

ГБУК РА «Адыгейская республиканская юношеская библиотека»

Отдел инновационно – библиографической работы

## *Виртуальная – справочная служба*



Информационно – библиографический материал

Майкоп

2017 г.

Составитель: А. А. Бегельдиева

Ответственный за выпуск: М.Н. Хачемизова

Виртуальная–справочная служба [Текст]: информационно – библиографический материал /Адыг. респ. юнош. б–ка, Отд. инновац. – библиогр. работы; [сост.:А.А. Бегельдиева]. – Майкоп, 2017.– 13 с.: ил.

Предлагаемое издание знакомит читателей с новым видом деятельности библиотек – справочным обслуживанием удаленных пользователей с применением интернет – технологий. В связи с тем, что это направление пока не обеспечено соответствующими регламентирующими документами, содержащими общие стандарты и нормы, в материале освещается алгоритм создания и функционирования виртуальной – справочной службы, проблемы и перспективы развития этой услуги.

**ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА**

**Виртуальная справочная служба (ВСС) - это служба, которая бесплатно отвечает на вопросы пользователей в удаленном режиме.** ?

**Воспользоваться услугами ВСС может любой человек, зарегистрированный на нашем сайте.**

**Вопросы принимаются ежедневно и выполняются в порядке их получения. В каждом запросе должен быть сформулирован только один вопрос. В зависимости от его сложности Вам ответят в срок от 1 до 5 дней.**

**Вы также можете задать свой вопрос онлайн-консультанту нашего сайта, который ответит на него максимально быстро!**

Свидетельством изменений в традиционном справочно-библиографическом обслуживании (СБО) являются создаваемые в отечественных библиотеках виртуальные справочные службы (ВСС), которые часто называют "виртуальной справкой". Они ориентированы на обслуживание удалённых пользователей и предоставление в ответ на запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме - в виде библиографических списков и фактографических данных. Создание таких справочных служб объясняется объективными причинами:

увеличением российских Интернет-ресурсов, которые используются при выполнении запросов пользователей; формированием новой пользовательской аудитории, испытывающей потребность в круглосуточном доступе к электронным каталогам библиотек, получении электронных копий документов и помощи высококвалифицированных библиографов; готовностью профессионального сообщества к освоению новых форм обслуживания пользователей.

Новизна этого направления обслуживания, а также активность библиотек в освоении новых организационных форм и технологических разработок, формирующих ВСС, обуславливают необходимость осмысления того, являются ли такие службы логическим продолжением СБО и его проекцией в Интернете, или это самостоятельная разновидность информационного обслуживания. Практически все элементы системы традиционного СБО присутствуют в сетевом аналоге. Существуют и привычные связи, объединяющие перечисленные элементы в единое целое, а именно технология выполнения запросов и организационные формы обслуживания.

Виртуальное справочное обслуживание (ВСО) не является отечественным изобретением. У нас оно возникло осенью 2000 г. по «инициативе снизу». С апреля 2004 г. ВСО ведёт федеральная библиотека – Российская национальная библиотека, о намерении организовать его объявила и Российская государственная библиотека. Со временем многие участники ВСО осознали, что самостоятельное развитие чревато ошибками и

набиванием шишек, которого вполне можно избежать в корпоративном проекте Виртуальной справочно-информационной службы (ВСИС). Интересным явлением последних лет стало создание виртуальной библиотеки Internet Public library (IPL), оказывающей удаленным пользователям все виды услуг, в том числе услуги справочного характера. Эта библиотека была создана группой студентов Мичиганского университета в 1995г. в рамках обучающего курса "Информационные технологии: реализация и применение". Библиотека имеет "читальный зал" полнотекстовых файлов, многочисленные ссылки на другие онлайн-информационно-библиотечные службы, предоставляет пользователям справочные услуги в течение 24 часов.

