

Виртуальное справочное обслуживание удалённых пользователей: реалии и перспективы

(по материалам межрегиональной видеоконференции)



Библиотекари Волгоградской области на видеоконференции

24 ноября 2016 г. в Волгоградской ОУНБ им. М. Горького прошла Межрегиональная видеоконференция «Виртуальное справочное обслуживание удалённых пользователей: реалии и перспективы».

В видеоконференции приняли участие сотрудники виртуальных справочных служб Российской государственной библиотеки, Ставропольской краевой универсальной научной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова, Челябинской

областной универсальной научной библиотеки, областных и муниципальных библиотек Волгоградской области, часть из которых присутствовала непосредственно в областной библиотеке.

Современная модернизация библиотечной практики, массовое внедрение телекоммуникационных технологий, создание в библиотеках такой формы обслуживания удалённых пользователей, как виртуальное справочное обслуживание, а также накопленный библиотеками опыт в



**Зал Президентской библиотеки
в Волгоградской ОУНБ**

данном направлении, – всё это определило тему видеоконференции.

Тем более, уже в 2017 г. исполняется 10 лет с начала работы ВСС КОРУНБ (Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек под руководством РНБ), в работе которой принимает участие Волгоградская ОУНБ им. М. Горького, и ВСС РГБ.

Во вступительном слове директор Волгоградской ОУНБ им. М. Горького *Н.В. Шашко*, отметив значение и преимущества виртуальных справочных служб библиотек, говорила о том, что и в муниципальных библиотеках Волгоградской области работают такие службы. Среди них – ЦСГБ г. Волгограда, МИБС г. Волжского, ЦГБ г. Камышина, МЦБ Котовского района, Новоаннинская межпоселенческая библиотека и другие.

Она также обратила внимание на проблемы, мешающие более широкому внедрению виртуального обслуживания в библиотеках области. Прежде всего, это проблема кадрового обеспечения. Создание и ведение ВСС также требует определенных финансовых вложений, организационных усилий, обновления компьютерной техники, постоянного доступа в Интернет.

Особый интерес слушателей вызвал доклад главного администратора ВСС РГБ. *Е.Л. Найдина* назвала его «Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки: информационная и обучающая функции». В нём говорится, что «создание единой информационной среды призвано упростить человеческое взаимодействие, стереть условные границы в общении. Цель благая, но вместе с интернетом в наш мир приходит огромное количество неотфильтрованной информации. Ориентироваться в ней становится всё сложнее. Ситуация зачастую очень напоминает известную задачу поиска иголки в стоге сена, и порой сведения, представляющие огромную ценность, остаются невостребованными единственно по причине трудности их разыскания».

Поиск информации в современном мире становится одной из наиболее сложных задач, справиться с которой неподготовленному читателю на самом деле очень сложно. В этом случае на помощь приходят библиотеки, которые «издавна умеют не только хранить информацию, но и организовывать и систематизировать её». Кроме того, они могут научить своих пользователей грамотно пользоваться открывшимися возможностями, научить отличать полезное от ненужного, отсеивать второстепенное, устранять «информационный шум».



Волгоградская ОУНБ им. М. Горького. 2016 год

Библиотечное обслуживание претерпело ряд изменений, в том числе и в организации справочно-библиографического обслуживания, что способствовало «возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих современные технологии с традиционными формами». Это позволило библиотекам «расширить свою сферу деятельности и, как следствие, пользовательскую аудиторию. Преимущества очевидны: справочно-библиографические услуги, предоставляемые через Интернет, не требуют личного посещения библиотеки – у пользователя появилась возможность задать вопрос в удобное для него время».

В РГБ виртуальная служба функционирует с апреля 2007 г. География запросов, поступающих в ВСС РГБ очень обширна.

Евгения Львовна в своём докладе обозначила также затруднения, возникающие в работе с пользователями.

«У сотрудников ВСС время от времени возникают трудности, которые можно охарактеризовать «трудностями перевода». Письма на иностранных языках вызывают определённые проблемы в понимании запроса.

Пользователи как бы стремятся переложить свои задачи на библиографа.

К сожалению, большинство пользователей (студенты и даже часть аспирантов!) имеет недостаточный уровень информационной грамотности, не умеют (и не желают) искать нужную им информацию, а, самое главное, не всегда хотят этому *учиться*».

Хотя, конечно, есть и пользователи с высоким уровнем информационной культуры, с которыми работать значительно проще.

Далее в докладе говорится о том, как более эффективно использовать привычную для современных пользователей информационную среду для образовательного процесса. Как сформировать у них умение (и желание) находить и отбирать необходимую для учебной и профессиональной деятельности информацию?

Ещё один аспект, на который обращает внимание Е.Л. Наидина, связан с тем, что библиографам иногда свойственна «профессиональная замкнутость» или даже снобизм, что не способствует привлечению читателей в библиотеки. По её мнению, «культура труда библиографов ВСС должна включать не только профессиональное общение, но и “человеческое”, если можно так выразиться. Библиографы должны иметь не только высокий уровень информационной, но и значительный уровень педагогической компетентности».

