

Тарасенко Т.В., Балиоз В.И.
зав.отделом НБ ДОННУЭТ
зав.сектором НБ ДОННУЭТ

МОНИТОРИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ В УНИВЕРСИТЕТЕ

***Аннотация.** В статье рассмотрены аспекты организационных коммуникаций, виды и характерные особенности дистанционного обслуживания пользователей. Основной акцент сделан на особенности организации дистанционного библиотечно-информационного обслуживания.*

***Ключевые слова:** дистанционная форма обучения, удалённый пользователь, полнотекстовый документ, электронная доставка документов.*

В связи с вынужденным переходом на дистанционное обучение студентов всех форм обучения, в высших учебных заведениях ДНР, за последние 2020-2022 гг., абонемент обслуживания учебной литературой (АОУЛ) изменил традиционную систему обслуживания пользователей Научной библиотеки, перенаправил и реорганизовал работу по обслуживанию в дистанционном режиме. В ходе работы были изучены аспекты организационных коммуникаций в системе дистанционного библиотечно-информационного обслуживания, а также определены их виды.

Целью обслуживания пользователей в дистанционном режиме является оперативное, полное и качественное удовлетворение их информационных потребностей, основанное на использовании информационно-коммуникационных технологий.

В качестве каналов библиотечно-информационного обслуживания при дистанционном обучении студентов, сотрудники используют мобильный телефон в режиме диалога, мессенджеры, в частности Viber, Telegram, оставаясь на связи 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, оперативно отвечая на запросы пользователей. Важно, что в процессе диалога сотрудник выполняет консультативную, рекомендательную и обучающую функции. А также проводится дистанционное индивидуальное консультирование, по поиску и работе с WEB-каталогом НБ в телефонном режиме – сотрудники АОУЛ проводят информационное сопровождение для пользователей НБ ДОННУЭТ, заключающееся в обучении пользованию WEB-каталогом Научной библиотеки, а также предоставляется помощь в поиске необходимых документных источников.

Виды дистанционного библиотечно-информационного обслуживания АОУЛ:

– продление печатных документов в дистанционном формате – предварительный заказ и продление срока пользования учебной и научной литературой осуществлялся в телефонном режиме;

– выполнение заказов литературы в режиме онлайн – посредством э-почты пользователь может заказать необходимые документы из фонда Научной библиотеки, получить заказанные документы в режиме электронной доставки документов;

– интерактивное общение «вопрос-ответ» – проходит в личном кабинете каждого авторизованного пользователя на сайте Научной библиотеки. Тематика задаваемых вопросов пользователями, разнообразна. Цель – оперативно предоставить ответ;

– выполнение виртуальных тематических справок – выполняемых с использованием электронного каталога и баз данных генерируемых и приобретаемых Научной библиотекой электронных и традиционных источников информации.

Понимая всю ответственность информационного обеспечения студентов, сотрудники отдела нацеливают студентов на работу с электронным каталогом и Web-каталогом НБ, электронно-библиотечными системами России, с целью удаленного доступа пользователей к электронным ресурсам НБ ДОННУЭТ, что является очень важным при дистанционной форме обучения.

Важным аспектом в обслуживании удалённых пользователей является предоставление доступа к полнотекстовым электронным документам, который осуществляется через сайт НБ ДОННУЭТ. Поэтому дистанционное обслуживание пользователей в АОУЛ начинается с рассылки «Информационного обращения» каждому пользователю на индивидуальный e-mail. Также осуществляется индивидуальная доставка скан-копий читательских билетов и pin-кодов.

Особенность организации дистанционного библиотечно-информационного обслуживания пользователей абонемента, при реализации программ высшего образования с использованием дистанционной формы обучения, заключается прежде всего в выдаче полнотекстовых электронных документов, учитывая все направления подготовки студентов, обучающихся в вузе.

С целью обеспечения образовательного процесса Университета необходимыми материалами по учебным дисциплинам для студентов, сотрудниками абонемента на протяжении последних лет создавались электронные комплекты полнотекстовых документов, согласно расписанию изучаемых дисциплин посеместрово для студентов не только вновь поступивших, но и студентов старших курсов очной и заочной формы обучения.

Электронный комплект документов представляет собой наличие папок с названием учебных дисциплин, внутри которых подобраны электронные полнотекстовые документы, в соответствии с изучаемой дисциплиной.

Ежегодно, комплекты полнотекстовых документов обновляются и дополняются, учитывая введение новых специальностей и учебных дисциплин.

Наполнение электронных комплектов, включают в себя электронные учебные издания (учебники и учебные пособия), электронные конспекты лекций по учебной дисциплине; дополнительную литературу, а именно электронные методические рекомендации для проведения практических, семинарских, лабораторных занятий, методические рекомендации к выполнению курсовых работ (проектов), электронные методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по изучаемой дисциплине.

Источниками наполнения комплектов служит электронный каталог НБ ДОННУЭТ, локальная сетевая полнотекстовая БД собственной генерации НБ ДОННУЭТ – «Обеспеченность дисциплин по кафедрам».

При дистанционном индивидуальном и групповом обслуживании студентам выдаются электронные комплекты полнотекстовых документов, согласно изучаемым учебным дисциплинам, посредством э-почты, в виде электронной доставки документов (ЭДД).

Ежегодно, комплекты полнотекстовых документов обновляются и дополняются, учитывая введение новых учебных дисциплин для студентов всех курсов очной и заочной форм обучения. Если в 2020 г. электронные комплекты формировались только для обслуживания студентов первых курсов очной и заочной форм обучения 1-го, 2-го семестра, было отправлено 1098 электронных документов (ЭДД), в 2021 г. были еще подготовлены и отправлены 6768 электронных комплектов для студентов выпускных курсов. В 2022-2023 учебном году электронными комплектами обеспечены студенты всех курсов и специальностей очной и заочной форм обучения основного и дополнительного набора.

По результатам дистанционного обслуживания пользователей в 2022 г. было отправлено свыше 38000 полнотекстовых документов на индивидуальные e-mail пользователей, что на 81,9 % больше, по сравнению с 2020 г.

Таким образом, сотрудники абонемента обслуживания учебной литературой используя в своей практике стратегическое планирование, постоянно разрабатывая новые варианты качественного улучшения дистанционного библиотечно-информационного обслуживания пользователей, усовершенствовали систему обслуживания в условиях цифровизации и виртуализации библиотечного пространства.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гозман Л. Я., Шестопап Е. Б. Дистанционное обучение на пороге XXI века. - Ростов-н/Д.: Мысль, 2019.- 368 с.
2. Кудряшев, М. О. СМС - рассылка: какие есть возможности / М. О. Кудряшев // Современная библиотека. – 2014. – № 6. – С. 26-37.
3. Барышев Р. А. Активный подход к обслуживанию читателей в электронной библиотеке вуза // Alma mater (Вестник высшей школы). 2016. № 9. С. 57–62.