

Национальная библиотека Чувашской Республики
Информационно-библиографический отдел

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА (ВСС)

Технологические аспекты онлайн-ового СБО
удаленных пользователей библиотек



Чебоксары-2011



Информация к сведению

в 2003 г. Национальной библиотеки Нидерландов

посещаемость составляла 86 120 человек

виртуальная посещаемость сайта
11 625 300 пользователей

в ежегодном отчете Британской библиотеки за 2003-2004гг. указывается, что

при реальной посещаемости читальных залов 397 400 посещений

количество удалённых пользователей на сайте составило почти 2,5млн.

в РНБ в 2003 г.

общее количество посещений читальных залов составило 1,4 млн.,

а посещаемость сайта более 1 млн.

в Информационно-сервисном центре РНБ по данным статистики за период

с октября 2001 по сентябрь 2003 гг.

третью часть от общего количества потребителей информации составили виртуальные пользователи

История вопроса



4 октября 2000 г. создана бесплатная справочно-информационная служба «Виртуальная справка», на сайте ЦБС «Киевская» (Москва)



ОПЕРАТОР
ВИРТУАЛЬНОЙ
СПРАВКИ

Октябрь 2003 г. запущен корпоративный проект «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ)»
Сейчас в проекте 32 библиотеки. Вход осуществляется как с портала «Library.ru» так и с сайтов библиотек-участниц.



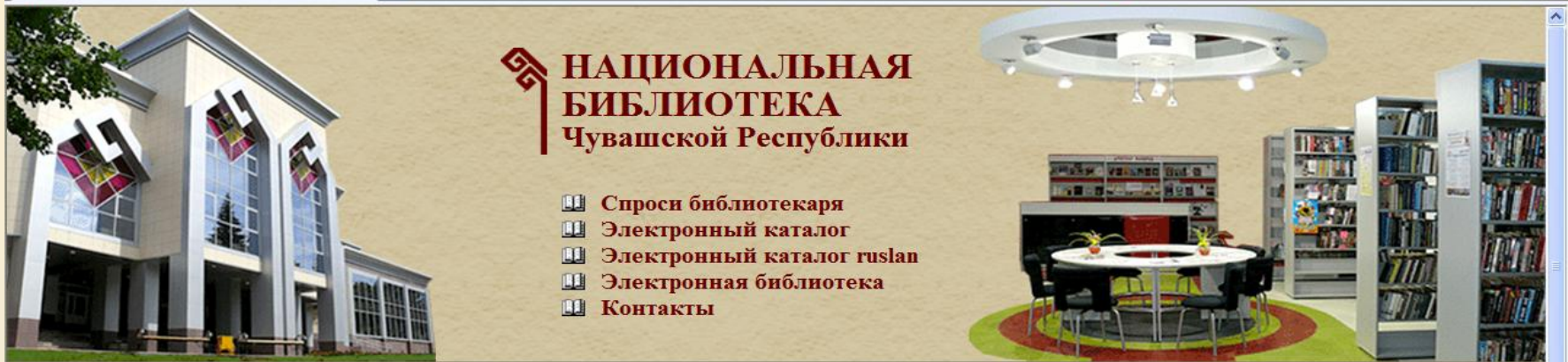
с 2004 г. приступила к работе Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» на сайте Российской национальной библиотеки в режиме он-лайн



с апреля 2004 г. действует Международный проект ВСС КОРУНБ (объединяет 16 универсальных научных библиотек). Организатор проекта РНБ



многие библиотеки на сайтах ввели ту или иную форму виртуального СБО; об этом говорят «кнопки», значки «Виртуальной справки» на главных страницах



Поиск...
OK

[Главная страница](#) ▶ [Спроси библиотекаря](#)

Справочная служба «Спроси библиотекаря»

[Главная страница](#)



[О библиотеке](#)



[Читателю](#)



[Ресурсы](#)



[Президентская библиотека](#)

На какие вопросы мы отвечаем?

