

## Современное информационное обслуживание в вузовских библиотеках

Представлены современные информационные технологии, которые используются библиотекой при обслуживании читателей. Описана автоматизация процессов обслуживания и пополнения фондов. Рассмотрены примеры использования этих процессов в библиотеках вузов, опыт внедрения, некоторые проблемы и их решения.

Внедрение новых информационных технологий во все сферы человеческой деятельности, увеличение объемов структурированной и не структурированной информации, изменяют мировое информационное пространство. Интенсивно развивающиеся информационные технологии, вхождение интернета во все сферы общественной жизни привели к коренным изменениям в библиотечной деятельности. Изменения – характерная особенность сегодняшнего существования библиотек [1,С.5].

Библиотека постепенно преобразовывается в информационные центры, объединяющие в себе сервисы традиционной библиотеки с предоставлением информации на всех существующих носителях. Такой центр является одним из важнейших социальных институтов, который формирует общественное использование информационных ресурсов.

Основной задачей новой библиотеки является:

- обеспечение свободного доступа к информации;
- переход на автоматизированные информационно-библиотечные технологии;
- формирование документно-электронных ресурсов.

Меняется роль и статус библиотекаря, расширяется диапазон специальностей современного персонала библиотеки. Наблюдаются изменения форм взаимодействия основных участников библиотечного обслуживания (читатель-библиотекарь). Ожидания пользователей от библиотеки сегодня таковы:

- оперативное и качественное обслуживания,
- доставка информационного продукта на «рабочий стол»,
- использование в процессе обслуживания не столько ресурсов библиотеки, сколько любых доступных информационных ресурсов, дающих ответ на его запрос. [4,С.1]

Быстрый доступ к максимально полной и достоверной информации – неотъемлемая составляющая качественного образования и эффективного бизнеса. Постепенно это становится стандартной библиотечной услугой. И наша задача сделать процесс поиска информации наиболее комфортным и приятным для наших пользователей.

Благодаря автоматизации пользователи получили возможность осуществлять многоаспектный удаленный поиск информации, заказывать издания из электронного каталога. Библиотечные работники организуют учет и выдачу литературы в автоматизированном режиме, все это значительно упрощает обслуживание. Серьезным достижением библиотеки и одновременно новшеством в обслуживании стала организация **электронной выдачи** изданий,

которую научная библиотека ФГБОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК» внедрила в 2004 году. В ходе работы мы увидели несомненные преимущества электронной выдачи, по сравнению с традиционной. Все происходит быстро, без очереди, она надежна, удобна, нравится читателям и библиотекарям. Сущность электронной выдачи состоит в закреплении (регистрации) определенных экземпляров за конкретным читателем в его электронном формуляре путем считывания штрихового кода сканером с книги и читательского билета. Таким образом, система выдачи хранит точные сведения о том, **какой** экземпляр, **какого** названия выдан, **кому** конкретно и **когда** подлежит возврату в библиотеку. Читатель может быть уверен в том, что информация в его электронном формуляре надежно защищена вплоть до момента возврата им книг в библиотеку.[2]

С каждым годом современные технологии библиотечно-информационного обслуживания совершенствуются. Все большее число библиотек начинает активно использовать в своей практике технологию **электронного обслуживания читателей.**

Так, библиотека **Российского государственного технологического университета им. К. Э. Циолковского** одной из первых реализовала обслуживание читателей с помощью электронного читательского билета. Только это не совсем читательский билет. Это пластиковая карта, в которую заложены функции

- Транспортной карты;
- Пропуска на территорию университета и общежития;
- Собственно читательского билета;

Пластиковая карта позволяет автоматизировать процессы приема и выдачи книг, заказывать и бронировать книги, оплачивать доступ в интернет и платные услуги, работать с базой данных библиотеки удаленно.

Во время использования, такого читательского билета на мониторе высвечивается фотография и все необходимые сведения о читателе (номер читательского, ФИО, факультет, курс, группа), информация есть ли у читателя на руках книги из других отделов, не просрочено ли время возврата. На экран не выводится сведения о месте проживания и др. личные данные, но при необходимости библиотекарь может получить и эту информацию о читателе.[6]

Качественным сдвигом в подходе к информационному обслуживанию читателей является начало оформления подписки на **коммерческие полнотекстовые базы данных.** Доступ к этим цифровым собраниям знаменуют новую эру библиотечного сервиса, когда библиотека перестает быть фактическим держателем источников. Возможность пользования электронными версиями документов позволяет в немалой степени отказаться от привычных процессов комплектования, обработки и, конечно же, обслуживания пользователей. При этом возрастает обеспеченность читателей информацией. В них содержатся:

- тексты книг,
- статей из журналов, газет и сборников,

- сообщение информационных агентств,
- аналитические отчеты различных учреждений и
- другие документы.

