

Волгоградская областная универсальная научная
библиотека им. М. Горького

Информационно-библиографический отдел

Отдел читального зала

**Виртуальное обслуживание
в системе
справочного обслуживания пользователей
Волгоградской ОУНБ им. М. Горького**

(итоги исследования)

Волгоград
2021

ББК 78.376
В52

Составители:
Анна Михайловна Разыграева
Наталья Алексеевна Кистаева

Редакторы:
Марина Михайловна Самко
Тамара Ивановна Климова

Ответственный за выпуск
Людмила Александровна Ульева

В52 Виртуальное обслуживание в системе справочного
обслуживания пользователей Волгоградской ОУНБ им. М.
Горького : итоги исследования / Волгогр. ОУНБ им. М. Горького,
Информационно-библиографический отдел, Отдел читального
зала ; сост.: А. М. Разыграева, Н. А. Кистаева ; ред.: М. М. Самко,
Т. И. Климова ; отв. за вып. Л. А. Ульева. – Волгоград, 2021. – 34 с.

Представлены результаты исследования виртуального
обслуживания, осуществляемого в Волгоградской ОУНБ им. М. Горького в
2018–2020 гг.

ББК 78.376.3

© Волгоградская ОУНБ им. М. Горького, 2021

Содержание

От составителей	4
Виртуальная справочная служба	5
Услуга «Оперативность+Доступность»	20
Услуга «Наука 0+»	25
Заключение	27
Литература	29
Приложение 1. Опрос о работе Виртуальной справочной службы. Анкета	31
Приложение 2. Опрос об услуге «Оперативность+Доступность». Анкета	33

От составителей

Поиск информации – одна из наиболее распространённых и одновременно сложных задач, с которыми приходится сталкиваться в сети любому пользователю. Неподготовленному человеку зачастую трудно ориентироваться в информационном потоке. Библиотеки же с давних пор умеют хранить, организовывать, анализировать и систематизировать информацию. В соответствии с требованиями времени библиотечно-библиографическая деятельность частично переместилась в электронную сферу, в настоящее время прибавилось умение находить пути решения поисковых проблем не только ориентируясь на справочно-библиографический аппарат (СБА) библиотек, но и в сети Интернет.

Для эффективного поиска необходимой информации создаются специальные службы при библиотеках. В Волгоградской ОУНБ им. М. Горького помощь пользователям готовы оказать сразу несколько подразделений, которые предоставляют следующие услуги:

- «Виртуальная справочная служба»;
- «Оперативность+Доступность»;
- «Наука 0+».

В данном исследовании представлены результаты изучения деятельности каждой из служб, выделены их общие черты и различия.

Цель исследования – «Виртуальное обслуживание в системе справочного обслуживания пользователей Волгоградской ОУНБ им. М. Горького» – анализ деятельности Библиотеки по оказанию услуг пользователям по подбору источников информации в удалённом режиме за период 2018–2020 гг., определение востребованности этих услуг и дальнейших путей их развития.

Исследование проводилось с апреля по ноябрь 2021 года.

