

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Арбатская Марина Геннадьевна

главный библиотекарь отдела обслуживания библиотеки НГПУ

Библиотечное обслуживание - это вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

Обслуживание является ведущей функцией библиотеки, которая подчиняет, изменяет и направляет работу всех подразделений библиотеки НГПУ, формирует образ библиотеки в глазах студентов, преподавателей и сотрудников университета.

В последние 2 года работа библиотеки претерпела изменения. Неожиданная ситуация, в которой оказались многие вузы, переход на дистанционное обучение, перевод сотрудников университета на удаленный режим работы потребовали от библиотеки в кратчайшие сроки перестроить привычные формы работы. Одна из таких форм - это продление срока пользования изданиями. Студентам, находящимся на дистанционном обучении, не нужно было приезжать и сдавать книги до окончания карантина. Работа была проведена программными средствами: групповой корректировкой проставлялись новые сроки сдачи изданий сразу во всех формулярах. Причем делать это пришлось несколько раз, как только продлевали сроки дистанционного обучения. Кроме того, на время «удаленки» отключали автоматическую рассылку писем о задолженности.

С выпускниками НГПУ приходилось работать совместно с сотрудниками университета. Для студентов, которым необходимо было сдать литературу, разработаны рекомендации, как наиболее безопасно

для здоровья это сделать. Один из вариантов - оставить книги в «умной тележке», установленной на посту охраны. Книги должны быть упакованы (пакет, коробка), и внутрь вложен листок возврата. Те, кто не мог приехать в университет, отправляли книги почтой. При такой сдаче литературы встречались и творческие подходы. Сотрудники абонемента периодически забирали книги из тележки, списывали их с формуляра читателя и отправляли в специально отведенное место на 5-дневный карантин. По истечении пяти дней книги возвращались в книг охранение на расстановку.

Снятие ограничений по коронавирусу происходило поэтапно. Длительный период в вузе применялось смешанное обучение. Пришлось решать вопрос с записью в библиотеку студентов. Первый курс дневного отделения записали традиционно с выдачей комплектов учебной литературы. Но запись и выдача комплектов проходила не на абонементе, а в читальном зале, группами не более 35 человек, с соблюдением масочного режима и социальной дистанции. Что касается 1-го курса магистратуры и студентов, поступивших по программе бакалавриата и специалитета заочной формы обучения, то им создавали формуляры в соответствии с приказами на зачисление. И каждому студенту вышеназванных категорий на e-mail был отправлен штрихкод читательского билета. После авторизации на сайте библиотеки пользователь получает доступ к электронным ресурсам, может сделать удаленный заказ, увидеть историю заказов, выданные издания - список изданий, полученных во всех подразделениях библиотеки, сроки выдачи и возврата, а также издания, на которые срок пользования уже истек.

Также у каждого студента и преподавателя есть личный кабинет на сайте университета, в котором есть вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, информация о наличии читательского билета и количестве выданных изданий с указанием срока их возврата. Если нажать кнопку «Подробнее», то читатель перейдет в личный кабинет на сайте библиотеки.

В связи с тем, что большая часть студентов обучалась дистанционно, была разработана система электронной перерегистрации, т. е. читателю, который не приходил в библиотеку, но пользовался электронными изданиями из ЭБС НГПУ, автоматически проставлялась дата перерегистрации и соответствующая пометка в формуляре. Тем самым мы могли увидеть, сколько читателей было обслужено дистанционно.

В начале этого года был разработан и запущен сервис самостоятельного продления изданий через личный кабинет на сайте библиотеки. Кнопка продления доступна в личном кабинете в разделе «Выданные издания» и становится активна при соблюдении ряда условий:

- продление разрешено только для книг, выданных на 14 дней (не более двух раз подряд);
- продление становится доступным за 3 дня до окончания срока возврата.

Основной задачей отдела обслуживания как структурного подразделения библиотеки является обеспечение выполнения всех библиотечных услуг, оперативность и качество обслуживания, а значит, недопущение отказов. А одна из причин отказов на выдачу книг - их несвоевременный возврат некоторыми пользователями библиотеки. Самая многочисленная категория наших читателей - студенты. Основными причинами невозврата читателями-должниками литературы являются невнимательность и забывчивость. Так образуется читательская задолженность - проблема, с которой нужно повседневно, упорно и терпеливо бороться.

Сотрудники отдела обслуживания проводят следующую работу в этом направлении.

- Возобновлена рассылка напоминаний. За 7 дней до даты возврата на электронную почту читателя приходит уведомление об истечении срока пользования изданием. Затем письмо приходит в день срока возврата. Не откликнувшись на напоминание повторно идет рассылка с периодичностью раз в месяц.

- Читателям, попавшим в категорию должников, не выдаются новые книги до ликвидации задолженности.

- Должники оповещаются по телефону.

- Составляются списки должников и передаются в деканаты.

- Возобновлены после долгого перерыва санкции за нарушение сроков возврата.

- Два раза в год проводится акция «Декада прощения».

Вся эта работа дает, как правило, положительный результат, и многие должники сдают книги или осуществляют замену утерянным изданиям. Очевидным является то, что с читателями нужно работать еще до того, как они стали должниками, раньше, чем они взяли книгу домой. Именно поэтому при первичной регистрации пользователей знакомят

с Правилами пользования библиотекой. Такая работа достаточно сложна и кропотлива, но действенна она будет лишь в том случае, если ведется настойчиво и систематически.

В период, когда большинство студентов не имели возможности воспользоваться бумажными изданиями, незаменимым помощником в подготовке к занятиям, зачетам и экзаменам стали электронные ресурсы. Большую помощь для доступа к удаленным ресурсам оказали наши партнеры. В режиме дистанционного обучения многие агрегаторы предложили библиотекам расширенный пакет коллекций и услуг.

