

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ НАУЧНО-ИННОВАЦИОННОЙ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

МГУ им. Н.П. Огарева (г. Саранск)

Использование информационных технологий привело к изменениям многих видов библиотечной деятельности. Библиотечное дело в настоящий момент испытывает смену парадигмы всей своей деятельности – концептуальное изменение технологических и идеологических процессов.

Программа ЮНЕСКО «Информация для всех» подтверждает, что во главу угла ставятся вовсе не технологии, не информация, а ее создатель и конечный потребитель – человек (Информация для всех: Программа ЮНЕСКО – Режим доступа : <http://www.unesco.org>).

Речь идет о гуманитарном подходе к подготовке человека к условиям информационного мира, смешение смысловой нагрузки и технических средств, на проблемы адаптации личности к жизни в информационном обществе.

В целом более трех четвертей (77%) взрослого населения России не пользуются сегодня никакими общественными и государственными библиотеками, 68% обращаются в ближайшую к ним городскую, районную, сельскую библиотеку. Университетскими библиотеками пользуются 15%, школьными – 12%.

Преобладающий контингент библиотечных абонентов – самые молодые россияне (среди респондентов 18–24 лет пользуются библиотеками 34%). Обращение в библиотеку связано сегодня в первую очередь с процессом обучения (и поэтому характерно для молодежи).

Среди мотивов, по которым опрошенные не пользуются библиотекой, лидируют: «мало читаю» (46% не пользующихся библиотеками); «нет времени» (27%, среди более активных и квалифицированных групп, больше занятых работой); «у меня дома достаточно книг» (12%, среди более обеспеченных респондентов – 16%, среди опрошенных с высшим образованием – 19%); «предпочитаю другие источники получения книг» (10%) (Дубин Б. В. Чтение в России – 2008. Тенденции и проблемы. – М., 2008. С. 65).

Внедряя информационные технологии, библиотеки обеспечивают широкий и свободный доступ пользователей, как к внутренним, так и внешним информационным ресурсам. В такой ситуации становится необходимостью создание системы информационной поддержки пользователя библиотеки. Обеспечение *системы информационной поддержки читателя* – это специально организованный процесс. Можно выделить основные направления деятельности:

- повышение эффективности поиска пользователей в электронных каталогах данной библиотеки или корпорации библиотек;

- улучшение поиска пользователей в специализированных библиографических базах данных с контролируемой лексикой;
- возможность пользователям без посредников осуществлять поиск полнотекстовой информации;
- обучение поиску в онлайн-базах данных через Интернет.

В век информации цели и задачи информационного сервиса необходимо рассматривать не как самостоятельные и локальные, а как одну из наиболее важных компонент целеполагания системы социальной, экономической, политической и продуктивной среды, в которой он функционирует – взаимодействующих государственных и социальных институтов, экономических систем, отдельных учреждений, организаций, техногенной и научной среды, бизнес-структур и индивидуумов.

Деятельность библиотек традиционно связывают со сферой культуры, науки, образования и просвещения. В научный оборот понятие *«информационный сервис»* ввел Д.И. Блюменау, который определял сервис как любую разновидность общественно полезного труда, направленную на удовлетворение разумных потребностей человека.

Среди различных видов сервиса информационный сервис развивается наиболее стремительно. Важно понимать, что информационный сервис не является «вещью в себе». Это – сложная система, оперирующая большими объемами разнородной информации, целями которой являются:

- своевременное снабжение обслуживаемых информационным сервисом систем наиболее полным объемом достоверной информации и обеспечение возможностей максимально быстрой и качественной ее обработки;
- обеспечение жизнеспособности и развития собственно системы информационного сервиса.

Таким образом, одной из задач информационного сервиса является сбор и обработка «информации об информации».

Рассмотрим основные составляющие системы информационного сервиса:

1. Традиционная комфортная обстановка в залах библиотеки, продуманность расположения отделов, сервисных точек, указателей, табличек с наименованиями и визуальная наглядная помощь с информацией об услугах, информационных и документальных ресурсах и направлениях деятельности библиотеки. Наглядная помощь при работе с базами данных, электронными каталогами включает помощь, как в интерфейсе самих баз данных, так и в печатном виде в непосредственной близости от АРМа читателя.

