

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

Обслуживание пользователей в современной библиотеке образовательного учреждения: традиции и инновации

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

Отдел обслуживания реализует в процессе своей деятельности следующие цели:

- социальные: информационные, культурно-просветительные;
- образовательные: психологические, эстетические;
- педагогические: воспитательные, развивающие.

Основными задачами отдела обслуживания являются:

- обслуживание пользователей на абонементных и читальных залах, в том числе по межбиблиотечному абонементу;
- воспитание информационной культуры пользователей: развитие навыков пользования книгой;
- формирование и активное использование подсобных фондов на абонементных;
- организация каталогов на фонды и рабочих картотек (алфавитной, нумерационной);
- культурно-просветительская работа.

Время требует от библиотекаря непрерывного образования, глубоких знаний, творческой инициативы и добросердечия. Сегодняшний пользователь имеет сложные информационные запросы. Он ожидает от библиотеки получение информации быстро, качественно, и в удобной для него форме.

К услугам пользователей Научной библиотеки педагогического университета открыто четыре абонементных пункта:

- абонемент главного корпуса,
- абонемент №2 (Институт искусств),
- абонемент №3 (Факультет физической культуры),
- абонемент №4 (Институт рекламы и связи с общественностью)

и пять читальных залов, включая зал фонда ценной и редкой книги и компьютерный зал, организовано 40 кафедральных библиотек.

Ведущую роль в учебном процессе играет библиотека, она обязана соответствовать изменяющимся потребностям современного общества.

В настоящее время в отделе обслуживания работает 30 сотрудников с высшим и специальным библиотечным образованием.

Руководжу отделом вот уже много лет, я, заведующая отделом обслуживания Перемкина Тамара Анатольевна. В этом мне помогают опытные заведующие секторами Засмолина Евдокия Егоровна, Гвоздь Инга Викторовна, Гулакова Татьяна Николаевна, Дмитриева Елена Николаевна, Василькевич Елена Ивановна и многие др. библиотекари, чьи имена знают наши читатели.

Обслуживание является ведущей функцией современной библиотеки, которая подчиняет, изменяет и направляет работу всех отделов, а также осуществляемые ими технологические процессы, формирует образ библиотеки в глазах читателя и, в конечном итоге, определяет ее место в обществе и сферу социального влияния.

Одним из значимых в отделе обслуживания является абонемент, самый популярный и наиболее удобный для пользователей, где читатель может взять издания на дом.

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

На абонементе установлена ячейка «Заказы», где пользователи помещают свои требования на нужные им издания, их забирает дежурный библиотекарь абонемента, передает в книгохранилище.

Выполненные заказы раскладываются в порядке возрастания номеров, по читательским билетам.

Требования с отказами помещаются в ячейку «Отказы», читатель самостоятельно узнает о причине отказа в заказанной им литературе.

Это экономит время и четче организует работу по выдаче документов.

Для того чтобы пользователь знал дату возврата документа, на абонемент для каждого библиотекаря приобретен «дататор», который четко воспроизводит дату возврата документа на контрольном листке.

Если пользователь не успевает ознакомиться с документом, то существует система продления пользования документом на установленный срок. Учебники и учебные пособия выдаются читателям на учебный год или семестр, художественная литература - на месяц, научная – на две недели.

При необходимости читатель может продлить срок пользования документом.

При нарушении этого правила с читателя взимается компенсация за нарушение правил пользования библиотекой.

Должником библиотеки считается читатель, не вернувший документ по истечении срока пользования им. До погашения задолженности читатель не обслуживается ни одним подразделением библиотеки.

Для предупреждения задолженности ведется большая работа:

- ознакомление читателей с правилами пользования библиотекой: групповые и индивидуальные беседы при записи, напоминания при выдаче документов;
- напоминание-объявление о необходимости сдать все документы по окончании летней сессии;
- простановка печати абонента и года (при отсутствии задолженности) в читательском билете в начале учебного года, что дисциплинирует читателей;
- ежегодная перерегистрация читателей;
- работа с приказами по личному составу университета;
- воспитание у читателей сознательного, ответственного отношения к книге и библиотеке.

Пользователям предоставляются дополнительные платные услуги:

- индивидуальный платный абонемент;
- срочный заказ документов;
- заказ документов по телефону;
- выдача дубликата утерянного (испорченного) читательского билета.