Но – «несмотря на все сложности и проблемы, которые иногда возникают в работе, приятно сознавать, что наша работа чрезвычайно необходима».

Следующий доклад «Справочно-поисковый аппарат и Интернет: возможности и специфика выполнения запросов удалённых пользователей» сделала ведущий библиограф Отдела электронных ресурсов Челябинской ОУНБ Т.Н. Миногина. Доклад был связан с характеристикой основных инструментов поиска, используемых в процессе выполнения запросов удалённых пользователей.

В Челябинской ОУНБ 10 лет работает виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» и 4 года библиотека участвует в работе ВСС КОРУНБ.

В докладе Т.Н. Миногиной говорится о том, что «современный пользователь

ВСС предпочитает получать полнотекстовую электронную информацию. На этом основывается работа по выполнению запросов читателей ВСС “Спроси библиотекаря” ЧОУНБ и ВСС КОРУНБ. Такая модель обслуживания существенно расширила географические рамки запросов, приходящих в ВСС ЧОУНБ».

Для выполнения запросов виртуальных пользователей используются различные источники, доступные библиографам ЧОУНБ:

1. онлайн-базы данных (БД) внешних организаций в режиме свободного доступа;

2. онлайн-базы данных (БД) закупаемые библиотекой по подписке;

3. ресурсы интернет свободного доступа;

4. система традиционных и электронных каталогов, картотек ЧОУНБ и других библиотек, архив выполненных справок;

5. библиографические указатели, пособия в печатном и электронном формате;

6. материалы справочного характера: энциклопедии, словари, справочники (перечень приведён в режиме убывания частоты использования).

В выступлении приводились примеры запросов, которые были выполнены в рамках ВСС, требовавших больших временных затрат в силу их сложности и неординарности.

Т.Н. Миногина считает, что «исходно задаваемые параметры обслуживания ВСС, в частности оперативность, выражающаяся в сроках выполнения запросов при обслуживании удалённых пользователей, обуславливает необходимость использования, преимущественно тех ресурсов, которые представлены в электронной форме и не предусматри-

вает возможность углубленного библиографического розыска. В этом заключается отличие выполнения запроса в ВСС от традиционных библиографических справок. Поменялись приоритеты использования инструментов поиска информации, но опыт показывает, что онлайн-овое СБО не должно отрываться от традиционного библиографического обслуживания, а плавно вырастать из него».

Рост домашнего использования Интернета, развитие полнотекстовых ресурсов и свободное представление их в сети, а также увеличение самостоятельного доступа к ним пользователей привёл к исчезновению «лёгких» библиографических запросов. «В новой информационной среде потребности пользователей становятся более многоаспектными, справки более сложными, требующими больше времени для подготовки ответа».

В своём выступлении «Создание системы виртуального справочно-информационного обслуживания: опыт Ставропольской краевой универсальной научной библиотеки имени М.Ю. Лермонтова» главный библиограф Ставропольской КУНБ им. М.Ю. Лермонтова В.В. Фурманова говорила о том, что в СКУНБ складывается система виртуального справочно-информационного обслуживания как доступный канал предоставления информации удалённым пользователям.

Составляющими данной системы являются как справочно-библиографическое обслуживание населения, так и консультационная методическая поддержка работников библиотек Ставропольского края. Это уже не раз упоминавшаяся ВСС КОРУНБ, виртуальная справка «Спроси краеведа», работу кото-

рой обеспечивают сотрудники отдела краеведения, и служба «Виртуальный методист», предназначенная для оказания консультативной и практической помощи библиотекам в удалённом режиме, а также для организации дистанционного обучения сотрудников библиотек в рамках повышения их профессиональной компетенции.

Самой активной в числе пользователей виртуальной справки в СКУНБ является «учащаяся молодежь, которая рассматривает виртуальный сервис как средство поиска информации в образовательных целях».

Создание новой формы обслуживания, безусловно, даёт возможность пользователям, независимо от возраста, уровня образования и места проживания, быстро и доступно получить полноценное индивидуальное обслуживание. «При этом библиотека открывает свои возможности, свои ресурсы, знания своих специалистов для сетевых пользователей, расширяя сферу своего информационного влияния. Усиливается роль библиографа в современной электронной среде, как уверенного лоцмана в безбрежном море информации».

В 2015 г. здесь была создана виртуальная служба «Спроси краеведа», что было обусловлено особым интересом к краеведению. Распространение краеведческих информационных ресурсов, доступных удалённым пользователям, расширяет их круг, благотворно влияет на имидж библиотеки, способствует установлению близких контактов с родственными учреждениями культуры – архивами и музеями Ставропольского края. Справки, поступающие по виртуальной справочной службе «Спроси краеведа», интересны по содержанию, спо-

собствуют взаимному обогащению в области исторического и литературного краеведения.

В результате этой работы у библиотеки стали завязываться дружеские контакты со специалистами из библиотек Сахалина и Ижевска. После выполнения их запросов сотрудники этих библиотек прислали в дар местные краеведческие издания. Таким образом, краевая библиотека ещё и пополнила свой фонд.

