

Обмен опытом

УДК 024.5:004:027.021:027.7
ББК 78.376+78.34
DOI 10.20913/1815-3186-2017-4-124-128

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА КАК ИНСТРУМЕНТ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

© В. Д. Шуберт, 2017

Томский государственный университет,
Томск, Россия; e-mail: onernika@gmail.com

Анализируется деятельность виртуальной справочной службы Научной библиотеки ТГУ в рамках справочно-информационного обслуживания пользователей. На основе статистических показателей, таких как статус пользователя, количество обращений, число вопросов, распределение по типам справок, отзывы пользователей, делается вывод о важности данного направления и перспективности его развития.

Ключевые слова: научная библиотека, справочно-информационное обслуживание, виртуальное обслуживание, виртуальная справочная служба, статистический обзор

Для цитирования: Шуберт В. Д. Виртуальная справочная служба как инструмент справочно-информационного обслуживания пользователей Научной библиотеки Томского государственного университета // Библиосфера. 2017. № 4. С. 124–128. DOI: 10.20913/1815-3186-2017-4-124-128.

Virtual reference service as a tool of reference-information servicing of Tomsk State University Research Library

V. D. Schubert

Tomsk State University, Tomsk, Russia; e-mail: onernika@gmail.com

Tomsk State University Research Library offers many information-library services. The virtual reference service is designed to carry on users' requests in a remote access mode. Its goal is to provide prompt assistance in obtaining information for users, consulting readers on their request, attracting information resources inaccessible to users during their query execution, and promoting the library resources and services.

The article objective is to analyze the activity of the virtual reference service as a tool for users' reference-information servicing in Tomsk State University Research Library for April 2013 – July 2017. Based on statistical indicators such as user status, number of requests, number of queries, inquiry types; user reviews) it concludes the importance of this activity direction and its development prospects.

Keywords: scientific library, reference-information services, virtual service, virtual reference service, statistical review

Citation: Schubert V. D. Virtual reference service as a tool of reference-information servicing of Tomsk State University Research Library // *Bibliosphere*. 2017. № 4. P. 124–128. DOI: 10.20913/1815-3186-2017-4-124-128.

Широкое распространение информационных технологий привело к модернизации такого вида деятельности библиотеки, как справочно-библиографическое обслуживание. В этой связи новой услугой в обслуживании пользователей в удаленном режиме становятся виртуальные справочные службы (ВСС). За рубежом первые попытки организации виртуальных справочных служб были предприняты в конце 1980-х гг., а в начале XXI в. их стали внедрять российские библиотеки [2].

Ряд специалистов среди основных принципов виртуального справочного обслуживания отмечают доступность информации, равноценное информационное обслуживание, предоставление услуг через интернет, отсутствие необходимости личного посещения библиотеки [2, 3, 7]. Н. П. Носов объясняет распространение виртуальных справочных служб такими причинами, как трансформация справочно-библиографи-

ческого аппарата и изменение его содержательного наполнения, структуры и организации доступа к нему; расширение ресурсной базы обслуживания в связи с внедрением полнотекстовых баз данных (БД); актуализация потребности в круглосуточном доступе к информационным ресурсам библиотек и помощи высококвалифицированных библиографов у удаленных пользователей [8].

Исследователи выделяют несколько направлений развития виртуального справочного обслуживания в российских библиотеках: корпоративную виртуальную справочную службу, создание виртуальных библиографических служб на сайтах федеральных библиотек, организацию локальных справочных служб на сайтах публичных и вузовских библиотек [5, 9, 10]. Следует отметить, что широкая распространенность ВСС в настоящее время характерна для всех типов библиотек [4].

К третьему направлению развития относится и организация виртуального обслуживания в Научной библиотеке Томского государственного университета (НБ ТГУ), которая, отвечая современным требованиям, предлагает пользователям множество информационно-библиотечных услуг. Частью справочно-информационного обслуживания пользователей является ВСС, предназначенная для выполнения разовых запросов пользователей в режиме удаленного доступа. Задача ВСС заключается в оперативной помощи пользователям в получении информации, консультации по запросу читателей, привлечении в процессе выполнения запроса недоступных для пользователя информационных ресурсов (каталогов, картотек, библиографических пособий и др.) и продвижении ресурсов и услуг библиотеки.

