

**Капустина Наталия Викторовна,**

*заведующая информационно-библиографическим отделом НБ;*

**Петрушенко Елена Борисовна,**

*главный библиограф НБ;*

**Мурзина Нина Владимировна,**

*библиограф НБ*

*ФГБОУ ВО «Читинская государственная медицинская академия»,*

*г. Чита, Забайкальский край, Россия*

## **ПОВЫШЕНИЕ ОПЕРАТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННОЙ ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ЧИТИНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ АКАДЕМИИ**

В статье описан опыт работы информационно-библиографического отдела научной библиотеки Читинской государственной медицинской академии (далее ЧГМА) в системе электронной доставки документов.

**Ключевые слова:** электронная доставка документов, электронные ресурсы, научная библиотека ЧГМА, электронное избирательное распространение информации, виртуальная справка, электронный библиотечный абонемент.

В настоящее время современному человеку очень трудно обойтись без смартфона или компьютера. Люди активно используют эти устройства для обработки быстро изменяющейся информации. В связи с этим в последнее время активно происходят изменения содержания интересов пользователя, появляются жесткие требования к качеству и форме библиотечно-информационного обслуживания. Современная наука не стоит на месте, а стремительно развивается, поэтому специалисты (преподаватели, ординаторы, аспиранты) регулярно нуждаются в новой информации. Наступило время, когда имея доступ к электронным каталогам и картотекам огромного количества библиотек, возрастает потребность в электронной доставке документов (далее ЭДД). При помощи этой формы работы библиотеки могут выполнить фактически любой запрос пользователя.

На сегодняшний день одной из наиболее востребованных и стремительно развивающихся информационных услуг в научной библиотеки ЧГМА является система ЭДД. Сотрудники информационно-библиографического отдела регулярно осуществляют ЭДД, которая включает копии статей, фрагменты книг, авторефератов диссертаций и диссертаций из фонда библиотеки, с соблюдением IV части Гражданского кодекса РФ в объёме, не нарушающем закон о правах на результаты интеллектуальной деятельности.

В систему ЭДД научной библиотеки ЧГМА входят:

- электронное избирательное распространение информации (далее ИРИ);
- виртуальные справки;
- электронный библиотечный абонемент (далее ЭБА).

С 2017 года в библиотеке успешно функционирует электронное ИРИ, которое осуществляется посредством электронной почты. Схема данной услуги заключается в следующем: пользователь подаёт заявку, как в устной форме, так и через электронную почту, где указывает информацию о себе, свой электронный адрес и тематические предпочтения. После этого абонент систематически получает сигнальную информацию о новых изданиях и ресурсах. Наличие постоянно действующей обратной связи с пользователями говорит об эффективности такой формы работы.

Большой спрос среди пользователей научной библиотекой ЧГМА имеет информационная услуга – «Виртуальная справка». Виртуальная справка – это онлайн-справочная служба, выполняющая разовые запросы удалённого пользователя, которая включает библиографический запрос о конкретном факте, событии или персональных данных деятелей здравоохранения. Эта услуга позволяет оперативно и качественно обеспечивать пользователей необходимой информацией. Сервис удобен тем, что, не выходя из дома, имея на руках электронный девайс, пользователь может поработать с полученным материалом вне стен библиотеки. Ответ на запрос осуществляется по электронной почте, через любой USB-носитель или в виде консультации по телефону. Одно из преимуществ виртуальной справки – это возможность

узнать, есть ли необходимые документы (учебные пособия, монографии, периодические издания) в фонде научной библиотеки. Помимо этого осуществляется подбор документов по интересующей теме и получение информации о том, в каком отделе библиотеки можно их найти.

Запросы пользователей принимаются библиографом и выполняются в порядке очередности их получения. Результаты обслуживания могут быть представлены пользователю в следующих видах: ответ на запрос с указанием источника, библиографический список, папка с PDF-файлами по определенной теме, интернет-ссылки на какие-либо статьи. Основными источниками для выполнения тематических виртуальных справок служат справочные и библиографические издания, электронный каталог ИРБИС-64+, «eLibrary.ru» – научная электронная библиотека, которая содержит электронные версии научных журналов, сайт «PubMed» – англоязычная текстовая база данных медицинских публикаций, «Консультант студента» – полнотекстовая база данных, включающая учебники и учебные пособия, монографии, атласы, периодические издания, и «Федеральная электронная медицинская библиотека» (далее ФЭМБ).

