

Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние

*Аверкиева Анжелика Валерьевна, гл. библиограф
отдела комплексного информационно-
библиографического обслуживания БУ
«Национальная библиотека Чувашской
Республики» Минкультуры Чувашии*

Виртуальное 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 справочная служба (ВСС)** – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий. Выполняет библиографические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей.
 - **Цель ВСС** – помочь читателю получить информацию по запросу в режиме удаленного доступа, привлечь новых пользователей, а также рекламировать ресурсы и услуги библиотеки.
-

ВСС делятся на 2 основных типа:

синхронные

выполняют запросы пользователей в режиме реального времени через чат-обслуживание (с использованием сервисов обмена мгновенными сообщениями), видео- и телеконференции и пр.

асинхронные

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.

Учет СБО

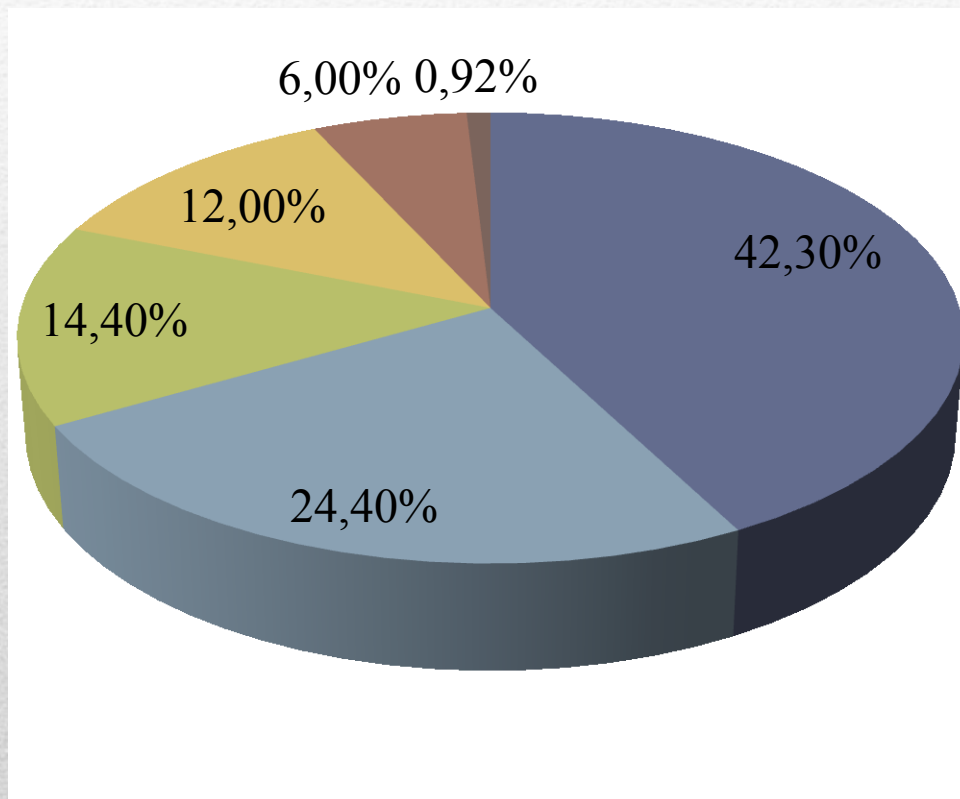
- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;
 - количество справок, выданных удаленным пользователям по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, виртуальной справочной службе, электронной почте, в соцсетях и др.).
 - **Общее количество справок** (тематическая, адресная, уточняющая, фактографическая, переадресования, консультации) =
в стационарном режиме (в библиотеке) + в удаленном режиме (вне стен библиотеки)
-

- 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.
-

Подсчет **консультаций** осуществляется по основным их видам:

