

**Краевое государственное бюджетное научное учреждение  
культуры**

**«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»**

Информационно-библиографический отдел

**СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  
В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ.**

**Опыт информационно-библиографического отдела ДВГНБ**

*Методическое пособие*

**Авторы-составители: В. А. Веселовская,  
Т. Б. Мильруд**

**Хабаровск**

**ДВГНБ**

**2015**

## СОДЕРЖАНИЕ

От авторов .....	
<u>Общие положения</u> .....	
<u>Основные принципы ВСС</u> .....	
<u>Характерные черты работы ВСС</u> .....	
<u>Классификация ВСС</u> .....	
<u>Виртуальная справка</u> .....	
<u>Виртуальная справочная служба ДВГНБ</u> ...	
<u>Заключение</u> .....	
<u>Приложение №1. Положение о ВСС ДВГНБ</u> .....	
<u>Приложение №2. Правила пользования ВСС ДВГНБ</u> ...	
<u>Список литературы</u> .....	

## ОТ АВТОРОВ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО), являясь одним из ведущих направлений библиографической деятельности библиотеки, в современных условиях приобретает приоритетное значение. Это обусловлено, во-первых, тем, что современному пользователю нужна оперативная качественная информация, во-вторых, активным внедрением в практику СБО новых информационных технологий. Именно справочно-библиографическое обслуживание стало «пионером» виртуального обслуживания читателей, перенеся свойственный ему режим обслуживания «Вопрос – ответ» в новую среду, тем самым позволив сайтам библиотек перейти от первоначально статического представления информации с последующим внедрением элементов интерактивности в виде электронных каталогов к новому этапу развития – прямому взаимодействию с пользователями в сети Интернет.

Внедрение в практику справочно-библиографического обслуживания новых форм с использованием средств современной коммуникации позволяет резко увеличить число читателей библиотеки за счет группы удаленных пользователей, реализующих таким образом свое право на получение информации наряду с локальными (непосредственно посещающими библиотечные учреждения) пользователями.

В настоящее время система обслуживания удаленных пользователей библиотеки может включать в себя следующие элементы:

- ✓ информирование о библиотеке, ее услугах через сайт, включая описания фондов и коллекций, информацию об услугах, виртуальные выставки и т. д.;
- ✓ доступ к электронному каталогу, как основному библиографическому ресурсу;

- ✓ обеспечение доступа удаленных пользователей к электронным ресурсам собственной генерации библиотеки (локальные библиографические БД, библиографические указатели и списки, фактографические данные);
- ✓ доступ к полным текстам документов, составляющих электронные коллекции библиотеки;
- ✓ электронная доставка документов (ЭДД);
- ✓ СБО удаленных пользователей;
- ✓ перенаправление запроса в другие виртуальные справочные службы (переадресование запроса), также являющееся формой виртуального обслуживания, поскольку обозначает предоставление информации о тех службах, которые могут выполнить поступивший запрос более оперативно и качественно.

На данном этапе развития Интернет-технологий создание собственного сайта стало вполне доступным даже для самой небольшой библиотеки, не имеющей своего электронного каталога и других электронных баз. Некоторые библиотеки по техническим или иным причинам могут не предоставлять пользователям удаленный доступ в базы данных собственной генерации. Но удаленное СБО, не требующее специализированного программного обеспечения, может быть реализовано на сайте практически любой библиотеки. Удаленное СБО может быть реализовано даже в той библиотеке, у которой пока нет своего сайта – посредством созданного специально для этих целей электронного почтового ящика на любом из бесплатных общедоступных почтовых сервисов. Правда, в этом случае эффективность информирования о предоставляемых услугах снижается настолько сильно, что уже нельзя говорить о привлечении новых удаленных пользователей – скорее, это способ повысить комфортность обслуживания для постоянных читателей.

Виртуализация справочно-библиографического обслуживания влечет за собой расширение спектра предоставляемой информации, продуктов и услуг. Удаленное СБО нацелено на максимальный охват реальных и потенциальных пользователей, а также на оперативное обеспечение пользователей полной, достоверной и качественной информацией. Для библиотеки виртуальное СБО также является дополнительной возможностью продвижения информации о собственных ресурсах, продуктах и услугах.

В настоящее время более тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания, активно работают национальные и международные корпоративные виртуальные справочные службы.

Методическая статья посвящена общим вопросам организации и работы Виртуальных справочных служб, деятельности ДВГНБ в направлении онлайн-справочно-библиографического обслуживания. В Приложении представлены локальные нормативные документы по работе ВВС ДВГНБ, а также список литературы, отражающий публикации по данной теме.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Новые информационные технологии и Интернет вошли в жизнь практически всех библиотек и затронули различные сферы библиотечной работы. Особенно заметно они изменили традиционные виды информационно-библиографического обслуживания. Доступ к Интернет-ресурсам, в первую очередь, изменил и намного увеличил объем справочно-библиографического аппарата – основы всей библиографической работы библиотеки. Библиографы активно используют представленные в Сети справочные и энциклопедические издания, электронные каталоги, библиографические базы данных российских и зарубежных библиотек и информационных центров.

В последние годы получило широкое распространение справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей, которое реализуется в рамках виртуальных справочных служб (ВСС) библиотек.

Онлайновое СБО – обслуживание удаленных пользователей, состоящее в предоставлении в ответ на их запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме в виде библиографических списков и фактографических справок.

ВСС – виртуальная (онлайновая) справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий и выполняющая библиографические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей.

Онлайновое СБО как направление библиотечной деятельности формируется в американских библиотеках с 1990-х гг. Позднее данный вид обслуживания стал активно развиваться в Австралии, Канаде, Великобритании и ряде стран Скандинавии.

В октябре 2000 г. на сайте ЦБС «Киевская» (г. Москва) появилась первая российская библиотечная виртуальная справка. С увеличением количества приходивших вопросов было решено обратиться к публичным (прежде всего муниципальным) библиотекам России с предложением объединить свои усилия. Идею создания корпоративного проекта виртуального справочного обслуживания поддержало руководство отдела библиотек Министерства культуры РФ. В итоге в ноябре 2003 года в России заработал первый корпоративный проект виртуального справочного обслуживания – Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек или просто Виртуальная справка. Виртуальная справка располагается на информационном портале Library.ru.