Цель статьи – проанализировать деятельность ВСС как инструмента справочно-информационного обслуживания пользователей НБ ТГУ с апреля 2013 г. по июль 2017 г. В ходе анализа учитывались следующие статистические показатели:

- статус пользователя и количество обращений;
- число вопросов и их распределение по типам справок;

- отзывы пользователей о работе ВСС.

В 2009 г. на основе возможностей электронного каталога АБИС VIRTUA была введена в работу ВСС «Консультант online», предназначенная для быстрой консультационной помощи при затруднениях в поиске информации в электронном каталоге по вопросам, связанным с использованием электронных ресурсов, БД, предлагаемых НБ ТГУ [1]. Переход в 2013 г. от online-формата на систему обслуживания в offline-режиме был обусловлен определенной потребностью удаленных пользователей в консультационной помощи в любое удобное для них время [6]. Это привело к тому, что ВСС в апреле 2013 г. продолжила деятельность в offline-режиме.

Запрос в Службу направляется через электронную форму на сайте, где пользователь должен представить следующие данные: фамилию, имя, отчество, статус (студент ТГУ, сотрудник ТГУ, другое), адрес электронной почты, на который будет отправлен ответ. Кроме того, он задает интересующий его вопрос и высказывает пожелания по поиску информации. ВСС осуществляет обслуживание запросов всех пользователей, независимо от того, являются они читателями библиотеки или нет. Ответ на вопрос пользователь получает в течение двух рабочих дней. Таким образом, характер взаимодействия между библиотекой и пользователем может быть определен как асинхронный. По мнению Е. Д. Жабко, комбинация двух форм асинхронного справочно-библиографического обслуживания позволяет обслуживать удаленных пользователей более эффективно [3].

Обслуживание пользователей в ВСС осуществляется на базе информационных ресурсов НБ ТГУ, таких как фонд печатных изданий, справочно-поисковый аппарат, электронные ресурсы, интернет-ресурсы. Тематика запросов ограничена направлениями учебной и научной деятельности университета и профилем библиотечного фонда.

Запросы подразделяются на следующие типы:

- тематические (подбор информации по определенной теме);
- адресные (наличие конкретных изданий, хранящихся в фонде библиотеки, или информация об интернет-ресурсах);
- фактографические (сведения о каком-либо событии, лице, организации; значение термина; уточнение даты, цифры, цитаты; индексирование документов по таблицам ББК, УДК);
- уточняющие (поиск недостающих сведений, элементов библиографического описания или исправление ошибочных данных, указанных пользователем).

Анализируя деятельность ВСС с апреля 2013 г. по июль 2017 г., следует отметить следующие статистические показатели. Динамика количества поступающих вопросов является положительной. С апреля по декабрь 2013 г. их было 63; в 2014 г. – 127; в 2015 г. – 157; в 2016 г. – 213; а за январь – июль 2017 г. в Службу поступило 83 вопроса (рис. 1). Постоянный рост запросов свидетельствует об интересе пользователей к такому сервису и о его популярности.

Были даны ответы на 643 вопроса, поступившие в Службу непосредственно через сайт. Описанная выше форма позволяет точнее определить статус пользователя и дать ему соответствующий ответ. Например, стороннему пользователю следует предоставить информацию не только об интересующей его тематике, но и о возможности самостоятельного поиска с использованием ресурсов нашей библиотеки. Согласно статистике, представленной на рисунке 2, с апреля 2013 г. по июль 2017 г. в Службу обратился 551 человек, из которых 49% (272 человека) – студенты ТГУ, 10% (58 человек) – сотрудники ТГУ, 40% (221 человек) – сторонние пользователи; 14% (76 человек) обратились в Службу повторно.

