

УДК 01+02+002.5
ББК 78.5+73+78.34(2)

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ УДАЛЕННЫХ, С ЭЛЕКТРОННЫМИ РЕСУРСАМИ

© В.Г. Свирюкова, 2006

*Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Рассматриваются подходы к организации виртуального справочно-библиографического обслуживания в крупной научной библиотеке. Описывается одна из форм обслуживания – методическое сопровождение.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, электронные ресурсы, пользователи, методическое сопровождение.

Состав электронных ресурсов, используемых в настоящее время в справочно-библиографической работе для удовлетворения информационных потребностей пользователей, обширен и разнообразен. Он включает электронные издания и базы данных, которые существуют в локальных сетях и Интернете, а также на переносимых носителях. Известно несколько вариантов использования подобных ресурсов, в том числе традиционный – осуществляемый библиографом в режиме «запрос-ответ» и пользователем самостоятельно.

Организация самостоятельной работы с электронными ресурсами (библиографическими базами данных), которые функционируют в локальных сетях и на переносимых носителях, осуществляется в стенах библиотеки и предполагает создание специальных автоматизированных рабочих мест, а также наличие инструктивно-методических материалов. Для реализации такого варианта использования баз данных в ГПНТБ Сибирского отделения Российской академии наук разработан пакет документов, который включает: памятку, содержащую описание ресурса, алгоритм работы для пользователя, инструкцию для дежурного сотрудника, обеспечивающего процесс эксплуатации ресурсов, различные учетные формы (книговыдачи, запросов и др.), а также создана и успешно внедрена система изучения и освоения баз данных сотрудниками подразделений библиотеки. В результате имеется инструмент для консультирования пользователя и ответа на вопросы, возникающие у него в процессе работы.

В более сложном положении оказывается пользователь, находящийся за пределами библиотеки, т.е. удаленный пользователь. Одно из реше-

ний этого вопроса видится специалистам в развитии виртуального обслуживания.

В настоящее время в мире насчитывается свыше 80 корпоративных виртуальных служб, которые объединяют библиотеки разного типа и осуществляют виртуальное справочно-библиографическое обслуживание (ВСБО). Наиболее развита подобная форма обслуживания в США. На территории Америки не менее 450 библиотек объединились в более чем 60 виртуальных служб. Для реализации этого процесса используются свыше 30 версий программного обеспечения. По данным американских исследователей, справочно-библиографическое обслуживание такого типа предлагают 45% университетских и 12,5% публичных библиотек США [1].

В университетских библиотеках США, в частности в библиотеке государственного Университета штата Пенсильвания (Pennsylvania State University), который расположен в г. Юниверсити Парк, и других, существует в том числе и онлайн-форма справочно-библиографического обслуживания, когда пользователь, обратившись виртуально к библиографу, получает консультацию, каким ресурсом следует воспользоваться для того, чтобы получить необходимую информацию. Более того, библиограф сопровождает пользователя на протяжении всего процесса поиска, отвечая на возникающие вопросы и корректируя его действия. Такая форма справочно-библиографического обслуживания позволяет повышать информационную культуру специалиста, помогает ему ориентироваться в массиве имеющихся ресурсов и осваивать новые.

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание в России ведут в основном публичные библиотеки. Подавляющее число пользовате-

ОБМЕН ОПЫТОМ

лей ВСБО, по заключению специалистов /1/, – учащаяся молодежь.

При организации подобной службы библиотеке необходимо соблюсти ряд требований: иметь хорошую техническую оснащенность, в том числе выделенный скоростной канал, квалифицированные кадры, свободные от других обязательств и имеющие опыт работы с ресурсами и пользователями, в том числе виртуальными, отдельные автоматизированные рабочие места для библиографа.

На сегодняшний день среди крупных научных библиотек подобное обслуживание осуществляет только виртуальная справочная служба «Спроси библиографа», которая функционирует в Российской национальной библиотеке с 2004 г. /2/.

Российская государственная библиотека только апробирует справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей /3/.

ГПНТБ СО РАН тоже рассматривает варианты организации самостоятельной работы удаленных пользователей с учетом задачи, стоящей перед библиотекой, – информационная поддержка научных исследований Сибирского отделения РАН.

Подавляющее большинство сотрудников научных учреждений СО РАН обладают достаточно высоким уровнем информационной культуры. Вместе с тем, как показывает практика, некоторые пользователи не знают о существовании части информационных ресурсов. Принимая во внимание этот факт, форма ВСБО, реально приносящая пользу потребителю, может быть представлена, на наш взгляд, в виде **методического сопровождения**.

