

УДК 025.5:004.74

Оксана Пригорницька,
мол. наук. співроб. СІАЗ НБУВ

ВІРТУАЛЬНА ДОВІДКОВА СЛУЖБА ЯК ФОРМА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

У статті розглядаються складові дистанційного інформаційного обслуговування користувача сучасної бібліотеки. Проаналізовано надання провідними бібліотеками послуги «Віртуальна довідка».

Ключові слова: дистанційне інформаційне обслуговування, дистанційні бібліотечні послуги, віртуальна довідкова служба.

З появою у бібліотек своїх власних сайтів стали виникати проекти з віддаленого обслуговування користувачів. До таких проектів належить створення віртуальних довідкових служб (ВДС).

У фаховій літературі використовуються такі синоніми терміна «віртуальна довідка»: «чатова довідка», «онлайнова довідка», «електронна довідка», «автоматизована довідка», «цифрова довідка» тощо. Усі вони означають довідково-бібліографічне обслуговування віддалених користувачів, що відбувається в електронному середовищі з використанням різноманітних комунікаційних каналів: електронної пошти, веб-форми, чату. Детальний аналіз цих форм обслуговування в Інтернеті розглядається у виданнях, зокрема в статтях Н. Адріанової, І. Багрової, Є. Жабко, Г. Швецової-Водки, Т. Добко та ін.

Віртуальна довідкова служба – це технологічне рішення традиційного довідково-бібліографічного обслуговування, одного з головних напрямів діяльності будь-якої бібліотеки. Обслуговування користувачів здійснюється за допомогою електронних засобів зв'язку, іноді в режимі реального часу, коли користувачі використовують комп'ютер і різні інтернет-технології для спілкування з бібліотекарями, не перебуваючи при цьому в бібліотеці. Мета ВДС – допомогти читачеві отримати інформацію за запитом у режимі віддаленого доступу, залучити нових користувачів, а також прорекламувати ресурси й послуги бібліотеки.

ВДС характеризується:

– загальнодоступністю і безкоштовністю;

- можливість звернення в режимі віддаленого доступу;
- можливість залучення недоступних для користувача інформаційних ресурсів у процесі виконання запиту;
- оперативністю виконання.

За результатами запитів довідки, що надаються бібліотеками, поділяються на:

- тематичні – містять перелік документів та/або посилання на електронні інформаційні ресурси відповідно до теми запиту;
- адресні – містять інформацію про наявність документів у бібліотеці або про їхнє місцезнаходження в інших бібліотеках чл інформаційних центрах, відкритий доступ до електронних каталогів яких здійснюється через мережу Інтернет;
- уточнюючі – виявляють, уточнюють або доповнюють елементи бібліографічного опису документа;
- фактографічні – містять відомості щодо конкретних фактів, подій, персоналій, організацій і мають науково-дослідний або науково-прикладний характер.

Також операторами ВДС надаються консультації з методичних і науково-організаційних питань книгознавства, бібліотекознавства, бібліографознавства, архівознавства, документознавства й науково-дослідної діяльності в бібліотечно-інформаційній сфері [1].

За часом одержання відповіді на запит виділяють два види надання послуг ВДС.

1. Асинхронне:

- за допомогою електронної пошти (запити по e-mail), що передбачає створення на сайті бібліотеки спеціальної форми, у якій читачі можуть залишити свої запити. Користувач заповнює бланк електронного листа і відправляє його на автоматично вказану адресу, через певний час отримує відповідь на запит;
- використовується мережева форма (веб-форма), яка розміщена на сайті для загального користування, призначена для передачі запиту в бібліотеку. Зазвичай така форма організована за правилами, містить поля для введення імені клієнта, його електронної адреси (для отримання відповіді), теми запиту та, власне, область для введення тексту запиту.

2. Синхронне:

- здійснюється в режимі чат-технологій, а також відео- й телеконференцій, передбачає інтерактивну, «живу» допомогу бібліографа в режимі реального часу, що дає змогу читачеві й бібліографу обмінюватися

короткими письмовими посланнями. Одночасно обмінюватися текстовими посланнями з бібліографом можуть декілька читачів.

Перераховані види обслуговування мають переваги й недоліки, тому вони не замінюють, а доповнюють один одного. У практиці роботи бібліотек України застосовується переважно асинхронне довідково-бібліографічне обслуговування, тому що поширення синхронного залежить від ступеня розвитку Інтернету, якості зв'язку, матеріально-технічної бази бібліотек [2].

За формою організації діяльності розрізняють корпоративні служби й служби окремих бібліотек.

