



**ОРГАНИЗАЦИЯ
БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ПУБЛИЧНЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ
ГОРОДА МОСКВЫ НА ДОМУ**

**Из опыта ЦУНБ
им. Н. А. Некрасова**

Методические рекомендации

Государственное бюджетное
учреждение культуры города Москвы
«Центральная универсальная научная библиотека
имени Н. А. Некрасова»

**ОРГАНИЗАЦИЯ
БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ПУБЛИЧНЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ
ГОРОДА МОСКВЫ НА ДОМУ**

(Из опыта ЦУНБ им. Н. А. Некрасова)

Методические рекомендации

**Москва
2014**

УДК 024.7 (470-25) 07
ББК 78.38
О-64

О-64 Организация библиотечно-информационного обслуживания населения публичными библиотеками г. Москвы на дому: (из опыта ЦУНБ им. Н. А. Некрасова) : методические рекомендации / ГБУК г. Москвы «ЦУНБ им. Н. А. Некрасова» ; [сост.: Т. М. Грекова, Е. Н. Тимошкина ; науч. ред. В. М. Суворова]. – Москва : [ЦУНБ им. Н. А. Некрасова], 2014. – 28 с.

УДК 024.7 (470-25) 07
ББК 78.38

Составители:

Грекова Т. М. — заведующая отделом научно-методической и научно-исследовательской работы;

Тимошкина Е. Н. — главный библиотекарь отдела научно-методической и научно-исследовательской работы, канд. пед. наук

Научный редактор

Суворова В. М. — главный библиотекарь отдела научно-методической и научно-исследовательской работы, канд. пед. наук

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Нормативно-правовые основы библиотечно-информационного обслуживания пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности	5
Организация библиотечно- информационного обслуживания особых групп населения на дому	6
Заключение	10
Приложения	12

ВВЕДЕНИЕ

Публичная библиотека как социальный институт обязана предоставить свободный и равный доступ к информации всем слоям российского общества, в число которых входят инвалиды, многодетные семьи, маломобильное население.

Для работников публичных библиотек существует два возможных варианта действий при решении данного вопроса: обеспечение инвалидам и маломобильному населению физического доступа в библиотеку (пандус, лифт и т. п.) и доставка этим группам населения изданий на дом. Для обслуживания особых пользователей обычно выделяют отдельных работников, организуют специальную кафедру или службу.

В данном методическом пособии предпринята попытка обобщения опыта библиотек по организации этой работы. В отдельной главе сделан обзор нормативно-правовых основ обслуживания особых групп пользователей. В приложениях приведены образцы документов, которые разработаны для обеспечения обслуживания на дому.

Надеемся, что методическое пособие будет полезно как работникам публичных библиотек города Москвы, так и отдельным категориям граждан, которые будут пользоваться услугой по обслуживанию на дому и московскими публичными библиотеками.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Всеобщая декларация прав человека (принята резолюцией 217А (III) Генеральной Ассамблеи от 10 декабря 1948 г.);
- Декларация о правах инвалидов (принята резолюцией 3447(XXX) Генеральной Ассамблеей от 9 декабря 1975 г.);
- Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (ООН) (приняты Генеральной Ассамблеей от 20 декабря 1993 г.);
- Руководство ИФЛА /ЮНЕСКО/ по развитию службы публичных библиотек (принято 1 марта 2001 г.);
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральные законы:
 - «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ, ст. 17 (ред. от 28 июня 2014 г.);
 - «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями на 2 июля 2013 г.);
 - «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ (с изменениями на 25 ноября 2013 г.);
- Указы Президента РФ:
 - «О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов» от 1 июля 1996 г. № 1011 (с изменениями на 27 апреля 2000 г.);
 - «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» от 2 октября 1992 г. № 1156 (ред. от 3 ноября 1999 г.);
- Манифест РБА о публичной библиотеке (принят на Пленарном заседании VIII Ежегодной сессии 16 мая 2003 г.);
- Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» от 23 сентября 2009 г. № 36 (в ред. Законов от 21 декабря 2011 г. № 67, от 20 июня 2012 г. № 25);
- «Концепция развития библиотечного обслуживания населения города Москвы на период до 2015 года» от 22 апреля 2008 г. № 318-ПП;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой;
- Положение о нестационарном/надомном библиотечно-информационном обслуживании и др.

ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОСОБЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ НА ДОМУ

Библиотекарь, работающий с особыми группами населения, должен обладать определенным профессиональным мастерством, быть осведомленным о возрастных и индивидуально-психологических особенностях в отношении к чтению особых групп пользователей, а также уметь использовать традиционные и новые методы, средства, формы обучения, воспитания, образования и самообразования.

Личностные качества, необходимые библиотекарю, работающему с инвалидами: общительность, тактичность, требовательность, справедливость, отзывчивость, оптимизм, самокритичность, доброжелательность, способствуют социализации взрослых читателей и социокультурной реабилитации юных читателей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

Возможные варианты организации библиотечно-информационного обслуживания на дому

1. На базе Центральной библиотеки ЦБС округа;
2. На базе нескольких библиотек, входящих в состав ЦБС;
3. На базе всех библиотек окружной ЦБС.

Варианты обслуживания на дому определяются дирекцией окружной ЦБС в зависимости:

- от числа людей, нуждающихся в библиотечно-информационном обслуживании на дому;
- от штата ЦБС;
- от количества библиотек в ЦБС и их структурного состава;
- от специализации библиотек.

Для наиболее полного удовлетворения читательских запросов может использоваться межбиблиотечный абонемент как внутри одной ЦБС, так и на городском уровне.

Основные шаги библиотеки при организации обслуживания людей с ограниченными возможностями

1. Создание карты территории (меппинг) — определение количества публичных библиотек, находящихся в округе (района).
2. Определение круга потенциальных читателей совместно с социальными службами округа/района.

3. Определение примерного числа пользователей на одного библиотечного работника (из опыта работы федеральных библиотек — от 100 до 150 читателей).

4. Внесение соответствующих изменений в Правила пользования библиотекой (Приложение 2).

5. Распределение пользователей по конкретным библиотекам в соответствии с местом жительства.

6. Обучение работников порядку работы по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей на дому (Приложение 3-9):

- Технологическая инструкция по библиотечно-информационному обслуживанию особых групп населения на дому (Приложение 3);

- Памятка библиотекаря (Приложение 4) и Памятка пользователя (Приложение 5);

- Отчет библиотекаря (Приложение 6), который позволяет узнать данные о количестве выполненных и невыполненных заказов, времени, затраченного на посещение и дорогу;

- Бланк-заказ на издание (Приложение 7);

- Бланк-поручительство за детей до 14 лет (Приложение 8);

- Памятка «Как вести себя при работе с людьми, которых обслуживаем на дому» (Приложение 9).

К обучению целесообразно привлечь сотрудников социальных служб.

Первое посещение пользователя должно проходить в присутствии социального работника. Библиотекарь знакомится с читателем, оговаривает с ним удобный день и время посещения, узнает читательские предпочтения. Во время первого посещения читателю выдается Памятка пользователя.

Библиотекарь принимает заказ на издания непосредственно от пользователя или по телефону.

Кроме доставки изданий, в перечень услуг библиотеки должно входить предоставление информации о работе библиотеки, новых поступлениях, проводимых мероприятиях и т. п.

При обслуживании на дому проводится сбор статистических данных о читателях, количестве выполненных и невыполненных заказов, изучение полного спектра информационных потребностей каждого читателя.

Библиотекарь ведет Дневник библиотекаря, обслуживающего пользователей на дому (Приложение 10), в котором в произвольной форме записывает личные наблюдения. Особое внимание уделяется кругу чтения и читательским интересам, увлечениям для последующего составления рекомендательных списков литературы. К заполнению Дневника библиотекаря не предъявляется строгих правил.

Статистические и аналитические данные служат основой для проведения исследований и разработки инновационных форм библиотечно-информационного обслуживания.

К обслуживанию особых групп пользователей должен быть индивидуальный подход с учетом возрастных особенностей, заболевания, уровня образования, интересов.

Примерные нормы расчета штатной численности работников, обслуживающих особые группы пользователей на дому

№ п/п	Наименование процесса, операции	Единица измерения	Норма времени (час.)
1	Телефонные переговоры с социальными службами (запрос на список пользователей, желающих получить библиотечные услуги на дому; предоставление информации о взятых на обслуживание пользователях)	Один разговор	0,17
2	Телефонные переговоры с пользователями (подтверждение на обслуживание, уточнение адресных данных, согласование первого выезда, принятие первых заказов)	Один разговор	0,17
3	Закрепление за библиотекарем определенной группы пользователей следования к обслуживаемой категории	Одна группа	0,33
4	Посещение пользователя на дому	Одно посещение	0,5
5	Консультирование пользователя	Одна консультация	0,5
6	Время в дороге (туда-обратно)	Один адрес	1,5
7	Ознакомление читателя с Правилами пользования библиотекой	Один пользователь	0,07
8	Просмотр документов пользователя (паспорт и пенсионное удостоверение)	Пакет документов	0,02
9	Заполнение регистрационной карточки (читательского формуляра)	Одна карт./форм.	0,02