На время летних каникул студенты сдают всю литературу и читательские билеты, полностью рассчитываются с библиотекой.

По приказам о переводе (с 1-5курс) на формуляре читателя и читательском билете делаются соответствующие пометки об изменении курса и группы, а также в читательском билете студентов дневного отделения (при наличии приказа о переводе студента на следующий курс) сотрудники абонента проставляют печать «Абонемент» и год перерегистрации, свидетельствующий об отсутствии задолженности.

С 1 января проходит перерегистрация всех пользователей библиотеки.

Не прошедшие перерегистрацию читатели не обслуживаются ни в одном подразделении библиотеки.

Сотрудники и студенты университета могут записаться на каждом абонементе библиотеки. При записи на других абонементах студенты предъявляют читательский билет, а сотрудники - удостоверение.

Хотелось бы подробнее остановиться на записи пользователей в Научную библиотеку НГПУ.

Запись студентов дневного отделения проходит на основании приказа ректора о зачислении. Составляется график записи, согласованный с деканами всех факультетов, проводятся беседы с первокурсниками, где их знакомят со структурой библиотеки и оказываемыми ею услугами.

Читатель получает заранее подготовленный отделом книгохранения, в соответствии с учебным планом, комплект учебников и учебных пособий.

В конце августа 2006 г. прошла запись 1 курса дневного отделения всех факультетов, было записано около 2000 пользователей. Для записи студентов дневного отделения в течение летних каникул предварительно подготовлено:

- нумерационная карточка, в соответствии с которой за каждым читателем закрепляется номер читательского билета;
- регистрационная карточка;
- читательский билет, в который читатель самостоятельно вклеивает свою фотографию.

В октябре 2006г. запись 1 курса ОЗО проходила в автоматизированном режиме. Для этого был подготовлен читательский билет со штрихкодом, нумерационная и регистрационная карточки (только на этот год для подстраховки). На читательском билете поставлен номер в соответствии с нумерационной карточкой, штамп о регистрации «абонемент» - 06, а также штамп поставлен на 3-ю страницу в зачетной книжке для пользования в читальном зале.

Прошли беседы о правилах пользования библиотекой. Каждый читатель написал на читательском билете – «Согласен с электронной книговыдачей».

С октября 2006 г. начался переход обслуживания преподавателей, сотрудников, аспирантов и соискателей на автоматизированный режим. Для этого все данные с формуляров читателей заносятся в компьютер, выписываются читательские билеты со штрихкодами и выдается литература со штрихкодом.

Приобретены и установлены компьютеры, новейшие мониторы. Пользователь, а с другой стороны библиотекарь, будут иметь возможность видеть, какие издания находятся на электронном формуляре читателя.

Кроме того, пользователь в любой момент времени может посмотреть, какая литература за ним числится. Перенимая опыт других библиотек, так как пользователь не ставит свою подпись на книжном формуляре и может отказаться от полученной литературы, для

преподавателей и сотрудников на кафедре установлен монитор, отражающий список изданий, взятых на формуляр пользователя.

В настоящее время для этой категории читателей параллельно ведется 2 вида читательских формуляров: электронный и рукописный. Это связано с тем, что в этой группе читателей трудно идет возврат литературы. После того как читатель перерегистрирует всю имеющуюся у него на руках литературу, пустые формуляры читателей изымаются, для контроля пока остаются нумерационная и алфавитная карточки.

За тот малый срок, когда мы начали осваивать новую программу, библиотекари на абонементе уже почувствовали разницу в скорости выдачи и приеме документов.

При выбытии читатель, пользующийся всеми абонеменентами, подписывает обходной лист на всех пунктах выдачи.

Студентам ОЗО выдается справка (в двух экземплярах) об отсутствии задолженности в библиотеке, на абонементе.

Выбывшие формуляры читателя хранятся в течение года. Свободные номера записываются в тетрадь для дальнейшего использования.

Количество записанных, перерегистрированных читателей учитывается в ежедневном листке статистики. Ежедневно сводятся данные предыдущего дня в Дневниках учета работы, учитывая пользователей по категориям: преподаватели, сотрудники, студенты дневного отделения, студенты заочного отделения, прочие. Всего ведется 10 Дневников учета работы (включая Дневник учёта массовой работы).

