

Стёпина Наталья Александровна

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ: ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И РЕШЕНИЯ

В данной статье выделены три основных направления развития библиотечного обслуживания, применяемых библиотекой ФГБОУ ВПО "Государственный университет – УНПК": повышение роли автоматизации для решения поисковых задач, формирование фонда электронных книг, обеспечение информационной комфортности пользователя.

Динамика развития современного гуманитарного, естественно-научного и технического знания порождает новые информационные потребности наших пользователей. Удовлетворение этих потребностей в сфере высшего образования осуществляется в процессе библиотечно-информационной деятельности вузовской библиотеки.

Согласно ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» под библиотечным обслуживанием понимают «совокупность различных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг». Таким образом, библиотечное обслуживание – это открытая многоуровневая подсистема по предоставлению разнообразных информационных услуг для пользователей.

Обслуживание формирует образ библиотеки в глазах ее читателей, предопределяет место в вузе как первой и наиболее значимой кафедры. Мощная ресурсная база университетской библиотеки (документальный фонд, электронные ресурсы, справочно-поисковый аппарат и т.д.) требует эффективной организации обслуживания.

Одним из главных направлений является рациональное использование документного фонда вузовской библиотеки, сформированного в соответствии с направлениями образовательных программ, реализуемых в вузе, что способствует профессиональной адаптации студента. Выстраивая библиотечную модель профессиональной деятельности студентов, профессорско-преподавательского состава наша библиотека использует такие формы, как дни факультета, виртуальные книжные выставки, информация на сайте. Принципиальным подходом в обслуживании является использование различных баз данных и информационных продуктов: библиографических, реферативных, фактографических, адресно-справочных. Тем самым существенно расширяется пользовательский сервис, доступность к мировым информационным ресурсам.

Изменились виды информационных ресурсов. Активно идет процесс создания внутренних информационных ресурсов. Сайт библиотеки (www.ostu.ru/libraries) служит путеводителем по ресурсам и услугам. Его содержание направлено на оказание конкретной помощи многочисленным пользователям: раскрыта структура библиотеки, перечислены оказываемые

услуги. Центральное место на сайте занимает электронный каталог (далее - ЭК). ЭК «LibetMedia» – это особая поисковая среда, которая требует специальных навыков и знаний: выбор полей поиска (автор, заглавие, рубрика и т.д.), грамотное формулирование запроса, разработка стратегии и тактики поиска (расширение или ограничение поисковых признаков), оформление результата поиска (распечатка требований на документ).

Информационная система библиотеки является важнейшей частью информационной системы вуза. Она открыта для пользователей и обеспечивает доступ к модулю книгообеспеченности дисциплин, БД «Труды ученых ФГОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК», Изданием ОрелГТУ, Электронной библиотеке образовательных ресурсов.

Доступ к ЭК возможен как локально, так и через сеть Интернет. В 2010 г. зафиксировано 8966 обращений к ЭК, и количество скачиваний из данной БД составило 12827. Успешно функционируют такие информационные ресурсы, как базы данных диссертации и авторефератов диссертаций. Большой практический интерес представляют виртуальные выставки, фонд CD и DVD -ROM. Данная электронная коллекция становится качественным и востребованным информационным ресурсом.

Широкое применение Интернета и электронных ресурсов обусловило новую информационную ситуацию и привело в библиотеку новую категорию пользователей - онлайн-овых. Профессиональной адаптации студентов и аспирантов способствует подключение к электронной библиотечной системе (далее - ЭБС), которая обеспечивает учебный процесс литературой, но и ориентирует студентов в мире профессиональной культуры. В распоряжении наших пользователей ЭБС издательства «ЛАНЬ», Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ», База данных Polpred.com. Приобщение студентов к работе с электронными ресурсами формирует у студентов уважительное отношение к интеллектуальной собственности.

Стремительное увеличение количества информационных ресурсов вызывает потребность в обучении пользователей, разработке учебных программ по информационной культуре и участию в учебном процессе в различных формах: индивидуальной, групповой, очной, онлайн-овой. Эти занятия проводятся в рамках курсов «Основы информационной культуры», «Основы библиотечно-библиографической грамотности» и имеют различный объем. На них рассматриваются темы: как искать необходимую информацию (библиографическую, полнотекстовую); как оценивать найденную информацию; как использовать полученную информацию в своих исследованиях; как соблюдать нормы этики и авторские права при использовании информации.

Все большее развитие получают дистанционные виды библиотечного обслуживания: виртуальная справочная служба, онлайн-овый просмотр карточки читателя, в перспективе появится возможность продления пользования абонементом и бронирование (заказ) изданий, найденных в ЭК, с назначением дня и часа, удобного для получения своего заказа.

Многие библиотекари успешно рекламируют свои ресурсы, услуги, сервисы и заполняют своими блогами виртуальный мир. Блог – это персональный сайт, позволяющий вести текстовые записи с использованием мультимедийных элементов. Блог «Литературные штучки» представляет собой он-лайн дневник, в котором в обратном хронологическом порядке опубликованы новости библиотечного мира, обзоры новинок художественной литературы, любопытные публикации на дискуссионные темы. Наши пользователи могут публиковать свои комментарии, ремарки, что повышает эффективность использования электронных ресурсов, посещаемость сайта и возможность привлечь пользователя к традиционным услугам.

Использование электронной почты позволяет на качественно ином уровне осуществлять информационное обслуживание преподавателей и сотрудников вуза. Мы информируем их о новинках, знакомим с анонсами мероприятий, напоминаем о задолженностях пользователей. При этом этикет является обязательной составляющей нашего общения.

Социальные сети: Интернет–сообщества Facebook, Twitter, становясь местом общения, дают возможность людям выразиться и найти друзей по интересам. Наша библиотека разместила свою страничку в социальных сетях для новостной информации о мероприятиях и общения с пользователями.

Ключевой фигурой в реализации библиотечного обслуживания является сотрудник вузовской библиотеки. От его профессионализма во многом зависит степень успешности профессиональной деятельности, как студентов, так и профессорско-преподавательского состава, сотрудников университета. Работая в условиях современных образовательных и информационных технологий, каждый из нас должен владеть методами решения психологических, информационных, управленческих, экономических проблем; использовать информационные и телекоммуникационные технологии. К тому же важно, чтобы библиотекарь обладал педагогической подготовкой, поскольку ему приходится иметь дело с самыми разными людьми. Повышение квалификации должно носить системный характер и охватывать все категории библиотечных работников.

Профессионализм библиотечного работника – это основная составляющая качества библиотечно-информационного обслуживания.

Библиография

1. Алешин, Л. И. Электронная библиотека и библиотечно-информационное обслуживание в вузах [Электронный ресурс] / Л. И. Алешин. - Режим доступа: <http://laleshin.narod.ru/rdsl-06.htm>
2. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание: учеб-метод. пособие [Текст] / В. А. Бородина. – М.: Либерия, 2004. – 167с.
3. ГОСТ 7.0 – 99 Информационно – библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://gostexpert.ru/gost/gost-7.0-99>

4. Гусева, Е.Н. Инновации в библиотеках страны: подходы проблемы, проекты [Текст] / Е.Н. Гусева // Библиотечное дело – XXI век. – 2010. - №1 (19). – С.93-109.
5. Ерахторин, М.В. Организационно-психологические аспекты системы обслуживания читателей [Текст] / М.В. Ерахторин // Библиотеки учебных заведений. – 2008. – 327. – С.3-7.
6. Обслуживание читателей [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://textbook.vadimstepanov.ru/chapter6/glava6-4.html>