

*Перемикина Тамара Анатольевна,  
зав. отделом обслуживания библиотеки  
Новосибирского государственного  
педагогического университета*

## **Библиотечное обслуживание в вузе: состояние, проблемы, перспективы**

Библиотечное обслуживание – удовлетворение информационных потребностей читателей - важнейшая функция библиотеки, именно она делает библиотеку библиотекой, отличает её от книжного склада, от музея книги.

Эта функция подчиняет, изменяет и направляет работу всех отделов, формирует образ библиотеки в глазах читателя и, в конечном итоге, предопределяет ее место в обществе и сферу социального влияния.

Время не стоит на месте и вносит свои коррективы в библиотечное обслуживание. Это стимулирует процесс постоянного обновления - различных сторон деятельности отдела обслуживания.

Ректорат нашего университета всегда поддерживает новые идеи, направленные на улучшение информационно-библиотечного обслуживания, оказывает большую помощь в решении возникающих проблем.

Огромную роль в библиотечном обслуживании играет и личность библиотекаря.

«Нельзя видеть в библиотекаре простого помощника ученого. Библиотекарь - сам ученый. Но только он работает не над одной, и притом своей темой, а над многими чужими темами. Это ученый, целиком отдающий себя другим», - утверждает Дмитрий Сергеевич Лихачев. Время требует от библиотекаря непрерывного образования, глубоких знаний, творческой инициативы и добросердечия.

Отдел обслуживания библиотеки НГПУ обеспечивает информацией и документами учебно-воспитательный процесс и научно-исследовательскую деятельность университета, является центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения.

Основными задачами отдела обслуживания являются:

- обслуживание пользователей на абонементных и читальных залах с использованием межбиблиотечного абонемента.
- формирование информационной культуры пользователей: развитие и совершенствование навыков пользования книгой и справочным аппаратом библиотеки;
- формирование и активное использование подсобных фондов на абонементных и в читальных залах.

В отделе обслуживания работает 28 квалифицированных сотрудников, способных решить любые поставленные перед ними задачи.

В 1975 году университет получил новый корпус, в котором целое крыло было отведено библиотеке, мы свезли фонды из разбросанных ранее учебных корпусов и очень радовались этому объединению.

Но прошли годы, университет рос и расширялся, нового корпуса стало катастрофически не хватать. Появились корпуса: института филологии, массовой информации и психологии и факультета технологии и предпринимательства, института рекламы и связи с общественностью, института искусств. Отдельно на левом берегу Оби расположен факультет физической культуры, строится корпус для института молодёжной политики и социальной работы. Библиотека снова организует абонементы и читальные залы - с целью приближения профильной литературы к пользователям, видимо, этот процесс будет продолжаться и дальше.

В настоящее время к услугам читателей библиотеки открыто четыре абонемента и пять читальных залов:

- абонемент №1 главного корпуса использует основной фонд библиотеки;
- читальный зал №1 главного корпуса, который, кроме своего подсобного фонда, предоставляет читателям любое издание из основного фонда, заявки выполняют сотрудники читального зала;
- абонемент №2 и читальный зал №2 в Институте искусств;
- абонемент №3 при факультете физической культуры;
- читальный зал №3 в Институте филологии, массовой информации и психологии и факультета технологии и предпринимательства;
- абонемент №4 в Институте рекламы и связи с общественностью.

Кроме того, в главном корпусе - читальный зал фонда ценной и редкой книги и компьютерный зал, в котором находятся все электронные издания, имеющиеся в библиотеке.

Абонементы и читальные залы гостеприимно принимают студентов дневного и заочного обучения, преподавателей, сотрудников, аспирантов, соискателей, сторонних пользователей.

Библиотекари отдела обслуживания обеспечивают комфортные условия пользователям для работы с документами, организуют и проводят в своих подразделениях культурно-просветительскую работу.

Подсобные фонды подразделений состоят из профильных изданий, включая периодические, содержат учебные издания по общеобразовательным дисциплинам, имеют систематические каталоги, фонды подвижны, постоянно исследуются на востребованность.

