

Айгуль КАСЫБАЕВА,  
заведующая информационно-библиографическим  
отделом Карагандинской областной универсальной  
научной библиотеки им. Н.В.Гоголя



# ВИРТУАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ с читателем



*История виртуального общения нашей библиотеки с пользователем в рамках «вопрос-ответ» началась с тех пор, как появился первый электронный ящик ОУНБ в 1998 году.*

Особо продвинутые юзеры присылали свои вопросы, а мы старались ответить на все. Сейчас с массовым появлением профессиональных библиотечных служб выработаны правила при приеме запросов. Наша служба «Виртуальная справка «Спроси библиографа» функ-

ционирует в рамках информационно-библиографического отдела. Ее деятельность осуществляют два отдела: на запросы пользователей отвечают библиографы, техническую и дизайнерскую поддержку проекта осуществляет отдел автоматизации. Официально

страница нашей Виртуальной справки выставлена на сайте с 2008 года, но она уже входит в число пяти казахстанских библиотек в разделе «INFOLO-OK» Виртуальные справочные службы на авторитетном и известном российском портале Library.ru.



Поиск библиографической информации ведется, главным образом, в электронном каталоге и библиографических БД Карагандинской ОУНБ, при сложных поисках используются библиографические БД РГБ, ИНИОН, электронные каталоги КЦКК, КазНУ им. Аль-Фараби, ЦНБ МОН РК, РНБ и др. Это ресурсы, информационная ценность которых уже доказана многократным и эффективным их использованием в поисковой деятельности нашего отдела.

Мы используем в основном самые простые технологии, не имея специального программного обеспечения. Технология работы такова: прием вопросов на специальный адрес виртуальной службы библиотеки [spravka@karlib.kz](mailto:spravka@karlib.kz) и рассылка ответов на электронный адрес пользователя, с последующим выставлением архива вопросов-ответов на сайте. В основном в качестве ответа на запрос мы предлагаем списки литературы по теме, за исключением фактографических запросов. Не предоставляются полнотекстовые материалы, только ссылки, если они есть

в сети или информация о возможности заказа электронных копий со ссылкой на страницу ЭДД библиотеки с условиями доставки и оплаты. Здесь Виртуальная справочная служба выступает идеальной средой для развития услуг электронной доставки документов (ЭДД). Завершает список приглашение записаться в библиотеку, в соответствующий теме запроса отдел, конечно, если пользователь живет в черте города.

Рассматривая тему виртуального справочного обслуживания, хочется отметить, что именно в этом виде деятельности, как ни в каком другом, необходима уверенная ориентация специалиста-библиографа в сети. Специалисты-библиографы нашей библиотеки, имея богатый традиционный опыт библиографических разысканий, используют и значительные преимущества веб-ресурсов. Наша профессиональная картина мира построена новыми структурами, где Интернет как инструмент профессиональной деятельности, а его ресурсы как естественная составляющая СБА заняли свое заслуженное место.

Существенным преимуществом работы виртуальной службы является получение параллельного продукта – богатого набора ссылок найденных ресурсов, являющегося, по сути, частью электронной составляющей СБА библиотеки. По мере накопления ответов на запросы также формируется дополнительный информационный продукт – База Данных выполненных запросов по ВСС

в дополнение к традиционному архиву выполненных справок.

Еще одним преимуществом развития ВСС в библиотеке является привлечение реальных пользователей в библиотеку. Для того, чтобы поработать с предложенными источниками в некоторых случаях виртуальные пользователи приходят в библиотеку и становятся реальными читателями.

Дальнейшие перспективы развития виртуальной справки в нашей библиотеке мы видим не только в том, чтобы иметь собственную справочную службу, но и участие в корпоративном объединении ВСС библиотек Казахстана. Так, в российском библиотечном сообществе в последнее десятилетие сформировались и успешно работают несколько корпоративных ВСС: «1-ая Виртуальная справка» на уже упоминавшемся выше портале [Library.ru](http://Library.ru), Виртуальная справочная служба библиотек Кемеровской области и Омская виртуальная справка. И это вступает в полное соответствие с общемировой тенденцией развития виртуального справочного обслуживания. Думаем, что и библиотеки Казахстана будут объединяться, когда поймут, что в одиночку работать на виртуальном справочном поле накладно.

Таким образом, виртуальная справочная служба выступает как современный эффективный вид информирования пользователя о документе, как обучающая среда и как среда для развития комплекса библиотечных услуг.