С вопросами обращались пользователи из различных субъектов Российской Федерации (Омская, Кемеровская, Свердловская области, Красноярский, Приморский края, республики Коми, Хакасия и др.), а также из зарубежных стран (Сербия, Германия, Китай, Казахстан и др.). Следует также отметить, что 22% сторонних пользователей (48 человек) после обращения в ВСС стали читателями библиотеки (получили читательский билет). Это свидетельствует о расширении пользовательской аудитории библиотеки и привлечении регионального пользователя.

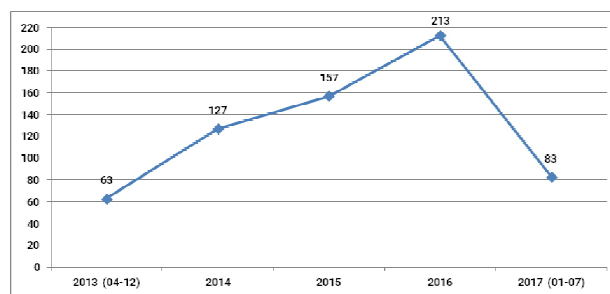


Рис. 1. Динамика количества вопросов в ВСС по годам
Fig. 1. Dynamics of questions number in the virtual reference service for years

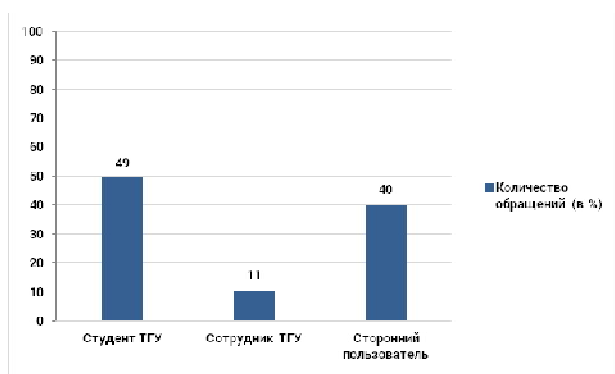


Рис. 2. Статус пользователей и количество обращений

Fig. 2. Users' status and number of applications

Распределение вопросов по видам справок представлено на рисунке 3. Так, видим, что запросы, связанные с подбором информации по определенным пользователям тематикам, таким как «Экологический надзор», «В. Н. Домогацкий и общество русских скульпторов», «Семасиологический подход к переводу терминов в области энергосберегающих технологий и энергоэффективности», составили 9% (57 справок) от общего числа выполненных за рассматриваемый период справок. Тематические запросы представляются наиболее интересными для выполнения, поскольку при ответе можно показать все имеющиеся в библиотеке возможности: продемонстрировать фонд, прорекламировать электронные ресурсы, обозначить спектр предоставляемых услуг.

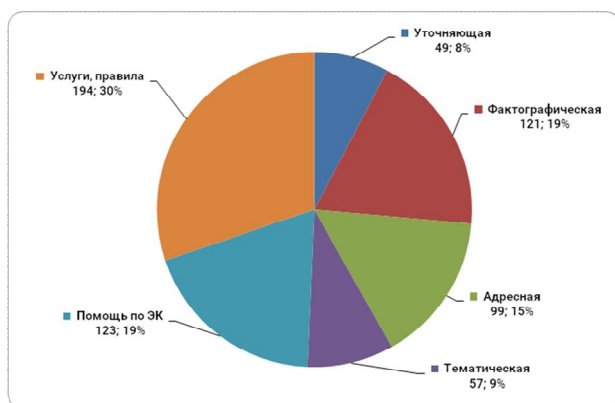


Рис. 3. Распределение вопросов по видам справок

Fig. 3. Questions distribution on reference types

Сотрудники библиотеки дали 99 адресных справок (15% от общего числа), касающихся тех или иных экземпляров в фонде НБ ТГУ. Чаще всего с подобными вопросами обращаются сторонние пользователи, заинтересованные в поиске конкретных изданий. Если необходимая пользователю книга отсутствует в фонде библиотеки, то ему предлагается либо ссылка на интернет-ресурс, либо информация о наличии издания в других библиотеках. Так, например, к нам обратился пользователь, не являющийся чи-

