



Дифференцированный подход в процессе информационного обслуживания пользователей

Валентина ВАКАРЧУК, библиотекарь
serviciul Comunicarea Colecțiilor

„Библиотеки и информационные службы должны предоставлять всем пользователям равный доступ к материалам, библиотечной технике и услугам. Не допускается дискриминация по признаку расы, национальности или этнической принадлежности, по политическим или религиозным убеждениям, по возрасту, по полу или сексуальной ориентации, по причине инвалидности или каким-либо иным причинам”.

*Декларация ИФЛА о библиотеках, информационных службах
и интеллектуальной свободе
19 августа 2002г., Глазго, Шотландия.*

Сегодня вузовская библиотека – центр, аккумулирующий информационные ресурсы и являющийся базой учебной и научной деятельности, целью которой является сопровождение образовательного процесса, обеспечение научно-исследовательской деятельности, участие в воспитательном процессе и методической работе.

Университетской библиотеке принадлежит особое место в образовательном пространстве. Являясь структурным подразделением вуза, она обязана обеспечивать информацией и соответствующими документами учебный процесс. В то же время она выполняет функции специальной библиотеки, обслуживая преподавательский коллектив вуза, и публичной, предоставляя студентам, аспирантам и сотрудникам внепрограммные материалы, поддерживая индивидуальные потребности. Вузовская библиотека должна соответствовать всем самым передовым требованиям организации и библиотечно-информационного обслуживания.

Библиотечное обслуживание — это совокупность всех видов деятельности библиотеки по обеспечению доступа читателей к документам и другой библиотечной информации с целью удовлетворения и развития их информационных и духовных потребностей.

Научной Библиотеке Государственного Университета имени «А. Руссо» занимающейся обеспечением обучающей и научной деятельности университета,



который в структуре своей имеет 8 факультетов, Педагогический колледж и Теоретический лицей им. «Иона Крянгэ» приходится рассматривать не один вариант организации системы обслуживания. Процесс обслуживания пользователей является основополагающим в деятельности нашей Библиотеки. Ее имидж напрямую зависит от того, как организовано управление этим процессом. Пользователями Научной Библиотеки Государственного Университета имени «А. Руссо» являются члены университетского сообщества: студенты, магистранты, докторанты, профессорско-преподавательский состав, исследователи, сотрудники университета, учащиеся Лицея и Педагогического Колледжа имени «Иона Крянгэ», а также такие категории пользователей как: студенты других высших учебных заведений, школьные учителя и воспитатели детских садов, которые посещают курсы повышения квалификации в нашем Университете, учащиеся лицейских классов из муниципия Бэлць. Предоставление библиотечно-информационных услуг, постоянное их совершенствование, обеспечение оперативности и доступности, дифференцированный подход в работе с пользователями, особенности комплектования и использования учебного фонда — это перечень тех факторов, которые необходимо принять во внимание.

В связи с этим перед персоналом ставятся все новые задачи, требующие поиска новых форм и методов библиотечно-информационного обслуживания, постоянного достаточно серьезного повышения квалификации. Это стимулирует инновационную деятельность библиотеки в целом.

Библиотечно-информационное обслуживание только тогда будет эффективным, когда оно будет строиться в соответствии с научными принципами:

1. *Принцип систематичности* в библиотечно-информационном обслуживании предполагает, что вся библиотечная работа выстраивается в четкую систему в зависимости от целей библиотеки. Эффективность системы зависит от правильного и четкого определения целей работы библиотеки.
2. *Конгруэнтность библиотечного обслуживания.* Это важнейший принцип означающий: соответствие его основных направлений, форм, методов, а также технических средств тем задачам, которые ставит перед собой общество; соответствие потребностям пользователей.
3. *Принцип дифференцированного подхода* к пользователям библиотеки на основе их изучения. Дифференциация предполагает выделение групп читателей, объединенных по каким-либо признакам (пол, возраст, профессия, уровень образования и т.п.) интересам, уровню подготовки к чтению и восприятию текста и т. д. Дифференциация читателей в университетской библиотеке предопределена тем, что она обслуживает преподавателей, студентов и учащихся, которые различаются по возрасту, уровню образования и знаниям.
4. *Толерантность* и приоритет интересов личности пользователя. Это означает организацию процесса обслуживания в интересах личности, ориентировку на ее потребности и запросы. Данный принцип предполагает внимательное, доброжелательное отношение к личности вне зависимости от национально-





сти, вероисповедания, социального статуса, состояния здоровья и т. д.

