

Віртуальна довідка – як одна з форм обслуговування віддалених користувачів

РОМАНСЬКА С.Й.

Івано-Франківськ, Україна

Анотація

У статті розкриваються сутність і перспективи розвитку довідково-бібліографічного обслуговування в електронному середовищі, досліджується термінологія, що використовується для позначення сучасної бібліографічної діяльності, показано дедалі зростаючу роль електронних довідкових служб у задоволенні інформаційних потреб віддалених користувачів на прикладі роботи віртуальної довідки Наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника.

Ключові слова: електронні бібліографічні ресурси, електронне довідково-бібліографічне обслуговування, інформаційні запити, віртуальна довідка.

Abstract

The article describes the nature and prospects of reference services in the electronic environment, examines the terminology used to describe modern bibliographical activities, shows a growing role of electronic information services to meet the information needs of remote users on the example of a virtual reference of the Scientific Library of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University.

Keywords: *electronic bibliographic resources, electronic reference and bibliographic services, information requests, virtual reference.*

У зв'язку із впровадженням Інтернет-технологій з'являються нові види бібліотечних послуг, серед яких – віртуальне довідково-бібліотечне обслуговування (ДБО). Вивчення технології віртуального ДБО дає можливість розширити наукові уявлення про нього в бібліотеках, визначити практичні рекомендації щодо вивчення цього виду інформаційних послуг в процесі підготовки бібліотекарів-бібліографів.

Про актуальність ДБО в електронному режимі як сучасного напрямку бібліотечної діяльності свідчить постійно зростаючий потік публікацій у професійній літературі. Ще кілька років тому годі було знайти будь-яку інформацію з цього питання. Нині функціонування окремих віртуальних довідок на сайтах бібліотек розглядається у працях І.Торліна, Г.Швецової-Водки, Л.Варюхіної, І.Рибянцевої та ін. Досвід російських бібліотек щодо створення подібних служб підсумований у книзі "Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках". Однак існує потреба проаналізувати сучасний стан вітчизняного електронного ДБО та виявити особливості українського веб-сегменту цього сервісу.

Одиницею виміру змісту традиційного ДБО є бібліографічна довідка. Відповідно до ГОСТ 7.0-99 "Інформаційно-бібліотечна діяльність, бібліографія. Терміни та визначення" бібліографічна довідка – це "відповідь на разовий запит, що містить бібліографічну інформацію про наявність і (або) місцезнаходження документа (адресна довідка), про зміст бібліографічної інформації з певної теми (тематична довідка), про відсутніх або перевернутих у запиті елементах бібліографічного опису (уточнююча довідка)", а фактографічна довідка – "відповідь на запит, який містить фактичні відомості". Фактографічна довідка, виконувана методом бібліографічного пошуку, в більшості випадків містить бібліографічну інформацію у вигляді посилання на джерело інформації. Тому часто в традиційному ДБО фактографічна довідка розглядається як бібліографічна. У віртуальному ДБО ми

не можемо застосовувати визначення "бібліографічний" щодо базового поняття "довідка", оскільки користувач може використовувати не лише бібліографічну, але і повнотекстову інформацію, представлену в електронній формі в Інтернеті, або в повнотекстових базах даних. Відповідно, кінцевий результат роботи бібліографа у вигляді довідки може надаватися користувачам не тільки у вигляді бібліографічної інформації, але і у вигляді посилань на повні тексти документів [1].

Існують три види бібліотечного ДБО користувачів через Інтернет :

- а) при допомозі електронної пошти;
- б) консультування в режимі чат ;
- в) організація послуги «Віртуальна довідка» за допомогою спеціального програмного забезпечення.

Послуги електронної пошти доступні для будь-якої бібліотеки, яка має вихід в Інтернет, проте вони не отримали широкого розповсюдження як самостійна форма ДБО. Використання режиму чат нагадує безпосереднє спілкування, в даному випадку бібліографа з користувачем бібліотеки, проте потребує значних і не виправданих затрат людино-годин, у вигляді штатної одиниці – чергового бібліографа з можливістю цілодобового доступу до мережі. Найдоступнішою і найпопулярнішою формою серед користувачів бібліотек на сьогоднішній день стала послуга «Віртуальна довідка», куди може звернутися із запитом будь-який користувач Інтернету, зайшовши на сайт бібліотеки [2].