На пострадянському просторі перша служба «віртуальна довідка» з'явилася в Росії у 2000 р. на базі Центральної бібліотечної системи «Київська» Москви. Цей проект із часом перетворився на корпоративний та отримав назву «Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек» (ВДІС ПБ). Сьогодні до нього входять 29 бібліотек Росії, дві українські (Миколаївська центральна бібліотека ім. М. Кропивницького й Централізована бібліотечна система для дітей м. Севастополя) і одна бібліотека Казахстану. Ця служба функціонує на інформаційно-довідковому порталі library.ru, де є спеціальний розділ «Віртуальна довідка».

Одними з перших в Україні розпочала надавати послуги з ВДС Національна бібліотека України для дітей. Навесні 2003 р. уперше на її сайті з'явилося повідомлення про готовність чергового бібліографа відповідати на запитання «про дитячу літературу й дитячу книгу», які пропонувалося надсилати електронною поштою, і в такий же спосіб відповідати. За час функціонування цього варіанта довідки були одержані лічені запити й стало зрозуміло, що відповідати електронною поштою незручно й нераціонально: запитання, особливо протягом навчального року, повторюються, кожного разу необхідно проводити пошук знову, після чого перед програмістами бібліотеки було поставлено завдання – створити інтерактивну форму запити з можливістю публікації «запитань-відповідей» на сайті бібліотеки [3].

З березня 2005 р. ВДС Національної бібліотеки України для дітей стала корпоративним проектом – до нього приєдналися бібліографи Миколаївської центральної бібліотеки для дітей ім. Ш. Кобера і В. Хоменка. На сьогодні в рамках проекту «Об'єднана довідкова служба бібліотек України» – українського корпоративного проекту з віртуального обслуговування користувачів, створеного на базі Національної бібліотеки України для дітей, – беруть участь 19 бібліотек України.

Правила користування ВДС й обмеження щодо запитів розміщуються

на сайтах бібліотек й інформують користувача про порядок і режим роботи ВДС, як правильно поставити питання та отримати на нього відповідь тощо, у принципі вони однакові. Так, згідно з правилами користування ВДС, встановленими Харківською державною науковою бібліотекою ім. В. Г. Короленка, довідкова служба бібліотеки здійснює пошук необхідної бібліографічної інформації в режимі «запит-відповідь» (запити надіслані електронною поштою не розглядаються). Користуватися послугами ВДС може будь-яка особа, що має доступ до Інтернету і звернулася до служби, незалежно від її соціального статусу й місця проживання. Для всіх користувачів звернення до ВДС та отримання відповідей безкоштовне, якщо їхні запити не потребують складного бібліографічного пошуку й роботи з великим масивом інформації (тематичні бібліографічні списки, що потребують суцільного перегляду документів, добору широкого кола джерел інформації за великий проміжок часу до докторських і кандидатських дисертацій, монографій, дипломних, курсових та інших наукових робіт, виконуються на платній основі).

Приймання запитів від користувачів відбувається автоматично й цілодобово. Виконання запитів здійснюється в режимі роботи бібліотеки за порядком їх отримання, протягом 1–2 доби, але якщо запит складний і потребує додаткового часу й джерел пошуку, то користувачу повідомляють про те, що його запит виконується, а після закінчення пошуку дається повна відповідь. Тривалість виконання таких запитів може становити декілька днів. Користувачі ВДС одержують посилання на інформацію як в мережі Інтернет, так і на традиційних паперових носіях (відомості про книги, підручники, журнальні й газетні статті). Джерелами інформації для операторів є власні фонди, електронні каталоги інших бібліотек, електронні бібліотеки художніх текстів в Інтернеті, електронні версії періодичних видань, анотовані каталоги інтернет-магазинів тощо.

Не всі запити користувачів є унікальними. Часто вони бувають якщо не повторюваними, то подібними. У тому випадку, коли той чи інший запит уже було виконано раніше, користувач отримує посилання на архів виконаних запитів із зазначенням номера відповіді. Саме тому можливе багаторазове використання відповідей на запити, отримані в різний час. Якщо запит з будь-якої причини виконати неможливо, оператор ВДС приймає рішення не брати це питання до виконання та доводить до відома користувача причину. Запити розподіляються для виконання між підрозділами бібліотеки згідно з їхньою спеціалізацією і виконуються бібліографами інформаційно-бібліографічного відділу, відділів україніки, літератури іноземними мовами, технічної літератури, науково-

методичного відділу та ін. Відповідальний бібліограф у кожному відділі приймає запити, що надійшли, оцінює складність і визначає шляхи пошуку інформації, розподіляє завдання між співробітниками або виконує сам. Відповідь на запит оформлюється в електронному варіанті і відправляється оператору віртуальної довідкової служби, який розміщує її на сайті бібліотеки. Слід зауважити, що часто запити виконуються співробітниками кількох структурних підрозділів бібліотеки сумісно [4].

