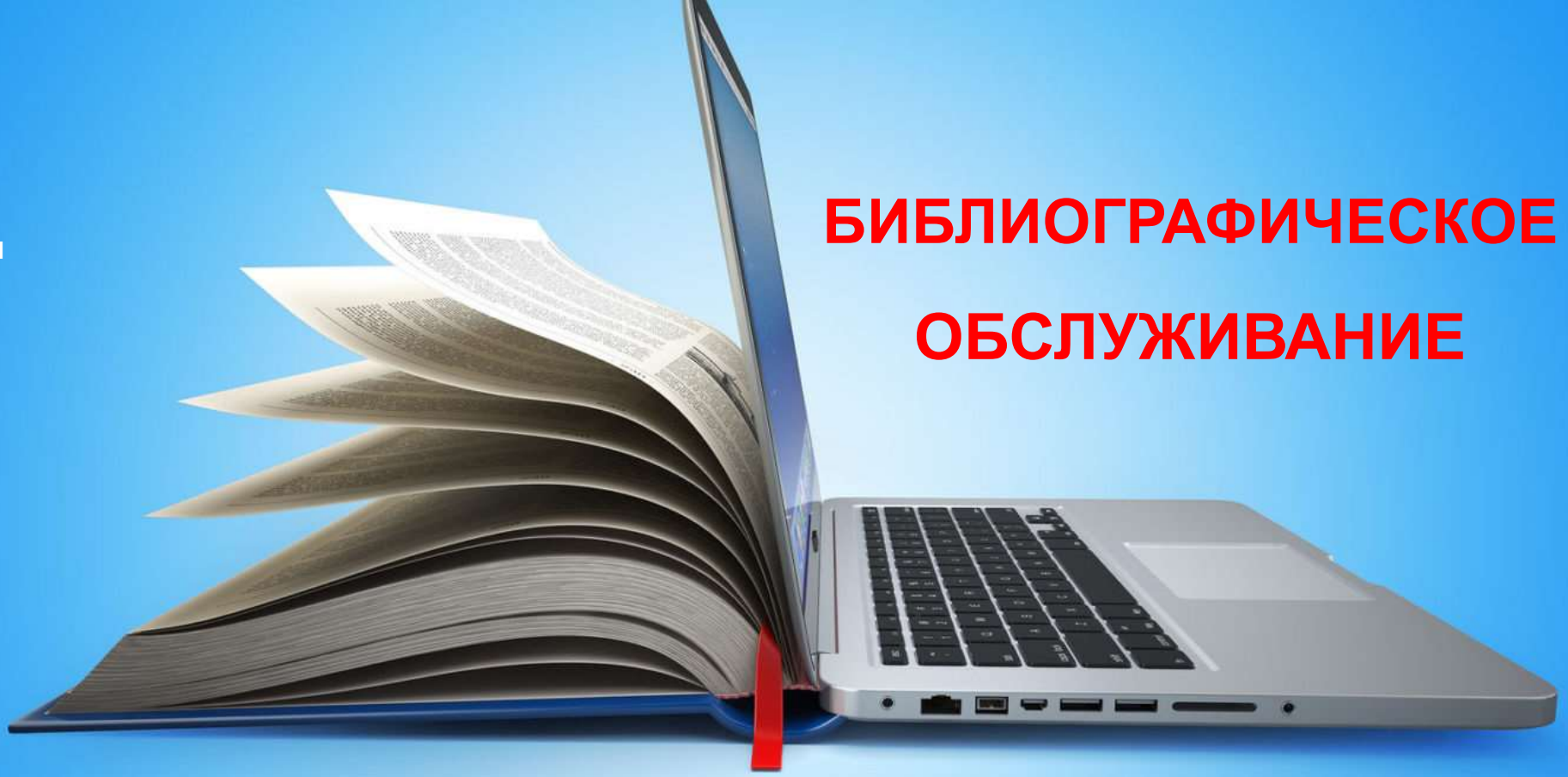


БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В ВИРТУАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Формы информационно-библиографических ресурсов

- издательская (библиографические издания и публикации в изданиях),
- карточная (каталоги и картотеки),
- электронная.

Виртуальное СБО

- обслуживание удаленных пользователей, состоящее в предоставлении в ответ на их запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы,

так и в привычной для пользователей форме в виде библиографических списков и фактографических справок.