Виртуальная справочная служба

Организатором проекта «Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек» (ВСС КОРУНБ) выступает Российская национальная библиотека (РНБ). ВСС КОРУНБ представляет собой библиографически ориентированную корпоративную онлайн-справочную службу, объединяющую универсальные научные библиотеки и выполняющую разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации. Можно задавать любые вопросы из любой области знания, касающиеся документов научной, правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности. Исключение составляет информация развлекательного, коммерческого характера. В настоящее время в проекте участвует более 30 библиотек. Волгоградская ОУНБ им. М. Горького (далее – ВОУНБ им. М. Горького) приступила к работе в ВСС КОРУНБ в числе первых, в мае 2007 года. Распределением запросов занимается Координатор службы с учётом территориальной принадлежности пользователей или темы запроса, связанной с конкретным регионом. Предоставление готовой информации в ответ на запросы происходит в привычной для пользователей форме – в виде библиографических списков и фактографических данных, дополненных ссылками на имеющиеся сетевые ресурсы путём размещения на сайте Виртуальной справочной службы Корпорации универсальных научных библиотек. Описание дается в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила оформления». Услуга бесплатная, предоставляется через сайт библиотеки-участника (с переходом на основную страницу ВСС КОРУНБ), не требует личного посещения Библиотеки, задать вопрос и получить ответ возможно в любое удобное для пользователя время. На выполнение запроса отводится не более трёх суток. По правилам ВСС КОРУНБ предоставляемый библиографический список ограничен 10 источниками, но, как показывает практика пользователям предоставляется до 15 источников. Помимо ответа на запрос пользователь может воспользоваться следующими возможностями виртуальной справочной службы:

- обратиться к «Архиву выполненных справок», поиск по которому можно осуществлять по ключевым словам и по номеру запроса;
- получить рекомендации для дальнейшего поиска (работа с электронными каталогами библиотек, открытыми профильными библиографическими и полнотекстовыми ресурсами);

- предложение посетить Библиотеку для работы с её ресурсами и выполнения сложных запросов, требующих углубленного библиографического поиска.

При выполнении запроса библиографы используют: электронные и традиционные каталоги и картотеки ВОУНБ им. М. Горького; электронные каталоги РНБ, Российской государственной библиотеки (РГБ), специализированных библиотек (Государственная публичная научно-техническая библиотека (ГПНТБ), Государственная публичная историческая библиотека (ГПИБ), Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М. И. Рудомино (ВГБИЛ) и др.), каталоги других универсальных и вузовских библиотек; справочно-правовую систему «Консультант-Плюс»; полнотекстовые Интернет-ресурсы свободного доступа и другие источники. Предусмотрена обратная связь, пользователь может оценить качество выполнения услуги.

Ориентированность Виртуальной справочной службы ВОУНБ им. М. Горького на обслуживание удалённых пользователей позволяет Библиотеке расширить сферу деятельности и, как следствие, пользовательскую аудиторию. Поступление запросов отслеживается в течение рабочего дня. Важную роль при выполнении виртуальных справок имеет профессионализм и компетентность библиографов, ведь качество ответа на запрос способствует повышению репутации библиотеки. В ВОУНБ им. М. Горького подготовкой ответов занимаются два сотрудника Информационно-библиографического отдела, совмещая эту работу с другими видами деятельности.

В процессе исследования работы Виртуальной справочной службы ВОУНБ им. М. Горького учитывались следующие показатели:

- типы запросов;
- цели запросов;
- тематика запросов;
- количество обращений;
- количество краеведческих запросов.

Дополнительно было проведено анкетирование пользователей на предмет изучения обращаемости в ВСС и удовлетворенности получаемыми ответами.

По количеству выполненных запросов за весь период, с момента вступления в ВСС КОРУНБ в мае 2007 года по октябрь 2021 года, Волгоградская ОУНБ им. М. Горького находится на третьем месте, уступая лишь РНБ и Национальной библиотеке Беларуси. Силами ВОУНБ им. М. Горького на ноябрь 2021 года было выполнено 2122 запроса, что составило 5,5% от всех выполненных запросов ВСС КОРУНБ.