Важнейшей задачей всех библиотек является повышение качества обслуживания читателей.

Новые перспективы для решения этой проблемы открылись с появлением автоматизированных библиотечных систем.

Автоматизация библиотечных процессов была начата в нашей библиотеке в 2001 году с создания электронного каталога.

Электронный каталог предоставляет возможность многоаспектного поиска. Здесь можно получить исчерпывающие сведения о фондах библиотеки. Электронный каталог доступен для пользователей круглосуточно на сайте библиотеки [www.lib.nspu.ru](http://www.lib.nspu.ru).

С приобретением библиотекой в конце 2005 г. автоматизированной библиотечно-информационной системы Марк-SQL открылись огромные возможности в усовершенствовании традиционных процессов библиотечного обслуживания.

Появились новые возможности предоставления документов и информации, новые услуги, новые формы обслуживания, такие как:

- электронная книговыдача;
- сайт библиотеки, где представлены электронный каталог;
- электронная библиотека;
- компьютерный зал;
- виртуальный читальный зал РГБ;
- электронная доставка документов.

Замечательна предоставленная читателям возможность просматривать свой электронный формуляр в зале каталогов.

Внедрять автоматизацию в отделе обслуживания мы начали в 2006 г. Все сотрудники отдела обслуживания прошли обучение по созданию электронных формуляров читателей, по электронной книговыдаче, составлена пошаговая рабочая инструкция, приступили к составлению базы электронных формуляров пользователей. Библиотекари работают в программе под своим индивидуальным паролем, что повышает ответственность каждого и позволяет контролировать работу.

Большое внимание было уделено информированию преподавателей и студентов о происходящих в библиотеке изменениях.

1 октября 2006 г. электронная книговыдача была начата со студентов-заочников 1 курса на абонементе №1 главного корпуса. В дальнейшем перевели все категории пользователей этого абонемента на электронную книговыдачу. На бумажные формуляры выдаются только нештрихованные издания, если читатель не может подождать их ретроввода, и таких изданий с каждым днём становится меньше.

Сейчас на абонементе стоят чуть больше 1000 бумажных формуляров из 14 тысяч пользователей, причем, числится за ними только 140 книг без штрихкодов.

Электронная книговыдача становится возможной при штрихкодировании большей части фонда. В настоящее время из 1 миллиона библиотечного фонда в электронный каталог внесены штрихкоды почти 850 тысяч экземпляров - это 75% фонда.

Полностью введены в ЭК подсобные фонды читального зала №1, абонемента №2 ИИ, заканчивается ввод подсобных фондов остальных подразделений библиотеки.

Читальный зал главного корпуса полностью перешел на электронную книговыдачу, так как их подсобный фонд, включая периодику, штрихкодирован и введен в ЭК, в связи с этим мы отказались от листков статистики.

И сразу встал вопрос об учете сторонних читателей и выданных им изданий. Было принято решение создавать электронный формуляр и на этих читателей, в конце дня их формуляр помечается как «выбывший читатель», поэтому вся работа со сторонними читателями попадает в статистику.

В настоящее время мы начинаем практиковать систему электронного заказа из зала каталогов. Конечно, электронный заказ возможен только с изданиями, внесенными в электронный каталог. Для использования методики электронного заказа разработаны новые памятки для пользователей.

Курс «Основы информационной культуры» проводит библиографический информационный центр для студентов первого курса дневного отделения: их обучают алгоритмам поиска и заказа необходимых изданий. Многим студентам консультации дают и сотрудники отдела обслуживания, особенно студентам заочного отделения, пока с этой категорией пользователей не проводятся такие занятия.

Для обслуживания читателя технология приема заказов остается прежней.

На абонементе установлена ячейка «Заказы», пользователи помещают свои требования на нужные издания, заказы забирает дежурный библиотекарь абонемента, передает в книгохранилище. В течение часа заказ выполняется. Выполненные заказы раскладываются на бронеполке в порядке возрастания по номерам читательских билетов, хранятся в течение 2 дней и выдаются при предъявлении читательского билета. Требования с отказами помещаются в ячейку «Отказы», читатель самостоятельно узнает о причине отказа в документе.