5. *Принцип диалогичности.* Реализация этого принципа связана с созданием в библиотеке атмосферы дружелюбия, доверия, диалога между читателем и библиотекарем.
6. *Принцип плюрализма.* Он означает, что библиотекарь обязан своим читателям предоставить условия свободного доступа к информации. Принцип плюрализма своей конечной целью имеет воспитание терпимости и уважения к другим взглядам, подходам, мнениям.
7. *Принцип наглядности.* Открытый доступ к фонду, организованный грамотно и продуманно, книжные выставки, обзоры, библиографические списки и т. д. — основные методы реализации этого принципа. Осуществление этого принципа в Библиотеке Государственного Университета имени «А. Руссо» достигается посредством Web-сайта Библиотеки, <http://libruniv.usb.md/>, Бrevиара, Телеинформаций, Музея Библиотеки, стендов, и рекламных материалов.
8. *Комфортность.* Удобство, комфортность доступа информации сегодня на первом плане. Принцип предполагает: удобное для пользователя время работы библиотеки; соответствие нормам читальных залов (освещенность, температурный режим, техническая оснащенность); комфортность атмосферы общения с библиотекарем; оперативность получения максимально полной информации. К сожалению, недостаточное финансирование библиотеки негативно сказывается на комфорте (плохое освещение, отсутствие кондиционеров «Зима- Лето», недостаточное количество компьютеров).

Данные принципы являются основополагающими в структуре обслуживания, как всей библиотеки, так и в 12 читальных залах, среди которых и Читальный зал nr. 3 *Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă*, в котором содержатся информационные источники по следующим областям знаний: естественным, точным и техническим наукам, педагогике, психологии, искусству. Фонд читального зала составляет 25 621 информационных документов. Из них научная и дидактическая литература составляет – 22 346 единиц. В составе фонда богатый справочный аппарат: справочники, энциклопедии, словари и атласы. Третья часть принадлежит периодическим изданиям. Коллекция зала насчитывает более 342 названий журналов и 47 названий газет. Ежегодно читальный зал получает более 180 наименований журналов и газет на румынском, русском и иностранных языках, новые поступления которых представлены в открытом доступе.

Посещаемость читального зала составляет около восьмидесяти тысяч читателей в год, среди которых студенты всех форм обучения, профессорско-преподавательский состав, научные работники, учащиеся лица и педагогического колледжа, сотрудники университета. Их информационные потребности зависят от степени специализации каждой категории. Читальный зал nr. 3 *Științe reale, naturale, Ecologie, Pedagogie, Psihologie, Artă*, предназначен для оперативного обслуживания читателей и направлен на удовлетворение информа-



ционных потребностей пользователей по отраслям знаний в соответствии с фондом.

Для оптимизации обслуживания читателей основными направлениями в работе читального зала являются:

- расширение границ доступа к информации для пользователей библиотечными ресурсами;
- увеличение спектра предоставляемых библиотекой услуг, их количественных и качественных показателей;
- оперативное и дифференцированное обслуживание читателей всех категорий в соответствии с их запросами;
- привитие читателям навыков поиска информации и умения пользоваться справочным аппаратом библиотеки;
- формирование имиджа и повышение статуса библиотеки;

Задача сотрудников библиотеки, в частности читального зала – активнее раскрывать свои фонды путем организации выставок, проведения консультаций по поиску литературы, более углубленного изучения различных аспектов обслуживания пользователей, повышения оперативности и качества выполнения запросов читателей, а также поддерживать права пользователей на свободный доступ к информации.