Несмотря на наличие организационной специфики отдельных типов ВСС, существует ряд общих особенностей, присущих всем без исключения службам, к которым относятся: возможность обращения с запросом из любой точки земного шара при наличии подключения к Интернету; наличие взаимодействия "пользователь - посредник", оперативность предоставления ответа на запросы пользователей; привлечение недоступных для пользователя информационных ресурсов в процессе выполнения запроса. Объединяющим моментом для всех типов ВСС должна стать и технология выполнения запросов, важность которой только начинает осознаваться специалистами. Поэтому обращение к технологии ВСС, под которой понимается совокупность процессов приема, обработки, хранения разовых запросов с последующей подготовкой и выдачей пользователям библиографической, фактографической, полнотекстовой информации, представляется весьма актуальной.

Предлагаемая технология обслуживания удаленных пользователей ВСС РНБ состоит из шести этапов: прием запросов, характеристика пользователя, анализ запроса, поиск информации, предоставление ответа, анализ изучения эффективности обслуживания.

Первый этап: прием запросов. Пользователь попадает на страницу ВСС через сайт РНБ, где самостоятельно заполняет web-форму со следующими полями: имя пользователя, электронный адрес, город, цель запроса (научная, учебная, служебное задание, познавательная) и сам запрос. Форма включает два блока полей. Первый блок - персональная информация, второй - произвольная формулировка запроса в текстовой форме. Отправив запрос, пользователь получает подтверждение о приеме запроса и порядковый номер, по которому в течение 2-х рабочих дней находит ответ в разделе "Архив выполненных справок". Удобство поиска конкретного запроса по номеру обеспечивает база данных "Поиск в архиве", позволяющая также находить запрос по ключевым словам. Запрос и информация о пользователе попадают в закрытую базу Администратора, который распределяет запрос исполнителю или отвечает на него самостоятельно.

Второй этап: составление портрета пользователя. Данный этап является важным звеном в технологии обслуживания удаленных пользователей, поскольку заменяет традиционное библиографическое интервью, проведение которого невозможно в рамках обслуживания через web-форму. Детальное уточнение запроса пользователя и дополнительной информации персонального характера предопределяет выбор поисковой стратегии и предоставление качественной информации.

Третий этап: анализ запроса. На данном этапе Администратор службы присваивает каждому конкретному запросу определенный статус в соответствии принятой в ВСС типологией справок: адресные - запросы о наличии конкретных изданий в фондах РНБ и других библиотек, а также электронных версий запрашиваемых изданий в сетевой среде; фактографические - определение сведений о каком-либо явлении, событии, лице, организации, уточнение толкования сведений; тематические - подбор информации на определенную тему.

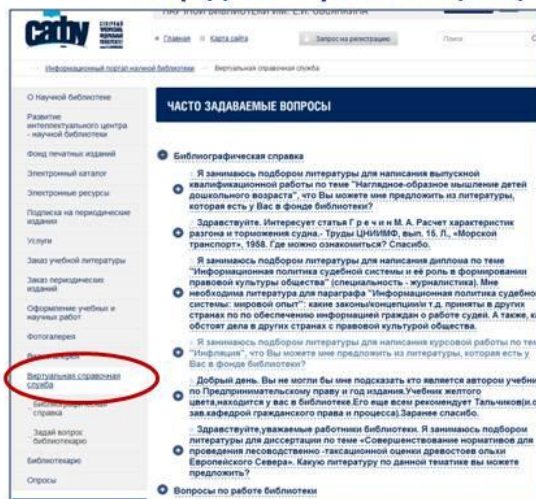
Четвертый этап: поиск информации. Совокупная ресурсная база, используемая при выполнении запросов удаленных пользователей, включает: 1) систему традиционных и электронных каталогов, картотек РНБ и других библиотек; 2) библиографические указатели, пособия в печатном и электронном формате; 3) материалы справочного характера: энциклопедии, словари, справочники; 4) библиографические, фактографические, полнотекстовые базы данных; 5) Интернет-ресурсы свободного доступа. В качестве одного из эффективных ресурсов при выполнении запросов пользователей выступают персонализированные знания библиографов.

Пятый этап: предоставление ответа. Все поступающие в службу запросы выполняются в течение двух рабочих дней. В ответ предоставляется комплексная информация, включающая наиболее существенные материалы по сформулированному запросу, возможные варианты правильного ответа, отсылки и рекомендации для дальнейшего самостоятельного поиска.

