

ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА

УДК 027.7

О. О. Борисова, Н. А. Стёпина

Орловский государственный институт культуры

Интеграция сервисной деятельности библиотеки в контексте формирования информационной среды образовательного учреждения. (Опыт библиотеки Приокского государственного университета)

Раскрыт сервисный подход в деятельности библиотеки образовательного учреждения: институт сервиса призван заботиться об улучшении качества жизнедеятельности человека, выступать инструментом его социализации, адаптации. Сделан вывод о том, что в контексте новой парадигмы образования на первый план в библиотеке Приокского госуниверситета выходит сервисная деятельность, направленная на повышение эффективности и качества обслуживания пользователей, координацию работы всех структурных подразделений вуза.

Ключевые слова: библиотечная услуга, сервисная деятельность, библиотека образовательного учреждения, пользователи.

UDC 027.7

Olga Borisova

Orel State Institute of Arts and Culture, Orel, Russia

Natalya Styopina

I. S. Turgenev Orel State University, Orel, Russia

Integration of library services in the context of building university information environment. (Case study of Prioksky State University)

The service-oriented approach of the university academic library is highlighted: The social institution of services is to increase quality of living, to be a tool of socializing and adaptation. The authors conclude that in the context of the education new paradigm the services make the focus of Prioksky State University Library to foster efficient library operation and coordination within the university divisions.

Keywords: library service, services activities, a library of educational institution, users, Orel State University of Culture.

Роль университетской библиотеки во многом определяется её вкладом в развитие образования, науки, культуры. Сервисные продукты и услуги, отвечающие актуальным запросам читательской аудитории, делают конкурентоспособным библиотечное подразделение, повышают оперативность и качество обслуживания. Библиотека выходит за локальные границы и становится частью социально-культурной инфраструктуры университета.

Сервисная деятельность направлена на удовлетворение потребностей читателя посредством услуг, информационных продуктов. В этом контексте необходимо распознавать внутреннюю работу, процесс подготовки информационной продукции (зачастую, трудный, длительный и затратный) и финальный итог – предоставление пользователю самой продукции [1. С. 31]. Так, например, для информирования заведующих кафедрами, профессорско-преподавательского состава формируется список последних поступлений в библиотечный фонд; отражается выставка отсканированных печатных изданий центральных и региональных издательств, указываются как собственные электронные ресурсы, так и приобретённые по лицензионным договорам и доступные к скачиванию с сайта библиотеки. В этом случае можно говорить о подготовке информационной продукции, а услугами являются рассылка информации по электронной почте, консультирование, регистрация в ЭБС, обучение по заданному направлению.

Благодаря проводимым библиотекой дням информации, библиографические материалы, используемые различными кафедрами, консолидируются в единое целое и транслируются на сайте в виде ролика. Использование сервисного подхода позволяет интегрировать эти наработки как промежуточный продукт нашей деятельности. Охарактеризуем её успешность, результативность как единство эффективности и качества, которые складываются из отзывов, мнений пользователей, констатирующих новый уровень информационного обеспечения. Интеграция сервисной деятельности библиотеки, при выполнении которой используется комплексный подход, нацелена на аккумулирование академических знаний в корпоративной информационно-образовательной среде, технологических средств и способов их трансляции во всех подразделениях.

Нам близка точка зрения И. Г. Захаровой, предложившей три уровня многофункциональной среды образовательного учреждения: ресурсный, предметный, индивидуальный [2. С. 23].

Ресурсный уровень образовательного учреждения – это техническая и организационно-управленческая инфраструктура, библиотека, являющиеся общедоступными. Предметный и индивидуальный уровни формируются преподавателями и обучающимися в процессе педагогической и познавательной деятельности для выполнения конкретных образовательных целей.

В практике деятельности библиотеки применяются такие сервисные компоненты, как доброжелательное поведение персонала, широкий ассортимент дополнительных услуг [3. С. 97]. При этом важны детали, создающие комфортную обстановку, формирующие собственный стиль общения с пользователем.

Поддерживаем мнение В. К. Ключева и М. П. Захаренко, рассматривающих библиотеку в качестве «средства/места получения знаний и информационной навигации и площадки для коммуникаций» [4. С. 95]. Библиотечные услуги помогают пользователю удовлетворять личностные потребности в социализации, реализации имиджа, самовоспитании. Стремясь к «пользовательскоориентированному обслуживанию», библиотека предоставляет возможность решать социальные проблемы, обеспечивает бесконфликтное и комфортное присутствие. Социальный феномен «третьего места» заключается в удовлетворении потребности пользователей работать, знакомиться, взаимодействовать между собой не в офисе и не дома, быть «наедине со всеми», т.е. на площадке делового общения и комфортного личного пространства [3. С. 95].

