

# УДАЛЁННОМУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ НА ПОЛЬЗУ

Секретами эффективного обслуживания делятся главные библиографы отдела информационно-библиографического обслуживания Национальной библиотеки Удмуртской Республики **Ольга КОЛЕСНИКОВА** и **Анна ХОДЫРЕВА**

**ТЕНДЕНЦИЕЙ ПОСЛЕДНИХ ЛЕТ СТАЛО ВНЕДРЕНИЕ МНОГИХ ВИДОВ БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СЕТЕВУЮ СРЕДУ. НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ИСКЛЮЧЕНИЕМ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, В РАМКАХ КОТОРОГО ИСПОЛЬЗУЮТСЯ НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ РАБОТЫ С УДАЛЁННЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ.**

Одним из приоритетных направлений библиографического обслуживания в нашем учреждении является СБО удалённых пользователей через виртуальную справочную службу, позволяющую оперативно и качественно удовлетворять поступающие запросы.

## Виртуальный помощник

Данная услуга предоставляется в режиме офлайн на нашем сайте уже девятый год. Воспользоваться ею может

любой человек, вне зависимости от того, является он читателем библиотеки или нет. Функции администратора виртуальной справочной службы выполняет библиограф отдела информационно-библиографического обслуживания. В случае необходимости он может перенаправить запрос библиографам отраслевых отделов библиотеки (Центра национальной и краеведческой литературы и библиографии, Центра правовой информации, отдела литературы по искусству, отдела технической и сельскохозяйственной литературы и др.).

В виртуальной справочной службе выполняются все типы справок. Запросы принимаются ежедневно и обрабатываются в порядке поступления. Максимальным сроком выполнения тематических и фактографических запросов

**В соответствии с ГОСТ 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» удалённым пользователем является «физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей».**

являются два рабочих дня. Для оформления запроса пользователь самостоятельно заполняет веб-форму, состоящую из двух блоков — персональной информации и запроса в произвольной форме. Кроме того, ему необходимо выбрать категорию (отрасль) своего запроса. Заполнив и отправив веб-форму, удалённый пользователь сразу получает подтверждение приёма запроса. Ответ размещается в «Архиве выполненных запросов». Пользователю же на электронную почту приходит сообщение, в котором предлагается ознакомиться с ответом в «Архиве...». Средняя динамика поступлений запросов — один в два дня. При выполнении тематических справок список включённых документов содержит до 15 наименований, что соответствует общепринятой практике виртуальных справочных служб российских библиотек.

Поиск и отбор документов осуществляются по электронным и традиционным каталогам, библиографическим базам данных и полнотекстовым информационным ресурсам Национальной электронной библиотеки Удмуртской Республики (<http://elibrary.unatlib.org.ru>), где возможен онлайн-просмотр текстов изданий, а также по вики-сайту «Воршуд», созданному в рамках реализации проекта «Формирование национальных ресурсов и обеспечение их доступности» (<http://vorshud.unatlib.ru>), в блоге «Край удмуртский» (<http://udmkrai.unatlib.ru>). Библиографические записи на издания из фонда нашего учреждения включают шифры, инвентарные номера, сиглы отделов хранения. Составление списков производится в соответствии с действующими ГОСТами.

В список включаются и документы из удалённых баз данных, доступных ресурсов интернета. Если доступ к ним ограничен, как, например, к Электронной библиотеке диссертаций Россий-

**Информационное обслуживание — обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путём предоставления информационных услуг (ГОСТ 7.0-99 «СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»).**

ской государственной библиотеки или Национальной электронной библиотеке Российской Федерации, то в описании источника приводится ссылка на ознакомительный фрагмент из свободных ресурсов интернета, а в примечании указывается, что с полным текстом пользователь может ознакомиться с компьютеров Национальной библиотеки Удмуртской Республики.

Довольно обширна география мест, откуда приходят запросы в виртуальную справочную службу, — это не только наша республика, но и другие регионы России, ближнее и дальнее зарубежье.

Вот наглядный пример: к нам обратился американский профессор, работающий над монографией «Историко-статистическое описание города Сарапула», с просьбой предоставить материал писателя, учёного Николая Николаевича Блинова. В результате библиографического поиска статья была найдена в книге «Историко-статистическое описание Сарапульского уезда, Воткинского и Ижевского заводов», изданной в 1887 г. и доступной в Национальной электронной библиотеке Удмуртской Республики, на портале.

У сотрудников виртуальной справочной службы время от времени возникают трудности, связанные с неточностями формулировок запросов, что вызывает определённые проблемы в их удовлетворении. В этом случае библиограф уточняет запрос по электронной почте.

Среди преимуществ виртуальной справочной службы для удалённых пользователей можем назвать:

**Справочно-библиографическое обслуживание — обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг (ГОСТ 7.0-99).**

⇒ получение оперативной, профессиональной помощи в поиске информации;

⇒ экономия времени работы в библиотеке, так как часть нужных сведений получена заранее;

⇒ отсутствие необходимости посещения библиотеки ввиду получения ответов на свои запросы в режиме виртуальной справки.

