Елена ЖУКОВСКАЯ,
главный библиограф
Калужской областной детской библиотеки

Спрашивайте – отвечаем!

О РАБОТЕ С ЗАПРОСАМИ УДАЛЁННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Виртуальная справка – онлайновая служба, выполняющая разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском тех или иных сведений. В чем её преимущества? Всё очевидно: читатели оперативно получают профессиональную помощь и экономят время, поскольку заранее собирают часть нужной им информации. Рассмотрим, как организована данная работа в КОДБ.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) принадлежит к числу обязательных функций библиотек. Его задачи заключаются в предоставлении читателям сведений о составе фондов и конкретных документах, а также в консультировании пользователей по вопросам поиска и выбора источников. В современных условиях эти процессы меняют свои формы, что обусловлено, во-первых, возросшим спросом на получение оперативной, качественной информации, а во-вторых, активным внедрением новых технологий.

В основном виртуальные справочные службы (ВСС) библиотек различных типов, корпоративных сетей и справочных порталов предлагают стандартный набор услуг:

- составление тематических списков документов;
- формулировка ответов на фактографические запросы с указанием источников;
- отправка ссылок на интернет-ресурсы для самостоятельного поиска информации пользователями;
- подготовка полных библиографических описаний необходимых изданий;
- предоставление сведений о наличии документов в фондах;
- консультации библиографического характера.

Можно с уверенностью утверждать, что библиотечные ВСС пользуются популярностью. Однако есть и определённые сложности, в частности – касающиеся привлечения читателей к данному онлайн-сервису. Основные причины его недостаточной востребованности следующие:

1) возможность использовать другие удобные формы подачи запроса (лично, по телефону, по электронной почте и т. п.);

2) доступность электронного каталога для самостоятельного получения адресной справки;

3) присутствие в интернет-пространстве различных энциклопедий, справочников и словарей, содержащих фактографические и уточняющие сведения;

4) наличие универсальных и тематических электронных справочных служб и сайтов;

5) технические и организационные сложности (не всегда удобная форма подачи запроса, необходимость ожидать его выполнения и пр.).

СВЯЗЬ ПО «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Рассмотрим в качестве примера страницу виртуальной справочной службы Калужской областной детской библиотеки. На главной странице сайта этого учреждения размещена активная ссылка на ВСС – строка «Горячая линия» (http://odbkaluga.ru/hot_line.php). Перейдя по ней, читатели могут ознакомиться с перечнем и правилами предоставления услуг.

Пользователям предлагается заполнить форму заявки: указать имя, e-mail и задать сам вопрос (узнать о наличии в фондах конкретных изданий; выяснить значение термина, дату исторического или культурного события; запросить список печатных публикаций по конкретной теме). Ответ (библиографический список, фактографические данные, текст с указанием источника информации, ссылки на интернет-ресурсы для самостоятельного извлечения информации) высылается по электронной почте в течение суток, в соответствии с графиком работы библиотеки. Здесь же приводятся основные ограничения:

- не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного и учебного характера (для решения кроссвордов, участия в интеллектуальных играх и викторинах, выполнения математических, физических, химических и иных заданий);
- не даются ответы на заявки, поданные в некорректной форме;
- не высылаются полные сканированные тексты документов.

Кроме того, чтобы задать вопрос, необходимо дать согласие на обработку персональных данных и ввести кодовое слово, зашифрованное на картинке (защита от автоматических сообщений).

В Калужской областной детской библиотеке ВСС выдаёт все типы онлайн-справок и стабильно работает уже более семи лет. Особенно востребованы были её услуги в период ограничений, связанных с пандемией.

Деятельность большинства ВСС осуществляется на основе принципов общедоступности, бесплатности, оперативности, конфиденциальности, корректности взаимного общения, обслуживания пользователей любого возраста, уровня образования и места проживания, причём независимо от того, являются ли эти люди читателями библиотеки.

ВИДЫ ОНЛАЙН-СПРАВОК

Тематическая библиографическая содержит информацию по определённому вопросу, о конкретном предмете, лице, учреждении, географическом объекте и т. п. Такой справкой является список литературы. Приведём пример из архива справочной службы КОДБ:

«Запрос.

Добрый день. Помогите составить список книг для детей о художнике Илларионе Прянишникове. Желательно, чтобы эти книги были в библиотеке.

Ответ.

Добрый день! Приводим список книг о художнике И.М. Прянишникове, имеющихся в фондах КОДБ.

