

В. Г. Свирюкова,

зав. отделом ГПНТБ СО РАН,
кандидат педагогических наук

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕБ-СЕРВИСОВ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (на примере ГПНТБ СО РАН)

Описываются различные формы справочно-библиографического и информационного обслуживания удаленных пользователей (виртуальная справочная служба, информационные сервисы, электронные библиотеки и т. д.).

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, информационные сервисы, индекс цитируемости, информационные ресурсы, библиографические услуги, электронные библиотеки, удаленные пользователи, веб-технологии.

Modern forms of reference and information service of distant users are described (virtual reference service, various information services, electronic libraries and so on).

Keywords: reference service, information service, citation index, information resources, bibliographic service, electronic libraries, distant users, web-technologies.

В последние годы наблюдается активность библиотек в создании собственных виртуальных представительств (веб-сайтов), с помощью которых в режиме онлайн осуществляется работа с читателями. Использование сайтов в организации обслуживания значительно расширяет спектр предоставляемых библиотекой услуг, меняет взаимоотношения между потребителем и поставщиком информации.

Одним из основных направлений деятельности библиотек является справочно-библиографическое обслуживание. Обеспечение пользователей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг, перечень которых постоянно расширяется и разнообразится, существенно влияет на положение библиотеки в обществе. В настоящее время возможность воспользоваться услугами доступна не только читателям, которые посетили библиотеку лично, но и находящимся за пределами библиотеки, т. е. удаленным пользователям. Дальнейшее развитие применения современных средств коммуникации, виртуального обслуживания видится специалистам как одно из решений этого вопроса. Реализация этой формы обслуживания заключается в предоставлении до-

ступа читателям к информационным ресурсам через библиотечный сайт.

На сегодняшний день существует и используется онлайн-форма справочно-библиографического обслуживания, когда пользователь, обратившись виртуально к библиографу, получает консультацию: каким ресурсом следует воспользоваться для того, чтобы получить необходимую информацию. В ГПНТБ СО РАН эта форма обслуживания осуществляется для удаленных пользователей посредством размещения на страничке Электронной библиотеки и Виртуальной справочной службы текстов инструктивно-методических материалов (алгоритмы работы, памятки, инструкции пользователя) для работы с отечественными и зарубежными БД, представленными в глобальной сети.

Кроме того, создан Навигатор по наиболее авторитетным и значительным библиографическим ресурсам Интернет. Обращение к нему поможет пользователю, основываясь на имеющейся информации о ресурсе, осуществить выбор библиографического источника.

Сегодня реальностью является возможность осуществлять обслуживание, общаясь с читателем, который может находиться на любом расстоянии от библиотеки, используя визуальный ряд, т. е. не только слыша, но и видя пользователя, что бывает необходимо. Для этого достаточно иметь наушники, веб-камеру и специальную программу «Скайп» (Skype). Это программа, позволяющая общаться через сеть Интернет. Отличие «Скайпа» от других программ, скажем ICQ, QIP или Jabber, состоит в том, что общаться в чате можно как с одним человеком, так и сразу с несколькими десятками приглашенных людей. Появление новых средств коммуникации позволяет разнообразить перечень услуг, предлагаемых пользователям, в т. ч. удаленным. В нашем случае эта программа используется сотрудниками справочно-библиографического отдела для проведения в режиме реального времени консультаций для пользователей по методике определения индекса цитируемости. В будущем, в качестве развития этой услуги, предполагается организовывать семинары по этой актуальной сегодня теме с применением «Скайп».

В 2010 г. из-за значительного увеличения запросов (в т. ч. от иногородних пользователей) в связи с реформированием науки в РФ и введением библиометрических показателей для оценки результативности научной деятельности отдельных ученых и организаций в целом, создан и размещен на сайте ГПНТБ СО РАН информационный сервис «Определение индекса цитируемости» (<http://www.spsl.nsc.ru>), который предоставляет возможность пользователю:

- получить сведения о наиболее авторитетных ресурсах, используе-

мых для определения индекса цитируемости как отдельного ученого или журнала, так и целого научного коллектива;

- познакомиться с методиками подсчета индекса цитируемости, разработанными либо адаптированными сотрудниками ГПНТБ СО РАН;
- уточнить импакт-факторы отечественных и зарубежных периодических изданий.

