

*Гросова В.В.,  
зав. отделом НБ ДОННУЭТ*

## **ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ УНИВЕРСИТЕТА В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ**

*Аннотация.* В статье рассматривается опыт работы Научной библиотеки ДОННУЭТ в условиях удаленного доступа к ресурсам и услугам, обозначены возможности библиотек в современных условиях.

*Ключевые слова:* ДОННУЭТ, Научная библиотека, пользователи библиотек, дистанционное обслуживание, дистанционное образование, Электронные Библиотечные Системы (ЭБС)

Благодаря современным информационно-коммуникационным технологиям и Интернету сегодня у библиотекаря есть возможность для дистанционного, т.е. внешнего, библиотечного обслуживания и формирования эффекта присутствия пользователей.

На данный момент университетские библиотеки рассматривают дистанционное обслуживание как перспективную библиотечную технологию.

В целях оперативного и полного удовлетворения запросов преподавателей и студентов Научная библиотека университета осуществляет научно-обоснованное комплектование традиционного библиотечного фонда, активно формирует фонд электронной библиотеки, обеспечивает его многоаспектное раскрытие через электронный каталог.

В современных условиях основной фонд электронной библиотеки ДОННУЭТ составляют ресурсы, создаваемые преподавателями и научными сотрудниками вуза (учебно-методические и научные работы), отделом аспирантуры (диссертации и авторефераты диссертаций), материалы конференций. В этой связи для достижения полноты охвата подобных ресурсов особо важно тесное взаимодействие библиотеки с другими подразделениями вуза: издательством, факультетами, кафедрами, отделом аспирантуры.

Формирование электронного фонда Научной библиотеки потребовало изменений не только в технологии, но и в содержательных аспектах библиотечной работы. Меняются основополагающие позиции во взаимоотношениях с пользователями, пересматриваются требования к библиотечному сервису, индивидуальным формам информационного обеспечения. Научная библиотека постоянно информирует пользователей об имеющихся в фонде электронных изданиях и предоставляемых услугах.

Обслуживание поступивших в 2022 году студентов с первых дней, в связи с проведением специальной военной операции, проходит в дистанционном режиме. Сотрудниками Научной библиотеки во – первых, студентам – первокурсникам для авторизации в Web-каталоге НБ присвоены pin-коды, а затем отправлялись по электронной почте вместе с номером читательского билета. Во – вторых, всем студентам были отправлены комплекты учебной

литературы, соответствующие учебным планам первого семестра - более 12 тысяч электронных изданий. Эта работа была осуществлена благодаря совместной работе с кураторами и старостами групп. Кроме этого, в процессе дистанционного обслуживания сотрудники НБ выполняют консультативную, рекомендательную и обучающую функции. Несмотря на то, что студенты на дистанционном обучении, общественная жизнь в университете не останавливается. Для того, чтобы удержать баланс между учебой, работой и отдыхом даже при дистанционном образовании, не стоит забывать о саморазвитии молодежи, о расширении их кругозора.

Современные информационно-коммуникационные технологии дают возможность библиотеке разнообразить уже имеющиеся формы предоставления информации через сайт Научной библиотеки. Для этого коллеги готовят к знаменательным датам виртуальные выставки, онлайн-мероприятия. Так, только за сентябрь текущего года на сайте Научной библиотеки ДОННУЭТ размещены две виртуальные выставки в рамках проекта «Из поколения в поколение», посвященные нашим ученым - профессору И.Н. Заплетникову и профессору В.А. Орловой, а также онлайн-мероприятие «Подвигом славны, Донбасс твой земляки», посвященное Дню освобождения Донбасса.

Продвижению электронных изданий в научно-образовательную среду университета, также способствуют занятия по информационной культуре пользователей, подготовка информационных листков, рекомендательных списков, регулярное размещение информации на Web-сайте научной библиотеки.

По требованиям ФГОС литература, используемая в процессе обучения, должна быть издана не позднее пяти последних лет, поэтому многие Вузы, в том числе ДОННУЭТ, заключают договоры с Электронными Библиотечными Системами (ЭБС), которые предоставляют новую литературу. Студенты, аспиранты, преподаватели и сотрудники ДОННУЭТ успешно пользуются ЭБС, так как для них такой способ доступа к литературе стал уже более привычен и удобен.

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского участвует в масштабном проекте «Сетевая электронная библиотека» (СЭБ) вместе с более чем 255 российскими вузами. В рамках проекта Вузы-участники размещают научный и учебный контент, изданный внутри университета, для взаимного бесплатного использования.

Отраслевые сетевые электронные библиотеки были объединены в консорциум СЭБ. Так, наш университет в числе вузов-участников этого объединения получил бесплатный доступ к учебным изданиям не только по своему основному профилю, но и по всем областям знаний.

Например, для пользования БД «Лань», необходимо зайти на сайт ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/> и зарегистрироваться в сети Университета. После этого БД можно пользоваться удаленно, с домашних ПК. В итоге, отдел обслуживания технической литературой через сеть Университета

зарегистрировал в ЭБС «Лань» 280 студентов–первокурсников факультета ресторанно-гостиничного дела и института пищевых производств.

Кроме того, ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет тестовый доступ к учебной и научной литературе по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств, а Южный федеральный университет предоставил нашим пользователям тестовый доступ к коллекциям учебных и научных ресурсов, изданных ЮФУ и Научно-информационным библиотечным центром имени академика Л. И. Абалкина.