Шестой этап: Изучение эффективности обслуживания. Качество предоставленной информации определяется, как правило, пользователями, получающими ответы на свои запросы. Выразить свое мнение и оценить работу библиографов пользователи могут, воспользовавшись электронным адресом администратора службы. Полученные данные обратной связи доводятся до сведения сотрудников ВСС и анализируются. Требования к качеству предоставленной информации, а также ко всем этапам выполнения запроса, предусматривает постоянное повышение квалификации персонала.

# ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

<http://library.narfu.ru/rus/VirtualReferralService/Pages/faq.aspx>



**Если нет времени зайти в библиотеку, а подбор литературы по определенной теме вызывает трудности, можно воспользоваться таким библиотечным сервисом как виртуальная справочная служба**

Внедрение информационных технологий в СБО поставило профессиональное библиотечное сообщество перед необходимостью переосмысления роли и места библиографа в современной электронной среде. Сейчас появляются ВСС, в которых специалисты, отвечающие на запросы пользователей, определяются как "операторы"

Единицей измерения содержания традиционного СБО является библиографическая справка. В соответствии с ГОСТ 7.0-99 "Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" библиографическая справка - это "ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка)", а фактографическая справка - "ответ на запрос, содержащий фактические сведения". Фактографическая справка, выполняемая методом библиографического поиска, в большинстве случаев содержит библиографическую информацию в виде ссылки на источник информации. Поэтому часто в традиционном СБО фактографическая справка рассматривается как библиографическая. В онлайн-ом СБО мы не можем применять определение "библиографический" относительно базового понятия "справка", поскольку пользователь может запрашивать не только библиографическую, но и полнотекстовую

информацию, представленную в электронной форме в Интернете, либо в полнотекстовых базах данных. Соответственно, конечный результат работы библиографа в виде справки может предоставляться пользователям не только в виде библиографической информации, но и в виде ссылок на полные тексты документов.

Справки ВСС можно разделить по роду выдаваемой информации на тематические, адресные, уточняющие и фактографические.



Тематические справки ВСС предоставляются в виде списков, состоящих из библиографических описаний традиционных изданий. Справки могут состоять из списков документов, размещённых в Интернете. Некоторые службы идут по пути предоставления списка гиперссылок, обозначающих местоположение таких документов. Более качественный уровень выполнения запросов обеспечивается лишь в том случае, если такой список сопровождается библиографическим описанием сетевого ресурса или документа. При этом электронный адрес документа, размещённого в сети (URL), является составной частью библиографического описания. Распространённым вариантом тематической справки ВСС является комбинация библиографических списков и электронных адресов.

По трудоёмкости выполнения справки ВСС делятся на простые и сложные. В традиционном варианте в основе разделения библиографических справок на простые и сложные лежит ресурсная обеспеченность, необходимость

просмотра значительного количества источников за большой хронологический период, постраничного просмотра. В онлайн-варианте простые справки подразумевают ответ на запрос пользователя, при котором ему выдаётся библиографический список, получаемый в результате автоматизированного поиска в электронном каталоге и базах данных. Сложные справки - это справки, при выполнении которых библиограф производит качественный отбор и группировку материала, получаемого в результате автоматизированного поиска; корректирует библиографическое описание в соответствии с ГОСТом; использует традиционный справочно-библиографический аппарат и дополняет библиографический список библиографическими описаниями, набиваемыми вручную.

Адресные и уточняющие справки в ВСС представляют собой ответы на запросы, связанные с предоставлением пользователям уточнённой библиографической информации о конкретном издании и месте его хранения. Форма выдачи - библиографическое описание документа и шифр хранения в библиотеке. Часто удалённые пользователи обращаются в ВСС с просьбой уточнить, имеют ли конкретные издания электронные варианты и по какому адресу в сети их можно найти.

Фактографические запросы могут предоставляться в виде конкретных данных с указанием традиционных и электронных источников информации, откуда извлекались данные (библиографическая информация), а также в виде ссылки на полнотекстовый документ, содержащий искомую фактографическую информацию.

