

В. Свирюкова,

канд. пед. наук, ст. науч. сотр.,
зав. отделом ГПНТБ СО РАН

ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВЕНСТВА ГРАЖДАН ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ

В статье дается характеристика форм обслуживания различных категорий пользователей и описывается их организация в крупной научной библиотеке.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, категории читателей, равенство граждан при обслуживании, информационный брифинг, библиографическая биеннале, квест, школа молодого ученого, информационный марафон.

Одним из важных условий осуществления успешной деятельности библиотек является создание комфортной обстановки (среды, атмосферы) при обслуживании всех категорий читателей/пользователей, использование единых подходов и учет индивидуальных информационных потребностей каждого.

«Свобода, процветание и развитие общества и личности являются основными человеческими ценностями. Но их можно обрести лишь при условии, что хорошо информированные граждане будут способны пользоваться своими демократическими правами и играть активную роль в обществе. Конструктивное участие и развитие демократии зависят от достаточного уровня образования и свободного и неограниченного доступа к знаниям, идеям, культуре и информации. Библиотека является информационным центром, предоставляя своим пользователям быстрый доступ к знаниям и информации во всех формах. Обслуживание в публичной библиотеке осуществляется на основе равного доступа для всех, независимо от возраста, расы, пола, вероисповедания, национальности, языка или общественного положения» [1].

Социальный смысл равенства между людьми многообразен, но главной его формой является обладание равными правами [2].

Социальное равенство это такая организация общественной жизни, при которой может быть обеспечено одинаковое социальное положение каждого человека-гражданина независимо от профессии, образования,

способностей, религии, а также пола, возраста, происхождения и других отличительных черт в определенной области, в какой-либо сфере [3].

ГПНТБ СО РАН – одна из крупнейших научных библиотек в стране. Библиотека располагает значительной ресурсной базой. Для обслуживания читателей/пользователей используются современные технологии и технические средства. Читателем библиотеки может стать любой гражданин Российской Федерации и других государств, достигший 14-летнего возраста.

Библиотека в настоящее время максимально полно старается обеспечивать реализацию социального равенства, предоставляя равные возможности доступа к информационному потенциалу библиотеки, ее услугам всем категориям читателей/пользователей, как пришедшим в библиотеку, так и находящимся за ее пределами.

Используется опыт зарубежных коллег, в основе которого лежит принцип – mainstream обслуживание всех читателей/пользователей «в едином потоке» [4].

Основными задачами библиотеки в настоящее время являются:

- Обеспечение доступа пользователей к информационным ресурсам собственной генерации
- Обеспечение доступности документов, находящихся в различных фондах
- Создание комфортных условий доступа к информации

В процессе осуществления любого рода деятельности у пользователей формируются информационные потребности и желания их удовлетворить, не покидая своего рабочего места. Имеющиеся современные технологические и технические возможности предоставляют им этот выбор. Для библиотек обслуживание удаленных пользователей становится все более приоритетным. Термин «удаленный пользователь» появился сравнительно недавно. Так в профессиональной печати стали называть пользователя, который получал услуги библиотеки с помощью новых информационных и телекоммуникационных технологий, что позволяло ему находиться вне библиотеки, вдали от нее.

В настоящее время удаленный пользователь (независимо от его пола, профессии, образования) имеет возможность осуществить онлайн-запись в библиотеку, получить доступ к информационным продуктам, которые формируют библиотеки, осуществить электронный заказ изданий из фонда, обратиться к услугам Виртуальной справочной службы и интерактивным формам обслуживания (онлайн-помощник,

ICQ, Skype), отправить запрос по электронной почте, принять участие в проведении мероприятий с использованием современных технологий (вебинары, телеконференции, экскурсии и др.).

Читатель, посетившей библиотеку, располагает абсолютно теми же возможностями: на тех же условиях записаться в библиотеку, поработать с информационными продуктами собственной генерации и приобретенными, заказать необходимые издания из фонда, принять участие в проведении мероприятий (семинаров, библиографических биеннале, экскурсиях и т. д.), познакомиться с выставками, получить консультацию у библиографа и др.

В нашем случае социальное равенство представляется/трактуется как равенство стартовых возможностей, а не равенство результатов деятельности.

Обеспечение социального равенства граждан в крупной научной библиотеке продемонстрируем на примере организации справочно-библиографического обслуживания в ГПНТБ СО РАН.

