



**ЧЕТВЕРТІ БІБЛІОГРАФІЧНІ СТУДІЇ,
ПРИСВЯЧЕНІ 120-РІЧЧЮ
МИХАЙЛА ЯСИНСЬКОГО**

Харків 2009

схемы (приведения всех областей и элементов библиографического описания) приводится тот же перечень сведений из пункта 7.1.7.

Литература :

1. 7.1.–2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание: общие требования и правила составления. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2001. – 48 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
2. ISBD (G). Загальний міжнародний стандартний бібліографічний опис. – Київ: Книжкова палата України, 2001. – 40 с.
3. 7.1–1984. Библиографическая запись. Библиографическое описание: общие требования и правила составления. – М.: ГК СССР по стандартам, 1984. – 76 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
4. 7.80–2000. Библиографическая запись. Заголовок: общие требования и правила составления. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2001. – 22 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
5. 7.82–2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов: межгосударственный стандарт: общие требования и правила составления. – Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2001. – 22 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
6. Руководство по UNIMARC: руководство по применению международного коммуникативного формата UNINARC / пер. с англ. авт. коллектива под руководством А. И. Земскова, Я. Л. Шрайберга. – М.: ГПНТБ, 1992. – 320 с.: таб.

И П. Аврамова, Н. Ю. Этенко

НОВЫЕ ФОРМЫ ИНФОРМАЦИОННО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

С появлением новых информационных технологий в библиотечной практике наряду с традиционными формами обслуживания чита-

телей активно внедряются новые формы услуг в режиме "удаленного доступа", т.е. виртуальные. Это находит отражение в создании виртуальных справочных служб (далее – ВСС), предоставляющих в ответ на запрос пользователя готовую библиографическую и фактографическую информацию. Несмотря на некоторые различия в организационной специфике отдельных типов ВСС, существует ряд общих особенностей, присущих всем без исключения службам:

- возможность обращения с запросом в ВСС в режиме удаленного доступа при наличии подключения к Интернет-сети;
- наличие взаимодействия "пользователь-посредник";
- оперативность предоставления ответа на запросы пользователей;
- привлечение недоступных для пользователя информационных ресурсов в процессе выполнения запроса.

Обслуживание пользователей осуществляется в три этапа: прием запросов, поиск информации, предоставление ответа.

Онлайновое справочное обслуживание с помощью Интернет-сети, действующее в реальном времени, – понятие новое и пока не совсем привычное и для читателей и для сотрудников библиотек Украины. За рубежом ВСС начали появляться в 1999 г. и стали неотъемлемой частью информационно-библиографического обслуживания, особенно в библиотеках учебных заведений. Например, по данным, опубликованным в журнале "American Libraries", справочное обслуживание в цифровой среде предлагают 45% университетских и 12,5% публичных библиотек в США. В Украине с 2003 г. первыми в области создания и обслуживания ВСС стали публичные библиотеки, которые сегодня являются лидерами и в организации корпоративных проектов.

Харьковская государственная научная библиотека им. В. Г. Короленко первая в Харькове реализовала проект "Корпоративная віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова", объединивший пять библиотек г. Харькова одним общим делом. Среди библиотек-участниц проекта, кроме ХГНБ им. В. Г. Короленко, – Центральная научная библиотека Харьковского национального университета им. В. Н. Каразина (ЦНБ ХНУ), Научная библиотека Харьковского национального университета радиоэлектроники, Библиотека Харьковского гуманитарного университета "Народная украинская академия" (НУА), Харьковская городская музыкально-театральная библиотека им. К. С. Станиславского.

Работа по реализации данного корпоративного проекта началась в марте 2007 г. Создание таких служб дело непростое: помимо решения

ряда технических проблем, необходимо обеспечить качественное выполнение справок. Это возможно только при высокой квалификации библиографа-оператора, наличии у него опыта, хорошей памяти, ответственности, культуры и этики общения.

