

Обслуживание пользователей: направления, проблемы, решения, перспективы

*Соломенникова Валентина Климентьевна
заведующая отделом Научной библиотеки УдГУ, г. Ижевск*

Для чего и почему библиотека обслуживает население? С какой эффективностью она должна делать это и делает? Ответы на эти вопросы содержатся, прежде всего, в законе «О библиотечном деле» и других законах, имеющих отношение к библиотечному обслуживанию, а также во многих работах, посвященных библиотечной деятельности по обслуживанию любых категорий пользователей библиотек.

Обслуживание является ведущей функцией современных библиотек. Именно обслуживание изменяет и направляет работу всех подразделений библиотеки и осуществляемые ими технологические процессы. Обслуживание формирует образ библиотеки в глазах ее читателей и, в конечном итоге, предопределяет место библиотеки в учреждении, организации и обществе.

В науке, образовании, в практике библиотечного обслуживания созданы значительные информационные ресурсы. Библиотечное обслуживание в структуре библиотечной деятельности является многофункциональным и «живым» процессом. И это требует не только практического опыта работы с пользователем, но и теоретико-методологических знаний, необходимых для дальнейшего развития и разработки инновационных проектов.

Что же такое библиотечное обслуживание? Существуют разные определения этого понятия. Обратимся к ГОСТам:

(ГОСТ 7.0-99. 3.2.2.4 Библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

(ГОСТ 7.0-99. 3.2.2.14 Библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки:

- выдачу и абонирование документов;
- предоставление информации о новых поступлениях;
- справки, выставки, консультации

В этом же ГОСТе мы находим определения: информационное обслуживание, библиографическое обслуживание, справочно-библиографическое обслуживание и другое.

«Справочник библиотекаря» за 2005 год сообщает нам, что «термин «библиотечное обслуживание» сегодня не отражает реальных условий практической деятельности библиотеки. Поэтому этот комплексный процесс правильнее называть библиотечно-библиографическое обслуживание». Не вдаваясь глубоко в полемику ученых о терминологии, далее в сообщении будем употреблять термин **библиотечное обслуживание**.

В отечественном библиотековедении достаточно хорошо разработаны теоретические основы и методика библиотечного обслуживания, его цели, принципы, содержание, система.

Цель библиотечного обслуживания – это удовлетворение потребностей пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Социальные функции библиотек зафиксированы в Федеральном законе «О библиотечном деле». В нем библиотека определяется как информационное, культурное и образовательное учреждение. Следовательно, **функции библиотечного обслуживания** - это информационные, культурно-просветительские, педагогические.

Основные **принципы** определяют требования к библиотечному делу: целям, содержанию, методам, кадрам, структуре, организации и процессу деятельности библиотек и библиотечных систем. Они вытекают из сущности, характера, уровня развития библиотечного дела.

Существуют разные взгляды на систему принципов библиотечного обслуживания, их формулировки и понимание. Если в первом учебнике «Работа с читателями» 1961 года издания были сформулированы только принципы изучения читательских интересов, то в учебнике 1970 года рассматривались: коммунистическая идейность, дифференцированный подход к читателю на основе его изучения, развитие сознательного и творческого отношения читателей к работе с книгой, системность в работе, наглядность пропаганды. В следующих изданиях появляется принцип комплексного подхода и научности.

В учебнике «Библиотечное обслуживание: теория и методика» рассмотрены принципы: конгруэнтности (соответствие обслуживания тем задачам, которые ставит перед библиотекой внешняя среда); полноты и оперативности обслуживания; дифференцированного подхода к читателям; комфортности обслуживания.

В «Справочнике библиотекаря» 2005 года выделяются следующие принципы:

- *общедоступность*
- *принцип дифференцированного подхода к пользователям на основе их изучения.*
- *системности в обслуживании*
- *принцип плюрализма*
- *диалогичности*
- *двойного влияния*
- *краеведческого подхода*
- *принцип наглядности.*

Подробнее хочу остановиться на принципе общедоступности, принципе дифференцированного подхода и принципе диалогичности.

