

Пузевич Е.Г., студ. гр. 539 ФИДК
БГУКИ
Научный руководитель – Козленко Е.Ю.,
канд. пед. наук

ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ БИБЛИОТЕК БЕЛАРУСИ: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Свидетельством изменений в традиционном справочно-библиографическом обслуживании (СБО) являются создаваемые в библиотеках виртуальные справочные службы (ВСС), которые часто называют "виртуальной справкой". Они ориентированы на обслуживание удалённых пользователей и предоставление в ответ на запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме - в виде библиографических списков и фактографических данных [3].

Новизна этого направления обслуживания, а также активность библиотек в освоении новых организационных форм и технологических разработок, формирующих ВСС, обусловили актуальность и практическую значимость изучения ВСС Республики Беларусь.

ВСС являются широко изучаемыми на современном этапе. Вопросы функционирования ВСС разрабатывают такие исследователи, как Е.Д.Жабко, Т.А. Ерохо, Е. Ефимова, Е. А. Кутузова, Е. Л. Найдина, Э.Г. Разумова, Г. Реш, М.М. Самохина. Однако анализ, систематизация опыта деятельности ВСС библиотек Беларуси, поиск пути совершенствования их деятельности остаются актуальными.

Целью такого исследования должно стать изучение состояния и перспектив развития виртуальных справочно-информационных служб библиотек Беларуси.

Объектом исследования – виртуальные справочные службы библиотек Республики Беларусь.

Предметом исследования – состояние и перспективы развития виртуальных справочных служб библиотек Республики Беларусь.

Задачи исследования исходят из его цели и включают в себя:

1. Познакомиться с понятием виртуальных библиотечных сервисов, дать их общую характеристику.
2. Изучить методические и организационно-технологические аспекты функционирования виртуальных справочных служб.
3. Рассмотреть тенденции развития виртуального справочно-информационного обслуживания на современном этапе.
4. Проанализировать ВСС библиотек Республики Беларусь.
5. Обобщить перспективы развития ВСС библиотек Республики Беларусь.

Формы и методы обслуживания, базирующиеся на применении веб-технологий, постоянно развиваются. Некоторые из них на современном этапе принято объединять под общим названием "виртуальный библиотечный сервис". Виртуальный библиотечный сервис - программно-технологический комплекс, размещенный на веб-сайте библиотеки и предназначенный для предоставления услуг по индивидуальным запросам пользователей, находящихся за ее пределами [4].

Первые попытки виртуального справочного обслуживания были предприняты библиотеками США в середине 80-х годов 20 века и основывались на возможностях электронной почты. На 69-й Генеральной конференции ИФЛА в 2003г. были названы следующие формы виртуального справочного обслуживания: справки по электронной почте, сетевые формы, чат-справки, сетевой контактный центр, видеоконференции, VoIP (голос поверх Интернета). Каждая из форм виртуального справочного обслуживания имеет как достоинства, так и ряд недостатков.

По сравнению с традиционным виртуальное справочное обслуживание в библиотеках имеет следующие преимущества:

- возможность охватить более широкий круг пользователей посредством выхода за пределы библиотеки;
- увеличение продолжительности времени приема запросов;
- расширение спектра средств коммуникации;
- повышение уровня удовлетворения ожиданий пользователей [1].

В основе функционирования ВСС лежит общение библиографа и удаленного пользователя в электронной среде, ориентированное на удовлетворение потребности последнего в библиографической либо фактографической информации.

На сегодняшний день многие библиотеки столкнулись с рядом проблем при создании ВСО. Большой комплекс проблем связан с организационно-технологическими аспектами создания виртуальных справочных служб. К ним могут быть отнесены:

- отработка технологии получения, распределения и сохранения запросов, поступающих от пользователей;
- поддержка всех видов взаимодействия с удаленными пользователями;
- отработка методик обслуживания пользователей на основе последовательно формируемых массивов сетевых ресурсов справочно-библиографического характера;
- создание единой для виртуальных справочных служб распределенной базы данных [2].

К техническим проблемам относится необходимость создания отечественных программных продуктов, поддерживающих обслуживание удаленных пользователей в режиме запрос-ответ, сопоставимых с зарубежными аналогами.

В Республике Беларусь на начало 2011 года действует 7 ВСС:

1. Виртуальная служба Президентской библиотеки Республики Беларусь
2. Виртуальная справочная служба Научной библиотеки Полоцкого госуниверситета
3. ГУ РНМБ

4. Виртуальная справка Централизованной системы детских библиотек г. Минска

5. ВСС ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси

6. ВСС РНТБ

7. Виртуальный центр правовой информации НББ

Проанализировав ВСС, действующие в Республике Беларусь, можно обозначить следующие тенденции их развития:

- объединение виртуальных служб по территориальному признаку с участием библиотек различных типов;

- стремление в рамках одной библиотеки дать пользователю возможность выбора формы взаимодействия;

- ориентация на такую модель виртуального справочного обслуживания, при которой пользователь имеет возможность искать информацию сначала в архиве выполненных запросов и, только не найдя нужного ответа, задать свой вопрос;

- использование ВСС для обучения пользователей.

Список использованной литературы:

1. Грищенко, Т. Виртуальная справочная служба библиотеки: содержательные и организационные аспекты функционирования / Т. Грищенко, И. Аврамова, Н. Этенко // Библ. форум Украины. – 2009. – № 3. – С. 25-27.

2. Ерохо, Т.А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т.А. Ерохо // Вестник БАЕ. – 2007. – № 3. – С. 64-69.

3. Жабко, Е.Д. Виртуальные справочные службы как форма организации онлайн-справочно-библиографического обслуживания / Е.Д. Жабко // Современные пользователи автоматизированных информационно-библиотечных систем: проблемы обслуживания, изучения и обучения :

материалы 6-й и 7-й науч. практ. конф. / Рос. библ. ассоц., Рос. нац. б-ка. - СПб., 2006. – С. 79-81.

4. Михнова, И. Б. Поручи поиск человеку : виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И.Б. Михнова. – М.: Гранд : Фаир-пресс, 2005. – 294 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