Для каждого библиотекаря приобретен «дататор», который четко воспроизводит дату возврата документа на контрольном листке.

Такой порядок работы экономит время и четче организует работу по выдаче документов.

Если в фонде отсутствуют нужные пользователям издания, то их по запросу доставят через систему межбиблиотечного абонеента.

Для наибольшего удовлетворения запросов пользователей в библиотеке организована электронная доставка документов, пока она распространяется только на статьи из журналов. Это стало возможным благодаря вступлению библиотеки в 2005г. в корпоративное объединение «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС).

Электронная доставка документов позволяет поднять информационное обслуживание пользователей на новый уровень.

Внедрение автоматизации в работу отдела обслуживания позволило управлять процессами выдачи, возврата и продления литературы, отслеживать нарушение сроков возврата книг.

Какие качества программы позволяют совершенствовать работу по обслуживанию читателей?

Прежде всего – оперативность. Для получения любой информации о читателе, выданных документах, задолженности требуется минимум времени.

Информативность: предоставляется полная информация не только о пользователях, но и о любом издании: наличии в библиотеке, количестве, месте хранения, его востребованности, можно узнать, выдан ли конкретный экземпляр издания, кому и на какой срок.

Электронная выдача ускоряет процесс работы с читателями, сокращая время на обслуживание за счёт отсутствия необходимости заполнять вручную книжные формуляры и формуляры читателей, осуществлять поиск бумажного читательского формуляра, отсутствие очереди в период массовых выдач и приёма литературы.

Для того чтобы на экране появился электронный формуляр читателя, библиотекарь достаточно сканером считать штрихкод с читательского билета или набрать его фамилию.

Очень удобно, что мы можем посмотреть читательскую активность любого пользователя за любой период времени.

Много споров с читателями было в связи с начислением компенсаций за задержку изданий. То, что каждая операция по выдаче и приёму литературы фиксируется и сохраняется в программе, приводит к значительному сокращению конфликтных ситуаций.

Главное - программа позволяет обслуживать читателей на качественно новом уровне, благодаря этому стали возможны изменение взаимоотношений между читателем и библиотекарем, организация удобной и комфортной работы для читателей, предоставление современных информационных услуг пользователям.

Преимущества автоматизации высоко оценены и читателями, и сотрудниками библиотеки. Результаты опросов, проводимых среди читателей библиотеки, показывают, насколько органично вошла автоматизация в жизнь библиотеки.

Изменился внешний вид отдела обслуживания: для электронной выдачи была заказана не только компьютерная техника, но и мебель, изменилось в лучшую сторону отношение читателей к сотрудникам библиотеки, изменились и мы сами.

Какие мы видим ближайшие перспективы в работе:

- закончить ввод в электронный каталог активной части основного фонда и всех подсобных фондов подразделений библиотеки;

- перейти на автоматизированную книговыдачу всем подразделениям отдела обслуживания;

- оборудовать зал каталогов достаточным количеством автоматизированных рабочих мест для работы с электронным каталогом;

- обеспечить возможность удалённого электронного заказа через сайт библиотеки;

- сделать доступной пользователям информацию о наличии и местонахождении каждого экземпляра документа;

- обучать основам информационной культуры студентов заочного отделения;

- организовать свободный доступ к части библиотечных фондов.

Библиотека играет ведущую роль в учебном и научном процессах университета, она обязана соответствовать изменяющимся потребностям современного общества. Сегодняшний пользователь имеет сложные информационные запросы. Он ожидает от библиотеки получение информации быстро, качественно и в удобной для него форме. Разумное сочетание традиционных и электронных видов ресурсов определяют успешное удовлетворение информационных потребностей пользователей современной вузовской библиотеки.

Планов много. Значит, впереди много работы. Надеемся, что в этом нам поможет взаимопонимание, обмен информацией и опытом между библиотеками.