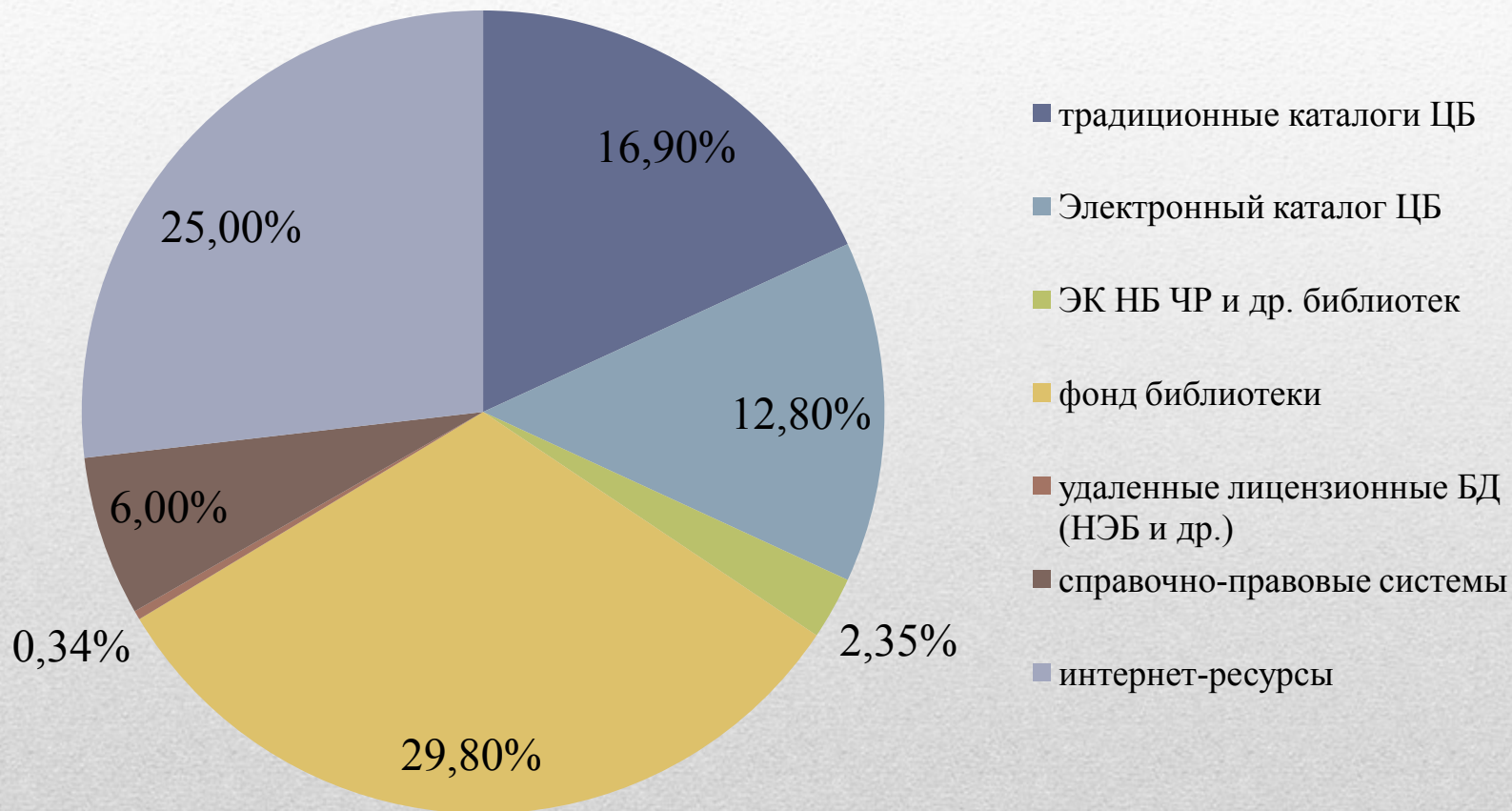
- библиографическая консультация,
 - ориентирующая консультация и справка по библиотеке,
 - вспомогательно-техническая консультация,
 - факультативная консультация.
-

Типы справок (муниципальные библиотеки) 1-ое полугодие 2018 г.



