

О. А. Арменкова

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ

Развитие информационных технологий и информатизация общества являются одной из составляющих XXI века. В связи с этим актуализируется проблема внедрения и функционирования в библиотеке электронных ресурсов. Библиотека должна следовать за техническими новшествами, отвечать непрерывно растущим и изменяющимся потребностям читателей для удовлетворения информационных запросов.

В последние годы информация возросла во множество раз, и ориентироваться в ней стало сложнее. Справочно-библиографическое обслуживание переживает определённые изменения. В данное время важным направлением стал онлайн-доступ к внешним базам данных (БД). Использование новых технологий в деятельности библиотек позволяет расширить линейку услуг, без которых нельзя добиться расширения библиотечно-информационного обслуживания. Поиск информации является одной из распространённых и одновременно сложных задач, с которыми приходится сталкиваться в Интернете любому пользователю. И на сегодня роль библиотек стремительно растёт, так как они умеют не только хранить информацию, но также и организовывать, систематизировать её; именно библиотеки могут научить читателя правильно её получать. Если брать во внимание, что процессы справочно-библиографического обслуживания (СБО) перемещаются в электронную среду, то возникает необходимость обеспечить доступ к информации для удалённых пользователей. В библиотеках появляются новые виды услуг, которые соединяют современные технологии с традиционными формами обслуживания. Основой справочного обслуживания всегда было личное взаимодействие библиотекаря и пользователя, которое само по себе является точкой входа в интеллектуальный дискурс. По мере развития информационных технологий это взаимодействие принимает новые формы.

Так, на сайтах библиотек возникли виртуальные справочные службы (ВСС), с образованием которых библиотеки смогли расширить свою сферу деятельности и пользовательскую аудиторию. Дальневосточная государственная научная библиотека (ДВГНБ) не исключение. Основа работы ВСС — это возможность доступа к информации и равнозначное информационное обслуживание. У каждой библиотеки есть своё отличие, но есть и общие преимущества: справочно-библиографические услуги, предоставляемые через Интернет, которые

не требуют личного посещения библиотеки или информационного центра и дают возможность задать вопрос в любое удобное для пользователя время.

Принцип работы с виртуальной справочной службой для удалённых пользователей библиотеки очень прост. Заполнив на сайте ДВГНБ форму запроса с любого доступного компьютера и в любое время (что очень важно), пользователь может получить информацию об интересующих его изданиях в фондах ДВГНБ, электронных ресурсах, доступных в здании библиотеки или онлайн, а также любую информацию, которая касается деятельности библиотеки. Ответ пользователю по электронной почте направляется сразу после его подготовки библиографом. Анализ по типам запросов виртуальной справочной службы ДВГНБ за 2019 год показал, что основными запросами пользователей были тематические и адресные справки с библиографическими консультациями, менее значимыми запросами стали — фактографические и уточняющие.

Может быть и иной, ещё более современный вариант общения с пользователем: общение в режиме реального времени — чат (chat — дружеская беседа, разговор), но требующий постоянного присутствия библиографа у компьютера, планшетного компьютера или даже смартфона. Участники сеанса связи могут обмениваться сообщениями в режиме реального времени. Данная форма справочного обслуживания позволяет наиболее эффективно вести консультирование по использованию сетевых информационных ресурсов, выполнять простые фактографические запросы, справки по наличию в библиотеке определённых изданий и распорядку её работы.

Как правило, асинхронное и синхронное справочное обслуживание применяется библиотекой в сочетании. Так, сложные запросы, полученные в ходе чат-сессий, переадресуются в ВСС.

Общая структура информационных ресурсов, используемых для обслуживания пользователей, в том числе для выполнения запросов в рамках СБО, существенно изменилась. Всё большую долю в совокупном объёме занимают электронные ресурсы собственной генерации библиотек в сочетании с приобретёнными и представленными в сетевом доступе.

ДВГНБ является частью национальной информационной системы России — она входит в число участников Национальной электронной библиотеки (г. Москва) и подключена к ресурсам Президентской библиотеки имени Б. Н. Ельцина (г. Санкт-Петербург).

В ДВГНБ доступны локальные электронные ресурсы библиотеки (электронный каталог библиотеки, электронный каталог книг на китайском языке, универсальная систематическая картотека статей, специализированная

картотека краеведческого отдела, специализированные базы данных отдела сельскохозяйственной и нормативно-технической документации, базы данных фонда редких книг и коллекций, база данных по музыкальной культуре, специализированные базы данных по библиотечной деятельности).

Справочно-библиографический аппарат ДВГНБ обогащается благодаря включению в него удалённых библиографических и полнотекстовых баз данных и электронных библиотечных систем. Для читателей ДВГНБ доступные сетевые удалённые ресурсы — базы данных, размещённые на удалённых серверах и доступные через Интернет: НЭБ, РГБ, ИНИОН, РНБ, «КиберЛенинка», библиотека NON-FICTION, «КонсультантПлюс», EastView, Grebennikon, «БиблиоРоссика» и другие.

Главным источником автоматизированного библиографического поиска являются электронные каталоги (ЭК) библиотек. Пользователи ДВГНБ сначала обращаются к ЭК, который доступен в любое время на главной странице сайта библиотеки и, что немаловажно, бесплатен.

Введение новых технологий в работу библиотек не замещает традиционных, а даёт возможность расширить новые услуги, без которых нельзя добиться повышения уровня библиотечно-информационного обслуживания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Емельянова, Е. В. Электронные библиотечные системы (ЭБС) как один из ресурсов повышения качества библиотечного обслуживания / Е. В. Емельянова, Н. Р. Шестаков. — Текст: электронный // Науч. палитра. — 2018. — № 1. — С. 55–62. — URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_32827694_25147073.pdf (дата обращения: 20.05.2020).

2. Жабко, Е. Д. Обслуживание пользователей в среде электронных библиотек: современное состояние и тенденции развития / Е. Д. Жабко // Библиография. — 2019. — № 1. — С. 3–13.

3. Найдина, Е. Л. Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы / Е. Л. Найдина. — Текст : электронный // Науч. и техн. б-ки. — 2011. — № 3 — С. 15–22. — URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_15628172_94347207.pdf (дата обращения: 20.05.2020).

4. Найдина, Е. Л. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки / Е. Л. Найдина // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. — 2011. — № 4. — С. 36–39.

5. Степанов, В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. — 2007. — № 2. — С. 22–41.