

*Сурина Наталья Аликовна,
зав. сектором отдела
обслуживания библиотеки
Новосибирского государственного
педагогического университета*

Индивидуальный подход к обслуживанию студентов Института рекламы и связи с общественностью в библиотеке

Подразделение библиотеки НГПУ в Институте рекламы и связи с общественностью (ИРСО) начинает свою историю с 2001 года. В небольшом кабинете расположился первый «стартовый» фонд библиотеки. В то время в распоряжение читателей было предложено не более ста наименований книг. Институт делал все возможное для дальнейшего роста книжного фонда. С каждым годом увеличивалась численность студентов, а значит наших читателей.

В 2006 г. подсобный фонд насчитывал более тысячи наименований и более десяти тысяч экземпляров документов. Появилась острая необходимость в новом помещении.

В структуре отдела обслуживания оформлен абонемент №4 при ИРСО, который начал регистрировать и перерегистрировать своих читателей, вести работу с приказами и выполнять др. функции абонемента.

Для решения важнейшей задачи в обеспечении пользователям свободного и возможно полного доступа к информации, знаниям, идеям, культурным ценностям было необходимо создать по- настоящему современный филиал НБ НГПУ в институте рекламы.

И вот с открытием в 2007 году нового корпуса ИРСО, для размещения абонемента было предоставлено просторное помещение на 40 посадочных мест, 15 из них оборудовано для работы с компьютером, с выходом в Интернет и с возможностью работы со сканером. Это был настоящий подарок нашей библиотеке. Весь книжный фонд наконец-то расположился ровными рядами на стеллажах. Специальная библиотечная мебель, выставочные витрины заняли свои места для свободного обзора литературы читателями. Последний штрих в оформлении нового имиджа абонемента был поставлен с началом электронной книговыдачи и электронного обслуживания пользователей, которые начались с сентября 2008 г.

Конечно, фонд абонемента можно назвать специальным по профилю института. И нам тоже стало необходимо понимать азы рекламы, маркетинга и PR, говорить с пользователем «на одном языке». Работая в библиотеке, каждый день узнаем от читателей новое. Своими вопросами и читательскими запросами они побуждают библиотекарей к

получению новых знаний. Убеждаюсь, что библиотекарь - одна из профессий, которая требует не только накопления знаний и навыков, но и постоянного их обновления.

Самое главное условие библиотечного обслуживания – взаимодействие его участников, библиотекаря и читателя. Эффективность организации этого процесса требует, в первую очередь, изучения читателей, потребности которых изменяются в связи с экономическими и культурными переменами. Как же их всех изучить? Как сделать, чтобы студенты возвращались в библиотеку снова и снова? Они все такие разные, каждый со своим запросом, но всем им нужно одно - наша помощь, совет, рекомендации. Для библиотекаря я вывела девиз - С КАЖДЫМ, КАК С ИЗБРАННЫМ!

Мы каждый день ставим перед собой задачу, чтобы ни один посетитель не ушел из библиотеки «ни с чем». Правильной работой считаем ситуацию, когда библиотекарь и читатель действуют совместно. Особенно это проявляется при выполнении индивидуального запроса, когда читатель и библиотекарь вместе (корректируя друг друга) ведут информационный поиск. Однако следует сказать, что при внешней простоте индивидуальной работы с читателем на практике это весьма сложно. От библиотекаря требуется не только хорошая подготовка в области психологии личности и социальной психологии, но и такие природные личные качества, как доброжелательность, способность к сочувствию, обаяние и т.п. Поэтому следует всегда помнить, что использование индивидуального библиотечного обслуживания будет эффективным лишь в том случае, если будет достигнут *человеческий* контакт между участниками общения.

Очень важный момент, который никак нельзя упустить для завоевания посетителя, – первый контакт читателя с библиотекой. Первое знакомство с библиотекой, которое традиционно происходит в университете при записи первокурсников, должно показать читателю все возможности библиотеки, все её информационные ресурсы, книжные богатства и т.д.

С другой стороны, первая беседа должна помочь и библиотекарю «увидеть» читателя: понять его общий культурный уровень и потенциал, уровень его информационной культуры.

Эффективность индивидуальной беседы определяет, как сложатся дальнейшие отношения библиотеки и пользователя. Конечно, каждый читатель, каждая книга, требуют своего подхода. Опытный библиотекарь всегда найдет, опираясь на знание читательской психологии в целом и психологии конкретного читателя в частности, ту зацепку, которая позволит вызвать интерес читателя.

Индивидуальное информирование служит методом индивидуального библиотечного обслуживания, прежде всего, читателей-специалистов. Таковыми, конечно, является в Институте рекламы и связи с общественностью преподавательский состав кафедр. Здесь

наша задача заключается в постоянном информировании их о новой литературе по специальностям. В целях индивидуального информирования широко используются современные средства связи: Интернет, электронная почта. На сайте Института рекламы ведется постоянно обновляемый раздел «Новые поступления», а по электронной почте отправляется письмо-напоминание преподавателю посетить этот раздел. А дальше, «по цепочке», информированный преподаватель сможет рекомендовать литературу студенту. Здесь библиотека, руководители и преподаватели института взаимодействуют в выполнении задачи повышения информационной культуры студента.

Уровень индивидуального библиотечного обслуживания в значительной степени характеризует всю работу библиотеки в целом, является важнейшим показателем эффективности её деятельности.