

Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая

ЦНБ Национальной академии наук Беларуси

**Виртуальная справочная служба
ЦНБ Национальной академии наук Беларуси.
(Из опыта работы)**

Виртуальное справочное обслуживание, практикуемое ЦНБ Национальной академии наук Беларуси, позволяет удалённому пользователю получать качественную помощь специалистов и достоверную информацию на основе фонда библиотеки и интернет-ресурсов. В статье рассмотрены основные функции Виртуальной справочной службы и порядок её работы; обработка поступающих запросов; ресурсы, привлекаемые для их выполнения. Приведены статистические показатели, полученные в результате анализа выполненных справок.

Ключевые слова: ЦНБ Национальной академии наук Беларуси, виртуальная справочная служба, библиотеки, справочно-библиографическое обслуживание, информационные технологии, статистика виртуального обслуживания.

UDC 026.06 (476)

Elena Bondarenko and Alla Dickaya

Central Scientific Library of Belarus National Academy Sciences, Minsk, Belarus

**Virtual reference service in the Central Scientific Library
of Belarus National Academy of Sciences.
(Practical experience)**

The virtual reference services in the Central Scientific Library (Belarus NAS) enable remote users to get competent professional support and reliable information based on the library collection and Internet-resources. The authors examine the main functions of the virtual reference service and give statistical data based on fulfilled inquiries.

Keywords: Virtual reference service, libraries, reference and bibliographic services, information technologies, virtual services statistics.

Virtual reference service for registered users of the Central Scientific Library of National Academy of Sciences of Belarus republic started 2008. Registration data includes name, email, employment (student, academics, librarian, governmental employee and so on), country, and living place. Request form includes aim of appeal (scientific article, book, diploma, course control, self education, training, etc.) and question itself. Answers are prepared by library staff as a part of routine work. Usual request is processed less than 2 days and the answer is sent by email. Personal pages with questions and answers are generated and stored at the Library website. For extremely complicated requests user is advised to apply for charged Library services. Any questions concerning scientific educational, economic, cultural issues are welcomed; but commercial and entertainment questions as well as incorrectly formulated questions are not accepted and user is informed.

Documents of archive of the Virtual reference service are open for public and accessible for search. For period 2008-2016 there were 1097 virtual questions, majority of which were on various subject topics (523), detailed questions (227) address queries (118), and consultations (118). There were declined 38 requests.

Amidst applicants there were 269 high education students, 70 Belarus National Academy of Science employee, 72 librarians, etc. Mostly questions deal with humanitarian and social sciences, law, history, economics, philology, natural sciences. There were citizens of Belarus Republic, Russia, Ukraine, Azerbaijan, Armenia, Kazakhstan, Australia, Israel, Lietuva, Poland, USA, Turkey.

Virtual reference service website design was awarded Internet prize "TIBO 2010" and the site developers got second place in nomination "Libraries, Web Services". Virtual reference service of the Central Scientific Library of NAS of Belarus is accessible at <http://vhs.basnet.by/index.asp>. We hope that users of Virtual reference service and physical Library visitors could be considered as a unite Library audience.

Освоение библиотеками цифровых технологий обусловило развитие более эффективных форм обслуживания, которые дают возможность реализовать некоторые виды библиотечно-информационной деятельности посредством интернета. Широкое распространение получило виртуальное справочное обслуживание. Это обычная работа библиографа, за тем лишь исключением, что её основной задачей является обслуживание всех категорий пользователей с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Виртуальная справочная служба (ВСС) организована в ЦНБ НАН Беларуси в 2008 г.; её цели - расширение библиотечно-библиографической деятельности, привлечение пользователей и обеспечение их всеми видами информации с использованием новейших электронных технологий.

Найти и предложить пользователям справочную информацию, большая часть которой может и не храниться в фонде конкретной библиотеки, - это основная задача библиографов. Зная основы библиографической работы и информационных технологий, библиографы помогают пользователю конкретизировать свой запрос и привести его к нужному результату.

