

УДК 025.5ЦНБ НАН Беларуси

Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая

Виртуальный мир справочной службы

Статья посвящена виртуальному справочному обслуживанию в Центральной научной библиотеке Национальной академии наук Беларуси, которое позволяет получить удалённому пользователю качественную помощь и достоверную информацию от специалистов на основе фонда библиотеки и интернет-ресурсов.

Ключевые слова: виртуальная справочная служба, библиотеки, справочно-библиографическое обслуживание, информационные технологии, статистика виртуального обслуживания.

E. A. Bondarenko, A. A. Dickaya
Virtual world of reference service

The article deals with the virtual reference service provided by the experts of the Central Science Library of the National Academy of Sciences of Belarus. This service allows remote users to obtain high-quality and reliable information from experts with the help of the library collections or Internet resources.

Keywords: virtual reference service, libraries, reference and bibliographic service, information technology, statistics of virtual service.

С развитием информационной среды библиотеки реализуют многие виды профессиональной деятельности через Интернет. Создание и функционирование виртуальных служб



Е. А. Бондаренко

в библиотеках стало традиционным видом справочно-библиографического обслуживания (СБО). Виртуальное обслуживание — это обычная работа библиографа, за тем лишь исключением, что его основной задачей является обслуживание всех категорий пользователей с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Зарождение виртуальной справочной службы началось с создания сту-



А. А. Дикая

дентами Мичиганского университета в 1995 г. в рамках обучающего курса «Информационные технологии: реализация и применение» виртуальной библиотеки Internet Public Library (IPL),

оказывающей удалённым пользователям все виды услуг, в том числе справочного характера. В России виртуальное справочное обслуживание возникло в 2000-х гг., переросшее в корпоративный проект Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек, в котором соединены более 20 участников и несколько миллионов пользователей. В Беларуси инноватором виртуального справочного обслуживания была Национальная библиотека. С целью удовлетворения информаци-

онных запросов удалённых пользователей в 2008 г. начала свою деятельность. Виртуальная справочная служба в отделе электронных ресурсов Центральной научной библиотеки Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН). Создание службы было ориентировано на обеспечение пользователей всеми видами информации с использованием новейших электронных технологий и удовлетворение информационно-библиографических запросов. Поиск достоверной, качественной информации в реальной жизни не так уж лёгок. Найти и предложить пользователям справочную информацию, большая часть которой не обязательно находится в фонде конкретной библиотеки, — основная задача библиографов. Зная основы библиографической работы и информационных технологий, библиографы при помощи библиотечно-библиографических методов помогают пользователю сузить, конкретизировать свой запрос и привести поиск к нужному результату. Современные библиографы сегодня переориентированы на работу с информационными ресурсами всех видов и форм, в том числе и Интернета. Внедрение новых, удобных услуг, оказание онлайн помощи пользователям позволяет формировать и расширять аудиторию, включая молодое поколение, выполнять запросы из разных стран мира, повышая авторитет не только виртуальной службы, но и библиотеки в целом.

Виртуальная справочная служба ЦНБ НАН Беларуси отвечает современным требованиям пользователей, представляет собой сочетание традиционного подхода к справочно-информационному обслуживанию с применением новых библиотечных информационных технологий, которые обладают более широкими поисковыми возможностями, чем традиционные носители.

Выполнение виртуальных запросов в библиотеке происходит поэтапно. Пользователь попадает на страницу Виртуальной справочной службы через сайт ЦНБ НАН Беларуси. Для того чтобы иметь возможность задавать свои вопросы, нужно зарегистрироваться, заполнив веб-форму со следующими полями: имя пользователя, электронный адрес, род занятий (сотрудник НАН Беларуси, работник другого государственного учреждения, работник библиотеки, студент, учащийся, прочее), страна, место проживания. Пройдя регистрацию, пользователь получает личную страничку, где отображаются заданные им вопросы и ответы библиографа. Ответы автоматически отправляются и на адрес электронной почты пользователя, задавшего вопрос.

На следующем этапе пользователь указывает цель обращения (научная, дипломная, курсовая работа, реферат, для самообразования, повышения квалификации) и составляет запрос, отправив который, получает подтверждение о приёме запроса и порядковый номер.

От одного пользователя принимается только один запрос в день. Время его выполнения — 1–2 дня, в зависимости от сложности. Подготовкой ответов занимаются два сотрудника (оператора) отдела электронных ресурсов, совмещающая её с другими видами библиографической деятельности. Ответы генерируются в Архиве выполненных запросов. Посетитель сайта не обязательно должен быть читателем библиотеки. Пользователю предоставляется возможность производить поиск по тексту вопроса/ответа, по номеру вопроса, по дате вопроса, по тематической рубрике самостоятельно, что позволяет найти ответ на интересующий вопрос, не прибегая к регистрации.

