

ФОРМИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ БИБЛИОТЕКИ ЧЕРЕЗ ВИРТУАЛЬНУЮ СПРАВОЧНУЮ СЛУЖБУ

Т. Н. МИНОГИНА

Сегодня совокупность информационных потоков вокруг каждого человека столь велика, разнообразна и разветвлена, что требует от него знания законов информационной среды и умения ориентироваться в ней.

В Челябинской областной универсальной научной библиотеке (ЧОУНБ) десять лет работает Виртуальная справочная служба (ВСС) «Спроси библиотекаря». Четыре года мы являемся участниками проекта «Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» (ВСС КОРУНБ), которая существует при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки. ВСС ЧОУНБ реализует принципы информационного общества – всеобщей доступности информации и равноценного повсеместного информационного обслуживания. Каждый человек имеет право на информацию. Этот тезис постепенно входит в наше сознание, и наиболее передовая часть общества его давно усвоила.

Современный пользователь ВСС предпочитает получать полнотекстовую электронную информацию. На этой аксиоме основывается работа по выполнению запросов читателей ВСС «Спроси библиотекаря» ЧОУНБ и корпорации КОРУНБ. Такая модель обслуживания существенно расширила географические рамки запросов, приходящих в ВСС ЧОУНБ: кроме Челябинска и Челябинской области это Самара, Санкт-Петербург, Москва, Астрахань, Минск, Киев, Рязань, Уфа, Оренбург и т. д.

В любой виртуальной справочной службе на этапе приема запроса перед библиографами стоит задача получить от пользователя как можно более точный и полный запрос, соответствующий возможностям данной службы. В качестве формы взаимодействия с пользователем в ВСС используется веб-форма, состоящая из нескольких полей. Хорошо, если есть возможность узнать образование, цель запроса, название учебного курса или научного направления для составления профиля пользователя. На основании этих данных строится стратегия выполнения запроса.

Основным недостатком сетевой формы обслуживания является отсутствие (затрудненность) обратной связи между пользователем и оператором ВСС в процессе формулирования запроса. Это заставляет оператора готовить ответ, что называется, «с запасом» (с учетом возможности различных толкований запроса) и не исключает случаев, когда пользователь, получив ответ, опять задает, теперь уже уточненный, вопрос. И все потому, что оператор отвечал на свою версию вопроса (как его понял), а не на вопрос, ответ на который пользователь хотел получить, но не сумел его правильно сформулировать.

Еще несколько лет назад в своих выступлениях я обращала внимание слушателей на то, что информационная культура многих пользователей

«Справки» оставляет желать лучшего, часто запросы просто неграмотны. Сегодня неграмотные запросы, поступившие в нашу справочную службу, скорее исключение, чем правило. Уровень грамотности и информационной культуры пользователей существенно вырос по сравнению с прошедшими годами.

Проблемы остаются с понятиями и терминами, с их связями. Например такой запрос: *Добрый день! Помогите, пожалуйста, подобрать литературу (в электронном доступе) по теме «Рыночное равновесие» из бесплатного каталога.*

В ответе на такой запрос мне пришлось предположить, что читателю необходима литература из полнотекстовых баз «Виртуального абонемента», работать с которыми наша библиотека позволяет онлайн вне стен библиотеки.

Или запрос: *Здравствуй, скажите пожалуйста, как пользоваться электронными книгами, не могу их найти, буду Вам очень благодарна.*

В ответе на вопрос мне пришлось разъяснить читателю понятие «электронная книга».

Одним из критериев информационной культуры человека является умение адекватно формулировать свою потребность в информации. Этому надо учить и учиться.

Умение эффективно осуществлять поиск нужной информации во всей совокупности информационных ресурсов – один из важнейших критериев информационной культуры человека.

В основе деятельности ВСС лежит обязательность выполнения всех принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации. Некоторые запросы пользователей имеют узкую специализацию (особенно запросы по литературоведению и языкознанию), на которые трудно, а иногда и невозможно найти полнотекстовую информацию. Формат виртуальной справки не предполагает углубленного исследования. Но, даже не имея запрашиваемой информации, я всегда даю консультацию по проведению дальнейшего самостоятельного поиска самими пользователями. Библиографическая консультация может быть дана вместо библиографической справки по всем видам запросов. Пользователь в данном случае становится непосредственным участником поиска и приобретает таким образом опыт библиографической работы.

Например, вопрос из Рязани: *Добрый день! Помогите, пожалуйста, подобрать литературу по теме «Устные формы бытования русской литературной критики (публичные лекции)». Спасибо!*

В связи с тем, что предоставить список литературы по этой теме в рамках Виртуальной службы не представляется возможным, т. к. запрос сформулирован слишком узко и требует углубленного разыскания, читателю был предложен список литературы более общего характера.

