

Информационное обслуживание

*Проходова Наталья Алексеевна,
зав. сектором
информационного обслуживания
научной библиотеки
Новосибирского государственного
педагогического университета*

Научная библиотека НГПУ – это современный информационный центр вуза, составная часть единой системы университета и важное звено учебного процесса. На современном этапе основными задачами библиотеки являются: оперативное и качественное обеспечение доступа к источникам информации, освоение методов работы с нетрадиционными источниками и создание комфортных условий для работы пользователей.

Немаловажную роль в решении этих задач играет такое структурное подразделение библиотеки как **Библиографический информационный центр**.

Одно из важных направлений деятельности **БИЦ** – информационно-библиографическое обслуживание, которое осуществляет **сектор информации**. В обязанности этого сектора входит информирование о новых поступлениях изданий в библиотеку, дифференцированное обслуживание респондентов. Сегодня библиографическое информирование строится на сочетании традиционных и нетрадиционных форм обслуживания.

Под нетрадиционными формами обслуживания понимается работа в автоматизированном режиме с использованием компьютерных технологий (персональных компьютеров, принтеров, сканеров, электронной почты).

В отличие от справочно-библиографического обслуживания, которое осуществляется по разовым запросам, библиографическое информирование ведется как “систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом”. По охвату потребителей информации различают массовое и дифференцированное библиографическое информирование.

Главные цели массового информирования заключаются в пропаганде документальных фондов, информировании о новых поступлениях документов.

Традиционными формами массового информирования являются «**Бюллетени новых поступлений**», в которых сведения о поступивших в библиотеку изданиях располагаются в систематическом порядке. Проставляется шифр, экзemplярность и сигла хранения. Бюллетень выходит у нас каждые 2 недели, вывешивается на стенде в зале каталогов и на абонементе.

Параллельно на сайте библиотеки выставляется его электронная версия, обновляемая каждые две недели. Размещение на сайте «Бюллетеня новых поступлений» – один из примеров переходной формы массового библиографического информирования. Таким образом, сайт библиотеки превращается в реальный и весьма экономичный инструмент уведомления о поступивших в библиотеку изданиях.

Традиционной эффективной формой ознакомления читателей с новыми поступлениями являются «**Дни информации**». Ежемесячно (2-ая и 4-ая среда каждого месяца) в зале каталогов проходят просмотры новой литературы, поступившей в библиотеку (о чем предварительно извещается с помощью объявлений и на сайте библиотеки). Целевая аудитория – все пользователи библиотеки. Стараемся совмещать просмотры с заседаниями Ученого совета (которые проходят каждую 4-ую среду), чтобы как можно больше руководителей вуза, деканов смогли ознакомиться с новинками литературы. Представляются все новые издания, полученные библиотекой за последние две недели. Литература выкладывается на столах по отраслям знаний. Любой читатель может подойти и просмотреть новую литературу, а при желании тут же ее заказать на бланке заказа, который располагается внутри книги, оставив на бланке свои данные, и по окончании просмотра получить нужные книги на дом на абонементе по своему читательскому билету. Кто не смог посетить День информации, может ознакомиться с новыми поступлениями через «**Бюллетени новых поступлений**».

Недостаток – в связи с отсутствием отдельной территории нет возможности сделать выставку-просмотр новых поступлений постоянной со сменой документов.

Помимо массового информирования, сектором информации ведется дифференцированное информирование. Задача дифференцированного информирования заключается в том, чтобы регулярно обеспечивать руководящий состав нашего вуза, преподавателей, аспирантов, соискателей сведениями о новых источниках информации, необходимых для их профессиональной деятельности.

В дифференцированном информировании выделяют групповое (коллективное) и индивидуальное информирование.

Групповое информирование представляет собою регулярное и эпизодическое доведение библиографической информации до группы потребителей, объединенных по признаку сходства информационных потребностей. Формы группового информирования, применяемые в нашей библиотеке, разнообразны: **тематические списки** (которые рассылаются по электронной почте для информирования сотрудников кафедр), **комплексные выставки-просмотры, информационные стенды** типа «**Библиотека информирует**», **устные тематические библиографические обзоры, «Дни кафедры».**

Ведутся картотека кафедр (с указанием названия кафедры, Ф.И.О., должностей преподавателей, входящих в состав кафедры), а также картотека кафедральных тем для группового информирования, в которой регистрируются как общекафедральные научные темы, так и персональные темы отдельных сотрудников кафедры.

Одной из форм информационного обслуживания является «**День кафедры**». Особенность данного мероприятия заключается в том, что открытый просмотр первичных и вторичных документов проводится как по профилю кафедр, так и по отдельным темам, заказанным кафедрой. «**День кафедры**» сочетает в себе различные формы информирования (выставки, обзоры, консультации). Проводится во время заседания кафедры на ее территории или в Библиографическом информационном центре. Библиотека разрабатывает и организует выставку-просмотр литературы за предыдущий и текущий годы, включающую книги (справочные, учебные издания), периодические издания, информационные и библиографические материалы, литературу из фонда сектора ценной и редкой книги, а также электронные издания по профилю кафедры.

Все представленные издания отражаются в отдельных списках, которые передаются кафедре для более детального изучения.

Во вступительном слове ведущий сообщает о теме, цели и программе проводимого мероприятия. Проводится обзор последних поступлений, периодических изданий.

Происходит взаимный диалог между представителями кафедры и представителями библиотеки, куда входят директор библиотеки, некоторые зав. отделами. Обсуждается комплекс вопросов:

- о книгообеспеченности кафедры по дисциплинам (предлагаются новые образцы и прайс-листы, каталоги);
- о работе отделов обслуживания (абонементов, читального зала, сектора ценной и редкой книги, компьютерного зала).