### Онлайн-консультант

Оперативно получить ответы на запросы, связанные с поиском информации, использованием сервисов библиотеки, её информационных ресурсов и услуг, позволяет информационно-справочный сервис Консультант-онлайн. Воспользоваться им можно, связавшись с библиографом-консультантом в режиме реального времени в рабочие дни.

Для того чтобы начать диалог с сотрудником библиотеки, необходимо выбрать канал для общения: скайп-связь, ICQ (в ближайшем будущем — Viber), электронная почта. Наиболее

### Простые сложности

Приведём примеры наиболее трудоёмких запросов, требующих комплексного поиска (стилистика сохранена):

**«Помогите, пожалуйста, найти материал об удмуртских традициях, обрядах, в частности о праздновании удмуртского Нового года в изложении Берната Мункачи». «Коллеги, добрый день! Не получается найти текст пьесы "От ней все качества" Л. Толстого на удмуртском языке, перевод Кузубая Герда».**

популярный канал связи — электронная почта (в 2016 г. — 390 запросов из 437).

По тематике и характеру запросы в Консультант-онлайн бывают различные. Один из самых трудоёмких за прошлый год поступил от австрийского учёного из Вены. Он просил сообщить ему «наименования хранящихся в Национальной библиотеке Удмуртской Республики республиканских, городских, районных и многотиражных газет за 1960–1990-е гг., с указанием архива лет и номеров».

### Цифровой доступ

Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Национальная библиотека Удмуртской Республики участвует в предоставлении библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав.

На Региональном портале государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики среди предоставляемых услуг две — по библиотечному делу. Они размещены в категории «Библиотечный каталог». Ответственным за их оказание на портале является наше учреждение. Услуги предоставляются бесплатно.

В рамках услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг» обеспечивается доступ к коллекциям Национальной электронной библиотеки Удмуртской Республики, включающей полные тексты книг, периодических изданий национального и краеведческого фонда (в том числе редких) на русском и удмуртском языках.

Результатом услуги является ссылка на оцифрованное издание либо отрицательный ответ — в случае отсутствия в базе такого контента.

В рамках услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных» имеется возможность воспользоваться электронным каталогом и базами данных Национальной библиотеки Удмуртской Республики, которые содержат библиографические записи на книги на русском, удмуртском и иностранных языках, поступившие в фонд с 1988 г., а также на статьи из периодических изданий с 2005 г.

В рамках этой услуги можно:

- узнать о наличии документа в фонде библиотеки;
- уточнить сведения о документе (инициалы автора, название, место и год издания, количество страниц);
- получить список документов по какой-либо теме.

Сроки оказания услуги через портал госуслуг — от 1 часа до 3 дней. В результате предоставляется возможность познакомиться с библиографическими записями, соответствующими параметрам запроса.

### Система информирования

Другим направлением работы с удалёнными пользователями в Национальной библиотеке Удмуртской Республики является информационно-библиографическое обслуживание специалистов в соответствии с долговременно действующими запросами.

Традиционной формой для групповых абонентов, применяемой в библиотеке, является информирование посредством тематических списков новых документов, которое осуществляется в рамках системы сигнального информирования.

Первыми пользователями такой услуги стали руководители и специалисты местных органов власти городов и районов республики.

В конце 80-х гг. XX в. в Национальной библиотеке Удмуртской Республики (тогда — Удмуртской республиканской универсальной научной библиотеке имени В.И. Ленина) с целью информационного обеспечения руководителей и специалистов Совета министров Удмуртской Республики была внедрена система сигнального информирования групповых абонентов, а для индивидуального информирования — система избирательного распространения информации. Этим занимались библиографы отдела справочно-библиографического обслуживания. Сигнальное информирование осуществлялось с помощью ежемесячного тематического библиографического аннотированного списка «Литература по вопросам государственного строительства», включающего данные о новых документах, поступивших в фонд. Информационное обслуживание (в том числе и доставку списков запрашиваемых документов из библиотеки) осуществлял сотрудник Удмуртской РУНБ, который работал в справочно-информационном пункте, размещённом в здании Совета министров.

Во второй половине 1990-х гг. состав абонентов коллективного информирования расширился, в него вошли руководители и специалисты Верховного Совета Удмуртской Республики. В Аппарате Верховного Совета был определён специалист, ответственный за распространение среди абонентов списка «Литературы по вопросам государственного строительства» и формирование перечня документов, заинтересовавших пользователей. Этот же специалист передавал впоследствии копии документов. Кроме того, он организовывал пересылку сформированного перечня по Го-

**Большая часть запросов, поступающих в виртуальную справочную службу, относится к краеведческой тематике: из 280 (за период 2016 г. — апрель 2017 г.) — 113 (40%).**

**Пользователь имеет право бесплатно получать в любой библиотеке информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа (ст. 7 Федерального закона «О библиотечном деле»).**

сударственной автоматизированной системе Российской Федерации «Выборы» в органы власти городов и районов республики для информирования их специалистов.