10	Оформление заказа (заполнение Бланка-заказа)	Один заказ	0,08
11	Прием читательского заказа (проверка правильности заполнения требования, уточнение места хранения документов):	Один заказ	
	по ЭК	Один заказ	0,05
	по алфавитному каталогу	Один заказ	0,08
7	Прием читательского заказа по телефону	Один заказ	0,08
8	Подбор документов	Один документ	0,08
9	Выдача документов пользователю:	Один документ	
	обслуживание взрослых		0,05
	обслуживание детей		0,06
10	Продление срока пользования документом	Один документ	0,03
11	Прием документов от пользователя	Один документ	0,04
12	Расстановка документов в фонд библиотеки	Один документ	0,02
17	Заполнение Отчета библиотекаря	Один отчет	0,05
18	Заполнение Дневника библиотекаря	Одна запись	0,5
19	Расстановка формуляров читателей	Один формуляр	0,01
20	Учет отказов (отметить на Бланке-заказе причину отказа)	Один Бланк-заказ	0,03

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Многоаспектное изучение опыта деятельности библиотечно-информационных учреждений в данной области позволяет определить ряд предложений по организации дальнейшей работы в этом направлении.

1. Необходимость налаживания широкой просветительской работы как в среде профессионалов, так и в обществе в целом. Очень важно, чтобы библиотекари осознавали не только социальную значимость обслуживания инвалидов, но и свою причастность к этому процессу, не рассматривали его как некую дополнительную обязанность, сверхнагрузку.

2. Необходимость систематического распространения передового опыта. Лишь 24 % библиотек, активно работающих с инвалидами, готовили соответствующие публикации. Остальные библиотеки, либо считают свой опыт недостаточным, либо не находят для этого времени. В результате большая многообразная работа остается неизвестной профессиональному сообществу.

3. Повышение квалификации библиотечных работников. Библиотекарям необходимы специальные профессиональные знания для обслуживания инвалидов разных категорий, которые, к сожалению, сегодня отсутствуют в библиотечном образовании.

4. Выделение в штате публичных библиотек сотрудников, ответственных за работу с инвалидами. При наличии в библиотеке такого сотрудника работа становится адресной, более систематизированной, постоянной, иными словами, более эффективной. Возможно структурное выделение данного направления работы.

5. Активное использование в работе с пользователями-инвалидами специальных видов изданий, а также включение в работу новых информационных технологий.

6. Развитие взаимодействия публичных библиотек со специальными библиотеками московского региона и Российской Федерации. Сотрудничество со специальной библиотекой позволит не только наладить систему повышения квалификации, процесс обмена опытом, но и организовать непосредственную работу по привлечению, изучению, обеспечению информационных запросов пользователей с ограниченными возможностями здоровья. Сотрудничество может предусматривать взаимное использование ресурсов: обмен специальными изданиями, прокат тифлотехнических средств, открытие совместных пунктов выдачи литературы, организацию мероприятий и другие формы.

7. Разработка региональных программ и проектов, нацеленных на оказание информационно-библиотечной поддержки людей с ограниченными возможностями здоровья.

8. Подготовка методических рекомендаций в адрес публичных библиотек по организации работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ НА ДОМУ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет принципы и механизм использования нестационарных библиотечно-информационных форм обслуживания публичными библиотеками г. Москвы.

1.2. Нестационарное библиотечно-информационное обслуживание населения — это обслуживание вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного, надомного абонемента и др. (ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография», п. 3.2.2.5).

1.3. Цель нестационарного библиотечного обслуживания — создание равных условий доступа к библиотечным услугам для каждого жителя г. Москвы в соответствии с его потребностями и интересами, независимо от состояния здоровья и места проживания.

1.4. К формам нестационарного библиотечного обслуживания относятся: библиотечные пункты, коллективные абонементы, выездные читальные залы, передвижные библиотеки (библиобусы), книгоношество.

