

Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека
День специалиста «Областной день библиографа»
23 октября 2024 года



Справочно-библиографическое обслуживание

4. Виртуальная справочная служба. Другие формы дистанционного обслуживания пользователей

Марина Юрьевна Нещерет,
вед. науч. сотрудник ЦИПР
Российской государственной библиотеки,
канд. пед. наук,
член Секции библиографии ИФЛА
Neshcheretmyu@rsl.ru



ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

Дистанционное обслуживание
(виртуальное обслуживание) –
предоставление библиотечно-
информационных услуг посредством
информационно-коммуникационных
технологий без обязательного
присутствия пользователей в
библиотеке.

ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-
информационное обслуживание.
Термины и определения», п. 3.3.12.

Типы ВСС



- *Синхронные ВСС* выполняют запросы пользователей в режиме реального времени.
- *Асинхронное виртуальное СБО* предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение справки в течение определенного времени (от 2-х до 3-х дней) и отправку ответа через электронную почту на электронный адрес пользователя.



- *Библиографически ориентированные* ВСС осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам библиотек(и) (печатным и электронным).
- *Интернет-ориентированные* ВСС осуществляют поиск интернет-ресурсов, соответствующих запросу, с переадресацией к ним пользователя.



Характерные черты работы ВСС

- ❑ **обязательность** выполнения всех запросов, соответствующих правилам пользования ВСС;
- ❑ **оперативность** выполнения запросов;
- ❑ **корректность** в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов;
- ❑ **ведение архива** выполненных справок.

Ограничения

- *Полнота и качество ответов.* Библиотеки самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25 – в зависимости от возможностей библиотеки).
- *Тип принимаемых запросов.* Библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера, связанные с участием в викторинах и конкурсах. Также не принимаются некорректные вопросы и вопросы, заданные «в обход» формы заявки на сайте.
- В рамках обращения в ВСС единовременно рассматривается только один запрос.

Технология выполнения «виртуальной» справки

- ☐ прием запроса (веб-форма, регистрационная форма);
- ☐ составление портрета пользователя;
- ☐ анализ запроса;
- ☐ поиск, выявление и отбор релевантной информации;
- ☐ предоставление ответа: составление письма, отправка по электронной почте пользователю (в некоторых случаях ответ размещается на странице ВСС сайта библиотеки, а пользователю направляется ссылка);
- ☐ внесение запроса и ответа в архив выполненных справок.



Виртуальные справочные службы России

2000

«Виртуальная справка»
ЦБС «Киевская»

2003

Корпоративный проект
Виртуальная справочно-
информационная служба
публичных библиотек
(ВСИС ПБ)

2004

ВСС Российской
национальной
библиотеки

2007

Корпорация
универсальных научных
библиотек (КОРУНБ)

Виртуальная справочная
служба РГБ

Под воздействием цифровизации меняются условия функционирования библиотек.



- ❑ Расширяются границы библиотечно-информационного сервиса.
- ❑ Создаются системы комплексного обслуживания в режимах локального и удаленного доступа к информации.
- ❑ Значительная часть библиотечно-информационных услуг перемещается в онлайн-овую среду.

Национальная библиотека Флоренции Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze



- Прием запросов осуществляется путем заполнения специальной формы, через e-mail и интернет-телефонию.
- Справки выполняют все отделы-фондодержатели по расписанию.

Национальная библиотека и Архив Канады Library and Archives Canada

СБС Национальной библиотеки Канады предоставляет услуги, используя несколько каналов связи — Интернет, интернет-телефонию, факс, электронную почту, телефон.

Основная цель — дать рекомендации по использованию библиотечных фондов и других ресурсов.



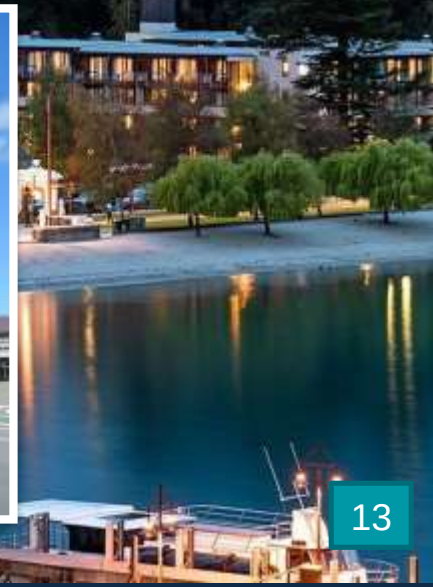
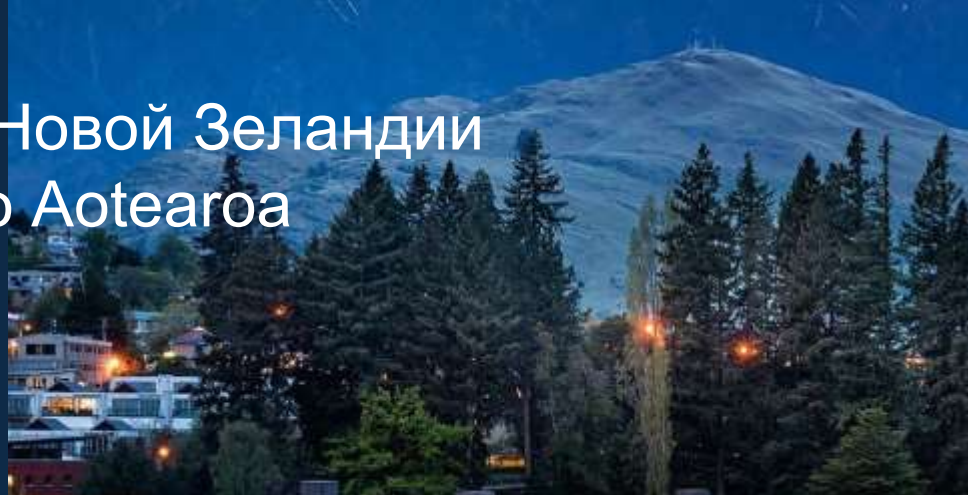
Правила оформления запроса через веб-форму