Реализуются эти возможности путем предоставления не только текстовой информации, но и указания конкретных ссылок на сайтах различных структур в соответствии с тематикой портала (ВАК, ВИНТИ, БЕН, НЭБ, БРАН, ЦНБ УрО РАН и др.).

В структуре сервиса десять тематических разделов. В разделе «Термины и определения» даны определения основных используемых понятий: индекс цитируемости, импакт-фактор, индекс Хирша. Раздел «Ресурсы» содержит характеристики наиболее авторитетных баз данных, располагающих возможностью определения ИЦ. В разделе «Методики подсчета» приводятся самостоятельно разработанные или адаптированные алгоритмы подсчета библиометрических показателей оценки научной активности отдельных ученых, организаций, периодических изданий. Раздел «Публикации об индексе цитируемости» включает перечень отечественных и зарубежных публикаций специалистов, занимающихся этим вопросом. Нормативные материалы, подготовленные на федеральном и ведомственном уровнях, приведены в разделе «Нормативные документы». Раздел «Информация об обучающих семинарах» предназначен для желающих пройти обучение методикам определения ИЦ в ГПНТБ СО РАН. Указана программа семинаров, перечислены структурные подразделения библиотеки, которые обеспечивают их организацию и проведение. Помочь пользователям решить проблемы, возникающие в процессе определения ИЦ призван раздел «Консультации с помощью «Скайп» (Skype). Представлены также разделы «Организации РАН, которые осуществляют подсчеты ИЦ», «Цитируемость журналов СО РАН за 20... г.», «Импакт-факторы отечественных журналов за 20... г. по данным JCR (Web of Science)», «Новостная строка», «Задай вопрос специалисту».

Доступ к сервису – свободный. За девять месяцев – с марта по ноябрь 2010 г. – к сервису «Определение индекса цитируемости» обратились около 40 тыс. раз (рис. 1).

Наличие возможности в одном месте получить максимально полную информацию и консультацию специалиста для удаленных пользователей имеет очень большое значение.

На сегодняшний день среди крупных библиотек виртуальное обслу-

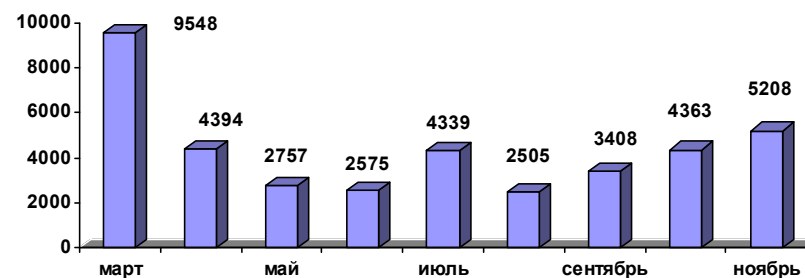


Рис. 1. Динамика обращения к сервису по месяцам

живание осуществляет Российская национальная библиотека (РНБ), Российская государственная библиотека (РГБ), Российская государственная историческая библиотека, ГПНТБ СО РАН.

В РГБ, в отличие от РНБ, создана распределенная система Виртуальной справочной службы, в которой принимают участие пять отделов, а на СБО возлагаются функции координатора. На таких же основах построено виртуальное обслуживание и в ГПНТБ СО РАН. Служба функционирует как корпоративная, т. е. в выполнении поступивших запросов принимают участие структурные подразделения ГПНТБ СО РАН – справочно-библиографический отдел, отдел патентной и конъюнктурной информации, отдел научно-исследовательской и методической работы, отдел редких книг и рукописей – отделения, осуществляющие справочно-библиографическое обслуживание в соответствии со своей компетенцией. Координация и диспетчеризация в рамках этой службы возложена на справочно-библиографический отдел.