Служба должна максимально учитывать интересы и запросы пользователей. А что нужно нашему читателю? Чтобы путь от запроса до получения ответа был как можно проще. Несмотря на то, что современный читатель – это пользователь, который сам осуществляет поиски информации по актуальным информационно-поисковым системам глобальной сети, он же охотно воспользуется помощью специалистов. И здесь очень важно, чтобы ВСС была проста и удобна в обращении, чтобы "Вход" в ВСС не пугал читателя своими логинами и паролями. В корпоративной ВСС Харькова все соответствует этим критериям: виртуальная справка общедоступна, любой заинтересованный пользователь может воспользоваться услугами справки, т.е. сделать запрос, ознакомиться с ее правилами и режимом работы, осуществить поиск в Архиве выполненных справок. Основная пользовательская аудитория ВСС – учащиеся и студенты, научные сотрудники и аспиранты.

Функционирование корпоративной ВСС Харькова осуществляется через веб-сайт ХГНБ им. В. Г. Короленко: <http://korolenko.kharkov.com/>, главная страница которого содержит информацию обо всех разделах и службах сайта, включая "Виртуальную справку". При регламентации правил пользования указывается, какие введены ограничения для посетителей ВСС. Например: не выполняются справки коммерческого характера (покупка или продажа чего-либо), не предоставляется информация развлекательного характера (материалы к конкурсам, разгадывание кроссвордов и др.), готовые проекты курсовых и дипломных работ и т.д. Корпоративная ВСС принимает запросы не только на украинском и русском языках, но и на немецком, английском, французском. Данная ВСС отвечает на 10 запросов в день в порядке их поступления. 6 запросов из них выполняют непосредственно специалисты ХГНБ им. В. Г. Короленко, а 4 – распределяются по библиотекам-участницам корпоративного проекта. Если справка не сложная, выполняется в течение 1–2 суток, если сложная (чаще всего, тематическая) – предполагается предоставление ответа в течение 3 дней.

Вопрос пользователя вносится в поле "Форма для записи". Это поле предполагает формулировку запроса и отправление его в Архив.

Через некоторое время (нужное для выполнения запроса), зайдя в Архив, можно увидеть публикацию запроса и ответа. Прежде чем сделать запрос, пользователю предлагается ознакомиться с Архивом выполненных справок, воспользовавшись функцией *"Пошук в Архіві"*. Нужно ввести в соответствующее поле для заполнения название темы или ключевое слово из запроса. Последовательность расположения запросов-ответов в Архиве – в обратном-хронологическом порядке, т.е. последний запрос является для посетителя первым. *Архив выполненных справок* корпоративной ВСС насчитывает уже более 4000 справок, которые для удобства и быстроты просмотра всего Архива или его части сгруппированы по 50 ответов постранично. Больше всего вопросов из области гуманитарных, социально-экономических наук, по медицине и информационным технологиям.

Ответы не авторизованы, это объясняется спецификой работы данной ВСС, т.к. в проекте принимают участие не конкретные люди, а организации.

НБ ХНУРЭ была подключена к проекту сразу, в марте 2007 г. Оператором корпоративной службы ВСС стала сотрудница научно-библиографического отдела, которая прошла обучение на специализированных семинарах в ХГНБ им. В. Г. Короленко, где получила практические навыки и методические рекомендации по правилам работы.

В функции оператора-библиографа от НБ ХНУРЭ входят: отработка запроса, распределенного главной библиотекой проекта, поиск информации на основе справочно-информационных ресурсов НБ ХНУРЭ и полнотекстовых ссылок, подготовка и обработка материалов для ответа, ввод информации в поле ответа.

На сегодня НБ ХНУРЭ выполнено более 170 справок. Для выполнения справки ведущий библиограф предоставляет готовую библиографическую, фактографическую или смешанную информацию в виде списков литературы из справочно-информационного фонда нашей библиотеки и ссылок на полнотекстовые ресурсы в Интернет-сети. Темы многократно повторяющихся запросов по профилю ХНУРЭ мы считаем актуальными и подборки литературы в выполненной справке становятся основой для создания библиографами НБ отдельных рекомендательных списков или библиографических указателей.

