

Справочное обслуживание удаленных пользователей – перспективное направление справочно-информационной деятельности в Центральной библиотеке им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева

The Remote Users Help Service as a Perspective Direction of Reference Activity in M. L. Kropivnitsky Nikolaev Central Library

Довідкове обслуговування віддалених користувачів – перспективний напрямок довідково-інформаційної діяльності в Центральній бібліотеці ім. М. Л. Кропивницького м. Миколаєва

Варюхина Л. Н.

Центральная библиотека им. М.Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых, Николаев, Украина

Lyubov Varyukhina

M. L. Kropivnitsky Central Library of the Centralized Library System for the Adults, Nikolaev, Ukraine

Варюхіна Л. М.

Центральна бібліотека ім. М.Л.Кропивницького ЦБС для дорослих, Миколаїв, Україна

Описывается опыт организации справочного обслуживания удаленных пользователей в Центральной библиотеке им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева. Второй год украинская библиотека участвует в корпоративном проекте Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ). Совместная работа российских и украинских операторов дала положительные результаты, позволившие увеличить число участников проекта от Украины. Совершенствуя работу в данном направлении, в 2006 г. ЦБ им. М. Л. Кропивницкого присоединилась к Объединенной справочной службе библиотек Украины.

The experience in the organization of the remote users help service in the M. L. Kropivnitsky Central Library is described. For the second year this Ukrainian library has been participating in a corporate project «Virtual Reference Service of Public Libraries». The teamwork of the Russian and Ukrainian operators has yielded positive results that allowed for increasing the number of participants in the project from Ukraine. Improving the work in the given direction, the M.L. Kropivnitsky Central Library has joined in 2006 the Incorporated Virtual Service of Ukrainian Libraries.

Описується досвід організації довідкового обслуговування віддалених користувачів у Центральній бібліотеці ім.М.Л.Кропивницького м.Миколаєва. Другий рік українська бібліотека бере участь у корпоративному проєкті Виртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек (ВДІС ПБ). Спільна робота російських і українських операторів дала позитивні результати, що дозволили збільшити число учасників проєкту від України. Удосконалюючи роботу в даному напрямку, у 2006 р. ЦБ ім.М.Л.Кропивницького приєдналася до Об'єднаної довідкової служби бібліотек України.

Использование электронных ресурсов в обслуживании пользователей Центральной библиотеки им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева в последние годы стало неотъемлемой частью организации комплекса библиотечных услуг. И как результат постоянного поиска и внедрения инновационного опыта в работе с электронными ресурсами, работа в данном направлении совершенствуется. В настоящий момент в библиотеке организовано справочное обслуживание пользователей с помощью системы электронных каталогов и картотек, в том числе и на сайте библиотеки niklib.com; организован бесплатный доступ к информационным ресурсам Интернет; к ряду внешних баз данных; развивается справочно-библиографическое и информационное обслуживание с использованием веб-ресурсов. Ряд информационных услуг рассчитан на удаленных пользователей.

Справочно-информационное обслуживание удаленных пользователей в ЦБ им. М. Л. Кропивницкого осуществляется с осени 2004 г.

Миновав этап организации локальной виртуальной справки, библиотека присоединилась к корпоративному проекту «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек» (ВСИС ПБ), в котором на тот момент не было участников из других стран.

Предварительные итоги участия ЦБ им. М. Л. Кропивницкого в проекте были подведены на Международной конференции Крым-2005 и оценены участниками специального семинара «Виртуальное справочно-информационное обслуживание в публичных библиотеках» как положительные. Оценивая участие в корпоративной виртуальной службе, мы отмечали такие преимущества для нашей библиотеки:

- Обеспечение новой услугой пользователей библиотеки;
- Экономия средств, необходимых для организации локальной версии виртуальной службы;
- Обучение оператора навыкам справочного обслуживания удаленных пользователей;
- Возможность продвижения информации о ресурсах и услугах библиотеки;
- Расширение партнерских отношений с другими библиотеками;

Присоединение и участие в проекте ВСИС ПБ стало первым этапом организации виртуального справочного обслуживания пользователей в нашей библиотеке.