Из Калининграда пришел запрос: *Какие художественные произведения посвящены танковому сражению под Дубно, Луцком и Ровно в 1941 году?* Требовался углубленный розыск и просмотр литературы de visu. Я порекомендовала читателю ознакомиться с библиографическими указателями художественных

произведений о Великой Отечественной войне, которые были найдены с помощью «Тематической картотеки художественной литературы» ЧОУНБ.

Не все запросы, с которыми пользователи обращаются в ВСС, являются уникальными. Часто они бывают если не повторяющимися, то сходными, и тогда на помощь библиографу приходит «Архив выполненных справок», автоматически формируемая база данных, в которой находятся ответы на поступившие ранее запросы. Архив дает возможность пользователям просматривать уже имеющиеся ответы на аналогичные вопросы.

Это не значит, что старая информация дублируется. За прошедшее время вполне вероятно появление новых источников, устаревание гипертекстовых ссылок. Поэтому при выполнении повторяющихся или сходных запросов предоставляются новые источники и как дополнение приводятся ссылки на «Архив выполненных справок».

Из Магнитогорска пришел запрос: *Меня интересуют материалы по произведению О. Уайльда «Кентервильское привидение».*

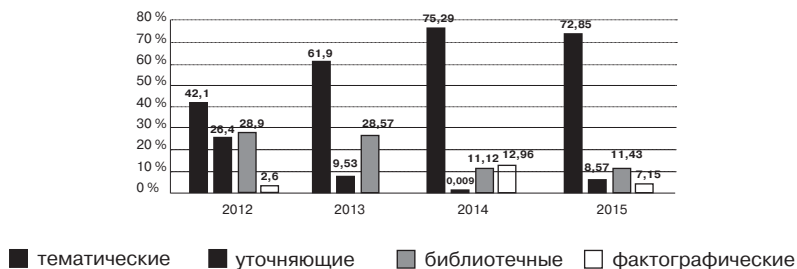
Кроме списка литературы я рекомендовала ознакомиться с запросами № 7649, 1612 ВСС КОРУНБ (http://korunb.nlr.ru/queries_search_new.php) и запросом № 18134 ВСС Российской национальной библиотеки «Спроси библиографа» (http://vss.nlr.ru/query_info_print.php?query_ID=18134).

Виртуальная справка дает возможность осуществлять самостоятельный поиск в архиве по ключевым словам, тематике и номеру запроса, что расширяет возможности пользователя при поиске информации.

Наша библиотека позволяет читать книги и периодику из полнотекстовых баз данных, приобретенных библиотекой, и работать с ними онлайн вне стен библиотеки на «Виртуальном абонементе». Этот ресурс я активно использую при выполнении виртуальных запросов. Поэтому в обязательном порядке сообщая пользователям как стать читателями нашего «Виртуального абонемента».

Например, вопрос: *Здравствуйте! Помогите пожалуйста найти литературу для написания дипломной работы по специальности менеджмент на тему «Совершенствование качества обслуживания клиентов ООО “Косметичка”. Спасибо!».*

ВИДЫ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ СПРАВОК ВСС ЧОУНБ (2012–2015)



Кроме списка литературы, я дала консультацию о том, что книги из ЭБС «IPR-books», «ЛитРес» можно прочесть, пройдя удаленную регистрацию в «Виртуальном абонементе» ЧОУНБ (<http://chelreglib.ru/ru/pages/readers/services/virtabonement/>).

С полным текстом диссертаций (<http://diss.rsl.ru/>) и статей из eLIBRARY (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>) можно ознакомиться в Отделе электронных ресурсов ЧОУНБ.

В целом тематические запросы составляют большую часть всех запросов, принимаемых ВСС ЧОУНБ.

Необходимо обратить внимание, что значительное количество запросов связано с поиском конкретных изданий в фондах ЧОУНБ. Столь высокий процент связан с недостаточным умением пользователей самостоятельно работать с теми электронными ресурсами, которые представлены на сайте библиотеки.

В запросах пользователей часто присутствуют вопросы, связанные с работой в каталогах ЧОУНБ.

Вопрос: *Есть ли в возможности в читальном зале познакомиться с учебником Путилов «Экология энергетики» МЭИ 2003 года. Как с домашнего ком-па просматривать каталог книг Вашей библиотеки?*

Вопрос: *Как узнать, есть ли тот или иной журнал в зале периодики. В частности, интересуюсь журналами по географии и экологии.*

Вопрос: *Здравствуйтесь! Подскажите, пожалуйста, есть ли в библиотеке книга Колмогорова Л. С. Диагностика психологической культуры школьников. – М., 2002. Если да, можно ли найти ее в электронном каталоге и как это сделать?*

Конечно, я даю консультацию по алгоритму поиска в каталогах ЧОУНБ, но считаю такой вид консультации вчерашним днем. Сегодня существует программное обеспечение «Онлайн-консультант», предназначенное специально для установки на сайты различной тематики, для обеспечения онлайн-помощи пользователям в режиме реального времени. Для работы с пользователями нашего сайта такая программа была бы очень полезна.