По трудомісткості виконання довідки діляться на прості і складні. У традиційному варіанті в основі поділу бібліографічних довідок на прості і складні лежить ресурсна забезпеченість, необхідність перегляду значної кількості джерел за великий хронологічний період, посторінкового перегляду. У онлайн-овому варіанті прості довідки це відповідь на запит користувача, при якому йому видається бібліографічний список, що отримується в результаті автоматизованого пошуку в електронному каталозі і

базах даних. Складні довідки – це довідки, при виконанні яких бібліограф виробляє якісний відбір та групування матеріалу, одержуваного в результаті автоматизованого пошуку, коригує бібліографічний опис згідно з гостом, використовує традиційний довідково-бібліографічний апарат і доповнює бібліографічний список бібліографічними описами.

Адресні та уточнюючі довідки це відповіді на запити, пов'язані з наданням користувачам уточненої бібліографічної інформації про конкретне видання і місце його зберігання. Форма видачі – бібліографічний опис документа і шифр зберігання в бібліотеці. Переважно віддалені користувачі звертаються до віртуальної довідки з проханням уточнити, чи мають конкретні видання електронні варіанти і за якою адресою в мережі їх можна знайти [4].

Фактографічні запити можуть надаватися у вигляді конкретних даних із зазначенням традиційних та електронних джерел інформації, звідки витягувалися дані (бібліографічна інформація), а також у вигляді посилання на повнотекстовий документ, що містить шукану фактографічну інформацію.

Методичні консультації з пошуку інформації включають надання віддаленим користувачам текстової інформації навчального характеру, роз'яснює, як користуватися електронним каталогом бібліотеки і орієнтуватися в українських і зарубіжних інформаційних ресурсах. Можливе надання інформації про правила оформлення бібліографічного списку, складання бібліографічного опису, систематизації документів, їх анотування та реферування. На практиці консультація може виконуватися в комплексі з довідкою. До консультацій відносяться відповіді на питання, пов'язані з режимом роботи бібліотеки, розташуванням читальних залів, умовами надання сервісних послуг і т.п.

Відмова у виконанні запиту здійснюється у випадку некоректного формулювання запиту, а також якщо запит не може бути виконаний відповідно до прийнятих обмежень (наприклад,

не приймаються запити, пов'язані з наданням інформації розважального характеру; готові студентські реферати; складні запити та ін). Відмова у виконанні запиту у віртуальній довідці не означає відмови в його виконанні довідковим підрозділом бібліотеки. Це відноситься, наприклад, до складних запитань [3].

Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету розпочала роботу віртуальної довідки з листопада 2011 року. Програмне забезпечення розроблено системним адміністратором відділу інформаційних технологій НБ на основі мов програмування PHP HTML з використанням баз даних MYSQL. В процесі роботи база доопрацьовувалася та удосконалювалася.

На даний момент користувач, що звертається із запитанням, подає про себе такі відомості: ім'я, група, e-mail, url-адресу, обов'язковими для заповнення є поля: ім'я та група. Запитання і відповіді розміщуються у хронологічному порядку. Комплекси запитань подаються у зворотньому хронологічному порядку. В удосконаленій базі даних, яка працює з лютого 2012 року, передбачено автоматичну нумерацію запитів та розпізнавання спеціальних символів (/n), що дало можливість формувати абзаци та розділяти бібліографічні дані про документ. Таким чином, кожен наступний запит подається з нового рядка, на відміну від попередньої версії. Така перевага спростила розпізнавання даних та прискорила роботу зі списками літератури. Масштаб однієї відповіді від 10 до 15 позицій бібліографічних описів.

Кількість запитів, що спочатку була доволі малою (не більше 1 запитання на тиждень), з початком року стала зростати. Це стало наслідком удосконалення бази даних, а також надання регулярних і своєчасних відповідей на запитання. Останнє зумовлено переважно тим, що за даний напрям бібліотечного обслуговування відповідає окрема людина. На даний момент ми маємо в середньому два запитання на день. Для їх збільшення намагаємося популяризувати наш сайт в соціальних мережах шляхом створення

відповідних груп, що привертає увагу студентів та викладачів до нашої діяльності. Також популяризація сайту загалом, та віртуальної довідки зокрема, ведеться за допомогою наглядної реклами на пунктах видачі відділу обслуговування НБ ПНУ.

Види віртуальних інформаційних запитів користувачів інформації відповідають загальній класифікації інформаційних запитів, і умовно поділяються на фактографічні і бібліографічні (в межах останнього можна виділити: адресні, уточнюючі та тематичні). Доповненням до такої класифікації може бути наявність запитів щодо повнотекстової інформації.

Переважаючою є кількість тематичних запитів. Друге місце посідають адресні запити. Запити на уточнення бібліографічних даних читачами не завжди подаються як самостійні, частіше вони є частиною адресних. Запити на наявність повнотекстових документів, складають незначну частину, переважно це віддалені користувачі, для яких ми намагалися оцифрувати ту чи іншу статтю зі збірників «Вісник Прикарпатського Національного університету».

