

## РЕСУРСЫ И СЕРВИСЫ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА

*Ключевые слова: информационные ресурсы, сервисная деятельность, библиотечное обслуживание, библиотека вуза.*

Библиотечно-информационное обеспечение образовательного процесса рассматривается сегодня как важная составляющая качества образования. Для раскрытия информационного потенциала учебного процесса сотрудники библиотеки моделируют новые формы сотрудничества со студентами, профессорско-преподавательским составом, ректоратом. Характеристикой библиотечной деятельности становится количество и разнообразие источников информации на всех видах носителей: бумажном, цифровом, доступ к которым предоставляет наша библиотека очно и он-лайн.

Насколько отвечает наша библиотека ожиданиям пользователей, нужны ли её традиционные услуги и как сформировать востребованность библиотечных сервисов через новые формы коммуникаций? Такие задачи решает наш коллектив сегодня, используя сервисную философию услуг.

Внедрение в практику современных информационных технологий определяет библиотечное обслуживание как разновидность сервисной деятельности.

Сервисная деятельность связана с предоставлением услуг, удовлетворяющих запросы пользователей. Одним из приоритетных направлений в работе является справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей, удовлетворение поисковых запросов. Эта работа требует системности и гибкости, оперативности, точности, направленности на достижение потребительской удовлетворенности.

Информационные ресурсы являются тем критерием, от полноты и качества которого во многом зависит качество обслуживания. Стремясь обеспечить комфортное обслуживание, библиотекари приближаются к информационному сервису<sup>1</sup> и предоставляют пользователям документы в удобном виде: на печатных или на электронных носителях. Зачастую

---

<sup>1</sup>Блюменау Д. И. Информация и информационный сервис. СПб. : Наука, 1989. 188 с.

дополнительно требуется наша профессиональная консультация, справочная работа.

Сотрудники нашей библиотеки, моделируя предоставляемые услуги, нацелены на достижение качественных результатов и создание благоприятного морально-психологического климата в обслуживании.

Читатель, приходя к нам, имеет возможность получить помимо необходимой ему книги целый комплекс услуг: научиться основам поиска информации, встретиться с преподавателем, выполнить и распечатать, переплести курсовые и дипломные работы, посмотреть выставку, фильм, обсудить книгу.

Библиотека вуза призвана организовать виртуальное информационно-библиотечное пространство с обеспечением рабочих мест для самостоятельной работы своих пользователей<sup>2</sup>.

Использование в своей работе современных технологий требует от библиотекарей новых компетенций. Так, на практике библиотекари столкнулись с проблемой достаточно осторожного использования электронных ресурсов. На то есть объективные причины как технического характера (недостаточное количество ПК для пользователей), так и психологического характера. Люди не всегда готовы использовать электронные устройства для чтения, необходимо время, чтобы такой способ восприятия информации стал привычкой. Пока легче взять печатный документ, библиотекари ориентируются на традиционный фонд, при этом часто забывают дополнить выдачу материалами из полнотекстовых баз данных.

Развитие сферы сервиса предполагает работу по пополнению, расширению, обновлению профессиональных умений и навыков библиотечного персонала<sup>3</sup>. В рамках данного направления был проведён ряд библиотечных практикумов. Сотрудники отделов обслуживания, научно-библиографического и отдела компьютеризации библиотечных процессов подготовили обзорные выступления и презентации по работе с имеющимися электронными информационными ресурсами, практические задания по поиску документов в них. Таким образом, наш коллектив чётко представляет, в каком направлении мы должны профессионально развиваться. Кроме того, каждый из нас должен понимать: любые приобретённые знания и навыки «оплачиваются» в том случае, когда они реализуются на практике.

Успешное продвижение услуг библиотеки подразумевает комплексное взаимодействие всех интернет-ресурсов учреждения. Немаловажным фактором комфорта являются бесплатный Wi-Fi и удобные места для работы и самообразования для наших пользователей. В читальном зале главного корпуса организован открытый доступ к периодически изданиям в печатном виде и установлены ПК для работы с электронными ресурсами. Аудитория

---

<sup>2</sup> Стрелкова И. Б. Мотивация как необходимый фактор профессиональной успешности библиотечного специалиста // Научные и технические библиотеки. 2010. № 2. С. 63.

<sup>3</sup> Ключев В. К. Сервис в библиотеке: диалог с пользователем // Управленческая экономика российской библиотеки. М., 2007. С. 150.

нашего читального зала изменилась кардинально. В зал пришли студенты, ориентированные на самостоятельную работу в Интернете, умеющие пользоваться электронными устройствами, и применяющие в своей деятельности традиционные библиотечные ресурсы. Пространство зала оживило: часто не хватает мест для всех желающих, да и настроение самих библиотекарей изменилось, они почувствовали моральное удовлетворение от своей работы.

Да, это новая для нас аудитория, не та, к которой мы привыкли. Важно почувствовать её запросы, осознать, наш читатель изменился. Если главный стимул - прийти в библиотеку для самостоятельной работы или получения доступа к Интернет-ресурсам, а только потом, по мере необходимости, - книга, то этому нужно соответствовать.

