

Форми обслуговування користувачів бібліотеки вищого навчального закладу у віртуальному середовищі

Олена Володимирівна Шумбар

*Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова.
Наукова бібліотека. Завідуюча відділом, аспірантка*

Формы обслуживания пользователей библиотеки высшего учебного заведения в виртуальной среде

Елена Шумбар

*Национальный педагогический университет имени М. П. Драгоманова.
Научная библиотека. Заведующая отделом, аспирантка*

Forms of service for higher-educational establishment library users in the virtual environment

Helen Shumbar

*National Pedagogical Dragomanov University. Research Library
Head of the Department*

Аннотация. В статье рассматриваются формы работы с пользователями библиотеки высшего учебного заведения в виртуальной среде. Проанализированы такие формы работы с пользователями, как: электронная доставка документов, виртуальные справочные службы, виртуальные путеводители по ресурсам библиотеки и Интернету, онлайн-доступ к базам данных и электронным каталогам, тематические веб-проекты и доступ к электронным библиотекам с возможностью создания собственных аккаунтов, рассмотрены их преимущества и недостатки.

Ключевые слова: виртуальная выставка, виртуальная справочная служба, сервисы библиотеки, электронная доставка документов.

Abstract. This article examines services used in the virtual environment by higher-educational establishment library users. It analyzes the advantages and disadvantages of such forms of work as for the e-delivery of documents, virtual information services and virtual guides through library resources and Internet. On-line access to databases and e-catalogs, topical web-projects and access to e-libraries, with possibility of creating their own user accounts, is also considered.

Keywords: library services, virtual exhibition, electronic document delivery, virtual information service.

Для сучасного студента, бібліотека – це одна із сервісних організацій, що обслуговує вищий навчальний заклад – допомагає у навчанні, наукових дослідженнях та пошуку потрібної інформації.

У новому інформаційному середовищі вимоги до самої інформації і способів її отримання істотно змінюються. Всесвітня комп'ютерна павутина, дає можливість доступу до всієї цієї інформації за лічені хвилини незалежно від її реального місцезнаходження. Віртуальні користувач, при цьому, прагне отримати якомога більше інформації, не відходячи від комп'ютера.

У суспільства з'являється можливість вибору між зверненням в реальну бібліотеку або зверненням до віртуальних інформаційних ресурсів мереж. І оскільки, отримання даних з Інтернету часто з'єднано з незмірно меншими витратами часу і сил, вибір все частіше робитиметься на користь Інтернет. Такі технологічні реалії нового інформаційного середовища неминуче ведуть до зміни змісту бібліотечної роботи. Бібліотека, звичайно ж, продовжує виконання функції посередника між інформацією та споживачем, але вимушена пристосовуватися до

нових реалій змінює форми надання своїх послуг. В сучасних умовах саме сайт бібліотеки стає відправною точкою для будь якого користувача, та слугує путівником в інформаційних ресурсах та сервісах.

Сьогодні для бібліотек є звичними послуги, які надаються читачеві віртуально, без фізичного контакту з ним. Це такі послуги, як: електронна доставка документів, віртуальні довідкові служби, віртуальні путівники ресурсами бібліотеки та Інтернет, он-лайн доступ до баз даних і електронних каталогів, тематичних веб-проектів та доступ до електронних бібліотек з можливостями створення особистих акаунтів.

Віртуальна довідкова служба – це довідкове обслуговування, яке відбувається за допомогою електронних засобів зв'язку, часто в режимі реального часу, коли користувачі використовують комп'ютер і різні інтернет-технології для спілкування з бібліотекарями, не будучи присутнім при цьому в бібліотеці.

Віртуальна довідкова служба надає у відповідь на запит користувача готову бібліографічну та фактографічну інформацію у вигляді списків літератури, а також посилань на інтернет-ресурси.



Мета віртуальної довідкової служби – це допомога читачеві отримати інформацію відповідно до його запиту у віддаленому режимі доступу, а також залучення нових користувачів, реклама нових ресурсів та послуг бібліотеки («Бібліотеки в віртуальному»).

Віртуальна довідкова служба характеризується:

- загальнодоступністю безкоштовністю, можливістю звернення у віддаленому режимі;
- можливістю залучення недоступних для користувача інформаційних ресурсів в процесі виконання запиту;
- оперативність виконання.