Общедоступность библиотечного обслуживания - это общедоступность знания, информации, т.е. это принцип демократизации и обеспечения равного для всех людей доступа к библиотечным ресурсам. Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА) приняла программу "Всеобщая доступность изданий", цель которой "максимально полное обеспечение потенциальных потребностей изданиями, где бы и когда бы ни возникала в них потребность, выявление препятствий к достижению доступности".

Демократизация библиотечного дела выражается во все большей открытости, доступности библиотек для читателей, в развитии самоуправления. В Федеральном законе о библиотечном деле принцип общедоступности рассматривается как целостная система мер, включающая: территориальную доступность библиотек, доступность фондов документов и информации на основе создания организационных и технологических условий в рамках единой системы библиотечного обслуживания; свободный выбор интересующих читателя документов из фондов библиотек; равные возможности пользования библиотеками всем гражданам независимо от их пола, национальности, уровня образования, социального положения, мировоззрения и места жительства; комфортность обслуживания, понимаемая как безотказность и быстрое выполнение запросов, возможность получения литературы на дом, заказа копий, переводов, удовлетворения библиографических и фактографических запросов; бесплатность предоставления основных библиотечных услуг, правовое обеспечение библиотечных услуг, правовое обеспечение доступности информации, ориентация на потребности пользователей, создание комфортной для них среды.

Все это обычное условие для деятельности зарубежных библиотек. Так, в Финляндии в "Национальной информационно-социальной стратегии на период с 2007 по 2015 год" финские библиотеки определяются как "национальное общественное благо и достояние". Библиотеки - базовые культурные учреждения в Финляндии. Выполняя свои основные функции, библиотека является желаемым местом для встреч, общения, творческой реализации. Если же читателю попасть в библиотеку затруднительно - на помощь приходят библиобусы. К примеру: лишь одна губерния обслуживается 16-тью библиобусами, в Хельсинки 62 пункта остановки библиобуса, Тампере - 140. Один раз в месяц библиобус посещает инвалидов, не имеющих возможности дойти до библиотеки. Развивается такая форма обслуживания как литературная дискуссия с использованием видеотелефона. Каждый читатель имеет личный электронный билет и по нему он может получить или сдать книгу в любой библиотеке города. У него также есть возможность заказать книгу по телефону или через компьютер. Читатель может постоянно быть в курсе всех мероприятий, проходящих в городе - такую информацию ему предоставляют библиотечные стенды. Высокий уровень автоматизации библиотек позволяет развивать систему самообслуживания. Когда у читателя нет необходимости в непосредственном общении с персоналом библиотеки, он может самостоятельно воспользоваться библиотечными услугами. Для этого он должен пройти через пропускной терминал, сдать книгу в терминал для сдачи книг. Затем, воспользовавшись электронным каталогом, найти нужную информацию и выбрав книгу, самостоятельно зарегистрировать ее в терминале выдачи книг... Возникают ли после всего

перечисленного сомнения в том, что финскому обществу нужны библиотеки или оно просто сможет забыть об их существовании?..

В США: Библиотечная система графства Кинг открыла свой новый филиал в сельской местности, и в нем нет библиотекарей. Здание библиотеки занимает площадь в 300 квадратных футов и расположено в живописном месте. Такое нестандартное решение было принято совместно с ассоциацией местных собственников недвижимости после того, как проведенный среди населения (в местечке Редмонд Ридг, где проживает 1228 человек) опрос общественного мнения показал, что 95% резидентов предпочитают скорее пользоваться услугами подобной Express библиотеки, чем ездить в город в обычную. С помощью двух компьютеров, установленных в библиотеке, осуществляется доступ к библиотечному каталогу и коллекции электронных газет и журналов. Для контактов с библиотекарями из ближайшей региональной библиотеки используется специально предназначенный для этих целей телефонный аппарат. Для того чтобы войти внутрь здания, посетитель должен сканировать или распечатать номер своего читательского билета, а прочитанные книги возвращаются с помощью находящегося снаружи книжного автомата. Для обеспечения безопасности внутри и снаружи здания библиотеки установлены камеры наблюдения. Название “Express” применяют и другие американские библиотеки. Как правило, это мини - библиотеки в том числе и с персоналом, которые располагаются в офисных зданиях, торговых центрах и аэропортах.