Система сигнального информирования гарантировала получение документов из списка по запросам абонентов. В предоставлении документов или их копий на местах были задействованы центральные городские и центральные районные библиотеки. Документы, отсутствующие в их фондах, предоставлялись абонентам по межбиблиотечному абонементу из фондов Национальной библиотеки Удмуртской Республики.

С внедрением в середине 1990-х гг. первой многофункциональной автоматизированной системы в Национальной библиотеке Удмуртской Республики процесс создания списка был автоматизирован. В это же время в библиотеках Удмуртии начали появляться компьютеры и доступ к интернету. Рассылка списка начала производиться (и осуществляется до настоящего времени) непосредственно в центральные районные библиотеки, которые активно использовали и продолжают использовать его сегодня для информирования специалистов местных органов власти.

В 2000-е гг. в рамках сигнального информирования руководителей и специалистов органов власти начался выпуск ещё одного списка — «Социально-экономическое развитие Российской Федерации и её регионов».

Сегодня абонентами сигнального информирования являются руководящие специалисты администрации главы и Правительства Удмуртской Республики,

аппарата Государственного совета Удмуртской Республики. Оба списка сигнального информирования рассылаются им по электронной почте.

Мгновенный доступ можно получить к статьям, включённым в списки из электронных версий периодических изданий, находящихся в открытом доступе в интернете (библиографические записи на статьи содержат гиперссылки).

Ещё одной группой удалённых пользователей, находящихся на информационном обслуживании, являются специалисты библиотек республики. Для них в электронном виде формируется библиографический аннотированный список «Новые документы по библиотечному делу», распространяемый по электронной почте. А с появлением у Национальной библиотеки Удмуртской Республики официального сайта его стали размещать в разделе «Библиотекарям» (выполняющем функцию виртуального методического кабинета). Воспользовавшись этой библиографической информацией, специалисты имеют возможность получать материалы, необходимые им для профессиональной деятельности, из фондов Национальной библиотеки по межбиблиотечному абонементу или цифровые копии документов с помощью сервиса электронной доставки документов.

### Новостные рассылки

Следующим этапом в организации информационного обслуживания специалистов в удалённом режиме стало внедрение в 2012 г. на сайте Национальной библиотеки Удмуртской Республики сервиса «Новостные рассылки». Этот сервис предоставляется на бесплатной основе и даёт возможность оперативно и регулярно получать информацию о новых документах по предложенным темам в виде списка на электронный адрес подписчика.

Сегодня Национальная библиотека предлагает 12 тематических рассылок. На сайте размещён их архив.

Содержание рассылок следующее: информация о новых документах, поступивших в фонд библиотеки, пополнивших её подписные полнотекстовые базы данных, а также находящихся в интернете в открытом доступе. Исключение составляет рассылка «Новости для библиотек», которая содержит информацию об изменениях в нормативных правовых актах о библиотечном деле, а также о важных и актуальных предстоящих и уже прошедших мероприятиях в библиотечной сфере (конференциях, семинарах, круглых столах и т. п.), конкурсах, в которых могут принять участие библиотеки, и др.

Пять новостных рассылок посвящены технической тематике. Источниками поиска для них являются открытые интернет-ресурсы и полнотекстовые базы данных, на которые у библиотеки осуществлена подписка. Кроме того, для отбора информации используется своя база данных корпорации MAPS.

Библиографические записи на документы в выпусках этих рассылок снабжены специальными цветными маркерами, позволяющими быстро определять местоположение документов, способ доступа к ним, адреса интернет-ресурсов:

- красный — отсутствие документа в фонде Национальной библиотеки Удмуртской Республики и возможность его заказа по межбиблиотечному абонементу или электронной доставке документов;
- зелёный — наличие документа в интернете и возможность мгновенного доступа к нему по ссылке;
- жёлтый — наличие документа в лицензионных полнотекстовых базах данных и возможность доступа к

нему через локальную сеть Национальной библиотеки УР.

На протяжении многих лет НБ Удмуртской Республики активно развивает онлайн-услуги, что позволяет создать комфортную среду для удалённых пользователей в пространстве интернета для получения достоверной и актуальной информации.

Освоив технологии удалённого обслуживания, работу с виртуальными ресурсами, библиотека как общественный институт становится полноправным «гражданином» виртуального пространства. При этом статус её претерпевает изменения. Она превращается в центр, обеспечивающий доступ к широкому полю информации, а также предоставляет возможность интерактивного общения в информационной вселенной.

Таким образом, отвечая требованиям времени, чутко реагируя на изменения внешней среды, библиотека сможет не только сохранить, но и повысить свой авторитет в обществе завтрашнего дня. ■

**«В целях обеспечения сохранности и предоставления пользователям доступа к документам из библиотечных фондов национальные библиотеки Российской Федерации осуществляют изготовление в электронной форме экземпляров: ветхих, изношенных, испорченных, дефектных документов; единичных и (или) редких документов, рукописей, выдача которых пользователям может привести к их утрате, порче или уничтожению; документов, которые записаны на машиночитаемых носителях и для пользования которыми отсутствуют необходимые технические средства; документов, которые имеют научное и образовательное значение» (ст. 18 Федерального закона «О библиотечном деле»).**