При выполнении запроса также используются собственные внутренние электронные библиотечные системы. В «Электронном каталоге» поиск осуществляется в различных базах данных, например, «База данных журнальных статей», которая включает 173070 журнальных статей по медицине. Данная база пополняется ежедневно, вносятся статьи из поступающих в библиотеку 150 наименований журналов. База данных «Труды сотрудников академии» содержит 21061 научных и учебно-методических трудов сотрудников академии, а также материалы съездов, сборники научно-практических конференций, в том числе и ежегодных научных конференций молодых ученых, например, «Медицина завтрашнего дня» и «Рождественские чтения». Помимо внутренних электронных библиотечных систем в работу включены и внешние – «eLibrary.ru» и «PubMed». В этих информационных порталах статьи по темам скачиваются в формате PDF, что удобно для

выполнения запроса – отправки по электронной почте или в традиционной форме. Поиск информации с помощью электронной библиотеки «Консультант студента» осуществляется посредством доступа к учебной литературе и другим материалам, приобретенным на основании ежегодного платного договора, где в онлайн-режиме можно ознакомиться с необходимой учебной или периодической литературой. ФЭМБ дает возможность в удаленном доступе ознакомиться как с электронными аналогами печатных изданий, так и с оригинальными отраслевыми изданиями.

В информационно-библиографическом отделе сотрудники ведут учёт выполненных справок, фиксируют количество пользователей и источников информации. «Архив выполненных справок» актуален для тех запросов, которые дублируются, например, по темам: «Микроэлементы», «Эндемические заболевания» и другие.

Помимо тематических запросов систематически осуществляются онлайн консультации по библиографическому оформлению списков литературы в соответствии с ГОСТ 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», устанавливаются недостающие элементы описания ресурса – ISBN, DOI, области идентификатора ресурса и условий доступности.

Назначение научной библиотеки ЧГМА, как и любой другой библиотеки, – максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей. Однако при ограниченных ресурсах реализовать её практически невозможно. В этих случаях на помощь библиотеки приходит такая услуга, как обмен электронными ресурсами с другими специализированными библиотеками региона и России. С 2015 года научная библиотека использует ЭБА центральной научной медицинской библиотеки им. И.М. Сеченова. ЭБА – это проект, который предоставляет во временное пользование свои информационные ресурсы через интернет, а именно посредством электронной почты.

Таким образом, электронная доставка документов – это закономерный и современный путь развития сервиса обслуживания удаленных пользователей научной библиотеки ЧГМА. Такая форма работы обладает большим потенциалом. С внедрением в библиотеку современных технологий информационно-библиографическое обслуживание вышло на новый уровень. Как показала практика, такая форма работы повысила качество и оперативность обслуживания; кроме этого, ЭДД полностью удовлетворяет запросы пользователей библиотеки.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Захарова С. С. Избирательное распространение информации и информационно-коммуникационные технологии: обзор исследований / С. С. Захарова. – DOI 10.25281/0869-608X-2017-66-6-651-658 // Библиоковедение. – 2017. – Т. 66, № 6. – С. 651–656. – Текст : непосредственный.
2. Минздрав и «Первый Мед» запустили электронную библиотеку. – Текст : электронный // Мед Новости : официальный сайт. – URL: <https://medportal.ru/mednovosti/news/2012/12/19/elibrary/> (дата обращения: 20.01.2020).
3. Пашнина Т. В. Вопросы реализации права на информацию через институт библиотеки в свете стратегических документов информационной сферы // Российское право онлайн. – 2019. – № 1. – С. 32–38. – Текст : непосредственный.
4. Ситникова Н. П. Тенденции информационно-библиографического обслуживания в меняющейся социальной среде : по материалам Всероссийской научно-практической конференции «Моргенштерновские чтения – 2018» // Библиотечное дело. – 2019. – № 3. – С. 5–7. – Текст : непосредственный.
5. Смирнова Л. В. Найти и доставить. Востребованность межбиблиотечного абонемента // Библиотечное дело. – 2019. – № 20. – С. 31–32. – Текст : непосредственный.