1.5. Деятельность по нестационарному библиотечно-информационному обслуживанию населения регулируется следующими документами:

- Всеобщая декларация прав человека (принята резолюцией 217А (III) Генеральной Ассамблеей от 10 декабря 1948 г.);
- Декларация о правах инвалидов (принята резолюцией 3447 (XXX) Генеральной Ассамблеей от 9 декабря 1975 г.);
- Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (ООН) (приняты Генеральной Ассамблеей от 20 декабря 1993 г.);
- Руководство ИФЛА /ЮНЕСКО/ по развитию службы публичных библиотек (принято 1 марта 2001 г.);
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральные законы:
 - «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ, ст. 17 (ред. от 28 июня 2014 г.);
 - «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями на 2 июля 2013 г.);

«О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ (с изменениями на 25 ноября 2013 г.);

- Указы Президента РФ:

- «О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов» от 1 июля 1996 г. № 1011 (с изменениями на 27 апреля 2000 г.);

- «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» от 2 октября 1992 г. № 1156 (ред. от 3 ноября 1999 г.);

- Манифест РБА о публичной библиотеке (принят на Пленарном заседании VIII Ежегодной сессии 16 мая 2003 г.);

- Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» от 23 сентября 2009 г. № 36 (в ред. Законов от 21 декабря 2011 г. № 67, от 20 июня 2012 г. № 25);

- «Концепция развития библиотечного обслуживания населения города Москвы на период до 2015 года» от 22 апреля 2008 г. № 318-ПП;

- Устав библиотеки;

- Правила пользования библиотекой.

1.6. Финансирование нестационарного обслуживания осуществляется за счет ежегодно утверждаемого бюджета, предусмотренного на организацию деятельности библиотеки.

2. Организация нестационарного библиотечного обслуживания

2.1. Организация нестационарного библиотечно-информационного обслуживания осуществляется центральными городскими, самостоятельными библиотеками и ЦБС административных округов г. Москвы на основе изучения мнений и пожеланий жителей районов, членов трудовых и учебных коллективов.

2.2. Для удовлетворения информационных запросов пользователей всех форм нестационарного обслуживания используется распределенный библиотечный фонд публичных библиотек г. Москвы.

2.3. Режим работы по нестационарному обслуживанию определяется руководителями библиотек.

2.4. Перечень бесплатных услуг, предоставляемых населению при нестационарном библиотечном обслуживании, в соответствии с Законом города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» от 23.09.2009 г. № 36.

2.5. Пользователям нестационарных форм библиотечного обслуживания могут предоставляться платные услуги, оказываемые библиотеками в соответствии с перечнем (номенклатурой) платных услуг.

3. Технология нестационарной работы

3.1. Передвижная библиотека

Работу передвижных библиотек (библиобуса) организует работник библиотеки в соответствии с потребностями жителей: определяет маршрут обслуживания, график работы, на стоянках выдаются и принимаются библиотечные документы, собираются информационные запросы. Маршруты выездов и график работы утверждаются директором.

Запись читателей и выдача изданий в передвижной библиотеке производятся по правилам, принятым в стационарной библиотеке.

3.2. Библиотечный пункт

Является либо корпоративным подразделением (взаимодействие публичных библиотек осуществляется в рамках межбиблиотечного абонемент), либо структурным подразделением стационарной библиотеки, организуется библиотекой по договоренности с предприятием, организацией, учреждением, а также в районах, не имеющих стационарных библиотек. Издания для библиотечного пункта выдаются бесплатно, но физические лица, организации и учреждения могут перечислять денежные средства для пополнения фонда стационарной библиотеки, которая организует у них библиотечное обслуживание, или передавать документы в дар библиотеке.

Библиотечный пункт работает в установленные дни и часы. Работу в библиотечном пункте осуществляет сотрудник, находящийся в штате библиотеки, в структуру которой входит пункт. Запись читателей и выдача изданий производятся по правилам, принятым в стационарной библиотеке, и с условиями, оговоренными в договоре (соглашении) об организации библиотечного пункта. Учет работы по обслуживанию читателей библиотечного пункта (число читателей, количество посещений, книговыдач, массовых мероприятий и т. д.) ведется в дневнике установленной формы. Сведения включаются в отчет библиотеки, в ведении которой находится библиотечный пункт.