Выполнение виртуальных запросов в ЦНБ НАН Беларуси происходит поэтапно. Пользователь заходит на страницу ВСС с её сайта. Чтобы иметь возможность задавать свои вопросы ВСС, прежде всего нужно зарегистрироваться, заполнив веб-форму со следующими полями: имя пользователя, электронный адрес, род занятий (сотрудник НАН Беларуси, работник другого госучреждения, библиотеки, студент, учащийся, прочее), страна, место проживания. Пройдя регистрацию, пользователь получает личную страничку, где будут отображаться заданные им вопросы и ответы библиографа.

На следующем этапе пользователь указывает цель обращения (научная работа, дипломная, курсовая, реферат, самообразование, повышение квалификации) и составляет запрос. Отправив его, пользователь получает подтверждение о приёме запроса и его порядковый номер.

В зависимости от сложности все запросы выполняются в срок до двух рабочих дней. Поступление запросов отслеживается в течение рабочего дня. Подготовкой ответов занимаются двое сотрудников библиотеки, совмещая эту работу с дежурством на участках, связанных с другими видами библиографической деятельности.

Ответы операторов ВСС генерируются в «Архиве выполненных запросов» и автоматически отправляются на адрес электронной почты пользователя, задавшего вопрос.

Пользователю, самостоятельно обратившемуся к ресурсу, предоставляется возможность производить поиск по тексту вопроса/ответа, по номеру и дате запроса, по тематической рубрике, что позволяет найти ответ на интересующий вопрос, не прибегая к регистрации.

Виртуальная справка обладает рядом особенностей. Пожалуй, главная из них - это публичный характер задаваемых вопросов. Можно задавать любые вопросы из любой области знания, касающиеся документов научной, правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности. Исключение составляет информация развлекательного, коммерческого характера, а также неэтично, некорректно сформулированные вопросы, редактирование списков к научным работам. В подобных случаях вопрос удаляется из базы, при этом пользователю отправляется соответствующее сообщение (с объяснением причины) на страницу его личного архива и по электронной почте.

Посетитель ВСС необязательно должен быть читателем библиотеки. Единственное ограничение - от одного пользователя принимается только один запрос в день.

Для выполнения запросов удалённых пользователей библиотеки используют традиционные (алфавитный и систематический) и электронный каталоги, отражающие фонд ЦНБ НАН Беларуси, который насчитывает около 5 млн единиц хранения. Поиск информации ведётся по государственным библиографическим пособиям, отраслевым и тематическим справочно-библиографическим указателям, универсальным и отраслевым энциклопедиям, биографическим, языковым и терминологическим словарям и справочникам, статистическим сборникам, реферативным журналам ВИНТИ и ИНИОН в традиционном и электронном виде, правовым БД «Консультант», «Юсиас», «Гарант», реферативным иностранным журналам «Chemical Abstracts», «Mathematical Reviews», «Physics Abstracts», библиографическим, фактографическим, полнотекстовым БД, интернет-ресурсам свободного доступа, базам данных собственной генерации.

По трудоёмкости выполнения запросы, поступающие в ВСС, подразделяются на простые и сложные. В ответ на сложные запросы, требующие углублённого библиографического поиска, значительных затрат времени, 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». С согласия пользователя такие запросы выполняются в соответствии с Прейскурантом цен на платные услуги.

При выполнении запросов удалённых пользователей библиограф присваивает каждому конкретному запросу определённый статус по принятой в библиотечном деле типологии справок: фактографические, тематические, уточняющие, адресные, а также - консультации. Их учёт осуществляется автоматически при заполнении соответствующих полей оператором.

За период с 2008 по 2015 г. ВСС ЦНБ НАН Беларуси получила 1 097 виртуальных запросов. Статистический анализ показал: абсолютное большинство запросов - тематические - 523; на втором месте - уточняющие - 227; адресных справок и консультаций выполнено одинаковое количество - по 118. Квалифицированным специалистам доверили поиск фактографической информации 72 пользователя. Отказ в выполнении справки получили 38 пользователей.

