

УДК 025.5: 004

Яремчук Н. Г.,

завідувач інформаційно-бібліографічного відділу Наукової бібліотеки
Житомирського національного агроекологічного університету

ВІРТУАЛЬНЕ БІБЛІОГРАФІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ У НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ ЖНАЕУ

У статті розкрито технологію роботи віртуальної довідкової служби «Віртуальна довідка» та практичний досвід впровадження віртуального довідково-бібліографічного обслуговування у Науковій бібліотеці ЖНАЕУ.

Ключові слова: довідково-бібліографічне обслуговування, віртуальна довідка, бібліотечний чат, віддалений користувач.

Впровадження новітніх технологій у довідково-бібліографічне обслуговування дозволяє бібліотекам перейти на якісно новий рівень, підвищує оперативність та забезпечує повноту задоволення інформаційних потреб користувачів. Розвиток Інтернет-технологій відкрив новий рівень можливостей для бібліотек. Втіленням ідеї сучасного каналу доступу до різноманітних бібліотечних послуг та електронних ресурсів стали бібліотечні сайти. На бібліотечних сайтах з'явився новий вид інформаційних послуг – «Віртуальна довідкова служба», або «Віртуальна довідка».

У фаховій літературі використовуються такі синоніми терміну, як: «віртуальна довідка», «чатові довідка», «онлайнова довідка», «електронна довідка», «автоматизована довідка», «цифрова довідка» тощо. Ці поняття означають довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів з використанням різноманітних комунікаційних каналів: електронної пошти, веб-форми, чату.

За часом одержання відповіді на запит користувача виділяють асинхронне та синхронне обслуговування. Детальний аналіз цих форм обслуговування подається у працях багатьох вітчизняних та російських науковців: Т. В. Добко [2], О. Д. Жабко [3], Л. І. Трачук [7], Г. М. Швецової-Водки [8], Н. Є. Адріанової [1] та ін. Перевага асинхронного обслуговування полягає в тому, що користувач може відправити запит у будь-який час і з будь-якої точки земної кулі, натомість, синхронне обслуговування в режимі чату забезпечує живе спілкування з користувачем. Асинхронне обслуговування найбільш зручне для виконання тематичних довідок, синхронне – фактографічних, уточнювальних та адресних. Перераховані види обслуговування мають свої переваги та недоліки, замінюють й доповнюють один одного.

Найбільш поширеним видом довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО) є «Віртуальна довідка», або «Запитай бібліотекаря». Це безкоштовна онлайнова послуга, спрямована на оперативне виконання разових запитів віддалених користувачів. Відповіді на запити готуються із застосуванням інформаційних ресурсів бібліотеки та мережі Інтернет. Прийом запитів відбувається автоматично і цілодобово, термін виконання – до 3-х діб.

Вимоги до оформлення довідки. Тематична віртуальна довідка надається у вигляді списку, який містить бібліографічний опис документів. Уточнювальні та адресні віртуальні довідки надаються у вигляді бібліографічного опису документа та шифру зберігання (місця збереження). Фактографічні запити – у вигляді конкретних даних, при

цьому вказуються джерела, з яких взято інформацію. Усі запити та відповіді зберігаються в архіві виконаних довідок, яким може скористатися будь-хто без обмежень. Архів формується з метою скорочення часу на пошук інформації, звернення до вже знайденої інформації, аналізу якості виконання довідок.

Як традиційні моделі ДБО, так і довідкові служби, що діють в онлайнному режимі, свою роботу вибудовують за принципами загальнодоступності й безоплатності, оперативності та обов'язковості виконання запитів. На сайті Наукової бібліотеки ЖНАЕУ представлені два види довідково-бібліографічного обслуговування: віртуальна довідкова служба «Віртуальна довідка» розпочала роботу з 2014 року, а чат «Допомога онлайн» – з 2015 року. Працівники відділу інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення бібліотеки розробили програму для реєстрації запитів, ведення архіву виконаних довідок. Робота координується інформаційно-бібліографічним відділом, який відповідає за якісне та своєчасне надання відповідей.

Основні правила роботи довідкової служби:

- від одного користувача приймається тільки один запит на день;
- довідкова служба залишає за собою право визначати фіксовану кількість запитів на добу;
- не виконується запит, пов'язаний з комерційною діяльністю;
- не виконується запит, що суперечить чинному законодавству України та морально-етичним нормам;
- не виконується запит, пов'язаний з наданням готових рефератів, курсових та дипломних робіт; перекладом текстів; вирішенням математичних, фізичних, хімічних та інших завдань;
- довідкова служба залишає за собою право вилучати некоректні запити.

На момент створення «Віртуальної довідки» інформаційно-бібліографічний відділ був уже готовий до процесу обслуговування віддаленого користувача, адже бібліографи активно використовують електронні ресурси бібліотеки та інші офіційні джерела в обслуговуванні користувачів, інформуванні науковців університету, підготовці рекомендаційних списків.

Технологія роботи віртуальної довідки Наукової бібліотеки ЖНАЕУ. Для того, щоб скористатися послугою, користувачеві потрібно зайти на сайт бібліотеки у розділ «Послуги та сервіси», відкрити меню «Віртуальна довідка», клікнути на зелений «+» «Додати питання», ввести запитання, підтвердити код та надіслати (рис. 1). Надання відповіді здійснюється досить оперативно. Наприклад, якщо запит надійшов зранку, відповідь користувач може отримати цього самого дня. Запити, що надійшли після 16:00, виконуються наступного дня.