Одновременно обсуждается вопрос о рекомендации студентам или списании малоспрашиваемой литературы по профилю кафедры. Вся малоспрашиваемая литература экспонируется тут же перед сотрудниками кафедры.

Обращено внимание на обслуживание по системе **ИРИ**, попутно идет уточнение научных тем кафедры.

Сотрудников кафедры знакомят с традиционными и новыми информационными ресурсами библиотеки (электронный каталог, электронный каталог диссертаций и авторефератов, заказ через ЭДД, МБА).

Идет демонстрация (на экране) сайта библиотеки.

Проведение «**Дня кафедры**» фиксируется в журнале учета сектора информации.

В перспективе мы собираемся внести изменения в порядок проведения «**Дня кафедры**». В планах:

- увеличение регламента для встречи до 2-3 часов, поэтому заседание кафедры должно быть полностью посвящено вопросам совместной деятельности;
- выделение отдельной территории (зал Ученого совета, Интернет-класс);
- объединение двух или нескольких кафедр, если присутствуют смежные дисциплины;
- проведение тренингов по работе с электронным каталогом, с удаленными ресурсами в сети Интернет в целях повышения информационной культуры профессорско-преподавательского состава.

В конце марта 2007 г. в библиотеке НГПУ, в зале заседаний Ученого совета прошла «**Неделя дипломника**». Это первый опыт проведения такого мероприятия, который тоже можно отнести к комплексным формам информационного обслуживания. Со студентами-дипломниками всех факультетов проводились обучение и консультации по методике поиска информации в традиционных каталогах и картотеках, в электронном каталоге, по ресурсам Интернет.

Студентов консультировали по библиографическому оформлению дипломных работ с учетом ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Демонстрировалась выставка литературы по правилам написания дипломных работ. Студенты узнали о преимуществах, предоставляемых им при выдаче литературы на абонементе, об услугах и правилах пользования МБА, о правилах подписания обходного листа. Были проведены индивидуальные консультации со студентами, конкретно по тематике их дипломных работ.

Надеемся, что проведение «**Недели дипломника**» станет у нас традицией и со временем найдет еще больший отклик у студентов 5 курса.

Традиционными формами индивидуального информирования являются избирательное распространение информации (**ИРИ**) и дифференцированное обслуживание руководства (**ДОР**). В связи с большой трудоемкостью индивидуального информирования число абонентов индивидуальной библиографической информации обычно невелико.

Недостатком дифференцированного библиографического информирования является отсутствие постоянно действующей обратной связи с абонентами. Стараясь устранить такое положение, мы периодически прибегаем к непосредственным контактам с абонентами.

В настоящее время абонентами являются 26 сотрудников университета, обслуживаемых по 41 теме. Основные формы индивидуального библиографического

информирования – **устные сообщения** (лично, во время очередного посещения библиотеки или по телефону), **подготовка подборок, передача информации по электронной почте.**

Заранее определяются источники информации, выясняется, какие из них наиболее важны для потребителя, а какие он регулярно просматривает самостоятельно. Согласуется вопрос о видах документов и хронологических границах, в пределах которых выявляются нужные материалы.

Приоритетным является библиографическое информирование руководящего состава вуза. Лица зарегистрированы в специальной картотеке индивидуального информирования. Основные ее разделы:

- тематическая картотека запросов абонентов (выделены наименование темы, Ф. И. О. абонента);
- картотека абонентов ДОР, ИРИ (с указанием Ф. И. О. абонента, должности, персональной темы).

Учет работы ведется в специальной тетради (Дневнике учета информационной работы) по принятой в отделе форме. Заполняются графы:

Дата	Источник информации	Кол-во информации	Ф. И. О. абонента
------	---------------------	-------------------	-------------------

Нельзя не отметить такой электронный ресурс, оказывающий неоценимую помощь профессорско-преподавательскому составу, докторантам, аспирантам в научно-исследовательской работе, как виртуальный читальный зал Российской государственной библиотеки “Электронная библиотека диссертаций”. НБ НГПУ является одной из немногих библиотек за Уралом, кто имеет возможность арендовать виртуальный читальный зал РГБ “Электронная библиотека диссертаций”. Сейчас эта база данных насчитывает уже свыше 150 тыс. диссертаций по всем отраслям знаний.

В конце года мы планируем провести анкетирование с целью изучения изменений информационных потребностей наших абонентов. Анкета будет состоять из ряда вопросов. Будет предложено оценить по пятибалльной шкале эффективность используемых источников информации, необходимых для поиска литературы по специальности, состояние библиографической обеспеченности тематики, предпочтительные виды информирования, их целесообразность. В анкету будут включены вопросы и о самих респондентах (научная тема, наличие ученого звания, место работы (кафедра), наличие электронного адреса или телефона), в том числе и вопрос о пользовании другими библиотеками, а также пожелания по улучшению организации информирования.

Результаты этого анкетирования позволят нам в дальнейшем совершенствовать организацию библиографического обслуживания наших абонентов.

В заключение хочу сказать, что внедрение новых технологий, использование компьютерных мощностей, сохранение информации в электронной форме открывают для библиотеки новые возможности и ведут к изменению общей концепции обслуживания пользователей.

Предстоит сделать еще очень многое:

- дальнейшее изучение и внедрение программного обеспечения;
- развитие службы электронной доставки документов (ЭДД);
- развитие корпоративной работы с библиотеками.

Все это, безусловно, позволит значительно изменить качественный уровень информационного обслуживания пользователей НБ НГПУ.