

 4 из 15  
<b>Заглавие статьи</b>	Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания
<b>Автор(ы)</b>	Д. Н. Грибков
<b>Источник</b>	<a href="#">Научные и технические библиотеки</a> , № 12, Декабрь 2011, С. 41-44
<b>Рубрика</b>	ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БИБЛИОТЕКАХ
<b>Место издания</b>	Москва, Россия
<b>Объем</b>	7.3 Kbytes
<b>Количество слов</b>	751
<b>Постоянный адрес статьи</b>	<a href="http://www.ebiblioteka.ru/browse/doc/26594583">http://www.ebiblioteka.ru/browse/doc/26594583</a>

## Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания

Автор: Д. Н. Грибков

УДК 026.06

**Представлена технология онлайн-обслуживания пользователей Орловской областной публичной библиотеки им. И. Л. Бунина.**

**Ключевые слова:** библиотечное обслуживание, синхронное справочное обслуживание, асинхронное справочное обслуживание, виртуальная справочная служба. Орловская областная публичная библиотека.

Один из результатов развития электронного информационного пространства - возможность реализации многих видов профессиональной деятельности в Интернете. Библиотеки уже в течение продолжительного времени используют онлайн-среду как основу для распределенной каталогизации, совместного доступа к онлайн-ресурсам, формирования корпоративных электронных информационных массивов. Широкое распространение получило справочное обслуживание удаленных пользователей. Сегодня это направление реализуется в рамках виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек.

Внедрение виртуального обслуживания в деятельность различных библиотек (научных, публичных, медицинских, школьных, библиотек музеев), а также корпоративных справочных служб повлияло на технологию его реализации.

В зависимости от характера взаимодействия между библиотекой и пользователем выделяют синхронное и асинхронное справочное обслуживание.

К синхронному обслуживанию можно отнести: справочные столы, консультации, справочное обслуживание в режиме чата, с помощью сервисов обмена, мгновенными сообщениями, видеоконференции, выполнение справок по телефону. К асинхронному - выполнение справок по электронной почте, смс или ммс, по факсу, с помощью обычных почтовых служб и "доски объявлений" (пользователь оставляет на доске свой запрос, а библиотекарь на него отвечает) [2].

Несмотря на организационную специфику отдельных типов ВСС, су-

стр. 41

---

ществуют общие особенности, присущие всем без исключения службам: возможность обращения с запросом из любой точки земного шара при подключении к Интернету; взаимодействие "пользователь - посредник", оперативное предоставление ответов на запросы пользователей; привлечение недоступных для пользователя информационных ресурсов [3].

ВСС Орловской областной публичной библиотеки им. И. А. Бунина (далее библиотека) действует с 2010 г. Идея создания этой службы возникла в процессе организации и развития библиотечного веб-сервиса и реализации долгосрочной областной целевой программы "Развитие информационного общества на территории Орловской области (2011 - 2018 годы)" [1].

Благодаря приобретению веб-модуля ИРБИС, сегодня удаленные пользователи имеют возможность вести поиск по информационным ресурсам библиотеки на веб-сайте. В целях усовершенствования библиографического обслуживания руководство библиотеки приняло решение о создании ВСС.

Технология обслуживания удаленных пользователей ВСС библиотеки строится на следующих модулях:

сервер библиотеки ([www.buninlib.orel.ru](http://www.buninlib.orel.ru)), где принимаются

запросы от пользователей и выдаются ответы;

модуль хранения регистрационных данных пользователя, где он самостоятельно заполняет веб-форму, которая состоит из двух блоков. Первый блок - персональная информация: имя, фамилия, отчество, электронный адрес, цель запроса (научная, учебная, служебное задание, познавательная), образование, дата рождения. Второй - произвольная формулировка запроса в текстовой форме;

рабочее место веб-библиотекаря информационно-библиографического отдела, где запрос и информация о пользователе распределяются администратором по содержанию среди операторов - библиографов общей практики (информационно-библиографического отдела) и библиографов отраслевых отделов;

