**Дифференцированный подход в библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей**

**Индивидуальная работа с пользователями: особенности и методы**

Под библиотечным обслуживанием понимают «совокупность различных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг». Библиотечное обслуживание – это открытая многоуровневая подсистема по предоставлению разнообразных информационных услуг пользователям. **(Слайд 1)**

Обслуживание формирует образ библиотеки в глазах ее читателей, предопределяет место в вузе как первого и наиболее значимого подразделения. Мощная ресурсная база вузовской библиотеки (книжный фонд, электронные ресурсы, справочно-поисковый аппарат и т.д.) требует эффективной организации обслуживания

***Задачи библиотечно- библиографического обслуживания (слайд 2)*  
-снижение барьеров доступности получения пользователем необходимой информации  
-постоянное изучение читательских запросов  
-содействие информационной культуры пользователей**

***Принципы библиотечно- библиографического обслуживания (слайд 3)*  
  
  
- приоритет интересов личности пользователя  
-общение  
-индивидуальные особенности пользователя**

Насколько качественно выполняются запросы, устраивают ли пользователей

условия, режим работы библиотеки, отношение сотрудников библиотеки, состав фонда и т.д. – вопросы, требующие постоянной связи между библиотекой и потребителями библиотечно-информационных услуг. С этой целью необходимо регулярно проводить опросы различных категорий пользователей.

Справочно-библиографическое обслуживание рассматривается как составной

компонент электронной среды, как комплексный вид деятельности, который

подразделяется на три части:

- СБО локальных пользователей;

- СБО удаленных пользователей;

- обучение пользователей поиску информации.

***Справочно-библиографическое обслуживание локальных пользователей.***

Библиотеки предоставляют электронный каталог, проблемно-

ориентированные базы данных, запись на электронных носителях пользователя. Помимо обслуживания в режиме

“запрос-ответ” организуется доступ к внешним базам данных.

Оценивая библиографические услуги, пользователи подчеркивают важность доступа к внешней, отсутствующей в библиотеке, информации, прежде всего профильной.

Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей.

*Для удаленных пользователей библиотека должна обеспечить комфортный и оперативный* режим заказа и доставки документов. Библиотеки предоставляют доступ удаленных пользователей к электронным каталогам других библиотек, к электронным журналам, ко всем базам данных, имеющимся в библиотеках и информационных центрах.

Это позволяет даже самой удаленной библиотеке обеспечить пользователям ту же глубину и качество информации, как и в большой библиотеке. По объему содержания предоставляемая пользователю информация может в несколько раз превышать физический объем библиотеки.

Использование электронных баз данных повышает оперативность и эффективность библиографического поиска, а также значительно снижает трудозатраты персонала при его проведении. В то же время стремительное увеличение объемов информации в Интернет делает актуальной задачу релевантности найденной информации.

Библиограф должен оказать реальную помощь пользователю в организации

доступа к электронным ресурсам. Большой популярностью в работе библиографов пользуется электронный каталог и электронная картотека «Труды сотрудников». База данных включает записи на монографии, учебники, учебные пособия, учебно-методическую литературу, сборники научных работ, материалы научных конференций, статьи из научных журналов и сборников трудов, авторские свидетельства ученых университета.

Неотъемлемым элементом современной библиотеки становятся виртуальные справочные службы. Технологии виртуальных справок прошли путь от справки по телефону к выполнению запросов по электронной почте и дальше к виртуальной справке в режиме on-line. Во многих библиотеках в настоящее время существуют виртуальные справочные службы, выполняющие справки в режиме чат в реальном масштабе времени.

Способность использования возможностей информационной среды зависит от информационной культуры. Например, над главным входом в здание аспирантуры во Флориде начертаны слова: «Половина знаний состоит в том, чтобы знать, где искать эти знания».

