

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС БИБЛИОТЕКИ ВУЗА
Казакова А.А., Лантратов О.И., Федотова Е.Н., Шулгина Л.В.
Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса
Шахты, Россия

Развитие образования и науки во многом связывается с повышением уровня их информатизации, которая трактуется многозначно, но в целом представляется как процесс, обеспечивающий информационные потребности за счет информационных ресурсов. Сопоставление данного определения с традиционной миссией библиотеки, которая во все времена занималась сбором, переработкой, хранением и предоставлением информации, свидетельствует о том, что именно развитие библиотек ВУЗа способно обеспечить желаемую информатизацию, а значит и развитие науки, образования и многих других сфер жизнедеятельности общества.

В настоящее время существует несколько видов информационных услуг и множество их форм. Чем больше разных видов и форм услуг предоставляется, тем шире доступ к информации, но и больше преград к ее получению. Наиболее массовыми преградами доступа к информации являются организационно-технологические, выражающиеся в невыполнении запросов пользователей, что связано, чаще всего, с объективными проблемами поиска информации, сохраняющимися даже при использовании новых информационных технологий. К ним можно отнести и временной барьер доступности, когда из-за длительности или нерегулярности выполнения услуги пользователь вынужден отказываться от нее. Под пользователем информационной системы мы будем понимать субъекта, пользующегося услугами информационной системы для получения информации или решения других задач.

Любая информационная служба создает два вида продукта: материальный – издания библиографического, методического, научного характера и т.п.; и нематериальный – информационную услугу. Первый вид продукта создается в процессе сбора, аналитико-синтетической переработки информации, второй – только в процессе коммуникативно-информационного обслуживания. Материальный продукт обладает потенциальной способностью удовлетворять потребности при наличии двух условий: если у пользователя возникнет необходимость в нем и, если он будет дополнен вторым видом продукта – информационной услугой. Важнейшей особенностью информационной услуги является ее способность обеспечить доступ пользователей к информации и знаниям, тем самым удовлетворив их информационные потребности.

В ходе получения услуг между пользователем и информационной системой (службой) осуществляется коммуникация по различным каналам, с использованием различных средства и форм коммуникации. Коммуникация пользователей и информационной службы осуществляется в устной и письменной формах, как непосредственно при посещении библиотеки, так и через каналы связи с использованием технических средств.

Одной из особенностей информационного обслуживания как коммуникации, является смена ролей субъектов: при предъявлении пользователем запроса информационному работнику (среде) пользователь является коммуникантом, отправителем, а информационный работник – адресатом, приемником; при выполнении запроса и передаче информации второй становится коммуникантом, отправителем, а первый – адресатом, приемником.

Информационно-коммуникационную деятельность, как уже отмечалось, мотивируют информационные потребности и интересы пользователя. В этой деятельности можно выделить три фазы: предкоммуникационную, коммуникационную и посткоммуникационную.

Предкоммуникационная фаза осуществляется до обращения в информационную службу, когда пользователь, осознающий свои информационные потребности, цели, под влиянием своих ценностных ориентации, сложившихся стереотипов, моды на информацию и своей информационной культуры продумывает каналы удовлетворения информационной потребности.

Коммуникационная фаза осуществляется при контакте пользователя с информационной службой. Этот контакт может быть заочным (в том числе через Internet) и очным. Деятельность пользователя в информационной службе выражается в том, что он предъявляет свой *информационный запрос*, выражающий информационные потребности и интересы, ищет нужную информацию, обращаясь к базам данных, фондам и за консультациями к работникам службы. В информационном обслуживании, как системе коммуникации, запрос выполняет функцию объекта, опосредующего взаимодействие пользователя и информационного работника, и представляет собою сообщение. В информационном обслуживании, как деятельности, запрос выступает предметом деятельности. С точки зрения формальной логики информационный запрос – вопрос пользователя к системе информационного обслуживания.

Третья фаза – посткоммуникационная, осуществляемая как внутри, так и вне информационной службы, связана с восприятием, пониманием и использованием информации, полученной в информационной службе, преобразованием этой информации в знание, ради чего, в сущности, и обращаются в информационную службу.

Таким образом, именно информационный работник (среда) определяет коммуникационный комфорт информационной службы, от квалификации, способности к творческой коммуникации, понимания целей зависит результат обслуживания и обеспечение эффективного доступа пользователей к информации и знаниям.