

# КОРПОРАТИВНОЕ ВИРТУАЛЬНОЕ СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ

Самедова О. В.

По итогам 2007 года, опубликованным в журнале «Компьютер-Пресс»[1], наша страна стала лидером по темпам роста активной Интернет-аудитории (рисунок 1), существенно опередив другие европейские страны (в Германии и в Великобритании число активных пользователей увеличилось на 3 и 9% соответственно, а в России – на целых 23%!).

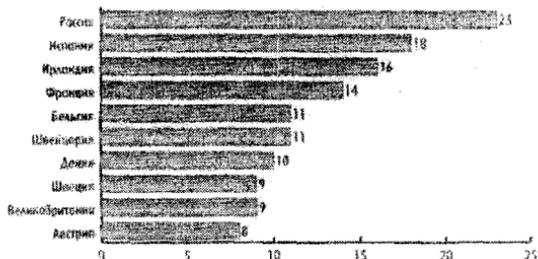


Рисунок 1 - Десятка европейских стран – лидеров по темпам роста Интернет-аудитории в 2007 году, % (Источник: comScore Networks, 2007).

Рунетки, пользователи российского Интернета, все больше времени проводят в сети. Согласно данным опроса Online Monitor, число пользователей, ежедневно бывающих в Интернете, за минувший год выросло на 6%. При этом 37,8% из них ежедневно затрачивают на просмотр сайтов от 1 до 3 часов, а 39,4% - более 8 часов. Для сравнения: год назад цифры были 35,3 и 36,7% соответственно (рисунок 2). Приведенные данные относятся к активным Интернет-пользователям, а средний рунетчик проводит в Сети не более 11,4 дней в месяц, что в совокупности соответствует 3,3 часа в день, просматривая за это время порядка 1695 страниц (в 1,6 раза меньше, чем европеец) [1].

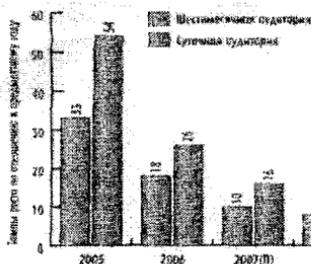


Рисунок 2 - Показатели роста аудитории Рунета в 2005-2007 годах, % (Источник: MForum Analytics, 2007).

Современные пользователи ресурсов Интернета испытывают потребность:

- в постоянном круглосуточном доступе к онлайн-базам данных;
- в круглосуточной квалифицированной помощи библиографов, а также технической поддержке;
- в предоставлении подробных сведений об имеющихся в библиотеках ресурсах;
- в предоставлении полного перечня предлагаемых услуг, доступных внешним пользователям;
- в общении с библиотечным персоналом с позиций «покупателя», то есть потребность в деловом общении и, зачастую, в режиме реального времени.

Такова «система ожиданий» современных пользователей. Этого от библиотек ждут и это они должны обеспечить, если хотят сохранить свой общепринятый имидж – гарантированного места предоставления информации и документов.

Информационные технологии в библиотеках давно вышли за рамки обслуживания внутренних процессов библиотечной деятельности. С появлением у библиотек своих собственных сайтов стали возникать проекты по удаленному обслуживанию пользователей. К числу таких проектов принадлежит создание виртуальных справочных служб (ВСС). Услуга оказания справочно-библиографической помощи в виртуальной среде является достаточно молодой, но рост ее популярности идет очень быстрыми темпами.

ВСС - это не просто сетевая справочная служба, а органическая часть работы реальной библиотеки по справочно-информационному обслуживанию пользователей. Какие у нее преимущества перед традиционными услугами? Во-первых, пользователь может получить информацию по интересующей теме, не посещая библиотеку. Во-вторых, виртуальной услугой можно воспользоваться в любое время суток, находясь в любой удаленной точке.

Первые попытки обслуживания удаленных пользователей связаны с появлением в библиотеках электронной почты. За рубежом специалисты стали экспериментировать с электронной почтой уже в середине 80-х годов XX века. А первый крупномасштабный проект «Виртуальный справочный пункт» VRD (Virtual Reference Desk <http://www.vrd.org/network.shtml>) был реализован в США в 1996 году при поддержке Министерства образования США.

Виртуальные справочные службы различных стран представлены на сайте <http://edd.preslib.org.by/faq/services/> [2]. В мировой практике распространены следующие формы этого вида обслуживания:

- справки по электронной почте;
- сетевые формы;
- чат-справки;
- сетевой контактный центр;
- голос поверх Интернета;
- видеоконференции.

В России чаще всего используются первые две формы. Среди существующих в нашей стране проектов наиболее широкое распространение получили «Виртуальная справочная служба» и «Виртуальная справка». Хотя встречаются и «Библиограф on-line», «Интернет-справка», «On-line справка» и даже «Справочное бюро».

Главное отличие этой формы от традиционного справочного обслуживания – ориентированность на удаленных пользователей и предоставление в ответ на их запросы готовой информации. Это обстоятельство является определяющим для всей работы ВСС.

