

УДК 027.7:025.5-021.131

**ВІРТУАЛЬНА СЛУЖБА БІБЛІОТЕКИ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ –
НОВА ФОРМА ДОВІДКОВО-БІБЛІОГРАФІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**ВИРТУАЛЬНАЯ СЛУЖБА БИБЛИОТЕКИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ
- НОВАЯ ФОРМА СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**VIRTUAL SERVICE OF UNIVERSITY LIBRARY – NEW FORM OF REFERENCE
SERVICE**

Ковальова З. Ф., Луганський національний університет імені Тараса Шевченка

Ковалева З. Ф., Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко

Kovalova Z. F., Lugansk Taras Shevchenko National University

У статті аналізуються нові форми довідково-бібліографічного обслуговування, зокрема віртуальна служба бібліотеки вищого навчального закладу.

В статье анализируются новые формы справочно-библиографического обслуживания, в частности виртуальная служба библиотеки ВУЗа.

This paper examines new forms of reference service, including virtual service of university library.

Ключові слова: віртуальна служба бібліотеки, довідково-бібліографічне обслуговування, віддалені користувачі, електронний режим.

Ключевые слова: виртуальная служба библиотеки, справочно-библиографическое обслуживание, удаленные пользователи, электронный режим.

Keywords: virtual service of library, reference service, remote users, electronic regime.

Сучасною тенденцією в роботі бібліотек є впровадження нових інформаційних технологій та використання Інтернету. Інтернет інтенсивно впливає на довідково-бібліографічне та інформаційне обслуговування користувачів бібліотек, викликаючи необхідність реорганізації довідково-бібліографічних служб, зміни в традиційних функціях бібліографів.

Важливим напрямом довідково-бібліографічного обслуговування (ДБО) є відповіді на запити віддалених користувачів. Локальні користувачі (відвідувачі бібліотеки) можуть отримати бажану інформацію від бібліографа-консультанта, а віддаленим користувачам досить важко зорієнтуватись в інформаційних продуктах, які пропонує бібліотека, або вести самостійний пошук інформації в Інтернеті.

Тому широке розповсюдження одержала останнім часом нова форма довідкового обслуговування віддалених користувачів у мережі Інтернет – «Віртуальна довідкова служба». «Віртуальна довідка» дає можливість розширити зону обслуговування за рахунок віддалених користувачів, дозволяє за допомогою консультанта значно скоротити час самостійного пошуку та одержати кваліфіковану відповідь провідних фахівців бібліотеки.

Про актуальність ДБО в електронному режимі, як сучасного напряму бібліотечної діяльності, свідчить і постійно зростаючий потік публікацій у професійній літературі. Ця тема розглядається в працях Н. Адріанової, В. Степанова, Риб'янцевої та ін.

Віртуальна служба успішно розвивається в зарубіжних країнах і характеризується широкою розповсюдженістю в різних типах бібліотек.

В Україні початок впровадження нового сервісу – віртуального ДБО – датується 2003 роком.

В умовах сьогодення електронні довідкові служби повинні надавати доволі широкий спектр послуг, а саме:

- виконання довідок щодо наявності видань та уточнення вихідних відомостей документів, що зберігаються у фондах конкретної бібліотеки;
- професійний тематичний пошук документів;
- пошук фактографічної інформації;
- навігація сайтом бібліотеки;
- навігація в ресурсах Інтернету;
- формування електронних колекцій довідково-бібліографічних видань, доступних он-лайн;
- рекомендація електронних джерел (сайтів бібліотек, електронних каталогів, бібліографічних, реферативних, проблемно-тематичних БД науково-інформаційних установ, відповідно до запиту користувача.

Електронне (віртуальне) ДБО є порівняно новою формою ДБО для бібліотеки ЛНУ ім. Тараса Шевченка. Наш невеликий досвід у ДБО віддалених користувачів свідчить про зростання якості, оперативності, додаткові можливості цього сервісу.

