

БИЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ УДАЛЕННОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В НБ ОГУ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Болотина Л.М.

**ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет»,
г. Оренбург**

Современная вузовская библиотека – это не только хранилище знаний, источник идей и мыслей, но и информационный центр, предоставляющий услуги своим пользователям, как в локальных, так и в удаленных режимах.

Научная библиотека Оренбургского государственного университета активно развивает удаленные сервисы и услуги, отвечающие современным тенденциям в библиотечном обслуживании.

Сегодня через веб-сайт научной библиотеки (адрес ресурса: lib.osu.ru) обеспечивается оперативное информирование пользователей о деятельности библиотеки, ее структуре, фондах, отдельных коллекциях и услугах.

Для удаленного пользователя информационные ресурсы библиотеки, предоставляет качественную, прошедшую отбор, систематизированную информацию для удовлетворения информационно - образовательных, профессиональных и научных потребностей пользователей.

Веб-сайт является важной и качественной информационной площадкой для реализации основных библиотечно-библиографических функций и способствует продвижению информационных продуктов и услуг библиотеки.

Посещаемость сайта научной библиотеки ежегодно увеличивается, если в 2013 году она составила 549 тыс., то в 2014 году 851 тыс.

Самым востребованным ресурсом является электронный каталог научной библиотеки, который работает в режиме реального времени и предоставляет читателям информацию о составе библиотечных фондов и наличии конкретных документов. Электронный каталог служит единой точкой доступа к библиографической информации, полнотекстовым коллекциям электронной библиотеки ОГУ и внешним ресурсам электронно-библиотечных систем (ЭБС).

Предоставлена возможность поиска информации в сводном электронном каталоге библиотек города Оренбурга и Оренбургской области (СвЭК), который охватывает фонды библиотек общим объемом 1 703 379 библиографических записей.

Для удаленных пользователей доступны такие средства, как:

- он-лайн регистрация читателей, открывающая доступ к услугам библиотеки,
- удаленный заказ литературы через электронный каталог, позволяющий оформить требование на необходимые пользователю издания, а затем получить их на пунктах обслуживания,
- on-line доступ пользователя, к своему электронному читательскому формуляру позволяющий самостоятельно уточнить количество экземпляров и перечень книг, полученных на различных кафедрах электронной выдачи литературы, дату последнего посещения и др.,

- сервис предупреждения пользователей о задолженности, который дает возможность контролировать сроки выдачи/возврата библиотечных документов.

Сегодня не требуют физического посещения и такие высокоорганизованные формы справочно-библиографического обслуживания, как система избирательного распространения информации (ИРИ) и дифференцированного обслуживания руководства (ДОР). Абонентам системы ИРИ/ДОР систематически (в соответствии с выбранной периодичностью) на адрес электронной почты пересылается информация о новых изданиях и документах в соответствии с их информационными запросами. В рамках данного вида деятельности библиографы предоставляют информацию в виде бюллетеня новых поступлений, библиографических указателей по заявленной теме, тематических списков литературы, сканкопий содержания журналов. В рамках обратной связи у пользователей есть возможность корректировать тематику своих запросов, формировать разовые запросы, менять периодичность получения информации.

Качественное информационное сопровождение научно-образовательных потребностей удаленных пользователей обеспечивается посредством «Виртуальной справочной службы научной библиотеки» выполняющей консультационную функцию, а также разовые запросы, в режиме запрос-ответ, связанные с поиском библиографической и фактографической информации по всему спектру тематических направлений деятельности университета.

Для удовлетворения информационных потребностей пользователей обеспечивается on-line доступ к внутренним и внешним научно-образовательным электронным ресурсам: полнотекстовой базе учебных и учебно-методических изданий сотрудников ОГУ; электронным журналам и архивам ведущих российских и зарубежных издательств; информационно-правовым системам и другим.

Удаленные пользователи имеют возможность на веб-сайте научной библиотеки посетить виртуальные выставки и поработать с электронными библиографическими указателями, подготовленными справочно-библиографической службой по заявкам кафедр университета, в помощь образовательному процессу.