Чего же ждут современные студенты от организации библиотечного обслуживания в образовательных учреждениях? Для современного студента сегодня библиотека – это одна из сервисных организаций, призванная обслуживать свой вуз или ссуз – помогать в учебе, в научных исследованиях и поиске нужной информации. Говоря об организации библиотечного обслуживания современных студентов, необходимо иметь в виду, что это поколение выросшее рядом с компьютерами и Интернетом, и относится к современным технологиям не как к чему-то новому и революционному, а как к естественной и обычной части их бытия и культурной среды. Как все современные клиенты, они весьма чувствительны к качеству услуг и имеют высокий уровень ожиданий. Им хотелось бы видеть свою библиотеку открытой постоянно.

Например, сотрудники Научной библиотеки Тартуского университета в Эстонии пошли навстречу своим студентам. Уже более пяти лет у них работает проект «Ночная библиотека». Особенно это важно для студента в период сессии. Два раза в год – в конце семестров они работают не только днем, но и ночью. Более того они водятся с их детьми, чтобы молодые родители могли успешно сдать сессию.

Что касается наших российских библиотек, то хочется процитировать Эдуарда Рубеновича Сукиасяна: «Бывая в библиотеках, слушая рассказы их директоров и сотрудников о своих «достижениях», всегда отмечаю, что не сделано нами для читателей, оценивающих нашу работу. Мы никак не хотим понять, почему библиотеки должны быть открыты, как правило, с 9.00 до 21.00 (а иногда и круглосуточно, например в вузах). О том, что вузовские библиотеки во всем мире ра-

ботаю как публичные – обслуживают все население, мы как будто бы не знаем. Что условия нормальной жизнедеятельности – установка противокражной системы. Что с любым посетителем библиотеки прежде всего нужно поздороваться (записан он или не записан, выяснится позже, когда он захочет взять на дом книгу.) Что отдельный фонд абонемента и читального зала – это наша хитрость, хорошо понимаемая многими читателями, они были бы рады единому открытому для них фонду и превращению абонемента из «отдела» в «услугу». Что каждая библиотека должна обслуживать как взрослых, так и детей. Что нужно не только обслуживать пришедших в библиотеку читателей, но и стремиться к охвату всего населения, начиная на первых порах каждой семьи, каждой квартиры. Что электронный каталог не нужен, если можно подойти к полкам, и, напротив, очень нужен, если в нем отражены фонды других библиотек города. Почему зарубежные библиотекари все это знают и давно так работают?»

Вопрос, конечно очень щепетильный. Готовы ли мы открыть свои фонды? Готовы ли мы обслуживать не сотрудников университета, а людей с «улицы». Наверное, чисто психологически к этому мы не готовы. Сразу всплывают отчисленные должники, преподаватели, годами не возвращающие книги в одном экземпляре. Это тема для размышления и обсуждения.

И все же, в последние годы многое изменилось в подходах к обслуживанию читателей, в том числе и в НБ УдГУ.

21 век окрестили веком информационным и, без всякого сомнения будущее будут определять информационные технологии. Современная библиотека обязана обеспечить свободный доступ к информации и документам всем категориям пользователей независимо от того, где они находятся и независимо от того, где находится запрашиваемая информация. Это – видение библиотеки в информационном веке, именно такая библиотека и обеспечивает ускорение процесса вхождения в информационное общество.

Еще в 2004 году нами были сформулированы 5 этапов перехода к открытой библиотечной системе.

- 1-й этап – Создание электронного каталога
- 2-й этап – Внедрение электронного читательского билета
- 3-й этап – Автоматизированная выдача и прием документов
- 4-й этап – Развитие электронных услуг (доступ к учебной, научной, справочной литературе и периодических изданий на электронных носителях и в сети Интернет; ЭДД, удаленный заказ документов и виртуальная справка)
- 5-й этап – Открытая библиотечная система. Это интегрированный информационно-аналитический комплекс услуг и ресурсов

Мы успешно прошли 4 этапа в своем развитии и внедрили предусмотренные технологии и услуги. Библиотека стала частью интегрированной информационно-аналитической системы университета, что позволило не только связать учебный процесс и задачи библиотеки по его сопровождению, но и стать частью системы качества вуза. На основании учёта библиотекой публикаций преподава-

теля составляется рейтинг факультетов (институтов), также частью рейтинга являются и результаты цитируемости трудов преподавателя.