Свободный доступ к фондам, который был открыт в читальном зале пг. 3 в 2006 году, являясь прогрессивной и востребованной формой современного документного обслуживания пользователей, открывает неограниченные возможности для пользователей, предлагая эффективные услуги для решения многих учебных и научных задач. Для того чтобы помочь читателям ориентироваться в фонде, тщательно продумана визуальная навигация: указатели местоположения книг по отраслям знаний, указатели на стеллажах в соответствии с шифрами, подготовлен справочный раздаточный материал. Читатель может сам подойти к стеллажу, найти, выбрать и взять требуемую книгу самостоятельно или при помощи библиотекарей – консультантов, постоянно дежурящих в зале открытого доступа. Улучшились условия для самостоятельной работы, отпала необходимость заполнять требование и ждать выполнения заказа. Организация открытого доступа требует от библиотекаря большого внимания и систематической работы. Библиотекари-консультанты помогают быстро ориентироваться в структуре фонда, находить необходимые издания и документы, а чаще всего осуществляют поиск конкретного материала. Свободный доступ в читальном зале открывает большие возможности для потребителей, способствует свободному проявлению читателями своих потребностей и желаний в выборе литературы.

Одним из достижений читального зала стала успешная организация выставочного пространства и пропаганда новых поступлений. Заботясь о максимальном приближении фондов к читателям, используя профессиональный и творческий потенциал библиотеки, организуются тематические и информационные выставки литературы. Это выставки к знаменательным датам, на обще-





ственно значимые темы, события, которые наиболее ярко отражают эпоху или образ века. Книжная выставка – это своеобразный разговор с читателем. Получится он или нет, зависит от творческого мировосприятия библиотекаря. К выставкам у нас особый подход, уделяем внимание тому, чтобы они были замечены и востребованы читателями. Разнообразие выставок очень велико: 2003 - 2012 *Deceniul Națiunilor Unite pentru alfabetizare*; Anul 2011 - *Anul Pădurilor*; Anul 2011 - *Anul Chimiei*; *Efort, Dăruire, Motivare (15 mai – Ziua Internațională a Familiei)*; *Politici de mediu în R. Moldova*; *Creativitate și originalitate*; *Ziua mondială a Proprietății mondiale*; *Bacalaureat*; *Structura și modalități de predare*; *Magia în clasă aduce profesorul*; *Cea mai veche Artă – Arta scenică. 27martie – Ziua Internațională a Teatrului*; и др.

Особое внимание в нашем читальном зале уделяется дифференцированному обслуживанию читателей. Что значит дифференцирование? Это расчленение, различение, выделение составляющих элементов при рассмотрении, изучении чего-либо. В данном случае, выделение основных групп, категорий читателей в результате изучения их состава. Читатели отличаются профессиональными, возрастными, образовательными, национальными, психическими особенностями. Групповые и индивидуальные особенности людей влияют на выбор и чтение книг, и это обуславливает необходимость дифференцированного подхода к читателям. Учет таких важных свойств читателей как уровень сознательности, мотивов и целей чтения, направленности и объема читательских интересов, навыков самостоятельной работы с книгой лежит в основе индивидуальной работы с ними.

Дифференцированный подход в библиотечном обслуживании активно используется, начиная с первых дней посещения пользователями библиотеки. Составляются графики обслуживания студентов по факультетам, группам, дням, часам, формам обучения; предлагаются услуги специализированных читальных залов и абонементы, в которых литература сосредоточена по отраслям знаний, что дает возможность студентам, начиная с первого курса знакомиться с большим количеством литературы по специальности тем самым расширять и углублять знания по изучаемым предметам. Студенты первого цикла обучения предпочитают такие информационные источники как: энциклопедии, словари, библиографические справочники и пособия; учебную литературу, как: трактаты, сборники трудов, учебники, специализированные и популярные периодические издания, книги по специальности.