Создание баз собственной генерации, расширение возможностей доступа к удаленным базам данных, расширение спектра информационных услуг позволяют поднять уровень информационного обеспечения, однако недостаточное обучение пользователей в электронной среде становится важным направлением справочно-библиографического обслуживания, что обусловлено рядом факторов, среди которых основными являются:

-дальнейшее развитие образовательных функций библиотек в

информационном обществе;

-разнообразие электронных ресурсов;

-изменение структуры пользовательской аудитории библиотек.  
Одним из главных направлений является рациональное использование фонда вузовской библиотеки, сформированного в соответствии с направлениями образовательных программ, реализуемых в вузе, что способствует профессиональной адаптации обучающихся. Выстраивая библиотечную модель профессиональной деятельности обучающихся , профессорско-преподавательского состава библиотеки использует такие формы, как дни информации, виртуальные книжные выставки, выполняют справки, списки, указатели, обзоры литературы в традиционом виде и виртуальные презентации новой литературы. Наш отдел большую работу проводит с врачами. Мы посещаем лечебно- профилактические учреждения и делаем либо виртуальные презентации новой литературы, либо проводим обзоры новой литературы в традиционном виде( за год в количестве - 45). Принципиальным подходом в обслуживании является использование различных баз данных и информационных продуктов: библиографических, реферативных, фактографических, адресно-справочных. Тем самым существенно расширяется пользовательский сервис, доступность к мировым информационным ресурсам.

Изменились виды информационных ресурсов. Активно идет процесс создания внутренних информационных ресурсов. **(слайд 4)**. Сайт библиотеки служит путеводителем по ресурсам и услугам. Его содержание направлено на оказание конкретной помощи многочисленным пользователям: раскрыта структура библиотеки, перечислены оказываемые услуги. Центральное место на сайте занимает электронный каталог. Грамотное формулирование запроса, разработка стратегии и тактики поиска (расширение или ограничение поисковых признаков), оформление результата поиска требований на документ- все это информационная работа.На сайте представлены приобретенные и собственные ресурсы. Все новости ,отражающие работу библиотеки. Важным источником информации для сотрудников и врачей является ежеквартальный бюллетень новых поступлений.

В последние годы во всех вузах создан служба референтов. Референты кафедр необходимы современной библиотеке. Они координируют работу кафедры и библиотеки. Рефернты помогают своевременно и качественно комплектовать библиотечные фонды для учебного процесса и научной работы. Обеспечивают своевременный доступ преподавателей к библиотечно- информационным ресурсам библиотеки, пердают списки литературы, включенной в учебные программы, посещают Дни информации и информируют сотрудников кафедры о новых поступлениях, передают списки трудов сотрудников кафедры в НБО.

Информационная система библиотеки является важнейшей частью информационной системы вуза. Она открыта для пользователей и обеспечивает доступ ко многим электронным ресурсам библиотеки.

Широкое применение Интернета и электронных ресурсов обусловило новую информационную ситуацию и привело в библиотеку новую категорию пользователей - онлайновых. Профессиональной адаптации обучающихся и аспирантов способствует подключение к электронной библиотечной системе ( ЭБС), которая обеспечивает учебный процесс литературой, но и ориентирует студентов в мире профессиональной культуры.

Приобщение студентов к работе с электронными ресурсами формирует у студентов уважительное отношение к интеллектуальной собственности.

Стремительное увеличение количества информационных ресурсов вызывает потребность в обучении пользователей, разработке учебных программ по информационной культуре и участии в учебном процессе в различных формах: индивидуальной, групповой, очной, онлайновой. Эти занятия проводятся в рамках курсов «Основы библиотечно-библиографической грамотности» в научных кружках для обучающихся. и имеют различный объем. На них рассматриваются такие темы: как искать необходимую информацию (библиографическую, полнотекстовую); как оценивать найденную информацию; как использовать полученную информацию в своих исследованиях; как описывать источники информации; как соблюдать нормы этики и авторские права при использовании информации.