Второй крупнейшей в стране корпоративной виртуальной справочной службой является ВСС Корпорации универсальных научных библиотек, доступная по адресу <http://korunb.nlr.ru/>. Организатор проекта – Российская национальная библиотека.

Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ) представляет собой распределенную онлайн-справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки, объединяющую универсальные научные библиотеки и выполняющую разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации по всему спектру тематических направлений.

Виртуальные справочные службы становятся неотъемлемым элементом сайтов многих библиотек, как национальных, академических, научных, областных (краевых), так и городских, и муниципальных. На библиотечных сайтах появились рубрики «Спроси библиографа», «Виртуальная справка», «Библиограф он-лайн», «Библиограф спешит на помощь», «Скорая библиографическая помощь», «Задайте вопрос

библиотекаря», «Спрашивали? – Отвечаем!», «Интернет-справка», «Вопросы и ответы» и другие.

Несомненные преимущества справочно-библиографической услуги, предоставляемой через Интернет. – не требуется личного посещения библиотеки или информационного центра, а также возможность задать вопрос в любое удобное для пользователя время.

### **Основные принципы работы ВСС**

Виртуальные справочные службы библиотек имеют свои особенности. Но есть общие, основные принципы работы, присущие всем без исключения службам ВСС – общедоступность и бесплатность.

**1. Общедоступность.** Любой пользователь Интернета, заходящий на сайт библиотеки, может послать свой запрос в любое время и из любого места в мире. Единственное ограничение – язык, на котором принимаются заявки. По мере развития автоматических переводчиков это препятствие будет все менее и менее существенным.

**2. Бесплатность.** В Правилах пользования ВСС библиотеки самостоятельно устанавливают условия предоставления онлайн-услуг исходя из собственных кадровых, коммуникационных и прочих возможностей. В заданных Правилами рамках услуги пользователям предоставляются бесплатно.

### **Характерные черты работы ВСС**

В законодательстве о библиотечном деле пока не нашли отражения аспекты деятельности, связанные с удаленным СБО. Каждая библиотека самостоятельно устанавливает правила, по которым работает ее ВСС. Можно выделить общие характерные черты, присущие работе большинства ВСС российских библиотек.



1. **Обязательность** выполнения всех принятых запросов. Этот принцип подразумевает в том числе обязательное информирование пользователя об отказе с указанием причины. В Правилах пользования ВСС должны быть перечислены типы запросов, которые служба не принимает к исполнению. При отказе нужно указать, к какому именно типу относится конкретный запрос пользователя. При невозможности качественно выполнить принятый к исполнению запрос пользователь должен быть не только обязательно проинформирован об этом, но и сориентирован по путям дальнейшего поиска.

2. **Оперативность** выполнения запросов. В Правилах пользования ВСС определяются предельные сроки выполнения запросов. В тех случаях, когда качественное выполнение запроса в установленные сроки невозможно, пользователь должен быть проинформирован о причинах задержки и приблизительных сроках выполнения запроса.

3. **Корректность**. Строго обязательной для работы ВСС является предельная корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов.

4. **Ведение архива выполненных справок**, по возможности – доступного для автоматизированного контекстного поиска.

### **Ограничения в работе ВСС**

1. Количество и время приема запросов. Каждая библиотека устанавливает свои ограничения, исходя из своих кадровых возможностей и графика работы.

2. Сроки выполнения запроса, как правило, устанавливаются в 2–3 рабочих дня.

3. Полнота и качество ответов. Библиотеки также самостоятельно определяют полноту ответа на запрос. Как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25 в зависимости от возможностей библиотеки). Некоторые библиотеки ограничивают источники поиска (например, поиск только по электронным ресурсам). Качество ответов должно соответствовать обычным критериям качества, предъявляемым к письменной справке.

4. Тип принимаемых запросов. Как правило, библиотеки не принимают запросы коммерческого и развлекательного характера. Пользователи, чьи запросы связаны с участием в викторинах и конкурсах, получают библиографическую консультацию по поиску необходимой информации. Не принимаются некорректные вопросы и вопросы, заданные «в обход» формы заявки на сайте.

5. Для пользователей крупных библиотек, имеющих ресурсы собственной генерации и доступ к платным корпоративным библиографическим ресурсам ВСС – возможность получить информацию из ресурсов ограниченного доступа.

## **КЛАССИФИКАЦИЯ ВСС**

Виртуальные справочные службы могут классифицироваться по целому ряду признаков. Рассмотрим наиболее значимые из них.

В зависимости от времени и режима получения пользователем ответа на запрос ВСС делятся на 2 основных типа онлайн-СБО – синхронное и асинхронное.

### **Синхронные ВСС**

Эти службы выполняют запросы пользователей в режиме реального времени через чат-обслуживание (сервисы обмена, мгновенными

сообщениями), видео– и телеконференции и пр. Синхронное онлайн-овое СБО требует постоянного дежурства библиографа у компьютера.

Такой режим обслуживания пользователей является непосредственным общением библиографа с читателем и привлекает возможностью оперативного уточнения запроса и выяснения эффективности предоставленной услуги.

### **Асинхронные ВСС**

Асинхронное справочно-библиографическое обслуживание пользователей предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение запроса в течении определенного времени (от 2-х до 3-х дней) отправка ответа через электронную почту на электронный адрес пользователя.

Синхронное и асинхронное СБО имеют свои достоинства и недостатки. Для эффективной работы виртуальной справочной службы в некоторых библиотеках используют сочетание обеих этих форм обслуживания пользователей. В этом случае ВСС библиотеки работает в синхронном режиме, но если запрос читателя не может быть выполнен сразу, то пользователю сообщают, что ответ на его запрос требует дополнительного времени и будет выполнен в течении 2–3-х дней, согласно регламентирующим документам работы ВСС.

Следующим признаком, по которому могут быть классифицированы Виртуальные справочные службы, служат используемые источники и выдаваемые документы. По этому признаку службы делятся на библиографически ориентированные и Интернет–ориентированные ВСС.

### **Библиографически ориентированные ВСС**

Библиографически ориентированные ВСС осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам своей библиотеки (печатным и электронным), по библиографическим базам данных других библиотек и информационных центров. Форма ответа – список литературы с уточненным библиографическим описанием документа и указанием места его хранения.