Деятельность Виртуальной справочной службы (ВСС) направлена на выполнение запросов удаленных пользователей с использованием традиционных и электронных ресурсов. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, но приоритетным правом пользуются сотрудники НИУ СО РАН. Служба функционирует с июня 2008 г. Большинство запросов поступает от потребителей из Новосибирска и Новосибирской области. Следует отметить, что в службу обращаются пользователи из Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Твери, Екатеринбурга, Казани, Красноярска, Омска, Элисты, Читы, Иркутска, Магнитогорска, Барнаула, Томска, а также из стран ближнего и дальнего зарубежья. По количеству запросов, поступающих в ВСС, лидируют уточняющие и ад-

ресные. Пользователи, обратившиеся в ВСС ГПНТБ СО РАН, указывают, что они преследуют научные или учебные цели.

Деятельность ВСС организована на стандартном наборе требований, которые предъявляются для реализации и функционирования подобных проектов. Основная ее **особенность** в том, что выполнение запросов осуществляется тем подразделением, которое ответственно за конкретное направление деятельности библиотеки, что делает результат более качественным.

Какие еще услуги реализуются с помощью Виртуальной справочной службы, кроме возможности задать интересующий вопрос и получить на него ответ?

- осуществить самостоятельный поиск информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов;
- узнать адреса других виртуальных справочных служб на основе путеводителя, размещенного на страничке ВСС;
- осуществить самостоятельный поиск по ресурсам Интернет (под методическим сопровождением).

Перечень услуг, предлагаемых библиотекой на основе веб-технологий, постоянно расширяется и пополняется. Для информирования пользователей о появлении новых ресурсов, услуг, презентациях, выставках и других мероприятиях с 2010 г. используется новая форма обслуживания – рассылка сообщений по электронной почте и мобильной связи (sms), применяемая пока только для научных сотрудников.

Развитие различных форм обслуживания на основе веб-сервисов библиотеки позволит максимально полно реализовать возможности библиотек по предоставлению информации потребителям.

УДК [004.652 + 504] : 316.722

Н. В. Перегоедова,

старший научный сотрудник ГПНТБ СО РАН

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БД СОБСТВЕННОЙ ГЕНЕРАЦИИ ГПНТБ СО РАН ПО ПРОБЛЕМАМ СОЦИАЛЬНОЙ ЭКОЛОГИИ В ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ДУХОВНОЙ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕСТВА

В целях информационной поддержки научной, образовательной и просветительской деятельности в области реализации гуманитарной составляющей концепции устойчивого развития в ГПНТБ СО РАН сформированы библиографические базы данных «Социальная экология» (1990–2008 гг.) и «Устойчивое развитие природы и общества» (1992 г. –). Тематика БД отражает комплекс проблем, связанных с формированием духовной культуры общества: социальные и морально-этические факторы экологически устойчивого развития, экологическое просвещение, воспитание, образование и др. Представлен перечень веб-сайтов по проблемам социальной экологии. Определены перспективы совершенствования подготовки БД: более полное отражение электронных публикаций, проведение работ по организации гиперссылок на полнотекстовые ресурсы, оптимизация лингвистического сопровождения БД. Ресурсы расположены по адресу: [http:// www.spsl.nsc.ru](http://www.spsl.nsc.ru).

Ключевые слова: ГПНТБ СО РАН, библиографические базы данных «Социальная экология» и «Устойчивое развитие природы и общества», формирование духовной культуры общества, использование БД в экологическом воспитании, образовании, просвещении, перечень веб-сайтов по социальной экологии.

The bibliographic databases «Social ecology» (1990–2008) and «Sustainable development of nature and society» have been formed in the SPSTL SB RAS for informational support of science, education and propagation of ecological knowledge in the field of realization of the humanitarian aspects of the concept of sustainable development. The DB cumulate the information on the complex of the problems connected with formation of spiritual culture of society: social and morally-ethical factors of ecologically sustainable development, ecological education etc. The list of Internet web-sites on the problems of social ecology is presented. The prospects of the DB perfection are determined: expansion of electronic publications list, optimization of linguistic support of DB, formation of the system of hyperlinks on text-through resources etc. The DB address: [http:// www.spsl.nsc.ru](http://www.spsl.nsc.ru)

Keywords: The State Public Scientific Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences, bibliographic databases «Social ecology» and