При такой форме обслуживания предполагается проведение пользователем поиска самостоятельно при обеспечении патронажа со стороны библиографа.

Для этого на сайте библиотеки помещена (реализовано на сайте ГПНТБ СО РАН) веб-форма запроса, где потребителю предлагается указать необходимые сведения:

Тема _____

Цель _____

(статья, диссертация, практическая, курсовая, дипломная работа)

Язык _____

Хронологические рамки _____

Виды изданий (книги, статьи, авторефераты и др.) _____

Возможный срок ожидания _____

Место проживания пользователя _____

Ознакомившись с содержанием запроса, библиограф-консультант предлагает сделать следую-

щий шаг и получить сведения о наиболее значимых, авторитетных ресурсах, которые соответствуют информационным потребностям пользователя, и выбрать необходимые. Для этих целей создаются специальные памятки с описанием каждого из предлагаемых ресурсов.

Для ориентации в массиве баз данных в ГПНТБ СО РАН создан навигатор по ресурсам Интернета, который содержит сведения об информационных ресурсах, представляющих наибольший интерес для ученых научно-исследовательских учреждений СО РАН и специалистов региона. Пользователям для работы предлагаются базы данных после тщательного отбора, который проводят сотрудники справочно-библиографического отдела библиотеки.

На сегодняшний день в навигатор включена информация о наиболее авторитетных продуктах, формируемых отечественными и зарубежными информационными центрами: ИНИОН, ЦНМБ, ЦНСХБ РАСХН, ГНПБ им. К.Д. Ушинского, National Library of Medicine (USA) и др. В этот перечень включаются и информационные продукты собственной генерации ГПНТБ СО РАН.

После выбора базы данных следует обращение к алгоритму работы с каждой из них. Сотрудниками справочно-библиографического отдела ГПНТБ СО РАН подготовлены алгоритмы работы с базами данных, генерируемыми вышеназванными центрами. Наличие такой методической поддержки обеспечивает пользователям комфортную работу и получение релевантной информации.

Массив баз данных, предлагаемый потребителям для самостоятельного использования, постоянно расширяется. Сведения о них через систему информирования оперативно доводятся до читателей.

В выборе и определении местонахождения нужного ресурса помогает, в том числе и индивидуальным пользователям, БД «Информационные ресурсы научных библиотек Сибири и Дальнего Востока: Базы данных», созданная ГПНТБ СО РАН и актуализируемая раз в два года. Этот ресурс находится на сайте: <http://www/spsl.nsc.ru> в свободном доступе. Опираясь на имеющиеся в вышеназванной БД данные, можно получить информацию и обратиться в ближайшую библиотеку, располагающую необходимой базой данных.

Для учета количества обращений за помощью в выборе ресурса сотрудниками справочно-библиографического отдела ГПНТБ СО РАН разработана специальная форма (см. с. 63). Учет ведется с 2004 г.

Учет консультаций дает возможность определить активность использования каждого ресурса и установить, какие тематические (отраслевые) направления научных исследований пользуются особым спросом.

**Листок учета методических консультаций по БД
(Интернет) в справочно-библиографическом отделе
ГПНТБ СО РАН**

Дата: 01.01 – 30.08.2006 г.

ИНИОН	«Medline»	Библиотека им. К.Д. Ушинского	«Российская медицина»	«Агрос»
++++ ++	+++	++	++++	++

Виртуальное обслуживание – услуга, которая реализуется в значительной степени посредством справочно-библиографического обслуживания. Мы

разделяем точку зрения коллег из Российской государственной библиотеки по поводу того, что «библиотекам еще предстоит определить свое место в процессе предоставления услуг с использованием виртуального пространства» /3/.

Список литературы

1. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова и др. – М. : ГРАНД Фаир пресс. – 2005. – 294 с.
2. Жабко, Е. Д. Кто ищет, тот всегда найдет: новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Библиотека. – 2004. – № 9. – С. 36–39.
3. Хайцева, Л. Б. Профильное обслуживание специалистов библиотечной сферы в электронной среде // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 3. – С. 29–32.

Материал поступил в редакцию 7.09.2006 г.

Сведения об авторе: *Свирюкова Вера Григорьевна – кандидат педагогических наук, заведующая справочно-библиографическим отделом, тел. (383) 266-19-91, e-mail: vera@spsl.nsc.ru*