### **Интернет–ориентированные ВСС**

Интернет–ориентированные ВСС осуществляют поиск Интернет–ресурсов, соответствующих запросу, после чего переадресовывают пользователя к ним для самостоятельного извлечения информации.

Также существуют ВСС, сочетающие в себе черты библиографически и Интернет–ориентированных ВСС. Ответ пользователю включает и список литературы, и список web-адресов для получения дополнительной информации по тематике его запроса.

Исходя из **отраслевой специализации**, выделяются 2 вида служб:

- ✓ универсальные онлайн-службы, выполняющие запросы по всему спектру тематических направлений;
- ✓ специализированные онлайн-службы, использующие профессиональные знания специалистов-отраслевиков.

### **Специализированные ВСС**

Специализированные ВСС могут быть:

- ✓ краеведческие (тематика принимаемых запросов связана с тем или иным регионом);
- ✓ ВСС, принимающие запросы только по муниципальной тематике;
- ✓ профессиональная справка для библиотекарей;
- ✓ ВСС специализированных библиотек.

Существуют ВСС, обслуживающие только жителей данного региона

По **формам организации** деятельности различают корпоративные службы и службы отдельных библиотек.

### **ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА**

ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» дает следующую дефиницию справочно-библиографического обслуживания: «обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг».

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется путем выполнения справок и консультаций по запросам пользователей информации.

Для целей организации справочно-библиографического обслуживания справки классифицируются как по сущностным, так и по формальным признакам.

ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» различает два вида справок:

- ✓ библиографическая справка: ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка);
- ✓ фактографическая справка. – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» дает следующее определение термину «Виртуальная справка»:

**«Виртуальная справка** – ответ на запрос пользователя, поступивший на библиотечный или корпоративный сайт, реализующий виртуальное справочно-библиографическое обслуживание».

Виды виртуальных информационных запросов потребителей информации соответствуют видам, общей классификации информационных запросов, характерных для традиционного справочно-библиографического обслуживания: библиографические (тематические, адресные, уточняющие) и фактографические.

Тематические справки ВСС предоставляются в виде библиографических списков.

Адресные и уточняющие справки в ВСС представляют собой ответы на запросы, связанные с предоставлением пользователям уточненной библиографической информации о конкретном издании и месте его хранения. Форма выдачи – библиографическое описание документа и шифр хранения в библиотеке.

Фактографические справки могут предоставляться в виде конкретных данных с указанием традиционных и электронных источников информации, откуда извлекались данные (библиографическая информация), а также в виде ссылки на полнотекстовый документ, содержащий искомую фактографическую информацию.

Также в справочно-библиографическом обслуживании пользователей библиографы используют такой вид библиографической услуги, как консультация, предоставленная пользователю в виде текстовой информации.

**Консультация:** ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их

самостоятельному получению (ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»). Этим же ГОСТом определены 3 вида консультаций: библиографическая консультация, ориентирующая консультация и справка по библиотеке, вспомогательно-техническая консультация.

**Библиографическая консультация** – это ответ на запрос, содержащий советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска, использованию СБА, методике библиографирования, правилам оформления библиографического списка, составлению библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования.

**Ориентирующая консультация и справка по библиотеке** (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам.

**Вспомогательно-техническая консультация** – консультация по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

### **Этапы асинхронного виртуального справочно-библиографического обслуживания**

Общепринятая технологическая цепочка справочно-библиографического обслуживания «пользователь – запрос – библиограф – поиск информации – ответ» остается присущей и для онлайн-ового СБО.

Учитывая традиционный алгоритм СБО и особенности «виртуальной справки», можно определить алгоритм виртуального СБО как состоящий из

шести этапов: прием запроса, формирование поискового образа запроса (ПОЗ), определение источников поиска, поиск информации, оформление ответа, отправка ответа.

Методика выполнения справки, и в традиционном и автоматизированном режимах, включает в себя последовательное совершение логических действий, состоящих из следующих основных этапов, которые формируют цикл «Путь справки»:

- ✓ прием запроса (web-форма, регистрационная форма);
- ✓ составление портрета пользователя;
- ✓ анализ запроса (библиографический, фактографический);
- ✓ поиск, выявление и отбор релевантной информации;
- ✓ предоставление ответа: составление письма, отправка по электронной почте на электронный адрес пользователя;
- ✓ внесение запроса и ответа архива выполненных справок.

Рассмотрим перечисленные этапы подробнее.

**Первый этап.** В виртуальном СБО прием запроса осуществляется автоматически соответствующей программой; задача библиографа в том, чтобы совместно с программистом определить необходимый перечень вопросов к пользователю при его регистрации.

На этапе приема запроса перед библиографами ВСС стоит задача получить от пользователя как можно более точный и полный запрос, соответствующий возможностям данной службы. Все ВСС в качестве формы взаимодействия с пользователем используют веб-форму, как правило, состоящую из нескольких полей: имя, регион, электронный адрес. Некоторые службы виртуального обслуживания рекомендуют пользователю включить в поле «вопрос» веб-формы информацию о цели запроса, виде выполняемой работы (реферат, диплом и др.). Детальное уточнение запроса пользователя и



получение дополнительной информации персонального характера позволяет смоделировать портрет пользователя и, соответственно, предоставить качественную информацию.

Прием запроса непосредственно связан с формированием его поискового образа.

**Второй этап:** составление портрета пользователя. Данный этап является важным звеном в технологии обслуживания удаленных пользователей, поскольку заменяет традиционное библиографическое интервью, проведение которого невозможно в рамках обслуживания через web-форму. Детальное уточнение запроса пользователя и дополнительной информации персонального характера предопределяет выбор поисковой стратегии и предоставление качественной информации.

**Третий этап:** анализ запроса. Определение типологии справок: библиографическая или фактографическая справка, или запрос требует ответа в форме консультации.

**Четвертый этап:** поиск информации. Ресурсной базой, используемой при выполнении запросов удаленных пользователей, могут быть традиционные и электронные каталогов, картотек данной библиотеки и/или других библиотек; библиографические указатели, пособия, энциклопедии, словари, справочники в печатном и электронном формате; библиографические, фактографические, полнотекстовые базы данных; Интернет-ресурсы свободного доступа.