3.3. Домашний абонемент (книгоношество)

Форма обслуживания населения, заключающаяся в доставке литературы из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства граждан, которые в силу ряда причин (болезнь, возраст и т. д.) не могут самостоятельно посещать библиотеку. Работу по доставке литературы ведут сами библиотекари и волонтеры (библиотекари-общественники) стационарной библиотеки. На формуляре пользователя, обслуживаемого волонтером на дому, ставится условное обозначение «В» и указывается фамилия волонтера. В электронном формуляре эти сведения записываются в графе «Примечания». Формуляры хранятся на абонементе библиотеки за разделителями согласно принятой системе расста-

новки формуляров. В картотеку читательских формуляров может быть введен разделитель «Обслуживание на дому».

При посещении библиотекаря (волонтер) вместе с книгами берет с собой формуляры пользователей, оформляет в них выдачу или возврат библиотечных изданий.

Библиотеки, которые ведут только электронные формуляры пользователей, для обслуживания на дому берут с собой книжные формуляры, в которых пользователь должен поставить роспись, подтверждающую получение издания. Книжные формуляры хранятся за разделителем «Обслуживание на дому».

Запись пользователей и выдача изданий производятся по правилам, принятым в стационарной библиотеке.

4. Планирование, учет и отчетность нестационарной библиотечной работы

4.1. В годовом плане библиотеки определяется объем нестационарной работы с указанием форм библиотечного обслуживания, сроков исполнения.

4.2. Библиотека, организующая нестационарное обслуживание (в зависимости от формы обслуживания), должна иметь пакет документов: договор (соглашение), график работы, листы статистического учета, дневники (журналы) учета работы, формуляр нестационарной точки (акт приема-передачи документов), отчеты и другие документы, связанные с организацией нестационарного обслуживания.

4.3. Для учета литературы, выданной из стационарной библиотеки в нестационарную точку обслуживания, заполняется формуляр или акт приема-передачи в двух экземплярах, один из которых хранится в библиотеке, а второй — в соответствующей нестационарной точке. Сведения об общем числе выданных и возвращенных книг отмечаются в соответствующих графах формуляра (акта приема-передачи) и скрепляются подписями библиотекаря, выдавшего книги, и библиотекаря (общественника), получившего их.

Из выдаваемых в нестационарную точку изданий изымаются книжные формуляры, на них отмечается дата выдачи, роспись библиотекаря в получении издания. Формуляр нестационарной точки, акт приема-передачи и книжные формуляры являются учетными документами выданных изданий.

Книжные формуляры расставляются в ящике за разделителем с указанием наименования нестационарной точки по алфавиту авторов. После возвращения литературы книжные формуляры вкладываются в издания.

4.4. Библиотека ведет ежедневный учет статистических показателей в зависимости от формы нестационарного обслуживания:

- число пользователей;
- количество посещений;
- количество документов/выдач (в том числе по отраслям знаний);
- количество проведенных мероприятий;
- количество посещений массовых мероприятий.

4.5. Учет работы нестационарного обслуживания отражается в дневнике работы библиотеки, или в другом документе, предусмотренном технологией нестационарной работы.

4.6. Статистические данные нестационарного обслуживания включаются в ежемесячные статистические отчеты стационарной библиотеки.

4.7. Вся учетная и отчетная документация нестационарных форм обслуживания хранится в стационарной библиотеке не менее трех лет.

ПРИМЕР ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКОЙ

1. Запись особых групп пользователей осуществляется библиотекарем непосредственно на дому, для чего предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

2. Библиотекарь знакомит пользователя с Правилами пользования библиотекой и выполняет процедуру регистрации (записи), после чего пользователю выдается Читательский билет, дающий право пользоваться услугами библиотеки.

3. При регистрации пользователю необходимо поставить свою подпись на регистрационной карточке, подтвердив согласие на обработку его персональных данных, обязательство выполнения Правил пользования библиотекой.

4. Пользователь может получить одновременно не более 10 экземпляров изданий (книги выдаются на срок до двух месяцев, журналы — на один месяц).

5. Прием заказов на литературу осуществляется непосредственно библиотекарем или по телефонам библиотеки (указать номер телефона и часы приема заказов).

6. Срок исполнения заказа — от двух до пяти дней в зависимости от сложности заказа. По факту готовности заказанных документов библиотекарь осуществляет их доставку в установленный по согласованию с пользователем день.

7. Пользователь расписывается в книжном формуляре за каждый экземпляр издания, подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность. Формуляр пользователя и книжный формуляр являются документами, удостоверяющими даты, а также факт выдачи и возврата документов.

8. Библиотекарь забирает литературу у пользователя в установленный день, максимально приближенный к сроку возврата документов в фонд библиотеки.

ПРИМЕРНАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОСОБЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ НА ДОМУ

1. Запись особых групп пользователей осуществляется библиотекарем непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

2. Библиотекарь знакомит пользователя с правилами пользования библиотекой, выполняет процедуру регистрации (заполнение регистрационной карточки и фотографирование пользователя) и выдает пользователю Читательский билет. Одновременно заполняется читательский формуляр пользователя абонемента.

3. Библиотекарь принимает от пользователя заказ на литературу или тематический заказ по установленному образцу Бланка-заказа.

4. Срок исполнения заказа — от двух до пяти дней в зависимости от сложности заказа.

5. Бланки-заказов сортируются и определяется место хранения издания в фондах библиотеки. В случае необходимости осуществляется библиографическое уточнение заказа.

6. Тематические запросы пользователей передаются в справочно-библиографический отдел для формирования списков изданий запрашиваемой тематики.

7. Контроль за сроком отработки заказов осуществляет библиотекарь.

8. Библиотекарь подбирает запрашиваемые издания, формирует заказы.

9. В случае отсутствия на месте издания библиотекарь информирует об этом пользователя и ставит заказ на очередь в отделе абонемента.

10. Библиотекарь оформляет заказ на имя читателя в соответствии с правилами библиотеки, доставляет заказ на дом.

11. Пользователь при получении изданий, проверяет их физическое состояние и отсутствие дефектов, ставит дату и подпись в читательском формуляре (при обнаружении дефектов библиотекарь-экспедитор делает об этом отметку).

12. Заполненные читательские формуляры расставляются в картотеку выданной литературы.

13. Контроль за своевременным возвратом изданий осуществляет библиотекарь. В установленные сроки он забирает издания у читателя, проверяя их сохранность.

14. Возвращенные издания расставляются в фонд.

15. В случае утери или порчи изданий пользователь возмещает ущерб в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

ПАМЯТКА БИБЛИОТЕКАРЯ

- Запись пользователей особых категорий осуществляется библиотекарем непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

- Библиотекарь знакомит пользователя с выпиской из Правил пользования библиотекой «Порядок предоставления услуг пользователям особых категорий», выполняет процедуру регистрации и выдает пользователю Читательский билет.

- Библиотекарь предлагает пользователю ознакомиться с рекомендательными списками литературы или со списками новых поступлений.

- Библиотекарь принимает заказ на литературу или тематический заказ по установленному образцу Бланка-заказа.

- Библиотекарь формирует заказ на издания от пользователя и оформляет его в соответствии с общими правилами библиотеки.

- Библиотекарь доставляет литературу пользователю на дом в закрепленные за пользователем дни.

- При передаче изданий библиотекарь в обязательном порядке отслеживает, чтобы пользователь расписывался в книжном формуляре за каждое полученное издание (дата и подпись), подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность.

- Заполненные пользователем книжные формуляры библиотекарь расставляет в картотеке выданной литературы.

- Библиотекарь забирает литературу у пользователя в закрепленный за пользователем день, максимально приближенный к установленному сроку возврата документов в фонд библиотеки; оформляет возврат изданий и расставляет их в фонд.

- Библиотекарь после каждого посещения обслуживаемого пользователя и членов его семьи составляет отчет по установленному образцу.

- Библиотекарь несет персональную ответственность за сохранность вверенного ему имущества в соответствии с действующим законодательством РФ.

ПАМЯТКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

(Название библиотеки)

АДРЕС: -----

Тел.: -----

e-mail: -----

Сайт библиотеки: www. -----

1. Запись пользователей особых категорий осуществляется библиотекарем непосредственно по приходу на дом к обслуживаемому пользователю. Для записи предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя.

2. Библиотекарь знакомит пользователя с Правилами пользования библиотекой и выполняет процедуру, после чего пользователю выдается Читательский билет.

3. Прием заказов на литературу осуществляется через библиотекаря-экспедитора или по телефонам библиотеки (указать номера телефонов и часы приема заказов).

4. Срок исполнения заказа — от двух до пяти дней в зависимости от сложности заказа. По факту готовности заказанных документов библиотекарь осуществляет их доставку пользователю в строго закрепленный за пользователем день (присутственный день — _____).

5. Пользователь может получить одновременно не более 10 экземпляров изданий.

6. Литература выдается на следующие сроки:

- книги — до двух месяцев;
- журналы — на один месяц;
- CD — на один месяц.

