

УДК 026.06 (476)

ВИРТУАЛЬНАЯ СРЕДА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая

Центральная научная библиотека им. Я. Коласа НАН Беларуси, Минск

Рассмотрены основные функции работы специалистов библиотеки, оказывающих удаленным пользователям оперативную помощь и предоставляющих виртуально достоверную информацию по запросам. Приведены статистические показатели по работе онлайн-сервиса «Виртуальная справочная служба» Центральной научной библиотеки Национальной академии наук Беларуси.

Способы и инструменты, позволяющие повысить эффективность работы библиотек, на сегодняшний день разнообразны. Популярность Интернета и интенсивная модернизация информационно-коммуникационных технологий в библиотечную практику предъявляют новые требования к библиотекарям, вынуждая их по-иному взглянуть на свою профессию и традиционные библиотечные функции, в том числе на организацию справочно-информационного обслуживания пользователей. Библиотеки приобщаются к дистанционным формам обслуживания, реализуя через Интернет некоторые виды профессиональной деятельности по предоставлению новых услуг, которыми пользователи могли бы воспользоваться в сетевой среде [1]. В стихийном развитии безграничных возможностей Интернета информационные провайдеры и навигационные консультанты необходимы. На них возлагаются функции по развитию более эффективных форм обслуживания, поиску информации и навигации в информационных ресурсах по запросам пользователей.

Всем необходимы достоверные сведения, но зачастую пользователи не могут найти нужный материал, потому что не знают, как грамотно сформулировать запрос и какие именно справочно-поисковые системы и базы данных нужно использовать для поиска. Библиотеки в целях качественного и оперативного удовлетворения информационных потребностей создают виртуальные справочные службы, преимущество которых является то, что пользователь из любой точки земного шара (при условии подключения к Интернету) может обратиться за бесплатной помощью. Библиотека здесь выступает в качестве посредника между потребителями информации и информацией, зафиксированной в документах, а также помощника по ориентированию в документных массивах.

Создание в пределах библиотек виртуальных справочных служб, в основу которых положено именно сочетание возможностей человека и компьютера, в совокупности позволяет обеспечивать качественное информационное обслуживание [2]. По сути, это обычная работа библиографа за тем лишь исключением, что его основной задачей является выполнение запросов всех категорий пользователей в удаленном режиме.

На первый взгляд кажется, что любой человек может найти информацию без труда. Тем не менее поиск достоверных, качественных сведений в реальной жизни не так уж легок. Найти по запросу и предложить пользователям данные, большая часть которых не в обязательном порядке находится в фонде конкретной библиотеки, – основная задача библиографов. Зная основы библиографической работы и информационных технологий, специалисты библиотек помогают пользователю сузить, конкретизировать свой запрос, сочетая традиционный библиографический поиск с нахождением инфор-

мации в разнообразных виртуальных ресурсах. Так происходит в процессе информационно-аналитической деятельности и при выполнении фактографических запросов.

Информационная система библиотечного веб-обслуживания направлена на удовлетворение запросов пользователей и на расширение возможностей традиционного справочно-библиографического обслуживания (СБО). Практика показывает, что профессиональные возможности библиографа значительно шире поисковых возможностей компьютера. Процесс библиографического поиска не только сводится к формальным правилам, но и включает в себя деятельность, основанную на интеллекте, эрудиции и гибкости мышления. Благодаря так называемой «библиографической догадке» в действие включаются опыт работы с запросами пользователей, знание библиографических источников, законы логики. Подбор литературы по запросам пользователей на определенную тему требует от библиографов умения анализировать и на основании деталей синтезировать материал, а профессиональное умение и знания обеспечивают отличные результаты [3]. В связи с этим за участок виртуального справочно-библиографического обслуживания, как правило, отвечает опытный и квалифицированный сотрудник библиотеки. Библиограф-профессионал в процессе выполнения запросов и постоянного общения с пользователями-специалистами часто обращается к справочной литературе; повседневно используя каталоги и указатели, приобретает знания в разных сферах деятельности и может оперативно дать ответ даже на весьма сложный тематический запрос. Быстрая сменяемость запросов и их разнообразие требует от библиографов онлайн-сервисов мобильности, умелого сочетания поиска информации во внутренних традиционных, электронных источниках информации и в различных виртуальных ресурсах.

В целях расширения справочно-информационной и библиографической деятельности с использованием новейших электронных технологий в 2008 г. начала свою деятельность Виртуальная справочная служба (ВСС) Центральной научной библиотеки Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси), что стало важной вехой в развитии информационного онлайн-обслуживания.

Специально организованный участок СБО в научно-библиографическом отделе ЦНБ НАН Беларуси, специализирующийся на выполнении устных справок, письменных тематических запросов и запросов по электронной почте, занимается подготовкой ответов на вопросы удаленных пользователей через сетевую форму, совмещая ее с другими видами библиографической деятельности. Веб-форма данного участка размещена на сайте ЦНБ НАН Беларуси http://vhs.basnet.by/forma_vhs.asp. Она содержит поля для ввода имени пользователя (информация является конфиденциальной), его электронного адреса (для получения ответа), темы запроса и область для ввода текста запроса.