1. Укажите библиографическую или иную информацию, которую вы хотите найти.
2. Если ваш запрос касается физического лица, назовите его полное имя, даты рождения и смерти, места, где он жил или работал и т. д.
3. Если в прошлом вы обращались к ресурсам Библиотеки и Архива, пожалуйста, дайте ссылки на эти источники, чтобы мы не дублировали путь поиска.
4. Если вы обращались в СБС раньше (по почте, факсу или онлайн), пожалуйста, укажите дату и способ связи.
5. Прежде чем вы отправите, запрос, воспользуйтесь возможностями для самостоятельного поиска. В разделе «Вопросы и ответы» представлена исчерпывающая информация о правилах записи и условиях получения читательского билета, о режиме работы Библиотеки, ее услугах и ресурсах, стоимости фотокопий и пр.

Национальная библиотека Новой Зеландии Te Puna Mātauranga o Aotearoa

ФОРМА ЗАПРОСА

1. Содержание запроса.
2. Какие источники поиска Вы уже использовали?
3. Какие виды документов Вам необходимы?
4. Цель запроса («Расскажите нам о главной причине вашего запроса»).
5. Контактная информация пользователя: полное имя, предпочтительная форма связи.
6. Место проживания (город / населенный пункт).



Национальная библиотека Франции Bibliothèque nationale de France

- В Национальной библиотеке Франции действует виртуальная информационная служба СИНДБАД (SINDBAD).
- Срок выполнения запроса – 2 часа.
- Ответ на тематический запрос содержит не более 15 записей.
- Для получения оперативной информации с 13 до 17 часов пользователи могут воспользоваться чатом, а с 10 до 13 часов – задать вопрос по телефону.



Библиотека Конгресса США

The Library of Congress



Пользователям предлагаются следующие варианты обслуживания:

- Обратитесь к специалисту
- Задайте общий вопрос
- Просмотрите Часто Задаваемые Вопросы

Национальная библиотека Швейцарии



Национальная библиотека Швейцарии, совместно с библиотеками-партнерами, осуществляет справочно-библиографическое обслуживание через корпоративный онлайн-сервис “SwissInfoDesk”, основной целью которого является популяризация объектов культурного наследия страны.

Составление списка литературы (подборка) <https://www.rsl.ru>

РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА

Платный заказ тематической подборки по ресурсам РГБ
Закажите подборку литературы в самой большой библиотеке России! Библиотекарь привлечет список литературы, освещенной и, по возможности, сканирует фрагменты литературы: **подборки**
Внимание! Услуги осуществляются по предоплате 30%. +7 (495) 633-04-76, д.б. 17-91

Информация о заказе

Тема *

Ключевые слова *

Количество записей *

Цель запроса *

Хронологические рамки поиска *
☐ С 1917 ☐ Последние 5 лет
☐ До 1917 ☐ Другое

Язык *
☐ Русский ☐ Немецкий
☐ Английский ☐ Другое

Виды документов *
☐ Книги ☐ Статьи
☐ Диссертации на-о-донт ☐ Другое

Срок выполнения *
Зависит от количества записей и сложности
☐ 3 рабочих дня ☐ 5 рабочих дней

Комментарии

Дополнительные услуги

☐ Получить отправления подобранной литературы
☐ Заказать фрагменты на эл. почту
☐ Оформить список литературы по ГОСТу
☐ Получить распечатку списка в библиотеке

Контактные данные

Фамилия *

Имя *

Отчество

Телефон *

№ читательского билета

Электронная почта *

☐ Согласен с правилами * ☐ Согласен с прейскурантом *

ОТПРАВИТЬ

предоплата по Вашему заказу составит 0 руб.

© 1999–2023 Российская государственная библиотека

Выводы

- Проникновение цифровизации в библиотеки выражается в комплексном решении задач справочно-библиографического обслуживания на базе специально разработанных технологических платформ и современных способов коммуникации.
- В библиотеках широко используются информационные системы СБО-онлайн, предоставляются услуги личного кабинета с различными наборами функций, формируются электронные базы знаний.
- Цифровизация повышает оперативность и доступность справочно-библиографических услуг.

Благодарю за внимание!

Марина Юрьевна Нещерет
e-mail: NeshcheretMY@rsl.ru