

БУ «Национальная библиотека Чувашской Республики» Минкультуры Чувашии

Отдел комплексного информационно-библиографического обслуживания

Виртуальное
справочно-библиографическое обслуживание.
Опыт отдела комплексного информационно-библиографического обслуживания
Национальной библиотеки Чувашской Республики

Чебоксары
2016

ББК 78.376

Редакционный совет: М. В. Андрюшкина
А. В. Аверкиева
Н. Т. Егорова
Т. А. Николаева
Е. Н. Федотова

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание. Опыт отдела комплексного информационно-библиографического обслуживания Национальной библиотеки Чувашской Республики / Нац. б-ка Чуваш. Респ. ; сост.: А. В. Аверкиева, М. Г. Шубникова. – Чебоксары, 2016. – 21 с.

Пособие посвящено вопросам организации виртуального справочно-библиографического обслуживания, содержит обзор основных понятий виртуальной справочной службы, описание форм и инструментов, применяемых для обслуживания удаленных пользователей, включает методику выполнения различных типов справок, рекомендации по учету результатов виртуального справочно-библиографического обслуживания.

Издание адресовано библиографам и другим специалистам библиотек, осуществляющим справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей в электронной среде.

Оглавление

От составителей	4
Общие положения	5
Основные принципы работы ВСС	5
Характерные черты работы ВСС	5
Ограничения в работе ВСС	6
Классификация ВСС	6
Виртуальная справка	8
Этапы асинхронного виртуального СБО	11
Учет работы по справочно-библиографическому обслуживанию	13
ВСС Национальной библиотеки Чувашской Республики	15
Список использованной литературы	20
Приложение 1. Таблица учета СБО, применяемая в структурных подразделениях Национальной библиотеки Чувашской Республики	21

От составителей

Справочно-библиографическое обслуживание (далее - СБО) является одним из ведущих направлений библиографической деятельности библиотеки и на современном этапе характеризуется активным внедрением информационных технологий. Режим обслуживания «вопрос - ответ» переносится в новую среду, библиотеки предоставляют электронные каталоги на сайтах, напрямую взаимодействуют с пользователями в сети Интернет.

Виртуализация СБО влечет за собой расширение спектра предоставляемой информации, продуктов и услуг. Удаленное СБО нацелено на максимальный охват реальных и потенциальных пользователей, а также на оперативное обеспечение пользователей полной, достоверной и качественной информацией. Для библиотеки виртуальное СБО также является дополнительной возможностью продвижения информации о собственных ресурсах, продуктах и услугах. Виртуальная справочная служба - активно развивающаяся форма справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей, позволяющая оперативно, полно и качественно удовлетворять их запросы, а также имеющая большие перспективы, связанные с развитием современных технологий и распространением доступа пользователей к сети Интернет.

Данное пособие посвящено общим вопросам организации виртуального справочно-библиографического обслуживания, деятельности отдела комплексного информационно-библиографического обслуживания Национальной библиотеки Чувашской Республики по осуществлению СБО в электронной среде, методике выполнения в автоматизированном режиме различных типов справок и консультаций и их учета.

Издание адресовано библиографам и специалистам библиотек, осуществляющим справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей.

Общие положения

В последние годы получило широкое распространение справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей, которое реализуется в рамках виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек.

Онлайновое СБО – обслуживание удаленных пользователей, состоящее в предоставлении в ответ на их запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме в виде библиографических списков и фактографических справок.

Виртуальная (онлайновая) справочная служба функционирует с помощью электронных технологий и выполняет библиографические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей.

Наиболее распространены названия: «Спроси библиографа (библиотекаря, специалиста)», «Библиограф онлайн», «Библиограф спешит на помощь», «Скорая библиографическая помощь», «Задайте вопрос библиотекарю», «Спрашивали? – Отвечаем!», «Интернет-справка», «Вопросы и ответы» и др. Виртуальная справочная служба предоставляет ответы на запросы пользователей в виде ссылок на сетевые ресурсы, библиографических списков и фактографических данных.