- o По фондам библиотек (книжным, журнальным и др.)
- o Связанные с деятельностью библиотек
- o Поиск фактографической информации
- o Поиск нормативных документов органов власти Чувашской Республики
- o Об истории, культуре, экономическом и социальном развитии Чувашской Республики.

Как задать вопрос?

Свой вопрос Вы можете прислать в произвольной форме на наш электронный адрес oa@publib.cbх.ru с указанием: имени, города, цели запроса: учеба, работа, самообразование. Ответ мы вышлем на ваш электронный адрес в течение 1-2 суток (в зависимости от сложности).

Наши ограничения

От одного читателя принимается только один запрос в день. Если в Вашем вопросе содержится несколько вопросов, мы отвечаем только на один по своему усмотрению. Мы оставляем за собой право не отвечать на некорректные вопросы. Мы не присылаем электронные копии документов.

✉ [Задать вопрос >>> oa@publib.cbх.ru](mailto:oa@publib.cbх.ru)

Терминология вопроса

- Виртуальная справочная служба – это справочное обслуживание, производимое с помощью электронных средств связи, часто в режиме реального времени, когда пользователи используют компьютер и различные интернет-технологии для общения с библиотекарями, не присутствуя при этом в библиотеке.
- Цель ВСС – помочь читателю получить информацию по запросу в режиме удаленного доступа, привлечь новых пользователей, а также рекламировать ресурсы и услуги библиотеки.
- ВСС характеризуется:
 - общедоступностью и бесплатностью;
 - возможностью обращения в режиме удаленного доступа;
 - возможностью привлечения недоступных для пользователя информационных ресурсов в процессе выполнения запроса;
 - оперативностью выполнения
- Виртуальная справка – это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и фактографическую информацию и выполняется в электронном виде (в виде списков литературы, а также ссылок на интернет-ресурсы), является частью информационного сервиса библиотеки.

Причины и мотивы внедрения ВСО в практику библиотек

1

Проблемы и трудности нахождения качественной информации в интернете

Посредническая деятельность справочных служб библиотек обеспечивает доступ к качественным ИР и поддержку в использовании этих ресурсов

2

различные коммерческие, небиблиотечные структуры стали брать на себя справочную функцию библиотек

библиотеки почувствовали свою ответственность по разработке и предоставлению новых услуг, которыми их пользователи могли бы пользоваться в сетевой среде

3

Посещаемость библиотек стала падать

принцип обеспечения равных условий доступа к информации всем категориям пользователей, в т.ч. и инвалидам

Два типа (режима) виртуального СБО

асинхронное

с помощью электронной почты (запросы по e-mail) предполагает создание на сайте библиотеки специальной формы, в которой читатели могут оставить свои запросы и через определенное время получить ответ на них. Пользователь заполняет появившийся бланк электронного письма и отправляет его по автоматически указываемому адресу.

сетевая форма (веб-форма) размещена на сайте для общего пользования, предназначен для передачи запроса в библиотеку. Обычно такая форма организована по правилам, содержит поля для ввода имени клиента, его электронного адреса (для получения ответа), темы запроса и, собственно, область для ввода текста запроса.

синхронное

в режиме чат-технологий, а также видео- и телеконференций предполагает интерактивную, живую, помощь библиографа в режиме реального времени. Справочное обслуживание в режиме чата позволяет читателю и библиографу обмениваться короткими письменными посланиями. Одновременно обмениваться текстовыми посланиями с библиографом могут несколько читателей

Достоинства и недостатки форм ВСС

Обе формы ВСС имеют как свои достоинства, так и недостатки:

- консультирование в реальном времени требует постоянного присутствия и весьма напряженной работы специально выделенного библиографа, так как пользователям, как правило, требуется немедленный ответ;
- невозможность мгновенно получить ответ на запрос из-за того, что библиограф отвечает на запросы по возможности, а не немедленно;
- при неточной формулировке запроса библиографу требуется провести интервью для уточнения деталей;
- отсутствие возможности показать читателю, как использовать сайты или базы данных;
- организация виртуального стола справок не требует привлечения дополнительного штата и не так напряжена сама по себе, потому что справки могут выполняться разными сотрудниками библиографического подразделения в зависимости от степени их текущей загруженности.;
- для того чтобы справляться с потоком запросов и не терять своих пользователей, библиотеки начали применять корпоративный подход к организации ВСС.

