

Фёдорова А.М., студ. гр. 336 ФИДК  
БГУКИ  
Научный руководитель – Предеина А.В.,  
канд. пед. наук, доцент

## **ВИДЫ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ**

Интенсивное развитие компьютерных технологий и активное использование читателями электронных носителей информации на современном этапе требуют от библиотеки решения вопросов библиографического обслуживания.

Особое место среди предоставляемых вузовскими библиотеками видов библиографического обслуживания занимает справочно-библиографическое обслуживание (далее – СБО) удаленных пользователей. Онлайн-СБО заключается в предоставлении в ответ на запросы удаленных пользователей готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме — в виде библиографических списков и фактографических данных. Основную группу пользователей вузовской библиотеки составляют: профессорско-преподавательский состав, руководство университета и студенты. Специалисты рассматривают современную вузовскую библиотеку как информационный центр, организующий важную часть информационно-образовательного пространства университета и обеспечивающий пользователям доступ в мировое информационное пространство [3, с. 27–28].

В отечественных библиотеках для обозначения организационных форм онлайн-СБО используется определение «виртуальные справочные службы» («виртуальная справка» – далее ВВС). Спецификой организации ВВС вузовской библиотеки является профиль конкретного вуза. Так, преподаватели и студенты юридического факультета Белорусского государственного университета чаще всего обращаются к БД правовой информации. В настоящее время количество ВВС, открываемых на сайтах

вузовских библиотек республики, последовательно растёт, но еще не вошло широко в нашу жизнь. Поэтому, не осознавая потенциальных возможностей и удобства получения информации с помощью виртуального справочного обслуживания, студенты осторожно подходят к важности данной услуги. [3, с. 26–28].

Создание таких справочных служб вполне закономерно и обусловлено рядом объективных причин: увеличением количества ресурсов Интернета справочно-библиографического и полнотекстового характера, которые могут использоваться при выполнении запросов пользователей; формированием новой пользовательской аудитории библиотек, испытывающих потребность в круглосуточном доступе к ЭК библиотек, в получении электронных копий документов, а также в помощи высококвалифицированных библиографов; готовностью профессионального сообщества к освоению новых форм обслуживания пользователей. Помимо этого, создание ВСС подготовлено имеющимися традициями обслуживания удаленных пользователей в библиотеках (МБА, организация выездных выставок, проведение внешних обзоров, выполнение устных запросов по телефону и письменных запросов). Необходимо отметить также программно-технологическую оснащенность вузовских библиотек и наличие телекоммуникационной инфраструктуры, позволяющей взаимодействовать отдельным территориально разобщенным библиотекам и сформированным профессиональным группам.

Деятельность ВСС базируется на использовании специальных технологий, позволяющих пользователю и библиографу взаимодействовать в Сети посредством справочно-библиографической службы «Спроси библиотекаря» и обеспечивающих: возможность формулировки содержания запроса и ответа в текстовой форме; персонализированный диалоговый характер взаимодействия для уточнения запроса пользователя и выявления сущности его информационных потребностей; обратную связь и поддержку режима «запрос – ответ»; быстроту обмена текстовыми сообщениями,

необходимую для обеспечения оперативности выполнения запросов пользователей; возможность сохранения и архивирования как результатов переписки, так и результатов поиска информации в целях дальнейшего к ним обращения[2, с. 29–30].

В настоящее время выделяется два основных типа (режима) онлайн-СБО. Первый тип – асинхронный. Он включает обслуживание пользователей через электронную почту и веб-формы запросов, представляющих собой набор полей, заполнив которые, пользователь предоставляет максимально полную информацию о своем запросе и о себе [1, с. 82–83]. Вторым типом, синхронным, является обслуживание пользователей в режиме реального времени на основе чат-технологий, а также видео – и телеконференций. Наиболее распространенной формой синхронного онлайн-СБО является чат-обслуживание, представляющее собой непосредственное, не разделенное временем и пространством, текстовое общение «удаленный пользователь – библиограф» в режиме реального времени. Для его реализации используется специальное программное обеспечение, позволяющее управлять двухсторонним диалогом между библиографом и удаленным пользователем. Если обслуживание через электронную почту распределено во времени, то чат-обслуживание позволяет обмениваться текстовыми сообщениями с интервалами, не превышающими 10 секунд между взаимодействующими сторонами. Помимо этого реализуется ряд дополнительных функций.

Самостоятельным направлением онлайн-СБО является полностью автоматизированное предоставление информации в ответ на запросы пользователей на основе специально организованных баз знаний / баз данных (архивов) выполненных запросов. Они выполняют одновременно ряд функций: являются одной из важнейших составляющих ресурсной базы онлайн-СБО; представляют собой мощный инструмент изучения информационных потребностей удаленных пользователей; могут использоваться в качестве методического средства в системе повышения

библиографической квалификации сотрудников. По степени доступности архивы могут быть: 1) доступны только администратору системы; 2) доступны библиографам, выполняющим запросы; 3) удаленным пользователям, которые могут осуществлять самостоятельный поиск требуемой информации. Архивы могут формироваться либо в рамках конкретной службы, либо могут носить распределенный характер в условиях корпоративных объединений библиотек [4, с. 210–212].

Таким образом, способность использовать возможности новой информационной среды зависит от состояния информационной культуры библиотек вузов. Создание баз данных собственной генерации, расширение возможностей доступа к удалённым БД, создание информационных продуктов и расширение спектра информационных услуг позволяют поднять информационное обеспечение в вузе на качественно более высокий уровень, однако недостаточный уровень информационной культуры пользователей препятствует использованию электронных информационных ресурсов. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей вузовских библиотек в электронной среде позволит удовлетворить информационные потребности удалённых пользователей и сделать информационную продукцию библиотек более доступной.

#### Список использованной литературы:

1. Джадзе, З.А. Справочно-библиографическое обслуживание библиотек вузов и ссузов в современных условиях: научный семинар // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 7. – С. 82–83.
2. Ефимова, Е. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 28 – 31.
3. Красикова, Е. Г. Библиотека современного вуза: информационные ожидания и особенности информационного поведения пользователей // Научные и технические библиотеки. – 2010. – №6. – С. 26 – 37.

4. Новые информационные технологии в библиотечной деятельности вуза : учебно-методическое пособие для библиотекарей и пользователей корпоративных библиотечных систем / Т.В. Еременко, Ю.И. Поклад, Л.К. Сагитова и др. – Белгород : Издательство БелГУ, 2004. – 238 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