Несомненным преимуществом справочно-библиографической услуги, предоставляемой через Интернет, является то, что пользователю не требуется лично посещать библиотеку и можно задавать вопросы в любое удобное ему время.

Основные принципы работы ВСС

1. **Общедоступность.** Любой пользователь Интернета, заходящий на сайт библиотеки, может послать свой запрос в любое время и из любого места. Единственное ограничение на данный момент – язык, на котором принимаются запросы.

2. **Бесплатность.** В правилах пользования ВСС библиотеки самостоятельно устанавливают условия предоставления онлайн-услуг исходя из собственных кадровых, коммуникационных и прочих возможностей. В заданных правилами рамках услуги пользователям предоставляются бесплатно.

Характерные черты работы ВСС

1. **Обязательность выполнения всех принятых запросов.** Этот принцип подразумевает, в том числе, обязательное информирование пользователя об отказе с указанием причины. В правилах пользования ВСС должны быть перечислены типы

запросов, которые служба не принимает к исполнению. При отказе указывается, к какому именно типу относится конкретный запрос пользователя. При этом пользователю может быть дана консультация с указанием направлений самостоятельного поиска.

2. Оперативность выполнения запросов. В правилах пользования ВСС определяются предельные сроки выполнения запросов. В тех случаях, когда качественное выполнение запроса в установленные сроки невозможно, пользователь должен быть проинформирован о причинах задержки и приблизительных сроках выполнения запроса.

3. Корректность. Обязательными для работы ВСС являются корректность в общении с пользователями и лаконичность ответов.

4. Ведение архива выполненных справок. Желательна, по возможности, реализация автоматизированного поиска по текстам ответов.

Ограничения в работе ВСС

1. Количество и время приема запросов. Каждая библиотека устанавливает свои ограничения, исходя из своих кадровых возможностей и графика работы.

2. Сроки выполнения запроса. Как правило, устанавливаются в 2-3 рабочих дня.

3. Полнота и качество ответов. Библиотеки также самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25, в зависимости от возможностей библиотеки). Некоторые библиотеки ограничивают источники поиска (например, поиск только по электронным ресурсам). Качество ответов должно соответствовать обычным критериям качества, предъявляемым к письменной справке.

4. Тип принимаемых запросов. Как правило, библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера, выраженные в некорректной форме. Пользователи, чьи запросы связаны с участием в викторинах и конкурсах, получают библиографическую консультацию по поиску необходимой информации.

Классификация ВСС

В зависимости от времени и режима получения пользователем ответа на запрос, ВСС делятся на 2 основных типа: синхронное и асинхронное.

Синхронные ВСС выполняют запросы пользователей в режиме реального времени через чат-обслуживание (с использованием сервисов обмена мгновенными сообщениями), видео- и телеконференции и пр. Синхронное онлайн-СБО требует постоянного

дежурства библиографа у компьютера. Такой режим обслуживания пользователей является непосредственным общением библиографа с читателем и привлекает возможностью оперативного уточнения запроса и выяснения эффективности предоставленной услуги. Формы обслуживания в режиме реального времени наиболее удобны для выполнения уточняющих, адресных и фактографических справок, консультаций, т. е. когда не требуется ввода большого текстового материала и тщательных разысканий и можно ограничиться короткими сообщениями. Синхронные формы обслуживания можно использовать как начальный этап приема запроса, а ответ, при необходимости дополнительного поиска, может быть отправлен пользователю по электронной почте.

Асинхронные ВСС. Асинхронное справочно-библиографическое обслуживание пользователей предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение запроса в течение определенного времени (от 2-х до 3-х дней), отправку ответа через электронную почту на электронный адрес пользователя.

