Бубнова Мария Викторовна – главный библиотекарь Центра методической работы и сетевого взаимодействия УНОРиСВ ЦГПБ им. В.В. Маяковского

(текст презентации на заседании методобъединения 29.01.2010)

Цикл «Виртуальная библиотечная деятельность»

Виртуальное справочное обслуживание

Слайд I

Виртуальная справочная служба – это справочная служба, фунционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры или другие Интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта.

В деятельности виртуальной справочной службы часто используются ресурсы доступные в реальном масштабе времени, однако использование электронных ресурсов при поиске ответа на вопрос пользователя само по себе не является виртуальной справкой.

Запросы виртуальных пользователей часто сопровождаются общением с персоналом по телефону, факсу, межличностной или обычной почте, однако сами по себе эти способы коммуникации не могут рассматриваться как виртуальные.

Слайд II

Формы виртуального справочного обслуживания

(по назначению)

- Виртуальное справочное обслуживание пользователей библиотеки
- Профессиональное консультирование

Слайд III

Формы виртуального справочного обслуживания

(коммуникативные Интернет-технологии)

- Справки по электронной почте

Наиболее простая форма. Имеет ряд недостатков: запросы поступают в неструктурированном виде, затруднена программная обработка архива выполненных запросов.

- Сетевые формы (webforms)

Помогают структурировать запрос, имеется запас времени для выполнения запроса.

-Сетевой контактный центр (web contact center software)

Данное программное обеспечение **позволяет использовать–** программное обеспечение позволяет использовать электронную почту, сетевые формы или чат – в зависимости от конкретных целей. Имеется также множество удобных средств, обеспечивающих различные варианты общения работника библиотечной справки с клиентом. Это, например, совместный

просмотр (co-browsing), передача файла (file transfer). К этим же видам функций относятся также текущий контроль (monitoring), совместные ответы (cooperative answering) и статистика и т.д.

- Чат-справки

Синхронный способ связи. Чат-справки имеют свои плюсы и минусы, не для всех видов запросов они были удобны. Довольно трудно ответить с помощью чата на запрос, связанный с научными изысканиями; невозможно также передавать как статистические данные, таблицы, иллюстрации и т.п.

-Видеоконференции

Это on-line-встречи для совместной работы в режиме реального времени через Internet. Веб-конференции позволяют проводить on-line-презентации, совместно работать с документами и приложениями, синхронно просматривать сайты, видеофайлы и изображения. При этом каждый участник находится на своём рабочем месте за компьютером.

- Интернет-пейджинг

Это программы мгновенного общения. Наиболее распространенная программа – ICQ.

Дает возможность общаться с несколькими пользователями по отдельности и в общем чате, посылать сообщения другим пользователям, посылать и принимать файлы, проверять почту.

- Передача голоса по интернет-протоколу (ip)

Протокол VoIP (голос поверх Интернета) обеспечивает клиентам возможность делать телефонный запрос одновременно с другими способами использования Интернета. Наиболее популярная программа посредством которой, можно общаться по телефону - **Skype.**

Все перечисленные виды цифровых справок имеют свои достоинства и недостатки, поэтому не могут заменить, а лишь дополняют друг друга – так же, как сама цифровая справка дополняет традиционный вариант личного общения библиотекаря и пользователя.

Слайд IV

Источники выполнения справок

Архивы выполненных справок

Справочно-библиографический аппарат библиотеки

Корпоративные информационные ресурсы

Internet ресурсы

Слайд V

Библиотечные справочные службы

Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек

http://www.library.ru/help/

Корпоративный проект, объединяющий 24 российские, 3 украинские и 1 казахскую публичные библиотеки. Рубрикатор Справки включает 28 рубрик. Ежедневно принимается 50 и более вопросов. На портале Library.ru доступен архив, насчитывающий 55000 вопросов и ответов.

Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных библиотек http://www.korunb.nlr.ru/query_form.php

Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ) представляет собой распределенную онлайновую справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки, объединяющую универсальные научные библиотеки и выполняющую разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации по всему спектру тематических направлений. **Архив выполненных справок более 5580.**

Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки «Спроси библиографа»

http://www.vss.nlr.ru

Виртуальная справочная служба РНБ, выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. **Архив выполненных справок** более **11600**.

