

Перемикина Тамара Анатольевна,
зав. отделом обслуживания
научной библиотеки НГПУ

Искусство библиотечного обслуживания: вчера, сегодня, завтра

Библиотечное обслуживание – это деятельность, осуществляемая специально созданными для этого структурными подразделениями библиотеки, которые предоставляют читателям документы на различных носителях, их копии, другие услуги, обеспечивающие удовлетворение духовных, производственных, образовательных и других потребностей.

Обслуживание является ведущей функцией библиотеки, которая подчиняет, изменяет и направляет работу всех подразделений научной библиотеки НГПУ, формирует образ библиотеки в глазах студентов, преподавателей и сотрудников университета и предопределяет ее место в обществе и сфере социального влияния.

Главное достояние отдела обслуживания библиотеки - это ее коллектив, психологический климат которого постоянно находится в центре внимания ее сотрудников.

В отделе всегда царит атмосфера доброжелательности, ориентации на рост личностного и коллективного потенциала.

Основная часть отдела состоит из выпускников университета, единомышленников и продолжателей традиций.

Развивался институт, вместе с ним менялась библиотека.

С 1970 по 1984 год библиотеку возглавляет Ярошевская Людмила Михайловна.

Её самой главной чертой была неумная энергия: она всё время что-то организовывала, перенимая опыт других библиотек, принимала участие во многих научных конференциях и семинарах различного уровня.

С 1978 года по-новому проходит массовая запись читателей: строго по приказу вновь поступивших студентов в НГПИ. Запись проходит с выдачей комплекта учебной литературы для студентов 1 курса. Читатель, получая книгу, ставит на книжный формуляр дату, номер читательского билета, подпись. В это время выносится методическое решение: требования-заказы от читателя принимать в письменном виде и отдавать для выполнения в книгохранилище.

С 1981 года «Неделя прощения» для должников библиотеки - акция, которая позволяет читателям, имеющим задолженность по книгам во всех подразделениях библиотеки, вернуть книги без штрафных санкций.

В 1988 году составляется и ведется сводная регистрационная картотека читателей.

В дальнейшем всё это становится нормой для читателей и библиотеки.

В 1984 году заведующей библиотекой стала Качалова Калерия Ивановна. Она дала «путевку в жизнь» многим заведующим отделам. В их числе, к своему счастью, оказалась и я.

Что ж, сегодня есть повод подумать, вспомнить, подвести некий итог этого периода. А на сегодня это уже ни много, ни мало - 30 лет. С 1978 года началась моя трудовая деятельность. Первые шаги были на обучении в книгохранилище, заведующей отделом которого была Шипунова (Путина) Наталья Евгеньевна.

Я попала в замечательный коллектив: Михайловская (Пех) Н.В., Медоева О., Ветохина (Полякова) Е.Е., Франк Л., Курбацкая Л., Бартошевич О.Р. и я, Арбатская Тамара. С начала нового учебного года (в 1983 году) я была переведена в читальный зал как старший библиотекарь. Мне очень нравилась работа с читателями. Имея уже некоторый опыт по выполнению заказов, тем не менее, пришлось уже с первых месяцев существенно перестраиваться на новый лад: работа на обслуживании с читателями - с 10 до 21 часа в две смены.

Читатели - студенты во многом с помощью библиотеки получают высшее образование, а я как библиотекарь была для них основным помощником. Со временем появлялся опыт, уверенность в своих силах.

В библиотеку приходили новые сотрудники: Ульянова Н., Соболева (Бузыкканова) И., Василькевич Е. И., Лепий О. А., Кудинова М. А., Власова Л. М., Плугина Л. И., Шипилова С. Н., Шелковникова О., Лагерева А., Григоровская (Айматова) Н., Смагина (Васина) С. В., Добровольская (Евдокимова) Е. В., Пикалова Н. А., Денисова (Перминова) Т. М., Сивохина Л. В.

Некоторые надолго не задерживались, уходили работать на кафедры в вузе, однако оставались те, кого можно назвать единомышленниками: сложилась настоящая «команда».