Синхронное и асинхронное СБО имеют свои достоинства и недостатки. Для эффективной работы виртуальной справочной службы в некоторых библиотеках используют сочетание обеих этих форм обслуживания пользователей. В этом случае ВСС библиотеки работает в синхронном режиме, но если запрос читателя не может быть выполнен сразу, то пользователю сообщают, что ответ на его запрос требует дополнительного времени и будет выполнен в течение 2-3-х дней, согласно регламентирующим документам работы ВСС.

Следующим признаком, по которому могут быть классифицированы виртуальные справочные службы, является выбор используемых источников и выдаваемых документов.

По этому признаку службы делятся на библиографически ориентированные и интернет-ориентированные ВСС.

Библиографически ориентированные ВСС осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам своей библиотеки (печатным и электронным), по библиографическим базам данных других библиотек и информационных центров. Ответ выдаётся в виде списка литературы с уточненным библиографическим описанием документа и указанием места его хранения.

Интернет-ориентированные ВСС осуществляют поиск интернет-ресурсов, соответствующих запросу, после чего переадресовывают пользователя к ним для самостоятельного извлечения информации.

Также существуют ВСС, сочетающие в себе черты библиографически и интернет-ориентированных ВСС. Ответ пользователю включает и список литературы, и список веб-адресов для получения дополнительной информации по тематике его запроса.

Исходя из отраслевой специализации, выделяются 2 вида служб:

- универсальные онлайн-службы, выполняющие запросы по всему спектру тематических направлений;
- специализированные онлайн-службы, использующие профессиональные знания специалистов-отраслевиков.

Специализированные ВСС могут быть:

- краеведческие (тематика принимаемых запросов связана с тем или иным регионом);
- ВСС, принимающие запросы только по муниципальной тематике;
- ВСС специализированных библиотек.

По формам организации деятельности различают корпоративные службы и службы отдельных библиотек.

Виртуальная справка

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется путем выполнения справок и консультаций по запросам пользователей информации.

Для целей организации справочно-библиографического обслуживания справки классифицируются как по сущностным, так и по формальным признакам.

ГОСТ Р7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» дает следующее определение термину «виртуальная справка»: «Виртуальная справка – ответ на запрос пользователя, поступивший на библиотечный или корпоративный сайт, реализующий виртуальное справочно-библиографическое обслуживание».

Виды виртуальных информационных запросов потребителей информации соответствуют общей классификации информационных запросов, характерных для традиционного справочно-библиографического обслуживания: библиографические (тематические, адресные, уточняющие) и фактографические.

Виртуальная справка (справка, выполненная в удаленном режиме) – это ответ на разовый запрос удаленного пользователя, который включает библиографическую или фактографическую информацию и выполняется в электронном виде. Может содержать список литературы, ссылки на полные тексты документов, представленных в Интернете или полнотекстовых базах данных.

Виды ответов библиографа в процессе виртуального СБО:

- справка,
- библиографическая консультация по поиску информации,
- отказ в выполнении запроса,
- перенаправление в другие виртуальные справочные службы.

Виртуальные справки так же, как и традиционные, можно разделить по роду выдаваемой информации на адресные, уточняющие, тематические и фактографические.

Адресная справка – это библиографическая справка, устанавливающая наличие и/или местонахождение запрашиваемого документа в фонде данной библиотеки или других библиотек. Разновидности адресных справок: справка с указанием шифра и/или электронного адреса документа; справка с указанием библиотеки и/или информационного центра – держателя документа. Проще всего уточнить наличие документа в библиотеке с помощью традиционного или электронного каталога. Результатом поиска является ответ с указанием шифра хранения и/или электронного адреса документа или переадресовка запроса через службу МБА и ЭДД. Если в процессе выполнения адресной справки выясняется, что пользователь неверно указал в запросе библиографические данные о документе, адресный запрос трансформируется в уточняющий.