**Таблица 1. Количество запросов,
выполненных библиотеками-участницами ВСС КОРУНБ (2007–2021)**

№ п/п	Наименование библиотеки	Всего
1.	Российская национальная библиотека	9493
2.	Астраханская областная научная библиотека им. Н. К. Крупской	690
3.	Владимирская областная универсальная научная библиотека	1649
4.	Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького	2122
5.	Воронежская областная универсальная научная библиотека им. И. С. Никитина	121
6.	Дом русского зарубежья им. А. И. Солженицына	221
7.	Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской	156
8.	Забайкальская краевая универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина	29
9.	Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека им. И. И. Молчанова-Сибирского	1084
10.	Кемеровская областная научная библиотека им. В. Д. Федорова	1483
11.	Костромская областная универсальная научная библиотека	581
12.	Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека	1565
13.	Новгородская областная универсальная научная библиотека	1497
14.	Омская государственная областная научная библиотека им. А. С. Пушкина	746
15.	Рязанская областная универсальная научная библиотека им. Горького	680
16.	Саратовская областная универсальная научная библиотека	634
17.	Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского	1959
18.	Ставропольская государственная краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова	845
19.	Тверская областная универсальная научная библиотека им. А. М. Горького	1307
20.	Томская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина	58
21.	Тульская областная научная библиотека	1908
22.	Тюменская областная научная библиотека им. Д. И. Менделеева	507

23.	Ульяновская областная научная библиотека им. В. И. Ленина	603
24.	Челябинская областная универсальная научная библиотека	758
25.	Ярославская областная универсальная научная библиотека им. Н. А. Некрасова	1124
26.	Национальная библиотека Республики Бурятия	1113
27.	Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики им. Т. К. Мальбахова	151
28.	Национальная библиотека им. А. М. Амур-Санана Республики Калмыкия	15
29.	Национальная библиотека Республики Карелия	1518
30.	Национальная научная библиотека Республики Северная Осетия-Алания	69
31.	Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)	1504
32.	Национальная библиотека Беларуси	2150
33.	Национальная академическая библиотека Республики Казахстан	45
	<i>Итого</i>	38385

За период с 2018 по 2020 год в ВОУНБ им. М. Горького было выполнено 426 запросов, что составило 7,2% от всех запросов, поступивших за рассматриваемый период в ВСС КОРУНБ (силами всех библиотек-участниц за этот период выполнено 5879 запросов).

Таблица 2. Количество запросов, поступивших в ВСС КОРУНБ (2018–2020)

Год	Количество запросов
2018	2063
2019	1802
2020	2014
<i>Итого</i>	<i>5879</i>

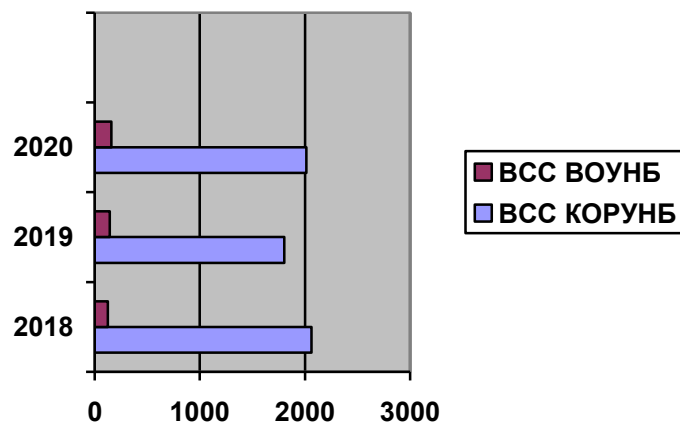


Рисунок 1. Диаграмма запросов, выполненных ВСС КОРУНБ и ВОУНБ им. М. Горького (2018–2020)

Анализируя деятельность ВСС за 2018–2020 гг. можно отметить, что динамика количества поступающих запросов является положительной, возрастая год от года. Постоянный рост запросов свидетельствует о востребованности услуги: пользователей привлекает её доступность, бесплатность и оперативность. Несмотря на то, что в 2020 году, как и большинство библиотек России, в определённый промежуток времени не обслуживала пользователей непосредственно в библиотеке, работа в рамках ВСС не прекращалась даже в период обязательной самоизоляции, выполнялась дистанционно. Благодаря этому показатели выполнения запросов не только остались на прежнем уровне, но и продемонстрировали небольшой рост (Табл. 3, Рис. 2).

