

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА – ЭТО РЕАЛЬНОСТЬ!

В последнее десятилетие XX века мы стали свидетелями изменений представления о задачах библиотек, об их месте в культурной, научной, образовательной инфраструктуре, в формировании глобального информационного пространства. К традиционным функциям просветительского характера, сохранения и приумножения культурного наследия сегодня добавляются функции информационных центров, предоставляющих доступ к национальным и мировым информационным ресурсам и осуществляющих обслуживание пользователей в виртуальной среде.

Еще 15 лет назад Центральная научная библиотека им. Я. Коласа НАН Беларуси делала первые шаги в создании собственного информационного пространства в сети Интернет. Создание веб-сайта библиотеки и открытие на его базе новых информационных каналов, таких, как «Электронный каталог», «Служба электронной доставки документов» и др., предоставляет их посетителям разнообразные возможности. Теперь любой пользователь сети Интернет может определить наличие интересующих его изданий в фондах библиотеки и даже сделать заказ, предвещающий ее посещение. Служба электронной доставки документов решает проблемы доступа к полнотекстовым научным базам данных и получения электронных копий документов для удаленных пользователей. Все это свидетельствует о трансформациях, отвечающих требованиям времени, которые претерпевает справочно-информационное обслуживание в библиотеке.

Электронный век открыл доступ к огромным объемам информации. Одновременно у многих пользователей возникло ошибочное представление о ее доступности. На самом же деле Интернет отражает лишь малую часть книг, статей и других интеллектуальных источников, опубликованных за последнюю сотню лет. Большая часть ресурсов хранится в фондах библиотек и других

информационных учреждениях не оцифрованной. Лучшие поисковые машины охватывают не более одной трети web-ресурсов, остальное «спрятано» в многочисленных базах данных. Таким образом, появление «Виртуальных справочно-информационных служб», библиотечных и небиблиотечных, использующих различные технологии взаимодействия с удаленными пользователями (электронная почта,

блиографов весьма востребованы в мире, потому что библиограф – это подготовленный специалист, владеющий методикой не только поиска, но и отбора, анализа информации. Девиз виртуальной справочной службы Library.ru: «Поручи поиск человеку!», регламентирует работу многих подобных служб, которые предлагают свои услуги пользователям.

Любой пользователь библиотеки может получить квали-

фондах библиотеки интересующих книг, журналов, справочников, энциклопедий и т.д. Специалисты, работающие в виртуальной службе, подготовят список литературы по теме, профессионально составят библиографическое описание документа согласно действующему ГОСТу 7.1-2003 и требованиям ВАК Беларуси, уточнят недостающие элементы библиографического описания (инициалы автора, год издания, количество страниц и т.п.), предоставят краткую информацию о конкретном факте или событии. Ресурсная база позволяет выполнять практически любые запросы. При работе над запросом используются уникальный по составу, ретроспективному охвату справочно-библиографический традиционный фонд, базы данных ВИНТИ, ИНИОН, базы данных, генерируемые библиотекой, а также возможность доступа к научным англоязычным полнотекстовым информационным ресурсам в Центре интернет-доступа. Широко используются ресурсы, представленные на сайтах библиотек Республики Беларусь.

Стоит отметить единственное ограничение – от одного пользователя принимается только один запрос в день.

Прежде чем задать свой вопрос, необходимо зарегистрироваться. Предлагаемые поля для заполнения отвечают условиям демократичности и конфиденциальности информации о пользователях.



Пройдя регистрацию, посетитель получает личную страничку, где будут отображаться заданные им вопросы и ответы консультанта службы. Таким образом, формируется личный архив, который будет экономить время при поиске полученного ответа. Также ответы консультантов виртуальной справочной службы будут автоматически отправляться на адрес электронной почты пользователя. Вопросы принимаются на русском, белорусском либо иностранных языках и выполняются в режиме «отложенного ответа» от двух часов до двух суток в зависимости от сложности запроса.

Виртуальная справочная служба ЦНБ НАН Беларуси представляет собой «сплав» традиционного подхода к справочно-информационному обслуживанию с применением новых информационных технологий, что отвечает условиям существования в информационной среде и современным требованиям пользователей.

Нина КОМАРОВА,
зав. сектором справочно-информационного сервиса
Отдела электронных ресурсов
ЦНБ НАН Беларуси;

Елена БОНДАРЕНКО,
зав. сектором информационно-консультационной помощи
Отдела электронных ресурсов
ЦНБ НАН Беларуси



web-формы, чат-технологии, видео- и телеконференции) стало закономерным явлением. Консультанты библиотечных виртуальных справочных служб используют проверенные ресурсы Интернет, базы данных на CD-носителях, хорошо ориентируются в традиционном и электронном каталогах своей библиотеки, в электронных каталогах других библиотек. Услуги сетевых би-

блиографов и оперативную консультацию библиографа непосредственно в ее стенах или по телефону. Но ведь удобнее воспользоваться Интернетом. Для этого достаточно открыть сайт ЦНБ НАН Беларуси (<http://csl.bas-net.by/>), на главной странице которого расположен баннер «Виртуальная справочная служба ЦНБ НАН Беларуси». Она дает возможность получить информацию о наличии в