное библиотечное обслуживание населения удалённых населённых пунктов обеспечивается такими средствами как бригадный абонемент, коллективный абонемент и создание библиотечных пунктов. Также существуют «подвижные» формы *внестационарного обслуживания* читателей: мобильные библиотеки, книгоношество, выездной читальный зал и т. п.

*Бригадный абонемент* – форма внестационарного обслуживания. Между производственным участком, бригадой, с одной стороны, и библиотекой – с другой, заключается договор, в соответствии с которым библиотека подбирает и обменивает в соответствии с запросами трудового коллектива комплекты изданий, а бригада несет за литературу ответственность в лице специально выделенного бригадой представителя.

*Коллективный абонемент* – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов коллективам небольших предприятий, учреждений и организаций для использования вне библиотеки на определенный срок.

*Библиотечный пункт* – форма внестационарного библиотечного обслуживания – территориально-обособленное подразделение, организуемое по месту жительства, работы или учебы пользователей библиотек.

- Под пункт выдачи книг выделяется специальное помещение, профиль фонда формируется в зависимости от потребностей реальных и потенциальных пользователей, проживающих или работающих в данном районе;
- Обслуживает пункт выдачи, как правило, штатный библиотекарь стационарной библиотеки; реже – библиотекарь-общественник;
- Режим работы и вся деятельность пункта выдачи определяется стационарной библиотекой. Там же хранится документация, отражающая движение книг в пункте выдачи, сведения об ответственности за него, его адрес, режим работы и т.д.

*Книгоношество* – форма внестационарного библиотечного обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства или работы читателя.

Современные библиотекари-книгоноши используют велосипеды и мотоциклы.

Своеобразие состоит в том, что книги из библиотеки доставляются библиотекарем или активистом библиотеки по месту жительства или работы читателя. Книгоношество позволяет организовать обслуживание читателей и в тех случаях, когда нет возможности открыть передвижную библиотеку. Особенность книгоношества состоит также и в том, что эта форма работы доступна самой маленькой библиотеке.

Книгоношество развивается как в селе, так и в городских условиях. Массовые библиотеки направляют книгонош в жилые дома, а иногда и в отдельные квартиры – для обслуживания инвалидов Отечественной войны, престарелых читателей, многодетных матерей, которые не имеют возможности посещать библиотеку.

*Передвижные библиотеки* (библиомобили и библиобусы) – это библиотека, расположенная в специально оборудованном, укомплектованном транспортном средстве и меняющая своё местонахождение с целью обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки групп населения. В СССР середины XX века при обслуживании отдаленных населённых пунктов, не имеющих стационарных библиотек, библиобус был основным средством доставки книг.

**Мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания**

Мобильный комплекс может действовать как:

- информационный центр
- мобильная библиотека
- образовательный центр
- детский центр
- площадка для проведения мероприятий
- мобильная общественная приемная
- мобильный центр предоставления государственных услуг населению (СПС «КонсультантПлюс»)
- центр доступа к информации для людей с ограниченными возможностями и т.д.

Технология обслуживания в КИБО (комплексное информационно-библиотечное обслуживание) практически ничем не отличается от библиотечного обслуживания в стационарной библиотеке.

*Мобильные библиотеки*, или м-библиотеки – это такие библиотеки, доступ к ресурсам которых осуществляется с помощью средств мобильной технологии, а также допускающие и даже продвигающие работу своих пользователей со своими ресурсами с помощью различных гаджетов (ноутбуков, планшетных компьютеров, смартфонов и т.д.).

*Выездной (временный) читальный зал* – форма внестационарного библиотечного обслуживания населения, предусматривающая возможность читателям пользоваться произведениями печати, прежде всего периодикой, на рабочем, учебном месте, в местах массового отдыха в определенные дни и часы месяца, с заключением договора между организацией и библиотекой.

Основная цель *летнего читального зала* – стимулирование общественного интереса к книге и чтению, содействие повышению грамотности и образованности местного населения, приобщение к чтению детей и молодежи. Это попытка максимально приблизить библиотеку к читателю, создать более благоприятные возможности и условия для семейного чтения и отдыха горожан.

Современные формы внестационарного обслуживания помогают

- приблизить книги и библиотечные услуги к жителям удаленных населенных пунктов;
- повысить интерес к чтению в молодежной среде;
- инвалидам и пожилым людям, которые не могут посещать библиотеку, пользоваться её услугами и фондом.

