

# ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ПЕРИОД ВНЕДРЕНИЯ НОВЕЙШИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Камянская Н. А.

(Днепропетровский национальный университет железнодорожного  
транспорта им. акад. В. Лазаряна, г.Днепропетровск)

Библиотека ВУЗа является одной из главных коммуникативных структур учебного заведения. Учитывая, что её миссия - образовывать и просвещать, то помощь в получении образования на протяжении всей жизни – её основная цель. Современная библиотека - это единственное место в системе социальных коммуникаций, где предоставляется доступ к достоверной, легальной, универсальной информации, как в традиционной печатной форме, так и в электронном виде.

Рассматривая сегодняшнее библиотечное обслуживание пользователей как совокупность технологических процессов с целью предоставления качественных библиотечных услуг разных форм и видов, следует выделить 3 типа технологий:

- персонифицированная: качество обслуживания определяется, прежде всего, возможностями (профессиональными, интеллектуальными, личностными и др.) библиотекаря;
- механизированная: возможности библиотекаря дополняются возможностями современных технических средств (пишущие машинки, копировальная техника, механизированная доставка литературы и т.д.);
- электронная: умения и навыки библиотекаря в предоставлении библиотечно-информационных услуг с применением компьютерной техники.

Основой обслуживания, его «пусковым механизмом» является читательский запрос, обоснованный интересом и потребностью пользователя. 75 % запросов в читальном зале научной литературы составляют тематические запросы (написание доклада, курсовой работы, диплома, научной статьи). Небольшой процент пользователей (до 3-х %) обращаются к фондам зала с целью самообразования. Наличие постоянных неопределенных запросов (например, «Дайте что-нибудь новенькое»), связанных только с периодическими изданиями, свидетельствует о довольно доверительном общении работника и пользователя. И в то же время - свидетельствует о слабой ориентации в ресурсах библиотеки.

Особая технология выполнения читательского запроса складывается в условиях электронной среды. Она требует от работника библиотеки наличия умения и навыков работы в АБИС своей библиотеки, знания собственных и приобретенных баз данных, навыков навигации в ресурсах Интернет и т.д.