ВСС ЧОУНБ продекларирована как научная виртуальная служба. Поэтому на первом месте стоит вопрос качества предоставляемой информации. При выполнении запроса удаленных пользователей я опираюсь на авторитетные источники. Это базы данных, созданные при участии научных организаций. Такие, как проект «КиберЛенинка», который приводится ЮНЕСКО как пример использования открытых лицензий в образовании (cyberleninka.ru/article), Порталус – крупнейшая онлайн-база авторских научных публикаций в России (www.portalus.ru/), научное издательство СибАК специализируется на проведении международных научно-практических конференций (sibac.info/studconf), научная электронная библиотека eLIBRARY (www.elibrary.ru/), Международные научные и Заочные электронные конференции, проходящие на сайте Российской академии естествознания при международной ассоциации ученых, преподавателей и специалистов, электронная публикация на которых становится равноправным видом научной публикации, сравнимой с традиционной бумажной.

Недостаточно оценены пользователями диссертационные базы, содержащие огромный объем библиографической информации: disserCat – Научная электронная библиотека диссертаций и авторефератов (www.dissercat.com/), СХОЛАР – библиотека научных публикаций (www.scholar.ru/), Человек и наука (cheloveknauka.com/).

Эти базы дополняют ответы на запросы пользователей при подборе материала для курсовых, квалификационных, дипломных и научных работ.

Вопрос из Санкт-Петербурга: *Здравствуйте! Для написания магистерской диссертации меня интересуют исторические исследования, посвященные изучению советской фотографии, особенно периода перестройки.* В ответе, кроме списка литературы, я дала рекомендацию самостоятельно провести поиск в Научной электронной библиотеке disserCat (www.dissercat.com/), т. к. при просмотре нашла много диссертаций по данному вопросу.

В последние годы Интернет стал самым популярным источником информации. Количество информационных ресурсов свободного доступа огромно. Это десятки миллионов документов, число которых постоянно увеличивается. Но можно ли доверять этим сведениям? Интернет является зоной свободного доступа, и каждый человек может наполнить информационное пространство теми или иными сведениями. Поэтому доверять всему, что написано в Сети, было бы слишком глупо и наивно.

При выполнении виртуальных запросов я обращаюсь к ресурсам Интернета свободного доступа в двух случаях: если информации по запросу катастрофически мало или использую его как дополнение к найденным источникам. Но обязательным условием использования этих материалов является анализ достоверности сведений и проверка принадлежности сайта, на котором размещена информация. Известные ресурсы обычно заслуживают доверия, поскольку трепетно относятся к своему рейтингу и не станут разминивать его на сомнительные материалы.

Запрос из Барнаула: *...Необходима информация об исследовательском центре Стретфор, о том как, на месте чего, кем оно зарождалось. Так же интересует информация о ключевых сотрудниках данного центра, их работы, публикации. Биография Д. Фридмана, его основные книги, переведенные на русский язык.*

При выполнении запроса основным источником информации стал Интернет свободного доступа, т. к. найти сведения по деятельности этой организации оказалось очень трудно («Стретфор» – это частная разведывательно-аналитическая организация под руководством американского политолога Джорджа Фридмана).

Умение правильно отбирать необходимые данные – один из критериев информационной культуры человека. Результаты поиска ВСС, оформленные в соответствии с библиотечными ГОСТами, формируют информационную культуру пользователя. С самого начала работы ВСС ЧОУНБ стремилась к максимальному соответствию стандартам деятельности традиционного СБО. Это касается списков источников, предоставляемых пользователю, в которых обязательно указывается уточненное библиографическое описание, указание на источник получения информации,

ссылка на интернет-ресурс, дата выполнения запроса. Пример: *Гвоздецкая И. В. Совершенствование качества обслуживания путем удовлетворенности клиентов / И. В. Гвоздецкая, К. М. Галькив // Экономика и управление : анализ тенденций и перспектив развития. – 2015. – № 20. – С. 101–119; Аннотация [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=23504344> (Дата обращения: 31.10.2016).*

ВСС ЧОУНБ формирует информационную культуру пользователей, реализуя такие стандарты деятельности, как качество предоставляемой информации, указание источников информации и предоставление информации консультационного характера о вариантах самостоятельного поиска пользователем нужной ему информации.