Важным условием эффективного обслуживания удаленных пользователей является создание комфортной информационной онлайн среды.

С целью выявления эффективности и качества используемых форм обслуживания удаленных пользователей и определения их информационных потребностей в научной библиотеке университета было проведено анкетирование.

Анкета, состояла из 13 вопросов как закрытых – анкетные вопросы, на которые респонденту были предложены готовые варианты ответов, так и открытые, где респонденты должны были самостоятельно сформулировать и записать ответ.

Открывает анкету блок социально-демографических вопросов, затем следует вопрос о том, как часто пользователи НБ реально посещают

библиотеку, далее следует блок вопросов связанных с предоставлением удаленных услуг, и завершают анкету вопросы, связанные с оценочной характеристикой различных электронных услуг и форм обслуживания.

Представим некоторые результаты анкетирования. Всего опрошен 41 респондент (рисунок 1).

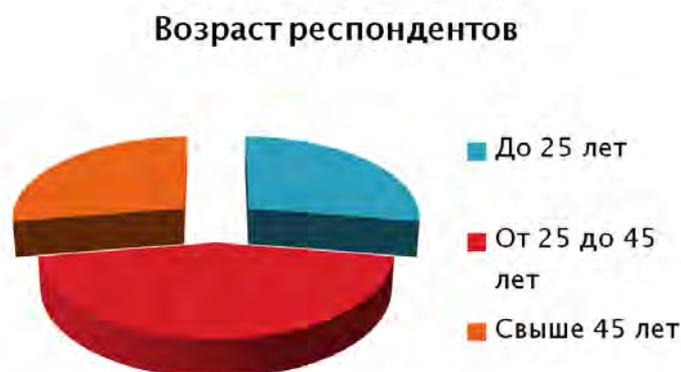


Рис. 1 – Возрастная категория читателей

Возрастная категория читателей составила 27,5 % - в возрасте до 25 лет – составляет только студенческая аудитория. 45% - от 25 до 45 лет и 27,5% - свыше 45 лет – это самая многочисленная возрастная категория, принявшая участие в анкетном опросе, которую составляют студенты, магистранты, аспиранты и преподаватели вуза. Это представители основных категорий читателей вузовской библиотеки. Именно на их информационные потребности ориентировано библиотечное обслуживание, учитывается целевое назначение электронных ресурсов и услуг, представленных на сайте научной библиотеки.

Одной из важнейших характеристик работы библиотеки является частота ее посещаемости, поэтому это был один из первых вопросов предложенный респондентам для ответа.

Показатели физических посещений НБ распределились следующим образом: основная часть пользователей – 31,1% – посещает библиотеку 1-2 раза в неделю; 30 % – ежедневно; 21,9% - раз в месяц, 14,6 % - реже одного раза в месяц, 2,4 % - не посещают библиотеку (рисунок 2).