Хорошо работает в отделе обслуживания Межбиблиотечный абонемент - много выполнено заказов в этом направлении. Книги заказывали из других библиотек: ГПНТБ г. Новосибирска; РГБ г. Москвы; БАН г. Санкт-Петербурга и библиотек педагогических вузов России. Это огромная помощь нашим преподавателям, студентам в написании научных работ, диссертаций и дипломов.

Впрочем, как говорится, «к хорошему привыкаешь быстро», и мне кажется, что для нашей библиотеки благоприятный психологический климат и человеческая порядочность - норма.

С 1 октября 1993 года я на должности, заведующей отделом обслуживания библиотеки. Более 15 лет руководитель самого большого отдела библиотеки, в структуру

которого входят 4 абонемента и 3 читальных зала, ценный фонд. Сложность работы заключается в больших физических нагрузках и в умении наладить контакт с читателями, поэтому сотрудники в отделе часто меняются. На сегодня штат отдела - 30 сотрудников библиотеки, которых надо обучить ведению библиотечного учета и отчетности, культуре общения с читателями. Как правило, при возникновении любых недоразумений и недопонимания между читателем и библиотекарем мы всегда стараемся прийти к согласию, решить конфликт. Нам удается найти компромисс.

Стараемся сделать все возможное, чтобы облегчить работу читателя с книгой. Основой традиционной библиотеки на сегодняшний день является документный фонд на бумажных носителях. Современные телекоммуникации и электронная техника дают читателю доступ к информационным ресурсам всего мира. Компьютеры, включенные в сеть библиотечного обслуживания, автоматизируют запись читателей, прием и книговыдачу, справочное обслуживание.

В октябре 2006г. запись 1 курса ОЗО проходила в автоматизированном режиме. Время показало - мы можем работать в этой программе.

Для преподавателей, сотрудников, аспирантов, соискателей постепенно вводится электронный формуляр.

С 2007 учебного года все категории пользователей переведены на автоматизированную книговыдачу. Создано Бюро регистрации пользователей, где производится запись читателей в библиотеку, обрабатываются приказы, ламинируются читательские билеты.

В электронную базу библиотеки были внесены все читатели, а это – студенты дневного и заочного обучения, преподаватели, сотрудники, аспиранты, соискатели и сторонние пользователи. Теперь у каждого пользователя библиотеки НГПУ - электронный формуляр и штрихкодированный читательский билет.

На сегодняшний день вся учебная литература, основная востребованная часть научной литературы и частично художественная литература, на абонементе выдается через компьютер, посредством считывания сканером штрих-кода с книг и занесением их в личный формуляр читателя.

Это значительно облегчает, ускоряет процесс обслуживания, избавляет читателей от длительного времяпрепровождения в очередях.

Слышатся положительные отзывы пользователей НБ НГПУ о новой системе обслуживания. Та часть книжного фонда, которая еще не заштрихкодирована, выдается традиционным способом.

Помимо приема и выдачи книг, любой библиотекарь отдела обслуживания может помочь своему читателю в поиске нужной литературы, так как у каждого библиотекаря есть доступ к электронному каталогу, посоветовать в выборе новой литературы. Библиотекарь отдела обслуживания выступает в качестве консультанта, что повышает его авторитет в глазах пользователя.

Меняются требования к библиотекарям, которые удовлетворяют многообразные информационные потребности различных категорий пользователей библиотеки. Отдел обслуживания выполняет две исключительно важные функции. Первая из них – вдумчивое осмысление запросов, требующих глубокой проработки, проверки правильности заполнения требований на книги. Вторая – оказание содействия читателям при их пользовании библиотекой и предоставление помощи по специфическим вопросам, требующим быстрых предметных ответов.

Внедрение новейших информационных технологий позволяет иначе обслуживать пользователей библиотек. Их применение дает возможность повышать эффективность традиционных средств обслуживания. Мультимедийные технологии открывают перспективы в совершенствовании как индивидуального, так и группового, массового обслуживания.

Библиотекари отдела обслуживания стремятся к повышению своей квалификации, совершенствуют профессиональное образование в технологическом и психологическом планах, повышают уровень компьютерной культуры, чтобы качественно обслуживать читателей.