7. Библиотекарь забирает литературу у пользователя в закрепленный за пользователем день, максимально приближенный к установленному сроку возврата документов в фонд библиотеки.

Пользователь имеет право:

- иметь доступ к библиотечным фондам библиотеки;
- получать консультативную помощь в поиске и выборе произведения печати и других источников информации;
- продлить срок пользования документом, если на этот документ нет спроса со стороны других пользователей;

- использовать справочно-библиографический аппарат: электронный каталог; рекомендательные списки литературы и списки новых поступлений.

Пользователь обязан:

- бережно относиться к книгам и другим источникам информации, полученным из фонда библиотеки; не делать в них пометок, подчеркиваний;
- расписываться в книжном формуляре за каждое полученное издание, подтверждая тем самым получение издания и принимая на себя ответственность за его сохранность;
- возвращать документы в установленные сроки;
- в случае утери или порчи документов пользователь обязан заменить их оригиналами, копиями или аналогами по согласованию с библиотекой. Под порчей понимается любое изменение внешнего вида, целостности и внутреннего состояния документов, которое сделало их отличными по виду, форме, объему или содержанию от аналогичных документов.

ОТЧЕТ БИБЛИОТЕКАРЯ

Дата _____

ФИО библиотекаря _____

ЧБ № _____

Количество обслуживаемых членов семьи _____

Количество выполненных заказов

Книги _____

Периодические издания _____

ЭР _____

Количество литературы, возвращаемой в библиотеку

Книги _____

Периодические издания _____

ЭР _____

Время посещения на дому с _____ по _____

Время, затраченное на дорогу (всего часов) _____

Примечание _____

(подпись)

БЛАНК-ЗАКАЗ НА ИЗДАНИЕ

ЧБ № _____

Количество книг _____

Количество журналов _____

Количество ЭР _____

Примечание _____

Дата получения заказа _____

Дата выполнения заказа _____

Подпись ответственного лица _____

**БЛАНК-ПОРУЧИТЕЛЬСТВО
ЗА ДЕТЕЙ ДО 14 ЛЕТ**

Я, _____

(ФИО)

Документ, удостоверяющий личность (паспорт) _____,
выдан _____

Место жительства _____

Контакты _____

Прошу записать моего ребенка _____

(ФИО)

«__» _____ г. рождения

В _____

(Название библиотеки)

Ручаюсь за своевременное возвращение им(ею) изданий. В случае порчи или утери изданий обязуюсь возместить ущерб согласно Правилам пользования библиотекой.

Подтверждаю, я ознакомлен(а) и согласен(на) с условиями оказания моему ребенку библиотечных услуг.

Даю свое согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных моего ребенка, указанных в настоящем поручительстве. Данное согласие действует до моего отказа от пользования услугами библиотеки.

«__» _____ 20__ г.

(Подпись)

(Расшифровка)

ПАМЯТКА **«Как вести себя при работе с людьми,** **которых обслуживаем на дому»**

Что делать, когда не знаешь, как себя вести, чувствуешь неловкость и скованность, связанные с особенностями собеседника? Прежде всего, мы должны помнить, что все люди равны в своем желании жить, быть счастливыми, получать доступ к информации, читать новинки. Давайте будем учиться быть добрыми и заботливыми, открытыми и воспринимающими чужую боль как свою.

Люди, испытывающие трудности при передвижении

Для них инвалидная коляска — это часть неприкасаемого личного пространства. Опирайтесь на коляску, катить ее без разрешения нельзя. Но если вы предложили помощь и ваше предложение было принято, помните: катить коляску надо сдержанно, потому что она очень быстро набирает скорость, любой неожиданный толчок сразу приведет к потере равновесия.

Если вы заметили любые барьеры впереди, сообщите об этом заранее, чтобы человек в коляске смог принять решение, как двигаться дальше.

Когда вы беседуете с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, постарайтесь расположиться так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не придется запрокидывать голову.

Люди с плохим зрением и незрячие

Входя в дом, обязательно называйте свое имя и сообщайте, откуда вы пришли, в дальнейшем человек с плохим зрением сможет узнавать вас по голосу.

Предлагая свою помощь незрячему, только направляйте его, идите так, как ходите обычно.

Не хватайте незрячего за руку — она помогает ему сохранять равновесие. А еще лучше — подставьте свою руку «крендельком», чтобы он мог сам опереться на вас так, как ему удобнее.