Для расширения перечня информационных услуг в рамках содействия учебному процессу и научно-исследовательской работе професорско-

преподавательского состава, клинических ординаторов и интернов, библиотеки ведут работу в системе дифференцированного обслуживания (ДОР) и избирательного распространения

информации (ИРИ). ИРИ подразумквает систематическое обеспечение абонентов информацией в соответствии с постоянно- действующими запросами .

***Задачи индивидуального обслуживания (слайд 5)*- удовлетворение информационных потребностей читателя  
- содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры читателя   
- организация сотрудничества читателя и библиотекаря на всем протяжении пользования читателем библиотекой**

Рановидностью ИРИ является ДОР. **(слайд 6)**

**ПРИНЦИП ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ПОДХОДА К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ  
  
  
-изучение и формирование из пользователя настоящего читателя  
- обслуживание каждого читателя в конкретном случае будет неодинаковым, т.е. индивидуальным (слайд 7)**

**В настоящее время во всех вузовских библиотеках существует электронная картотека «Вопросы высшего образования.»**

***Методы индивидуального библиографического обслуживания*- индивидуальная беседа  
- индивидуальное информирование  
- ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РЕКОМЕНДАЦИЯ**

Использование электронной почты позволяет на качественно ином уровне осуществлять информационное обслуживание преподавателей и сотрудников вуза.

Создается впечатление, что новый технологический уровень

библиографической деятельности полностью меняет ее содержание и функции. Однако, как показывает действительность, библиография остается и будет впредь существовать в тех же ипостасях, что и много лет назад, несмотря на все технологические изменения, так как это чрезвычайно комфортный метод свертывания информации, апробированный веками. Меняются и будут меняться в дальнейшем формы существования

библиографической информации, но основные содержательные и функциональные особенности библиографии останутся прежними.

**ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ СТОЯТ ПЕРЕД БИБЛИОГРАФАМИ (слайд 8)**- **ОБУЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАВЫКАМ РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИЕЙ  
-- ПОМОЧЬ обучающимся ПОЛУЧАТЬ МАКСИМАЛЬНУЮ ОТДАЧУ ОТ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ  
- ПРОВОДИТЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ с обучающимися ПО ВОПРОСАМ ПОИСКА ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ.**

Ключевой фигурой в реализации библиотечно- библиографического обслуживания является сотрудник вузовской библиотеки. **(слайд 9)**. От его профессионализма во многом зависит степень успешности профессиональной деятельности, как обучающихся , так и профессорско-преподавательского состава, сотрудников университета. Работая в условиях современных образовательных и информационных технологий, каждый из нас должен владеть методами решения психологических, информационных, управленческих, экономических проблем; использовать информационные и телекоммуникационные технологии. К тому же важно, чтобы библиотекарь обладал педагогической подготовкой, поскольку ему приходится иметь дело с самыми разными людьми. Повышение квалификации должно носить системный характер и охватывать все категории библиотечных работников.   
  
Профессионализм библиотечного работника – это основная составляющая качества библиотечно-информационного обслуживания. **(слайд 10)**

Никакая библиотека не может рассчитывать на долговременный успех, если

остается неудовлетворенной хотя бы одна из заинтересованных сторон. **(слайд 11)**

**Анкета для пользователей библиотеки ВГМУ**

1. **Как часто вы пользуетесь услугами библиотеки**?

– ежедневно

– раз в неделю

– раз в месяц

– реже одного раза в месяц

– не посещаю библиотеку вообще

1. **Где вы получаете информацию об услугах библиотеки?**

–общение с однокурсниками

–консультации и общение с сотрудниками библиотеки

–занятия «Основы библиотечно- библиографической грамотности»

1. **Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?**

–электронный каталог

-предметный каталог

– алфавитный карточный каталог

–систематический каталог

–выставки новых поступлений

-дни информации

- бюллетень новых поступлений

-картотека « Труды сотрудников»

–электронные базы данных ( уточнить какие)