Виртуальная справочная служба (ВСС) -

- Дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание) – предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке.

ГОСТ Р 7.0.103-2018 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения я, п. 3.3.12.

Виртуальная справочная служба (ВСС) -

- это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий. Выполняет библиографические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей.

Цель ВСС – помочь читателю получить информацию по запросу в режиме удаленного доступа, привлечь новых пользователей, а также рекламировать ресурсы и услуги библиотеки.

Система обслуживания удаленных пользователей библиотеки включает следующие элементы:

- информирование о библиотеке, ее услугах через сайт, включая описания фондов и коллекций, информацию об услугах, виртуальные выставки и т. д.;
- доступ к электронному каталогу, как основному библиографическому ресурсу;
- обеспечение доступа удаленных пользователей к электронным ресурсам собственной генерации библиотеки (локальные библиографические БД, библиографические указатели и списки, фактографические данные);
- доступ к полным текстам документов, составляющих электронные коллекции библиотеки;
- электронная доставка документов (ЭДД);
- СБО удаленных пользователей;
- перенаправление запроса в другие виртуальные справочные службы (переадресование запроса), также являющееся формой виртуального обслуживания, поскольку обозначает предоставление информации о тех службах, которые могут выполнить поступивший запрос более оперативно и качественно.

Основные принципы работы ВСС

- **ОБЩЕДОСТУПНОСТЬ**

  Любой пользователь Интернета, заходящий на сайт библиотеки, может послать свой запрос в любое время и из любого места в мире. Единственное ограничение – язык, на котором принимаются заявки. По мере развития автоматических переводчиков это препятствие будет все менее и менее существенным.

- **БЕСПЛАТНОСТЬ**

  В Правилах пользования ВСС библиотеки самостоятельно устанавливают условия предоставления онлайн-услуг исходя из собственных кадровых, коммуникационных и прочих возможностей. В заданных Правилами рамках услуги пользователям предоставляются бесплатно.

Характерные черты работы ВСС

- **ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ВСЕХ ПРИНЯТЫХ ЗАПРОСОВ**

  Подразумевает в том числе обязательное информирование пользователя об отказе с указанием причины. В Правилах пользования ВСС должны быть перечислены типы запросов, которые служба не принимает к исполнению. При отказе нужно указать, к какому именно типу относится конкретный запрос пользователя. При невозможности качественно выполнить принятый к исполнению запрос пользователь должен быть не только обязательно проинформирован об этом, но и сориентирован по путям дальнейшего поиска.

- **ОПЕРАТИВНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ**

  В Правилах пользования ВСС определяются предельные сроки выполнения запросов. В тех случаях, когда качественное выполнение запроса в установленные сроки невозможно, пользователь должен быть проинформирован о причинах задержки и приблизительных сроках выполнения запроса.

- **КОРРЕКТНОСТЬ**

  Строго обязательной для работы ВСС является предельная корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов.

- **ВЕДЕНИЕ АРХИВА ВЫПОЛНЕННЫХ СПРАВОК,**

  по возможности – доступного для автоматизированного контекстного поиска.

Ограничения в работе ВСС

- **КОЛИЧЕСТВО И ВРЕМЯ ПРИЕМА ЗАПРОСОВ**

Каждая библиотека устанавливает свои ограничения, исходя из кадровых возможностей и графика работы.

- **СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСА,**

как правило, устанавливаются в 2–3 рабочих дня.

- **ПОЛНОТА И КАЧЕСТВО ОТВЕТОВ**.

Библиотеки также самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25). Некоторые библиотеки ограничивают источники поиска (например, поиск только по электронным ресурсам). Качество ответов должно соответствовать обычным критериям качества, предъявляемым к письменной справке.

- **ТИП ПРИНИМАЕМЫХ ЗАПРОСОВ**.

Как правило, библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера. Пользователи, чьи запросы связаны с участием в викторинах и конкурсах, получают библиографическую консультацию по поиску необходимой информации. Не принимаются некорректные вопросы и вопросы, заданные «в обход» формы заявки на сайте.