Методические консультации по поиску информации включают предоставление удалённым пользователям текстовой информации обучающего характера, разъясняющей, как пользоваться электронным каталогом библиотеки и ориентироваться в российских и зарубежных информационных ресурсах. Возможно предоставление информации о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования. На практике консультация может выполняться в комплексе со справкой. К консультациям относятся ответы на вопросы, связанные с режимом работы библиотеки, расположением читальных залов, отдельных частей СБА, условиями предоставления сервисных услуг и т.п. Обучение пользователей через ВСС может стать важным направлением работы библиографов.

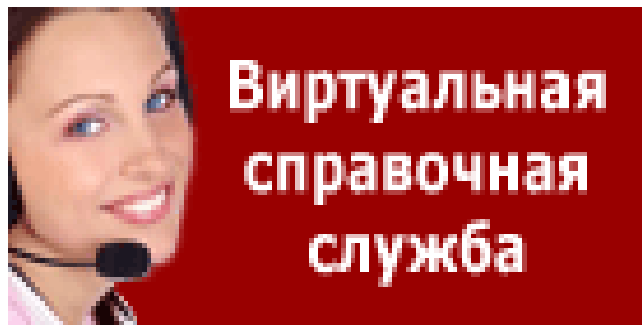
Отказ в выполнении запроса производится в случае некорректной формулировки запроса, а так же если запрос не может быть выполнен в соответствии с принятыми ВСС ограничениями (например, не принимаются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера; готовые студенческие рефераты; сложные запросы и др.). Отказ в



выполнении запроса в ВСС не означает отказа в его выполнении справочным подразделением библиотеки. Это относится, например, к сложным запросам.

Перенаправление запроса в другие ВСС (переадресование запроса) также является формой справки и обозначает предоставление контактной информации тех ВСС, которые могут выполнить запрос более оперативно и качественно.

Исходно задаваемые параметры обслуживания ВСС, в частности оперативность, выражающаяся в сроках выполнения запросов, обуславливает возможность использования при обслуживании удалённых пользователей преимущественно тех ресурсов, которые представлены в электронной форме - это собственные электронные каталоги библиотек, онлайн-полнотекстовые и библиографические базы данных, ресурсы Интернета.



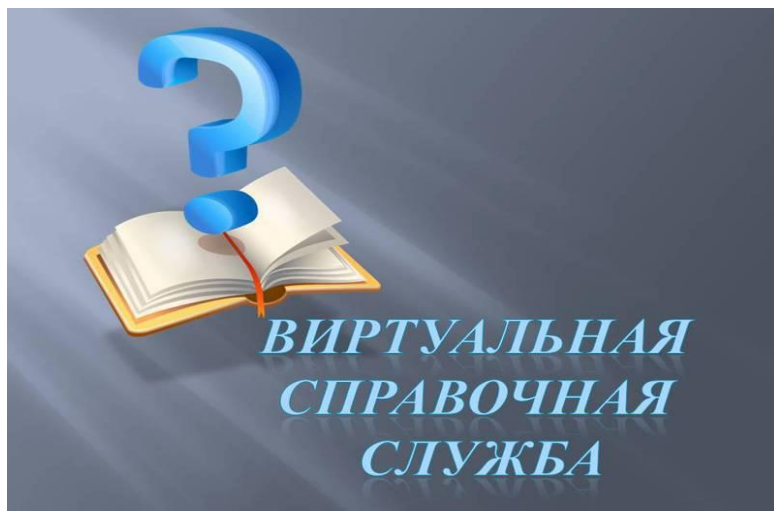
Важной составной частью ресурсной базы являются онлайн-базы данных, доступные как в режиме свободного доступа (Российской книжной палаты, Института научной информации по общественным наукам, Государственной центральной научно-медицинской библиотеки), так и закупаемые библиотекой по подписке (Всероссийского института научной и технической информации, Федерального института промышленной собственности и др.)

