

Виртуальные службы вузовских библиотек Казахстана. Состояние и перспективы.

Главной целью Государственной программы «Информационный Казахстан – 2020» * является создание условий в образовательной сфере для перехода к информационному обществу. А именно внедрение ИКТ в образовательный процесс высших учебных заведений и создание информационной среды для социально-экономического и культурного развития общества.

Государством поставлена задача по расширению доступа граждан к объектам и материалам учреждений культуры.

Для этого были предложены следующие пути достижения:

- выработка предложений по созданию национальных электронных библиотек, а также свободного электронного каталога библиотек;
- выработка предложений по созданию единого интернет-портала, обеспечивающего доступ к различным информационным ресурсам в сфере культуры и искусства, возможность предоставления электронных услуг;

Наличие виртуальных услуг в вузовских библиотек Республики Казахстан показывает их нацеленность к исполнению данной программы. Основными виртуальными службами удаленного информирования пользователей библиотеки и их обслуживания являются: «Виртуальная справка», «Электронный каталог (Open Public Access Catalog (OPAC))», «Электронная доставка документов (ЭДД)», «тематические путеводители» и присутствие библиотек в социальных сетях.

Для выявления эффективности и продуктивности виртуальных служб вузовских библиотек Республики Казахстан (РК) в январе 2017 года в Библиотеке НУ было проведено исследование, целью которого было изучение наличия у библиотек 131 вуза** РК таких форм виртуального обслуживания как:

- веб сайты библиотек;
- веб страницы библиотек на сайте университета;
- электронный каталог (OPAC);
- виртуальная справка;
- ЭДД;
- Тематические путеводители;
- страница библиотеки в социальных сетях (Facebook, ВКонтакте, Instagram, Twitter)

*<http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1300000464>

**<http://edu.gov.kz/kz/news/zhoo>

По итогам данного анализа были получены следующие результаты:

Служба, услуга	Есть в наличии (в %)
Библиотечная страница на сайте университета	57 - (44%)
Веб сайт	30 - (23 %)
Эл. каталог	40 - (31 %)
Вирт. справка	23 - (18 %)
ЭДД	3 - (2 %)
Тематические путеводители	1 (0,1%)
Страница биб-ки в соц. сетях	22 - (17 %)

Таблица 1. Статистические данные о наличии или отсутствии виртуальных служб в библиотеках вузов Республики Казахстан.

По итогам исследования выяснилось, что у 74 вузовских библиотек отсутствует даже веб страница. Веб страница это уникальный инструмент позволяющий пользователям (студентам и преподавателям университета) оперативно получать информацию о событиях, книжных новинках, устанавливать связь с библиотекарями, раскрывать фонды, ознакомиться с электронным каталогом и базами данных.

В ходе анализа были выявлены характерные разделы веб страниц вузовских библиотек РК. Основные разделы это:

- О библиотеке;
- Структура библиотеки;
- Фонд;
- Правила пользования;
- Адрес и режим работы;
- Электронная библиотека;
- Электронный каталог;
- Новости и общая информация;
- Новинки;
- Услуги удаленного доступа;
- Фотогалерея;

Учитывая что современным и удобным инструментом, дополняющим и расширяющим спектр услуг, оказываемых читателям, является веб страница библиотеки, ее отсутствие у 56 % показывает что уделяется недостаточное количество внимания доступности вышеупомянутых видов услуг.

Еще более продвинутой формой присутствия библиотеки в виртуальном пространстве является веб-сайт библиотеки. Благодаря веб-сайту предоставляются более широкий спектр виртуальных услуг На

сегодняшний день только у 30 вузовских библиотек имеются веб - сайты.

40% вузовских библиотек имеют функцию поиска через электронный каталог. Электронный каталог это уникальный поисковый инструмент, обладающий такими преимуществами как:

- Удобная для пользователя навигация;
- Наличие поисковых фильтров;
- Возможность формирования заказа и вывода его на печать;
- Высокая скорость загрузки элементов; и т.д.

Пользуясь услугой поиска информации через электронный каталог, пользователь имеет возможность проверить наличие нужной книги и даже зарезервировать её.

23 вузовских библиотек РК обеспечили виртуальной справочной службой своих пользователей, это всего лишь 18 % библиотек.

Виртуальная справочная служба (ВСС) – это справочное обслуживание, производимое с помощью электронных средств связи, часто в режиме реального времени, для общения с библиотекарями. Преимущества ВСС для пользователей:

- получение оперативной, профессиональной помощи в поиске информации;
- экономия времени работы в библиотеке, так как часть нужных сведений будет получена заранее;
- отпадает необходимость посещения библиотеки ввиду получения ответов на свои вопросы в режиме виртуальной справки.