тателем нашей библиотеки, который интересовался наличием в фонде «Книги Розыска» под редакцией Д. И. Новоплянского, изданной по письмам в газету «Правда» к 30-летию Победы в Москве в 1976 г. Это издание отсутствует в Научной библиотеке ТГУ, но оно есть в РНБ. Мы дали разъяснения в ответе на запрос и посоветовали обратиться в соответствующее подразделение РНБ (с указанием интернет-ссылки) для заказа электронной копии книги.

За указанный период в ВСС была выполнена 121 фактографическая справка (19% от общего числа), большинство касалось определения индексов УДК и ББК. Для более верного и точного определения индекса была разработана электронная памятка для читателей «Определение индекса УДК». В ней обозначено, что для присвоения индекса пользователю при направлении запроса необходимо указать название своей работы, ее содержание и ключевые слова. Первоначально фактографические справки в рамках ВСС выполнялись библиографами, а в настоящее время присвоением УДК и ББК занимаются библиотекари-консультанты отдела обслуживания – сотрудники отраслевых читальных залов и Информационного центра 24/7, обучение которых было проведено координатором Службы. Традиционно отмечается резкое увеличение числа запросов фактографического характера в мае – июне, в другие месяцы их количество значительно меньше. Это обусловлено необходимостью индексирования по УДК выпускных квалификационных работ в соответствии с документированной процедурой «Процесс подготовки, разработки, написания и оформления выпускных квалификационных работ в Томском государственном университете».

Количество выполненных уточняющих справок составило 8% (49 вопросов); чаще всего они выполнялись по запросу сторонних читателей либо удаленных пользователей, не имеющих возможности посетить библиотеку, но нуждающихся в информации о выходных данных того или иного издания (чаще – о страницах статьи в журнале, сборнике). Сформировался определенный круг организаций, которые обращаются в Службу для решения профессиональных вопросов. Так, сотрудники Научной библиотеки Сибирского федерального университета, Научной библиотеки Омского государственного университета им. Ф. М. Достоевского и сотрудники омского областного музея изобразительных искусств имени М. А. Врубеля чаще всего направляют запросы, связанные с уточнением выходных данных.

Сотрудниками библиотеки были также даны ответы на вопросы пользователей, испытывающих трудности в работе с электронным каталогом библиотеки (19% – 123 справки), например с методикой поиска изданий по конкретной тематике и электронной версии издания, оформлением электронного запроса на издание. Помимо этого, выполнялись запросы, касающиеся правил предоставления библиотечных услуг (блокировка читательского билета, утеря книг, настройка удаленного доступа к ресурсам). Они представлены наиболее широко и составляют 30% (194 справки) от общего числа вопросов.

График, отражающий данные о распределении вопросов по видам справок по годам (рис. 4) демонстрирует, что за анализируемый период в ВСС больше всего было выполнено справок, касающихся правил предоставления библиотечных услуг, что, вероятно, связано с запуском в сентябре 2014 г. новой версии сайта, где размещенные ранее тематические разделы претерпели некоторые изменения и поиск нужной информации вызывал и вызывает трудности. Кроме того, ряд подобных вопросов содержит в себе оценку сайта, каталога, репозитория, что позволяет совершенствовать наши продукты с учетом мнений пользователей. Также велико число фактографических справок. Именно эта услуга оказалась одной из наиболее востребованных среди студентов и преподавателей университета.

