

ВИРТУАЛЬНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЦНБ ХНУ ИМЕНИ В. Н. КАРАЗИНА

Справочно-библиографическое обслуживание представляет собой совокупность процессов приема разовых запросов читателей и обусловленных ими библиографического поиска и выдачи пользователям библиографической и фактографической информации. Традиционно такие запросы поступали в библиотеку по телефону, в письменном виде или при личном посещении. Рост популярности Интернет и интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику коренным образом изменяют технологию справочно-информационного обслуживания. Необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих новые технологии с традиционными формами обслуживания. К числу таких проектов относится создание виртуальных справочных служб (ВСС). Услуга оказания справочно-библиографической помощи в виртуальной среде становится неотъемлемым элементом системы обслуживания во все большем числе библиотек.

В начале 90-х годов ЦНБ стала внедрять в работу новые технологии. Был создан электронный каталог, введены регистрационные штрих-кодовые документы пользователей, автоматизировано обслуживание читателей на научном и художественном абонементе и в читальных залах. В 2004 году в библиотеке был внедрен электронный заказ. В любое время суток, при наличии Интернет с помощью индивидуального пароля читатели имеют возможность оформить заказ на литературу в режиме удаленного доступа.

В июне 2006 года ЦНБ присоединилась к проекту Харьковской государственной научной библиотеки им. В. Г. Короленко "Виртуальная справочная служба библиотек г. Харькова", которая стала практической базой по обслуживанию пользователей в режиме удаленного доступа. В этом корпоративном проекте также участвуют библиотеки Харьковского гуманитарного университета "Народная украинская академия", Харьковского национального университета радиоэлектроники, Харьковского экономико-правового университета и Харьковская городская специализированная музыкально-театральная библиотека им. К. С. Станиславского.

Этот опыт позволил создать собственную справочно-библиографическую службу ЦНБ "Виртуальный библиограф", которая начала работу 7 июля 2007 года. В разработке проекта ВСС принимали участие отдел автоматизации совместно с библиографическим и методическим отделами. "Виртуальный библиограф" работает в соответствии с Положением о виртуальной службе ЦНБ и Правилами пользования ЦНБ. Эта служба дает читателю возможность получить оперативный ответ на интересующий вопрос в режиме удаленного доступа, раскрыть информационный потенциал библиотеки, повысить уровень комфортности пользователей библиотеки. Программное обеспечение и web-страница для "Виртуального библиографа" были разработаны сотрудником отдела автоматизации на основе Invision Power Board (IPB), одного из самых популярных в мире решений для разворачивания форумов. Была создана ветвь с двумя уровнями доступа: пользовательским и модераторским. Пользователь имеет право оставлять посты (вопросы) в определенной ветви, которая закрыта для обозрения. Запросы принимаются только от пользователей ЦНБ в режиме удаленного доступа с использованием регистрационной формы по номеру читательской карточки и индивидуальному паролю, которые действуют при электронном заказе. Проверка данных пользователя осуществляется через ОПАС, где возможна подача запроса в базу читателей и получение результатов сверки пароля по читательскому билету.

Зайти на страницу "Виртуального библиографа" можно с сайта ЦНБ (<http://www.library.univer.kharkov.ua>). Интерфейс службы представлен на украинском языке. Ознакомиться с правилами работы виртуальной службы и архивом выполненных справок может любой посетитель сайта. ВСС работает с понедельника по пятницу с 9 до 16 часов. Пользователь должен идентифицироваться, введя номер читательской карточки и

пароль, которые действуют при электронном заказе. После авторизации он заполняет поля "тема" и "текст запиту", в котором может развернуто в письменном виде сформулировать свой вопрос. При этом специалист научно-библиографического отдела (исполнитель) автоматически получает исходные сведения о читателе (номер читательской карточки, ФИО, категория читателя). Запросы принимаются на украинском и русском языках, язык запроса определяет язык ответа. Количество вопросов мы ограничили до трех в день. От одного пользователя принимается один запрос в день. Срок выполнения справки – одни сутки. В течение трех дней после отправки пользователь может найти на сайте ответ на свой вопрос в разделе "Останні відповіді", либо в предметной рубрике архива выполненных справок, который представляет собой тематический рубрикатор, соответствующий профилю научной и образовательной деятельности университета (например: "Астрономия, Космонавтика", "Биология. Медицина" и т.п.). Отдельно выделена рубрика "Останні відповіді", в которой собираются ответы за последние 3 дня. Автоматически в рубриках ведется учет количества ответов, количества их просмотров, а также отображается дата последнего ответа. Ответ на вопрос можно найти по теме, по которой он был задан и по ключевому слову по ссылке "пошук".