С сентября 2007 года учет работы Отдела обслуживания планируем вести в электронном виде:

Учет количества выданных книг и посещений читателей ведется автоматически на каждом пункте книговыдачи.

1. Ведение статистики: количество читателей библиотеки по категориям и общее количество пользователей.
2. Ведение учета регистрации и перерегистрации читателей по категориям и по пунктам книговыдачи за период.
3. Ведение ежедневного учета количества выданной и находящейся на руках литературы у читателей.
4. Ежедневное обновление списков должников.
5. Ведение журнала пользования литературой.

В читальном зале №1(главного корпуса) выдается вся литература, имеющаяся в фондах читального зала и книгохранилища. Выданные пользователю издания из основного фонда могут быть им забронированы на определённый срок. Число изданий, выдаваемых чита-

телю для пользования в читальном зале, как правило, не ограничено, но при наличии единовременного повышенного спроса сотрудник читального зала может ограничить их количество.

Читальный зал №2 (Институт искусств) содержит периодические, справочно-энциклопедические издания и документы по профилю изучаемых дисциплин, включая аудио- видео документы, поэтому для читателей установлена видеоаппаратура.

Читальный зал №3 (ИФМИП) содержит периодические, справочно-энциклопедические издания и документы по профилю изучаемых в институте дисциплин.

При получении читатель заполняет книжные формуляры, проверяет целостность полученных документов и несет полную ответственность за состояние изданий при их сдаче.

Книжные формуляры, заполненные пользователем, удостоверяют дату получения данного издания. Они вкладываются в читательский билет (зачётную книжку, удостоверение). Документ читателя помещается в ячейки за разделитель с номером, читателю выдаётся закладка с соответствующим номером разделителя. При приёме литературы библиотекарь тщательно проверяет их состояние.

По требованиям читателю подбирается необходимый комплект документов (не более пяти экземпляров) и оформляется на «Ночной абонемент», выдается чек об оплате.

Не выдаются на «Ночной абонемент» редкие и ценные издания, часто спрашиваемые единственные экземпляры изданий.

Для снятия ксерокопии читатель должен получить разрешение на вынос документа от сотрудника читального зала.

В читальных залах библиотеки ведется ежедневный листок статистики, библиотекарь отмечает количество посещений, книговыдачу по видам изданий (книги, журналы, газеты).

Ведутся:

- систематические каталоги на подсобные фонды (кроме читального зала №1, читатели которого могут пользоваться находящимися рядом с ним в зале каталогов алфавитным читательским и систематическим каталогами библиотеки, систематической картотекой статей и полным электронным каталогом библиотеки);

- регистрационные картотеки читателей,

- регистрационные картотеки периодических изданий.

Все подсобные фонды организованы в систематическом порядке по таблицам ББК, внутри отделов - расстановка алфавитная Фонд периодических изданий расставлен в алфавите названий, отдельно газеты, журналы, затем в хронологическом порядке.

Ежедневно осуществляется регистрация полученных периодических изданий и подшивка полученных газет. На месячную подшивку газет наклеивается кармашек и пишется

формуляр. В первом квартале года составляется список полученных за год журналов и список журналов, подлежащих списанию по истечении сроков хранения, списки передаются в отдел комплектования для учёта журналов. Из фонда исключаются списанные журналы.

Сотрудники читального зала обеспечивают комфортные условия пользователям для работы с документами: чистоту и порядок в зале, озеленение и уход за растениями, регулярное проветривание, достаточное освещение, соблюдение тишины.

Услугами читального зала, на основании своих студенческих билетов, могут бесплатно пользоваться студенты педагогических колледжей. В городе их три.

Для получения документов читатель должен заполнить требование на каждое издание с указанием шифра, автора, названия и года издания. В соответствии с требованием библиотекарь подбирает документы из подсобного фонда.

Активно внедряется автоматизация библиотечных процессов. Это свидетельствует о высоком технологическом уровне библиотеки. Установлены компьютеры для отдела обслуживания: на абонеентах и читальных залах.

В зале каталогов установлены четыре компьютера для поиска и заказа литературы по электронному каталогу.

Электронный каталог предоставляет возможность многоаспектного поиска. Здесь можно получить исчерпывающие сведения о фондах библиотеки. Электронный каталог библиотеки доступен для пользователя круглосуточно на сайте <http://lib.nspu.net>. В дальнейшем мы планируем обеспечить заказ литературы и просмотр читательского формуляра с сайта.