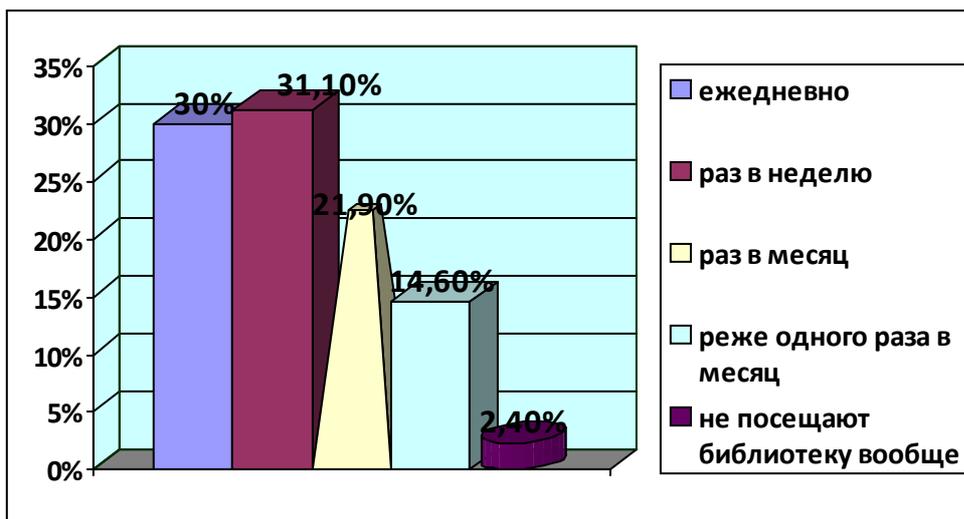


Рис. 2 – Посещаемость библиотеки

Результаты опроса показали, что научная библиотека остается востребованной и большинство респондентов, только с разной интенсивностью посещают ее читальные залы и абонементы. И только 2,4 % ответили, что не посещают библиотеку, но это может быть связано с достаточно развитыми удаленными сервисами и услугами, предоставляемыми научной библиотекой своим пользователям.

Далее в анкете респондентам было предложено ответить на вопрос: «Пользовались ли они удаленными сервисами и услугами НБ ». 68,2 % опрошенных ответили, что знакомы с предоставляемыми НБ удаленными услугами и пользовались теми или иными услугами. 31,7% что не пользовались, но их заинтересовала такая возможность получения услуг (рисунок 3).

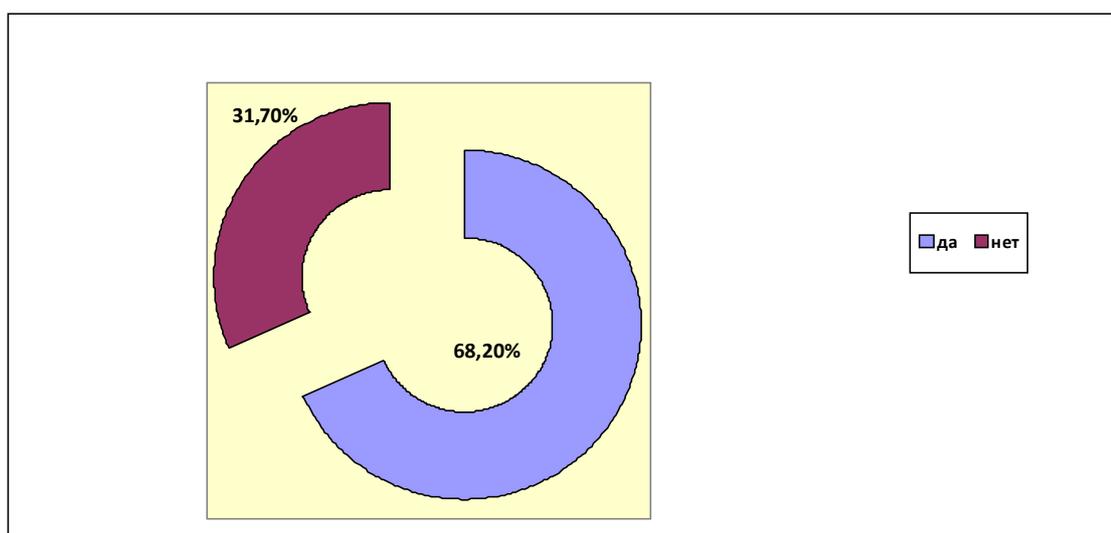


Рис. 3 – Результаты ответа на вопрос «Пользовались ли Вы удаленными сервисами и услугами научной библиотеки?»

Высокий процент положительных ответов, объясняется тем, что использование в библиотеках современных информационных технологий и компьютерных сетей способствует значительным изменениям их роли в

организации обмена информацией. Респонденты отметили, что услуга электронной рассылки в виде бюллетеня новых поступлений, библиографических указателей, тематических списков литературы - способствует более качественному информационному обслуживанию пользователей. Информация распространяется более оперативно и способствует привлечению большего числа удаленных пользователей.