Работа виртуальных справочных служб способствует увеличению числа удалённых пользователей библиотеки и повышению посещаемости официального сайта.

Работа виртуальной справки в муниципальной библиотеке стала темой сообщения «В помощь удалённым пользователям МКУК ЦГБС г. Камышина», с которым выступила заведующая методико-библиографическим отделом библиотеки *И.А. Постнова*.

ЦГБС г. Камышина хорошо известна не только в Волгоградской области. В последние годы её сотрудники стали участниками и лауреатами различных конкурсов, проводившихся в библиотечной сфере России. Виртуальная справочная служба «Спросить у библиографа» начала свою работу на сайте библиотеки ещё в 2011 г.

Особое внимание в выступлении *И.А. Постновой* было уделено продвижению данной услуги. В первые три года работы Виртуальной справочной службы запросов было не очень много, так как не все пользователи были знакомы с такой услугой.

Тогда и задумались о библиотечном маркетинге – продвижении услуг и доведении информации о них до пользователей. Необходима была реклама сайта и,

конечно же, знакомство с Виртуальной справкой.

Для этого использовались как традиционные формы – библиотечные уроки, школы компьютерной грамотности, так и новые, прежде всего, социальные сети («Одноклассники»). В социальных сетях постоянно публикуется информация о проведённых мероприятиях в библиотеках города, которая всегда сопровождается ссылкой на сайт ЦГБС, что тоже подталкивает пользователей зайти на сайт библиотеки и воспользоваться виртуальной справкой. И ещё одна полезная форма – это «служебное использование Виртуальной справки сотрудниками библиотек-филиалов МКУК ЦГБС. Теперь запросы в методико-библиографический отдел из филиалов поступают уже не по телефону, как раньше, а непосредственно через Виртуальную справку».

Результатом этого маркетингового хода стала активная работа Виртуальной справочной службы. У библиотеки появились и «постоянные абоненты», которые пользуются данной услугой библиотеки неоднократно, что говорит об удовлетворённости удалённых пользователей выполняемой библиографами работой и в целом ЦБС.

Волгоградская областная библиотека им. М. Горького с 2007 г. является участником ВСС КОРУНБ, но кроме этого, на сайте библиотеки представлена услуга «Оперативность+Доступность», сочетающая в себе элементы виртуального справочного обслуживания и традиционного библиотечного обслуживания пользователей.

Этому посветила своё выступление заведующая отделом читального зала *Г.В. Чекунова*: «Услуга “Оперативность+Доступность” как комплексная форма

виртуального обслуживания пользователей».

Данная форма работы начала функционировать в отделе читального зала Волгоградской областной библиотеки с ноября 2012 г. и представляет собой синтез виртуального справочно-библиографического обслуживания и традиционного (книжного) способа предоставления информации. Услуга «О+Д» – это онлайн-заявка на сайте областной библиотеки на подбор литературы по какой-либо теме (или на конкретное издание) с последующим предоставлением подобранных материалов для пользователей в зале социально-экономической и правовой литературы.

В процессе выполнения запроса предоставляется библиографический список литературы по теме через указанный им канал связи. Из списка пользователь отбирает до 10 изданий и отправляет по электронной почте на адрес читального зала. Сотрудники же целенаправленно отбирают по списку литературу в отделах библиотеки. И пользователю остаётся только придти в назначенное время в зал социально-экономической и правовой литературы, где его будет ждать подборка нужных документов.

Анализ работы услуги «О+Д» за три года показал рост полученных запросов со 140 в 2012 г. до 840 в 2015 г. 70% пользователей, отправивших запросы, являются студентами экономических и юридических вузов. 38% из поступивших запросов составляют запросы по вопросам экономики, и 39% – по правовым вопросам.

Использование такой формы виртуального обслуживания позволяет более оперативно получать необходимые доку-

менты в библиотеке в одном месте, избавляя от хождения по отделам. Кроме того, пользователям предоставляется дополнительный набор услуг в виде копирования и сканирования нужных материалов.

Собравшиеся в библиотеке (как и удалённые участники мероприятия) отметили актуальность темы, содержательность представленных выступлений, которые сопровождались презентациями.

В ходе работы видеоконференции её участники познакомились с опытом работы библиотек разных типов по организации виртуального справочного обслуживания, отметили достижения и недостатки, проблемы работы ВСС, связанные как с уровнем информационной грамотности пользователей, так и с финансовой и технической оснащённостью библиотек, кадровыми проблемами.

После окончания видеообщения, участники, которые находились непосредственно в стенах ВОУНБ им. М. Горького (а это библиотечные работники из 13 районов области), обменялись мнениями о полученной информации. Обсуждались вопросы о том, что нужно для создания ВСС в своей библиотеке, как корректно отвечать на запросы, требующие длительных временных затрат, или (что встречается не так редко, как хотелось бы) содержащие негативную составляющую и т.д.

Более подробно с материалами видеоконференции можно ознакомиться на сайте Волгоградской ОУНБ им. М. Горького: http://www.vounb.volgograd.ru/download/El_library/vounb/2015_virtualnoe_spravochnoe_obslyuzhivanie_materialyi_vebinara.pdf.