Слайд VI

Internet ресурсы

- Сайты библиотек (федеральных, региональных, научных, вузовских, общедоступных)

- Сайты библиотечных корпораций

- Сайты библиотечных ассоциаций

- Сайты информационно-справочных порталов

- Электронные библиотеки

- Профессиональные форумы

- Библиотечные блоги

Слайд VII

Сайты библиотек

- Государственная публичная научно-техническая библиотека России

http://www.gpntb.ru

На сайте размещены: архив материалов конференции **«Крым», «Либком»,** библиографический список публикаций сотрудников ГПНТБ, профессиональные новости, электронная библиотека.

- Сайт Белгородской государственной универсальной научной библиотеки

http://www.bgunb.ru

На сайте размещены: законодательные материалы, целевые программы, методические разработки, проект «Библиотекарь on-line».

- Сайт Свердловской областной универсальной научной библиотеки им. В.Г. Белинского

На сайте размещены: нормативные документы, статьи, ссылки, профессиональный форум

http://www.book.uraic.ru

Слайд VIII

Сайты Библиотечных корпораций/ассоциаций

Сайт Национального информационного библиотечного центра «Либнет»

http://**www.nilc.ru**

На сайте размещены: стандарты и правила в области машиночитаемой каталогизации ГОСТы, консультации, материалы ежегодной конференции «Участники и пользователи Национального информационно-библиотечного центра ЛИБНЕТ», форум.

Сайт Российской библиотечной ассоциации:

http://**www.rba.ru**

На сайте размещен электронный журнал «Библиотечные фонды».

Путь поиска журнала: официальный раздел - секции и круглые столы - секция по формированию библиотечных фондов – публикации.

Сайт библиотечной ассоциации Республики Карелия

http://library.karelia.ru/cgi-bin/bark2/index.cgi

На сайте размещены публикации сотрудников библиотек Республики Карелия.

Слайд №9

Информационно-справочные порталы/ электронные библиотеки

- Информационно-справочный портал

http://www.library.ru

На портале представлены: нормативные материалы, теоретические статьи, конкурсы, профессиональные новости, форум, виртуальная справка.

-Электронная библиотека по проблемам электронного документного пространства России/ Информационный ресурс Некоммерческого партнерства «Электронные библиотеки»

http://www.library.elibra.ru

Слайд №10

Профессиональные форумы /Конференции

- Система автоматизации библиотек Ирбис/Конференция по Ирбис (форум)

http://irbis.gpntb.ru/

- Интернет- конференция «Библиотека для молодого поколения в начале XXI века: новые вызовы и новые возможности» проходила с 19 октября по 9 ноября 2009 г. **http://www.uraledu.ru/teenbook**

Темы докладов: электронные книжные выставки, библиотечные блоги, привлечение к чтению детей и подростков посредством новых информационных технологий, библиотечное пространство.

Слайд №11

Библиотечные блоги

Блог (blog) - это сокращение от «веб лог» (web log) - веб сайт, на котором в обратном хронологическом порядке публикуются короткие записи.

- «Методист библиотеки»

http://metodist-biblioteki.blogspot.com

Блог научно-методического отдела Харьковской государственной научной библиотеки

им. В.Г. Короленко.

-"Мышь библиотечная"

http://rusu-library.blogspot.com/

Блог Екатерины Ефимовой, специалиста Научной библиотеки Уральского государственного университета

-"Мысли вслух"

http://biblio-koshka.livejournal.com

Персональный блог «библиокошки», специалиста Научной библиотеки Уральского государственного университета.

- Инновации в библиотеке

Блог Центра библиотечных инновационных технологий РГБ.

http://www.blog.c-bit.ru/

Организация виртуальной справочной службы

1. Программно-техническая подготовка:

- разработка дружественного интерфейса, простой навигации, структуры и дизайна страницы;

- размещение ссылки на службу на сайте;

- обеспечение пользователям возможности отклика на деятельность службы;

- определить условия доступа к архиву выполненных справок;

- необходимо определить поля, которые будет содержать стандартная форма для отправки запроса. Например, «текст запроса», «имя», «цель», «адрес электронной почты» «город».

2. Разработка нормативной документации:

- положение о справочной службе;

- методическое обеспечение деятельности службы

3. Подготовка персонала. Сотрудник должен уметь:

- осуществлять поиск в Internet и Базах данных;

- владеть специфическими навыками общения в виртуальном режиме;

- придерживаться библиотечных ГОСТов.

4. Анализ деятельности виртуальной справочной службы: анализ статистики, отзывов пользователей, бесед сотрудников с удаленными пользователями, автоматически фиксируемых компьютером.