- тематическая
- адресная
- уточняющая
- фактографическая
- консультации
- переадресования (перенаправления)

ИСТОЧНИКИ ВЫПОЛНЕНИЯ



Справки удаленным пользователям

по электронной почте

виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» (размещенная на сайте вашей библиотеки)

по телефону

социальные сети

справки удаленным пользователям
Всего – 15447ед.



СПРАВКИ И КОНСУЛЬТАЦИИ УДАЛЁННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ

с использованием

Электронная почта	Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря»	Тема «Задать вопрос библиографу» в «ВКонтакте»	чат «Онлайн- консультант»	Телефон
----------------------	--	---	------------------------------	---------

Справочная служба «Спроси библиотекаря»

Национальная библиотека Чувашской Республики

Вы здесь: [Норме](#) > [Форум](#) > [Форум библиотеки](#) > [Справочная служба «Спроси библиотекаря»](#) 26 | 06 | 2017

Версия для слабовидящих

Главное меню

- Главная
- О библиотеке
- Читатели
- Время чтения
- Новые поступления
- Электронный каталог
- Краведение
- Виртуальный методический кабинет
- Виртуальный экологический центр
- Книжные планетки Чувашки
- Библиотека Чувашки
- Фотогалерея
- Форум
- Гостевая книга

Дежурный библиограф

☎ ☎ ☎ ☎

т. 230-217 доб. 126
 Skype: ibo.nbcsr
 ibo@nbbb.cbh.ru
 Онлайн-консультант
 Продление книг on-line

Авторизация

Фамилия

Пароль

Запомнить меня

Регистрация

Отправление | Последние | Поиск

Добро пожаловать, Гость.

Логин: Пароль: Заполнить меня

[Забыли пароль?](#) [Забыли логин?](#)

☰ [Форум](#) > [Форум библиотеки](#) > [Справочная служба «Спроси библиотекаря»](#)

Страница: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#)

Темы в категории: Справочная служба «Спроси библиотекаря»

1	<input checked="" type="checkbox"/>	Список литературы Тема начата 2 мес. 4 нед. назад от Витя	5	Последнее от Шубникова530770061 3 дн. 13 ч. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Статья из газеты Тема начата 3 мес. 2 нед. назад от Анна	13	Последнее от Шубникова530770061 3 дн. 14 ч. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Литература по дипломной работе Тема начата 1 мес. 4 нед. назад от Ангелия	21	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 2 дн. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Список литературы для ВРК Тема начата 1 мес. 3 нед. назад от Андрейчик	11	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 2 дн. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Детское чтение. Тема начата 2 мес. 1 нед. назад от Кристина	8	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 2 дн. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Библиотечное дело. Тема начата 2 мес. 1 нед. назад от София	9	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 2 дн. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	уточнение записей Тема начата 3 мес. 2 дн. назад от Мария	13	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 4 дн. назад
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Издательство И.И.Ф. Тема начата 3 мес. 3 дн. назад от Татьяна	8	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 4 дн. назад
0	<input type="checkbox"/>	Совет.Удалённые пользователи: параметры учёта Тема начата 1 нед. 5 дн. назад от Шубникова530770061	14	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 5 дн. назад
0	<input type="checkbox"/>	Библиографический совет. Удалённые пользователи Тема начата 1 нед. 5 дн. назад от Шубникова530770061	10	Последнее от Шубникова530770061 1 нед. 5 дн. назад
1	<input type="checkbox"/>	Ищу статью из журнала! Тема начата 1 год 4 нед. назад от Норинко	339	Последнее от Ася 1 год 3 нед. назад
1	<input type="checkbox"/>	Ищу книгу Кузнецова И.Д. Тема начата 1 год 1 мес. назад от Ильичёв	157	Последнее от Ася 1 год 1 мес. назад

Перейти на старую версию сайта

▶

т. 230-217 доб. 126
 Skype: ibo.nbcsr
 ibo@nbbb.cbh.ru
 Онлайн-консультант
 Продление книг on-line

Анжелика Валерьевна Аверкиева,
главный библиограф ОКИБО

iboz@publib.cbх.ru

23-02-17 доп. 125,126