рабочее место веб-библиотекаря (есть в каждом отделе, который занимается обслуживанием пользователей). В этот модуль поступает запрос, идентификатор пользователя и код отдела. После выполнения запроса ответ с идентификатором пользователя и кодом отдела возвращается на рабочее место веб-библиотекаря, который является модератором в ВСС;

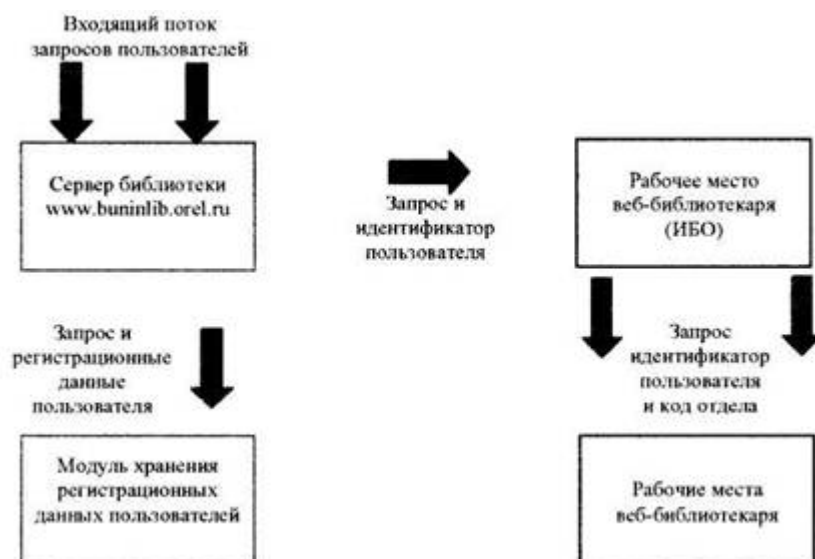
модуль хранения (регистрационные данные пользователей, архив вопросов и ответов). Этот модуль представляет собой ресурсную базу, где хранятся сведения о пользователях и архив выполненных справок. Удобство поиска конкретного запроса по номеру обеспечивает база данных "Поиск в архиве", позволяющая также находить запрос по ключевым словам.

стр. 42

---

Запрос и информация о пользователе попадают в закрытую базу администратора, к которой имеет доступ только он.

Работу ВСС можно представить в виде схемы:



ВСС библиотеки находится в ведении информационно-библиографического отдела, на который возложены функции: организация и координация работы ВСС - прием запросов, распределение их по содержанию среди операторов (библиографов общей практики или библиографов отраслевых отделов); выполнение справок, относящихся по содержанию к ведению отдела; контроль за выполнением справок; предоставление ответов пользователям; обучение операторов виртуальному справочно-библиографическому обслуживанию.

Отдел автоматизации выполняет следующие функции: программное обеспечение ВСС, в том числе создание блока виртуальной справки на сайте библиотеки, структурирование запроса (веб-форма), управление БД "Пользователи", управление БД "Архив" (группировка по номерам и рубрикам; поиск по номерам, рубрикам, полнотекстовый поиск); статистическая обработка данных.

Технология, прошедшая апробацию в тестовом режиме на сайте библиотеки (www.buninlib.orel.ru), может с успехом применяться в ВСС обла-

---

стных и муниципальных библиотек. Она поможет сформировать единое электронное справочное пространство региона, а затем интегрироваться в российское и мировое сообщество.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Развитие** информационного общества на территории Орловской области (2011 - 2018 годы): Долгосрочная областная целевая программа от 6 декабря 2010 г. Режим доступа. -

<http://www.orel-region.ru/index.php?head=17&docid=1911>. -  
Загл. с экрана.

2. **Жабко Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика Е. Д. Жабко; Рос. нац. б-ка. С.-Петербург: Российская национальная библиотека. 2006. - 387 с.

3. **Разумова Э. Г.** Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси библиографа") Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. - 2005. - N35. - С. 136 - 137.