Безусловно, при современных технологиях в обслуживании именно сайт библиотеки становится отправной точкой для любого пользователя и служит путеводителем по ресурсам и услугам.

Информация на сайте постоянно обновляется, учитывая меняющиеся потребности пользователей. Привычные для библиотек технологии пропаганды книг «Выставки», «Бюллетени новых поступлений» ведутся как в традиционной форме, так и в разделах на сайте библиотеки.

На абонементных и сайте библиотеки проводятся выставки «Изучаем тему...», «Книга дня», выставки, приуроченные к какой-либо знаменательной дате или научному деятелю.

Современный студент воспринимает информацию прежде всего визуально, поэтому важно интегрировать в библиотечные ресурсы больше мультимедийных источников информации.

Учитывая психологию восприятия, в электронном каталоге размещаются рядом с библиографическими описаниями изображения обложек книг. Также размещаются аннотации, раскрывающие содержание источников.

Электронные ресурсы стали частью повседневной жизни студента и преподавателя. А электронная библиотека стала виртуальным абонементом отдела обслуживания. Сегодня в ней зарегистрировано более 1613 пользователей.

Наша библиотека имеет отношение к открытым библиотечным системам. Мы представлены в мировом каталоге открытых информационных ресурсов. Информацию можно найти на сайте <http://opendoar.org>. Таких зарегистрированных систем от России – 10, в Германии, например, 127.

Принцип дифференцированного подхода к пользователям на основе их изучения.

Суть этого принципа состоит в том, что сила воздействия книги или другого информационного продукта возрастет, если она адресуется не читателю вообще, а определенному человеку, максимально соответствует его читательской подготовке, потребностям и интересам. Главная задача этого подхода – это изучение и формирование из пользователя настоящего читателя. Библиотекарь имеет дело с пользователем, различающимся по образованию, по профессии, по возрасту, по психологическому складу. Эти и другие качества личности влияют на выбор книги пользователем, а значит, обслуживание каждого читателя в конкретном случае будет неодинаковым, т.е. **индивидуальным**.

Введение в деятельность библиотеки индивидуальной работы с читателями, как не кажется странной сегодня, когда мы все время говорим об автоматизации, удаленном доступе и т.д., становится очень актуальной при том спаде читателей в библиотеках, которое наметилась и будет продолжаться.

Напомним, из чего состоит индивидуальное обслуживание. В задачи **индивидуального обслуживания** входит:

- удовлетворение информационных потребностей читателя
- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры читателя
- организация сотрудничества читателя и библиотекаря на всем протяжении пользования читателем библиотекой

К эффективным **формам и методам индивидуального библиотечного обслуживания** относятся:

- индивидуальная беседа;
- индивидуальное информирование
- индивидуальная рекомендация

Остановимся на индивидуальной беседе, которая является традиционным методом индивидуального обслуживания.

Виды бесед бывают в форме собеседования при записи в библиотеку, беседы о библиографических возможностях библиотеки, о ресурсах и Базах Данных, устные библиографические справки, о прочитанной книге, об открытом доступе, о каталогах и картотеках.

- **О новых поступлениях.** Имея представление о запросах читателя, мы стараемся держать его в курсе книжных новинок и информируем о них предлагая посмотреть выставки новых поступлений. Поступает очень большой поток научной литературы и невозможно все продемонстрировать на выставке. Для этого нами создан «Бюллетень новых поступлений» как в печатном, так и в электронном варианте.

- **О рекомендуемых книгах:** зная будущую профессию своего читателя, мы предлагаем ему научную и научно-популярную литературу известных авторов, или литературу о научных деятелях, ученых этой области. Для этого у нас создана подборка документов с аннотациями «Путеводитель по профессиям», кстати, очень популярный у биологов и географов.

