



Виртуальная справочная служба библиотеки:

содержательные и организационные аспекты функционирования

В статье представлен опыт создания и работы виртуальной справочной службы библиотеки Харьковского национального университета радиоэлектроники (ХНУРЕ).

Само понятие "виртуальная справочная служба" (ВСС) и для читателей, и для сотрудников библиотек Украины новое. За рубежом ВСС появились уже более 10 лет назад и в последнее время становятся неотъемлемым элементом справочно-библиографического обслуживания многих зарубежных библиотек. Лидерами обслуживания ВСС сегодня являются библиотеки США. Их статистика свидетельствует, что число запросов в электронной форме уже превышает число запросов от читателей, лично посетивших библиотеку. В Украине о ВСС при библиотеках заговорили только в последние годы. С появлением новых информационных технологий в библиотечной практике наряду с традиционными формами обслуживания читателей активно внедряются новые услуги в режиме удаленного доступа, т. е. виртуальные. Создание и открытие библиографических справочных служб происходит по объективным причинам: увеличение массива информационных

ресурсов и формирование новой пользовательской аудитории, испытывающей потребность в постоянном доступе к запрашиваемым документам. ВСС является информационным посредником и представляет в ответ на запрос пользователя готовую библиографическую, фактографическую или смешанную информацию в виде списков литературы и ссылок на Интернет-ресурсы. В современном информационном обществе распространение получили такие формы виртуальной справочной службы, как справки по е-почте, заполнение сетевых форм, чат-справки, видеоконференции и т. д. В Украине активно используются пока только первые две формы ВСС.

Несмотря на некоторые отличия в организационной специфике отдельных типов ВСС, существует ряд общих особенностей, присущих всем подобным службам: возможность обращения с запросом в ВСС в режиме удаленного доступа при наличии подключения к сети Интернет; наличие взаимодействия "пользователь-

Тамара Грищенко,
директор

Ирина Аврамова,
заведующая научно-

библиографическим
отделом

Наталья Этенко,
ученый секретарь

Библиотека Харьковского
национального университета
радиоэлектроники

посередник"; оперативність надання відповіді на запит користувачів; залучення додаткових для користувачів інформаційних ресурсів в процесі виконання запиту; обслуговування користувачів ВСС складається з наступних етапів: прийом запиту, пошук інформації, надання відповіді.

ВСС бібліотеки ХНУРЕ була організована в вересні 2007 р. Але досвід роботи віртуального спілкування з віддаленими користувачами в бібліотеці вже існував. В березні 2007 р. бібліотека приєдналася до проекту Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка "Віртуальна пошукова служба бібліотек г. Харків". В цьому проекті також беруть участь Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна, бібліотека Харківського гуманітарного університету "Народна українська академія", бібліотека Харківського економіко-правового університету і Харківська міська спеціалізована музично-театральна бібліотека ім. К. С. Станіславського. Для бібліотек г. Харків ХГНБ ім. В. Г. Короленка стала першою бібліотекою, що впровадила ВСС при інформаційному обслуговуванні і базою практики для співробітників бібліотеки ХНУРЕ.

Благодаря набутим досвідом і вивченню матеріалів по організації віртуальних служб інших бібліотек, бібліотека створила власну ВСС. Її мета – допомогти читачеві отримати інформацію по запиту в режимі віддаленого доступу, залучити нових користувачів, а також рекламувати ресурси і послуги бібліотеки. Розробкою сис-

теми ВСС займалися бібліографи, працівники служб методичного забезпечення і технічної підтримки бібліотеки.

Функціонування ВСС здійснюється через веб-сайт бібліотеки (<http://www.lib.kture.kharkov.ua/>), головна сторінка якої містить інформацію про всі її розділи. Будь-який зацікавлений читач без обмежень за часом може скористатися послугами пошуку: зробити запит, ознайомитися з її роботою, з архівом виконаних запитів. Але основна користувачів аудиторія ВСС – це, звичайно, студенти, викладачі і співробітники ХНУРЕ.

Слід зазначити, що статистика використання ВСС ведеться в зручній формі, моніторинг і облік показників здійснюється в автоматизованому режимі.

Для регламентації порядку функціонування ВСС були підготовлені положення "Про віртуальну пошукову службу" і "Правила користування", що визначають порядок роботи ВСС, категорії користувачів, типи і тематику виконуваних запитів, умови і порядок їх виконання. Крім того, до запитів, користувачеві сайту рекомендується ознайомитися з правилами роботи ВСС і основними обмеженнями.

Наприклад: від одного користувача приймається не більше одного запиту в день; кожен запит може містити тільки один запит; не виконуються запити, пов'язані з наданням інформації комерційного або розважального характеру, готових рефератів, курсових, дипломних робіт; не надаються скановані тексти, електронні копії документів.¹

Крім того, при наданні запиту в ВСС автоматично проводиться фільтрація рекламно-інформаційних запитів за рахунок встановлення заборони на гіперпосилання і блокування імен користувачів, надісланих зайву і некоректну інформацію.

