

# БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

**Люцко Н.М.**

*магистр педагогических наук, библиотекарь научно-педагогической библиотеки  
учреждения «Главный информационно-аналитический центр  
Министерства образования Республики Беларусь» (Республика Беларусь, г. Минск)*

В структуре деятельности библиотек обслуживанию пользователей принадлежит важная роль. Именно по удовлетворенности качеством обслуживания пользователь формирует свое мнение о библиотеке. Все остальные процессы, такие как: комплектование, обработка, ведение справочно-поискового аппарата, хранение фондов, списание устаревшей литературы и множество других, осуществляемых в библиотеке, носят внутренний характер и направлены на обеспечение высокого уровня обслуживания пользователей и могут рассматриваться как вспомогательные процессы.

Библиотечное обслуживание – устоявшийся термин, который широко используется как в профессиональной литературе, так и в практической деятельности библиотек, однако его наполнение под влиянием информационных технологий получило новое содержательное наполнение, которое требует детального изучения.

Содержание понятия «библиотечное обслуживание» эволюционировало по мере того, как изменялось представление о роли библиотеки на различных стадиях развития общества.

В настоящее время в стенах библиотеки и за ее пределами в результате взаимодействия информационных ресурсов (ИР), библиотечного персонала (БП), материально-технической базы (МТБ) и виртуальной среды (WEB) осуществляется процесс библиотечного обслуживания. На него оказывают влияние информационно-коммуникационные технологии и социальные, экономические и культурные факторы. Исходя из этого, библиотечное обслуживание рассматривается как социальный и технологический процесс.

Как социальный процесс библиотечное обслуживание способствует социальной адаптации личности и повышению ее информационной культуры. Технологический процесс обслуживания нам представляется возможным рассматривать как комплекс мероприятий по изучению потребительских требований к комфортности в целом, а также в качестве последовательного выполнения процессов и операций по удовлетворению информационных потребностей.

В современном мире библиотеками удовлетворяются как физические (реальные), так и виртуальные (удаленные) потребности пользователей. Под термином «физические потребности» подразумеваются потребности пользователя, удовлетворяемые в стенах конкретной библиотеки в электронной среде (посредством локальных электронных ресурсов), локального электронного каталога и т.п.

Термин «виртуальные потребности» напротив имеет отличие лишь в своей удаленности от конкретной библиотеки, т.е. те запросы, которые поступили и были удовлетворены на веб-сайте библиотеки в сети Интернет.

Эффективность библиотечно-информационной деятельности зависит от правильного выбора форм и методов обслуживания пользователей.

В стандартах и терминологических словарях по библиотечному делу определения понятий «форма обслуживания» и «метод обслуживания» отсутствует. Поэтому нам кажется целесообразным понимать под формой обслуживания разновидность или сочетание методов обслуживания читателей в библиотеке и в удаленном режиме (в электронной среде).

Метод обслуживания нам видится возможным определить как способ реализации пользователям информационных продуктов и услуг, как в традиционном, так и в электронном режиме.

Традиционные формы и методы библиотечного обслуживания прочно нашли свое применение в библиотеках всех типов и видов. Однако активное использование компьютерных технологий в библиотеках привело к эволюции и модернизации форм и методов обслуживания пользователей. Сегодня наблюдается тенденция перехода процесса обслуживания в электронную среду.

В настоящее время библиотечное обслуживание в электронной среде имеет двойственный характер. Поэтому нам видится возможным рассматривать его как физический и виртуальный процесс.

Библиотечное обслуживание как физический процесс заключается в обеспечении доступа к электронному каталогу, электронной библиотеке, а также к локальным и сетевым ресурсам в стенах библиотеки. А в виртуальной среде – в организации доступа к электронному каталогу в режиме реального времени (ОРАС), информации о ресурсах библиотеки, базам данных и электронной библиотеке, web 2.0-сервисам, а также к виртуальным сервисам: электронной доставке документов (ЭДД) и виртуальной справочной службе (ВСС).

Физический процесс библиотечного обслуживания в электронной среде стабильно организован в библиотечной практике. В настоящее время практически каждая библиотека предоставляет пользователям доступ к электронному каталогу, электронной библиотеке, а также к локальным и сетевым ресурсам.

Виртуальный процесс библиотечного обслуживания требует детального изучения и теоретического обоснования.

Обслуживание удаленных пользователей осуществляется с помощью Web-сайтов библиотек. На них пользователь имеет доступ к электронным ресурсам. Электронные ресурсы собственной генерации и приобретенные, как правило, включают в себя базы данных, электронные библиотеки, а также электронные резервные коллекции.

Помимо электронных ресурсов на сайтах библиотек функционируют виртуальные сервисы. Таковыми являются виртуальные справочные службы (ВСС) и электронная доставка документов (ЭДД).

Эффективность библиотечного обслуживания виртуальных пользователей на сайтах библиотек зависит также и от качества каталога, процессов его создания, поддержки развития и использования, включающие в себя правила формирования записей и организации поиска. Ведущей формой библиотечных каталогов на современном этапе является OPAC. Модуль OPAC – (OnlinePublicAccessCatalog), что означает открытый доступ к каталогу [4, с. 6].