Уточняющая справка – библиографическая справка, устанавливающая и/или уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе. Уточняющая справка содержит библиографические сведения, достаточные для идентификации документа. Успешному разысканию может помочь сообщение пользователя об источнике, из которого им взяты сведения о разыскиваемом документе. Чем больше дополнительных сведений известно библиографу, тем успешнее будет осуществляться библиографическое разыскание. Такими дополнительными сведениями являются годы жизни автора, область знания, в которой он работал или работает, какие еще научные труды автора известны и т. д. Форма выдачи уточняющей справки - библиографическое описание документа.

Источниками выполнения адресных и уточняющих справок являются традиционные и электронные каталоги, базы данных библиотек, ресурсы Интернета.

Тематической называется справка, содержащая библиографическую информацию по определенной теме. Данные справки предоставляются в виде списков, состоящих из библиографических описаний традиционных изданий и списков документов, размещённых в Интернете или предоставления списка гиперссылок, обозначающих местоположение документов в сети Интернет. Более качественный уровень выполнения

запросов обеспечивается в случае, если такой список сопровождается библиографическими описаниями сетевых ресурсов (веблиографией). Распространённым вариантом тематической справки является комбинация библиографических списков и электронных адресов.

По трудоёмкости выполнения справки делятся на простые и сложные. В онлайн-варианте *простые* справки подразумевают ответ на запрос пользователя, при котором ему выдаётся библиографический список, получаемый в результате автоматизированного поиска в электронном каталоге и базах данных.

Сложные справки – это справки, при выполнении которых библиограф:

- производит группировку материала, получаемого в результате автоматизированного поиска и качественного отбора,
- корректирует библиографическое описание в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»,
- использует традиционный справочно-библиографический аппарат и дополняет библиографический список набранными вручную библиографическими описаниями.

Источниками выполнения тематических запросов являются традиционные каталоги и картотеки, электронный каталог, локальные ресурсы библиотеки, ресурсы Интернета.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения (конкретные данные о событиях, лицах, географических объектах, статистические данные, биографические данные, даты, цитаты и др.) и библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения. Фактографические запросы могут предоставляться в виде конкретных данных с указанием традиционных и электронных источников (библиографическая информация), а также в виде ссылки на полнотекстовый документ, содержащий искомую фактографическую информацию. Источниками выполнения фактографических справок являются энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки, ресурсы Интернета и др.

Консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению (ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»). Выделяют 3 вида консультаций: библиографическая консультация, ориентирующая консультация и справка по библиотеке, вспомогательно-техническая консультация.

Библиографическая консультация включает предоставление удалённым пользователям текстовой информации обучающего характера, разъясняющей, как

пользоваться электронными ресурсами библиотеки (электронным каталогом, локальными базами данных), включающей алгоритм поиска сведений в разнообразных информационных ресурсах. Возможно предоставление данных о правилах оформления библиографического списка, составлении библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования.

Ориентирующая консультация содержит информацию о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, услугах, ресурсах, направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, мероприятиях и др.

Вспомогательно-техническая консультация включает сведения по использованию компьютерного оборудования и программ для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения информации на различные носители и др.

Факультативная консультация выполняется на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

Источниками выполнения консультаций являются традиционные и электронные каталоги, ресурсы Интернета, энциклопедии, словари, справочники, библиографические ресурсы, правила пользования библиотекой, методические пособия.

Отказ – ответ, содержащий сведения о том, что требующаяся пользователю информация не выявлена по библиографическим и/или иным источникам ее поиска. Отказ в выполнении запроса производится в случае некорректной формулировки запроса, а также, если запрос не может быть выполнен в соответствии с принятыми виртуальной справочной службой ограничениями (например, не принимаются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера, готовых рефератов и др.).

Переадресование (перенаправление) запроса в другие виртуальные справочные службы обозначает предоставление контактной информации о тех службах, которые могут выполнить поступивший запрос более оперативно и качественно. Ответ содержит адрес библиотеки с извещением пользователя о передаче его запроса в эту библиотеку.

