

Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания

Представлена технология онлайн-обслуживания пользователей Орловской областной публичной библиотеки им. И. А. Бунина.

Ключевые слова: библиотечное обслуживание, синхронное справочное обслуживание, асинхронное справочное обслуживание, виртуальная справочная служба, Орловская областная публичная библиотека.

Один из результатов развития электронного информационного пространства – возможность реализации многих видов профессиональной деятельности в Интернете. Библиотеки уже в течение продолжительного времени используют онлайн-среду как основу для распределенной каталогизации, совместного доступа к онлайн-ресурсам, формирования корпоративных электронных информационных массивов. Широкое распространение получило справочное обслуживание удаленных пользователей. Сегодня это направление реализуется в рамках виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек.

Внедрение виртуального обслуживания в деятельность различных библиотек (научных, публичных, медицинских, школьных, библиотек музеев), а также корпоративных справочных служб повлияло на технологию его реализации.

В зависимости от характера взаимодействия между библиотекой и пользователем выделяют синхронное и асинхронное справочное обслуживание.

К синхронному обслуживанию можно отнести: справочные столы, консультации, справочное обслуживание в режиме чата, с помощью сервисов обмена, мгновенными сообщениями, видеоконференции, выполнение справок по телефону. К асинхронному – выполнение справок по электронной почте, смс или ммс, по факсу, с помощью обычных почтовых служб и "доски объявлений" (пользователь оставляет на доске свой запрос, а библиотекарь на него отвечает) [2].

Несмотря на организационную специфику отдельных типов ВСС, существуют общие особенности, присущие всем без исключения службам: возможность обращения с запросом из любой точки земного шара при подключении к Интернету; взаимодействие «пользователь – посредник», оперативное предоставление ответов на запросы пользователей; привлечение недоступных для пользователя информационных ресурсов [3].

ВСС Орловской областной публичной библиотеки им. И. А. Бунина (далее библиотека) действует с 2010 г. Идея создания этой службы возникла в процессе организации и развития библиотечного веб-сервиса и реализации долгосрочной областной целевой программы «Развитие информационного общества на территории Орловской области (2011–2018 годы)» [1].

Благодаря приобретению веб-модуля ИРБИС, сегодня удаленные пользователи имеют возможность вести поиск по информационным ресурсам библиотеки на веб-сайте. В целях совершенствования библиографического обслуживания руководство библиотеки приняло решение о создании ВСС.

Технология обслуживания удаленных пользователей ВСС библиотеки строится на следующих модулях:

сервер библиотеки (www.buninlib.orel.ru), где принимаются запросы от пользователей и выдаются ответы;

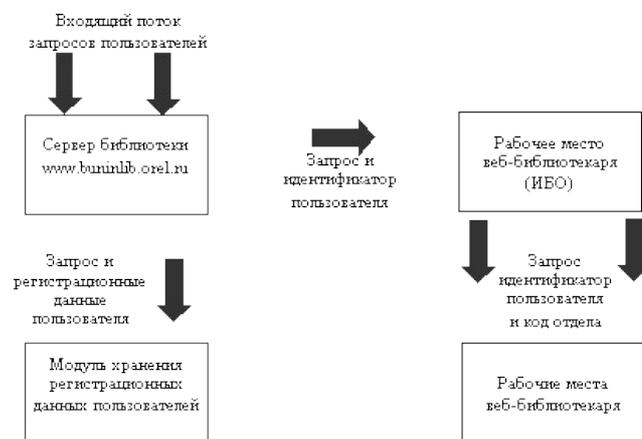
модуль хранения регистрационных данных пользователя, где он самостоятельно заполняет веб-форму, которая состоит из двух блоков. Первый блок – персональная информация: имя, фамилия, отчество, электронный адрес, цель запроса (научная, учебная, служебное задание, познавательная), образование, дата рождения. Второй – произвольная формулировка запроса в текстовой форме;

рабочее место веб-библиотекаря информационно-библиографического отдела, где запрос и информация о пользователе распределяются администратором по содержанию среди операторов – библиографов общей практики (информационно-библиографического отдела) и библиографов отраслевых отделов;

рабочее место веб-библиотекаря (есть в каждом отделе, который занимается обслуживанием пользователей). В этот модуль поступает запрос, идентификатор пользователя и код отдела. После выполнения запроса ответ с идентификатором пользователя и кодом отдела возвращается на рабочее место веб-библиотекаря, который является модератором в ВСС;

модуль хранения (регистрационные данные пользователей, архив вопросов и ответов). Этот модуль представляет собой ресурсную базу, где хранятся сведения о пользователях и архив выполненных справок. Удобство поиска конкретного запроса по номеру обеспечивает база данных «Поиск в архиве», позволяющая также находить запрос по ключевым словам. Запрос и информация о пользователе попадают в закрытую базу администратора, к которой имеет доступ только он.

Работу ВСС можно представить в виде схемы:



ВСС библиотеки находится в ведении информационно-библиографического отдела, на который возложены функции: организация и координация работы ВСС – прием запросов, распределение их по содержанию среди операторов (библиографов общей практики или библиографов отраслевых отделов); выполнение справок, относящихся по содержанию к ведению отдела; контроль за выполнением справок; предоставление ответов пользователям; обучение операторов виртуальному справочно-библиографическому обслуживанию.

Отдел автоматизации выполняет следующие функции: программное обеспечение ВСС, в том числе создание блока виртуальной справки на сайте библиотеки, структурирование запроса (веб-форма), управление БД «Пользователи», управление БД «Архив» (группировка по номерам и рубрикам; поиск по номерам, рубрикам, полнотекстовый поиск); статистическая обработка данных.

Технология, прошедшая апробацию в тестовом режиме на сайте библиотеки (www.buninlib.orel.ru), может с успехом применяться в ВСС областных и муниципальных библиотек. Она поможет сформировать единое электронное справочное пространство региона, а затем интегрироваться в российское и мировое сообщество.

Список источников

1. **Развитие** информационного общества на территории Орловской области (2011–2018 годы): Долгосрочная областная целевая программа от 6 декабря 2010 г. – Режим доступа. – <http://www.orel-region.ru/index.php?head=17 &part=19&docid=1911>. – Загл. с экрана.
2. **Жабко Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – С.-Петербург : Российская национальная библиотека, 2006. – 387 с.
3. **Разумова Э. Г.** Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси библиографа") / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136–137.