Причини та мотиви впровадження віртуальної довідкової служби в роботу бібліотек:

- проблеми та труднощі знаходження якісної інформації в Інтернеті;
- посередницька діяльність довідкових служб бібліотек забезпечує доступ до якісних IP адрес та підтримку в використанні цих ресурсів;

- різні комерційні, не бібліотечні структури стали брати на себе довідкову функцію бібліотек;
- бібліотеки відчули свою відповідальність за розробку та надання нових послуг, якими їх користувачі могли б користуватися в мережевому середовищі;
- відвідування бібліотек почала знижуватись;
- принцип забезпечення рівних умов доступу до інформації всім категоріям користувачів, в т.ч. та інвалідам.

Існує синхронне та асинхронне обслуговування користувачів.

Синхронне обслуговування відбувається в режимі чат-технологій, а також відео-та телеконференцій передбачає інтерактивну, живу, допомогу бібліографа в режимі реального часу. Довідкове обслуговування в режимі чату дозволяє читачеві і бібліографу обмінюватися короткими письмовими посланнями. Одночасно обмінюватися текстовими посланнями з бібліографом можуть декілька читачів.

Асинхронне – це обслуговування при якому користувач отримує відповідь на запит через певний відрізок часу за допомогою електронної пошти або використовуючи веб-форми запитів.

Обидві форми віртуальної довідкової служби мають як свої переваги, так і недоліки:

- виконання довідок за допомогою електронної пошти дає можливість відправляти запит у будь-який зручний час з будь-якої точки світу. Важлива перевага – низька вартість послуги. До недоліків відносяться: неможливість миттєво отримати відповідь на запит через те, що бібліограф відповідає на запити коли у нього є можливість, а не негайно; при неточному формулюванні запиту бібліографу потрібно провести додаткове опитування для уточнення деталей; відсутність можливості показати читачеві, як використовувати сайти або бази даних;
- організація віртуального столу довідок не вимагає залучення додаткового штату і не така важка сама по собі, тому, що довідки можуть виконуватися різними співробітниками бібліографічного підрозділу в залежності від поточної їх завантаженості (Ефимова, 2008).

Ще одна сучасна електронна технологія, впроваджувана в практику роботи бібліотек, – електронна доставка документів. Активний процес автоматизації інформаційно-бібліотечного обслуговування зачепив всі сфери даної діяльності, у тому числі і такий важливий канал комунікації, як міжбібліотечний абонемент і міжнародний міжбібліотечний абонемент. Перехід даних процесів на якісно новий рівень сприяє більш продуктивному використанню ресурсів бібліотек України.

Головне завдання, яке вирішується в рамках автоматизації міжбібліотечного абонементу, – підвищення оперативності обслуговування користувачів, а створення в бібліотеках служб електронної доставки документів сприяє її реалізації.

Електронна доставка документів, по-перше, дає можливість онлайнової передачі оцифрованих документів, а значить, швидке і якісне обслуговування користувачів. По-друге, видача абоненту електронної копії – це альтернативне рішення відправки першоджерела, що позитивно відображається на збереженні бібліотечного фонду. І, по-третє, електронна доставка документів допускає взаємовикористання інформаційних ресурсів різних бібліотек (Харыбина, 2005). Тепер відсутність документа у фонді однієї бібліотеки не є причиною відмови

користувачеві.



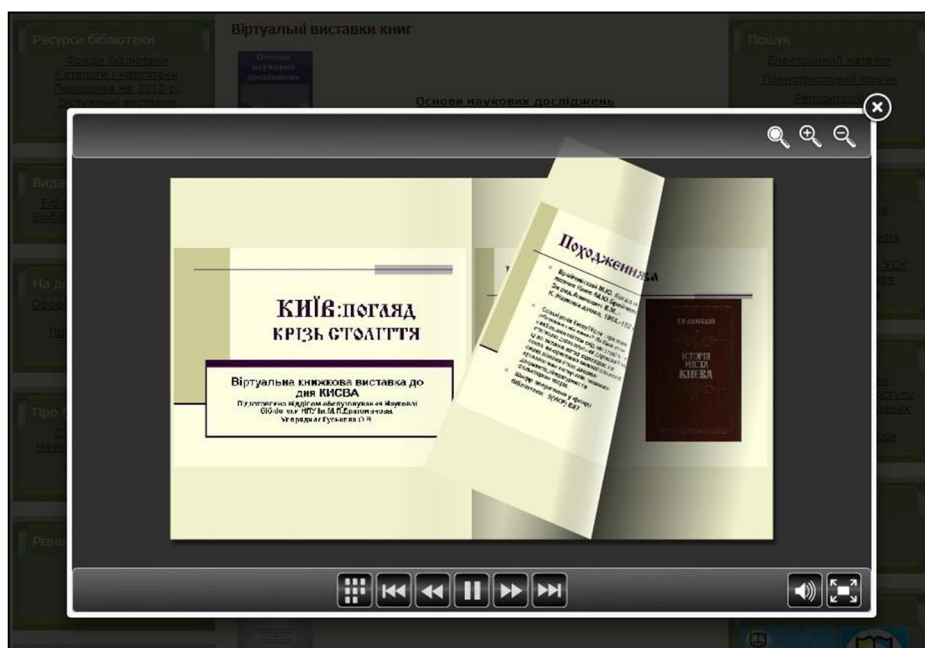
Технологія електронної доставки документів може бути реалізована на сайті бібліотеки: генерація замовлення через електронний каталог, виконання замовлення (сканування) і відправка користувачеві на електронну пошту.

