



**НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Методическое объединение библиотек  
образовательных учреждений высшего профессионального образования  
Донецкой Народной Республики**

**МЕЖВУЗОВСКАЯ СЕКЦИЯ  
«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ»**

**Круглый стол  
«Новейшие тенденции в  
библиотечном обслуживании»**

**г. Донецк**

**22 ноября 2017 года**





# Библиотечное обслуживание

Для чего и почему библиотека обслуживает население? С какой эффективностью она должна делать это и делает?

Обслуживание является ведущей функцией современных библиотек. Обслуживание формирует образ библиотеки в глазах ее читателей и, в конечном итоге, предопределяет место библиотеки в учреждении, организации и обществе.

Библиотечное обслуживание в структуре библиотечной деятельности является многофункциональным и «живым» процессом.

**Что же такое библиотечное обслуживание?** Существуют различные определения этого понятия.

В **Законе «О библиотеках и библиотечном деле»** в гл. 1, ст.1 п. 8 «библиотечное обслуживание – система услуг, направленных на предоставление пользователям библиотеки во временное пользование документов, информации о документах, их местонахождении и способах получения, консультаций о пользовании библиотекой, ее справочно-поисковым аппаратом, доступа к другим источникам».

**ГОСТ 7.0-99** Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

3.2.2.4 Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

В **Справочнике библиотекаря** термин «библиотечное обслуживание» в настоящее время не отражает содержания многообразной деятельности, которую осуществляет библиотека для удовлетворения потребностей пользователей. Читателям выдают необходимые им документы (собственно библиотечное обслуживание), сведения о документах (библиографическое обслуживание), конкретные фактические данные, включая аналитические справки (фактографическое обслуживание). Поэтому этот комплексный процесс правильнее назвать библиотечно-библиографическим обслуживанием.

**Библиотечная услуга** – это конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

Разные информационные потребности пользователей библиотеки удовлетворяются с помощью соответствующих им библиотечных услуг. Поэтому можно утверждать, что библиотечно-библиографическое обслуживание – это система взаимосвязанных между собой библиотечных услуг.

Ситуация, связанная с реформированием системы высшего образования, введением новых образовательных стандартов, затрагивая все стороны деятельности любого вуза, конечно же, не может не касаться библиотечного обслуживания, поскольку любую вузовскую библиотеку правильно рассматривать как подсистему вуза, точно определив ее место и роль в образовательном пространстве. Вузовская библиотека превращается в субъект образования, равнозначный с другими образовательными структурами вуза – факультетами, кафедрами, с которыми взаимодействует на принципах партнерства. Библиотека как подсистема вуза оперативно реагирует на стратегически важные изменения, происходящие в вузе, определяя свою миссию, стратегию, цели и задачи.

Главная миссия современной вузовской библиотеки – поддержка обучения и исследований в вузе путем создания необходимых условий для доступа к информации и библиотечным услугам. Во всех структурных подразделениях должна пропагандироваться философия «открытой библиотеки». Это – новая библиотечная философия для любого студента, любого пользователя информационного ресурса. «Открытый доступ» - это не декорация, не дань моде, это принципиально новый подход к организации фонда, позволяющий приблизить к пользователю его самую работающую часть.

В современной библиотеке, которая достигла значительного прогресса в развитии информационно-коммуникационных технологий, между библиотекарем и пользователем возникают совершенно особые отношения, поскольку они общаются в электронной среде. Я. Л. Шрайберг считает, что современный читатель – «это, как правило, активный, уверенный и даже амбициозный пользователем информации, стремящийся всегда держать руку на пульсе времени, живущий в Интернете...». «Задача библиотеки – протянуть ему руку дружбы и увлечь за собой в необъятный мир своих ресурсов».



*Губарева Татьяна Викторовна, зав. отделом научной литературы НБ ДонНУ*



— Все дело в заголовке! Заголовок должен быть такой, чтобы страсть как интересно было узнать, что же там такое написано! Например, «Радуга-мутант» или «Последняя радуга в жизни», вот!