Для традиционных библиотек получение доступа к этим базам данных в значительной степени меняет подходы к информационной работе в целом, так как позволяет читателям обходиться без обращения к оригиналам. Современные технологии позволяют им обращаться к полнотекстовым базам данных непосредственно из дома или с работы, сама библиотека в этом случае продолжает выполнять посреднические функции, обеспечивая по-прежнему доступ читателей к информации. [7,С.27]

Наполнение полнотекстовых баз данных, производится двумя способами. Первый заключается в сканировании печатных оригиналов и получении электронных копий документов, выполненных в формате PDF. При этом современные масштабы и темпы оцифровки документальных массивов в разных странах дают все основания полагать, что уже в ближайшие годы будет оцифровано большинство значимых для человечества редких материалов. И они станут доступны для пользователей.

Второй метод – покупка электронных копий книг, газет или журналов непосредственно в издательствах. Таким образом, приобретается большинство современных изданий. По предварительному договору издательства передают электронную версию документа поставщику и получают определенный процент от средств, полученных за обращение к поставленным файлам.

Сочетание данных методов комплектования в ближайшей перспективе приведет к тому, что для пользователей станет принципиально возможным получить доступ к любым источникам.

В этой сфере интересен опыт библиотеки **Государственного университета Дальневосточного округа**. Сотрудники библиотеки обеспечили своих студентов электронными карманными компьютерами. Они не больших, габаритов и весят совсем не много, что делает их удобными для использования. Такое устройство может быть подключено к основному персональному компьютеру библиотеки при помощи инфракрасного порта. Имея такое устройство на руках, библиотекарь может мгновенно скинуть интересующий читателя источник. Кроме того это устройство очень удобно при заказе литературы, библиотекарю больше не приходится иметь дело с заказами написанными на клочках бумаги неразборчивым почерком. В устройстве уже заложен электронный каталог, студент отмечает источники, которые ему нужны и передает их библиотекарю.[6]

Описанные технологии позволяют решать задачи современного информационного обслуживания каждого читателя на современном уровне. Можно говорить о том, что библиотека сегодня активно развивается, захватывая все новые направления деятельности, в том числе и процессы обслуживания пользователей.

Но, к сожалению, не будем забывать о том, что в некоторых отечественных библиотеках сетевая компьютерная технология делает только первые шаги.

Наряду с продвинутыми в плане автоматизации вузовскими библиотеками (такими как МГУ, РХТУ, НГТУ и др.) есть библиотеки высших учебных заведений все еще недостаточно оснащенные вычислительной техникой и находящиеся на начальной стадии освоения автоматизированных технологий. Это вызывает необходимость скорейшего обеспечения библиотек современной компьютерной техникой и организации системы повышения квалификации библиотечных работников. Причем такая система должна быть не, только постоянно действующей, но и многоступенчатой, поскольку персонал библиотек должен пройти путь от традиционных библиотекарей до информационных консультантов, способных правильно ориентировать своих читателей в многообразии информационных ресурсов, доступных по сети INTERNET, а также обеспечивать им получение запрошенной информации с требуемой полнотой и точностью. Первостепенное значение при этом приобретает наполненность сети российскими информационными ресурсами.

Важно подчеркнуть, что обеспечить современное информационное обслуживание библиотека вуза сможет только при условии комплексной автоматизации технологических процессов своей деятельности: ведения каталогов, обработки новых поступлений, регистрация читательских запросов и др. Именно компьютерная база автоматизированной системы создает предпосылки подключения библиотеки к информационным сетям, ее полноправного участия в формировании информационного пространства.

## Библиография

1. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: Лекции [Текст] /М. Я Дворкина. - М.: Издательство Московского государственного университета культуры и искусств, 2003. — 48с.
2. Демидова, О. В. Современные технологии библиотечно-информационного обслуживания [Электронный ресурс] /О. В. Демидова /О. В. Демидова. – Режим доступа: <http://rlst.org.by/izdania/ib110/879.html>
3. Евстигнеева, Г. А. Библиотека в электронной среде - куда стремиться и обо что спотыкаемся [Текст] /Г. А. Евстигнеева //НТБ. – 2010. - №7. – С.5-9.
4. Енина, Л. В. Обслуживание пользователей университета в условиях гибридной библиотеки [Текст] /Л. В. Енина //Культура и образование в информационном обществе: материалы междунар. науч. конф. (г. Челябинск, сентябрь 2006г.). – 2007. – С. 1-8.
5. Кулева, О. В. Место библиотек в структуре электронного информационного пространства[Текст] /О. В. Кулева, Н. С. Редькина //Интернет и современное общество. – 2007. - №2. –С.111-113.
6. Стебликова, Е. В. Опыт внедрения современных информационных технологий в обслуживание читателей в вузовской библиотеке [Электронный ресурс] /Е. В. Стебляков. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2005/disk/215.pdf>
7. Степанов, В. К. Коммерческие полнотекстовые базы данных и их использование в библиотеках: учебное пособие [Текст] /В. К. Степанов. – М.: Высш. шк,2005. – 272с