За этот период в ВСС обратились 269 студентов вузов, 70 сотрудников НАН Беларуси, 119 работников других учреждений, 72 работника библиотек, 17 учащихся; другие категории - 53 человека.

В ходе анализа выявлено: среди обратившихся в ВСС преобладают специалисты гуманитарных, естественных и общественных наук, особенно в области юриспруденции, истории, экономики, филологии, литературоведения. По региональному признаку состав удалённых пользователей представлен преимущественно гражданами Беларуси. В числе пользователей также граждане: России, Украины, Азербайджана, Армении, Казахстана, Австралии, Израиля, Литвы, Польши, США, Турции.

Программный проект, созданный нашими программистами для функционирования Виртуальной справки, удобен и надёжен. За разработку сайта «Виртуальная справочная служба» ЦНБ НАН Беларуси удостоена премии в рамках конкурса «Интернет-премия «ТИБО-2010», а разработчики виртуального сервиса заняли второе место в номинации «Библиотеки, сетевые сервисы». Страничка ВСС ЦНБ НАН Беларуси расположена по адресу <http://vhs.basnet.by/index.asp>.

Единой модели виртуального обслуживания не существует. В настоящее время тысячи библиотек в мире ввели ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания и имеют свою целевую аудиторию. Удобство пользования виртуальными службами оценили уже тысячи пользователей библиотек разных стран мира. Возможно, в скором времени сотрётся грань между обслуживанием удалённого пользователя и того, кто пришёл в библиотеку.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Н. Е. Виртуальные справочные службы в библиотеках: тенденции развития / Н. Е. Андреева, С. С. Смиреннова // Библиография. - 2012. - № 2. - С. 47-49.

Andreeva N. E. Virtualnye spravochnye sluzhby v bibliotekah: tendentsii razvitiya / N. E. Andreeva, S. S. Smirennova // Bibliografiya. - 2012. - № 2. - S. 47-49.

2. Ерохо Т. А. Виртуальные сервисы в системе библиотечного обслуживания пользователей / Т. А. Ерохо // Библиотеки в формировании инновационной среды для развития науки, образования и бизнеса : материалы VI Международ. конгресса, чтений, Минск, 27-29 окт. 2010 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. Л. Г. Кирюхина ; науч. ред. Р. С. Мотульский. - Минск, 2010. - С. 203-210.

Eroho T. A. Virtualnye servisy v sisteme bibliotecnogo obsluzhivaniya polzovateley / T. A. Eroho // Biblioteki v formirovanii innovatsionnoy sredy dlya razvitiya nauki, obrazovaniya i biznesa : materialy VI Mezhdunarod. knigoved. chteniy, Minsk, 27-29 okt. 2010 g. / Nats. b-ka Belarusi; sost. L. G. Kityuhina ; nauch. red. R. S. Motulskiy. - Minsk, 2010. - S. 203-210.

3. Знак М. В. Виртуальное и традиционное обслуживание пользователей правовой информацией: современное состояние и тенденции развития / М. В. Знак // Право.by. - 2013. - № 2. - С. 121-124.

Znak M. V. Virtualnoe i traditsionnoe obsluzhivanie polzovateley pravovoy informatsiey: sovremennoe sostoyanie i tendentsii razvitiya / M. V. Znak // Pravo.by. - 2013. - № 2. - S. 121-124.

4. Матяшева С. С. Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // Библиотековедение. - 2013. - № 6. - С. 36-40.

Matyasheva S. S. Preimushchestva virtualnykh spravochnykh sluzhb bibliotek / S. S. Matyasheva // Bibliotekovedenie. - 2013. - № 6. - S. 36-40.

Elena Bondarenko, Researcher, Central Scientific Library, National Academy of Sciences of the Republic of Belarus;

bondarenko@kolas.basnet.by

15 Surganov st., 220072 Minsk, Belarus

Alla Dikaya, Head, Information Consulting Support Sector, Digital Resources Department, Central Scientific Library, National Academy of Sciences of the Republic of Belarus;

dikalla7@gmail.com

15 Surganov st., 220072 Minsk, Belarus