«Віртуальна довідка» розпочала роботу на веб-сайті бібліотеки ЛНУ ім. Тараса Шевченка в 2008 році. Технологія виконання віртуальної довідки включає: разовий запит, пошук бібліографічної або повнотекстової інформації, відповідь користувачеві. Більшість довідок виконується завдяки електронним ресурсам бібліотеки: БД «Електронний каталог», БД «Електронна бібліотека». З 2013 р. співробітники довідково-бібліографічного відділу бібліотеки ЛНУ почали активно використовувати й ресурси мережі Інтернет для обслуговування віддалених користувачів.

«Віртуальна служба» в бібліотеці ЛНУ імені Тараса Шевченка ведеться спільно двома відділами. Адміністратор електронного читального залу, який є й адміністратором «Довідкової служби», протягом дня приймає запити. На адресні запити він відповідає самостійно, а складні передає співробітникам ДБО. Кваліфікований бібліограф рекомендує, виконуючи віртуальну довідку, тільки достовірну інформацію, надійні мережеві ресурси. Після одержання відповіді від бібліографа, адміністратор безкоштовно відправляє їх на електронну адресу користувача, а також розміщує в «Архіві бібліографічних довідок».

Результати довідково-бібліографічного обслуговування віддалених користувачів є цінними електронними бібліографічними ресурсами. Серед них – архіви відповідей на виконані віртуальною службою запити користувачів. Архів формується з метою скорочення часу пошуку інформації, звернення до вже знайденої інформації, аналізу якості виконання довідок. Ним може скористатись будь-який користувач без обмежень.

За результатами запитів, довідки, що надаються бібліографами поділяються на: тематичні, адресні, уточнюючі та фактографічні.

Так, згідно аналізу архіву виконаних довідок, які розташовані на сайті нашої бібліотеки, службою віртуальної довідки за весь час роботи, з 2008 по 2013 рр., бібліографами надано 283 віртуальні довідки (2008 р. – 11 довідок; 2009 – 46 довідок; 2010 – 52 довідки; 2011 – 87 довідок; 2012 р. – 87 довідок; січень – серпень 2013 р. – 55 довідок). Як бачимо, кількість користувачів, які надсилають свої запити, невпинно зростає.

Із загальної кількості виданих довідок найбільшу частину становлять адресні: наявність того чи іншого документу у фонді. Ми відповідаємо користувачеві й в подальшому рекомендуємо звертатись на сайт бібліотеки до електронного каталогу. Потім – тематичні довідки, серед яких найчастіше надходять запити педагогічної тематики та запити по підбору списків літератури до курсових, дипломних, наукових та інших робіт, де ми згідно правил, обмежуємось 5 джерелами; потім такі рубрики як Література, Мовознавство, Культура та ін. Якщо ми не маємо можливості надати інформацію зі свого фонду (це буває, коли у фонді відсутні необхідні користувачеві

джерела або запити, на котрі бібліотека по правилам користування не дає відповіді), то ми радимо звернутись в інші бібліотеки міста, найчастіше – до сусідньої Луганської ОУНБ ім. М. Горького.

Отже, аналіз показав, що бібліографами ЛНУ ім. Тараса Шевченка найбільше видано адресних довідок, із тематичних – найчастіше з педагогічної тематики. Серед користувачів найбільш активними є студенти, які становлять основну кількість користувачів, що звернулись до «Довідки». Треба відмітити, що збільшується кількість користувачів, які звертаються у віртуальну службу неодноразово з різними запитаннями у т. ч. й адресними. Велика кількість наданих адресних довідок та неодноразове звертання, з одного боку, свідчить про якість виконання запитів, довіру фахівцям бібліотеки, а з іншої сторони, це може вказувати на низький рівень інформаційної культури користувачів, які не мають навиків самостійного пошуку. Тому особливу увагу треба приділяти підвищенню якості інформаційної культури студентів. З цією метою зі студентами-першокурсниками проводяться заняття по спецкурсу «Робота з пошуковими бібліотечними системами», де також рекламується ця форма послуги.