- **О фонде документов:** здесь ведется тесная работа с преподавателями. Мы консультируемся с ними по дополнительной литературе, которая желательна данному курсу. В течение года преподаватель, уже познакомившись с группой студентов, учитывая их подготовленность, дает рекомендации по выдаче научной литературы.

Так же к методам индивидуального библиотечного обслуживания относятся:

Консультации

Виды могут быть те же, что и в беседах, при этом возможны консультации по телефону, по электронной почте. Этот метод мы сейчас активно внедряем с группой студентов-экологов.

Списки литературы по какой-либо часто спрашиваемой теме

Здесь хочется сказать, что мы не только составляем списки литературы, но и по часто спрашиваемой теме делаем подборку учебных и научных изданий. Таким образом проходит цикл выставок «Книга дня». Мы связываемся с преподавателями и предлагаем посмотреть выставленную литературу, а они в свою очередь, изучив ее, предлагают конкретной группе студентов.

Метод избирательного распространения информации (Метод ИРИ)

Реализация на основе применения компьютерных технологий дала новый толчок этому направлению. ИРИ является одной из форм дифференцированного информационно-библиографического обслуживания. По системе ИРИ обслуживаются специалисты, профессиональная деятельность которых предполагает систематическое ознакомление с новой информацией по определенной теме. Способ индивидуального информирования заключается в постоянном оповещении специалистов о новой литературе по их теме, как поступившей в библиотеку, так и выявленной по библиографическим источникам и Интернет. Особенностью ИРИ является обязательное наличие обратной связи. Кафедры заполняют карточку абонента обратной связи, и библиографы, в свою очередь готовят необходимый материал по их запрошенной теме.

Дистанционное индивидуальное обслуживание с помощью Интернета, электронной почты или с использованием факса позволяет библиотеке оперативнее доставлять информацию пользователю, активнее использовать свои и удаленные ресурсы.

На наш взгляд, качественным сдвигом в подходе к обслуживанию читателей является возможность использования лицензионных Баз Данных. Доступ к этим цифровым собраниям знаменует 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 систематизации, не говоря уже о непосредственной работе с фондом. При этом информационная обеспеченность читателей не снижается. Более того, современные технологии позволяют им обращаться к полнотекстовым базам данных непосредственно из дома или с работы, используя для этого web-сайт библиотеки. Сама библиотека в этом случае продолжает выполнять посреднические функции, обеспечивая бесплатный доступ читателей к документам, и, шире, к информации. Естественно, подобная трансформация требует солидной предварительной подготовки. Прежде всего, должен быть произведен тщательный анализ того, какие из "бумажных" ресурсов могут быть безболезненно заменены на электронные. Такая замена коснулась в нашей библиотеке периодических изданий. При этом мы руководствовались не формальными, а содержательными критериями. Например, при существовании в Интернет хорошо разработанных и стабильно актуализируемых сайтов, был рассмотрен отказ или сокращение экзemplарности печатных журналов аналогичной тематики. Информационная обеспеченность читателей при этом не снижается, а в

целом ряде случаев даже увеличивается. В 2011 году оплачен доступ к электронным периодическим изданиям: 10 названий газет и 90 названий журналов, доступ с любого компьютера университета.

Сегодня сотрудники отделов обслуживания, электронных читальных, компьютерных, Интернет – залов уже не только должны помогать студентам производить информационный и библиографический поиск, работать с персональным компьютером, съёмными носителями и различными программными продуктами, но и осуществлять консультации методического характера. Например: как ориентироваться в нужном электронном курсе, как сдавать тесты, как и по каким вопросам лучше связаться с преподавателем и другое. А для того, чтобы быть ближе к студентам, на протяжении всего периода обучения нам, библиотекарям, необходимо сопровождать их учебный план, обеспечить возможность обратиться к библиотекарю в любое время, иметь более тесные отношения с ними и с преподавателями совместно влиять на формирование ключевых компетенций, и не только в области информационной культуры.

Принцип диалогичности, который вытекает из принципа дифференцированного подхода

Задачей библиотекаря является создание условий для содержательного и взаиморазвивающего диалога. Данный принцип требует модернизации традиционных способов библиотечного обслуживания путем поиска и усиления в них диалогического начала, разработки новых способов библиотечного обслуживания, построенных на использовании возможностей межличностного общения.