Традиционные источники используются в том случае, когда необходимо дополнить информацию, полученную из электронных баз данных (как правило, за годы, предшествующие созданию электронного каталога).

Для выполнения фактографических справок используются как электронные, так и печатные справочные издания, которые указываются как источник найденной информации.

Результаты поиска в Интернет-ресурсах подаются в ответах в виде адресов сайтов с нужной библиографической, фактографической или полнотекстовой информацией.

Методика поиска информации при использовании электронных баз данных значительно облегчается. Как правило, библиографы осуществляют поиск в ЗБД по ключевым словам, или другим полям поиска: именной, географической, предметной и других рубрикам, что позволяет достаточно быстро сформировать перечень выявленных документов (т. е. библиографических сведений о них).

**Пятый этап:** предоставление ответа. Все поступающие в службу запросы выполняются в течение времени, определенного правилами пользования ВСС. Ответ предоставляется чаще всего в виде библиографического списка, отсылки и рекомендации для дальнейшего самостоятельного поиска.

Обязательной составляющей СБО является оформление справки (ответа). Понятно, что в процессе виртуального СБО все ответы являются письменными (в виде электронного письма), поэтому требуют особого внимания к их оформлению. Библиографические описания документов должны соответствовать ГОСТу и сопровождаться шифрами хранения документов. Источники поиска должны быть указаны при выполнении фактографических справок.

**Шестой этап:** оформление архива справок. Запросы и ответы на них сохраняются в виде, доступном для просмотра любому пользователю. Тот, кто обращается с запросом, подобным уже выполненному, имеет возможность воспользоваться этим своеобразным «архивом справок».

Предусмотрен автоматизированный поиск информации в архиве справок по ключевым словам.

Наличие текстов ответов в архиве «Виртуальной справки» дает возможность анализа содержания ответов, качества выполнения справок.

## ВСС ДВГНБ

В целях совершенствования справочно-библиографического обслуживания пользователей и привлечения читателей в библиотеку было принято решение о создании ВСС в ДВГНБ, которая начала свою работу в августе 2011 года.

Для создания ВСС была проведена большая предварительная работа; включающая в себя: изучение профессиональной литературы, опыта работы ВСС других библиотек; анализ нормативной документации виртуальных справочных служб, работающих на сайтах библиотек России; разработка совместно с отделом автоматизации технологии приема заявок, отправки ответов и пополнения Архива выполненных справок. Заключительным этапом стала разработка регламентирующих нормативных документов, являющихся своеобразным сводом правил, регулирующим отношения как с удаленными пользователями, так и между сотрудниками в процессе совместной трудовой деятельности: Положения о ВСС ДВГНБ и Правил пользования ВСС ДВГНБ (см. приложение № 1 и № 2).

Виртуальная справочная служба (ВСС) ДВГНБ асинхронна, и в первую очередь является библиографически ориентированной ВСС. Это связано со структурой поступающих запросов, демонстрирующий стойкий спрос на библиографическую информацию. Вместе с тем, ВСС ДВГНБ зачастую приобретает черты Интернет-ориентированной службы. Это происходит тогда, когда запрос пользователя не может быть удовлетворен только библиографической информацией, и возникает необходимость дополнить ответ Интернет-ресурсами данной тематики.

К исполнению принимаем запросы пользователей из любых географических точек, ограничением является только язык обращения (русский и английский). Тематика принимаемых запросов универсальна.

Ресурсной базой работы ВВСС ДВГНБ является:

- ✓ универсальный, более чем 3-х миллионный, фонд библиотеки, получателя с 1988 года, обязательного экземпляра документов (книги, журналы);
- ✓ справочно-библиографический аппарат ДВГНБ (на традиционных и электронных носителях информации);
- ✓ приобретенные и собственной генерации библиографические БД (электронные каталоги, картотеки, аналитика МАРС);
- ✓ информационные ресурсы крупнейших библиотек и информационных центров России (РГБ, РНБ, ИНИОН РАН, НЭБ и др.);
- ✓ официальные сайты журналов и газет с полнотекстовыми архивами статей;
- ✓ онлайн-справочные ресурсы (энциклопедии, справочники, словари);
- ✓ справочно-правовые системы.

Как и в других ВСС, основными организаторами, координаторами и исполнителями запросов пользователей являются сотрудники информационно-библиографического отдела, которые взаимодействуют с другими специализированными структурными подразделениями библиотеки, привлекая их при отраслевом запросе к выполнению справок. Технология обслуживания удаленных пользователей такова: сотрудники информационно-библиографического отдела принимают запросы, распределяют их по содержанию в отделы библиотеки, непосредственно выполняют справки, относящиеся по содержанию к ведению ИБО, осуществляют контроль за выполнением справок. Ответы на запросы, подготовленные другими отделами, возвращаются на рабочее место веб-библиографа, который их редактирует, предоставляет (отправляет) ответы пользователю и размещает информацию в «Архиве выполненных справок».

## **Программная реализация**

ВСС ДВГНБ реализована на базе компонента Гостевой книги системы управления контентом Netcat. На этой системе управления контентом работает сайт ДВГНБ. Фактически работа идет как в обычной Гостевой книге сайта с включенной премодерацией, то есть сообщения пользователей не видны, пока их не прочтает (в нашем случае – не подготовит ответ) и не опубликует сотрудник библиотеки. Вопрос дублируется на специально созданный адрес электронной почты, с которого потом отправляется ответ пользователю на указанный им адрес. Такая схема избавляет пользователя от необходимости отслеживать судьбу своего запроса на сайте библиотеки. Вопрос и ответ публикуются на сайте в «Архиве выполненных справок», имеющего вид стандартной Гостевой книги с расширенными функциями поиска. Модуль поиска для Архива написан сотрудником отдела автоматизации ДВГНБ.

## **Подача заявки**

Для пользователей ВСС ДВГНБ доступны две формы заявки: основная и дополнительная, имеющие различия в ограничениях доступа.

Первый пункт горизонтального меню в заголовке сайта ДВГНБ – это вход на основную форму заявки. Войти на нее также можно, воспользовавшись соответствующим пунктом вертикального меню.