ADME

## ЦЕЛЬ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Удовлетворение потребностей пользователей путем предоставления библиотечных услуг



## ФУНКЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- ✗ информационные
- ✗ культурно- просветительские
- ✗ педагогические



## ПРИНЦИПЫ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- ✗ общедоступность
- ✗ дифференцированный подход к пользователям на основе их изучения
- ✗ системность в обслуживании
- ✗ принцип плюрализма
- ✗ диалогичность
- ✗ краеведческий подход
- ✗ принцип наглядности



## ТЕНДЕНЦИИ В ОБСЛУЖИВАНИИ

- ✗ работа с ЭК и электронными ресурсами, виртуальная справка
- ✗ комфортность (свободный доступ к фондам ч/з и абонементов, свобода перемещения)
- ✗ реклама библиотеки( TV, сайт библиотеки, введение страничек не официального характера в ВК и Facebook)
- ✗ проведение комплексных и массовых мероприятий



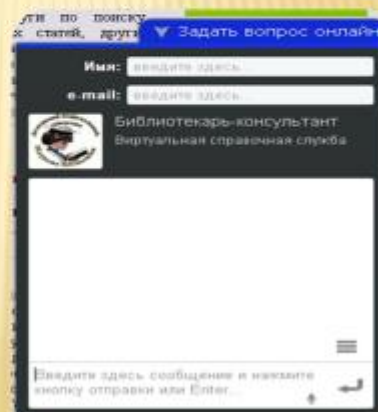


## ТЕНДЕНЦИИ В ОБСЛУЖИВАНИИ

- ✗ ведение выставочной работы с элементами новизны( выставка лекция – обзор, радужный калейдоскоп, выдача книг с выставки)
- ✗ проведение мастер классов( крупиничка, мастерская деда Мороза, скрапбукинг, оригами)
- ✗ имидж библиотекаря
- ✗ нужно немного хулиганить в библиотеке



## ЭЛЕКТРОННЫЙ КАТАЛОГ , ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА



## КОМФОРТНОСТЬ

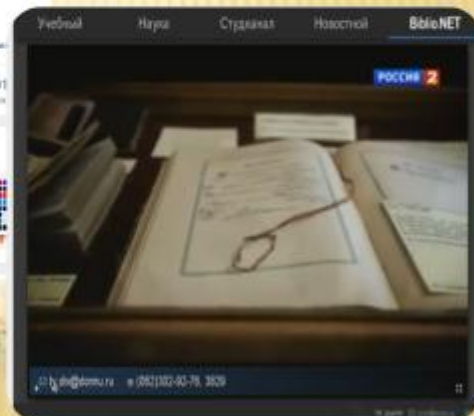
Читальный зал №1  
иностранной литературы



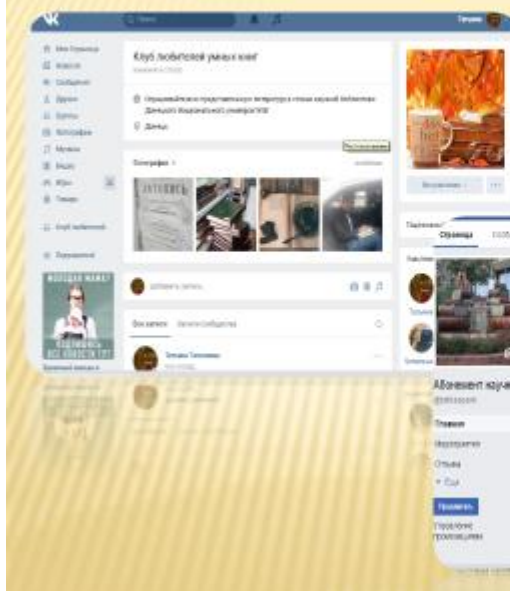
# РЕКЛАМА ( САЙТ БИБЛИОТЕКИ, КАНАЛ TV )