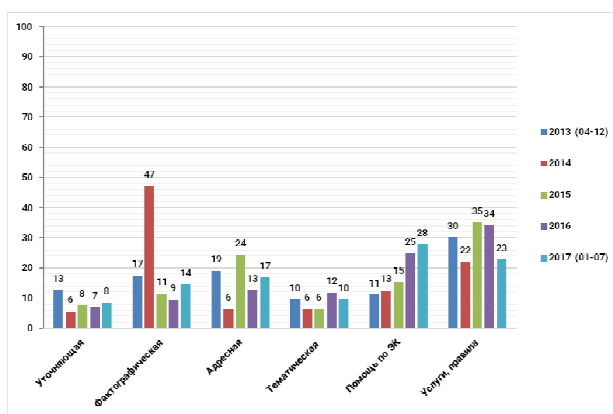


Рис. 4. Распределение вопросов по видам справок по годам (в %)

Fig. 4. Requests distribution by reference types for years (%)

Количественные показатели выполненных уточняющих, адресных и тематических справок примерно одинаковы и относительно невелики, но именно эти справки требовали профессионального подхода. Они направлены на предоставление читателю большого пласта информации из различных ресурсов, которыми располагает библиотека, и, соответственно, требуют больше времени на подготовку ответа.

Работа ВСС оценивается пользователями. При направлении пользователю ответа ему не предлагается в обязательном порядке оставить отзыв о работе Службы, однако обратная связь имеется, и часто это благодарности. Так, успешно выполненные запросы способствуют повышению авторитета не только Виртуальной службы, но и библиотеки в целом.

В деятельности Службы в настоящее время принимают участие отдел обслуживания, отдел библиотечного взаимодействия и технологии, отдел социокультурных коммуникаций, отдел электронной библиотеки. Большую часть справок выполняет отдел обслуживания, такие его подразделения, как отраслевые читальные залы, Информационный центр 24/7 и абонемент.

Координатор Виртуальной справочной службы также является сотрудником отдела обслуживания.

Поступающие вопросы ранее распределялись в порядке очередности между подразделениями с целью обучения сотрудников поиску необходимой пользователю информации и подготовки ответов на вопросы. В настоящий момент распределение вопросов происходит по тематическому профилю подразделения, то есть готовить ответ на вопрос, связанный с подбором литературы по теме, или определять индекс УДК, будут сотрудники отраслевого читального зала, а решить сложности с блокировкой читательского билета могут сотрудники абонемента.

В 2016 г. сотрудниками отдела обслуживания и отдела библиотечного взаимодействия и технологии была разработана и реализуется программа знакомства с разделами виртуального справочника «Библиотека от А до Я», в котором представлена наиболее востребованная информация о ресурсах и услугах НБ ТГУ. Подготовлены и размещены на сайте материалы по ряду тематик, таких как «Абонемент», «Электронный запрос», «Виртуальная справочная служба», «Навигатор для читателя», «Статус экземпляра», «Электронная библиотека» и другие.

В деятельности ВСС НБ ТГУ можно выделить следующие особенности:

- служба направлена на предоставление помощи читателю в удобное для него время. Пользователь сам определяет, когда направить вопрос, что не ограничивает время его взаимодействия с библиотекой только часами ее работы;
- у библиотекарей есть время на подготовку ответа (до двух рабочих дней), а пользователь получает более квалифицированную консультацию по интересующей его теме;
- деятельность Службы расширяет границы стандартного обслуживания (в режиме реального диалога); виртуальное обслуживание ведет к увеличению числа пользователей, что, безусловно, отвечает современным мировым тенденциям в библиотечном обслуживании.

Обеспечение доступности научно-образовательных ресурсов и предоставление современных информационных услуг, необходимых в университете исследовательского типа, является приоритетом деятельности Научной библиотеки ТГУ и ее ВСС. Анализ поступивших запросов позволяет оценить информационные потребности пользователей и внести коррективы в библиотечную деятельность, примером чего служат методические разработки, касающиеся определения индекса УДК, и тематические материалы виртуального справочника «Библиотека от А до Я». Положительная динамика поступающих вопросов, повторных обращений и числа пользователей свидетельствуют о важности обращения в Виртуальную службу и получения ответа в offline-режиме. Таким образом, можно сделать вывод о востребованности ВСС НБ ТГУ, а также перспективности дальнейшего развития этого направления обслуживания.