Справочно-библиографическое обслуживание понимается как деятельность, направленная на удовлетворение информационных потребностей путем предоставления информационных продуктов и услуг или поддержку/обеспечение содействия информационному самообслуживанию. Использование различных технологических и коммуникационных средств способствует развитию и совершенствованию справочно-библиографического обслуживания, предоставляя пользователю возможность связаться с библиографом в то время, когда возникает.

Представленные в таблице данные демонстрируют разнообразие категорий читателей, которые обращались в Справочную службу библиотеки за последние годы.

Таблица 1

Читатели, обратившиеся в Справочную службу

Категории 12 34 56 78 90

посещ. 2016187545186231232461279368783967

2015183589248275226654180169184168

2014193593277294241551283567368387

1 – доктора наук,

2 – кандидаты наук,

3 – научные сотрудники без степени,

4 – аспиранты,

5 – специалисты с высшим образованием,

- 6 – специалисты со специальным средним образованием,
- 7–9 студенты разных курсов,
- 0 – прочие (в т. ч. школьники).

Безусловно, основная категория читателей – это специалисты. В последнее время предпринимается многое для того, чтобы расширить состав читателей/пользователей за счет других категорий (школьников, учащихся средних специальных заведений и т. д.). Для этого используются различные каналы и варианты обслуживания: социальные сети, рассылки, рекламные мероприятия (информационные брифинги, библиографические биеннале, хронографы, квесты и др.).

Вместе с тем, обеспечивая социальное равенство граждан, в плане предоставления услуг и доступа к имеющейся ресурсной базе, также осуществляется дифференцированный подход к организации обслуживания различных категорий читателей/пользователей с учетом их возраста, образования, информационных потребностей, местонахождения и т. д.

Для этого:

научным сотрудникам

- предлагается доработка библиографических списков к научным работам;
- проводятся семинары-практикумы по подсчету показателей публикационной активности отдельных ученых и организаций и др.;
- осуществляется рассылка информации о новых услугах и ресурсах отдела специалистам-практикам
- готовится информация в отраслевые читальные залы о наиболее значимых библиографических пособиях, поступивших в фонд СБО;
- создаются презентации, сопровождающие тематические выставки и раскрывающие таким образом более основательно фонд;
- обеспечивается методическое сопровождение при работе с информационными продуктами аспирантам
- организуются занятия в Школе молодого ученого;
- проводятся информационные марафоны;
- осуществляется методическое сопровождение библиографического поиска;
- обеспечивается методическая поддержка при работе с информационными продуктами, представленными, в т. ч., в свободном доступе в глобальной сети школьникам/студентам
- организуются информационные брифинги;
- проводятся библиографические биеннале;

- предлагается для использования Навигатор по электронным версиям справочных изданий;
- формируется фонд для подготовки к ЕГЭ;
- проводятся экскурсии;
- готовятся библиографические уроки;
- предлагаются квесты;
- организуются библиографические переполохи пенсионерам
- работает Юридическая клиника;
- организуются экскурсии.

Направленность деятельности библиотек на удовлетворение потребностей пользователей дает возможность отнести эту деятельность к сервисной. При этом в термин «сервисная» вкладывается смысл – «высокий уровень обслуживания».

Необходимо, чтобы работники библиотек, независимо от места работы, осознавали свою важную роль в содействии социальной интеграции различных категорий читателей/пользователей в процесс получения необходимой информации.

Список использованных источников

1. Манифест ЮНЕСКО о публичной библиотеке // Информационный бюллетень РБА. – 1995. – № 2. – С. 85–89.
2. Современный философский словарь / С. А. Азаренко, В. М. Андрианов, Д. В. Анкин, К. Ю. Багаев ; под общ. ред. Кемерова В. Е. – [3-е изд., испр. и доп.]. – Москва : Академический проект, 2004. – 862 с.
3. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова ; [сост. П. П. Апрышко и др.]. – изд. 8-е дораб. и доп. – Москва : Республика, 2009. – С. 560.
4. *Кукатова Г. И.* Роль библиотеки в социальной реабилитации инвалидов. Состояние проблемы и пути ее решения / Г. И. Кукатова. – Режим доступа: <http://www/gpntb.ru/win/inter-events/crimea97/doc/s6s6 doc7.html>. – Загл. с экрана.

Статья поступила в редакцию 23.01.2017.

Vera Svirukova

CITIZENS' EQUALITY GUARANTEE IN LIBRARY SERVICING

The article characterizes different types of servicing for different types of different user categories; it also details organization of library services at a sizable science library.

Keywords: reference service, remote user, citizens' equality when serviced, information briefing, bibliographic biannual exhibition, quest game, young scientist school, information marathon.