2. Обучение пользователей работе с каталогами, базами данных. Обучение может быть как традиционным, так и электронным. Несмотря на высокую потребность студентов в развитии информационной культуры и готовности к ее саморазвитию, анализ практики высшего образования показывает, что целенаправленно такой процесс не организуется.

3. Виртуальная справочная служба получает все более широкое распространение в современных библиотеках. Предвестником виртуальной справки можно считать список рекомендуемых сайтов. На сайте библиотеки

обычно размещается перечень ссылок на определенные просмотренные библиографом сайты.

4. Разнообразие способов интерактивного взаимодействия становится возможным в силу многообразия форм предоставления информации в электронных документах, её мультимедийных свойств. Важно, чтобы пользователь был способен без помощи библиотечных работников осуществлять все необходимые операции по взаимодействию с электронным ресурсом. Это достигается за счет объектно-ориентированных компонент программных средств, которые из-за своего визуального характера доступны для понимания пользователей.

Программное обеспечение и интуитивно понятный интерфейс являются необходимыми техническими условиями работоспособности системы.

5. Система обслуживания основывается на максимальном учете индивидуальных потребностей и запросов пользователей. Большинство видов услуг производится через сайт библиотеки (<http://www.library.mrsu.ru/>). Если данная библиотека не может удовлетворить запрос пользователя, она может перенаправить его в другую библиотеку, состоящую в едином консорциуме.

Одной из приоритетных задач сегодняшнего дня является своевременное информирование профессорско-преподавательского состава университета, а также других категорий университетского контингента о новых информационных ресурсах и возможностях библиотеки. Оказалось, что, несмотря на все усилия библиотеки по оперативному доведению информации о современных информационных технологиях, применяемых в библиотеке, часть информации своевременно не доходит до читателя. Есть значительный разрыв между тем, что знают преподаватели об услугах на основе электронного каталога и электронных информационных ресурсах и умением использовать информацию в практической работе.

Качественную систему информационного обслуживания сегодня нельзя представить без электронных каталогов, баз данных, виртуальных справочных служб, интерактивного заказа литературы и др. Библиотеки стремятся обеспечить удаленный доступ к полнотекстовым материалам, как собственной генерации, так и созданным крупнейшими производителями электронного контента. Выполняя новые правила в современных условиях, библиотекари активно развивают традиционную библиотеку, обеспечивая взаимодействие двух параллельных информационных систем: традиционной (бумажной) и инновационной (цифровой) в интересах пользователей.

В медиальной среде сосуществуют и успешно используются традиционные, гипертекстовые и мультимедийные формы представления информации. Она дает возможность обеспечивать качественное дифференцированное информационное обслуживание ресурсами различной знаковой природы. В качестве примера рассмотрим деятельность в этом направлении созданного в Мордовском государственном университете им. Н.П. Огарева *информационно-ресурсного центра* (ИРЦ) «Наследие финно-угорских народов», цель которого – интеграция научных и образовательных ресурсов финно-угорской проблематики, формирование единой научно-

образовательной среды, информационная поддержка научных исследований и образовательного процесса. ИРЦ ориентирован на различные группы потребителей, проявляющих интерес к финно-угорской тематике. На сайте центра (<http://portal.do.mrsu.ru>) представлена справочная информация о финно-угорских народах России, новости, научная жизнь, развитие национально-регионального образования в условиях современного этнокультурного пространства, междисциплинарные исследовательские проекты, электронные информационные ресурсы по финно-угроведению, аннотированные ссылки на наиболее значимые сетевые ресурсы, посвященные финно-угорским территориям, анонс книг и периодики соответствующей проблематики. Отличительная особенность данного проекта – богатая медиатека, в составе которой: аннотированная библиографическая база данных по финно-угроведению (книги и статьи из фонда Научной библиотеки Мордовского госуниверситета); электронная полнотекстовая тематическая коллекция документов (научные труды, учебная, справочная литература), в том числе на финно-угорских языках; мультимедийный контент (аудио-, видео-, фотоматериалы), собранный учеными университета в экспедициях, используемый в учебном процессе и являющийся результатом научно-творческой деятельности.