На сьогодні Харківська державна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка є учасником проекту «Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова», до якого також входять ще чотири бібліотеки Харкова: Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна (<http://www-library.univer.kharkov.ua/ukr/index.htm>), Центр науково-гуманітарної інформації Харківського гуманітарного університету «Народна Українська академія» (<http://www.nua.kharkov.ua/>), Наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки (lib.kture.kharkov.ua) і Харківська міська музично-театральна бібліотека ім. К. С. Станіславського (<http://mtlib.org.ua/>).

У 2011 р. у Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського (НБУВ) була започаткована і впроваджена служба віртуальної бібліографічної довідки, яка належить до класу бібліографічно орієнтованих сервісів, які ґрунтуються на використанні професійних знань і фахової підготовки бібліотечних фахівців високого рівня. Протягом року було організовано онлайн-сервіс із використанням можливостей АБІС, що дало змогу здійснювати роботу автоматизованих робочих місць (АРМ) бібліотекарів віртуальної довідки в єдиному інтерфейсі з іншими бібліографічними сервісами НБУВ. Відповіді на запити користувачів надходять в асинхронному режимі й можуть бути знайдені після оформлення їх бібліотекарями в архіві виконаних довідок на сайті бібліотеки за темою запиту або адресою електронної пошти користувача. АРМ бібліографа віртуальної довідкової служби надає можливості оформити відповідь у таких основних форматах, як текстова описова інформація, бібліографічна довідка про наявність видань у НБУВ (бібліографічний опис + шифр або каталожна картка зі сканованого карткового каталогу), бібліографічні посилання на видання, яких немає в НБУВ, посилання на відповідні веб-сторінки інформаційних джерел Інтернету, на повні тексти з електронного архіву НБУВ або інших інформаційних сервісів глобальної мережі, переадресація запиту до відповідних структурних підрозділів НБУВ із зазначенням URL-адреси спеціалізованого

читального залу на сайті бібліотеки (де є адреса, телефон, контакти, інформація про напрями роботи й бібліотечні послуги) [5].

Водночас оператори ВДС мають право відмовити користувачу в розгляді запиту.

Згідно з Правилами роботи сервісу «Віртуальна бібліографічна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, не розглядаються запити, пов'язані:

- з підготовкою цілісного тексту з відповідної проблематики, який може бути використаний як основа для виступу, написання огляду, статті тощо;
- з наданням готових рефератів, курсових робіт тощо;
- з розв'язанням задач, здійсненням обрахунків, виготовленням креслень тощо;
- з перекладом текстів;
- з наданням інформації, що має розважальний (розгадування вікторин, кросвордів тощо) або посередницький (пошук товарів і послуг, зрівняння цін тощо) характер;
- з наданням інформації, що має комерційну цінність або на яку поширюються комерційні права;
- з тлумаченням законів та інших нормативно-правових актів, здійсненням юридичної і медичної консультації;
- з питаннями, що порушують або виходять за межі чинного законодавства тощо [6].

Незважаючи на всі переваги ВДС, усе ж таки спостерігається невелика кількість звернень користувачів до довідкових служб багатьох бібліотек. Це пояснюється тим, що користувачі ще не звикли до такої послуги або мають обмежений доступ до мережі Інтернет.

Так, згідно з архівами виконаних довідок, які розміщено на сайтах бібліотек, службою віртуальної довідки Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. О. М. Горького (<http://www.zounb.zp.ua/vss/>) за весь час роботи опрацьовано 2751 звернення (згідно з архівом виконаних довідок перший запит здійснено 13.02.2008), Херсонської обласною науковою бібліотекою ім. Олесея Гончара (<http://www.lib.kherson.ua/vss.htm?p=0>) – 2685 звернень (перший запит здійснено 1.02.2005), Чернігівською обласною універсальною науковою бібліотекою ім. В. Г. Короленка (<http://libkor.cg.ukrtel.net/index.php?id=4&sid=2&chapter=1&tab=4>) – 43 звернення (перший запит здійснено 20.02.2007), Науковою бібліотекою Хмельницького національного університету (http://library.tup.km.ua/virt_dovidka/for_chit/index1.php) – 2497

звернень (перший запит здійснено 19.04.2006), Науковою бібліотекою Харківського національного університету радіоелектроніки – учасником проекту «Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова» (<http://booksearch.kture.kharkov.ua/library/index.php?page=330>), починаючи з 17.09.2007 р., виконано 1027 запитів.