Сегодня все категории пользователей библиотеки заинтересованы в наиболее быстром и полном поиске различных документов таких как: периодические издания, диссертации, авторефераты диссертаций, книги, электронные издания, имеющиеся в нашей библиотеке и в других библиотеках. Информационные требования пользователей разнообразны, но библиотека должна быть способна предоставить каждому информацию, в которой он нуждается и в желаемой для него форме.

Методами дифференцированного обслуживания является: индивидуальное, групповое и массовое обслуживание. В задачи индивидуального обслу-



живания входит: удовлетворение информационных потребностей пользователей; содействие повышению уровня культуры чтения и информационной культуры читателя; организация сотрудничества читателя и библиотекаря на всем протяжении пользования библиотекой. Таким образом, индивидуальное библиотечное обслуживание сегодня должно способствовать самораскрытию, самопознанию, самовыражению читателя во всех сферах его жизнедеятельности: учебной, профессиональной, досуговой и др.

К эффективным формам и методам индивидуального библиотечного обслуживания относятся: индивидуальная беседа, индивидуальное информирование, индивидуальная рекомендация и консультация.

Индивидуальная беседа – традиционный метод индивидуального обслуживания, который считается основным в работе с пользователем. В работе читального зала пг.3 практикуются различные виды бесед: собеседование при посещении читального зала, о библиографических возможностях зала; о новых поступлениях; даются устные библиографические справки; о рекомендуемых книгах; о фонде документов; об открытом доступе и др.

Индивидуальное информирование проводится при ознакомлении пользователей с новой литературой по их специальности. Особенно повышается эффективность индивидуального информирования, когда сам читатель обладает высокой информационной культурой и может «достроить» полученную информацию, дополнить её, расширить поиск и т. д. Этот метод в большей степени используется при обслуживании преподавателей, специалистов, исследователей для оказания консультативной помощи в организации их образовательной и научно-исследовательской деятельности.

Индивидуальный и групповой библиографический обзор – сочетает в себе элементы беседы и консультации. В работе читального зала чаще всего используются такие виды как: тематический, новых поступлений, информационный, рекомендательный и отраслевой литературы. Библиографические обзоры проводятся с целью пропаганды литературы, и информирования пользователей о новых поступлениях, а также способствуют формированию читательских интересов. В обзорах библиотекари рекомендуют книги, отдельные их части, и разделы, журналы в целом и конкретные статьи, другие виды изданий, имеющиеся в библиотеке и представляющие научную и практическую ценность.

Формы передачи информации в процессе индивидуального обслуживания могут быть самые разные: это рекомендации, выполнение справок (тематических, конкретных и др.), и консультации. Консультационная работа включает вопросы повышения информационной компетентности читателей, в том числе: алгоритмы поиска в электронном каталоге, заполнение читательских требований, выбор книг в фонде открытого доступа. Значительная часть этой задачи решается в ходе повседневного библиотечного обслуживания путем индивидуального консультирования.

К услугам читателей в зале имеется Электронный каталог ОПАС, четыре



компьютера с доступом к сети Интернет, списки информационных ресурсов из разных областей.



AGROECOLOGIE

<http://www.asm.md>

<http://www.uasm.md/>

<http://www.uasm.md/library/ro8.html>

<http://www.agriculture.md>

PSIHOLOGIA

<http://www.psihologieonline.ro>

<http://azps.ru>

<http://www.portalroman.com/teste-psihologice>

<http://www.grajdaru.3x.ro>

Все это дает возможность обеспечивать более высокий уровень информационного сопровождения учебной и научной деятельности, эффективное решение задач поиска и аналитико-синтетической переработки информации, а также способствуют расширению интеллектуального потенциала личности.

Сегодня библиотечное обслуживание в вузах осуществляется с использованием традиционных и инновационных приемов и форм. Библиотеки внедряют инновации, направленные на изменение репертуара библиотечных услуг. Новые формы обслуживания также предполагают использование новых источников информации, среди которых национальные и интернациональные информационные базы данных MoldLex, EBSCO, AGORA, Lexis –Nexis, HeinOnline и др. которые предоставляют возможность получения реферативной и полнотекстовой информации в режиме online.