Выполняются следующие виды виртуальных справок:

- поиск в библиотеке конкретного издания (адресная);
- тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска;
- библиографическая консультация (к какому разделу каталога обратиться, чтобы найти документы по интересующей теме);
- различные сведения и факты, которые можно найти с помощью справочной литературы;
- справки по краеведению (по истории Харьковского университета и города Харькова).

Запросы выполняются на основе традиционных и электронных библиографических ресурсов, имеющихся в библиотеке, а также ресурсов Интернет.

В ответе пользователю предоставляется библиографический список литературы или ссылки на источники информации в Интернет для дальнейшей самостоятельной работы (не более 10 названий). На тематические запросы такого характера как поиск литературы к курсовым, контрольным, научным работам и т.п., согласно правилам, не

дается исчерпывающий ответ. Однако библиограф обычно ориентирует читателя, к каким источникам или разделу каталога обратиться, чтобы удовлетворить свой запрос самостоятельно, посетив библиотеку. Также не выполняются запросы, связанные с информацией коммерческого характера; направленные на нарушение действующего законодательства; запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного плана (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и т.п.).

В 2007 г. нами было выполнено 26 справок, с 2008 г. количество поступающих запросов постоянно увеличивается. Вопросы, с которыми обращаются читатели, носят преимущественно тематический характер. Цель большинства запросов – получение информации, нужной для выполнения учебных заданий, подготовки рефератов, курсовых и дипломных работ, диссертаций. Основу спроса составляет потребность в гуманитарной информации по истории (например: "Культура Поенешти-Лукашевская", "Міфопоетична семантика "сухого" в українській народній культурі", "Література з історії Харківського національного університету"), филологии (например: "Арго, жаргон, сленг во французском языке", "Передавання прагматичних значень при перекладі", "Сетевая художественная литература. Литература в Интернете"), экономике ("Экстремальный, ядерный, атомный туризм в мире и в Украине", "Праці М. І. Туган-Барановського та література про його життя та наукову діяльність").

Осуществляя виртуальное обслуживание, библиографы не только отвечают на вопросы, но и проводят определенную работу по обучению пользователей библиотски вуза основам информационной культуры, принципам поиска в традиционных и электронных ресурсах. Нередко в ответе сотрудник виртуальной службы дает ссылку к электронному каталогу, выставленному на сайте ЦНБ, консультирует по поиску документа в электронном (определяет рубрику) и традиционном каталогах (указывает индекс и название раздела традиционного систематического каталога, СКС), предлагает обратиться к архиву выполненных справок.

С web-страницы "Виртуального библиографа" пользователь по ссылке может перейти в электронный каталог, просмотреть свой электронный формуляр, а также заглянуть на форум ЦНБ, чтобы задать вопросы, касающиеся режима работы библиотеки, оставить отзыв.

Мы ищем новые технологические возможности для улучшения работы нашей службы, предполагаем расширить контингент пользо-

вателей, сделать наше виртуальное справочное обслуживание более полным, информативным и качественным.

Литература :

1. Багрова, И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиоковедение. – 2005. – № 6. – С. 42–48.

2. Ерохо, Т. А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестник БАЕ. – 2007. – № 3. – С. 64–67.

3. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина; под. общ. ред. И. Б. Михновой. – М.: Фаир-Пресс, 2005. – 304 с.

4. Рибак, И. М. Віртуальна довідкова служба Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка: перші результати та перспективи розвитку / І. М. Рибак // Королєнківські читання 2006: матеріали науково-практичної конференції ХДНБ 6 жовтня 2006 р. – Х., 2006. – С. 81–90.

5. Степанов, В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.

6. Юрик, И. В. Проблемы нормативно-правового обеспечения виртуальной справочной службы / И. В. Юрик // Вестник БАЕ. – 2007. – № 3. – С. 59–62.