Вход на дополнительную форму заявки возможен после любого поиска в старом электронном каталоге на сайте ДВГНБ. В верхней части страницы выводится фраза «Если Вы не удовлетворены результатом поиска в электронном каталоге, Вы можете задать свой вопрос **ЗДЕСЬ**», являющаяся точкой входа к дополнительной форме заявки.

Заявки через основную форму принимаются с понедельника по четверг не более 5 в день. Без ограничения принимаются заявки через форму, дополняющую поиск в Электронном каталоге.

Сроки выполнения запросов от 2-х до 3-х дней, не считая пятницы, субботы и воскресенья.

Пользователь ВСС имеет возможность прежде чем сделать заявку, просмотреть архив выполненных справок. Поиск в нем можно осуществить по ключевым словам в поле «Вопрос» и в поле «Ответ».

При невозможности выполнить запрос в установленный срок пользователя оповещают о причинах задержки и ориентировочных сроках выполнения заявки.

Обращение в ВСС не требует регистрации на сайте. Минимизирована веб-форма заявки, которая содержит всего 4 пункта. Это имя пользователя, адрес электронной почты, тема запроса и сам вопрос. Для фильтрации спам-ботов предусмотрено заполнение так называемой «капчи».

Отсутствие некоторых сведений в форме заявки ВСС ДВГНБ, которые, как правило, уточняются библиографом при традиционном приеме запроса, таких как категория пользователя, цель запроса, ориентирование в том, какой объем информации может удовлетворить того или иного потребителя информации и другие данные создают определенные трудности в выполнении запроса. Однако при составлении формы заявки было решено, что слишком подробная форма может отпугнуть начинающих пользователей, тогда как опытный человек и так имеет возможность описать свой запрос достаточно подробно (количество знаков в поле «Ваш вопрос» не ограничено). Если же запрос сформулирован совершенно некорректно, есть возможность связаться с пользователем по указанному им адресу электронной почты и уточнить сведения, обычно выясняемые при приеме запроса в устной форме.

## Ответ пользователю

Содержание ответа пользователю напрямую зависит от вида выполняемой справки.

Ответ на тематический запрос пользователя ВСС ДВГНБ включает библиографический список до 15 записей, соответствующих требованиям ГОСТ 7.1–2003. Библиографическая запись включает также дополнительные сведения – шифры и сиглы хранения издания, если оно имеется в фондах ДВГНБ.

Адресная справка содержит полное библиографическое описание запрошенного документа, также шифры и сиглы хранения издания, если оно имеется в фондах ДВГНБ. Такая же информация предоставляется по некоторым уточняющим справкам. Если уточняющая справка была выполнена с использованием ЭК других библиотек, пользователь обязательно информируется об этом.

Кроме того, ответом на уточняющие справки могут быть и ссылки на полные тексты документов (если их существование не нарушает действующего законодательства).

Ответы на некоторые уточняющие и фактографические запросы могут быть представлены ссылками на Интернет-ресурсы, число которых ограничено. Это могут быть сайты официальных органов, научных учреждений, издательств, библиотек или иных организаций, соответствующих запросу.

Также фактографическая справка может быть выполнена в виде текста, содержащего запрашиваемые пользователем сведения. В этом случае обязательно должен быть указан источник получения этих сведений.

Ответ пользователю также может содержать ссылку на ранее выполненный запрос, хранящийся в архивах ВСС, при условии, что информация в нем актуальна.



Ответ пользователю ВСС ДВГНБ может быть представлен в виде различных видов консультаций.

Ответ пользователю, учитывая особенности размещения отделов ДВНГБ, включает и дополнительную информацию организационного характера – адреса и режим работы отделов, возможность, при отсутствии требуемого издания, воспользоваться системой межбиблиотечного абонемена, информация о необходимости перерегистрации или записи в библиотеку для получения изданий и т. д.

Отказ в выполнении запроса производится в случае некорректной формулировки запроса, а также если запрос не может быть выполнен в соответствии с принятыми ВСС ограничениями (например, не принимаются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера; готовые студенческие рефераты; сложные запросы и др.). Отказ в выполнении запроса в ВСС не означает отказа в его выполнении справочным подразделением библиотеки. Это относится, например, к сложным запросам.

Перенаправление запроса в другие ВСС (переадресование запроса) также является формой справки и обозначает предоставление контактной информации тех ВСС, которые могут выполнить запрос более оперативно и качественно.

Для ускорения работы и унификации обслуживания пользователей при составлении ответов ВСС ДВГНБ применяется шаблонизация. Утверждены единые формы обращения к пользователям и предоставления информации организационного характера, которые добавляются к тексту ответа.

### Структура выполненных запросов ВСС ДВГНБ в 2011 – 2015 гг.

Показатели	2011	2012	2013	2014	2015, 1-е п/г
<b>Всего запросов</b>	74	232		267	143
<b>Всего справок</b>	118	301	327	300	178
<b>Тематические</b>	23	115	117	139	88
<b>Адресные</b>	75	132	96	77	52
<b>Уточняющие</b>	6	50	99	49	25
<b>Фактографические</b>	14	4	15	37	13
<b>Консультации</b>	9			30	17

Анализ показывает, что основными видами запросов остаются тематические и адресные справки, что еще раз подтверждает правильность выбора библиографической ориентированности ВСС ДВГНБ.

### Проблемы службы

Проблемы работы ВСС практически те же, что и в целом в библиотечном деле. Прежде всего это проблема кадрового обеспечения. Вторая важная проблема – недостаточное финансирование, не позволяющее, например, продвигать информацию о виртуальных услугах библиотеки посредством телевизионной рекламы. Создание региональной сети корпоративных ВСС также требует определенных финансовых вложений и весьма существенных организационных усилий. Пока такая сеть остается только проектом.

Также пока нерешенной проблемой в работе виртуальных справочных служб остается их слабая или отсутствующая связь со службами электронной доставки документов. Это обусловлено не в последнюю очередь правовыми проблемами, связанными с авторским правом на произведения печати. Кроме

того, возникает противоречие между принципом бесплатности ВСС и высокой стоимостью создания электронных копий документов, для которого необходимо как специальное оборудование, так и привлечение специалиста. Возможным выходом для тех библиотек, где осуществляется плановое сканирование фондов, было бы внеочередное сканирование документов по заявкам пользователей с последующим включением их в базу электронной библиотеки.