Две модели ВСС

Интернет-ориентированная ВСС

поиск интернет-ресурсов и переадресация к ним пользователя

Пользователи ориентированы на получение полнотекстовых ресурсов

применима для библиотек с небольшим по объёму собственным фондом

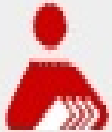
Библиографически ориентированная ВСС

поиск по библиографическим ресурсам библиотеки или группы библиотек, помимо интернет-ресурсов

Пользователи ориентированы на получение не только полнотекстовой, но и библиографической информации

пользователь получает уточнённое библиографическое описание документа, указание на место хранения документа

Организация работы в рамках виртуальной службы (в России 2 самостоятельные модели обслуживания)



ОПЕРАТОР
ВИРТУАЛЬНОЙ
СПРАВКИ

- представлена корпоративной службой портала Library.ru (www.library.ru);
- формы ответа на запрос выступают гиперссылки на размещённые в сети ресурсы, а основным инструментом поиска являются информационно-поисковые службы (ИПС) Интернета.
- персонал определяется как "операторы"



- представлена виртуальной справочной службой РНБ "Спроси библиографа" (www.vss.nlr.ru)
- Формы ответов могут быть в виде: готовых тематических библиографических списков, ссылок на электронные адреса полнотекстовых сетевых документов, комбинаций списка и адресов ссылок. При выполнении запросов, выявляющих конкретные издания в фондах библиотеки, пользователь получает уточненное библиографическое описание с указанием места хранения
- персонал в таких службах определяется как "библиографы"

Корпоративная ВСС портала Library.ru

Library.Ru \ Виртуальная справка - Windows Internet Explorer

http://www.library.ru/help/

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное Library.Ru \ Виртуальная справка

LIBRARY • RU

1-я ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА

поручи поиск человеку

главная • о проекте • регистрация • сми о справке • перловка
faq • операторы • участники проекта • архив «гостя» • архив «пользователя»

10 лет

МЫ ПОМОГАЕМ В ПОИСКЕ

♦ Кто отвечает?

На ваши вопросы отвечают сотрудники [организаций](#), принимающих участие в международном проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек». Все [операторы](#) нашей службы прошли специальную подготовку и получили сертификат, дающий им право отвечать на приходящие в «Виртуальную справку» вопросы.

МОСКОВСКОЕ ВРЕМЯ
16:31:15
1 апреля 2011

Сегодня:
можно задать - 27
уже задано - 27

Прием вопросов закончен

АВТОРИЗАЦИЯ

Логин:

Пароль:

[регистрация](#) // [восстановление пароля](#)

Интернет 75%

пуск 2 Micr... APM "К... Учет э... 2 Про... Library... RL 16:31

Статистика по виртуальной справке на Library.ru

с 01.01.05 по 31.12.05

Число вопросов: **8431**

Число задавших вопросы:
5147 (всего
пользователей: **3117**)

Из них пользователей: **3096**

библиотекарей: **21**

с 01.01.10 по 31.12.10

Число вопросов: **8260**

Число задавших вопросы:
4493 (всего
пользователей: **2997**)

Из них пользователей: **2963**

библиотекарей: **32**

LIBRARY.RU

информационно-справочный портал
при поддержке Министерства культуры
Российской Федерации

библиотекам • читателям • мир библиотек • infolook
виртуальная справка • читальный зал • библиonet • биржа

новости • форум • конкурсы • регистрация

ПОИСК →



1 БИБЛИОТЕКАМ



2 ЧИТАТЕЛЯМ



3 МИР БИБЛИОТЕК



4 INFOLOOK

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА

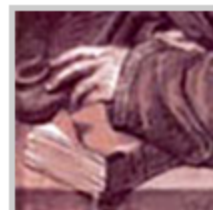


НОВОСТИ

НОВОЕ НА ПОРТАЛЕ RSS

НОВОЕ Страница социолога: [Матвеев М.Ю. Тлетворное влияние постмодернизма?](#) «В художественных произведениях, в которых в той или иной степени ощущается влияние идей постмодернизма, образы библиотек и библиотекарей в целом нередки. но.