Традиционные справочно-библиографические издания также используются при выполнении запросов ВСС, но избирательно, в ряде конкретных случаев, когда запрос не может быть выполнен только на основе электронной ресурсной базы из-за её недостаточной хронологической глубины. Особенности формирования ресурсной базы для ВСС требуют отдельного рассмотрения.

ВСС представляет собой форму организации онлайн-СБО. Все работающие в российском информационном пространстве ВСС, обладают рядом схожих характеристик: в качестве основного средства взаимодействия с удалёнными пользователями применяется преимущественно web-форма запросов (электронная почта используется как дополнительное средство в редких случаях), практически все службы сохраняют результаты поиска информации, формируя каталоги, массивы или базы данных выполненных запросов, что даёт пользователям возможность самостоятельно осуществлять поиск информации перед непосредственным обращением к библиографам; запросы выполняются в сжатые сроки, что влечёт за собой жёсткое ограничение круга используемых источников (для ряда служб это только ресурсы Интернета); отсутствует библиографическое интервью, которое в

традиционной практике проводится для уточнения запросов пользователей; отсутствует обратная связь, что не позволяет проводить оценку качества предоставляемой информации, а значит и обслуживания.

Несмотря на небольшое количество представленных в российском сегменте Интернета библиотечных ВСС, можно проследить формирование двух самостоятельных моделей обслуживания, каждая из которых имеет свои особенности. За рубежом обычно типология ВСС выстраивается в зависимости от использования технологий взаимодействия с удаленными пользователями (электронная почта, chat, web-формы запросов).



В основе нашего деления конечный результат деятельности ВСС - информация, которая выдается пользователям. Исходя из этого, условно обозначим ВСС как Интернет ориентированные (модель 1) и библиографически ориентированные (модель 2). Модель 1 представлена корпоративной службой портала Library.ru ([www.library.ru](http://www.library.ru)); модель 2 - виртуальной справочной службой РНБ "Спроси библиографа" ([www.vss.nlr.ru](http://www.vss.nlr.ru)).

Модель 1 предоставляет готовую информацию в ответ на запросы, по сути, переадресуя пользователей к сетевым ресурсам. Службы, поддерживающие данную модель обслуживания, имеют пользовательскую аудиторию, ориентированную на получение исключительно полнотекстовой информации. В качестве основной и единственной формы ответа на запрос выступают гиперссылки на размещенные в сети ресурсы, а основным инструментом поиска являются информационно-поисковые службы (ИПС) Интернета. Их персонал определяется как "операторы". Несмотря на естественные физические ограничения и текстовой характер общения с удаленными пользователями, в службах принята демократичная, свободная манера общения. Среди качественных характеристик следует отметить обязательность приёма всех запросов, поступающих в корпоративную службу, профессиональный поиск в Интернете, формирование поискового массива выполненных запросов, большое количество принимаемых ежедневно запросов. Для модели 2 характерно то, что обращающиеся в библиографические службы пользователи ориентированы на получение не только полнотекстовой, но и библиографической информации. Формы ответов на запрос в таких службах более разнообразны и могут быть представлены в виде готовых тематических библиографических списков,

ссылок на электронные адреса полнотекстовых сетевых документов, комбинаций списка и адресов ссылок. Помимо этого, при выполнении запросов, выявляющих конкретные издания в фондах библиотеки, пользователь получает уточненное библиографическое описание с указанием места хранения. Ответы же на запросы фактографического характера могут содержать факты и данные с обязательным указанием источника информации. Подобное разнообразие ответов на запросы удалённых пользователей может быть лишь в том случае, если Интернет является не единственным инструментом поиска, а лишь одним из нескольких. Так, при выполнении запросов пользователей в библиографически ориентированных службах используется электронный каталог не только библиотеки, на базе которой создана ВСС, но и других библиотек. В отдельных случаях возможно использование традиционного справочно-библиографического аппарата библиотеки. Персонал в таких службах определяется как "библиографы". Использование в названии профессиональной библиотечной специализации, обозначающей в широкой трактовке специалиста в области библиографии, а в более частной - специалиста в области поиска



информации библиографическими средствами, указывает на жесткую "привязку" службы к библиотеке, на базе которой она создается и функционирует. Поэтому вполне естественно стремление к максимальному соответствию стандартов

деятельности ВСС стандартам деятельности традиционного СБО (обязательность принятия всех запросов, указания источников информации, качество предоставляемой информации, использование ВСС для развития информационной культуры пользователей путём предоставления информации консультационного характера и др.). Если же обратиться к межличностному взаимодействию, то здесь присутствует строгость и лаконичность текстового общения.