При створенні ВСС бібліотеки була використана проста мережева форма, що складається з декількох полів. Щоб зробити запит в ВСС, достатньо заповнити певне поле на сторінці служби, вказавши своє ім'я і сферу діяльності. Крім того, запит можна скасувати або негайно надіслати, використовуючи відповідні функціональні клавіші. Запит користувача, введений в поле форми, і відповідь оператора негайно публікуються на сайті.

Перевагами використання мережевої форми ВСС є публікація на сайті якості вимоги відбору інформації і складання повної відповіді, релевантного запиту. Тому кількість запитів обмежена до 5 в день. Недоліком даної форми ВСС є відсутність зворотного зв'язку в процесі формулювання або уточнення запиту. Оператору доводиться виражати свою версію питання або робити запити.

Типи приймаваних запитів різні: адресні, тематичні, фактографічні і на уточнення елементів бібліографічного опису.

Операторами ВСС є кваліфіковані спеціалісти науково-бібліографічного відділу, але при необхідності залучаються і співробітники інших підрозділів, представники адміністрації, більш компетентні в певних питаннях. Зазначимо, що відповіді на запити користувачів

¹ Для виконання цієї послуги на сайті бібліотеки працює служба ЗДД.

вателей службы не обезличены, а подписаны конкретным сотрудником, который выполняет запрос. Это налагает определенную ответственность на оператора за предоставление нужной информации.

Библиографы стараются выполнять справки как можно оперативнее и конкретнее, указывая, в каком отделе библиотеки читатель может получить рекомендуемый источник информации.

Фактографические, уточняющие и адресные справки выполняются в течение 1 рабочего дня. Самые сложные по выполнению – тематические справки, которые выполняются в течение 2 дней. В ответ на такие запросы предлагается библиографический список литературы по теме. Библиотека не ограничивает список литературы определенным количеством источников. Но учитывая опыт работы библиотеки, отметим, что количество предлагаемых источников не должно быть слишком большим, т. к. это рассеивает внимание пользователя. В библиотеке уже выработалась определенная схема ответа на тематический запрос. Вначале пользователю рекомендуется информация с сайта библиотеки (библиографические указатели, рекомендательные списки, виртуальные выставки и др.), затем предлагается список с библиографическими описаниями печатных изданий из фонда и полнотекстовых материалов из Электронной библиотеки ХНУРЭ и дополняются списки ссылками на электронные ресурсы сети Интернет.

Темы многократно повторяющихся запросов, которые библиотекари считают актуальными, и подборки литературы в справке становятся основой для создания отдельных

рекомендательных списков или библиографических указателей.

Ресурсная база для выполнения запросов ВСС включает как справочно-библиографический аппарат библиотеки, так и онлайн-справочные материалы, базы данных глобальной сети.

В ВСС создан архив выполненных справок, который формируется с начала функционирования ВСС. В настоящее время он содержит около 500 справок. Для удобства пользования все справки в архиве сгруппированы по 10 штук постранично. Архив снабжен поисковой системой по четырём позициям: по номеру запроса; по автору запроса; по ключевому слову; по дате (в формате д/м/г).

Поисковая система формировалась постепенно, учитывая целевое назначение поиска. Например, когда пользователь делает запрос, ему автоматически присваивается порядковый номер запроса. Поэтому позже было введено поле для поиска по номеру запроса. Самый востребованный среди пользователей – поиск по ключевому слову. Он дает возможность читателю найти нужную информацию в архиве, не делая запроса. Но для того, чтобы данный поиск был результативным и конкретным, имеет смысл объемный архив оформлять в виде тематического рубрикатора с дополнительным сервисом "Поиск" по ключевому слову, как это сделано в службе "Виртуальный библиограф" Центральной научной библиотеки Харьковского национального университета им. В. Н. Каразина. Для более эффективного использования архива ВСС библиотеки по мере его наполнения он будет оформлен в виде тематического рубрика-

тора. Для сокращения поиска по архиву виртуальной справки на главной страничке ВСС представлены сведения о запросах за последнюю неделю.

Анализируя работу виртуальной справочной службы, необходимо отметить, что интенсивность запросов в ВСС еще невелика, но актуальность существования такой службы в библиотеке очевидна. Это очень удобный и оперативный способ получения информации для пользователей современных библиотек, активно использующих новые информационные технологии в своей практике. Следует также понимать, что ВСС – не противопоставление, а дополнение к реальному справочному обслуживанию в самой библиотеке. ВСС привлекает новых пользователей, делает рекламу библиотеке и ее профессионалам-сотрудникам. Созданная первичная модель ВСС не является постоянной. В зависимости от новых сетевых возможностей, увеличения ресурсов, развития технологий будут изменяться и формы данной службы.

Надеемся, что наш опыт работы с ВСС будет интересен коллегам при разработке и введении данного вида справочно-библиографического обслуживания читателей библиотеки.