### **Виртуальная справочная служба**

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО), являясь одним из ведущих направлений библиографической деятельности библиотеки, в современных условиях приобретает приоритетное значение. Это

обусловлено, во-первых, тем, что современному пользователю нужна оперативная качественная информация, во-вторых, активным внедрением в практику СБО новых информационных технологий. Именно справочно-библиографическое обслуживание стало «пионером» виртуального обслуживания читателей, перенеся свойственный ему режим обслуживания «Вопрос – ответ» в новую среду, тем самым позволив сайтам библиотек перейти от первоначально статического представления информации с последующим внедрением элементов интерактивности в виде электронных каталогов к новому этапу развития – прямому взаимодействию с пользователями в сети Интернет.

Внедрение в практику справочно-библиографического обслуживания новых форм с использованием средств современной коммуникации позволяет резко увеличить число читателей библиотеки за счет группы удаленных пользователей, реализующих таким образом свое право на получение информации наряду с локальными (непосредственно посещающими библиотечные учреждения) пользователями.

В настоящее время система обслуживания удаленных пользователей библиотеки может включать в себя следующие элементы:

- информирование о библиотеке, её услугах через сайт, включая описания фондов и коллекций, информацию об услугах, виртуальные выставки и т. д.;
- доступ к электронному каталогу, как основному библиографическому ресурсу;
- обеспечение доступа удаленных пользователей к электронным ресурсам собственной генерации библиотеки (локальные библиографические БД, библиографические указатели и списки, фактографические данные);
- доступ к полным текстам документов, составляющих электронные коллекции библиотеки;
- электронная доставка документов (ЭДД);
- СБО удаленных пользователей;
- перенаправление запроса в другие виртуальные справочные службы (переадресование запроса), также являющееся формой виртуального обслуживания, поскольку обозначает предоставление информации о тех службах, которые могут выполнить поступивший запрос более оперативно и качественно.

На данном этапе развития Интернет-технологий создание собственного сайта стало вполне доступным даже для самой небольшой библиотеки, не имеющей своего электронного каталога и других электронных баз. Некоторые библиотеки по техническим или иным причинам могут не предоставлять пользователям удаленный доступ в базы данных собственной генерации. Но удаленное СБО, не требующее специализированного

программного обеспечения, может быть реализовано на сайте практически любой библиотеки. Удаленное СБО может быть реализовано даже в той библиотеке, у которой пока нет своего сайта – посредством созданного специально для этих целей электронного почтового ящика на любом из бесплатных общедоступных почтовых сервисов. Правда, в этом случае эффективность информирования о предоставляемых услугах снижается настолько сильно, что уже нельзя говорить о привлечении новых удаленных пользователей – скорее, это способ повысить комфортность обслуживания для постоянных читателей.

Виртуализация справочно-библиографического обслуживания влечет за собой расширение спектра предоставляемой информации, продуктов и услуг. Удаленное СБО нацелено на максимальный охват реальных и потенциальных пользователей, а также на оперативное обеспечение пользователей полной, достоверной и качественной информацией. Для библиотеки виртуальное СБО также является дополнительной возможностью продвижения информации о собственных ресурсах, продуктах и услугах.

Виртуальная справочная служба – это виртуальная (онлайновая) служба, функционирующая с помощью электронных технологий, выполняющая разовые библиографические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удалённых пользователей.

Появилась в России в 2000 году (пионеры – РГБ и РНБ).

Основные принципы работы ВСС: общедоступность и бесплатность.

Характерные черты работы ВСС:

1. **Обязательность** выполнения всех принятых запросов. Этот принцип подразумевает в том числе обязательное информирование пользователя об отказе с указанием причины. В Правилах пользования ВСС должны быть перечислены типы запросов, которые служба не принимает к исполнению. При невозможности качественно выполнить принятый к исполнению запрос пользователь должен быть не только обязательно проинформирован об этом, но и сориентирован по путям дальнейшего поиска.

2. **Оперативность** выполнения запросов. В Правилах пользования ВСС определяются предельные сроки выполнения запросов. В тех случаях, когда качественное выполнение запроса в установленные сроки невозможно, пользователь должен быть проинформирован о причинах задержки и приблизительных сроках выполнения запроса.

3. **Корректность**. Строго обязательной для работы ВСС является предельная корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов.

4. **Ведение архива выполненных справок**, по возможности – доступного для автоматизированного контекстного поиска.

5. **Строгость и лаконичность** во взаимодействии с удалённым пользователем.

#### Ограничения в работе ВСС

1. Количество и время приема запросов. Каждая библиотека устанавливает свои ограничения, исходя из своих кадровых возможностей и графика работы.

2. Сроки выполнения запроса, как правило, устанавливаются в 2–3 рабочих дня.