Этапы асинхронного виртуального СБО

Общепринятая технологическая цепочка справочно-библиографического обслуживания «пользователь – запрос – библиограф – поиск информации – ответ» используется и в онлайн-овом СБО.

Алгоритм виртуального СБО, применяемый при выполнении любого вида информационного запроса, состоит из шести этапов:

- прием запроса,
- формирование поискового образа запроса (ПОЗ),
- определение источников поиска,
- поиск информации,
- оформление ответа,
- отправка ответа.

1. Прием запроса. На этом этапе библиограф, по возможности, уточняет сведения о читателе и цели запроса, определяет тему, область знания, формирует ключевые слова, уточняет объем необходимой информации, виды и язык документов, хронологические рамки отбора, приблизительное количество записей.

2. Формирование поискового образа запроса (ПОЗ): определение предметных рубрик, кодирование запроса по схеме классификации (индексирования).

3. Определение источников поиска. Среди источников поиска могут преобладать электронные ресурсы данной библиотеки (электронный каталог и электронные базы данных). Традиционные источники (карточные каталоги и картотеки, печатные библиографические пособия, справочные издания) используются в том случае, когда необходимо дополнить информацию, полученную из электронных баз данных и Интернета. Для выполнения фактографических справок используются как электронные, так и печатные справочные издания, которые указываются как источник найденной информации.

4. Поиск информации. Как правило, поиск в электронных ресурсах осуществляется по ключевым словам, что позволяет достаточно быстро сформировать перечень выявленных документов.

5. Оформление справки (ответа). В ответе предоставляется комплексная информация, включающая наиболее существенные материалы по сформулированному запросу, возможные варианты правильного ответа, отсылки и рекомендации для дальнейшего самостоятельного поиска. Найденные библиографические описания оформляют в виде списка, составленного в определенной последовательности, в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и сопровождают указанием на местонахождение документа. Особое внимание в ответе следует уделять правильности и необходимой полноте библиографического описания документов, предлагаемых

пользователю. Желателен перечень использованных источников поиска, хотя бы в краткой форме. В процессе виртуального СБО все ответы являются письменными (в виде электронной записи), поэтому требуют особого внимания к их оформлению. В некоторых библиотеках разрабатывают специальные формы (шаблоны) ответов: от формы обращения к пользователю до сведений об исполнителе.

б. *Отправка (выдача) ответа* происходит в виде электронного письма-сообщения, которое публикуется на сайте библиотеки, заносится в форму «Виртуальной справки», сохраняется в архиве и/или отправляется на электронный адрес пользователя.

Учет работы по справочно-библиографическому обслуживанию

Учет работы СБО пользователей ведется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

Показатели СБО могут подсчитываться в целом по библиотеке и ее подразделениям.

Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов.

Подсчет справки, в выполнении которой было занято несколько подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю.

Единицами исчисления СБО являются:

- справка,
- консультация,
- переадресование.

Подсчет справок, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки,

- количество справок, выданных удаленным пользователям в целом и дифференцированно по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, виртуальной справочной службе, электронной почте, страницам в соцсетях и др.).

Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка,
- тематическая библиографическая справка,
- уточняющая библиографическая справка,
- фактографическая справка.

Подсчет предоставленных библиотекой консультаций осуществляется по основным их видам:

- библиографическая консультация,
- ориентирующая консультация и справка по библиотеке,
- вспомогательно-техническая консультация,
- факультативная консультация.

Единицей учета выполненных разовых запросов на СБО является устная или письменная справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также устная или письменная консультация по одному вопросу.

Если пользователю рекомендуется перечень источников (библиографических пособий, каталогов и картотек, баз данных), в которых он, вероятно, найдет нужную ему информацию, то такой ответ учитывается как консультация.

Учет тематических справок производится по числу подготовленных библиографических списков или тематических подборок (при выполнении тематических запросов).