Тематичні запити є найтрудомісткішими, оскільки передбачають складний пошук за іншими джерелам, іноді навіть потребують додаткового ознайомлення з темою за відповідними довідковими джерелами енциклопедичного характеру. Іноді запитання можуть бути настільки складними, що необхідна додаткова консультація спеціаліста, особливо актуальним це є в контексті технічних та природничих наук.

Враховуючи традиційний алгоритм ДБО і особливості «Віртуальної довідки», можна виділити технології віртуального ДБО, що складається із шести етапів: прийом запитів, формування пошукового образу запиту, визначення джерел пошуку, пошук інформації, оформлення відповіді, відправлення відповіді. Аналіз запиту і формування його пошукового образу, очевидно, складає самостійний етап ДБО, що здійснюється безпосередньо бібліографом. Визначення джерел пошуку повинно передувати їх

підбору і аналізу, воно виконується на основі аналізу попереднього досвіду виконання довідок і особливостей виконання бібліографічних запитів. Серед джерел пошуку переважають електронні ресурси нашої бібліотеки (електронний каталог). Вони дають можливість дати відповідь на запитання про наявність тих чи інших документів у фонді бібліотеки (адресне запитання) та швидко виконати тематичну довідку (тематичне запитання). Традиційні джерела (карткові каталоги і картотеки) використовуються при необхідності доповнення інформації, отриманої із електронних баз даних. Доволі часто джерелом пошуку інформації виступають інтернет-ресурси, особливо у випадках, коли запитання не коректно сформульоване і вимагає додаткового уточнення за довідковими виданнями.

Пошук інформації, безумовно, складає окремий етап ДБО. Методика його при використанні електронних ресурсів значно полегшується, бо здійснюється за ключовими словами електронного каталогу. На жаль, прив'язка до ключових слів бібліографами здійснюється не завжди правильно, що ускладнює пошук за ними і вимагає пошуку за словами, що містяться у назвах, або за авторами, що займались даною науковою тематикою.

Важливою складовою ДБО є оформлення довідки. Оскільки усі відповіді є письмовими, то особливу увагу слід приділяти правильності і повноті бібліографічного опису документів, що пропонуються читачу. Бібліографічний опис видань обов'язково супроводжується відомостями про кількість і місцезнаходження документів, його шифр.

Відправка документу здійснюється у вигляді повідомлення, яке заноситься в форму «віртуальної довідки», при цьому необхідно тільки вказати номер запиту. Реєстрація довідки відбувається в автоматичному режимі.

Здійснений аналіз діяльності послуги «Віртуальна довідка» в Науковій бібліотеці Прикарпатського національного університету

дає підстави стверджувати, що цей вид інформаційних послуг бібліотеки належить до найперспективніших. Віртуальна довідка дає можливість розширити зону обслуговування за рахунок віддалених користувачів. Вона дозволяє за допомогою консультанта значно скоротити час самостійного пошуку користувача та дає можливість одержати кваліфіковану відповідь провідних фахівців бібліотеки. Крім того, виконання широкого спектру запитів дозволяє бібліографам удосконалювати навички пошуку інформації з використанням електронних ресурсів бібліотеки та світу, що підвищує їх фаховий рівень. Організація даної послуги і якість ДБО відповідає відомим зразкам світової практики, але, безумовно, потребує поступового удосконалення, що можливо не тільки при постійному аналізі досягнутих результатів, але й достатній увазі та підтримці з боку адміністрації, зокрема в технічному плані. Головне завдання бібліотечного працівника полягає у збереженні основних принципів обслуговування: кваліфікований пошук інформації, її якість та достовірність.

Інформаційні технології дозволяють перенести багато видів професійної діяльності в мережеву середу, необов'язково в точній їх проекції. Отримавши Інтернет-втілення, ДБО виграє в оперативності, масштабі обслуговується користувацької аудиторії, в наданні не тільки бібліографічної, але і повнотекстової інформації, у забезпеченні доступності послуг для користувачів, які в традиційному середовищі цими послугами не користувалися. Одночасно залишаються "добрі старі традиції", які можуть бути втрачені. Головне завдання полягає в тому, щоб максимально зберегти основні принципи обслуговування, на яких базувалася робота багатьох поколінь бібліографів, – професіоналізм пошуку інформації, її якість і достовірність.

Список використаних джерел:

1. Ткачук Л. Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Л. Ткачук // Вісник книжкової палати. – 2006. – № 8. – С.16–18.
2. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (По материалам англоязычной печати 2000-2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотекосведение. – 2005. – № 6. – С. 42–48.
3. Жабко Е. Д. Онлайнное СБО: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2006. – № 4. – С. 88–92.
4. Разумова Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайнного справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси библиографа") / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136–137.