Приведём известную статистику: удовлетворённый пользователь оставляет от трёх до пяти позитивных отзывов, а недовольный – минимум десять отрицательных [5. С. 139].

Базовым компонентом информационно-ресурсного обеспечения вуза выступает библиотечный фонд. На базе библиотеки происходит становление виртуальной среды, объединяющей традиционные и электронные учебные, научные издания, диссертации и авторефераты, электронные журналы и учебники, презентации, материалы конференций.

Видовое разнообразие ресурсов, преобразование информации в различный формат, предоставление её в локальном или удалённом режиме позволяют удовлетворять различные поисковые запросы. Использование разноформатных документов регулирует применение внутренних и внешних ресурсов, повышает уровень доступности информации, обеспечивает высокую динамику университетской среды. Нам близка позиция О. Д. Опариной, утверждающей, что «печатные документы образуют стабильный фонд информационных ресурсов университета ... для фиксации состояния информационно-образовательной среды. Электронные ин-

формационные ресурсы обеспечивают её мобильность, позволяют наращивать контент, значительно превышающий по объёму традиционный» [6. С. 33].

Актуальное средство информирования – сайт библиотеки. Постоянное обновление, хорошее содержательное наполнение, удобная навигация делают его авторитетным и надёжным источником информации. Здесь представлены информационные ресурсы: электронный каталог, полнотекстовые базы данных, виртуальные выставки.

ЭК является навигатором по библиотечно-информационным услугам. Пользователь может выбрать: воспользоваться удалённым доступом к ресурсам и сервисам или лично присутствовать в библиотеке. Алгоритм выполнения информационного запроса он формирует самостоятельно. Методика работы с библиографической базой данных ориентирована на читателя, сопровождается понятной информационной навигацией с примерами. К реализованным сервисам ЭК относятся связь с полными текстами документов, просмотр карточки читателя, что делает его востребованным в образовательных технологиях.

Использование информационных ресурсов обусловлено скоординированностью, технологичностью действий библиотеки и учебных подразделений. В Приокском государственном университете идут поиски путей повышения эффективности электронной образовательной информации, соответствующих информационных систем. Реализована программа по созданию собственной полнотекстовой коллекции в рамках Электронной библиотеки образовательных ресурсов, содержащей внутривузовские издания. Работу ведут отделы компьютеризации библиотечных процессов, формирования и развития фонда совместно с редакционно-издательским отделом.

Широкое признание получили полнотекстовые БД «Труды учёных Госуниверситета-УНПК», «Научные периодические издания Приокского государственного университета».

Важный показатель сервисной деятельности – востребованность ресурсов. Отметим, что востребованность/использование ресурса является интегральной характеристикой, во многом обусловленной деятельностью педагога, его профессиональными, научными, информационными компетенциями. Ресурсы используются только тогда, когда они включены в учебно-методическую документацию кафедры, модульно-рейтинговую систему, рекомендованы обучающимся для самостоятельной работы.

В библиотеке Приокского госуниверситета разработана система структуривно-методических материалов по использованию электронных ресурсов, в которой библиотекари выступают как координаторы, консультанты, педагоги.

Библиотека принимает участие в позиционировании своего университета на рынке образовательных услуг и совершенствует качественную высокотехнологическую среду для преподавания, обучения, научной деятельности. К его 60-летию сотрудники библиотеки подготовили диск «Госуниверситет-УНПК на страницах печати», где отражены материалы по истории, становлению, развитию университета.

Библиотека демонстрирует свои ресурсы и услуги на заседаниях методического и учёного советов университета. Акцент делается на приоритетности электронных ресурсов для решения задачи книгообеспеченности, привлечения педагогов в качестве авторов, размещающих свои работы в полнотекстовых базах данных.

Предметный уровень. В своей деятельности преподаватели нацелены на проектирование учебного процесса с использованием мультимедиа-материалов для развития, активизации, совершенствования учебных умений, навыков обучающихся. «Предметом усвоения становится ... осмысленная их деятельность» [2. С. 37].

Координируя и регулируя учебную и научную деятельность студентов, преподаватель выявляет, достаточно ли устойчивы их навыки информационного самообслуживания, и способствует формированию «навигационной карты знаний, путеводителя по учебным материалам, расположенным в информационном пространстве» [7. С. 540].