В проблемы кадрового обеспечения упирается и вопрос организации синхронного СБО, для стабильной работы которого хотя бы на несколько часов в день должно осуществляться дежурство библиографа. Это может потребовать реорганизации всей работы отдела.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Информационные технологии позволяют перенести многие виды профессиональной деятельности в сетевую среду, необязательно в точной их проекции. Справочно-библиографическое обслуживание в виртуальном воплощении выигрывает в оперативности, масштабе обслуживаемой пользовательской аудитории, в расширении ресурсной базы для поиска и предоставления информации, в обеспечении доступности услуг для пользователей, которые в традиционной среде этими услугами не пользовались.

Виртуальная справочная служба. – активно развивающаяся форма справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей, позволяющая оперативно, полно и качественно удовлетворять их запросы, а также имеющая большие перспективы, связанные с развитием современных технологий и распространением доступа пользователей к сети Интернет.

Благодаря работе ВСС достигается значительная экономия времени для пользователей, а библиотеки повышают свою популярность и роль в обществе как справочно-информационных центров.

Виртуальное обслуживание – это средство совершенствования справочно-библиографического обслуживания населения.

Налаженная, качественная работа виртуальной справочной службы повышает авторитет библиотечных специалистов в обществе, формирует новый имидж библиографа, поднимает рейтинг библиотеки и посещаемость ее сайта, способствует более полному раскрытию информационных ресурсов библиотеки.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ****Дальневосточной государственной научной библиотеки  
(ДВГНБ)**

Виртуальная справочная служба – справочная служба ДВГНБ, выполняющая разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. Виртуальная справочная служба работает в соответствии с настоящим Положением.

**1. Общие положения**

Виртуальная справочная служба является службой ДВГНБ, что определяет основные принципы ее работы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- приоритетность выполнения тех запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек региона;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- полнота выполнения запросов, реализуемая путем указания дальнейших путей поиска;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании пользователей;
- конфиденциальность информации о пользователях.

## **2. Категории пользователей**

Виртуальная справочная служба обслуживает все категории пользователей, обратившихся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они читателями ДВГНБ или нет.

## **3. Типы принимаемых запросов**

3.1. Запросы о наличии конкретных изданий, хранящихся в фондах ДВГНБ. Уточнение результатов поиска в ЭК ДВГНБ;

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может быть осуществлено на основе имеющихся в ДВГНБ традиционных и электронных библиографических ресурсов;

3.3. Фактографические запросы.

## **4. Тематика принимаемых запросов**

4.1. ВСС принимает тематические запросы универсального характера.

4.2. Запросы, тематика которых соответствует профилю деятельности отраслевых отделов (отдел нормативно-технической документации и библиографии, отдел сельскохозяйственной литературы, музыкальный салон, международный информационный центр, отдел краеведческой литературы, научно-методический отдел) передается ответственному за работу с ВСС сотруднику соответствующего отдела.

## **5. Предоставляемые услуги**

5.1. В ответ на запрос пользователь посредством электронной почты получает ссылку на подготовленную для него информацию, размещенную в соответствующих рубриках сайта ДВГНБ для самостоятельного извлечения информации;

5.2. В соответствующих рубриках сайта ДВГНБ размещается готовый ответ в виде:

- библиографического описания с указанием шифров хранения издания (для адресных и уточняющих запросов);
- краткая справка с указанием источника получения информации (для фактографических запросов);
- список литературы до 15 библиографических описаний (для тематических запросов).

5.3. Пользователю предоставляется возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов;

5.4. Возможность обращения к виртуальным справочным службам других библиотек и справочным службам в сети Интернет на основе постоянно поддерживаемого мини-путеводителя, размещенного на странице ВСС.

## **6. Порядок приема и выполнения запросов**

6.1. Дежурный библиограф принимает запросы, поступившие на ВСС, производит их предварительную сортировку по сложности и тематике, выполняет запросы, не требующие сложного поиска;

6.2. Запросы отраслевого характера либо запросы, требующие сложного поиска, передаются администратору (координатору) ВСС, либо лицу, его замещающему, для дальнейшей обработки.

6.2. Администратор (координатор) ВСС направляет запросы отраслевого характера в соответствующие структурные подразделения ДВГНБ и контролирует своевременность их выполнения.

## **7. Сроки выполнения запросов**

7.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах ДВГНБ, фактографические запросы выполняются в течение 2-х рабочих дней; тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска выполняются в течение 3-х рабочих дней;

7.2. Запросы, тематика которых соответствует профилю деятельности отраслевых отделов, передаются ответственному за работу с ВСС сотруднику соответствующего отдела в течение часа с момента получения запроса. Результаты выполнения передаются координатору ВСС не позднее, чем за полдня до истечения установленного срока выполнения заявки.

## **8. Ресурсная база обслуживания**

8.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных каталогов и картотек ДВГНБ, ресурсы Интернет, а также приобретаемые ДВГНБ библиографические БД;

8.2. При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная БД выполненных запросов.



## **9. Режим и порядок работы службы**

9.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник – пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные дни служба запросы не принимает.

9.2. Количество выполняемых запросов ограничено до 5 запросов в день.

## **10. Основные ограничения**

10.1. Не выполняются фактографические запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и других конкурсах).

10.2. Не предоставляются сканированные тексты документов.

10.3. В рамках обращения в Виртуальную справочную службу единовременно рассматривается только один тематический, фактографический или библиографический запрос.

10.4. Запрещается использовать Виртуальную справочную службу для размещения любой информации рекламного характера. Рекламные сообщения будут удаляться.

10.5. Сообщения, содержащие ненормативную лексику, если она не является предметом запроса, а также имеющие целью оскорбление сотрудников или пользователей библиотеки, будут удаляться.

*Приложение № 2***Правила пользования Виртуальной справочной службой (ВСС)**

Для того, чтобы воспользоваться ВСС, Вам не обязательно регистрироваться на сайте. Заполните форму запроса, не пропуская обязательные поля.

На Ваши запросы отвечают специалисты Дальневосточной государственной научной библиотеки.

