

Ашкинадзе А.А., студ. 537 Н ФИДК
БГУ культуры и искусств»
Научный руководитель –
Даниленко Л.И.,
ст. преподаватель

СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО СОЦИОГУМАНИТАРНЫМ НАУКАМ В УСЛОВИЯХ ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЫ (НА ПРИМЕРЕ ВИРТУАЛЬНЫХ СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ БИБЛИОТЕК РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ)

С 1990-х гг. с развитием информационных технологий библиотеки стали активно использовать новые технические средства, которые повлияли на трансформацию справочно-библиографического обслуживания (СБО).

Изучение СБО в условиях электронной среды в Российской Федерации нашло отражение в статьях, исследующих различные аспекты данного вида деятельности, а также в монографиях [3]. В Республике Беларусь тенденциям развития виртуального справочного обслуживания посвящены статьи [2].

Весь процесс СБО в электронной среде можно представить в виде системы, куда входят такие элементы как библиографы, пользователи, виртуальные справочные службы (ВСС) и электронная среда, посредством которой все участники взаимодействуют между собой.

Целью данной статьи является изучение развития СБО в условиях электронной среды в библиотеках Республики Беларусь и выработка рекомендаций по его совершенствованию.

Поиск по сайтам библиотек различных министерств и ведомств Республики Беларусь позволил выявить 13 ВСС разного типа. (Отбор сайтов для последующего поиска по ним производился при помощи БД «Библиотеки Республики Беларусь и зарубежных стран» [1], представленной на портале Национальной библиотеки Беларуси (<http://www.nlb.by/>)).

В сети библиотек Министерства культуры выявлено всего 5 библиотек, включая Национальную библиотеку Беларуси, предоставляющих данные услуги. Большинство из них осуществляет обслуживание через электронную

почту и не имеет архива выполненных справок. Среди библиотек сети Министерства образования выявлено три ВСС, Министерства здравоохранения – две. На высоком уровне реализованы ВСС Президентской библиотеки Республики Беларусь, Республиканской научно-технической библиотеки и Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа Национальной академии наук Республики Беларусь. Сайт виртуальной справочной службы ЦНБ НАН Беларуси в рамках конкурса «Интернет-премия «ТИБО-2010» занял 2 место в номинации "Библиотеки, сетевые сервисы".

Интересным является опыт ВСС "Спроси библиотекаря" Национальной библиотеки Беларуси по сотрудничеству с другими универсальными научными библиотеками для выполнения разовых запросов удаленных пользователей. НББ является членом Корпорации универсальных научных библиотек.

В мае 2009 г. на базе Национальной библиотеки Беларуси было проведено пилотажное анкетирование пользователей НББ. Предметом исследования было СБО в условиях электронной среды, целью – определение востребованности ВСС. Было опрошено 43 человека. Более половины из них (53 %) уже пользовались ВСС; 26 % – были лишь осведомлены об их существовании, но не пользовались ими; ничего не знали о подобных службах – 21 %.

57 % пользователей обращались в эти службы всего несколько раз в год, 17% – реже, чем раз в год, 13 % – один раз в год, 9 % – один раз в месяц и всего 4 % пользователей обращались ежедневно. Таким образом, потребность обратиться к специалистам ВСС возникает пока не так уж и часто. Возможно, это связано с тем, что пользователи предварительно осуществляют самостоятельный поиск ответа на возникающий вопрос и только в том случае, когда ответ найти не получается, обращаются к ВСС.

На вопрос, сталкивались ли пользователи с ситуацией, когда лимит вопросов уже исчерпан, 70 % пользователей ответило утвердительно. Примечательно, что происходило это, как правило, именно в те промежутки

времени, которые были удобны пользователям. Исходя из этого, представляется целесообразным распределять вопросы равномерно на протяжении суток, основываясь на повышенный спрос на услугу в определенные промежутки времени.

Большинство пользователей (67,9 %) обращались к ВСС с запросами социогуманитарной тематики, среди которых лидирующие позиции занимают запросы по экономике и истории. На втором месте (18,5 %) – запросы, касающиеся художественно-эстетического комплекса. На третьем (13,6 %) – запросы научно-технического и медицинского характера.

Цели обращения к ВСС, в основном, образовательные (56,8 %). С научными и профессионально-практическими целями к услугам ВСС обращаются в равной степени (по 18,9 %).

Важным моментом работы виртуальных справочных служб является качество предоставляемых пользователям справок. Большинство опрошенных удовлетворено информационной полнотой справок и видовым составом предлагаемых источников. И лишь единицы были скорее не удовлетворены, чем удовлетворены качеством услуг, предоставляемых ВСС.

В качестве положительного момента работы ВСС пользователями отмечены наличие архива выполненных справок и личного архива, где отображаются вопросы, задаваемые пользователем. Больше всего нареканий у пользователей вызывает лимитирование вопросов и скорость их выполнения. С целью совершенствования обслуживания с помощью ВСС пользователями предложено:

- распределить вопросы по временным промежуткам (утро, день, вечер);
- выделить отдельную веб-форму для запросов, касающихся работы виртуальных справочных служб, где можно получить консультацию по организационным вопросам;
- модифицировать методику поиска по архиву выполненных справок, т. к. поиск по ключевым словам не всегда даёт результаты.

Несмотря на то, что ВСС Республики Беларусь, в основном, работают с пользователями посредством заполнения веб-формы запроса, 40 % опрошенных предпочло бы общаться с оператором виртуальной справочной службы в режиме on-line через чат-переписку. На данный момент важно развивать именно такую форму общения с пользователями в условиях виртуального справочно-библиографического обслуживания.

Таким образом, появление виртуальных справочных служб является важным этапом в развитии справочно-библиографического обслуживания в Республике Беларусь. СБО удалённых пользователей с использованием ВСС является востребованным. Всё больше людей обращаются к библиографам за помощью в поиске нужной информации через ВСС на сайтах библиотек. В эти службы чаще всего обращаются учащиеся и студенты, а также специалисты. Преобладает спрос на гуманитарную информацию. Важным этапом в развитии ВСС является переход к такому виду обслуживания как чат-обслуживание в режиме реального времени. Это не исключает использования и других форм СБО в условиях электронной среды (через веб-форму запросов и электронную почту). Перспективным направлением является сотрудничество ВСС различных библиотек для выполнения разовых запросов удалённых пользователей в рамках корпоративных проектов.

Список использованных источников:

1. Библиотеки Республики Беларусь и зарубежных стран [Электронный ресурс] : база данных / Национальная библиотека Беларуси. – 2007– . – Режим доступа : <http://interlib.nlb.by/bb/index/index.php>. – Дата доступа : 01.05.10.
2. Ерохо, Т. А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2007. – № 3. – С. 64-67.
3. Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – СПб : РНБ, 2006. – 388 с.