

Пошук можливостей безкоштовного текстового доступу до БД для оцінки пріоритетності їх подальшого придбання або укладання ліцензійних угод на пільговий доступ. Велими актуальним є створення науковими бібліотеками наукометричних профілей провідних учених галузі, виробництво на їх основі бібліо- та вебметричних сервісів, запровадження електронних сервісів вибіркового розповсюдження інформації, спрямованих на якісне та оперативне бібліотечно-інформаційне обслуговування провідних науковців галузі.

Толочко А. Ю., Тюркеджи Н.С.

ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВКИ: ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ В ОТЕЧЕСТВЕННЫХ И ЗАРУБЕЖНЫХ БИБЛИОТЕКАХ

Tolochko A. U., Tjurkedzhy N. S.

VIRTUAL REFERENCE: EXPERIENCE OF USING INTERNET TECHNOLOGIES IN DOMESTIC AND FOREIGN LIBRARIES

С помощью новых технологий традиционное обслуживание пользователей, выходит далеко за пределы библиотеки, которая получила новую категорию пользователей - виртуальных.

На сегодняшний день с помощью интернета библиотека имеет возможность реализации совместной работы библиографа и пользователя, который в полном объеме может получить информацию на запрос, не отходя от своего рабочего места.

В настоящее время можно выделить 3 типа электронного справочного обслуживания (ЭСО):

справочное обслуживание через электронную почту;

справочное обслуживание пользователей на основе chat-технологий, а также видео и телеконференций;

автоматическое предоставление информации на основе использования специальных баз данных.

Новая возможность расширила спектр предоставляемых услуг и видов документов. Виртуальная справка – это бесплатные ответы на разовые запросы виртуальных (удаленных) пользователей, которые включают библиографическую, тематическую или фактографическую, адресную, уточняющую информацию.

Целью виртуальной справки является помощь читателю в получении информации по запросу в режиме удаленного доступа, привлечение новых пользователей, а также реклама ресурсов и услуг библиотеки.

Зарубежные библиотеки намного раньше стали работать с помощью виртуального обслуживания в контексте развития электронных библиотек. Например, библиотека Конгресса США объединяет 81 библиотеку штата Флорида. Их виртуальная справочная служба - «Ask A Librarian», имеет удобный интерфейс с уточняющей

информацией для более конкретного поиска. В некоторых районах в определенные часы для пользователей открыт онлайн-чат.

Национальная библиотека Франции выполняет справочную службу «Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD)». Она предоставляет бесплатные ссылки на документы по всем видам информации (биографические элементы, факты, цифры, даты).

Если пользователю необходимо получить оперативный ответ, он имеет возможность воспользоваться чатом или телефоном.

Для более сложного поиска либо предоставления более полной информации необходимо заполнить соответствующую форму на сайте библиотеки и отправить ее на их электронную почту.

Отечественные библиотеки имеют небольшую практику работы с онлайн ресурсами, но, в связи с быстрым темпом развития IT-технологий, стараются оперативно и достоверно обеспечить информацией своего пользователя.

К виртуальному обслуживанию относятся:

- Предоставление виртуальных библиографических справок;
- Электронная доставка документов (ЭДД);
- Присвоение Mesh
- Подготовка рекомендационных списков;
- Виртуальная консультация специалистов.
- Ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации;
- Полное библиографическое описание необходимого документа;

Все вышеуказанные сервисы работают в асинхронном режиме, срок выполнения запроса варьируется от нескольких часов до 2–3 дней.

Единой модели виртуального обслуживания не существует. В настоящее время множество библиотек в мире ввели ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания и имеют свою целевую аудиторию. Удобство пользования виртуальными службами оценили уже тысячи пользователей библиотек разных стран мира. Возможно, в скором времени сотрется грань между обслуживанием удалённого пользователя и того, кто пришёл в библиотеку.