Разом із достатньо простими запитом дуже часто зустрічаються надзвичайно складні, що потребують від бібліографів додаткових пошукових зусиль. Наприклад: звернення *de visu*, пошук Інтернет - ресурсів.

Аналіз якості виконання запитів свідчить про те, що переважна більшість довідок виконані на належному рівні. Позитивні відповіді дають на майже 80% запитань. Разом з тим, виявляються запити, що були виконані, але мають недостатньо конкретну, недостатньо повну інформацію. Серед них виділяють проблемні теми, з яких не вистачає літератури. Трапляються й негативні відповіді на запитання про наявність у фонді конкретних видань. Такі запити аналізують і записують в «Зошит незадовільного попиту», так як потребують доукомплектування фонду бібліотеки або поповнення БД «Електронна бібліотека»

Аналіз виконання віртуальних довідок дозволяє виявити запити, що не одержали відповіді (фактично відмовлення). Причини відмовлень:

- не знайдено інформацію за даним запитом;
- обмеження, що вказані в умовах виконання запитів;
- некоректний запит читача або незрозуміла галузь пошуку інформації.

Найбільшу перевагу серед наданих матеріалів користувачі надають електронним документам, які дозволяють швидко обробити отриману інформацію та використати її для власної роботи. Майже всі користувачі «Довідки» володіють Інтернетом, але далеко не кожен вміє грамотно сформулювати запитання та знайти відповідь до теми, тому за допомогою звертаються до справжніх фахівців-бібліографів. Якщо в Інтернеті немає потрібного документа, оператор служби направляє користувача до друкованих матеріалів, або пропонує переглянути альтернативні варіанти до теми. Ті читачі, котрі вже звертались до «Довідки», стали постійними її відвідувачами, адже вони знають, що фахівці оперативно нададуть надійну та всебічну інформацію з поставленого запиту.

Отже, «Віртуальна довідка» дає можливість розширити зону обслуговування за рахунок віддалених користувачів. Вона дозволяє за допомогою консультанта значно скоротити час самостійного пошуку користувача та дає можливість одержати кваліфіковану відповідь провідних фахівців бібліотеки. Крім того, виконання широкого спектру запитів дозволяє бібліографам удосконалювати навички пошуку інформації з використанням електронних ресурсів бібліотеки та світу, що підвищує їхній фаховий рівень. Головне завдання бібліотечного працівника полягає в збереженні основних принципів обслуговування: кваліфікований пошук інформації, її якість та достовірність.

Перспектива розвитку віртуальних довідкових служб бібліотек України – в кооперуванні зусиль, створенні корпоративної системи онлайн-обслуговування користувачів, здійсненні крупномасштабних проектів.

Ми також у перспективі плануємо створення й участь у корпоративній віртуальній довідковій службі вузівських бібліотек м. Луганська, що дозволить здійснювати централізоване віртуально-довідкове обслуговування та сприятиме розширенню послуг бібліотеки. Також, це дозволить

Міжнародна науково-практична конференція «Бібліотека вищої школи на новому етапі розвитку соціальних комунікацій» 24-25 жовтня 2013 року

створити єдиний архів відповідей на запити, який забезпечить користувачам самостійний пошук. Крім того, робота в межах корпорації дозволить направляти запити віддалених користувачів саме до тих бібліотек, чиї фонди, колекції, а також рівень професійної кваліфікації персоналу найбільше відповідає кожному конкретному запиту.

Участь у корпоративній системі сприятиме збільшенню кількості віддалених користувачів і розширенню можливості оперативного отримання якісної інформації про документи не тільки з власного фонду бібліотеки ЛНУ, а й інших бібліотек, які співпрацюють у службі, розкрити фонд бібліотеки не тільки для співробітників і студентів університету, а й для більш широкого загалу користувачів, посилити позиції бібліотеки ЛНУ в системі комунікацій у сучасних умовах і вийти на новий рівень більш якісного обслуговування віддалених користувачів.