Список источников

1. Бубенова Г. И. Библиотечно-информационные продукты и услуги // Научная библиотека в системе университета. Томск, 2011. С. 18–21.
2. Ефимова Е. А. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания // Библиотечное дело. 2008. № 6. С. 28–31.
3. Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика. Санкт-Петербург: РНБ, 2006. 387 с.
4. Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : дис. ... д-ра пед. наук. Санкт-Петербург, 2007. 468 с.
5. Ломова Е. Г. Виртуальная справочная служба. URL: <http://www.library.tomsk.ru/files/File/innovatic/Lomov.doc> (дата обращения: 06.09.2017).
6. Мельникова Ю. А. Консультационное обслуживание пользователей в век информационных технологий // Библиотека и читатель: диалог во времени. Новосибирск, 2014. Вып. 7. С. 281–289.
7. Нещерет М. Ю. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки: предварительные итоги работы // Библиотековедение. 2010. № 1. С. 45–48.
8. Носов Н. П. Виртуальная справочная служба библиотеки как транслятор результатов справочно-библиографического обслуживания в электронной среде // Библиография в современном медиакommunikationном пространстве. Самара, 2016. С. 91–94.
9. Свиридова И. И. Виртуальная справочная служба как способ реализации справочно-библиографического обслуживания // Культурные тренды современной России: от национальных истоков к культурным инновациям. Белгород, 2016. Т. 1. С. 189–191.
10. Черняков А. Н. Перспективы развития виртуальных справочных служб библиотек // Наука. Культура. Искусство: актуальные проблемы теории и практики. Белгород, 2017. Т. 3. С. 39–44.

References

1. Bubenova G. I. Library-information products and services. *Nauchnaya biblioteka v sisteme universiteta*. Tomsk, 2011, 18–21. (In Russ.).
2. Efimova E. A. Facets of virtuality: forms and methods of reference-information services. *Bibliotечноe delo*, 2008, 6, 28–31. (In Russ.).
3. Zhabko E. D. *Spravочно-bibliograficheskoe obsluzhivanie v elektronnoi srede: teoriya i praktika* [Reference-bibliographic service in the electronic environment: theory and practice]. Saint Petersburg, RNB, 2006. 387 p. (In Russ.).
4. Zhabko E. D. *Spravочно-bibliograficheskoe obsluzhivanie v elektronnoi srede* [Reference-bibliographic service in the electronic environment] : dis. ... d-ra ped. nauk. Saint Petersburg, 2007. 468 p. (In Russ.).
5. Lomova E. G. *Virtual'naya spravochnaya sluzhba* [Virtual reference service]. URL: <http://www.library.tomsk.ru/files/File/innovatic/Lomov.doc> (accessed 06.09.2017). (In Russ.).
6. Melnikova Y. A. Consulting services in the information technology age. *Biblioteka i chitalatel': dialog vo vremeni*, 2014, 7, 281–289. (In Russ.).
7. Neshcheret M. Yu. Virtual reference service of the Russian State Library: preliminary results of work. *Bibliotekovedenie*, 2010, 1, 45–48. (In Russ.).
8. Nosov N. P. Virtual library reference service as a mediator of reference-bibliographic service results in electronic environment. *Bibliografiya v sovremennom mediakommunikatsionnom prostranstve*. Samara, 2016, 91–94. (In Russ.).
9. Sviridova I. I. Virtual reference service as a way of realizing bibliographic service. *Kul'turnye trendy sovremennoi Rossii: ot natsional'nykh istokov k kul'turnym innovatsiyam*. Belgorod, 2016, 1, 189–191. (In Russ.).
10. Chernyakov A. N. Prospects for developing the libraries' virtual reference services. *Nauka. Kul'tura. Iskusstvo: aktual'nye problemy teorii i praktiki*. Belgorod, 2017, 3, 39–44. (In Russ.).

Материал поступил в редакцию 06.09.2017 г.

Сведения об авторе: Шуберт Вероника Дмитриевна – ведущий библиотекарь сектора читальных залов
отдела обслуживания Научной библиотеки