Самый успешный путь к студенческой аудитории – через преподавателя и его предмет, через кафедры. Особой проблемной зоной в нашей работе является недостаточная востребованность ресурсов и услуг библиотеки среди профессорско-преподавательского состава. Сотрудники библиотеки активно оказывают методическую помощь преподавателям при создании учебно-методических комплексов, характеристики книгообеспеченности своей дисциплины.

Создаём собственные информационные ресурсы, представляем результаты вузовской науки в мировом информационном пространстве. С ЭБС «Рукопт» заключили договор, на основе партнерских отношений включили в электронную библиотечную систему служебные и авторские произведения профессорско-преподавательского состава, с целью продвижения изданий университета на рынок цифровых документов, повышения рейтинга вуза и популяризации произведений наших преподавателей.

Администрация библиотеки организовала встречу с производителями и продавцами ресурсов. На встречу с руководством издательства «Лань» были приглашены заведующие кафедрами, преподаватели. Обсуждались такие темы, как подключение к пакетам ЭБС, издание учебников преподавателей или включение их трудов в ЭБС, отслеживания индекса цитирования.

Библиотекари провели практикумы с преподавателями по регистрации и осуществлению поиска в собственных, приобретенных базах данных: ЭБОРе, ЭБС «Лань», научной электронной библиотеке eLibrary.ru, ИСП «Регламент», БД «Polpred. com», издательства «Springer», тестирование программ проверки текстовых документов на наличие заимствований из открытых источников в сети Интернет и других документов.

Сегодня уже недостаточно создать и организовать новые услуги в библиотеке, важно уметь донести информацию до широкой аудитории.

Продвижение услуг с помощью социальных сетей Facebook, ВКонтакте способствует обмену сообщениями между существующими и потенциальными посетителями.

Используя возможности комментировать или обсуждать библиотечные мероприятия, мы знакомимся с откликами, советами. Подобная обратная связь корректирует и улучшает планируемые мероприятия, вовлекает аудиторию

в активный диалог и жизнь самой библиотеки. Пользователь, зашедший на нашу страницу, знакомится с историей библиотеки, просматривает фотографии последних событий, при желании может заказать документы и т. д.

Библиотека активно осваивает источники самофинансирования. Сегодня сложился определенный перечень платных услуг, но их развитие идет неоднозначно. К объективным причинам относятся: недостаточное обеспечение ресурсной базы, профессиональной подготовки кадров, уровня организации работы. К субъективным: сохранение психологических барьеров библиотекарей в восприятии информации как товара.

При рассмотрении вопросов инициативной хозяйственной деятельности библиотек высших учебных заведений следует помнить, что принятие управленческих решений зависит от общей политики ректората.

Самая главная задача – пробовать, экспериментировать, внимательнее относиться к потребностям наших пользователей. При этом нередко и сам рынок «подсказывает», какие конкурентоспособные платные услуги может оказывать вузовская библиотека. Наша практика подтверждает, что осуществление приносящей доход деятельности даёт возможность библиотеке по-новому взглянуть на свою деятельность, ничуть не умаляя значения традиционной библиотечной работы, грамотно выстроить новые сервисы<sup>4</sup>.

По уровню профессиональной компетенции персонала библиотеки судят и об уровне образовательных услуг вуза. Наша библиотека является одним из важнейших элементов комфортной вузовской среды, активно развивает новые сервисы для пользователей и превращается в открытую диалоговую площадку для университетского сообщества.

### Список источников

Блюменау, Д. И. Информация и информационный сервис / Д. И. Блюменау. - СПб. : Наука, 1989. - 188 с.

Галимова, Е. Я. Библиотечный сервис : учебно-методическое пособие / Е. Я. Галимова. – М. : Либерейя-бибинформ, 2006. - 144 с.

Клюев, В. К. Сервис в библиотеке: диалог с пользователем / В. К. Клюев // Управленческая экономика российской библиотеки / В. К. Клюев. - М., 2007. - С. 148-156.

Леонтьев, А. А. Эволюция информационных технологий, Интернет и библиотека: триумф Интернета или несбывшиеся надежды / А. А. Леонтьев // Научные и технические библиотеки. – 2012. - № 10. – С. 35-43.

Стрелкова, И. Б. Мотивация как необходимый фактор профессиональной успешности библиотечного специалиста / И. Б. Стрелкова // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 2. - С. 63-74.

---

<sup>4</sup> Галимова Е. Я. Библиотечный сервис : учебно-методическое пособие. М. : Либерейя-бибинформ, 2006. 144 с.

Сунгатуллина, А. Ф. Информационные ресурсы вузовских библиотек / А. Ф. Сунгатуллина. - Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2006/disk2/102.pdf>.

Феонов, Г. В. Новые информационные технологии в вузовских библиотеках России / Г. В. Феонов. - Режим доступа: <http://www.library.ru/help/docs/n76553/1.pdf>. - Дата обращения: 31.03.2014.

Юхновец, Т. С. Информационные ресурсы библиотек в системе удовлетворения информационных потребностей студентов вуза (по материалам социологического исследования) / Т. С. Юхновец // Научные и технические библиотеки. – 2012. – № 4. -С. 12-17.