Учет справок на библиографическое уточнение производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Учет адресных справок ведется по числу документов, наличие которых установлено по каталогам и базам данных библиотеки или среди интернет-ресурсов.

Учет фактографических справок ведется по числу выявленных или уточненных фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.

Учет отказов на документы, их копии и справочно-информационное обслуживание производится по числу невыполненных запросов пользователей.

Учет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

- отказы на выдачу документа и/или копии (в названиях),
- отказы на выполнение справки,
- отказы на предоставление консультации.

Отказами не считаются ответы: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на

оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие, не зависящие от библиотеки причины.

Учет переадресованных запросов проводится по числу извещений о переадресовке запросов в другие библиотеки, информационные центры и виртуальные справочные службы.

Справка, сочетающая элементы нескольких типов справок (например, адресная + уточняющая), учитывается как одна справка. За единицу учёта берется тот тип справки, на который затрачено наибольшее количество времени.

ВСС Национальной библиотеки Чувашской Республики

Цель виртуального СБО Библиотеки - выполнение разовых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском и предоставлением библиографической и фактографической информации. Универсальная онлайн-справочная служба «Спроси библиотекаря» Национальной библиотеки Чувашской Республики (далее – Библиотека) действует с 2005 года.

Виртуальное СБО осуществляется библиографами отдела комплексного информационно-библиографического обслуживания (далее – ОКИБО), при необходимости к работе по поиску информации по запросу пользователя привлекаются ответственные по справочно-библиографическому обслуживанию структурных подразделений Библиотеки. Рабочий язык – русский.

Виртуальное СБО Библиотеки ведется в асинхронной (электронная почта, виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря», тема «Задать вопрос библиографу» в социальной сети «ВКонтакте» и др.) и синхронной (чат «Онлайн-консультант», прием вопросов по телефону, «Skype» и др.) формах.

Асинхронная форма. Прием запросов

Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» (далее – ВСС) – форум на сайте Библиотеки.

Услуга «Задать вопрос библиографу» реализована в форме темы в социальной сети «ВКонтакте» на странице Библиотеки для оперативного справочного и консультативного обслуживания удаленных пользователей.

В рамках ВСС и темы «Задать вопрос библиографу» выполняются разовые запросы пользователей по всему спектру тематических направлений, универсального характера, предоставляются сведения о документах, имеющихся в фонде и информационных

ресурсах Библиотеки, а также осуществляется консультативная помощь в поиске и выборе источников информации.

Для отправки запроса в ВСС пользователю необходимо авторизоваться на сайте Библиотеки, перейти по ссылке «Спроси библиотекаря», создать новую тему, озаглавить ее и сформулировать запрос в произвольной форме.

Запросы в тему «Задать вопрос библиографу» принимаются в произвольной форме от зарегистрированных «ВКонтакте» пользователей.

Запрос может быть отправлен пользователем по электронной почте iboz@publib.cbх.ru.

К выполнению принимаются библиографические запросы, соответствующие профилю библиотеки, содержащие минимум библиографических сведений, необходимых для проведения поиска:

- запросы о наличии в фондах Библиотеки конкретных изданий;
- запросы, связанные с уточнением библиографических данных о произведениях печати (автора, названия книги или статьи, выходных данных, количества страниц, источника публикации);
- запросы фактографического характера (библиографический поиск фактических сведений о каком-либо событии, явлении, лице, организации, предмете и пр.);
- запросы, связанные с предоставлением информации о справочном аппарате, фондах Библиотеки и возможности их использования (при личном посещении библиотеки и в удаленном режиме), а также о предоставляемых библиотекой платных услугах.

