ДИСЦИПЛИНА: Информационные технологии в библиотечной деятельности

Лекция №9

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТА ПРИ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

План лекции:

1. Справочно-библиографическое обслуживание в сети Интернет.
2. Ресурсы Интернета для СБО.

1. Компьютерные технологии изменяют все процессы и службы библиотек. Стремительное развитие Интернета как ресурса научной, образовательной, деловой, статистической, справочной и другой информации оказывает огромное влияние на содержание и методы справочно-библиографического обслуживания, традиционного и важнейшего вида информационного обслуживания в библиотеке любого типа.

Справочно-библиографический фонд в его привычном виде дополняется и все более заменяется использованием электронных источников, которые образуют базу для выполнения разнообразных запросов пользователей. Составляющими элементами такой базы выступают коммерческие базы данных, имеющиеся в распоряжении библиотек, электронные справочные издания, как на оптических компакт-дисках, так и в онлайновом доступе, и веб-сайты самого различного содержания.

Сейчас существуют некоторые виды тематических запросов, при выполнении которых целесообразность обращения к ресурсам Интернета подтверждена практикой.

Это:

— текущие события, юбилейные даты, «горячие темы»;

— бизнес;

— правительственная и правовая информация;

— популярная культура: информация о кино, телевидении, литературных бестселлерах, популярной музыке, выставках;

— информация о спорте;

— статистика по Интернету, списки интернет-провайдеров, бесплатное программное обеспечение, обучающие программы;

— информация адресно-справочного характера;

— туристическая информация;

— медицинская информация просветительско-популярного характера.

Ресурсы Интернета успешно конкурируют со справочно-библиографическим фондом в его обычном печатном виде. Работающий за справочным столом библиотекарь, к которому обращаются пользователи со своими запросами, обязательно имеет в своем распоряжении компьютер с доступом к Интернету. При получении запроса он сначала проводит уточнение запроса и затем, прекрасно ориентируясь в богатствах глобальных компьютерных сетей, за считанные секунды «вытаскивает» самую свежую информацию. Если это достаточно объемная информация, например, несколько страниц текста, то она тут же распечатывается на принтере и отдается пользователю.

2. К каким ресурсам Интернета чаще всего обращаются библиотекари при удовлетворении запросов? И как они осуществляют их поиск? Обычно опытный библиотекарь использует несколько поисковых машин, таких как AltaVista, Excite или Google, и справочников Интернета типа Yahoo, возможности и потенциал которых он знает досконально. Такие поисковые системы позволяют ему искать информацию в так называемом «свободном», т. е. бесплатном, Интернете. Возможности его огромны: от нахождения самой свежей новости и последних данных статистики по любому вопросу, от биографической информации о каком-то деятеле политики, науки, искусства, курса акций на бирже, нужного телефона или адреса до изображения художественного полотна, музыки песни или полного текста закона, научной статьи, стихотворения.

Особое значение для библиографов, выполняющих справки, имеют так называемые ***ready reference-сайты***. Такие сайты имеют хорошо разработанные списки ссылок на онлайновые справочные источники: энциклопедии, словари, указатели. Это, например, Справочная коллекция публичной библиотеки Интернета, которая представляет собою аннотированную коллекцию интернет-ресурсов, отобранных как наиболее содержательные, стабильные, авторитетные и удобные в использовании и помогающих быстро и эффективно найти ответы на запросы справочного характера. Все ресурсы сгруппированы в одиннадцать разделов с дробным внутренним тематическим делением.

В целом явно прослеживается тенденция перехода на онлайновые источники информации в выполнении справок. Некоторые библиотеки принимают решения отказаться от комплектования ряда печатных справочных и библиографических изданий; в особенности это касается продолжающихся библиографических указателей и многотомных изданий в сфере права.

Закономерно, что на сегодняшний день фигура библиографа, выполняющего справки, выходит на первый план, являясь своеобразной визитной карточкой библиотеки. К нему предъявляются очень высокие требования, в числе которых — отличные навыки работы с компьютером, умение профессионально искать информацию в море ресурсов Интернета, знание поисковых систем Интернета и разнообразных баз данных, прекрасные педагогические способности для того, чтобы постоянно проводить занятия с пользователями библиотеки по обучению навыкам эффективного информационного поиска. Работа по удовлетворению постоянно действующих пользовательских запросов в библиотеках получает поддержку от внедрения современных компьютерных технологий.

Интернет-технологии трансформируют и сами формы справочно-библиографического обслуживания в библиотеках. Одна из особенно интересных разработок связана с широким распространением такой службы Интернета, как ***электронная почта.*** Электронная почта давно стала удобным средством сообщения. Любой, желающий иметь электронный адрес, может получить его бесплатно. Ответом библиотек на такое повсеместное развитие электронной почты стал новый вид сервиса — *электронные справки,* или *справки по электронной почте*. Для запросов по электронной почте, как и вообще для запросов пользователей, библиотекой гарантируется строгая конфиденциальность. Ответы на запросы также посылаются по электронной почте. Пользователю предлагается заполнить на веб-сайте простую форму, включающую следующие поля: фамилия и имя, электронный адрес и сам текст вопроса. Библиотека гарантирует выполнение запроса в течение 24 ч. Как правило, предлагающие такой сервис библиотеки оговаривают получение через электронные справочные столы ответов на разовые фактографические или уточняющие запросы. Если запрос требует большого объема поисковой работы и велика важность этапа уточнения запроса, пользователю рекомендуется прийти в библиотеку и лично встретиться с библиотекарем. Благодаря справкам по электронной почте, пользователи могут достаточно оперативно получить нужную им информацию или консультацию, не заходя в библиотеку.

Для некоторых категорий читателей это очень удобный сервис, и они активно им пользуются. В комментариях по поводу этого вида сервиса отмечались его удобство и простота, точность получаемых ответов. Также отмечалось как положительное качество и то, что электронное справочное обслуживание может быть использовано непосредственно в тот момент, когда у человека появляется вопрос. Гораздо легче послать запрос по электронной почте именно тогда, когда он возник, а не делать пометку о необходимости

найти время пойти в библиотеку. Эта форма должна быть доступна и в нерабочее время библиотеки. Предложение такой услуги, как справки по электронной почте, — это важный шаг на пути реализации концепции виртуальной библиотеки.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ:

Голубенко Н.Б. Информационные технологии в библиотечном деле / Н.Б. Голубенко. — Ростов н/Д : Феникс, 2012. — 282 с. — (Справочники).

Зуйкина К. Л., Соколова Д. В., Скалабан А. В. З93 Электронные библиотеки в России. Текущий статус и перспективы развития / К. Л. Зуйкина, Д. В. Соколова, А. В. Скалабан. — М.: Ваш формат, 2017. — 120 с. ISBN 978-5-906982-38-