Таблица 3. Количество запросов, выполненных ВСС ВОУНБ им. М. Горького (2018–2020)

Год	Количество запросов
2018	126
2019	143
2020	157
<i>Итого</i>	<i>426</i>

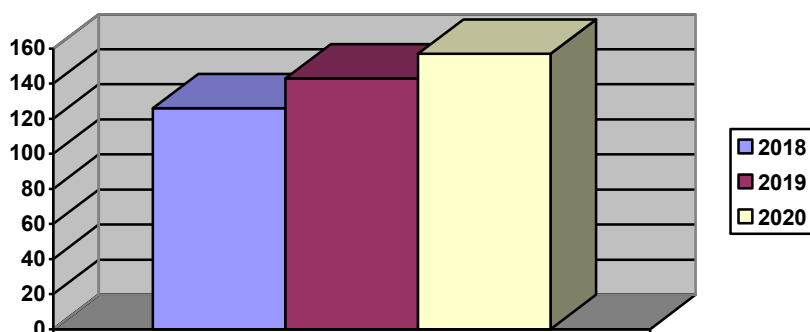


Рисунок 2. Диаграмма количества запросов, выполненных ВСС ВОУНБ им. М. Горького (2018–2020)

Статистический анализ по типам запросов показал, что абсолютное большинство запросов за изучаемый период пришлось на тематические, далее следуют адресные, практически равное малое количество составили фактографические и уточняющие запросы (Табл. 4, Рис. 3).

Таблица 4. Распределение запросов по типам (2018–2020)

Типы справок	Всего
Тематические	369
Фактографические	14
Адресные	27
Уточняющие	16
<i>Итого</i>	<i>426</i>

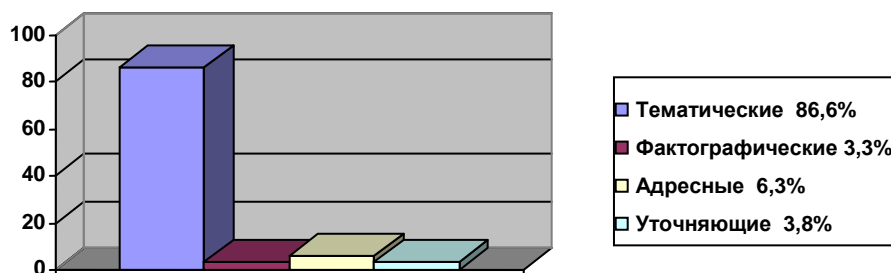


Рисунок 3. Диаграмма распределения запросов по типам (2018–2020)

При сравнении ежегодных показателей по типам запросов, можно отметить, что и в данном случае лидером являются тематические запросы, их количество каждый год увеличивается, распределение адресных, фактографических и уточняющих запросов неравномерно год от года (Табл. 5, Рис. 4).

Таблица 5. Распределение запросов по типам (2018–2020)

Тип справок	Всего (по годам)		
	2018	2019	2020
Тематические	105	121	143
Фактографические	3	6	5
Адресные	14	5	8
Уточняющие	4	11	1
<i>Итого</i>	<i>126</i>	<i>143</i>	<i>157</i>