Необходимо отметить, что при всей актуальности и востребованности корпоративной ВСС есть и определенные сложности организационного характера. Например, непрофильные запросы. Когда

создавалась корпоративная служба, предполагалось, что запросы будут распределяться по библиотекам-участницам с учетом тематической направленности их фондов, но на практике получается по-другому. Распределение запросов идет автоматически и операторам ВСС библиотек-участниц проекта попадают вопросы, которые очень далеки от их профиля.

Например:

Вопрос, адресованный ХГМТБ им. К. С. Станиславского:

– *Подскажите литературу (возможно периодику), в которой освещается статистика продаж, потребления "рынка молока и молочных продуктов".*

Или вопрос, адресованный библиотеке ХНУРЭ:

– *Допоможіть знайти інформацію для курсової роботи на тему: "Характеристика споживних властивостей і оцінка якості рому".*

Если в ответе на запрос оператор ссылается на источники информации из своего фонда, то пользователи, обратившиеся в данную ВСС, должны знать, что из-за специфики учета и организации фондов вузовских библиотек им не может быть предоставлен свободный доступ к указанным документам. Если пользователь не является студентом или научно-педагогическим сотрудником конкретного учебного заведения, то при посещении библиотеки ВУЗа ему придется оплатить право пользования литературой или доступа к е-ресурсам и работать с ними только в читальных залах. Поскольку реалии нашего времени – желание пользователя получить информацию "здесь и сейчас", – то полнотекстовый поиск начинает теснить библиографический, а конечный результат – справка – уже не ограничивается предоставлением только библиографической информации.

Таким образом, корпоративная ВСС – новая и актуальная форма информационно-библиографического обслуживания, целью которой является помочь пользователю получить информацию по запросу в режиме удаленного доступа.

Необходимо отметить значение данного корпоративного проекта для организации такого вида обслуживания в вузовских библиотеках. Благодаря приобретенному опыту работы виртуального общения с удаленными пользователями и изучению материалов по организации ВСС российских библиотек в сентябре 2007 г. открылись 2 локальные ВСС на собственных веб-сайтах ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина и НБ ХНУРЭ. Для сотрудников этих библиотек участие в проекте ХДНБ

им. В. Г. Короленко стало хорошей базой практики. Кроме того, в 2008 г. на совещании директоров вузовских библиотек, входящих в Харьковское методическое объединение, и на практическом семинаре "Школа методиста" (в ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина) нами была представлена обзор-презентация корпоративной ВСС и трех самостоятельных ВСС вузовских библиотек (ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина, НБ ХНУРЭ, библиотеки Полтавского ун-та потребительской кооперации Украины). А в 2009 г. открыли самостоятельные ВСС еще две библиотеки: НТБ Национального аэрокосмического университета им. Н. Е. Жуковского ("ХАИ") и библиотека Украинской инженерно-педагогической академии. И это тоже говорит о том, что такая новая виртуальная форма обслуживания уже становится обязательным элементом оперативного справочно-библиографического обслуживания в библиотеках.

Работа в ВСС – дело непростое, но очень интересное. Работать, не видя своего читателя, не видя его реакции на ответ по запросу, общаясь с ним виртуально – это необычно. Но именно за оперативное информирование и консультирование пользователи службы чаще всего и благодарят специалистов – операторов ВСС:

– Доброго дня! Хочу Вам подякувати за вашу безцінну допомогу.

– Ви – наш рятувник і опора в навчанні! Дякую Вам за все!

З великою повагою!

