

**В.В. Донец,**  
Центральная научная библиотека  
Харьковского национального  
университета имени В.Н. Каразина

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ В БИБЛИОТЕКЕ**

*Розглядається питання щодо необхідності переходу від традиційного бібліотечного обслуговування до інформаційного сервісу на базі сучасних ресурсів бібліотек.*

*Рассматривается вопрос необходимости перехода от традиционного библиотечного обслуживания к информационному сервису на базе современных ресурсов библиотеки.*

Деятельность библиотек традиционно связывают со сферой культуры, науки, образования и просвещения. Даже центральное понятие «обслуживание читателей» долгое время не ассоциировалось с теми областями, в которых осуществлялось какое-либо обслуживание населения. В научный оборот понятие «информационный сервис» ввел Д.И. Блюменау, который определял сервис как любую разновидность общественно полезного труда, направленную на удовлетворение разумных потребностей человека.

Среди различных видов сервиса информационный сервис развивается наиболее стремительно.

В течение последних двух десятилетий изменения, происходящие в информационной сфере, можно охарактеризовать как трансформацию, соотносимую с другими имеющими место преобразованиями: модификацией, модернизацией, реорганизацией, адаптацией и т. п.

Трансформация в библиотеке рассматривается как наиболее безопасная система изменений, поскольку она предусматривает сосуществование и взаимодействие предшествующих и новых элементов. Это сохраняет целостность библиотеки, ее базовые ценности и предназначение.

Самой существенной оказалась трансформация библиотеки в результате информатизации. Причем наиболее радикальным изменениям подвергся труд библиотекарей в связи с появлением Интернета, возможностями и практикой одновременного обслуживания пользователей в традиционном и цифровом режимах поиска и предоставления данных.

Прежняя схема «читатель – книга – библиотека» преобразовалась в новую, а именно: «пользователь – документ – библиотекарь», причем сомнения вызывало последнее звено. А нужен ли библиотекарь в связке «пользователь – компьютер»? Особенно часто такой вопрос задавался в связи с активным внедрением Интернета в информационную сферу, открытием Интернет-центров. Однако реальность показала, что хаос в сетях, в цифровых ресурсах затрудняет поиск. И надо признать, что подходы новых специалистов информатизации (программисты, информационные менеджеры и т. п.) не обеспечат всего того, что библиотекари умеют делать в комплексе.

Выполняя новые правила в новых условиях, библиотекари активно развивают традиционную библиотеку, обеспечивая взаимодействие двух параллельных информационных систем: традиционной (бумажной) и новой (цифровой) в интересах пользователей.

В рамках документного обслуживания сохраняются традиционные виды услуг: выдача документов на дом и их предоставление для работы в читальном зале. Однако за последнее десятилетие они претерпели существенные изменения под влиянием новых информационных технологий как следствие выросших требований пользователей. В первую очередь это способствовало расширению ресурсной базы и повышению комфортности обслуживания. А обслуживание – это та деятельность, по результатам которой пользователи судят о полезности для них библиотеки.

В процессе организации обслуживания можно выделить несколько последовательно реализуемых этапов:

- изучение пользователей;
- выбор режима и формы обслуживания;
- анализ информационных ресурсов, которые могут быть использованы при обслуживании;
- анализ эффективности навигации в информационных ресурсах;
- подготовка (или приобретение) информационной продукции;
- изучение эффективности обслуживания.

Центральная научная библиотека (ЦНБ) Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина начала автоматизацию с внедрения библиотечных автоматизированных систем в 1991 году. В 1996 году в библиотеке был открыт Центр доступа к Интернету, с этого же времени идет освоение сетевых информационных ресурсов.

Рассмотрение эволюции обслуживания пользователей показывает закономерность перехода от библиотечного обслуживания к информационному сервису. Учитывая необходимость подобного перехода, библиотека вносит изменения в свою структуру, появляются новые отделы и службы.

В апреле 2005 г. в ЦНБ организован отдел информационного сервиса, который и призван способствовать приведению обслуживания пользователей библиотеки в соответствие с вышеуказанными задачами, в первую очередь это касается современных электронных ресурсов.

Одной из приоритетных задач сегодняшнего дня является своевременное информирование профессорско-преподавательского состава университета, а также других категорий университетского контингента о новых информационных ресурсах и возможностях библиотеки. Оказалось, что, несмотря на все усилия библиотеки по оперативному доведению информации о современных информационных технологиях, применяемых в библиотеке, часть информации не доходит своевременно до нашего читателя. Есть значительный разрыв между тем, что знают преподаватели об услугах на основе электронного каталога и электронных информационных ресурсах и умением использовать информацию в практической работе.

Отдел информационного сервиса работает над:

- изучением запросов пользователей (связь с референтами факультетов и кафедр, составление анкет по опросу респондентов и пр.);
- разработкой буклетов, памяток, презентаций;
- выставлением исчерпывающей и актуальной информации о доступных информационных сервисах на веб-странице ЦНБ;
- представлением на ней виртуальной справочной службы (организация системы выполнения таких справок разрабатывается в настоящее время совместно с реорганизуемым научно-библиографическим отделом: будут задействованы все ресурсы библиотеки) с архивом справок.

В зале информационного сервиса имеется рабочее место пользователя для целенаправленной работы с электронными сетевыми ресурсами, к которым имеет доступ ЦНБ (EBSCO, базы по проекту INTAS, подписные ресурсы компании EastView и др.). Для оказания помощи в этой работе в зале дежурит опытный консультант, владеющий иностранными языками.

Кроме того, в зале организован просмотр новой литературы, поступившей в фонды ЦНБ, экспозиция обновляется еженедельно. Представлена в зале также информация книготорговых организаций для ознакомления посетителей с планами издательств. По каталогам и прайс-листам преподаватели могут заказать литературу, необходимую им для организации учебного и научного процесса.

В настоящее время одной из самых востребованных услуг являются консультации по поиску в сетевых информационных ресурсах. Результатом такого поиска в зависимости от запроса пользователя может быть самая разнообразная информация:

- документальная (полный текст определенной статьи, книги, обзора и т. д.);
- библиографическая (тематический список литературы с указанием места ее хранения);
- фактографическая (хронологическая, биографическая и т. п.); сюда же можно отнести и предоставление адресов веб-ресурсов;
- аналитическая.

Библиотеке на нынешнем этапе крайне важно ориентироваться на изучение информационных потребностей пользователей, постоянное совершенствование своей деятельности, расширение спектра информационных продуктов и услуг, разработку дополнительных услуг, повышающих комфортность обслуживания (в т.ч. с использованием коммуникативных сетей), повышение уровня общения. И тогда мы получим самую надежную рекламу – рекомендации постоянных пользователей.

#### ***Список использованной литературы***

1. Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. – Л.: Наука, 1989. – 192 с.
2. Брежнева В.В., Минкина В.А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые б-ками и службами информации предприятий. – СПб.: Профессия, 2004. – 304 с.
3. Торлин И.Г. Виртуальное обслуживание в детских библиотеках Украины // Материалы 12-й Международной конференции «Крым 2005».– [CD].
4. Чачко А.С. Развивающаяся библиотека в информационном обществе. – М.: Либерея, 2004. – 88 с.
5. Шабурова О.Г. Доступность информации как стратегия развития библиотеки университета // Материалы 12-й Международной конференции «Крым 2005».– [CD].