<https://vk.com/id177243160>  
<http://online.donnu.ru/tv/player/>



# РЕКЛАМА ОТДЕЛА



<https://vk.com/club153658664>  
<https://www.facebook.com/tatkaspark/>



# ЧЕМ ПАХНУТ КНИГИ

- Наверное, у каждого есть свой любимый запах уюта, который не опишешь детально, но вы всегда знаете, о чем идет речь. А, чем пахнут старые книги? Подавляющему большинству людей старые книги пахнут шоколадом и кофе. Так вот почему букинисты так любят старые книги и готовы платить за них большие деньги, устраивать сватки за особой редкий экземпляр. Все дело в ЗАПАХЕ!
- Мы, решили тоже «поискать» свои старые книги. И вот одна из них: Русская летопись по Никонову списку, изданная под смотрением имп. Академии наук (в 8 ч), СПб. -1767-1792 года. Это крупнейший памятник русского летописания XVI века. Названа по имени патриарха Никона. Новая редакция Никоновской летописи была составлена около 1637 года. Так вот, мне показалось, что книга пахнет дымом и сеном, это не восхитительный запах, но и не совсем неприятен. А вы

задумывались чем для вас пахнут книги, какие ассоциации вызывают? Интересно очень было бы узнать!





## КОМПЛЕКСНЫЕ И МАССОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

**31 мая**  
11.00

**«Есть храм у книг – библиотека»**  
(гражданские поездки, экскурсии по Государственной библиотеке)

**БИБЛИОКАФЕ**

В меню:  
Библиотечное ассорти (выставки творческих работ, выставки, акции, фотожурналы, мастер-классы и т.д.)  
На десерт – свободный микрофон  
Возможны сюрпризы

Ждем вас в своем уютном кафе на территории факультета  
пр. Гурова, 14



**20 сентября**  
15:00

Читальный зал иностранной литературы  
ауд. 103 (Главный корпус ФОНФУ,  
пр. Гурова, 14)

Научная библиотека  
представляет проект из цикла мероприятий  
«Путь в науку. Портрет ученого»

**«Профессор Федоров.  
Ученый. Исследователь.  
Наша гордость»**

«Авторское бытие осуществляется не в мире, оно осуществляется как мир»  
Владимир Федоров

Вход свободный  
Приглашаем всех желающих



## ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### Лекция-обзор

7 октября  
10:00 - 13:00

Научная библиотека  
ФОНФУ (пр. Гурова, 14)

«**Великая Октябрьская  
революция в исследованиях**»

В сотрудничестве с:  
Институтом истории и философии  
академии наук Республики Казахстан  
и Институтами истории и философии  
Приморского края

**2017**





# МАСТЕР КЛАСС

Библиотека - это не только книги. Здесь царит мир творчества. Вот такую красоту мы умеем делать!))) Желающие могут записываться на мастер-класс! Крупинычка - простая на внешний вид кукла, но изготовленная с большой любовью, имеет глубокую символическую смысл. Ее обычно дарили на Коляду, Рождество и иногда на праздники, связанные с урожаем. Кукла обязательно наполнялась зерном, желательно пшеницей или зерном всяких сортов одновременно, чтобы урожай был богатым на все виды зерновых культур. На Руси каша долгое время была основным видом питания, так как зерно имеет мощную жизненную силу, легко усваивается, доступно для выращивания на территории славян. Небольшой мешочек наполнялся зерном, при этом женщины всегда пели песню или читали молитву. К туловищу мешочку приделывалась голова без лица, повязывалась платком и тесьмой-пояском (с магическим орнаментом: вода, земля, зерно, солнце). Кукла - зернушка помогает человеку верить в удачный год, а вера помогает человеку сотворять все необходимое для чудо-жизни.



## МАСТЕРСКАЯ ДЕДА МОРОЗА



## ИМИДЖ БИБЛИОТЕКАРЯ





# ХУЛИГАНСТВО



**29 и 30 мая** Научная библиотека проводит **Дни читательского самоуправления**

«Хотите проверить, чему библиотечный работник Вам будет полезен? Хотите доказать, что работа библиотекаря и Вы сами способны сделать свои рабочие места?»

В функции библиотечного читателя входят:

- выдача и прием литературы от читателей;
- размещение фонда;
- подготовка читателя к подбору литературы;

Работа с читателем библиотеки будет выполняться библиотечными работниками.