Диалог является движущей силой эффективного обслуживания. В качестве клиентов библиотеки современные студенты ожидают не только многообразного ассортимента услуг и информационных источников, но и полной ориентированности библиотекаря на клиента и максимально персонального подхода к его потребностям. Они обладают замечательным качеством – легко и свободно идут на контакт. Своей высокой коммуникабельностью они обязаны возможности свободно публиковать данные и непосредственно обмениваться идеями, просьбами и мнениями не только в Сети, но и при непосредственном посещении библиотеки. Студенты ждут от нас партнерских отношений, они не желают видеть в библиотеке еще одного преподавателя. Им нужен советчик и проводник в мире информации, но не руководитель и не распорядитель. Сегодня, не только для улучшения работы библиотеки, но в основном, для организации индивидуальной работы со студентами, необходима обратная связь с пользователями ресурсов и услуг библиотеки. В условиях, когда аудиторное время работы преподавателя значительно сокращено, библиотека может осуществлять информационное обучение и сопровождение студентов. И одним из направлений работы со студентами Научная библиотека видит в тьюторском сопровождении. Весной этого года сотрудники библиотеки обучались на семинаре «Введение в теорию и практику тьюторства». Группой был написан проект «Тьюторство как инновационное направление в деятельности вузовской библиотеки». Цель проекта: создание тьюторской сис-

темы поддержки учебного процесса как вида деятельности библиотеки. Успех учебной деятельности студента и качество подготовки специалиста во многом зависят от того, насколько быстро студент вооружится методами познавательной деятельности и адаптируется к условиям вуза, т. е. преодолеет трудности педагогического и психологического характера. Студенты-первокурсники – это вчерашние школьники со «школьными» установками. И у большинства из них еще не сформировано отношение к учебе в вузе, к своей карьере, не выработаны жизненные цели, они имеют слабое представление об избранной специальности. Первое, с чем сталкивается первокурсник в вузе, – большой объем и сложное содержание изучаемого материала. Второе – это иная, чем в школе, организация обучения; процесс изучения связан с применением иных методов и приемов по сравнению со школьными. Поэтому именно первый курс (группа экологов биолого-химического факультета) взят нами в качестве целевой аудитории

Задачи, которые поставила перед собой библиотека для работы с группой в этом году:

- обеспечить информационное сопровождение учебной деятельности;
- обучить навыкам работы с информацией;
- помочь студентам получить максимальную отдачу от полученной информации;
- следить за ходом учебного процесса, обеспечивать его информационными ресурсами;
- получать обратную связь об используемых информационных ресурсах;
- проводить анализ эффективности обучения группы (на основе анкетирования);
- проводить индивидуальные консультации студентов по вопросам поиска, отбора и использования информационных ресурсов;
- поддерживать заинтересованность в обучении на протяжении всего курса;
- обеспечить партнерские отношения НБ УдГУ и факультета в вопросах обучения студентов.

Согласно плана работы уже в августе начата работа. Мы познакомились с куратором будущих первокурсников, с заведующей кафедрой общей экологии. Познакомили их с планами, целями и задачами проекта. Нами были изучены рабочие программы по всем дисциплинам, которые будет изучать группа экологов-первокурсников. Со стороны руководства была встреча с деканом биолого-химического факультета. В сентябре была организована встреча с группой, на которой директор НБ УдГУ Людмила Петровна Бесклинская рассказала о библиотеке, о ее структуре, о наших информационных ресурсах, какую помощь они могут получить со стороны библиотеки в своем учебном процессе. Им были выданы читательские билеты и раздаточный материал, куда вошли буклеты с правилами библиотеки, с адресами сайтов. Мы обменялись электронными адресами и телефонами, чтобы всегда была обратная связь. В конце беседы был выдан комплект учебников на первый семестр и проведена небольшая экскурсия по библиотеке.

Для того чтобы узнать, как бывшие школьники ориентируются в библиотеке, знают ли они каталоги, была разработана анкета и на этой встрече она им была предложена. Из результатов опроса выяснилось, что сегодня студент знает практически все компьютерные программы, но элементарно не знает, что такое каталог.