Сотрудничество в проекте не ограничилось для нас объединением усилий для выполнения запросов виртуальных пользователей. По инициативе нашей библиотеки в рамках партнерских отношений на портале Library.ru появилась страничка о публичных библиотеках Николаева в разделе «Крупным планом», размещаются фоторепортажи о значимых событиях и мероприятиях, прошедших в николаевских библиотеках.

Последующая совместная работа российских и украинских операторов в проекте ВСИС ПБ не только продолжилась, но и расширилась.

Осенью 2005 года от Украины к Виртуальной справке присоединился еще один участник – Краматорская городская библиотека им.М.Горького.

Для проекта увеличение числа украинских специалистов – это и расширение межгосударственных рамок проекта, и формирование международного статуса Виртуальной справки, и увеличение числа выполненных запросов.

Для пользователей из Украины – это совершенствование качества ответов, требующих привязки к украинской тематике, выражение солидарности библиотек и пользователей Украины.

Говоря об особенностях участия украинских операторов в проекте ВСИС ПБ, нужно отметить, что ЦБ им. М. Л. Кропивницкого и Краматорская городская библиотека им.М.Горького являются участниками проекта Посольства США в Украине «Интернет для читателей публичных библиотек (LEAP)». Реализация проекта, ставившая целью организацию доступа пользователей публичных библиотек к информационным ресурсам Интернет, послужила толчком для дальнейшего совершенствования обслуживания пользователей с помощью электронных ресурсов, позволила накопить опыт работы с ресурсами Интернет.

Что дало последующее развитие партнерских отношений в рамках проекта ВСИС ПБ нашей библиотеке?

Для совершенствования виртуального справочного обслуживания в ЦБ им. М. Л. Кропивницкого была организована виртуально-справочная служба. Она, как и Интернет-центр, органично вписалась в работу отдела электронной информации. За полтора года оператором выполнено более полутысячи виртуальных справок.

Участие в проекте позволило продолжить обучение персонала библиотеки навыкам справочного обслуживания удаленных пользователей. Еще один сотрудник ЦБ был обучен на учебном семинаре операторов ВСИС ПБ.

Мы воспользовались также помощью организаторов проекта в организации раздела «Виртуальная справка» на сайте ЦБ им. М. Л. Кропивницкого. Это дало возможность посетителям задавать вопрос оператору непосредственно с нашего сайта.

Учитывая востребованность пользователями данной услуги и оценив преимущества корпоративного способа организации виртуального справочного обслуживания, с марта 2006 г. ЦБ им. М. Л. Кропивницкого стала участником еще одного проекта – Объединенной справочной службы библиотек Украины. Наша библиотека первой из городских ЦБС присоединилась к Объ-

диненной службе. Присоединяясь к данному проекту, мы учли также и тот факт, что при формировании запросов дается ответ, отсылающий как к Интернет-ресурсам, так и к библиографии печатных источников, доступных в публичных библиотеках Украины.

Кроме того, посетители нашего сайта получают возможность выбора задать вопрос, учитывая язык общения, пользовательская же направленность обеих служб одинакова: основная категория посетителей – молодые люди, желающие получить информацию в помощь учебному процессу.

Участие библиотеки в работе ВСИС ПБ и Объединенной справочной службы библиотек Украины позволяет ЦБ им. М. Л. Кропивницкого в настоящее время удовлетворять информационные потребности удаленных пользователей на двух уровнях – международном и всеукраинском.

Таким образом, присоединение к Объединенной справочной службе библиотек Украины стало одним из этапов совершенствования справочного обслуживания удаленных пользователей в нашей библиотеке.

Дальнейшее развитие виртуального справочного обслуживания ЦБ им. М. Л. Кропивницкого связывает с выполнением социально значимых запросов на местном уровне, и как результат, объединение в данном направлении усилий публичных библиотек и других представителей Николаевской городской общины.