Основным элементом информационной среды является **Web-сайт Библиотеки <http://libruniv.usb.md/>**, на котором организуется доступ к электронным каталогам, Интернет-ресурсам, Виртуальной библиотеке – в том числе работы преподавателей БГУ, предоставляются различные социальные сервисы: *Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Slideshare*, открытая Энциклопедия *Wikipedia*.

С созданием новой версии Web-сайта с элементами Библиотеки Web 2.0, у пользователей, появилась возможность получать оперативную информацию о деятельности библиотеки, проводимых мероприятиях, об информационных и тематических выставках, получить виртуальную справку, общаться в социальных сетях, как в читальном зале, так и в удаленном доступе, зайдя на сайт. Внедрение инноваций на Web-сайте дает возможность библиотеке найти своих пользователей в Интернете и вовлечение их в совершенствование библиотечных сервисов. Использование новейших компьютерных технологий позволит библиотеке и в дальнейшем расширять сферу информационных технологий в обслуживании пользователей.

Индивидуальный подход в обслуживании помогает пользователям всех



категорий получить весь спектр информационных услуг предоставляемых читальным залом и библиотекой.

Групповое и массовое обслуживание является наиболее трудоемким видом деятельности, так как требует от библиотекаря более длительной подготовки и направлено на удовлетворение библиотекой культурно-информационных и образовательных потребностей характерных для большинства читателей, объединенных общими интересами.

Основными формами массовой и групповой работы в деятельности Научной Библиотеки Государственного Университета имени «А. Руссо» являются: Дни Библиотеки на Факультете, Дни информации, Дни специалиста, Дни кафедр. А также: открытые просмотры новой литературы, библиографические обзоры новых книг, виртуальные информационные бюллетени, *Clubul BIBLIOSPIRITUS*, *Clubul Cărții*, *Clubul ONU/Centrul Educație Civică Europeană* традиционные и виртуальные выставки, телеинформации, встречи с деятелями науки и искусства, научные конференции, премьеры книги, диспуты, устные журналы, литературно-музыкальные композиции. Foto traseul Zilele Bibliotecii la Facultate

Ежегодно в рамках программы *Noul Utilizator*, для ознакомления с деятельностью библиотеки проводятся групповые экскурсии с первокурсниками. Библиотекарями читального зала nr. 3 за 2010 год было проведено 23 экскурсии.

Наиболее эффективной формой, зарекомендовавшей себя на всех уровнях массового информационного обслуживания, являются проводимые библиотекой такие мероприятия как:

Семинары: „*Modificări recente în legislația națională de proprietate intelectuală*” организованный Государственным агентством по интеллектуальной собственности Республики Молдова (AGEPI) и Научной Библиотекой Государственного Университета имени „А. Russo” 19 апреля 2011; информационный семинар „*Convenția Aarhus privind accesul la informație, justiție și participarea publicului la adoptarea deciziilor în domeniul mediului ambiant*” организованный в сотрудничестве Факультета права с Интернациональной Экологической Ассоциацией Хранителей Реки Есо-TIRAS;

Семинары, посвященные Дни ООН: „*Politici de dezvoltare a ONU*”; сообщение *Acces Deschis la resursele web ale agențiilor ONU, ale Bancii Mondiale, Fondul Monetar, UNICEF, Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (UNDP)*; представление сайта *Organizației Națiunilor Unite*, просмотр фильмов „*Oameni ai nimănui*”, „*Tranzit*”, „*Decizia îți aparține*” из коллекции ООН с последующими обсуждениями студентов Факультета педагогики, психологии и социального обеспечения (социальной работы), Филологического факультета, Факультета иностранных языков и литератур;

Устный журнал - *Sposedaniile lui Grigore Vieru*, в осуществлении которого принимали участие студенты Факультета естествознания и агроэкологии, преподаватели, библиотекари, гости из других факультетов.

Круглый стол под названием *Arta de a Trăi Frumos în toate ipostazele*





vieții, participanții a căroro erau studenții Facultății de Științe ale Naturii și Agroeconomiei.