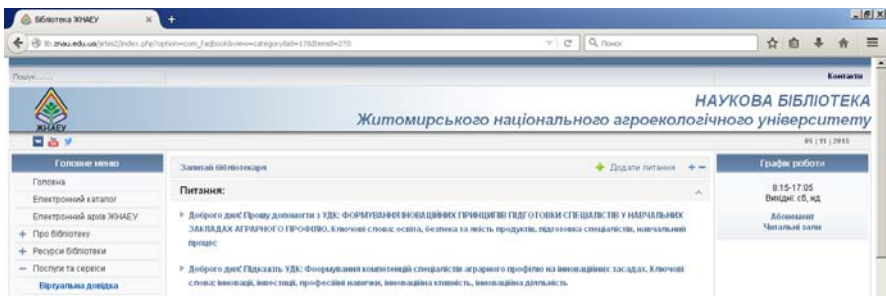


Рис. 1. «Віртуальна довідка», або «Запитай бібліотекаря»

Прикладом синхронного обслуговування у Науковій бібліотеці ЖНАЕУ є бібліотечний чат «Допомога online» (рис. 2). Бібліотечний чат функціонує через безпосереднє спілкування з користувачем у режимі реального часу. Серед основних запитів виділяємо: рекомендації з пошуку в електронному каталозі, наявність та місце знаходження документа, рекомендації з оформлення списків літератури, складання бібліографічного опису на джерело, навігація з сайту бібліотеки, довідкові запитання.



Рис. 2. Бібліотечний чат

Чат працює у двох режимах – «живий чат» і «надіслати повідомлення» (рис. 3). Запитання потрапляє на робочий стіл бібліографа. У рамках робочого часу користувач має можливість спілкуватися з бібліографом безпосередньо, в неробочі години – «надіслати повідомлення» – і наступного дня отримати відповідь на свою електронну скриньку.

Живий чат

Надіслати повідомлення

Почати розмову
Ласкаво просимо в нашу довідкову службу! Щоб допомогти нам краще обслуговувати Вас, будь ласка, надайте інформацію до початку чату з представником бібліотеки.

Ім'я:

E-mail:

Категорія (студент, викладач, ін.):

Ваше питання:

Відділ:

Розпочати чат

Рис. 3. Живий чат

Перевага чату «Допомога online» полягає в оперативності надання інформації, а довідкової служби «Віртуальна довідка» – повноті та змістовності відповіді на запит користувача.

Технологія виконання віртуальної довідки включає: разовий запит, пошук бібліографічної або повнотекстової інформації, відповідь користувачеві. Більш детальний алгоритм віртуального довідково-бібліографічного обслуговування запропонувала у своїх розробках Г. М. Швецова-Водка [8]. Алгоритм складається із шести етапів: приймання запитів, формування його пошукового образу, визначення джерел пошуку відповіді, пошук інформації, оформлення відповіді, надання користувачеві готової довідки. Пошук інформації для віртуальних довідок здійснюється, як правило, за допомогою традиційного та електронного довідково-бібліографічного апарату та офіційних джерел інших організацій і установ.

Аналіз роботи віртуально-довідкової служби «Віртуальна довідка» дозволяє виявити переваги віртуально-довідкового обслуговування завдяки задоволенню інформаційних потреб віртуальних користувачів, отриманню безкоштовної онлайн-консультації, простоті форми та оперативності обслуговування.

Список використаних джерел

1. Адрианова Н. Е. Асинхронное и синхронное справочно-библиографическое обслуживание в Интернете // Библиография. – 2005. – № 4. – С. 78–81.
2. Добко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне / Т. Добко // Бібліотечний вісник. – 2011. – № 4. – С.11–23.

3. Жабко Е. Д. Онлайнное СБО: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.
4. Карамешева К. Онлайн-послуги Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського: сучасні підходи та перспективи / К. Карамешева // Вісник Книжкової палати. – 2014. – № 6. – С. 14–18.
5. Онлайнное довідково-бібліографічне обслуговування // Добко Т. В. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. – перше десятиліття XXI ст.) : монографія / Т. В. Добко. – К., 2013. – С. 264–277.
6. Романуха З. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування у провідних університетських бібліотеках Західного регіону України / З. Романуха // Вісник Книжкової палати. – 2013. – № 7. – С. 30–32.
7. Трачук Л. І. Віртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Л. І. Трачук // Вісник Книжкової палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18.
8. Швецова-Водка Г. Н. Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] / Г. Н. Швецова-Водка // Культура народов Причерноморья. – 2007. – № 100, т. 2. – С. 27–36. – Режим доступа: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/6895/04-shvetsova.pdf?sequence=1>. – Дата звернення: 4.11.2015.

Стаття надійшла до редакції 12.11.2015.

Яремчук Н. Г.

Научная библиотека

Житомирского национального агроэкологического университета

Виртуальное библиографическое обслуживание пользователей в Научной библиотеке ЖНАЭУ

В статье раскрыта технология работы виртуальной справочной службы «Виртуальная справка» и практический опыт внедрения виртуального справочно-библиографического обслуживания в Научной библиотеке ЖНАЭУ.

***Ключевые слова:** справочно-библиографическое обслуживание, виртуальная справка, библиотечный чат, отдаленный пользователь.*

Yaremchuk N.

Scientific Library,

Zhytomyr National Agroecological University

Virtual bibliographic service of users in Scientific Library of ZNAEU

In the article the technology of work of virtual information service «Virtual information» and the practical experience of introducing virtual information and bibliographic service in Scientific Library of ZNAEU are considered.

Keywords: *information and bibliographic service, virtual information, library chat, remote user.*