Задавая Ваш вопрос, помните, что чем точнее он будет сформулирован, тем выше вероятность того, что полученная информация будет соответствовать Вашим ожиданиям. Например, в тематическом запросе (подбор списка литературы) полезно будет не только назвать тему, но и указать область знаний (изучаемый предмет); дополнительные аспекты, раскрывающие тему. Если Вас интересуют только определенные виды источников (электронные, печатные ресурсы; монографии, учебные пособия, статьи, авторефераты), укажите это, пожалуйста, в Вашем запросе.

Запросы принимаются на русском и английском языках. В течение одного рабочего дня принимается не более 5 запросов.

Ответ на Ваш запрос Вы получите по указанному Вами электронному адресу в течение 2–3-х **рабочих** дней в виде ссылки на подготовленную для Вас информацию. В ответ на тематический запрос Вам будет предоставлен список, содержащий не более 15 названий (библиографические описания источников, и/или ссылки на ресурсы Интернет). Если ответ на Ваш вопрос дать невозможно, Вы будете обязательно проинформированы о причинах отказа.

Вы можете воспользоваться поиском по архиву выполненных запросов (поиск по номеру запроса или ключевому слову из запроса). Возможно, ответ на Ваш вопрос уже есть на сайте, и Вам не придется ждать.

**Справочная служба не выполняет запросы:**

- ✓ связанные с решением задач, выполнением курсовых, дипломных работ и рефератов;
- ✓ связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др.)
- ✓ присланные по электронной почте (без заполнения формы);
- ✓ требующие сканирования каких-либо материалов.

За одно обращение Вы можете задать только **один** вопрос. Если их будет несколько, то мы ответим лишь на один из них по нашему усмотрению. Пожалуйста, формулируйте Ваши вопросы и реплики вежливо. Некорректные сообщения будут удалены. Виртуальная справочная служба работает в будние дни, за исключением пятницы и праздничных нерабочих дней.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**Акинфиева, О.** Единение: создание программ, ориентированных на интересы местного сообщества / О. Акинфиева // Библиополе. – 2007. – № 7. – С. 12–14.

**Александров, В. А.** Виртуальное СБО / В. А. Александров // Мир библиографии. – 2008. – № 3. – С. 1.

**Андреева, Н. Е.** Виртуальное справочное обслуживание читателей / Н. Е. Андреева // Мир библиографии. – 2006. – № 2. – С. 18–20.

**Андреева, Н. Е.** Виртуальные справочные службы в библиотеках: тенденции развития / Н. Е. Андреева, С. С. Смиреннова // Библиография. – 2012. – № 2. – С. 47–49.

**Андрианова, Н. Е.** Асинхронное и синхронное справочно-библиографическое обслуживание в Интернете : [достоинства и недостатки виртуал. справ. обслуживания] / Н. Е. Андрианова // Библиография. – 2005. – № 4. – С. 78–81.

**Андрянова, О.** Информационные поля глубинки / О. Андрянова // Библиополе. – 2008. – № 3. – С. 60–63.

**Астафьева, И. А.** Виртуальная справочная служба библиотек Кемеровской области / И. А. Астафьева // Молодые в библ. деле. – 2005. – № 7. – С. 53–54.

**Бузук, С. И.** Информационная работа в библиотеке: новые формы и решения / С. И. Бузук, Т. Б. Быстрова // Новая б-ка. – 2010. – № 1. – С. 24–25.

**Васильева, Л. Н.** Виртуальная справка // Современ. б-ка. – 2015. – № 2. – С. 64–69.

**Вуль, В.** Виртуальный поиск. – вопросы и решения : Электронные каталоги библиотек России / В. Вуль // Библ. дело. – 2003. – № 7. – С. 19–22.

**Ганзикова, Г. С.** Теоретические основы и практика развития виртуальных сервисов в детских библиотеках России / Г. С. Ганзикова // Шк. б-ка. – 2011. – № 1/2. – С. 74–87.

**Грибков, Д. Н.** Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания : [технология онлайн-обслуживания в Орлов. обл. публ. б-ке] / Д. Н. Грибков // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 12. – С. 41–44.

**Гридчина, Ю. В.** Новая служба областной библиотеки : [опыт создания виртуал. справ. службы в Тул. обл. науч. б-ке] / Ю. В. Гридчина, А. Д. Афанасова // Мир библиографии. – 2005. – № 5. – С. 39–42.

**Екимова, Н.** Как сделать нашу работу значимой для пользователя / Н. Екимова // Библиополе. – 2011. – № 12. – С. 2–6.

**Ерохо, Т. А.** Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2007. – № 3. – С. 64–67.

**Ефимова, Е.** Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания : [виртуал. формы справ.-информ. обслуживания] / Е. Ефимова // Библ. дело. – 2008. – № 6. – С. 28–31.

**Жабко, Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – Санкт-Петербург : Рос. нац. б-ка, 2006. – 387 с. – Библиогр.: с. 326–364.

**Жабко, Е. Д.** Онлайн-сервисы: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.

**Землякова, Ж. А.** Омская компьютерная библиотека: участие в общероссийском проекте «Виртуальная справка» / Ж. А. Землякова // Новая б-ка. – 2005. – № 1. – С. 18–20.

**Кривошеева, О.** Виртуальное пространство региональной библиотеки : [обеспечение пользователям доступа к информации и

возможности интерактив. общения в информ. среде] / О. Кривошеева // Библ. дело. – 2011. – № 6. – С. 40–42.

**Кутузова, Е. А.** Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке: опыт Информационно-сервисного центра // Библ. дело. – 2004. – № 5 (17). – С. 18–20.

**Лаврик, О. Л.** Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки / О. Л. Лаврик // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 35–41.

**Лашас, А. В.** Информационная культура пользователя публичной библиотеки и обслуживание в режиме удаленного доступа / А. В. Лашас // Информ. бюл. Рос. библ. ассоц. – 2006. – № 40. – С. 106–108.

**Лысанова, Л.** Секреты виртуального обслуживания / Л. Лысанова // Библиополе. – 2008. – № 6. – С. 16–17.

**Маарно, Р.** Информационное «Бюро забытых вещей» – новая модель библиотечной справочной службы : [трансформация справ. обслуживания в публ. б-ках: от хранилища информации к платформе знания] / Р. Маарно // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 1. – С. 94–99.