Электронная рассылка (или рассылка через Интернет) – это способ создания доверительных отношений с читателями посредством регулярной рассылки информации в виде E-Mail-писем.

Процент отрицательно ответивших респондентов на данный вопрос может быть связан с недостаточной информированностью об удаленных услугах и ассоциацией с рекламной рассылкой в сети Интернет.

Будучи одним из ведущих подразделений вуза и полноправным участником образовательного процесса, библиотека должна соответствовать уровню требований учебного, научного и культурно-просветительного развития, внедрять и развивать современные формы обслуживания, способствующие обеспечению доступности информационного пространства. Новая концепция вузовского образования предполагает перемещение основного акцента обучения на самостоятельную работу студентов. Исходя из этого, возрастает их потребность в более широком, нежели раньше, круге информации. Зачастую эти потребности настолько разнообразны, что удовлетворить их фондами собственной библиотеки не представляется возможным. В таких случаях возникает необходимость в обращении к внешним удаленным ресурсам, в том числе в сети Интернет.

Из числа опрошенных респондентов НБ ОГУ 58,6 % активно используют в своей научно-образовательной деятельности электронные ресурсы и услуги, представленные на сайте научной библиотеки, считают их достаточно качественными (рисунок 4).

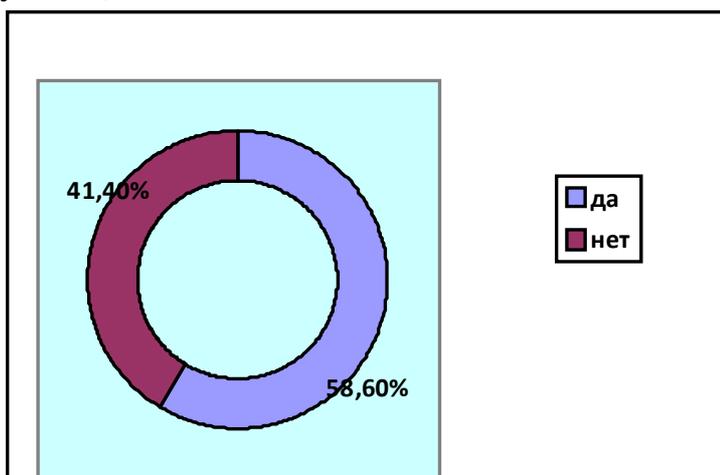


Рис. 4 – Результаты ответа на вопрос «Устраивают ли Вас предлагаемые научной библиотекой услуги и ресурсы в удаленном режиме?»

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что в научной библиотеке ОГУ показатели по обслуживанию удаленных пользователей

достаточно высокие. Это свидетельствует о проработанности разделов сайта научной библиотеки для удаленных пользователей и подчеркивает качественное содержательное наполнение соответствующее научным и образовательным целям вуза.

В числе услуг, которые, по мнению пользователей, требуют своего развития, оказалась услуга электронной доставки документов (ЭДД). Читатели хотели бы получать при необходимости для научно-образовательных целей не только сканкопии содержания книг и журналов, но и сканкопий фрагментов и полных текстов статей, из печатных журналов.

Таким образом, можно выделить основные преимущества дистанционного обслуживания пользователей:

- удобство, пользователь научной библиотеки может пользоваться услугами из любой точки сети Интернет;
- оперативность, получение информации при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью;
- доступность пользования услугами удаленного обслуживания.

Виртуальное библиотечное обслуживание соответствует современным требованиям и ожиданиям пользователей, является удобной формой взаимодействия библиотеки и ее пользователей.

Список литературы:

1. Елисина, Е. Ю. Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елисина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. - 304 с.

2. Заковряшина, Г. П. Веб-сервисы и веб-ресурсы / Г. П. Заковряшина // Современная библиотека. - 2013. - № 5. - С.23-25.

3. Иванова, С. Реализуй свой потенциал : улучшение качеств библиотечных услуг для молодежи - по страницам профессиональной прессы и виртуальных библиотечных сайтов / Иванова С. // Ваша библиотека. - 2012. - № 30. - С.20-27.