În cadrul Ecologicului lunar au fost organizate proiecții de filme: *Apă pentru Viață, Pământul peste 50 de ani*;

La sesiunile de Clubul de Carte au fost prezentate cărți noi: *Orașul Bălți și oamenii lui, de Gheorghe Baciuc; Cele mai frumoase poezii, autor Grigore Vieru, tradusă în limba germană de Ion Mărgineanu; Jechiu: Vremea cheltuiră*

cu înțelepciune nu se pierde, Arhiepiscopul DR. Antim Nica, prinos la centenarul nașterii, 1908 - 2008, cărți îngrijite de E. Drăgoi și dr.

Tradiționalele expoziții și expoziții online pe site-ul Bibliotecii: **Anul Internațional al Pădurilor**, „Pictăm tablouri, de parcă ar fi icoane, pentru oameni și pentru mine” Ștefan Florescu, *Contribuții Științifice ale Corpului Didactic și Bibliotecarilor - 65 de ani de la fondare, Aplicarea tehnologiilor informaționale în domeniul învățământului* și dr.

Pe parcursul anului 2010 Centrul Cultural a organizat un ciclu de activități culturale - științifice bazate pe colaborarea dintre Biblioteca Științifică și șase facultăți ale Universității, Teoreticului Liceului și Pedagogicului Colegiului im. „Iona Crișan”, sub egida: *Anul 2010 - „Biblioteca 2.0” - o nouă generație de biblioteci, Anul 2010 - Anul celei de-a 65 - a aniversări a Universității de Stat „A. Russo” și a Bibliotecii Științifice, Anul 2010 - Anul Culturii Informației, Anul Biodiversității, Anul 2010 - Anul Grigore Vieru, M. Eminescu - 160 de ani de la naștere* și dr.

Prin intermediul activității bibliotecii este întotdeauna îndeplinită nu numai funcția educativă, ci și funcția formativă. Și noi vedem propria sarcină în faptul, că, folosind diferite forme de activități, creăm condiții pentru dezvoltarea studentului ca persoane independente, oferim posibilități pentru realizarea potențialului studenților și colaboratorilor universității, stimulăm interesul pentru știință și cultură în general. Orientându-se pe valorile culturale, biblioteca participă la formarea culturii și educarea calităților personale, contribuie la implicarea tinerilor în activități și conștientă participare în viața societății.

Un rol cheie în realizarea serviciului bibliotecii îl are colaboratorul bibliotecii. Cel mai important în profesia bibliotecarului - directă interacțiune cu oamenii, atenție constantă la interesele, dorințele celor mai mulți cititori. În condițiile de activitate ale bibliotecii, care servește diferitelor categorii de cititori, această cerință presupune anumite calități, care se referă la nivelul profesional-etic. La fel de important este, că bibliotecarul trebuie să aibă pregătire pedagogică și psihologică, deoarece el este în contact cu oamenii foarte diferiți. Orientarea este: „Ascultă, ce spun oamenii, dar înțelege, ce simt ei”.

Bibliotecarii caută în permanență noi forme și metode de in-



формационного обслуживания, и для этого очень важно учитывать мнения пользователей. В октябре 2010 году с целью изучения роли Научной Библиотеки Государственного Университета имени «А. Руссо», в информационном обеспечении пользователей, было проведено социологическое исследование методом анкетирования.

По результатам опроса, как часто пользователи обращаются за помощью к библиотекарю в поиске информации в зале с открытым доступом, ответы распределились следующим образом: всегда – 38%, иногда – 35%, работают самостоятельно – 9%, пользуются электронным каталогом – 11%, используют знания, приобретенные в рамках курса «Основы информационной культуры» – 7%.

Как видим, большая часть респондентов считает важным присутствие библиотекаря в процессе информационного обслуживания. Это демонстрирует, что с появлением новых информационных технологий, качества, которыми владеет библиотекарь при поиске информации для пользователей, являются более востребованными.