Виртуальная справка обладает рядом особенностей, главная из них – это публичный характер задаваемых вопросов. Можно задать любой вопрос из любой области знания, касающийся научной, правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности. Исключение составляет информация развлекательного, коммерческого характера, а также неэтично, некорректно сформулированные вопросы. В подобных случаях вопрос удаляется и пользователю отправляется соответствующее сообщение на e-mail с объяснением причины удаления.

Качество и оперативность выполнения ответов на вопросы достигается за счет профессионального умения персонала использовать для поиска справочно-поисковый и справочно-библиографический аппарат ЦНБ НАН Беларуси. Информационное обслуживание не только сводится к процессу передачи библиографической или фактографической информации, но и включает предоставление консультационных услуг, т. е. по-

мощь в самостоятельном поиске документов с использованием для этого кратчайшего и рационального пути.

Возрастающая сложность запросов требует высокого уровня квалификации специалистов-библиографов и соответствующей ресурсной базы для их выполнения. Удовлетворение запросов удаленных пользователей обеспечивают традиционные каталоги (алфавитный и систематический), а также электронный каталог, отражающие фонд ЦНБ НАН Беларуси, который насчитывает около четырех млн единиц хранения. Поиск информации ведется:

- по государственным библиографическим пособиям;
- отраслевым и тематическим библиографическим указателям;
- универсальным и отраслевым энциклопедиям;
- биографическим, языковым и терминологическим словарям и справочникам;
- статистическим сборникам;
- реферативным журналам ВИНТИ и ИНИОН;
- журналам Chemical Abstracts, Mathematical Reviews, Physics Abstracts;
- правовым базам данных «КонсультантПлюс» и «Гарант»;
- библиографическим, фактографическим и полнотекстовым базам данных;
- подписным интернет-ресурсам Scopus, Web of Science, EBSCOhost;
- Научной электронной библиотеке e-Library;
- ресурсам свободного доступа;
- базам данных собственной генерации [4].

Посетитель виртуального сервиса не обязательно должен быть записан в библиотеку. В сформированном общедоступном архиве выполненных вопросов есть возможность без регистрации, самостоятельно проводить поиск информации по тексту вопроса (ответа), номеру ответа, рубрике и дате заданного вопроса. Это своеобразный виртуальный информационный канал для пользователей со справочно-библиографическим аппаратом, в котором содержится совокупность библиографических источников и справочных данных.

При выполнении запросов высокой степени сложности, когда требуется углубленный поиск, постраничный просмотр источников с широким хронологическим охватом, требующий значительных затрат времени, пользователю отправляется сообщение: «Запрос может быть выполнен на платной основе. Пожалуйста, обращайтесь в Центр справочно-информационного обслуживания». От одного пользователя принимается только один запрос в день – это единственное ограничение.

За время работы ВСС ЦНБ НАН Беларуси 740 сетевых пользователей задали 1 304 вопроса. По статистике абсолютное большинство запросов носит тематический характер (656), уточняющие запросы занимают второе место по количеству (243), выполнено 156 адресных справок и даны 123 консультации. Квалифицированным специалистам доверили поиск фактографической информации 88 пользователей, 38 из них получили отказ в выполнении запроса.

За многолетний период деятельности в ВСС обратился 91 сотрудник НАН Беларуси, 143 работника других учреждений, 85 работников библиотек, 341 студент, обучающийся в вузах, 18 учащихся, прочих – 63 пользователя.

Анализ запросов выявил значительное преобладание специалистов гуманитарных и общественных наук, особенно в области юриспруденции, истории, экономики, филологии, литературоведения, естественных наук. По региональному признаку состав удаленной категории пользователей представлен преимущественно гражданами Беларуси. Также в числе пользователей граждане Австралии, Азербайджана, Армении, Венгрии, Израиля, Казахстана, Литвы, Польши, России, США, Турции, Украины.

Современные онлайн-службы являются дополнительным сервисом к обычным услугам библиотек. Сетевые библиографы весьма востребованы в мире, потому что библиограф – это подготовленный специалист, владеющий методикой не только поиска, но и отбора и анализа информации [5]. В настоящее время тысячи библиотек ввели в действие ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания и имеют свою целевую аудиторию и свои особенности, так как единой модели виртуального СБО не существует. Постепенно обслуживание удаленных пользователей становится все более приоритетным, а профессиональную помощь библиографов в обеспечении доступа к информации и ориентировании по ней оценили уже тысячи пользователей библиотек различных стран мира.

Список литературы

1. Александров, В. А. Виртуальное СБО / В. А. Александров // Мир библиографии. – 2008. – № 3. – С. 1.
2. Швецова–Водка, Г. Н. Учение о библиосфере – новый вклад в библиотечно-информационную науку / Г. Н. Швецова-Водка // Библиосфера. – 2017. – № 1. – С. 3–9.
3. Жабко, Е. Д. Формирование ресурсной базы онлайн-справочно-библиографического обслуживания / Е. Д. Жабко // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 8. – С. 20–30.
4. Ахремчик, Р. В. Информационные ресурсы, технологии и услуги ЦНБ НАН Беларуси в обеспечении научных исследований / Р. В. Ахремчик, Т. В. Пинчук // Информационное обеспечение науки: новые технологии : [материалы 15-го семинара (Таруса, 27 июня – 02 июля 2011 г.)] : сб. науч. работ / Б-ка по естеств. наукам РАН ; ред. Н. Е. Каленов. – М. : Научный мир , 2011. – С. 83–89.
5. Матяшева, С. С. Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36–40.