Главная особенность виртуальной справки — публичный характер зада-

ваемых вопросов. Принимаются вопросы из любой области знания, касающиеся документов и материалов научной, правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности. Вопросы, касающиеся получения информации развлекательного (решение кроссвордов, участие в викторинах), коммерческого характера (где купить или продать что-либо и т.п.), редактирования списков к научным работам, некорректно сформулированные, удаляются из базы, при этом пользователю отправляется соответствующее сообщение с пояснением причины отказа на e-mail и на страницу личного архива.

Поиск информации ведётся как по традиционным справочно-библиографическим изданиям, на основе которых сформирован фонд отдела электронных ресурсов ЦНБ НАН Беларуси, так и по интернет-ресурсам открытого доступа. Удовлетворение запросов удалённых пользователей обеспечивают традиционные и электронный каталог библиотеки, государственные библиографические пособия и национальные библиографические издания зарубежных стран; отраслевые и тематические справочно-библиографические пособия; универсальные и отраслевые энциклопедии, биографические, языковые и терминологические словари и справочники; статистические сборники; реферативные журналы ВИНТИ и ИНИОН в традиционном и электронном виде; правовые базы данных «Консультант», «Юсиас», «Гарант»; реферативные иностранные журналы 'Chemical Abstracts', 'Mathematical Reviews', 'Physics Abstracts'; библиографические, фактографические, полнотекстовые базы данных; базы данных собственной генерации.

По трудоёмкости выполнения запросы, поступающие в Виртуальную справочную службу, бывают как про-

стые, так и сложные. На сложные запросы, требующие углублённого библиографического поиска, значительных затрат времени на выполнение, просмотра источников за большой хронологический период, постраничного просмотра, пользователь получает следующее сообщение: «Запрос может быть выполнен на платной основе, пожалуйста, обращайтесь в Центр справочно-информационного обслуживания». Если пользователь даёт согласие, то запрос выполняется в соответствии с Прейскурантом цен на платные услуги.

Библиограф при выполнении запросов удалённых пользователей присваивает каждому конкретному запросу определённый статус в соответствии с принятой в библиотечном деле типологией справок. Их учёт осуществляется автоматизированно, при заполнении соответствующих полей оператором.

Фактографические запросы — это уточнение сведений о каком-либо событии, лице, наименовании учреждения, дате, термине, например:

Вопрос: Откуда произошло название Щитомиричи?

Ответ: Шчытомырычы (Мін.). У аснове назвы старажытнае славянскае двухсастаўнае імя Щитомир 'шчыт міру', утворанае па той жа мадэлі, што і Дорогомир, Ратмир, Остромир. Шчытамырычы — нашчадкі Шчытаміра, якія заснавалі паселішча на калектыўных пачатках.

Из источника: Лемцюгова В.П. Тапонімы распаўядаюць: навук.-папул. эцюды / В.П. Лемцюгова. — Мінск, 2008. — С. 388.

Тематические справки предоставляются в виде списков, состоящих из библиографических описаний традиционных изданий и гиперссылок (электронных адресов), обозначающих

местоположение документов. Библиографическое описание составляется в соответствии с ГОСТ 7.1–2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Вопрос: Подберите, пожалуйста, список литературы краеведческого характера про город Кричев. Спасибо.

Ответ:

1. Бянько У. У. Крычаў / У. У. Бянько // Беларуская энцыклапедыя : у 18 т. / рэдкал.: Г. П. Пашкоў [і інш.]. — Мінск, 1999. — Т. 8. — С. 524.

2. Кричев: историко-экон. очерк / М. Ф. Мельников [и др.]. — Минск : Беларусь, 1986. — 92 с.

3. Крычаўскі раён // Гароды і вёскі Беларусі : энцыклапедыя / НАН Беларусі, Ін-т мастацтвазнаўства, этнаграфіі і фальклору ; рэдкал.: Г. П. Пашкоў [і інш.]. — Мінск, 2009. — С. 388–450.

4. Мяцельскі А. А. Старадаўні Крычаў : гістарычна-археалагічны нарыс горада ад старажытных часоў да канца XVIII ст. / А. А. Мяцельскі ; НАН Беларусі, Ін-т гісторыі. — Мінск : Беларус. навука, 2003. — 165 с.

5. Памяць : гісторыка-дакументальная хроніка Крычаўскага раёна. — Маладзечна : Перамога, 2004. — 711 с.

6. Шрубок С. М. Кричев / С. М. Шрубок, В. В. Бенько // Республика Беларусь : энциклопедия : [в 7 т.] / редкол.: Г. П. Пашков (гл. ред.) [и др.]. — Минск, 2007. — Т. 4. — С. 303–304.