Особое значение представляет оценка отношения библиотекарей к пользователям: 48% - хорошее, 42% - отличное, 7% - удовлетворительное, 2% - слабое. Данные опроса показывают, что все категории респондентов высоко оценили отношение библиотекарей к пользователям. Согласно опросу можно отметить быструю и качественную организацию выполнения информационных требований пользователей: отлично – 32%, хорошо – 48%, слабо – 10%.

57% опрошенных респондентов отметили, что они ценят в библиотекаре, прежде всего коммуникабельность, 52% – восприимчивость, 47% – доброжелательность и быстроту реагирования. Персонал библиотеки, по мнению анкетизируемых, является профессионально компетентным и владеет коммуникативными способностями для эффективного и дифференцированного обслуживания пользователей.

По результатам исследования можно сделать вывод, что вся деятельность библиотеки направленная на соединение традиционных форм обслуживания и внедрение инновационных идей, способствует привлечению пользователей в библиотеку и повышению качества библиотечных услуг.

Сегодня трудно найти вузовскую библиотеку, которая в интересах своего пользователя не искала бы новых подходов к совершенствованию процессов обслуживания, формы и содержания работы с целью обеспечения полноты и доступности информации. Современная форма обслуживания предполагает двухстороннюю готовность работать в новых условиях, основой которых являются диалог и взаимодействие. Взаимодействие библиотекаря с пользователем позволит формировать своего читателя, идти за ним туда, где тот ищет информацию, и возвращать его к себе.

Реальностью становится предоставление пользователям широкого доступа к мировым информационным ресурсам. Наряду с внедрением в структуры библиотеки вуза современных информационных технологий дифференци-



рованный подход в процессе информационного обслуживания пользователей всегда будет находиться в центре внимания библиотекарей.



Bibliografie:

1. **Biblioteca Științifică. Raport de activitate 2010.** Coord. ed. : Elena Harconița. Bălți, 2011. 162 p.
2. **Библиотечно-Библиографическое обслуживание.** В: *Справочник библиотекаря.* Под ред. Ванеева, А. Н., Минкиной, В.А., СПб : Изд-во "Профессия", 2000, p. 135-184. ISBN 5-86457-187-3
3. **Дворкина, М. Я.** Библиотечное обслуживание. Лекции [online]. М : МГУКИ НПО Профиздат, 2003. <http://www.booksite.ru/forum/study/articl11.htm>
4. **Дифференцированный подход в обслуживании пользователей. Индивидуальная работа с пользователями: особенности и методы.** [citat 18.03.2011]. Disponibil pe Internet: <http://www.chaltlib.ru/articles/Library/spetsialistu/ucheba/shkola_obuchenija_osnovam_bibliotechnojj_professii/zanjatie_2/>
5. **Краснова, Елена;** Аменд, Александр. Место библиотеки в информационном обеспечении вуза. В: *Библиотечное дело — XXI век*, 2008, nr. 1, p. 55-61.
6. **Кузнецова, Татьяна.** Инновационные практики современной библиотеки. В: *Библиотека*, 2009, nr. 2, p.10-13.
7. **Мелентьева, Юлия.** Индивидуальное библиотечное обслуживание как важнейший участок работы библиотеки [online] [citat 23.03.2011]. Disponibil pe Internet: <<http://lib.1september.ru>>
8. **Монастырева, Валентина Анатольевна.** Библиотека университета в условиях реализации инновационной образовательной программы. В: *Высшее образование сегодня*, 2008, nr.11, p. 28-31.
9. Шапошников, А.Е. Библиотекарь и читатель: аспекты общения. В: *Библиотековедение*, 2001, nr.1, p. 59 – 62.
10. **Шкира, Ольга; Деркач, Татьяна.** Базовый элемент. Университетская библиотека – основа качественного образования. В: *Библиотечное дело*, 2005, nr.8, p. 8-10.
11. **Шрайберг, Я. Л.** Корпоративные и национальные проекты Открытого доступа. В: *Научные и технические библиотеки*, 2008, nr. 8, p. 5-23.