Каждому участнику необходимо: прийти, примерно за 20 минут, прийти на свой рабочий стол, принять инструктаж, участвовать в мероприятии по библиотеке, а, по желанию, принять участие в сессии с читателем.

Запись производится до **17 мая** в любое время в читальном зале библиотеки по электронной почте: [lib@libnet.spb.ru](mailto:lib@libnet.spb.ru) или по телефону справочной службы: [+78123123456](tel:+78123123456)

# У НАШИХ КОЛЕГ



# САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

СЕЙЧАС В ГОРОДЕ ДЕЙСТВУЕТ ЕДИНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ ВСЕХ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК, ПОЭТОМУ ЗАПИСАТЬСЯ НЕ СОСТАВЛЯЕТ ТРУДА



## ПРОЕКТ ПОД НАЗВАНИЕМ LITTLE FREE LIBRARY

ПРОЕКТ ПОД НАЗВАНИЕМ LITTLE FREE LIBRARY ПРИЗВАН НАПОМНИТЬ НЬЮ-ЙОРКЦАМ УЖЕ ПОДЗАБЫТОЕ УДОВОЛЬСТВИЕ ДЕРЖАТЬ В РУКАХ НАСТОЯЩУЮ БУМАЖНУЮ КНИГУ. А НЕ ЕЕ ЭЛЕКТРОННУЮ ВЕРСИЮ.



## КНИЖНАЯ БОЧКА

В СТОЛИЦЕ ГРУЗИНСКОГО ВИНОДЕЛИЯ – ТЕЛВИ ПОЯВИЛАСЬ «КНИЖНАЯ» БОЧКА. В ДЕРЕВЯННУЮ ВИННУЮ БОЧКУ, ПЕРЕДЕЛАННУЮ ПОД КНИЖНЫЙ ШКАФ, ПОМЕСТИЛИ ДЕСЯТКИ ИНТЕРЕСНЫХ КНИГ РАЗЛИЧНОЙ ТЕМАТИКИ. И ТЕПЕРЬ ОНА НАПОМИНАЕТ ГОРОЖАНАМ О ТОМ, ЧТО НАДО БОЛЬШЕ СВОБОДНОГО ВРЕМЕНИ ПРОВОДИТЬ С КНИГОЙ. 24 ЧАСА В СУТКИ ЛЮБОЙ ЖЕЛАЮЩИЙ МОЖЕТ ПРИЙТИ СЮДА, ВЗЯТЬ КНИГУ, ПРОЧИТАТЬ И ВЕРНУТЬ ОБРАТНО. БИБЛИОТЕКА БУДЕТ ОБНОВЛЯТЬСЯ.



## БИБЛИОТЕКА В ТРОЛЕЙБУСЕ.

Это проект дизайн-студии Studio 8 ½ в болгарском городе Пловдив. В общественную библиотеку превратили старый, отслуживший своё троллейбус. В библиотеке можно не только почитать, но и попить чай или кофе — в троллейбусе оборудована маленькая кухонька. На стеллажах умещается до 600 книг на болгарском и иностранных языках.





## БИБЛИОТЕКА НА ПЛЯЖЕ

На популярнейшем пляже Сиднея и одном из самых популярных пляжей мира, Ikea установила 30 стеллажей Билли с книгами на любой вкус. Ведь чтение — это одно из любимейших занятий людей, загорающих на пляже.



## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



*Челомбитько Е. С., зав. отделом обслуживания библиотеки АДИ ДонНТУ (г. Горловка)*

### **Новейшие тенденции в библиотечном обслуживании в библиотеке Автомобильно-дорожного института «ДонНТУ»**

В настоящее время происходит переосмысление функций библиотеки в эпоху информатизации общества и перехода от управления потоками и массивами документов к управлению самой информацией. В связи с этим актуальным является поиск новых форм работы, которые удовлетворяют каждого пользователя вузовской библиотеки. Это стало возможным благодаря электронным технологиям, когда читатель может получать информацию, не посещая библиотеку или получая информацию в ее стенах.



Главной в библиотечной практике обслуживания пользователей сегодня становится деятельность не по созданию фондов, а деятельность приобретения, создания и накопления информации об информации, электронной информации.