Литература :

1. Грищенко, Т. Б. Виртуальная справочная служба библиотеки. Содержательные и организационные аспекты функционирования [Текст] / Т. Б. Грищенко, И. П. Аврамова, Н. Ю. Этенко // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 3. – С. 25–27; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.lib.kture.kharkov.ua/ua/bibllist/Pub bibi.php](http://www.lib.kture.kharkov.ua/ua/bibllist/Pub%20bibi.php)
2. Жабко, Е. Д. Онлайнное справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития [Текст] / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–†1.
3. Ломова, Е. Г. Виртуальная справочная служба [Электронный ресурс]: материалы образовательного семинара "Перспективы развития публичных библиотек" / Е. Г. Ломова. – Томск, 2008. – Режим доступа: <http://www.library.tomsk.ru/files/File/innovatic/Lomov.doc>

4. Моргенштерн, И. Г. Виртуальная справочная служба: итоги и проблемы [Текст] / И. Г. Моргенштерн // Библиография. – 2006. – № 5. – С. 85–88.
5. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках [Текст] / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина; под общ. ред. И. Б. Михновой. – М. : ФАИР ПРЕСС, 2005. – 304 с. – (Серия : Специальный издательский проект для библиотек).
6. Пурник, А. А. Виртуальное справочно-информационное обслуживание: перспективы корпоративного взаимодействия [Текст] / А. А. Пурник // Библиотека и доступность информации в современном мире : электронные ресурсы науке, культуре и образованию : труды 10-й юбил. междунар. конф. "Крым 2003". – М.: ГПНТБ России, 2003. – Т. 2. – С. 630–631.
7. Пурник, А. Справка XXI века [Электронный ресурс] А. Пурник // Библиотечное дело. – 2004. – № 5 (17). – Режим доступа: <http://www.bibliograf.ru/issues/2004/5/20/0/433/> (Архив журналов).
8. Пушкова, С. В. Справочно-информационное обслуживание в электронный век: роль и возможности библиотек [Электронный ресурс]: по материалам библиотечной периодической печати США / С. В. Пушкова // Библиотеки за рубежом 2003: сб. статей / Ред. кол.: Н. Ю. Золотова, С. В. Пушкова, Л. М. Степачев. – М.: Рудомино, 2003. – С. 56–83. – Режим доступа: <http://www.library.ru/4/theory/american.lib.php>
9. Разумова, Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей [Текст] / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136–137; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vss.nlr.ru/publications/razumova.html>
10. Серова, О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы [Текст] / О. В. Серова // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 27–32.
11. Справочник библиографа [Текст] / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Профессия, 2006. – 592 с. – (Серия: Библиотека).
12. Торлин, И. Виртуальная библиографическая справка – информационная "скорая помощь" удаленным пользователям библиотек [Текст] / И. Торлин // Библиотечный форум України. – 2005. – № 4 (10). – С. 34–37.

13. Трачук, Л. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках [Текст] / Л. Трачук // Вісник Книжкової палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18.

14. Шалиганова, А. Віртуальна довідкова служба в публічних бібліотеках України: напрями розвитку [Текст] / А. Шалиганова // Бібліотечний форум України. – 2006. – № 2(12). – С. 16–18.

О.А.Яковенко

ВИРТУАЛЬНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЦНБ ХНУ ИМЕНИ В. Н. КАРАЗИНА

Справочно-библиографическое обслуживание представляет собой совокупность процессов приема разовых запросов читателей и обусловленных ими библиографического поиска и выдачи пользователям библиографической и фактографической информации. Традиционно такие запросы поступали в библиотеку по телефону, в письменном виде или при личном посещении. Рост популярности Интернет и интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику коренным образом изменяют технологию справочно-информационного обслуживания. Необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих новые технологии с традиционными формами обслуживания. К числу таких проектов относится создание виртуальных справочных служб (ВСС). Услуга оказания справочно-библиографической помощи в виртуальной среде становится неотъемлемым элементом системы обслуживания во все большем числе библиотек.

В начале 90-х годов ЦНБ стала внедрять в работу новые технологии. Был создан электронный каталог, введены регистрационные штрих-кодовые* документы пользователей, автоматизировано обслуживание читателей на научном и художественном абонементных и в читальных залах. В 2004 году в библиотеке был внедрен электронный заказ. В любое время суток, при наличии Интернет с помощью индивидуального пароля читатели имеют возможность оформить заказ на литературу в режиме удаленного доступа.