Сравнение двух моделей организации ВСС позволяет сделать вывод, о том, что модель 1, универсальная по тематике принимаемых запросов, направлена на удовлетворение общеобразовательных информационных потребностей населения и учебных потребностей студентов. Её можно считать наиболее применимой в публичных библиотеках, а также библиотеках другой типологической принадлежности с небольшими по объёму фондами (соответствующими информационным потребностям обслуживаемой аудитории), сложившейся практикой "неиспользования" уже упоминавшихся внешних библиографических и полнотекстовых баз данных, а также персоналом, имеющим опыт выполнения запросов в рамках обслуживаемой пользовательской аудитории. Возможна реализация данной модели ВСС на базе других учреждений и организаций, необязательно библиотек. Модель 2, также универсальная по тематике выполняемых запросов, рассчитана на удовлетворение учебных информационных потребностей студентов и

научных специалистов различного профиля. Она применима в универсальных научных библиотеках с большими по объёму фондами и коллекциями, структурированным СБА, наличием собственной системы электронных каталогов и доступа к внешним онлайн-базам данных, а также персоналом, имеющим опыт выполнения запросов в рамках обслуживаемой пользовательской аудитории. Обе модели ВСС активно развиваются, не противореча и достаточно эффективно дополняя друг друга, предлагая всем категориям потребителей именно те услуги Интернета, в которых они нуждаются.

Информационные технологии позволяют перенести многие виды профессиональной деятельности в сетевую среду, необязательно в точной их проекции. Получив Интернет-воплощение, СБО выигрывает в оперативности, масштабе обслуживаемой пользовательской аудитории, в предоставлении не только библиографической, но и полнотекстовой информации, в обеспечении доступности услуг для пользователей, которые в традиционной среде этими услугами не пользовались. Одновременно остаются "добрые старые традиции", которые могут быть утрачены. Главная задача библиотечного сообщества, которое в разной степени вовлечено в процессы создания ВСС, состоит в том, чтобы максимально сохранить основные принципы обслуживания, на которых базировалась работа многих поколений библиографов, - профессионализм поиска информации, её качество и достоверность.



## Список литературы:

- Андреева, Н.Е. Виртуальное справочное обслуживание читателей / Н.Е.Андреева // Мир библиографии.- 2006. - № 2. - С. 18-20
- Андрианова, Н. Е. Асинхронное и синхронное справочно-библиографическое обслуживание в Интернете / Н.Е.Андрианова // Библиография. – 2005. - № 4. – С. 78-81.
- Багрова, И.Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание. (По материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотековедение. - 2005. - № 6. - С. 42-49
- Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки.. UPL.: <http://www.vss.nlr.ru> (6.09.2007).
- Ерохо, Т. А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2007. - № 3. – С.64-67.
- Жабко, Е.Д. Онлайнное справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография - 2005. - № 3. - С. 3 -11.
- Жабко, Е.Д. Справочное обслуживание в сетевой среде - от локального обслуживания к национальным корпоративным службам / Е. Д. Жабко// Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. - М., 2003. - Вып. 2. - С. 147-158.
- Кутузова, Е.А. Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке: опыт Информационно-сервисного центра / Е. А. Кутузова // Библиотечное дело. - 2004. - № 5 (17). - С 18-20.
- Моргенштерн , И. Г. Виртуальная справочная служба: итоги и проблемы / И. Г. Моргенштерн // Библиография. – 2006. – № 5. – С. 85–88.
- Разумова, Э.Г. Технологические аспекты реализации онлайнного справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси библиографа") / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. - 2005. - № 35. - С. 136 - 137.