Сервисный подход в библиотечной деятельности призван повысить качество образования на основе роста уровня знаний обучающихся, гарантируя сопровождение, консультирование, помощь, сотрудничество с профессорско-преподавательским составом.

Для координации работы с кафедрами мы используем корпоративную информационную систему управления учебным процессом (ИСУУП), позволяющую оперативно получать информацию об учебном процессе, кадровом ресурсе. АБИС «LiberMedia» предлагает доступ к электронному каталогу, модулю «Книгообеспеченность», который играет роль инструмента управления библиотечным фондом. Совместная работа с преподавателями различных кафедр предполагает определение основной и дополнительной литературы по читаемым дисциплинам. Привязав эти данные к контингенту студентов, мы формулируем требования к тематике и экзemplярности, видовому составу приобретаемых документов.

Библиотекари выступают экспертами, тестирующими различные базы данных. Работа по интеграции ЭБС в учебный процесс предполагает изучение различных по качеству сервисов агрегации и тестирования. Совместная деятельность с преподавателями базируется на партнёрских отношениях и

предполагает знакомство с интерфейсом, осуществление регистрации, трансляцию технологии поиска, оценку качества ресурса. Замечания, пожелания (например, устранение сложности интерфейсов) учитываются при подписке на ресурсы. Приобретаются только качественные образовательные ресурсы на основе лицензионных соглашений, грантов.

Такая сервисная направленность позволяет преподавателям оценить уровень организации учебного процесса на кафедрах, факультетах, оказывать влияние на формирование библиотечного фонда, контролировать подготовку обучающихся.

Индивидуальный уровень. Лавинообразный рост количества учебных материалов актуализирует поиск индивидуальной траектории обучения. В образовательных стандартах нового поколения сделан акцент на самостоятельной работе студентов. Проведение библиотекой «круглых столов» «Молодёжь в информационном обществе» способствовало оптимизации научно-исследовательской работы обучающихся.

Отметим важность коммуникативных/личностных отношений. В библиотеке Приокского госуниверситета идёт активный поиск эффективных способов взаимодействия с читателями, разрабатывается комплекс мероприятий, направленных на продвижение услуг в молодёжную среду. Это и обязательные экскурсии по библиотеке для студентов первого курса, лекции по «Основам информационной культуры», а также регистрация в ЭБС. Пользователям рассказывают о ресурсах, поисковых технологиях (демонстрируется, как сформулировать/составить запрос). Для виртуальных посетителей сайта создаются алгоритмы работы с полнотекстовыми базами данных.

Такая сервисная направленность повышает эффективность образовательной и научно-исследовательской работы студентов, формирует многоуровневые информационные компетенции.

В библиотеке активно развиваются интернет-услуги, требующие регистрации: онлайн-запись читателя в ЭБОР, виртуальное справочное обслуживание. Пользователь имеет возможность выбрать наиболее предпочтительную траекторию для самообразования, самореализации с применением новых сервисных возможностей.

Резюмируя сказанное, можно утверждать, что в контексте новой парадигмы образования появляется новая философия работы библиотеки, где фундаментом выступает сервисная деятельность. Интеграция сервисной деятельности направлена на повышение эффективности и качества обслуживания профессорско-преподавательского состава, сотрудников и обучающихся; совместное создание и использование новых информационных

ресурсов; координацию работы всех структурных подразделений вуза. Организационные, методические, технические и технологические проблемы решаются путём создания комфортной и дружелюбной информационной среды, преодоления информационного неравенства.

Следует отметить активную деятельность библиотеки: интеграция традиционного документного фонда с электронными ресурсами, согласованное использование внутреннего университетского ресурса и внешних ЭБС в учебном процессе, корректирование рабочих программ, обучение пользователей. Библиотечная услуга позиционируется как актуальная и привлекательная, позволяющая находиться в едином информационном пространстве, отслеживать новые документы и оперативно использовать их в учебном процессе. Возрастающая информационная компетентность профессорско-преподавательского состава влияет как на результаты собственной педагогической и научной деятельности, так и на формирование навыков работы с информацией у обучающихся.

Библиотека успешно решает задачу координации качественных разнотипных ресурсов, выстраивая их в логической последовательности, что повышает качество образовательной деятельности университета, укрепляет его имидж.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Брежнева В. И.** Информационное обслуживание: концепция сервисного развития : автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 05.25.03 / Брежнева Валентина Владимировна. – Санкт-Петербург, 2007. – 43 с.