**Матяшева, С. С.** Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // Библиотековедение. – 2013. – № 6. – С. 36–40.

**Моргенштерн, И. Г.** Виртуальная справочная служба: итоги и проблемы / И. Г. Моргенштерн // Библиография. – 2006. – № 5. – С. 85–88.

**Найдина, Е. Л.** Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы / Е. Л. Найдина // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 3. – С. 15–22.

**Найдина, Е. Л.** Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки / Е. Л. Найдина // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2011. – № 4. – С. 36–39.

**Нещерет, М. Ю.** Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки: предварительные итоги работы / М. Ю. Нещерет // Библиотековедение. – 2010. – № 1. – С. 45–48.

**Нещерет, М. Ю.** Виртуальное справочно-информационное обслуживание / М. Ю. Нещерет // Библ. дело – XXI в. – 2006. – № 2. – С. 72–85.

**Нещерет, М. Ю.** Чат-обслуживание в режиме реального времени в РГБ / М. Ю. Нещерет, Е. Л. Найдина // Библиография. – 2011. – № 2. – С. 58–62.

**Павловская, И. С.** Виртуальные прогулки по Алтаю : опыт работы краеведческой справочной службы // Библ. дело. – 2011. – № 16. – С. 25–27.

Поручи поиск человеку : виртуальные справочные службы в современных библиотеках / М. М. Самохина [и др.]. – Москва : Гранд : Фаир-Пресс, 2005. – 294, [1] с. : ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).

**Пурник, А.** «1-я виртуальная справка – 10 лет в ответе!» : [корпоратив. проект «Виртуал. справ.-информ. служба публ. б-к» на общерос. информ.-справ. портале Library.ru] / А. Пурник // Унив. кн. – 2010. – № 9. – С. 54–57.

**Пурник, А. А.** Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек: первые результаты и перспективы развития / А. А. Пурник // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 2. – С. 84–88.

**Пурник, А. А.** Молодежь идет в библиотеку за ресурсами и общением / А. А. Пурник // Современ. б-ка. – 2010. – № 6. – С. 22–31.

**Пурник, А. А.** Справка XXI века : Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек / А. А. Пурник // Библ. дело. – 2004. – № 5. – С. 10–12.

**Разумова, Э. Г.** Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа») / Э. Г. Разумова // Информ. бюл. Рос. Библ. Ассоц. – 2005. – № 35. – С. 136–137.

**Рогачева, А.** Что? Где? Когда? : Справочное обслуживание в виртуальной среде / А. Рогачева // Библ. дело. – 2008. – № 14. – С. 20–21.

**Родина, С. Е.** Виртуальная справочная служба: перспективное направление в справочно-информационном обслуживании контингента вуза / С. Е. Родина // Управление изменениями в библиотеке вуза : материалы Межрегион. науч.-практ. конф., посвящ. 65-летию науч. б-ки ЮУрГУ, Челябинск, 2–4 дек. 2008 г. – Челябинск, 2008. – С. 88–95.

Руководство ИФЛА по цифровой справке // Новости Рос. ком. ИФЛА. – 2005. – № 3. – С. 28–34.

**Савельева, Л. Д.** Информационно-сервисный центр РНБ: особенности функционирования в традиционной и электронной среде : [опыт ИСЦ РНБ по обслуживанию локал. и удален. пользователей ; многоаспект. мониторинг пользователей] / Л. Д. Савельева // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 2. – С. 34–38.

**Самохина, М. М.** Интернет и аудитория современной библиотеки : [информ. ресурс «Виртуал. справка» : анализ запросов] / М. М. Самохина // Библиография. – 2004. – № 4. – С. 67–71.

**Свирюкова, В. Г.** Организация самостоятельной работы пользователей, в том числе удаленных, с электронными ресурсами : [подходы к орг. виртуал. справ.-библиогр. обслуживания ; одна из форм обслуживания. – метод. сопровождение] / В. Г. Свирюкова // Библиосфера. – 2006. – № 4. – С. 61–63.

**Свирюкова, В. Г.** Современные формы обслуживания удаленных пользователей : (на примере ГПНТБ СО РАН) / В. Г. Свирюкова // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2011. – № 2. – С. 66–70.

**Свирюкова, В. Г.** Справочно-библиографическое обслуживание в научной библиотеке : современные подходы к организации (на примере ГПНТБ СО РАН) : [подходы к орг. виртуал. справ.-библиогр. обслуживания для удален. пользователей] / В. Г. Свирюкова // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 55–59.



**Свирюкова, В. Г.** Справочно-библиографическое обслуживание : Инновации? Инновации! : [инновац. формы работы в СБО ГПНТБ СО РАН] / В. Г. Свирюкова // Инновационные процессы как фактор управления современной библиотекой вуза : докл. участников Регион. науч.-практ. конф., г. Новосибирск, 9–10 нояб. 2010 г. – Новосибирск, 2011. – С. 14–18.

**Сидоренко, Н. А.** Современные тенденции развития справочно-библиографического обслуживания : (из опыта Библиотеки РАН) / Н. А. Сидоренко // Информ. бюл. Рос. библ. ассоц. – 2007. – № 45. – С. 105–107.

**Симончик, А. Н.** Информационный центр Полесского университета / А. Н. Симончик // Современ. б-ка. – 2011. – № 3. – С. 88–92.

**Скоробогатов, В. М.** Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки. Диалог профессионалов. – 2 : [проблемы библиогр. деятельности в условиях информатизации о-ва] / В. М. Скоробогатов, Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2007. – № 9. – С. 37–44.

Справочник библиографа / [О. А. Александрова и др. ; редкол.: Г. Ф. Гордукалова (науч. ред.) и др.]. – 4-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 767 с.

**Степанов, В. К.** Виртуальный СБА: проблемы внедрения и использования в библиотеках : [глобал. информ. сети] / В. К. Степанов // Библиография. – 1997. – № 4. – С. 5–8.

**Сысуева, О. Г.** Виртуальный библиограф: среда обитания : [характеристика службы «Библиограф on-line» ГУНБ Краснояр. края] / О. Г. Сысуева // Библиография. – 2010. – № 6. – С. 55–57.

**Юрик, И. В.** Проблемы нормативно-правового обеспечения виртуальной справочной службы : [в б-ках Беларуси] / И. В. Юрик // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2007. – № 3. – С. 59–62.