Библиотека Горловского АДИ в этом направлении ведет достаточно обширную деятельность.

Одним из главных информационных ресурсов библиотеки является **электронный каталог**. Он ведется с 2008 года. В 2007 году в качестве программного средства автоматизации приобретена АБИС Unilib, которая поначалу работала в тестовом режиме. В настоящее время электронный каталог насчитывает 54141 запись. Он дает возможность многоаспектного поиска. Это единая база данных, где предоставлена информация об учебных изданиях, научных монографиях, статьях, диссертациях, методических указаниях.

В читальных залах библиотеки установлены персональные компьютеры, с помощью которых пользователь, авторизируясь в автоматизированной системе АБИС Unilib, может войти в электронный каталог библиотеки через локальную сеть. В ней может найти библиографическую информацию, а также просмотреть или скинуть на съемный носитель методические указания в электронном виде.

В настоящее время web-страница библиотеки АДИ предоставляет возможность удаленным пользователям воспользоваться такими услугами, как доступ к электронному каталогу, электронному архиву, виртуальным выставкам, репозиторию библиотеки, ЭДД, виртуальным справкам, тестовым доступам, электронным ресурсам в свободном доступе, полезным ссылкам.

Пользователи имеют возможность просмотреть электронный архив Донецкого национального технического университета с целью ознакомления с научными исследованиями и учебно – методическими материалами профессорско – преподавательского состава в формате PDF на web - странице института по определенной схеме :

Электронная библиотека → электронный архив → автомобильно - дорожный институт → методические и лекционные материалы (нужный факультет) → подразделы этого раздела (кафедры) → коллекции этого раздела (монографии, учебники, издаваемые кафедрой, учебно-методические материалы, публикации кафедры) → далее искать под заголовком, темой или автором → найти нужное м/у → открыть → скачать.

Большая работа ведется по наполнению электронной библиотеки – **репозитория**, где АДИ имеет свою коллекцию с возможностью поиска, использования и самоархивации всех документов по соответствующим специальностям. Но на данный момент проблема больше касается юридической стороны этой услуги, а конкретно – сферы интеллектуального права.

Также ведется активная работа по созданию **виртуальных выставок**. Это публичная демонстрация в сети Интернет с помощью средств веб-технологий виртуальных образов специально подобранных и систематизированных произведений печати и других носителей информации, а также общедоступных электронных ресурсов, рекомендуемых удаленным пользователям библиотеки для обозрения, ознакомления и использования.

Еще одна современная тенденция, которую мы можем наблюдать в библиотеке АДИ – многообразие услуг, предлагаемых библиотекой. Сейчас в нашей библиотеке можно получить не только печатное издание, но и диск и т.п.; не только фактическую или библиографическую справку, но и более глубоко переработанную информацию – устный обзор документов, рекомендательный список литературы по теме и другие библиографические пособия в помощь учебному, воспитательному и научному процессу вуза. Пользователь библиотеки может в читальном зале сделать ксерокопию или



сканкопию необходимого документа.

Библиотека предоставляет услуги по **электронной доставке документов**. ЭДД является частью информационного сервиса библиотеки АДИ и предоставляет услуги по поиску, сканированию и доставке книжных материалов, журнальных и газетных статей, других документов из фондов библиотеки. Заказать услугу ЭДД можно в секторе МБА читального зала 1 или по электронной почте [zallib@adidonntu.ru](mailto:zallib@adidonntu.ru) Заказы на статьи из периодических изданий можно оставить непосредственно в читальном зале 1. ЭДД дает возможность пользователям библиотеки получить копии статей из журналов, газет, фрагментов книг (не более 10 % от общего объема в виде файла). Для получения заказа необходимо заполнить бланк заказа и передать его в сектор МБА или отправить по электронному адресу. Электронная копия заказанного документа высылается в графическом формате (сканирование текста без распознавания в виде изображений страниц в формате PDF) бесплатно по указанному электронному адресу пользователя. От одного пользователя принимается одновременно не более 10 заказов. Срок выполнения заказа от 1 до 5 рабочих дней, в зависимости от сложности и объема заказа. Полученные копии документов пользователь может использовать исключительно только в личных научных и образовательных целях. Запрещается тиражировать полученные копии, передавать на любой основе другим лицам или организациям. Пользователь несет полную ответственность за нарушение авторских прав.