- **ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ ИЗ РЕСУРСОВ ОГРАНИЧЕННОГО ДОСТУПА** –

прдоставляется пользователям крупных библиотек, имеющих ресурсы собственной генерации и доступ к платным корпоративным библиографическим ресурсам ВСС.

КЛАССИФИКАЦИЯ ВСС

- Виртуальные справочные службы могут классифицироваться по целому ряду признаков.

1. По времени и режима получения пользователем ответа:

- **СИНХРОННЫЕ**

Выполняют запросы пользователей в режиме реального времени через чатобслуживание (с использованием сервисов обмена мгновенными сообщениями), видео- и телеконференции и пр.

- **АСИНХРОННЫЕ**

Предполагают прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение запроса в течение определенного времени (от 2-х до 3-х дней), отправку ответа через электронную почту на электронный адрес пользователя.

2. По используемым источникам и выдаваемым документам:

- **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИ ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ВСС**

  осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам своей библиотеки (печатным и электронным), по библиографическим базам данных других библиотек и информационных центров. Форма ответа – список литературы с уточненным библиографическим описанием документа и указанием места его хранения.

- **ИНТЕРНЕТ–ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ВСС**

  осуществляют поиск Интернет–ресурсов, соответствующих запросу, после чего переадресовывают пользователя к ним для самостоятельного извлечения информации.

- **СОЧЕТАЮЩИЕ В СЕБЕ ЧЕРТЫ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИ И ИНТЕРНЕТ–ОРИЕНТИРОВАННЫХ ВСС**

  Ответ пользователю включает и список литературы, и список web-адресов для получения дополнительной информации по тематике его запроса.

3. По отраслевой специализации:

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ
онлайновые службы, выполняющие запросы по всему спектру тематических направлений

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ
онлайновые службы, использующие профессиональные знания специалистов-отраслевиков

3. По отраслевой специализации

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ:

- ❑ краеведческие (тематика принимаемых запросов связана с тем или иным регионом);
- ❑ ВСС, принимающие запросы только по муниципальной тематике;
- ❑ профессиональная справка для библиотекарей;
- ❑ВСС специализированных библиотек;
- ❑ВСС, обслуживающие только жителей данного региона.