Например в Библиотеке Назарбаев Университета предоставляется для пользователей виртуальная справочная услуга **“Спроси Библиотекаря”**, где библиотекарь работает индивидуально с каждым читателем. Вместе ищет материалы по запросу данного читателя, библиотекарь работает с каждым читателем индивидуально и проявляется в таких основных точках процесса обслуживания, как запись, прием-передача запроса; выдача-получение справок, документов, консультация и т.д.

В период октябрь - ноябрь 2016 года в Библиотеке НУ был проведен опрос пользователей, в котором участвовали 228 респондентов. По итогам опроса данную услугу положительно оценили 97 % опрошиваемых.

Несмотря на интенсивное развитие вузовских библиотек, библиотеки не могут охватывать все информационные нужды читателей. В такой ситуации существование такой службы как **“Электронная Доставка Документов”** намного упрощает и делает жизнедеятельность библиотеки полноценной. У 3 библиотек имеется услуга **“Электронная Доставка Документов”**. Данная статистика еще раз доказывает тот факт, что не уделяется внимание на такие важные службы виртуального обслуживания в библиотеках. В Библиотеке НУ существует система межбиблиотечного обмена **“Электронная Доставка Документов”** с 2011 года. Данная услуга предоставляет доступ к материалам других библиотек партнеров. Для того чтобы воспользоваться данной услугой, необходимо заполнить форму на сайте библиотеки и в течении 3 рабочих дней получить ответ. По результатам вышеупомянутого опроса

проведенный в период октябрь - ноябрь 2016 года данная услуга получила 96% положительных отзывов.

Одним из важных виртуальных помощников пользователей Библиотеки НУ является - **“Тематический путеводитель (LibGuide)”** . “LibGuide” - это система управления контентом используется библиотекарями для того чтобы делиться знаниями и обмениваться информацией путем создания онлайн - руководств на любую тему, по предметам, курсу и т.д. Особенность тематических путеводителей заключается в том что, можно разработать “N” количество путеводителей по всем интересующим вопросам пользователей. Данный путеводитель может содержать текст, видео, аудио, опросник, ссылки на сайты, данные о предметном библиотекаре и т.д. Имеет простой и понятный интерфейс с руководством по использованию.

Социальные сети являются не только средством для общения, но и мощным маркетинговым инструментом. Поэтому вполне логично, что библиотеки должны стараться использовать Сеть не как средство воздействия, а как средство взаимодействия. Среди вузовских библиотек РК только у 23 библиотек имеются странички в социальных сетях. Иметь возможность интерактивного общения с пользователями это большой плюс, тем самым информация до читателя доходит быстрее, пользователь в курсе о проводимых мероприятиях. Проведенное в Библиотеке НУ исследование показало что 97% пользователей библиотеки оценили положительно возможность общения с библиотекарем в социальных сетях. При помощи социальных сетей библиотека охватывает такие аспекты как: информирование целевых аудиторий, демонстрация открытости, сбор «обратной связи».

Главное, на чем должны сосредоточиться библиотеки в виртуальном пространстве, – это обеспечение потребителей информацией там и тогда, где и когда в этом есть необходимость.

В ходе данного исследования была получена общая картина обеспеченности ИКТ в вузовских библиотеках РК. Состояние предоставления виртуальных служб пользователям библиотеки весьма плачевная. Так как согласно статистике больше половины библиотек не имеют вышеупомянутых служб удаленного доступа, тем самым внедрение Государственной программы “Информационный Казахстан - 2020” не в приоритете.

Также нужно отметить, что на сайтах у 43 % университетов вообще отсутствует информация о библиотеке, что свидетельствует о низкой степени развития библиотек в виртуальной среде.

Также следует отметить, что существует и положительная сторона, при проведении исследования были выявлены страницы и сайты вузовских библиотек с понятным и дружелюбным интерфейсом, и с предоставлением базового набора виртуальных услуг. Например, веб страницы и сайты библиотек: Алматинского технологического университета, Евразийского национального университета им. Л.Н. Гумилева, Казахского

государственного женского педагогического университета, Назарбаев Университета, Павлодарского государственного педагогического института, Университета КИМЭП содержат полную информацию о библиотеке, о структуре и режиме работы библиотеки, осуществляется онлайн поиск по каталогу библиотек, и возможность получения справок при помощи виртуальных справочных служб. А также присутствие библиотек в социальных сетях дает возможность пользователю библиотеки узнавать о всех новинках и мероприятиях своевременно. Доступность, держать в курсе событий читателей – главная задача виртуальных служб и услуг. Целью написания данной статьи было описать состояние доступности вузовских библиотек РК в виртуальной среде. Таким образом, опираясь на проведенное исследование можно сделать вывод, что на сегодняшний день доступность виртуальных услуг вузовских библиотек не на должном уровне и для того чтобы ситуация улучшилась библиотеки должны направить свою деятельность на развитие и усовершенствование своего присутствия в виртуальной среде.

Камилова Елизавета Ерболовна,
эксперт-менеджер