Благодаря качеству и уникальности представленных материалов, этот продукт найдет широкое применение, как в научно-образовательной среде, так и среди специалистов сферы культуры и искусства, библиотечных работников. Он создаст новые возможности для повышения уровня самообразования всех посетителей ресурса – сотрудников университета и внешних пользователей, интересующихся финно-угорской проблематикой. А ориентирован он, конечно, прежде всего, на молодежь, которой предстоит развивать науку и образование в XXI веке.

В рамках документного обслуживания в научной библиотеке Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева сохраняются традиционные виды услуг: выдача документов на абонементе и их предоставление для работы в читальном зале. Однако за последнее десятилетие они претерпели существенные изменения под влиянием новых информационных технологий как следствие выросших требований пользователей. В первую очередь это способствовало расширению ресурсной базы и повышению комфортности обслуживания. А обслуживание – это та деятельность, по результатам которой пользователи судят о полезности для них библиотеки.

В процессе организации обслуживания можно выделить несколько последовательно реализуемых этапов (Брежнева В.В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий. – СПб., 2004):

- изучение пользователей;
- выбор режима и формы обслуживания;
- анализ информационных ресурсов, которые могут быть использованы при обслуживании;

- анализ эффективности навигации в информационных ресурсах;
- подготовка (или приобретение) информационной продукции;
- изучение эффективности обслуживания.

В читальном зале электронных ресурсов библиотеки имеются рабочие места пользователей для целенаправленной работы с электронными сетевыми российскими и зарубежными ресурсами, к которым имеет доступ библиотека. Для оказания помощи в этой работе в зале дежурит опытный консультант.

Кроме того, в отделах обслуживания организованы постоянно обновляемые выставки новой литературы, поступившей в фонды библиотеки. На сайте научной библиотеки МГУ им. Н.П. Огарева представлены виртуальные выставки литературы, которые сформированы по заявкам кафедр, обеспечивая тем самым внедрение инновационных технологий в научно-педагогическую деятельность. В выставочном зале представлена экспозиция «Методического центра», которая обновляется ежемесячно.

В настоящее время одной из самых востребованных услуг являются консультации по поиску в сетевых информационных ресурсах.

Результатом такого поиска в зависимости от запроса пользователя может быть самая разнообразная информация:

- документальная (полный текст определенной статьи, книги, обзора и т. д.);
- библиографическая (тематический список литературы с указанием места ее хранения);
- фактографическая (хронологическая, биографическая и т. п.);
- аналитическая (предоставление адресов веб-ресурсов).

Вузовская библиотека обычно придерживается определенной схемы в предоставлении доступа со своего сайта к онлайн-базам данных, электронным каталогам и др. в зависимости от категорий пользователей и условий доступа к конкретному ресурсу.

Система информационной поддержки должна включать в себя строгую схему обслуживания, необходимость следования этой схеме должна быть научно обоснована и многократно проверена на практике. Разумеется, творческий подход при обслуживании возможен, но при условии высокой квалификации библиотекаря. Наличие строгой схемы облегчит работу библиотекаря, устранив лишнее изобретение уже изобретенного. Система обеспечения информационной поддержки читателя, не догма, а результативный инструмент в руках специалиста.

В научном плане, её разработка, апробация и внедрение позволят лучше понять сущность информационного обслуживания, определить объем знания, необходимого библиотекарю для удовлетворения информационных потребностей пользователей, выработать подходы к изучению информационного поведения пользователя при поиске информации.

В практическом плане создание системы информационной поддержки пользователя дает:

- обеспечение доступности информации для множества пользователей одновременно;

- получение, трансформацию и сохранение знаний многих специалистов как единого целого;
- высвобождение специалистов высокой квалификации для решения сложных профессиональных задач;
- создание средств обучения поиску информации пользователей и молодых библиотекарей.

Не оставляет сомнений необходимость постоянного мониторинга информационного поведения пользователя, коррекция и создание новых библиотечных сервисов.

Библиотеке, на нынешнем этапе, крайне важна ориентация на изучение информационных потребностей пользователя, необходимы постоянное совершенствование своей деятельности, расширение спектра информационных продуктов и услуг, разработка дополнительных услуг, улучшающих комфортность обслуживания, повышение уровня общения.