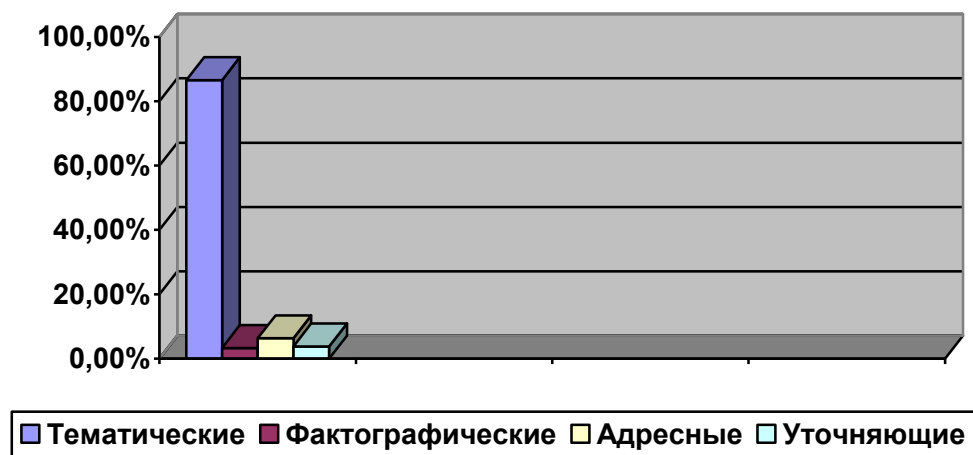


Рисунок 4. Диаграмма распределения запросов по типам (2018–2020)

В ходе анализа выявлено, что среди целей обращения в ВСС преобладают учебные, далее следуют научные, небольшое число пользователей указывают, что цель запроса познавательная или служебная (Табл. 6). Данные показатели практически не меняются и при распределении запросов по годам, учебные запросы демонстрируют устойчивый рост (Табл. 7).

Таблица 6. Распределение запросов по целям обращения

Цель запроса	Всего
Учебная	315
Научная	73
Познавательная	18
Служебная	20
<i>Итого</i>	426

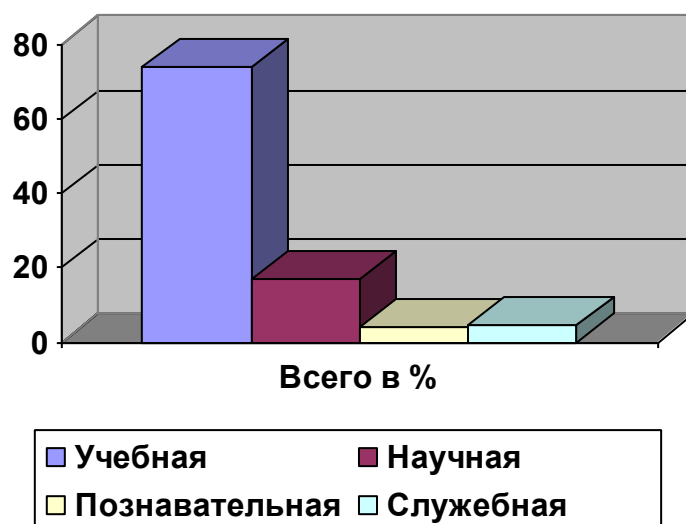


Рисунок 5. Диаграмма распределения запросов по целям обращения (2018-2020)

Таблица 7. Распределение запросов по целям обращения (2018–2020)

Цель запроса	Всего (по годам)		
	2018	2019	2020
Учебная	93	102	120
Научная	22	29	22
Служебная	6	6	6
Познавательная	5	6	9
<i>Итого</i>	126	143	157