Библиотека НГПУ не только предоставляет доступ к удаленным ресурсам, но и формирует собственные. ЭБС НГПУ содержит полные тексты трудов преподавателей университета: учебные издания, учебно-методические пособия, диссертации и авторефераты, монографии, периодические издания НГПУ. Также после регистрации на сайте доступны выпускные квалификационные работы.

В 2020 году создан Репозиторий НГПУ, предоставляющий открытый доступ к публикациям преподавателей и сотрудников университета, а также к изданиям фонда ценной и редкой книги библиотеки НГПУ.

Межвузовская электронная библиотека предоставляет доступ к объединенной коллекции изданий вузов-участников.

С целью сохранения научного наследия преподавателей и сотрудников, внесших свой вклад в развитие университета, формируется коллекция «Ученые НГПУ», которая включает в себя авторские издания и книги из личных библиотек. Издания отмечены QR-кодом. Сканирование кода направит на страницу сайта библиотеки НГПУ, посвященную конкретному ученому. Из списка изданий ученого сразу можно перейти к заказу или ознакомиться с полным текстом книги (при его наличии).

Выставочная деятельность библиотек является одним из актуальных направлений библиотечной работы. В настоящее время есть масса возможностей показать книгу достойно. Выставка - это всегда творчество и возможность соединить в единое целое библиотекаря, книгу и читателя. В нашей библиотеке помимо традиционных видов выставок активно используются виртуальные выставки на сайте, которые также служат средством наглядной демонстрации библиотечного фонда, особенно в период дистанционного обучения. Сегодня выставочная деятельность включает в себя не просто оформление

выставки, но и ее проектирование, организацию, создание. Это творческий трудоемкий процесс.

В наше время немаловажным является создание позитивного имиджа библиотеки. Работа в социальных сетях - необходимое направление деятельности в наши дни. Сайты уступают социальным сетям, о чем свидетельствует количество посещений и активность пользователей в интернете. До недавнего времени библиотека вела активную работу во «ВКонтакте» и Facebook. Сейчас только «ВКонтакте». Решено не создавать канал в Telegram, а работать в вузовском акаунте. Социальные сети помогают получать обратную связь от читателей, продвигать услуги, популяризировать книги, мероприятия и другие направления деятельности библиотеки. Постоянная работа в социальных сетях может сделать ее более привлекательной для читателей, а также благодаря работе в режиме онлайн частично решить проблему невозможности личного посещения библиотеки пользователями, особенно актуальную в период карантинов.

Благодаря онлайн-сервисам читатели имеют возможность оставить отзыв или обратиться к библиотекарям по всем интересующим их вопросам.

На сайте библиотеки НГПУ ведется раздел «Вопрос - ответ», в котором пользователь может ознакомиться с часто задаваемыми вопросами. Ответы представлены в виде короткой информации со ссылками на нужный раздел сайта. А если не найдет нужной информации - легко задаст вопрос с помощью простой формы, и ответ узнает не только он, но и все остальные читатели. Это очень важно для выстраивания отношений, демонстрации компетентности сотрудников и отношения читателя к библиотеке. В перспективе перед библиотекой стоит задача разработать и внедрить чат-бот (виртуальный собеседник), который бы консультировал пользователя при посещении сайта библиотеки.

В настоящее время поэтапно внедряется обработка приказов по личному составу студентов и сотрудников университета. Пока система работает в тестовом режиме только для приказов об отчислении из числа обучающихся. С платформы *1С: предприятие* в формуляр конкретного читателя автоматически вписывается номер приказа об отчислении и дата. Система проверяет на наличие изданий в формуляре. Если в наличии нет книг, формуляр закрывается. Если же имеются книги на руках, в поле «Задолженность» проставляется **ДОЛГ(ГГ)222 01 КН.**

На корпоративную почту сотрудника абонента приходит уведомление об обработке приказов, в котором можно увидеть, с какими читателями-должниками необходимо поработать.

В скором будущем автоматизированная библиотечная информационная система (АБИС) будет интегрирована с 1С. Это позволит отказаться от бумажного документооборота между структурами университета и тем самым освободить библиотекарей от рутинных процедур.

Обобщая результаты работы библиотеки в период дистанционного обучения, можно сделать вывод, что за время пандемии пришло новое осмысление работы с электронными библиотечными ресурсами, требующее освоения новых принципов и подходов, технологических решений, систем и сервисов, используемых в библиотечном деле, а также понимания необходимости трансформации роли библиотекаря в этом процессе. Мы не останавливаемся на достигнутом, будем дальше совершенствовать работу, направленную на развитие, предлагая пользователю новые услуги и сервисы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Перемикина Т. А.* Отдел обслуживания библиотеки НГПУ: история и современность / Т. А. Перемикина. - Текст : непосредственный // Тенденции развития библиотек в современном обществе: перспективы, возможности, реальность : материалы научно-практического семинара (Новосибирск, 24-25 октября 2018 г.). - Новосибирск, 2018. - С. 74-77.

2. *Земцова А. С.* Радости и сложности юбилейного года / А. С. Земцова. - Текст: непосредственный// Библиотеки вузов : информационный бюллетень. - 2020.-№ 14.-С. 14-15.

3. Электронная (виртуальная) выставка в библиотеке. - Белорецк, 2017. - URL: <http://www.cbs-beloretsk.com/images/kollegam/elektronnaya-vistavka.pdf> (дата обращения: 13.04.2022). - Текст : электронный.