Для оформлення замовлення необхідно заповнити спеціальну форму замовлення, вказавши персональні дані (ім'я, посаду, місце роботи e-mail) відомості про запитуваній документі, необхідний формат копіювання (jpg, pdf, doc тощо). Уточнити відомості про наявність документа можна за електронним каталогом бібліотеки.

Після отримання замовлення і перевірки наявності джерела у фонді бібліотеки замовникові надсилається повідомлення щодо можливості виконання замовлення. Виконання відбувається протягом 5 робочих днів, з моменту отримання замовлення.

Однією з традиційних форм бібліотечної діяльності, що переживають епоху модернізації та адаптації до віддаленого способу обслуговування, можна назвати віртуальні книжкові виставки.

Виставкова діяльність бібліотек була і залишається важливою складовою бібліотечного сервісу. Тому, бібліотеки, вступивши у віртуальне інформаційне середовище, спробували відразу ж пристосувати даний вид бібліотечної послуги до нових реалій.



Сучасний бібліотекар, якщо він хоче іти в ногу із стрімким розвитком світу інтернет-технологій, зобов'язаний впроваджувати інноваційні підходи в таку традиційну бібліотечну діяльність, як виставкова. Для цього недостатньо знань і умінь, якими зазвичай користувалися бібліотечні працівники при організації книжкових експозицій. Якщо для створення традиційної виставки досить було навичок систематизації та бібліографічного пошуку, то для створення виставки, яка транслюватиметься в глобальній мережі, бібліотекарею необхідні навички роботи з різними програмними засобами, мультимедіа мовою HTML технологіями веб 2.0.

Віртуальна книжкова виставка - це публічна демонстрація в мережі Інтернет за допомогою засобів веб-технологій віртуальних образів спеціально підібраних і систематизованих творів друку та інших носіїв інформації, а також загальнодоступних електронних ресурсів, рекомендованих віддаленим користувачам бібліотеки для огляду, ознайомлення та використання (Лигун, 2009). Виставка припускає віртуальну презентацію видань, що розкриває їх зміст, а також доступ до матеріалів бібліографічного, фактографічного, енциклопедичного характеру, існуючого в електронному вигляді та доступному через Інтернет.

Віртуальна виставка представляє зовнішній вигляд документа, бібліографічний опис і анотацію, а так ж додаткові дані - оцифровані витяги з книги, рецензії, відгуки.

До мінусів, віртуальної виставки можна віднести те, що вона не дає можливості користувачеві фізично використовувати книгу, тому обмежує його можливість в отриманні змістовної інформації. У той же час віртуальна виставка дозволяє бібліотекареві направити читача на додаткові інформаційні джерела, доступні в мережі, або запропонувати скористатися іншими сервісними послугами бібліотеки. Неможливість повністю ознайомитися зі змістом книги, може бути компенсована посиланням на повну електронну версію видання, або його частини (при наявності таких), а також пропозицією скористатися спеціальними послугами бібліотеки: замовленням видання за міжбібліотечним абонементом або службою електронної доставки документів.

Отже, сьогодні презентація бібліотеки у всесвітній мережі Інтернет – це

усвідомлена форма роботи, продиктована часом. Активно працюючий веб-сайт дозволяє бібліотеці реалізувати ряд завдань для просування в міжнародному інформаційному суспільстві та підвищенню комфортності обслуговування користувачів. Якщо бібліотека представлена в Інтернеті, то її аудиторія користувачів може розширитися до вельми серйозних розмірів. Крім користувачів, які знаходяться фізично в полі обслуговування бібліотеки, до неї «заходять» через локальні мережі або за допомогою Інтернету. При цьому необхідно пам'ятати, що послуги віртуальному читачу повинні надаватись не гірше ніж читачу реальному.