В настоящее время активно развивается новое направление организации обслуживания виртуальных пользователей в электронной среде «Библиотека 2.0». Его главная особенность состоит в том, что пользователям предоставляется возможность активно участвовать в создании, обсуждении, редактировании информационных ресурсов [1]. Элементами концепции интерактивного обслуживания являются: блоги и микроблоги, социальные сети, wiki-сервисы, медиасервисы, закладки, интерактивные развивающие сервисы и RSS-ленты.

Все более популярным становится процесс создания и ведения библиотечных блогов. При обслуживании пользователей блог позволяет библиотекарям:

- информировать пользователя, развивать его творческую активность;
- создавать новые библиотечные продукты и услуги;
- профессионально совершенствоваться, обмениваясь опытом и информацией с другими библиотекарями, ведущими библиотечные блоги;
- быть в курсе интересных событий и новостей, не посещая сторонние сайты [4, с. 7].

В настоящее время стало популярным также создание и ведение микроблогов библиотек в Твиттере. С помощью этого ресурса библиотеки могут публиковать новости, ссылки на другие сайты, изображения, мгновенно получая обратную реакцию от пользователей в виде небольших комментариев.

Не менее важным инструментом интерактивного библиотечного обслуживания являются социальные сети. Они направлены на построение сообществ в Интернете, объединяющие людей со схожими интересами и/или деятельностью. Организация библиотечного обслуживания с помощью социальных сетей осуществляется, как правило, путем создания групп или публичных страниц конкретной библиотеки. В них библиотекари информируют пользователей о жизни библиотеки и получают обратную реакцию в виде комментариев и различной медиаинформации. Кроме того, библиотечные работники могут создавать в социальной сети страницы конкретных мероприятий и видеть реальных и потенциальных посетителей. Бронирование литературы также возможно на социальных сайтах. Этот процесс может осуществляться путем нажатия на опцию одобрения непосредственно под размещенными сведениями о документе.

Технологии и сервисы, которые позволяют создавать содержимое сообществ, также являются составной частью интерактивного библиотечного обслуживания виртуальных пользователей. Такие технологии называют

Wiki-сервисами. Однако, в библиотечном деле этот инструмент в настоящее время не получил распространения.

Новой формой предоставления информации виртуальным пользователям выступает подкастинг – популярный медиапроигрыватель, представляющий информацию в виде аудио-, видеодокумента [3, с. 37].

Кроме этого существуют социальные медиасервисы. Этот вид сервиса рассматривается в качестве виртуального хранилища и системы передачи фото-, видео- и аудио-информации. В процессе обслуживания библиотекарь может помещать нужный медиафайл на сайт или блог посредством кода.

Не менее полезным инструментом виртуального обслуживания пользователей библиотек выступают социальные закладки. Это средство, с помощью которого пользователи Интернета могут делиться, создавать, искать и управлять адресами web-ресурсов.

Необходимым инструментом для обслуживания пользователей на веб-сайтах, служат также интерактивные развивающие сервисы, позволяющие создавать без специального программного обеспечения публикации, газеты, комиксы, тесты, викторины, опросы, карты, ленты времени, схемы, диаграммы, слайдшоу или подкасты.

Кроме всего вышеизложенного в виртуальном библиотечном обслуживании на сайтах библиотек применимы системы мгновенных сообщений, такие как Skype, ICQ и GoogleTalk. Подобные сервисы доступны как в стенах библиотеки, так и посредством сайтов библиотек. Эти технологии в большей мере будут полезны при работе виртуальных справочных служб «Спроси библиотекаря» и «Спроси библиографа».

Последним элементом интерактивного библиотечного обслуживания в web-среде считается RSS-лента. Она характеризуется сбором сводной информации: новостей библиотек, анонсов мероприятий, статей, а также изменений в библиотечных блогах. Информация из различных источников (сайтов или блогов), представленная в формате RSS, может быть собрана, обработана и представлена пользователю в удобном для него виде с помощью специальных программ-агрегаторов. Обычно с помощью RSS дается краткое описание свежей новости, появившейся на библиотечном блоге, и ссылка на ее полную версию.

Важным элементом в организации обслуживания виртуальных пользователей посредством веб-сайта библиотеки выступает процесс информирования. В электронной среде эта форма обслуживания определяется как регулярное оповещение пользователей посредством сайта или рассылки по электронной почте обзоров новинок, программ Дней информации, консультативных материалов о том, как следить за новыми изданиями и публикациями [2, с. 58]. Разновидностью информирования являются виртуальные выставки. Их чаще всего устраивают на сайтах библиотек [2, с. 60]. Обзоры новой литературы размещают в виде электронных слайд-презентаций либо изображений обложек книг с аннотациями.

В процессе анализа форм и методов обслуживания пользователей в электронной среде можно отметить, что при характеристике электронной информационной среды обслуживания стирается четкая грань между ними.

---

1. *Антипова, В. Б.* Концепция Web 2.0 [Электронный ресурс] / В.Б. Антипова. – Режим доступа: <http://www.openclass.ru/node/2408>. – Дата доступа: 12.02.2013.

2. *Голубенко, Н.Б.* Информационные технологии в библиотечном деле [Текст] / Н.Б. Голубенко.—Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 282 с. – (Справочники).

3. *Лаврик, О.Л.* Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки [Текст] / О.Л. Лаврик, И.Г. Юдина // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 35–41.

4. *Современные модели* библиотечного обслуживания населения: обзор опыта библиотек России [Текст] / ГУК «Псков. обл. науч. б-ка», отд. координации библиотек обл.; [сост. Л.А. Сипцова]. – Псков, 2011. – 27 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