ПРОЧТЕНИЕ



Арт-галерея «НОМО LEGENS»

Читая в первый раз хорошую книгу, мы испытываем то же чувство, как при

26.04.2011

В американской глубинке на инкунабулу

В городке Сэнди в штате Юта одна из редких инкунабул – и Германия «Нюрнбергская хр Lenta.ru со ссылкой на Associ

INFOLOOK на Library.ru

В разделе представлены:

около 165 виртуальных библиотечных служб, российских и зарубежных,
а также 100 служб универсальных и тематических, размещенных на других сайтах.

Библиотечные службы

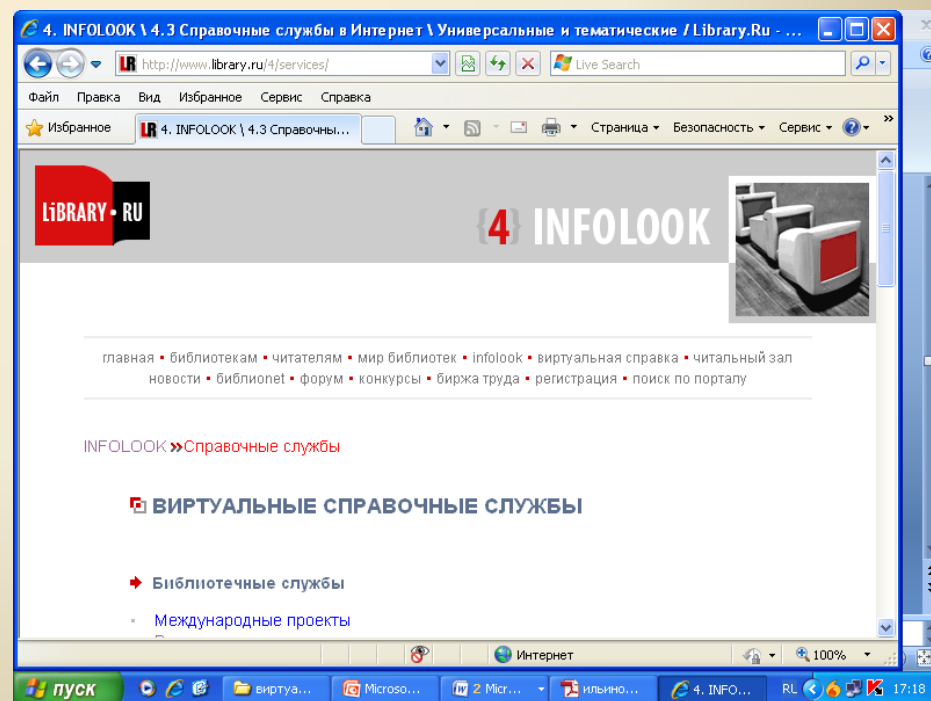
- [Международные проекты](#)
- [Россия](#)
- [Белоруссия](#)
- [Украина](#)
- [Казахстан](#)
- [Страны дальнего зарубежья](#)

Корпоративные библиотечные справочные службы

- [Австралия](#)
- [Венгрия](#)
- [Германия](#)
- [Дания](#)
- [Канада](#)
- [Нидерланды](#)
- [Новая Зеландия](#)
- [Норвегия](#)
- [Россия](#)
- [США](#)
- [Украина](#)
- [Финляндия](#)
- [Швеция](#)
- [ЮАР](#)
- [Системы управления виртуальными службами](#)