Своевременным для бывших школьников было занятие «Как вести конспект лекции». Также группе был показан фильм об истории и деятельности научной библиотеки УдГУ.

По просьбе заведующей кафедры экологии мы провели обзор книг, написанных преподавателями кафедры. Преподаватели не только начитывают лекции студентам, но занимаются научной, исследовательской работой, пишут методические разработки, монографии, учебные пособия. Все эти работы были предложены на ознакомление нашим первокурсникам.

Библиотечный сервис

Надо отметить, что реализация принципов отдельно друг от друга встречается крайне редко. Чаще всего все они переплетены друг с другом. Поэтому только знание всех принципов библиотечного обслуживания и умелое применение их на практике может привести к качественному сервису БО.

Библиотеки в современном мире - это активная часть социума, а высокий уровень **библиотечного сервиса** - необходимое условие нормального функционирования и развития этого социального института.

Для повышения качества обслуживания НБ УдГУ не только сама проводит исследования, но и старается быть в курсе тех, что проводились в рамках университета по данному вопросу.

В мае отделами обслуживания нашей библиотеки проводилось анкетирование в целях улучшения обслуживания читателей. Было предложено ответить на ряд вопросов, касающихся обслуживания на абонеентах. В анкете был вопрос: «Что мешает Вам прийти в библиотеку?» Большинство опрошенных указали на очереди.

очереди –59%

нет необходимости –52%

лень –46%

страх из-за задержки литературы - 25%

некорректность библиотекаря – 4%

негативное впечатление о последнем посещении –2%

Очередей в библиотеке уже нет. Если обратиться к статистике, еще 5 лет тому назад на каждого библиотекаря выходило обслужить по 150-200 читателей в день. Сегодня на всех сотрудников абонеента (как правило 4 человека) выходит 150-200 читателей в день. Из этого следует, что современные студенты привыкли и хотят получать информацию и услуги немедленно. Если даже два человека, для них уже очередь.

Конечно, в целях повышения оперативности и комфортности обслуживания в период сессий на абонементы у нас открываются дополнительные пункты выдачи литературы.

Тем не менее, один из этапов к быстрому и качественному обслуживанию – это переход к полному автоматизированному обслуживанию. Усовершенствование программного продукта позволило внедрение в отделах обслуживания системы автоматизированного обслуживания с использованием технологии автоматической идентификации.

Научный и художественные абонементы, читальные залы завершив ввод фонда в электронный каталог, наклеив штрих - коды на каждый документ, полностью перешли на автоматизированную выдачу литературы. Они отказались от читательских формуляров и всех ручных операций при выдаче и приеме книг, избавились от ведения учета и статистики, все необходимые цифры выдает машина. Система предоставляет сведения, необходимые библиотеке для контроля, оценки и анализа книжного фонда. К их числу относятся: перечень наиболее запрашиваемых читателями изданий; сведения о читателях, имеющих задолженность либо неоднократно нарушающих сроки возврата литературы. Система контролирует сроки пользования документами автоматически блокируя книговыдачу если срок пользования документом истек. Сегодня мы уже можем сказать плюсы и минусы автоматизированного обслуживания. Несомненно, в качестве достоинства автоматизированного обслуживания является сокращение времени на обслуживание, отсутствие очередей, снижение трудоемкости и количества операций, выполняемых читателем и библиотекарем. Действительное и главное преимущество автоматизированного обслуживания читателей заключается в точности и достоверности информации по работе с фондом.

Естественно-научный и учебный абонементы библиотеки пока еще не полностью перешли на автоматизированное обслуживание и пользуются двойными технологиями.

Знакомясь с работой других библиотек, следует отметить, что в качестве несомненного достоинства автоматизированного обслуживания называются сокращение сроков выдачи литературы в период массового обслуживания студентов в начале семестров. Наша библиотека еще не отказалась от массовой выдачи литературы и она проходит еще в традиционной форме. Совместная работа учебно-методического департамента и библиотеки существенно облегчило работу в период массовой выдачи. Мы знаем конкретно, что и сколько надо выдать той или иной группе, так как все учебные планы и рабочие программы проработаны и УМД и НБ и данные отражены в БД «Книгообеспеченность».