Уточняющая справка — уточнение или разыскание элементов библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе.

Вопрос: Для заказа копии статьи (Назаров Г. В. и др. Наноразмерные формы... // Химико-фармацевтический журнал. 2009. № 3) через службу

электронной доставки документов мне требуется указать первую и последнюю страницы. Прошу мне их сообщить. Заранее благодарю.

Ответ: Предлагаем Вам полное описание статьи:

Наноразмерные формы лекарственных соединений : (обзор) / Г. В. Назаров [и др.] // Химико-фармацевтический журнал. — 2009. — Т. 43, № 3. — С. 41–48.

Адресно-библиографическая справка устанавливает наличие или местонахождение запрашиваемого документа, его части, коллекции, электронной версии издания в определённом фонде.

Вопрос: В какой из библиотек Минска есть книга «Термодинамические диаграммы i-lgr для хладагентов»?

Ответ: Поиск по электронным каталогам библиотек: ЦНБ НАН Беларуси, Национальной библиотеки Беларуси, Республиканской научно-технической библиотеки, Белорусской сельскохозяйственной библиотеки, Фундаментальной библиотеки Белорусского государственного университета, Президентской библиотеки Республики Беларусь не дал положительных результатов.

В сети Интернет есть электронная версия, с которой Вы можете ознакомиться здесь: Термодинамические диаграммы i-lgr для хладагентов [Электронный ресурс] // Холодильщик.ru : Интернет-газета. — 2006. — Вып. 12(24). — Режим доступа: http://www.holodilshchik.ru/index_holodilshchik_rubric_Refrigerating_medium.htm. — Дата доступа: 21.05.2009.

Библиографическая консультация: в ответе на вопрос даются советы по самостоятельному использованию путей библиографического поиска, составлению правильного библиографического описания документов.

Вопрос: Подскажите, соответствует ли требованиям ВАК следующее описание: Коўш В. А. Фразеалагізмы ў беларускай і балгарскай мовах : Клішаваныя выразы са значэннем недаверу / В. А. Коўш // Роднае слова. — 2007. — № 11. — С. 20–22. Спасибо!

Ответ: Сведения, относящиеся к заглавию, после двоеточия пишут со строчной буквы.

Коўш В. А. Фразеалагізмы ў беларускай і балгарскай мовах: клішаваныя выразы са значэннем недаверу / В. А. Коўш // Роднае слова. — 2007. — № 11. — С. 20–22.

Справочная служба ЦНБ НАН Беларуси за период с 2008 по 2015 г. получила более 1000 виртуальных запросов. Большинство носит тематический характер (468), уточняющие запросы занимают второе место (212), адресных справок и консультаций было выполнено поровну (111). Квалифицированным специалистам доверил поиск фактографической информации 61 пользователь. Отказов в выполнении справки было 37.

За помощью обратились 243 студента высших учебных заведений, 68 сотрудников НАН Беларуси, 82 работника других государственных учреждений, 23 работника негосударственных учреждений, 61 работник библиотеки, 15 учащихся, прочие — 51 человек.

Анализ запросов выявил преобладание специалистов гуманитарных и общественных наук, особенно в области юриспруденции, истории, экономики, филологии, литературоведения, естественных наук. По региональному признаку состав удалённой категории пользователей представлен преимущественно гражданами Беларуси. В числе пользователей были также граждане России, Украины, Азербайджана, Армении, Казахстана, Австра-

лии, Израиля, Литвы, Польши, США, Турции.

Изучение работы Виртуальной справочной службы ЦНБ НАН Беларуси показывает, что она отвечает современным требованиям пользователей и условиям существования в информационной среде, представляя собой традиционный подход к справочно-информационному обслуживанию с применением новых информационных технологий. Версия программного обеспечения, созданная нашими программистами для функционирования виртуальной справки, удобна и надёжна для постоянной работы. За разработку сайта Виртуальной справочной службы Центральная научная библиотека НАН Беларуси на ежегодном национальном смотре мировых и отечественных достижений в области телекоммуникаций, программных проектов, банковских технологий, офисной техники и потребительской электроники была удостоена награды. По итогам голосования в рамках конкурса «Интернет-премия «ТИБО-2010»» разработчики виртуального сервиса заняли второе место в номинации «Библиотеки, сетевые сервисы». Баннер Виртуальной справочной службы ЦНБ НАН Беларуси расположен по адресу: <http://vhs.basnet.by/index.asp>

Единой модели виртуального обслуживания удалённых пользователей не существует. В настоящее время тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания и имеют свою целевую аудиторию и специфику. Удобство пользования виртуальными службами оценили тысячи пользователей библиотек в различных странах. Возможно, в ближайшем будущем соотрётся грань между обслуживанием удалённого пользователя и реального человека, пришедшего в библиотеку.