Дома люди с плохим зрением обычно ориентируются свободно. Однако предупреджайте о препятствиях, если они возникают, хрупких предметах и тому подобном, например: «Слева от двери легкий столик с неустойчивой стопкой книг».

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, говорите: «Вверх» либо «Вниз».

Когда вы хотите помочь незрячему сесть, не усаживайте его насильно и резко, а лишь направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

Если знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности предмета его руку, а дайте возможность потрогать предмет самому. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, просто подайте его. Не следует тянуть руку незрячего и заставлять брать этот предмет его рукой.

Обязательно озвучивайте словами то, что в разговоре со зрячими часто выражают мимикой и жестами: пожатием плечами, указанием руки или движением подбородка.

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому обращаетесь.

Люди с нарушениями слуха

Степень глухоты варьируется: одни люди слышат отдельные частоты, многие воспринимают определенный тембр. Типов и степеней глухоты много. Соответственно много и способов общения с такими людьми. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у собеседника.

Иногда достаточно говорить чуть более громко и четко. В другом случае понадобится снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Кричать, особенно в ухо, не надо, если только вас специально не попросят об этом.

Бывает, что устное общение затруднительно, спросите, не лучше ли переписываться.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помажьте ему рукой или прикоснитесь к плечу.

Если вы сообщаете информацию, включающую цифры, сложные термины, адрес, напишите ее.

Не все слабослышащие люди могут читать по губам. При первой же встрече надо спросить об этом. Если ваш собеседник обладает таким навыком, помните: из десяти слов хорошо прочитываются только три; смотреть нужно в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, не пытаясь преувеличенно четко выговаривать слова — это изменяет артикуляцию и создает дополнительные трудности; используйте мимику, жесты, телодвижения, чтобы пояснить или подчеркнуть сказанное.

Люди с проблемами речи

Трудности могут быть самыми разными — слабый голос, заикание, иногда человек затрудняется произносить отдельные слова. Не поддавайтесь первому впечатлению, не думайте, что у человека с затруднениями в речи низкий уровень интеллекта. Это иллюзия, избавьтесь от нее.

Будьте готовы к тому, что разговор с таким собеседником займет у вас больше времени. Не перебивайте и не поправляйте собеседника, не спешите договаривать за него, будьте терпеливы.

Если вы не поняли сказанного, не притворяйтесь, что поняли. Спокойно и не стесняясь, переспросите. Если и на этот раз ничего не получилось, спросите, не предпочтет ли собеседник с затруднениями в речи отвечать письменно.

Люди с проблемами в обучении

У такой формы инвалидности скрытый характер. Люди с разнообразными проблемами в обучении испытывают трудности с восприятием, запоминанием, извлечением из памяти информации, но не с самым мыслительным процессом.

Часто у людей с проблемами в обучении очень высокий уровень интеллекта, а сложности связаны с восприятием письменного текста или, наоборот, с неспособностью воспринимать информацию на слух.

Будьте честным со своим собеседником. Спросите, какие у него трудности. Когда вы поймете, в каком именно виде человек не воспринимает информацию, выберите другую форму.

Если человек не может читать, расскажите, перескажите, прочтите сами. Если не воспринимает на слух — напишите.

Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы — непроизвольные движения тела, конечностей, мышц лица — обычно свойственны людям с детским церебральным параличом или повреждениями спинного мозга.

Если вы видите человека с гиперкинезами, не стоит явно обращать внимание на его движения.

Не бойтесь противоречить собеседнику с гиперкинезами из опасения разволновать его и тем самым усилить непроизвольные движения. Позиция «Только не волнуйся!» ведет к потере времени и нервов, но не налаживает диалог.

Сидя за столом, у телефона, спросите, нужна ли собеседнику ваша помощь. Многим она не нужна. Но если человек, который затрудняется управлять руками, попросил помочь, например, достать с полки журнал, книгу, положить что-то в сумку, вытащить из сумки или кармана телефон и набрать номер, — не стесняйтесь, постарайтесь четко и последовательно произвести все эти действия.

**ДНЕВНИК БИБЛИОТЕКАРЯ,
обслуживающего пользователей
на дому**

ПАСПОРТ СЕМЬИ

Фамилия обслуживаемой семьи _____

Адрес _____

Подъезд _____ Код/домофон _____ Этаж _____

Контактный телефон _____

Количество членов семьи _____

Состав семьи (ФИО, год рождения, родственные отношения)

Дата	Личные наблюдения
Круг чтения членов семьи	Интересы пользователей, их предложения и замечания