1. Азбука русской живописи : сборник / авт.-сост. Л.М. Жукова. – М. : Белый город, 2007. – 144 с. : ил. – (Моя первая книга).

2. Ветрова, Г.Е. Сказки о художниках / Г.Е. Ветрова. – М. : Белый город, 2004. – 416 с. : ил. – (Энциклопедия малыша).

3. Горина, Т.Н. Илларион Михайлович Прянишников / Т.Н. Горина. – М. : Искусство, 1958. – 163 с. : ил.

4. Канунников, В.С. Художники Боровска. Под крышей дома своего : очерки / В.С. Канунников. – Калуга : Золотая аллея, 2016. – 256 с. : цв. ил., портр.

5. Новгородова, А.В. Сто русских художников : иллюстрированный словарь / А.В. Новгородова. – М. : Белый город , 2008. – 48 с. : ил. – (Энциклопедия живописи для детей).

6. Новгородова, А.В. Сто русских художников : иллюстрированный словарь / А.В. Новгородова ; гл. ред. Н.В. Астахова. – М. : Белый город, 2002. – 47 с. – (Энциклопедия живописи для детей).
7. Обухов, В.М. Художник-передвижник Илларион Прянишников : художественный альбом / В.М. Обухов ; ред. В.В. Трефилов, Н.В. Солнцева ; оформ., коммент. В.А. Черников. – Калуга : Золотая аллея, 2008. – 144 с. : ил.
8. Садовень, В.В. Русские художники-баталисты XVIII–XIX веков / В.В. Садовень. – М. : Искусство, 1955. – 370 с. : ил.
9. Чудовская, И.С. Илларион Прянишников. Сказка о художнике и настоящем деле / И.С. Чудовская. – М. : Белый город, 2004. – 11 с. : ил. – (Сказки о художниках : энциклопедия малыша)».

Фактографическая библиографическая представляет собой сообщение точных дат, статистических сведений, цитат, определений и т. п. Вот соответствующий пример из архива справочной службы КОДБ:
«Запрос.
Добрый день! Подскажите, пожалуйста, годы жизни Алексея Толстого.
Ответ.
Добрый день! Годы жизни Алексея Константиновича Толстого: 5 сентября 1817 г. – 10 октября 1875 г.; годы жизни Алексея Николаевича Толстого: 10 января 1883 г. – 23 февраля 1945 г.».

Адресная библиографическая устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в данной библиотеке. Ещё один пример:
«Запрос.
Здравствуйте! Есть ли в вашем фонде книга "Обожаю ходить по облакам"?
Ответ.
Добрый день! Книга есть в библиотеке.
Орлова, А. Обожаю ходить по облакам: маленькие рассказы не только для маленьких / А. Орлова ; худож. А. Гардян. – М. : РОСМЭН-ПРЕСС, 2013. – 64 с. : ил. – (Новая детская книга). – Текст : непосредственный. (Шифр 84Р6/О-66-745779).
Экземпляры, всего: 4 – ЧЗ(1), Аб(3)».

Уточняющая библиографическая помогает восстановить отсутствующие или искажённые сведения о документе. Очередной пример:
«Запрос.
Здравствуйте! Кто написал книгу "Удар скорпиона"?
Ответ.
Добрый день! Автор книги "Удар скорпиона" – Анна Зенькова».

КОМПЛЕКСНЫЙ МЕТОД

Сотрудникам КОДБ поступают и заявки более сложного характера. Например, часто читатели заинтересованы одновременно в получении тематической библиографической справки и установлении местонахождения подобранных документов с помощью системы каталогов. Также через «Горячую линию» специалисты дают пользователям рекомендации по самостоятельной работе со справочно-поисковым аппаратом.

Нередко читатели обращаются и за консультацией по правилам оформления «списка литературы». Такие запросы сегодня очень актуальны – в связи с активизацией исследовательской деятельности учащихся. Для подростков подготовка библиографических описаний к рефератам и проектам дело непростое. Библиографы помогают ребятам, приводя документы в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018.

Опыт Калужской областной детской библиотеки показывает, что «Горячая линия» – это удобный и востребованный онлайн-формат службы экстренной профессиональной помощи. Продвигать данный сервис, развивать его, находить новые формы виртуального справочно-библиографического обслуживания – задачи, которые мы ставим перед собой и решаем в ходе своей работы.

Заявки на получение тематических и комплексных справок (с тематическим запросом) составляют более половины всех запросов, поступающих в ВСС Калужской областной детской библиотеки. Основными пользователями её «Горячей линии» являются школьники среднего и старшего возраста, а также их родители и учителя.