Также пользователи могут воспользоваться **виртуальной справкой**. Чтобы получить онлайн-консультацию, необходимо нажать на ярлык в углу монитора. Откроется форма для заполнения, на которой можно сформулировать свой запрос.

В библиотеке есть доступ к базам данных других библиотек (полезные ссылки, тестовые доступы к ЭБС, электронные ресурсы в свободном доступе), а также выход в Интернет, который предоставляется читателям бесплатно. Во всех помещениях библиотеки 1 учебного корпуса действует беспроводная и бесплатная зона Wi-Fi.

В **Полезных ссылках** приводятся электронные адреса различных библиотек по определенным разделам:

- аудиокниги
- библиотеки вузов
- электронные библиотеки
- библиотечному профессионалу
- онлайн – переводчик
- энциклопедии и словари
- электронные каталоги российских и зарубежных библиотек

**Электронные ресурсы в свободном доступе** – это бесплатный оперативный доступ к публикациям и изданиям в электронном виде. Для более удобной работы все ресурсы распределены и систематизированы по категориям. Они постоянно обновляются.

Библиотека АДИ предоставляет возможность пользоваться **тестовыми доступами** электронных библиотек мира. К ним относятся: «BOOK.RU» (<https://www.book.ru/>) – с 12.10.17 по 19.12.17 – доступны полнотекстовые электронные версии учебных и научных материалов, соответствующих ФГОС ВО и СПО и «КнигаФонд» (<http://www.knigafund.ru/>) – с 16.05.17 по 14.11.17

Полнотекстовые книги из указанных электронно - библиотечных систем могут входить в таблицы обеспечения образовательного процесса электронными ресурсами. Ссылки на тестовые доступы к ЭБС – в разделе «Электронная библиотека» на сайте Автомобильно-дорожного института.

Доступ к системе осуществляется с любого компьютера в стенах института по логину и паролю (получить их можно в библиотеке АДИ).

Для предоставления доступа необходимо отправить запрос на e-mail:

[zallib@adidonntu.ru](mailto:zallib@adidonntu.ru) с указанием личных данных (ФИО, должность, факультет (кафедра, подразделение), номер читательского билета, e-mail) с просьбой предоставить данные для авторизации в ЭБС. Логин-пароль высылается по e-mail. Также желающие могут обратиться в читальный зал или справочно-библиографический отдел библиотеки 1-го учеб. корпуса

В библиотеке АДИ распространены также услуги учебно-консультационного характера: проводятся ББЗ, консультации по оформлению справочного аппарата различного рода работ курсовых дипломных и магистерских диссертаций, по использованию справочного аппарата библиотеки, по использованию АБИС UNILIB.

Конечно, нашим библиотекам по количеству предоставляемых услуг пока далеко до американских, где пользователь может получить "сто пять услуг", или от датских, предоставляющих невероятную, по нашим понятиям, свободу своим читателям, вплоть до ключа от библиотеки колледжа всем его учащимся. Однако наши библиотеки несомненно становятся все более ориентированными на реальные нужды пользователя.

Таким образом, анализируя ситуацию библиотечного обслуживания, выявляя новейшие тенденции в его современном развитии, можно осторожно предположить, что несмотря на сохраняющиеся трудности материального характера, кризис библиотечного дела, о котором много говорили несколько лет назад, остался позади, так как, по закону Ю. М. Лотмана, "тенденция к уменьшению разнообразия есть существенный симптом кризиса культурной ситуации, а увеличение разнообразия свидетельствует о здоровье культуры" (Шрейдер Ю. А. Закон Лотмана в культурологии / Информационное общество. Международная научная конференция: Краснодар, Новороссийск, Тезисы докл. Краснодар, 1997.)

<http://ecsocman.hse.ru/data/795/679/1219/035Melenteva.pdf>

**Я**  **библиотеку**