

**Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей в универсальных научных библиотеках**

**Reference and Bibliographic Service of Remote Users  
in Universal Research Libraries**

**Довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів в універсальних наукових бібліотеках**

*Разумова Э. Г.*

*Российская национальная библиотека, Санкт-Петербург, Россия*

*E. G. Razumova*

*National Library of Russia, St. Petersburg, Russia*

*Разумова Е. Г.*

*Російська національна бібліотека, Санкт-Петербург, Росія*

Рассматривается современное состояние виртуального справочного обслуживания в универсальных научных библиотеках. Выявляется соотношение этапов традиционного и электронного справочно-библиографического обслуживания при выполнении запросов удаленных пользователей. Анализируется опыт работы виртуальной справочной службы Российской национальной библиотеки.

The paper examines the current state of digital reference service in universal research libraries. The correlations of traditional and digital stages of reference service are determined, and the NLR experience in digital reference service is analyzed.

Розглядається сучасний стан віртуального довідкового обслуговування в універсальних наукових бібліотеках. Виявляється співвідношення етапів традиційного та електронного довідково-бібліографічного обслуговування при виконанні запитів віддалених користувачів. Аналізується досвід роботи віртуальної довідкової служби Російської національної бібліотеки.

Активное внедрение информационных технологий в библиотеках привело к трансформации многих видов библиотечной деятельности, включая справочно-библиографическое обслуживание (СБО) удаленных пользователей в электронной среде или онлайн-справочное обслуживание (ЭСО). В России подобные службы именуется «виртуальной справочной службой» (ВСС) и «виртуальной справкой». Наличие достаточного количества ВСС в российском сегменте Интернет для анализа их деятельности позволяет в первом приближении выделить несколько типов. В качестве типобразующих признаков выступают: отраслевая специализация служб, форма организации деятельности, форма онлайн-обслуживания, форма предоставления ответа.

Деятельность библиографически ориентированных служб основывается на теоретической базе традиционного СБО. При этом технология справочного обслуживания в электронной среде приобретает новые формы. На основе анализа традиционного СБО и СБО ВСС РНБ составлена таблица, в которой представлено соотношение этапов СБО. Ведущие отечественные специалисты определили следующие этапы традиционного справочного обслуживания: прием и анализ запросов; подбор и анализ источников; выполнение поиска; оформление, выдача и регистрация справок. Предложенная нами технология обслуживания удаленных пользователей состоит из шести этапов: прием запросов; составление портрета пользователя; анализ запроса; поиск информации; предоставление ответа; изучение эффективности обслуживания.

Этапы традиционного СБО	Этапы СБО в ВСС
1. Прием и анализ запросов. (Библиографическое интервью) 2. Подбор и анализ источников 3. Выполнение поиска 4. Оформление, выдача и регистрация справки.	1. Прием запросов (web-форма, регистрационная форма). 2. Составление портрета пользователя 3. Анализ запроса (адресные, фактографические, тематические) 4. Поиск информации 5. Предоставление ответа 6. Изучение эффективности обслуживания

В настоящее время библиографически ориентированные ВСС ведущих УНБ представлены справочными службами ГУНБ Красноярского края, Национальной библиотеки Республики Саха, Российской национальной библиотеки, Тульской ОУНБ, Национальной библиотеки Республики Чувашии, Челябинской ОУНБ.

На этапе приема запроса перед библиографами ВСС стоит задача получить от пользователя как можно более точный и полный запрос, соответствующий возможностям данной службы. Все перечисленные службы в качестве формы взаимодействия с пользователем используют веб-форму, как правило, состоящую из нескольких полей: имя, регион, электронный адрес. Например, специалисты ВСС ГУНБ Красноярского края рекомендуют пользователю включить в поле «вопрос» веб-формы информацию о цели запроса, виде выполняемой работы (реферат, диплом и др.). Детальное уточнение запроса пользователя и получение дополнительной информации персонального характера позволяет смоделировать портрет пользователя и, соответственно, предоставить качественную информацию.

Если производить сравнительный анализ запросов традиционного и онлайн-ового СБО, то следует отметить отсутствие уточняющих запросов. Проведенный анализ показал, что в общем потоке запросов преобладают запросы, относящиеся к тематическим. Основным источником информации для выполнения запросов ВСС являются электронные каталоги (ЭК) библиотек, на базе которых созданы службы, онлайн-овые БД, традиционный СПА. Отдельные службы, например, ВСС РНБ и Тульской ОУНБ используют также приобретенные по подписке библиографические БД. Ответ на запрос пользователя представлен:

- ссылками на Интернет-ресурсы (все службы в той или иной степени используют данную форму предоставления информации);
- библиографическими списками (количество названий варьируется от 5 до 50 названий)<sup>1</sup>;
- ссылками на выполненные запросы, хранящиеся в архивах ВСС (данную форму используют все службы);
- фактическими данными (с указанием источника информации);
- методической консультацией по проведению дальнейшего самостоятельного поиска самими пользователями (ВСС РНБ, Красноярская ОУНБ, Тульская ОУНБ).

Наличие обратной связи в ВСС РНБ, ВСС Национальной библиотеки Республики Саха дает возможность пользователям выразить свое мнение и оценить работу библиографов служб.

Выявленное технологическое сходство и организационные формы библиографически ориентированных ВСС УНБ позволяет надеяться, что в будущем эти службы смогут объединить свои усилия по обслуживанию удаленных пользователей. Речь может идти о создании корпорации УНБ, которых объединяют не только общие типологические особенности, но ориентация на сходные ценности – профессионализм участников проекта, высокое качество предлагаемых услуг, партнерские отношения.

<sup>1</sup> Библиографические списки объемом до 50 записей предоставляются ВСС Красноярской ОУНБ.