

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СПРАВОЧНО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УНИВЕРСАЛЬНЫХ И ОТРАСЛЕВЫХ НАУЧНЫХ БИБЛИОТЕКАХ БЕЛАРУСИ

С конца XX века в системе справочно-библиографического обслуживания (СБО) осуществляются значительные изменения, обусловленные использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). СБО стало тем направлением, в котором внедрение инноваций, связанных с ИКТ, открывает новые комфортные формы взаимодействия библиографа и потребителя, способствует минимизации временных затрат пользователей услуг СБО, получению результатов СБО в удобном, электронном виде. Особое место в исследовании инновационных технологий СБО занимают публикации Е. Д. Жабко, Т. А. Ерохо, Т. В. Кузьминич, Е. Е. Долгополовой, И. В. Юрик, С. С. Смиренновой.

Основой технологических инноваций в СБО, как и в ряде других направлений (процессов) деятельности библиотеки, стало появление платформы Web 2.0. Открывшиеся возможности интегрирования библиотеки в цифровую среду не только позволили активно генерировать высококачественные библиографические ресурсы, но и обеспечивать широкий, практически не ограниченный доступ к ним, предлагая услуги в формах, наиболее удобных для современных пользователей. Так, существенной особенностью технологий Web 2.0 является принцип привлечения пользователей через блоги, социальные сети («Одноклассники», «ВКонтакте», Facebook), мультимедийные системы распространения информации (YouTube, Flickr и др.), текстовые веб-редакторы, персонафицированные стартовые страницы [2].

Сегодня можно использовать электронные каталоги и базы данных информационно-библиотечных учреждений, обращаться онлайн к электронным сводным каталогам, оформлять электронный заказ непосредственно с сайтов библиотек, пользоваться электронной почтой для

переписки и выполнения/получения справок, личным кабинетом, осуществлять электронную доставку документов (ЭДД).

Кроме того, необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, объединяющих современные технологии и традиционные формы обслуживания. Наиболее перспективными направлениями обслуживания удаленных пользователей в настоящее время представляются:

Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря». Главным достоинством такой формы взаимодействия пользователя с оператором ВСС является как технологическая простота, так и наличие у времени для тщательной подготовки ответа на вопрос. В Беларуси, как и в других странах мира, именно эта форма виртуального справочного обслуживания пользователей на сегодня получила наибольшее развитие.

К сожалению, в Гомельской УНОБ и Минской УНОБ такая услуга не предоставляется. Во всех остальных областных библиотеках, НББ, Президентской библиотеке РБ, республиканских отраслевых научных библиотеках, такая услуга представлена и пользуется спросом. Вот, например, НББ в силу популярности услуги увеличила количество запросов от 5 до 10 в сутки.

Чат-справки (или справки в режиме реального времени, «живые» справки). Эта форма СБО предполагает интерактивную помощь библиографа, в ходе которой осуществляется консультирование в реальном времени по всему спектру вопросов, которые обычно задаются при личном посещении читателями библиотеки. Проанализировав сайты отечественных универсальных и отраслевых научных библиотек можно констатировать, что услуга не является распространенной среди библиотек, хотя проста и удобна. Только Могилевская областная библиотека им. В. И. Ленина и Республиканская научно-техническая библиотека и использует эту услугу и оперативно отвечает на вопросы читателей, используя Scopus.

RSS - XML-формат, предназначенный для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т. п., также не является распространенной в научных библиотеках. Используют в своей работе: Брестская областная библиотека им. М. Горького, Республиканская научно-техническая библиотека, Белорусская сельскохозяйственная библиотека им. И.С. Лупиновича.

SMS обслуживание с помощью мобильных (телефонов, смартфонов, портативных персональных компьютеров, планшетников и т.п.). Мобильные технологии в силу их широчайшего распространения также стали использоваться библиотеками в виртуальном обслуживании пользователей, что позволило получать информацию, находясь в любом месте, где доступна сотовая связь; отправлять запрос в любой момент времени; бронировать необходимую литературу; расширять зону обслуживания и читательскую аудиторию; привлекать и подстраиваться под современное общество; информативно сообщать через SMS и голосовые сообщения о библиотечных услугах, новых поступлениях, выставках, мероприятиях и т.п.; отправлять текстовые сообщения через Интернет, который также доступен в мобильном телефоне, с помощью установки определенных программ (Mail.Ru Агент, LibraryH3lp (Android, Twilio), Whatsapp, Text2Phone, iSendSMS и т.п.); получать, скачивать и читать оцифрованные и находящиеся в свободном доступе книжные и периодические издания; оповещать пользователей о задолженности; продвигать информационные услуги библиотеки; а также повышать профессиональную компетенцию и коммуникацию специалистов в освоении современных технологий в процессе виртуального обслуживания удаленных пользователей. Для наших научных библиотек это пока новое перспективное направление в СБО читателей [1].

В зарубежных странах в процессе СБО используются технологии **консолидированного поиска (federated search)** – одновременного поиска на запрос пользователя во многих библиографических ресурсах

(международных, национальных и др.). Для библиотек Беларуси – это перспективное направление, на данном этапе почти не осуществляемое (применяется в библиотеке БГСХА, г. Горки).

Многие библиотеки зарубежных стран продвигают (рекламируют) свои библиографические ресурсы и услуги с помощью **социальных сетей**. Библиотеки Беларуси активно используют этот мощный коммуникативный канала для пропаганды потенциала СБО.

Подводя итоги, можно сделать вывод о том, что деятельность СБО в библиотеках Беларуси характеризуется глубокими качественными изменениями, обусловленными прогрессом информационно-коммуникационных технологий, постепенным внедрением того нового, что вошло в практику передовых зарубежных библиотек, перемещением в виртуальную среду.

**Сводная таблица «Иновационные технологии СБО»
(по анализу интернет-порталов библиотек Беларуси)**

Название библиотеки	ВСС	Соц. сеть	ЭДД	RSS	Scype
Национальная библиотека Беларуси	+	-	+	-	-
Центральная научная библиотека им. Я. Коласа НАН Беларуси	+	+	+	-	-
Президентская библиотека РБ	+	+	+	-	-
Республиканская научно-техническая библиотека	+	+	+	+	+
Республиканская научная медицинская библиотека	+	+	+	-	-
Белорусская сельскохозяйственная библиотека им. И. С. Лупиновича	+	+	+	+	-
Минская областная библиотека им. А. С. Пушкина	-	+	+	-	-
Витебская областная библиотека им. Б. И. Ленина	+	-	-	-	-

Гомельская областная универсальная библиотека им. В. И. Ленина	-	-	+	-	-
Брестская областная библиотека им. М. Горького	+	+	-	+	-
Могилевская областная библиотека им. В. И. Ленина	+	+	+	-	+
Гродненская областная научная библиотека им. Е.Ф. Карского	+	-	-	-	-

1. Смиреннова, С. С. Виртуальное справочное обслуживание в библиотеках через мобильные устройства : доклад XIV Ежегодной международной конференции «EVA-2012 Москва» «Развитие и сохранение электронного культурного и научного наследия». — Режим доступа: <https://eva.rsl.ru/ru/2012/report/list/1076>.

Юрик, И. Веб 2.0 и инновации в библиотечно-информационной практике / И. Юрик // Бібліотэчны свет. – 2011. – № 4. – С. 25–28.