На сайте помещены сведения о структуре библиотеки, правилах пользования, об организованных для пользователей книжных выставках и других мероприятиях, перечень получаемых библиотекой периодических изданий, аннотированный каталог ссылок на ресурсы Интернет и другая информация.

Студенты обращаются к различным источникам, пока отдавая предпочтение традиционным носителям. Разумное сочетание традиционных и электронных видов ресурсов определяют успешное удовлетворение информационных потребностей пользователей современной вузовской библиотеки.

С целью наибольшего удовлетворения запросов пользователей в библиотеке организована электронная доставка документов. Можно заказать необходимую статью из журнала, сборника, фрагмент монографии, учебника в виде электронной копии на свою дискету, диск, в виде распечатки на принтере как из фонда библиотеки НГПУ, так и из фондов других библиотек. Электронная доставка документов позволяет поднять информационное обслуживание пользователей на новый уровень: это стало возможным благодаря вступлению в 2006 г. в межбиблиотечный проект МАРС.

Если в библиотеке отсутствуют нужные пользователям издания, то их по запросу библиотеки доставят через систему межбиблиотечного абонеента. МБА (межбиблиотечный абонемент) библиотеки работает в тесном контакте с ГПНТБ г. Новосибирска, РГБ г. Москвы, БАН г. Санкт-Петербурга и библиотеками педагогических вузов России.

С помощью ЭДД (электронной доставки документов) пользователь может получить интересующую его информацию в несколько раз быстрее и в удобном для него виде.

В компьютерном читальном зале находятся все электронные издания, имеющиеся в библиотеке. Компьютерный зал оснащен современной техникой. Здесь можно воспользоваться ресурсами Интернета, скопировать их на электронные носители, сканировать необходимые материалы, отформатировать дискету, оформить титульный лист своей работы, распечатать с диска и т.п. Также доступны здесь любые документы справочно-правовой системы Консультант Плюс.

В фонде ценной и редкой книги, кроме старинных изданий (с 1828г.), имеются и красочно иллюстрированные, ценные, миниатюрные издания.

Диссертации, прошедшие защиту в нашем университете за последние 5 лет, выдаются читателям по письменному ходатайству научного руководителя и проректора по научной работе, а также здесь можно познакомиться с авторефератами текущего и предыдущего годов и аудио- и видео-изданиями. В читальном зале сектора ценной и редкой книги имеется необходимая аппаратура для прослушивания и просмотра АВД.

Здесь можно воспользоваться базой данных виртуального читального зала Российской государственной библиотеки «Электронная библиотека диссертаций», которая насчитывает уже свыше 60 тыс. диссертаций по всем отраслям знания и постоянно пополняется.

Читальные залы открыты пользователям для учебных, творческих, профессиональных целей и для досуга.

Библиотекари Отдела обслуживания активно принимают участие в культурно-просветительской работе библиотеки и университета.

На сегодняшний день наша библиотека является культурным и просветительским центром НГПУ. Традиционными стали мероприятия, посвященные юбилеям писателей, поэтов, художников, ученых.

Проводятся презентации книг, встречи с писателями, научные семинары.

Культурно-просветительская работа в библиотеке проводится по всем направлениям воспитания, используются разнообразные формы и методы массовой работы. Патриотическое, эстетическое, экологическое, нравственное. Профессиональное воспитание, воспитание детей в семье, в школе, проблемные дети, вредные привычки... Всем этим важным вопросам библиотека уделяет большое внимание, не оставаясь равнодушной и к таким злободневным

темам, как борьба с наркоманией, алкоголизмом, СПИДом, терроризмом и т.п. Проводятся вечера, диспуты. Оформляются выставки к юбилейным и памятным датам.

С 2007 учебного года библиотека планирует полностью перейти на электронную книговыдачу: выдача и прием изданий будут осуществляться считыванием штрих-кода на издании и читательском билете, не будет медлительного заполнения книжных формуляров.

Мы с гордостью можем называться современной библиотекой образовательного учреждения, удовлетворяющей запросы пользователей.

Все богатство человеческой мудрости, отточенной за тысячелетия, в нашей библиотеке для вас, читатели!