Универсальные и тематические справочные службы

- [Универсальные справочные службы](#)
- [Автомобили](#)
- [Бизнес. Банки.](#)
- [Экономика](#)
- [Бухучет и аудит](#)
- [Бытовая техника.](#)
- [Электроника](#)
- [Власть](#)
- [Домашние животные](#)
- [Дом. Семья](#)
- [Духовная жизнь.](#)
- [Религия](#)
- [Жилищно-бытовые проблемы](#)
- [Компьютеры.](#)
- [Интернет](#)
- [Культура. Искусство](#)
- [Медицина. Здоровье](#)
- [Недвижимость](#)
- [Образование](#)
- [Патентование](#)
- [Право](#)
- [Психология](#)
- [Работа, трудоустройство](#)
- [Русский язык](#)
- [Спорт](#)
- [Строительство](#)
- [Туризм](#)



Архивы выполненных запросов

Library.Ru \ Виртуальная справка \ Страница №7104 - Windows Internet Explorer

http://www.library.ru/help/guest.php?PageNum=7104

1-я ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА
поручи поиск человеку

главная • о проекте • регистрация • ссылки • справка • помощь
faq • операторы • участники проекта • архивы • гостям • архивы • пользователи

АРХИВ «ГОСТЯ»

Рубрики: Психология, Психиатрия

Страницы: 7112 7111 7110 7109 7108 7107 7106 7105 7104

71040 aisha [Kislovodsk, Россия]
04.04.2011 20:28
здравствуйте!подскажите пожалуйста инструменты в настройках по прямому ограничению импорта заранее спасибо!

Здравствуйте, aisha. Посмотрите, пожалуйста, следующие материалы:

Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек - Windows Internet Explorer

http://korunb.nlr.ru/queries_archive.php

КОРПОРАЦИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ НАУЧНЫХ БИБЛИОТЕК

ОРГАНИЗАТОР ПРОЕКТА
РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

между

Главная • О проекте • Библиотеки-участницы • Помощь

Задать вопрос

Архив

Каталог

Поиск

всего запросов в базе	из них выполнено	в работе находится
9381	9367	13

Архив выполненных запросов

25.04.2011 - 26 апреля
Служба закрыта (профилактические работы)

1 | след. →
1 2 3 4 ... 937 |

Виртуальная справочная служба (Российская национальная библиотека) - Windows Internet Explorer

http://vss.nlr.ru/archive.php

Ожидают ответа

Ваша очередь

сегодня задано 10 из 13 возможных | в базе запросов: 14640

№ запроса ИСКАТЬ

Главная / Архив

АРХИВ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАПРОСОВ

Всего записей: 14624

1 следующая → ... 1463 № стр. перейти

Запрос № 14637 | [постоянная ссылка на запрос](#) | [оцените ответ](#) | [распечатать](#)

Вопрос: Добрый день! Подскажите пожалуйста выходные данные статьи "Телевизионный фактор-технические возможности", ее автор Гипшаури В.Т. Знаю, что данная статья в газете "Тадшевальский Клондайк". Спасибо Вам за предыдущую помощь.

Ответ [2011-04-05 19:56:40]:
Здравствуйте. К сожалению, выявить полные сведения о данной публикации в рамках Виртуальной службы не представляется возможным, т.к. требуется просмотр издания de visu. Обратитесь в Информационно-сервисный центр РНБ ([открыть ссылку](#)). Услуги предоставляются на платной основе.

Рубрики каталога: [Библиографическое уточнение](#) -- :

Запрос № 14636 | [постоянная ссылка на запрос](#) | [оцените ответ](#) | [распечатать](#)

Вопрос: Здравствуйте, помогите подобрать литературу для контрольной работы на тему "обслуживание детей в условиях сельской библиотеки"

Ответ [2011-04-05 26:34:03]:

Архив выполненных запросов ВСС

- Практически все ВСС, созданные в последние годы на базе российских библиотек, формируют общедоступные архивы (ими можно пользоваться и без регистрации)
- Созданные **архивы или баз данных выполненных запросов** в корпоративных системах по ВСО библиотек, дают возможность удаленным пользователям вести самостоятельный поиск информации.
- Базы данных ответов имеют принципиально схожие черты с фондом выполненных справок традиционной справочной службы библиотеки.
- Значительную часть удаленных пользователей ВСО составляют школьники и студенты, поэтому можно предположить наличие повторяющихся запросов и активное использование этих баз данных или архивов. Поэтому корпоративные системы уделяют внимание созданию архивов
- Архивы выполненных запросов в ВСС формируются автоматически, его создание заложено в программном обеспечении
- в практику СБО постепенно входит использование библиографами в оперативном обслуживании запросов, выполненных в ВСС

Виды виртуальных запросов

Библиографический

- Адресный
- Тематический
- Уточняющий

Фактографический

- Запрос на фактические данные из разных информационных ресурсов

Виды ответов в процессе виртуального СБО

Справки

Библиографические
(адресные, тематические, уточняющие)

Фактографические

Консультации

Методические консультации по поиску информации включают текстовую информацию обучающего характера, разъясняющую, как пользоваться электронным каталогом библиотеки и ориентироваться в российских и зарубежных информационных ресурсах.