Научная Библиотека ДОННУЭТ также через сайт предлагает пользователям возможность работы и с другими удаленными ресурсами свободного доступа:

1. eLIBRARY.RU и РИНЦ, разработанный компанией «Научная электронная библиотека» – крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и анализа научной информации.
2. «КиберЛенинка» — научная электронная библиотека, которая обеспечивает доступ к научным статьям, публикуемым в журналах России и ближнего зарубежья, в том числе, научных журналах, включённых в перечень ВАК РФ.
3. «Национальная электронная библиотека» — проект Министерства культуры Российской Федерации, призванный предоставить пользователям Интернет доступ к оцифрованным документам, размещённым в российских библиотеках, музеях и архивах.

По оценкам специалистов одним из наиболее эффективных способов информирования пользователей о ресурсах и онлайн–мероприятиях библиотеки являются СМС – сообщения по мобильному телефону. Тематами для рассылки сообщений могут служить информация о новой литературе и услугах, приглашение на выставки, дистанционные конференции, акции и онлайн–мероприятия. Согласно положениям 18 главы федерального закона «О рекламе» рассылка СМС разрешается только «при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы». Аналогичная норма закреплена также в законах «О персональных данных» (В новой редакции части 1 ст. 9 отмечается, что согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, предметным, информированным сознательным и однозначным. Соответствующими поправками к закону «О связи» запрещаются массовые рассылки СМС – сообщений без согласия абонента (Редакция ФЗ 23.07.2021, № 319–ФЗ). Для получения письменного согласия абонента на СМС – рассылку библиотеки используют специальный бланк или соответствующий пункт в читательском билете.

Для дистанционного обслуживания в нашей работе активно используется электронная почта пользователей для отправки комплектов при групповом обслуживании или заказа по запросу пользователя на определенный документ. Этот запрос возможен по телефону, электронной почте или через Web-каталог. Перспективным для библиотек является и общение по Skype, WhatsApp, Telegram, то есть установление контакта пользователя и библиотеки, выявление читательской потребности, её уточнение и формулирование запроса.

Такой вид обслуживания важен потому, что способствует персонализации контакта между библиотекарем и читателем — исчезает обезличивание общения, поскольку проявляются индивидуальный интеллект и эмоциональный статус человека. В то же время общение по Skype, WhatsApp, Telegram при поиске информации не всегда уместно. Считаем, что эти каналы связи следует использовать для обслуживания в комплексе с электронной почтой только как взаимодополняющие.

В процессе обслуживания библиотека выполняет консультативную, рекомендательную и обучающую функции. Удельный вес этих составляющих может различаться и зависит от подготовленности пользователя и библиотекаря. Развитие диалога может инициироваться обеими сторонами. Как и во всяком процессе обучения, сотрудники библиотеки могут выбирать вектор обучения в зависимости от уровня знаний, которыми владеют абоненты. В свою очередь, продвинутые пользователи могут уточнять свою потребность, если результаты поиска информации или представления о предмете поиска, на его взгляд, не вполне достаточны. Можно также заимствовать известные и хорошо отработанные технологические схемы из других сфер деятельности. Подобный вариант позволяет представлять новые книги на виртуальных выставках с оглавлениями, списками литературы, ссылками на подобные публикации других или тех же авторов. В этом случае появляется возможность вести диалог по каждой экспонируемой книге. То есть выставку можно заставить «говорить». Но необходимо учитывать, что дистанционные конференции, виртуальные выставки и онлайн-мероприятия требуют тщательной режиссёрской подготовки.

Выводы: На данный момент имеются все предпосылки рассматривать дистанционное обслуживание как перспективную библиотечную технологию. Многие библиотеки применяют эту форму, однако пока она не получила повсеместного распространения. До сих пор не созданы соответствующие нормативная, методическая и правовая базы. И, думается, что для дистанционного обслуживания крупные библиотеки способны выполнять весь объём работ по регистрации, ведения базы данных пользователей, профиля их интересов, поддерживать неформальный диалог с читателями.

Организация деятельности библиотек в дистанционном режиме, как и всё инновационное, связано с возможностью разнообразить уже имеющиеся формы работы, и внедрить новые виды взаимодействия со студентами.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Голубева Е.А. Использование потенциала электронных библиотечных систем в образовательной деятельности Вуза /Е.А. Голубева, М.А. Смагина //Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств № 50, 2020. – С. 211–218.
2. Кудряшев, М. О. СМС - рассылка: какие есть возможности / М. О. Кудряшев // Современная библиотека. – 2014. – № 6. – С. 26–37.

3. Федеральный закон «О персональных данных» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Дата обращения: 22.09.2022. – Загл. с экрана.
4. Федеральный закон от 22.02.2006 №38-ФЗ «О рекламе» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202107020068](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202107020068) – Дата обращения: 28.09.2022. – Загл. с экрана.
5. Федеральный закон от 2 июля 2021 г. N 319-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" Дата подписания: 02.07.2021 Опубликован: 07.07.2021 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https:// https://rg.ru/documents/2021/07/07/319fz.html](https://rg.ru/documents/2021/07/07/319fz.html) – Дата обращения: 28.09.2022. – Загл. с экрана.
6. Федеральный закон от 27.07.2006, № 152-ФЗ «О персональных данных» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Дата обращения: 22.09.2022. – Загл. с экрана.