Но пользователю нужны услуги справочных служб ежедневно в любое время суток. Никакая библиотека не в состоянии обеспечить такой режим обслуживания, поэтому в справочных службах отдельных библиотек осуществлен переход к корпоративным проектам на региональном, национальном и даже международном уровнях. Работа в рамках корпорации позволяет направлять запросы пользователей именно в те библиотеки, чьи фонды и коллекции, а также уровень профессиональной квалификации персонала наиболее соответствует конкретному запросу. Это дает возможность расширить рамки деятельности каждой отдельно взятой библиотеки, предоставляя возможность выполнять запросы более широкого тематического спектра, а также снизить количество отказов на запросы.

Научная библиотека Орловского государственного технического университета (ОрелГТУ) с 15 января 2007 года является участницей международного корпоративного проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ)», который размещается на общероссийском информационно-справочном портале Library.ru – <http://www.library.ru>. Мы – единственная университетская библиотека в корпорации, все остальные операторы – сотрудники библиографических отделов публичных библиотек.

В библиотеке – два оператора виртуальной справки, прошедшие специальную подготовку в Москве и получившие сертификат. Один оператор является основным, второй – на подмену, на случай отсутствия основного оператора. Работа по выполнению запросов пользователей ведется совместно. По условиям проекта выполняется по 2 библиографические справки ежедневно, исключая выходные дни. Летом, когда количество пользователей ВСС ограничено (каникулы, отпуска), планируется по 1 справке в день.

Согласно условиям проекта, запрос необходимо выполнить в течение 1-2 суток.

Структура и содержание ответа зависит от поступившего запроса. Пользователь сам определяет предметную рубрику, к которой относится его запрос. Ответом служат ссылки на полнотекстовые документы, библиографические списки документов.

Примеры запросов пользователей виртуальной справки и ответы на них приведены на рисунках 3-6.





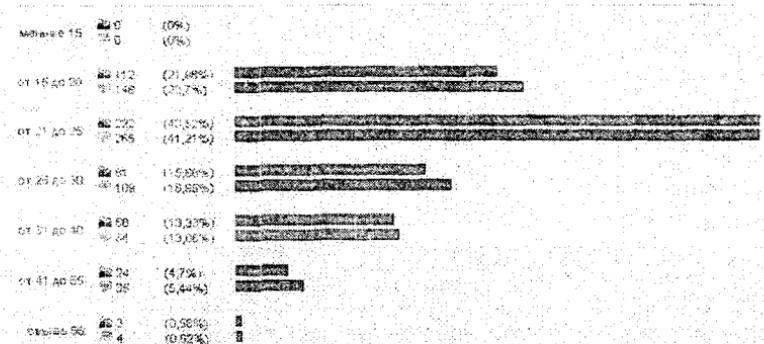


Рисунок 7 – Статистика по возрасту.

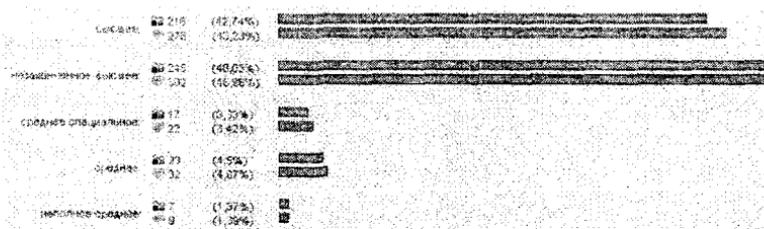


Рисунок 8 – Статистика по образованию.

В сентябре текущего года было проведено пилотное исследование среди студентов 2-го курса финансово-экономического факультета ОрелГТУ. Цель данного исследования – выявить источники, которыми студенты пользуются при поиске информации в процессе обучения в вузе. Количество участников исследования – 23 студента. Из них 70% для поиска информации научного характера используют и библиотеки, и Интернет одновременно, 26% - только Интернет. Более половины опрошенных, а это 61%, знают о наличии виртуальных справочных служб в сети Интернет и активно пользуются данным сервисом. Причем 79% из них пользуются виртуальной справочной службой публичных библиотек на портале Library.ru. Данный факт свидетельствует о популярности использования сервиса виртуального справочного обслуживания среди студентов нашего университета.

Участие в корпоративном проекте повышает престиж библиотеки в информационной среде. Совершенствуются навыки работы каждого из операторов, налаживается совместная работа в виртуальной среде как в самой библиотеке, так и с библиотеками-участницами проекта.

### Литература

1. Шляхтина, С. Тенденции развития Всемирной компьютерной сети [Текст] / С. Шляхтина // Компьютер-Пресс. - 2008. - № 2. - С. 4-19.
2. Виртуальные справочные службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://edd.preslib.org.by/faq/services/>.

Самедова, О. В. Корпоративное виртуальное справочное обслуживание в университетской библиотеке / О. В. Самедова // Электронное информационное пространство для науки, образования, культуры [Текст] : материалы Всероссийской Интернет-конференции, Региональной научно-практической конференции, 14-15 октября 2008г. . - Орел: ОрелГТУ, 2008. - С. 155-160.