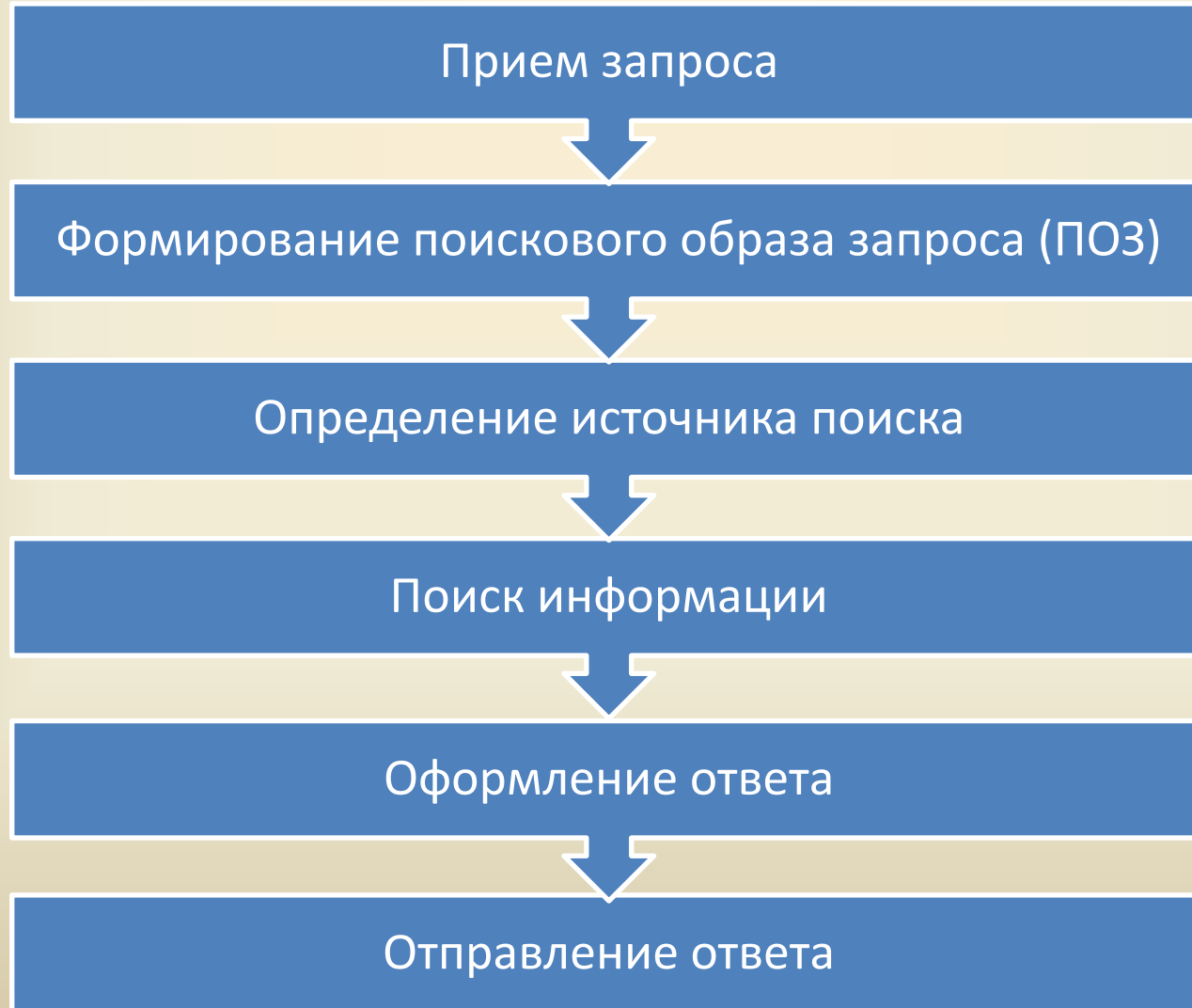
Отказы

с обоснованием невозможности предоставить нужную информацию, с перечнем просмотренных источников. Отказы производятся в случае некорректной формулировки запроса, а также если запрос не может быть выполнен в соответствии с принятыми ВСС ограничениями

Переадресовка к службе ЭДД

Особая разновидность ответов
Перенаправление запроса в другие ВСС (переадресование запроса) также является формой справки и обозначает предоставление контактной информации тех ВСС, которые могут выполнить запрос более оперативно и качественно

Алгоритм (или технология) виртуального СБО



Учет виртуальных справок

- Учет виртуальных справок осуществляется исполнителем справки путем заполнения соответствующих полей формы, **принятых в библиотеке.**
- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» устанавливает единицы учета в пункте 11. «Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание» и в пункте 12. «Учет отказов»

Анализ виртуальных справок

- Наличие текстов ответов в «Архиве виртуальной справки» дает возможность анализа содержания ответов, качества выполнения справок.
- Такой анализ должен быть предусмотрен планом работы библиотеки и проводиться с определенной периодичностью.
- Это даст возможность выявить наилучшие ответы, которые могут служить методическим образцом для других, а также ответы неполные, где поисковые возможности использованы недостаточно или оформление не содержит необходимых сведений

ЛИТЕРАТУРА

- Андреева Н.Е. Виртуальное справочное обслуживание читателей // Мир библиографии.- 2006. - № 2. - С. 18-20.
- Андрианова Н. Е. Асинхронное и синхронное справочно-библиографическое обслуживание в Интернете // Библиография. – 2005. - № 4. – С. 78-81.
- Багрова И.Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание. (По материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) // Библиотековедение. - 2005. - № 6. - С. 42-49;
- Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки.. – UPL.: <http://www.vss.nlr.ru> (6.09.2007).
- Ерохо Т. А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2007. - № 3. – С.64-67.
- Жабко Е.Д. Онлайнное СБО: особенности развития // Библиография. - 2005. - № 3. - С. 3-11.
- Жабко Е.Д. Справочное обслуживание в сетевой среде - от локального обслуживания к национальным корпоративным службам // Библиотечные компьютерные сети: Россия и Запад. - М., 2003. - Вып. 2. - С. 147-158.
- Кутузова Е.А. Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке: опыт Информационно-сервисного центра // Библиотечное дело. - 2004. - № 5 (17). - С 18-20.
- Нещерет М. Ю. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки: предварительные итоги работы // Библиотековедение. - 2010. - № 1. - С. 45-48.
- Поручи поиск человеку : виртуальные справочные службы в современных библиотеках / Михнова И. Б. и др. – М.: Фаир-Пресс, 2005. – 304 с., ил.
- Разумова Э.Г. Технологические аспекты реализации онлайнного справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа») [Электронный ресурс] // Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки. - UPL.: <http://www.vss.nlr.ru> (6.09.2007).
- Самохина М. М. Интернет и новая аудитория современной библиотеки: итоги исследования «Виртуальная справка» / М. М. Самохина // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2008. - № 4. – С.56-58. – <http://lib.socio.msu.ru/l/libraru>