4. По формам организации

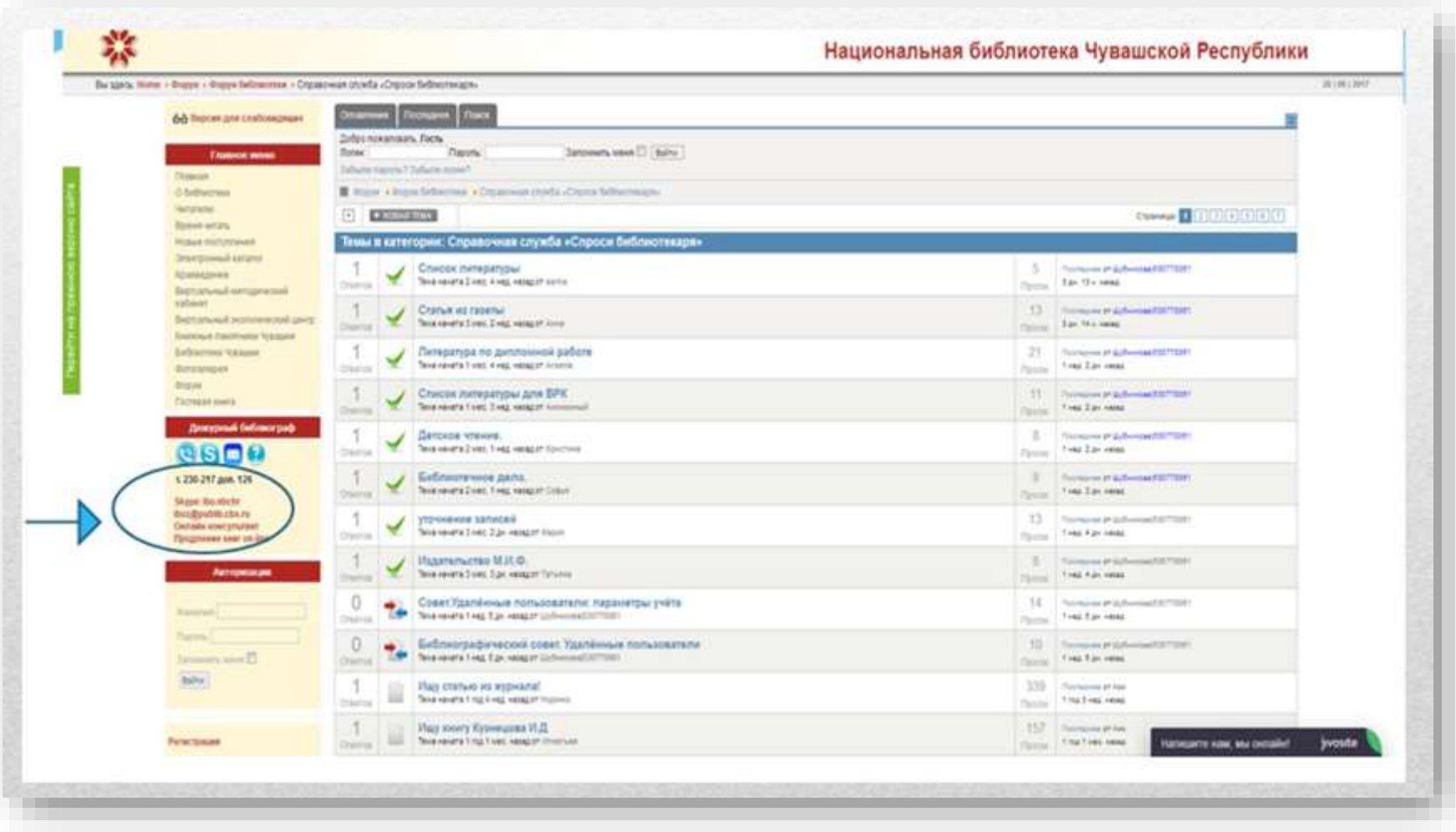
КОРПОРАТИВНЫЕ СЛУЖБЫ

СЛУЖБЫ ОТДЕЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК

Технология выполнения «виртуальной» справки:

- прием запроса (веб-форма, регистрационная форма);
- составление портрета пользователя;
- анализ запроса;
- поиск, выявление и отбор релевантной информации; предоставление ответа: составление письма, отправка по электронной почте пользователю;
- внесение запроса и ответа в архив выполненных справок.

Справочная служба «Спроси библиографа»



Справки удаленным пользователям

- по электронной почте
- ВСС «Спроси библиографа» (размещенная на сайте библиотеки)
- по телефону
- в социальных сетях

Интернет-инструменты продвижения продуктов и услуг ВСС

- сайт библиотеки
- рассылки
- пресс-релизы
- анонсы
- интерактивные сервисы (игры, опросы)
- онлайновые презентации и выставки
- внешние форумы и блоги и др

Учет СБО

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;

- количество справок, выданных удаленным пользователям по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, виртуальной справочной службе, электронной почте, в соцсетях и др.);

- **Общее количество справок** (тематическая, адресная, уточняющая, фактографическая, переадресования, консультации) = в стационарном режиме (в библиотеке) + в удаленном режиме (вне стен библиотеки).

❑Учет тематических справок производится по числу подготовленных библиографических списков или тематических подборок (при выполнении тематических запросов).

❑Учет справок на библиографическое уточнение производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

❑ Учет адресных справок ведется по числу документов, наличие которых установлено по каталогам и базам данных библиотеки или среди интернет-ресурсов.

❑Учет фактографических справок ведется по числу выявленных или уточненных фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера

Подсчет консультаций осуществляется по основным их видам:

- библиографическая консультация,
- ориентирующая консультация и справка по библиотеке,
- вспомогательно-техническая консультация,
- факультативная консультация.

Использованные источники:

- Свирюкова, В. Г. Современные формы обслуживания удаленных пользователей : (на примере ГПНТБ СО РАН) / В. Г. Свирюкова // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2011. – № 2. – С. 66–70.

- Родина, С. Е. Виртуальная справочная служба: перспективное направление в справочно-информационном обслуживании контингента вуза / С. Е. Родина //Управление изменениями в библиотеке вуза : материалы Межрегион. науч.-практ. конф., посвящ. 65-летию науч. б-ки ЮУрГУ, Челябинск, 2–4 дек. 2008 г. – Челябинск, 2008. – С. 88–95.