Незважаючи на таку невелику кількість звернень до ВДС, потреба користувачів у віртуальному довідковому обслуговуванні очевидна. З метою більш якісного обслуговування користувача бібліотеки створюють корпоративні ВДС, що дає змогу здійснювати централізоване віртуально-довідкове обслуговування і сприяє розширенню послуг бібліотек. Також це дає можливість створювати єдині архіви відповідей на запити.

Крім того, робота в межах корпорації дає змогу направляти запити віддалених користувачів саме до бібліотек, чії фонди, колекції, а також рівень професійної кваліфікації персоналу найбільше б відповідали кожному конкретному запиту. Найбільш відомою корпоративною ВДС в Україні є «Об'єднана довідкова служба бібліотек України» (<http://chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/index.php>), до якої за час існування надійшло 29 611 запитів.

Разом з тим багатьома бібліотеками побудована робота ВДС таким чином, що не сприяє встановленню заочно дружніх стосунків користувача й бібліографа. Правилами користування ВДС встановлено різноманітні обмеження, як, наприклад, «не даємо відповіді електронною поштою»; «на такі питання бібліографи не відповідають»; «такі запити вилучаються»; «кількість запитів обмежена»; «списки джерел інформації надаються в обмеженій кількості»; «запити, що виходять за межі правил, видаляються»; «інформація не надається»; «не відповідаємо анонімним користувачам».

У бібліотеках вищих навчальних закладів віртуальною довідкою, як правило, можуть скористатися лише студенти, аспіранти й співробітники цього ВНЗ, оскільки практичне користування веб-сайтом загалом можливе лише після авторизації.

Так, ВДС Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету встановлено такі обмеження: замовлення приймаються тільки від користувачів бібліотеки ХНУ (за наявності читачької картки); від одного читача приймається тільки один запит на день; довідкова служба залишає за собою право визначати фіксовану кількість запитів на добу; запити виконуються за порядком надходження [7].

Якщо взяти до уваги перераховані вище обмеження, а також незначну кількість запитів, що приймаються однією бібліотекою до виконання

протягом дня, то в користувача з'являється невпевненість стосовно термінів отримання необхідної інформації, а то й узагалі що його запит буде виконано.

Підсумовуючи викладене вище, можемо стверджувати, що на сьогодні ВДС уже стала одним з важливих напрямів роботи бібліотеки. Використання користувачами ВДС надає їм можливості незалежно від віку, рівня освіти й місця проживання швидко й доступно отримувати повноцінне індивідуальне бібліотечне обслуговування безпосередньо вдома або на робочому місці. При цьому бібліотека відкриває свої можливості, свої ресурси, знання своїх фахівців для користувачів мережі Інтернет, розширюючи сферу свого інформаційного впливу. ВДС бібліотек беруть активну участь у створенні єдиного інформаційного простору, підвищують рівень впливу бібліотек на використання інтернет-ресурсів. Діючі бібліотечні віртуальні довідкові служби не є конкурентами. Збільшення кількості ВДС сприятиме різноманітності й підвищенню якості задоволення інформаційних потреб, вихованню інформаційної культури користувачів.

Список використаних джерел

1. Правила роботи сервісу «Віртуальна бібліографічна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/info_lib.html. – Назва з екрана.
2. Виртуальная справочная служба (ВСС). Технологические аспекты онлайн-сервиса удаленных пользователей библиотек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nbchr.ru/pdf/metod_20110427_1.pdf. – Загл. с экрана.
3. *Торлін І.* Виртуальне обслуговування в дитячих бібліотеках України [Електронний ресурс] / І. Торлін // Доповідь на конференції «Крим-2005». – Режим доступу: <http://www.chl.kiev.ua/default.aspx?id=3694>. – Назва з екрана.
4. *Рибак І.* Виртуальна довідкова служба Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка: Досвід роботи та шляхи вдосконалення [Електронний ресурс] / І. Рибак. – Режим доступу: http://koro-lenko.kharkov.com/kr_virt2.htm. – Назва з екрана.
5. *Лобузін К.* Шляхи інтеграції бібліотечної діяльності до онлайнового середовища / К. Лобузін // Вісн. Кн. палати. – 2012. – № 7. – С. 30–34.

6. Правила роботи сервісу «Віртуальна бібліографічна довідка» Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/info_lib.html. – Назва з екрана.

7. Віртуальна довідкова служба Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://library.tup.km.ua/virt_dovidka/for_chit/index1.php. – Назва з екрана.