К выполнению не принимаются:

- запросы, в которых нечетко сформулирован вопрос, отсутствует минимум данных, необходимых для библиографического разыскания,
- фактографические запросы узкоспециального характера, выполнение которых требует специальных знаний по существу вопроса, в т.ч. связанные с проведением генеалогических изысканий,
- запросы, связанные с подбором иллюстративных материалов,
- запросы, требующие сплошного просмотра большого числа источников за значительный хронологический период,
- запросы, связанные с поиском источников цитат, отгадыванием кроссвордов, участием в конкурсах, интеллектуальных играх и викторинах, решением задач по физике, химии, математике, праву и др.,

- запросы на поиск и предоставление готовых контрольных, курсовых, дипломных и пр. работ,

- запросы, связанные с предоставлением списков литературы по конкретной теме для учебных или научных целей (для доклада, реферата, курсовой или дипломной работы, диссертации), т.к. эти виды работ предусматривают проведение самостоятельной исследовательской работы (в т.ч. и выявление публикаций),

- запросы на полные тексты документов (за исключением электронных документов, находящихся в общедоступных электронных библиотеках). Пользователям рекомендуется обращение в службу электронной доставки документов,

- запросы, содержащие нецензурные и оскорбительные выражения,

- запросы коммерческого характера (информация о покупке-продаже и т.п.).

На запрос, содержащий несколько тем, предоставляется библиография на одну из тем, перечисленных в запросе.

Источниками для выполнения запросов являются:

- универсальный фонд Библиотеки,

- справочно-поисковый аппарат Библиотеки на традиционных и электронных носителях информации,

- приобретенные и собственной генерации библиографические БД,

- информационные ресурсы крупнейших библиотек России,

- электронные коллекции и архивы,

- онлайн-справочные ресурсы,

- справочно-правовые системы,

- информационные ресурсы сайта Библиотеки,

- справочные издания и библиографические указатели, имеющиеся в фонде ОКИБО, архив письменных справок,

- другие ресурсы сети Интернет.

Основными организаторами, координаторами и исполнителями запросов пользователей являются сотрудники отдела комплексного информационно-библиографического обслуживания, которые взаимодействуют с другими специализированными структурными подразделениями Библиотеки, привлекая их при отраслевом запросе к выполнению справок. Технология обслуживания удаленных пользователей такова: сотрудники ОКИБО принимают запросы; распределяют их по содержанию в отделы библиотеки; непосредственно выполняют справки, относящиеся по содержанию к ведению ОКИБО; осуществляют контроль за выполнением справок.

Библиограф ОКИБО редактирует ответы на запросы, подготовленные другими отделами, предоставляет (отправляет) ответы пользователю и размещает информацию в «Архиве выполненных справок».

Асинхронная форма. Ответ пользователю

ВСС в ответ на запрос предоставляет пользователю выявленную в результате проведенного поиска библиографическую или фактографическую информацию. Ответ публикуется на форуме, сохраняется в общедоступном архиве ВСС и/или высылается на электронный адрес пользователя.

Ответ на запрос, присланный по электронной почте, высылается на электронную почту пользователя, а также может быть выставлен в общедоступном архиве ВСС.

Ответ на запрос в тему «Задать вопрос библиографу» в социальной сети «ВКонтакте» публикуется в непосредственно в этой теме.

Ответ на запрос предоставляется пользователю в виде:

- списка литературы (не более 15 библиографических описаний, включающих книги, статьи, ссылки на источники информации в сети Интернет, в т.ч. базах данных Библиотеки удаленного доступа, для самостоятельного извлечения информации),

- библиографической консультации, методической рекомендации по проведению самостоятельного поиска информации.

Прием запросов осуществляется ежедневно, за исключением выходных, общегосударственных праздников, ежемесячного санитарного дня (последняя среда месяца). Выполнение поступивших запросов производится в порядке поступления в будние дни с 9.00 до 19.00. Запросы выполняются в срок от 1-2 часов (для справок о наличии изданий) до 3-х рабочих дней (для сложных запросов).

По не зависящим от библиотеки причинам (отсутствие электричества, соединения с Интернетом по вине провайдера, сбоя в программе), а также отсутствия по уважительным причинам компетентных сотрудников, сроки выполнения запроса могут быть увеличены.