В следующем 2011 году предстоит внедрить процесс автоматизированной выдачи комплектов учебников двум учебным абонементам. Сотрудникам предстоит продумать: как и где будет проходить массовая выдача, сколько сотрудников и мест обслуживания нужно выделить для обслуживания групп, какое оптимальное количество компьютеров и сканеров должно быть задействовано и другие организационные моменты.

На старте находится запуск технологии предварительного заказа документов, с его внедрением отпадет надобность заполнения требования, а заказ будет

выполнен до прихода читателя на пункт выдачи. Сразу же появятся и новые услуги, такие как автоматизированный запрос на бронирование документа и его резервирование.

Интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику предъявляют новые требования к работникам вузовских библиотек, вынуждая нас по-новому взглянуть на библиотеку в целом и ее основное направление – библиотечное обслуживание.

В перспективе в структуре НБ УдГУ мы видим такие зоны как:

-Зона оперативной информации

Цель ее создания - оперативное обслуживание всеми видами новой литературы всех категорий читателей.

Она включает:

Зал новых поступлений книг и периодических изданий с выставкой еженедельных новых поступлений. Здесь же должны находиться все виды оперативной информации: справочный аппарат, базы данных, в том числе и новых поступлений документов.

Создание зоны оперативной информации могло бы способствовать более эффективной пропаганде и использованию новой литературы, сокращению числа требований, направляемых в основное книгохранение, более оптимальному размещению читателей.

-Зона дифференцированного обслуживания (отдельно студентов и профессорско-преподавательский состав)

Основные функции зоны: обслуживание литературой из основного фонда, подсобных фондов читальных залов, фондов специализированных залов, справочно-информационное обслуживание в режиме текущего и ретроспективного поиска.

Читальные залы кабинетного типа на 15-20 посадочных мест для профессорско-преподавательского состава и для работы студентов группами. В залах должны быть терминалы с выходом на АБД.

В условиях использования информационных технологий и технического перевооружения университетская библиотека, сохраняя свои основополагающие принципы, приобретает новые функции и организационные формы для обслуживания читателей. Также значительно меняются и требования к современному библиотечному персоналу. Как пишет М.Я Дворкина, «характерная особенность сегодняшнего дня – библиотечный работник должен постоянно учиться, чтобы успеть за изменениями», и при этом оставаться Личностью, к которой будут тянуться наши читатели. Без этого говорить об эффективной системе библиотечного обслуживания просто невозможно. «Нужно думать о профессионализме, о том, что в самых элементарных библиотечных технологиях мы продолжаем отставать от других стран и с годами отставание только увеличивается, - отмечает Э.Р. Сукиасян. Поэтому, изучение информации о работе библиотек за рубежом, постоянное изучение рынка информационных услуг, требований современного читателя и умение быстро и своевременно выявить, проанализировать и спрогнозировать его информационные по-

требности на завтра, приобретают актуальное значение для каждой российской библиотеки.

Список использованной литературы:

1. Бородина В. А. Библиотечное обслуживание: учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина.- М.: Либерия, 2004. - 167 с.
2. Ванеева А. Н. Библиотечное дело. Теория. Методика. Практика: к 80-лет. со дня рождения авт. - СПб.: Профессия, 2004. - 368 с.
3. Гусева Е. Н. Инновации в библиотеках страны: подходы, проблемы, проекты // Библиотечное дело – XXI век. - 2010. - № 1 (19). – С. 93-109. – Прилож. к журн. «Библиотековедение»
4. Ерахторин М. В. Организационно-психологические аспекты системы обслуживания читателей // Библиотеки учебных заведений. – 2008. - № 27. – С. 3 – 7
5. Справочник библиотекаря / А. Н.Ванеев, И. Г. Васильев. Б. Ф. Володин [и др.]; науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2005. – 495 с.
6. Сукиасян Э. Р. В каком библиотечном образовании нуждается Россия – «с отрывом» или «без отрыва от производства»? // Научные и технические библиотеки. - 2010. - № 9. – С. 67-75