Brezhneva V. I. Informatsionnoe obsluzhivanie: kontseptsiya servisnogo razvitiya : avtoref. dis. ... d-ra ped. nauk: 05.25.03 / Brezhneva Valentina Vladimirovna. – Sankt-Peterburg, 2007. – 43 s.

2. **Захарова И. Г.** Формирование информационной образовательной среды высшего учебного заведения : автореф. дис. ... д-ра пед. наук.: 13.00.01 / Захарова Ирина Гелиевна. – Тюмень, 2003. – 46 с.

Zaharova I. G. Formirovanie informatsionnoy obrazovatelnoy sredy vysshego uchebnogo zavedeniya : avtoref. dis. ... d-ra ped. nauk.: 13.00.01 / Zaharova Irina Gelievna. – Tyumen, 2003. – 46 s.

3. **Борисова О. О.** Рекламные и выставочные технологии в библиотечно-информационной деятельности : учеб.-метод. пособие / О. О. Борисова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Литера, 2010. – 153 с.

Borisova O. O. Reklamnye i vystavochnye tehnologii v bibliotechno-informatsionnoy deyatelnosti : ucheb.-metod. posobie / O. O. Borisova. – 2-e izd., pererab. i dop. – Moskva : Leetera, 2010. – 153 s.

4. **Клюев В. К.** Современная общедоступная библиотека как «третье место»: вариант успешного функционирования и перспективного развития / В. К. Клюев, М. П. Захаренко // Библиотечное дело – 2015: документно-информационные коммуникации библиотеки в пространстве культуры, образования, науки : материалы Двадцатой международной науч. конф. (Москва, 22–23 апреля 2015 г.). – Ч. II. – Москва : МГИК, 2015. – С. 93–97.

Klyuev V. K. Sovremennaya obshchedostupnaya biblioteka kak «trete mesto»: variant uspeshnogo funktsionirovaniya i perspektivnogo razvitiya / V. K. Klyuev, M. P. Zaharenko // Bibliotечноe delo – 2015: dokumentno-informatsionnye kommunikatsii biblioteki v prostranstve kultury, obrazovaniya, nauki : materialy dvadtsatoy mezhdunarod. nauch. konf. (Moskva, 22–23 aprelya 2015 g.). – Ch. II. – Moskva : MGIK, 2015. – S. 93–97.

5. **Брежнева В. В.** Повышение качества информационного обслуживания путём разработки регламентов на подготовку информационной продукции и стандартов обслуживания / В. В. Брежнева // Вестн. СПбГУКИ. – 2012. – № 4 (13) декабрь. – С. 136–143.

Brezhneva V. V. Povyshenie kachestva informatsionnogo obsluzhivaniya putem razrabotki reglamentov na podgotovku informatsionnoy produktsii i standartov obsluzhivaniya / V. V. Brezhneva // Vestn. SPbGUKI. – 2012. – № 4 (13) dekabr. – S. 136–143.

6. **Опарина О. Д.** Университетская библиотека и динамика информационно-образовательной среды / О. Д. Опарина // Пед. образование и наука. – 2010. – № 9. – С. 31–37.

Oparina O. D. Universitetskaya biblioteka i dinamika informatsionno-obrazovatel'noy sredy / O. D. Oparina // Ped. obrazovanie i nauka. – 2010. – № 9. – S. 31–37.

7. **Морзе Н. В.** Способы интеграции цифрового контента в электронном учебном курсе / Н. В. Морзе // Образоват. технологии и о-во. – 2014. – Т. № 17 (№ 1). – С. 537–544.

Morze N. V. Sposoby integratsii tsifrovogo kontenta v elektronnom uchebnom kurse / N. V. Morze // Obrazovatelnye tehnologii i ob-vo. – 2014. – T. № 17 (№ 1). – S. 537–544.

8. **Доценко О. Ф.** Библиотеки и образование: векторы взаимодействия / О. Ф. Доценко // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 4. – С. 18–21.

Dotsenko O. F. Biblioteki i obrazovanie: vektory vzaimodeystviya / O. F. Dotsenko // Nauch. i tehn. b-ki. – 2012. – № 4. – S. 18–21.

Olga Borisova, Dr. Sci. (Pedagogy), Professor, Head of Library Science and Bibliography Chair, Orel State Institute of Arts and Culture;

bibkafedra.ogiik@yandex.ru

15 Leskova st., Orel, 302020 Russia

Natalya Styopina, Deputy Director, Library, I. S. Turgenev Orel State University;

natales2010@mail.ru

29 Naugorskoye shosse, Orel, 302020 Russia