Освоївши роботу з віртуальними ресурсами, бібліотека як суспільний інститут стає повноправним елементом віртуального простору. При цьому статус бібліотеки зазнає змін. З установи, що забезпечує доступ до документів, вона перетворюється в установу, що забезпечує доступ до інформації в усіх видах та надає можливість інтерактивного спілкування в інформаційному всесвіті. Таким чином, відповідаючи вимогам часу, своєчасно реагуючи на зміни зовнішнього середовища, бібліотека зможе не тільки зберегти, але й підвищити свій авторитет в майбутньому.

Списки використаних джерел інформації

1. Библиотеки в виртуальном пространстве [электронный ресурс] / составитель О.Г. Колесникова. – Режим доступа: http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=713&catid=195.
2. Дементьева, Е.В. Электронный межбиблиотечный абонемент – основа для равноправного информационного обмена в будущем и настоящем / Е.В. Дементьева // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 4. – С.92-98.
3. Ефимова, Е.А. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания / Е.А. Ефимова // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С.28-31.
4. Жабко, Е.Д. Кто ищет, тот всегда найдет: новые возможности обслуживания удаленных пользователей / Е.Д. Жабко // Библиотека. – 2004. – № 9. – С. 36-39.
5. Лигун, Т.А. Виртуальная книжная выставка как новая возможность в деле пропаганды чтения / Т.А. Лигун // Чтение детей и взрослых: качество чтения. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургская академия постдипломного педагогического образования, 2009. – С.80-82.
6. Харыбина, Т. Технология электронной доставки документов / Т. Харыбина, Н. Слащева, Ю. Мохначева // Библиополе. – 2005. – № 2. – С.24-25.

Некоторые аспекты организации и качества фонда свободного доступа и услуг академической библиотеки

Илга Рампане

Библиотека Латвийского университета. Системный библиотekarь

Some aspects of the organization and quality of the open access collection and services in the academic library

Ilga Rampāne

The Library of the University of Latvia. Systemlibrarian

Аннотация. В статье дан обзор некоторых теоретических аспектов организации и качества фонда свободного доступа и услуг академических библиотек. Организация фонда и услуг библиотеки рассмотрена как совокупность библиотечного пространства, при создании которой должен быть соблюден баланс между различными группами пользователей, баланс между обучением, обучением и исследованиями и баланс между коллекциями, услугами и ИТ. Особое внимание уделено аспектам организации фонда свободного доступа и услуг в прежних помещениях библиотеки.

Ключевые слова: библиотечное пространство, организация фонда, услуги библиотеки, фонд свободного доступа, фонд открытого доступа.

Abstract. This article provides an overview of some theoretical aspects of the organization and quality of the open access collection and services in the academic library. The organization of the open access collection is viewed as an integrality of library environment which should respect the balance between the different user groups, the balance between learning, teaching, and researching, and the balance between collections, services and IT. The article emphasises on studies how to organize the library collection in the open access environment on previously used library premises.

Keywords: library environment, open access collection, organization of the collection, services.

Академическая библиотека – интегральная часть университета, от успешного функционирования которой зависит качество выполнения целей и задач университета, которые определяют цели и задачи библиотеки. Назначение академической библиотеки – создать информационно-образовательскую среду, быть информационным посредником между пользователями и ресурсами, обеспечить пользователей совокупностью качественных услуг, отвечающих потребностям пользователей.

Одна из важнейших предпосылок для успешного обеспечения информационно-образовательной среды библиотеки вуза – реализация принципа свободного доступа к ресурсам. Свободный доступ как свобода поиска, свобода доступа, свобода выбора информационных ресурсов, свобода использования информационно-коммуникативных технологий (ИКТ), свобода получения пользователем ресурсов и услуг библиотеки. Первый этап для обеспечения этой задачи – реализовать открытость библиотеки, и в первую очередь организовать открытый фонд.

Открытый доступ значительно облегчает пользователям доступ к информации, но с введением открытого доступа возрастает число пропаж и повреждений материалов. Исследования библиотек в разных частях света и в разные периоды времени подтверждают, что потери в условиях открытого доступа естественны, но не очень существенны. Так, например, Японская библиотечная ассоциация в 1963 г. сочла приемлемой утрату до 5 % фонда, а Американская Библиотечная ассоциация в 1986 г. – от 2 до 5 % (Цзяньчжун, 2003).