Синхронная форма

«Онлайн-консультант» – чат (веб-мессенджер), реализованный в приложении «Mibew», размещенный на сайте Библиотеки в разделе «Спроси библиотекаря». В форме «Онлайн-консультанта» осуществляется виртуальное СБО в виде ответов на запросы пользователей, не требующие специальных разысканий, в режиме реального времени. Принимаются вопросы о наличии книги в фонде библиотеки, запрос информации о библиотечных услугах, ресурсах, мероприятиях и событиях и др. Для получения услуги пользователю необходимо заполнить поля «Имя пользователя», «Адрес электронной

почты», «Текст». Чат «Онлайн-консультант» активен в рабочие дни с понедельника по пятницу с 9.00 до 19.00. При обращении к сервису в другое время ответ высылается на указанный пользователем адрес электронной почты.

Виртуальное СБО также осуществляется с помощью телефонной связи пользователя и дежурного библиографа по телефону 23-02-17 (добавочный 126) и программы «Skype» (логин [ibo.nbchr](https://www.skype.com/ru/contacts/ibo.nbchr)) в режиме работы Библиотеки.

Учет работы по виртуальному СБО ведется ежедневно в электронной форме: с указанием срока поступления запроса, срока ответа на запрос, ФИО ответственного (для форм асинхронного СБО), с указанием факта обращения пользователя (для форм синхронного СБО) (Приложение 1).

Контроль за функционированием различных форм виртуального СБО, учет, контроль оперативности и качества, организацию деятельности по продвижению виртуального СБО осуществляет главный библиограф по справочно-библиографической деятельности ОКИБО.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления. – Введ. 2015-01-01. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 37 с. – Режим доступа: http://www.kemrsl.ru/documents/GOST_R_7020-2014_Bibliotechnaya_statistika.pdf, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения: 25.05.2016).
2. Жабко, Е. Д. Онлайнное справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3-11.
3. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учеб. для вузов / Д. Я. Коготков ; науч. ред. Г. В. Михеева ; под ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с.
4. Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн ; [сост. и науч. ред. Г. А. Губанова]. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2011. – 172 с.
5. Нещерет, М. Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47-54.
6. Редькина, Н. С. Персонализированное обслуживание интернет-пользователей библиотек / Н. С. Редькина // Научные и технические библиотеки. – 2015. – № 7. – С. 17-30.
7. Справочник библиографа / [О. А. Александрова и др. ; редкол.: Г. Ф. Гордукалова, Т. В. Захарчук, Г. В. Михеева]. – 4-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 767 с.
8. Степанов, В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22-41.
9. Управление информационно-библиографической деятельностью библиотек : метод. рекомендации / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького, информ.-библиогр. отд. ; сост. Е. М. Дьяконова. – Пермь, 2008. – 55 с. – (Библиографу – в практику работы ; вып. 7).
10. Швецова-Водка, Г. Н. Технология виртуального справочно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] / Г. Н. Швецова-Водка // Культура народов Причерноморья. – Режим доступа: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/6895/04-Shvetsova.pdf?sequence=1>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения: 12.05.2016).

Таблица учета СБО, применяемая в структурных подразделениях
Национальной библиотеки Чувашской Республики

ТИПЫ СПРАВОК				консультации	переадресованные запросы	всего выполнено
тематическая	адресная	уточняющая	фактографическая			

ИСТОЧНИКИ ВЫПОЛНЕНИЯ СПРАВОК					
Традиционный каталог	Электронный каталог	Интернет -ресурсы	Инсталлирован- ные БД (правовые СПС: «Консультант+», «Гарант»)	Подписные БД	Другие

СПРАВКИ УДАЛЁННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ			
Электронная почта	Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря»	Тема «Задать вопрос библиографу» в «ВКонтакте»	Телефон, «Skype», «Онлайн- консультант»