3. Полнота и качество ответов. Библиотеки также самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25 в зависимости от возможностей библиотеки). Некоторые библиотеки ограничивают источники поиска (например, поиск только по электронным ресурсам). Качество ответов должно соответствовать обычным критериям качества, предъявляемым к письменной справке. (10-20)

4. Тип принимаемых запросов. Как правило, библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера. Пользователи, чьи запросы связаны с участием в викторинах и конкурсах, получают библиографическую консультацию по поиску необходимой информации. Не принимаются некорректные вопросы и вопросы, заданные «в обход» формы заявки на сайте.

5. Для пользователей крупных библиотек, имеющих ресурсы собственной генерации и доступ к платным корпоративным библиографическим ресурсам ВСС – возможность получить информацию из ресурсов ограниченного доступа.

#### Классификации ВСС:

- 1) в зависимости от времени:
  - a. *Синхронные* – выполнение запроса в режиме реального времени через чат-обслуживание, видео- и телеконференции и пр.
  - b. *Асинхронные* – приём определённого количества запросов в день. Выполнение запроса в течении определённого времени (2-3 дня) и отправка ответа через электронную почту на электронный адрес пользователя
- 2) по использованным источникам и выдаваемым результатам:
  - a. Библиографически ориентированные ВСС
  - b. Интернет-ориентированные ВСС
  - c. Универсальные (a+b)

#### Специализированные ВСС:

- краеведческие



- муниципальной тематики
- профессиональная справка для библиотекарей

Традиционное СБО:	СБО в ВСС:
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Приём и анализ запросов (библиографическое интервью)</li> <li>· Подбор и анализ источников</li> <li>· Выполнение поиска</li> <li>· Оформление, выдача и регистрация справки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Приём запросов (веб-форма, регистрационная форма)</li> <li>· Составление портрета пользователя</li> <li>· Анализ запроса (библиографический, фактографический)</li> <li>· Поиск информации</li> <li>· Предоставление ответа</li> <li>· Оформление архива выполненных справок</li> <li>· Изучение эффективности обслуживания</li> </ul>

Виртуальная справочная служба – активно развивающаяся форма справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей, позволяющая оперативно, полно и качественно удовлетворять их запросы, а также имеющая большие перспективы, связанные с развитием современных технологий и распространением доступа пользователей к сети Интернет.

### ВСС

- повышает авторитет библиотечных специалистов в обществе, формирует новый имидж виртуального библиографа
- поднимает рейтинг библиотеки и её сайта
- раскрывает все информационные ресурсы библиотеки.

В дальнейшем, в условиях быстрых темпов проникновения цифровых технологий во все сферы жизни современного общества, изменения способов производства и потребления информации модели информационно-библиотечного обслуживания пользователей будут меняться. С одной стороны, библиотеки останутся хранителями накопленных знаний в традиционном бумажном формате, с другой – стремительно развивающиеся процессы цифровизации потребуют от них разработки и внедрения принципиально новых форматов хранения и методов работы с ними.

### Список источников

1. Васильева, Л. Н. Виртуальная справка / Л. Н. Васильева. — Текст : непосредственный // Современ. б-ка. — 2015. — № 2. — С. 64–69.
2. Виртуальная справочная служба и электронная доставка документов : метод. рекомендации / Нац. б-ка Респ. Бурятия, Информ.-библиогр. отд. ; [сост. Г. Д. Дабаева ; отв. ред. М. Д. Дагбуева]. — Текст : непосредственный. — Улан-Удэ : НБ Респ. Бурятия, 2008. — 40, [1] с. : ил.
3. Горбылева, Е. В. О перспективах использования комплекса информационно-библиотечного обслуживания (КИБО) / Е. В. Горбылёва. — Текст : непосредственный // Культура: теория и практика. — 2021. — № 1. — С. 8.
4. Качанов, М. А. Электронные читальные залы — новый формат организации доступа к машиночитаемым информационным ресурсам: назначение, функции и особенности деятельности / М. А. Качанов. — Текст : непосредственный // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. — 2011. — № 2. — С. 69–77.
5. Моргенштерновские чтения-2018. Информационное обслуживание библиотек в меняющейся социальной среде: тенденции, новации, перспективы : материалы Всероссийской научно-практической конференции (Челябинск, 20-21 сентября 2018 г.) / Челяб. обл. универс. науч. б-ка, Челяб. гос. ин-т культуры [и др.] ; [сост. Н. П. Ситникова]. — Текст : непосредственный. — Челябинск : Челяб. Дом печати, 2018. — 263 с. : ил., табл.
6. Организационно-методическое обеспечение функционирования информационно-библиотечных центров Хабаровского края : [сб. метод. материалов с электрон. приложением] / Хабар. краевой ин-т развития образования ; [сост. Л. П. Кармановская]. — Текст : непосредственный. — Хабаровск : ХК ИРО, 2018. — 24 с. : ил., табл.