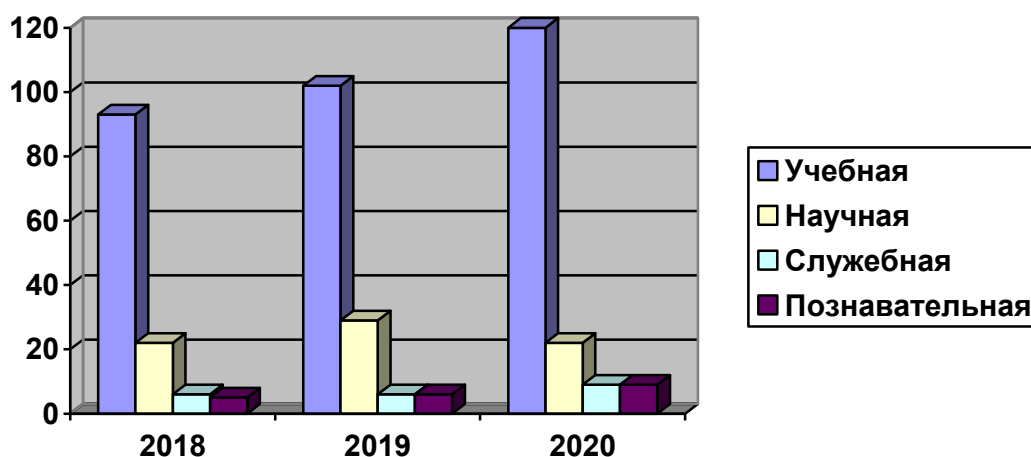


Рисунок 6. Диаграмма распределения запросов по целям обращения (2018–2020)

Ведущее место среди тематических запросов принадлежит запросам гуманитарной сферы, при этом, за все годы исследования беспорное лидерство удерживают запросы по экономике, все остальные запросы гуманитарного цикла значительно отстают от неё (Табл. 8, Рис. 7). Запросы по естественным наукам и технике составляют незначительную часть.

Табл. 8. Распределение запросов по тематике (2018–2020)

Отрасли знания	Кол-во запросов по теме
Экономика	146
Психология	51
История	35
Педагогика	31
Естественные науки	29
Право	25
Языкознание. Литературоведение	20
Философия	14
Политология	12
Техника. Технические науки	9
Прочие	54
<i>Итого</i>	426



Рисунок 7. Диаграмма распределения запросов по тематике (2018–2020)

Большинство пользователей интересуется информацией на русском языке, в единичных случаях необходима информация на иностранных языках, как правило, в дополнение к русскоязычным источникам.

Таблица 9. Распределение запросов по тематике (2018–2020)

Отрасли знаний	Распределение по годам		
	2018	2019	2020
Экономика	51	45	50
История	9	14	12
Политология	1	6	5
Право	8	9	8
Психология	4	26	21
Педагогика	15	8	8
Философия	3	3	8
Естественные науки	6	4	19
Техника. Технические науки	2	3	4
Языкознание. Литературоведение	8	4	8
Прочие	19	21	14
<i>Итого</i>	<i>126</i>	<i>143</i>	<i>157</i>

За трехлетний период было выполнено 46 краеведческих запросов. Показательно, что значительный рост краеведческих запросов произошёл в 2020 году, когда в силу ограничений в связи с COVID-19 пользователи не могли посетить Библиотеку лично. Анализ краеведческих запросов показал, что они поступали как непосредственно от жителей Волгоградской области, так и от жителей других регионов (Табл. 10, Рис. 8).

Таблица 10. Распределение краеведческих запросов (2018–2020)

Год	Кол-во краеведческих запросов
2018	14
2019	9
2020	23
<i>Итого</i>	46

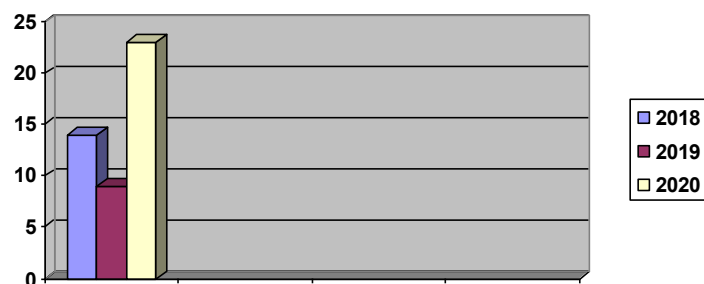


Рис. 8. Диаграмма распределения краеведческих запросов (2018–2020)

Из 426 запросов, выполненных в 2018–2020 гг., на 62 из них была дана читательская оценка или комментарий. Давая оценку ответам на запросы, представленные на сайте, пользователи могли выбрать следующие варианты оценки: «затрудняюсь ответить»; «бесполезно»; «кое-что пригодилось»; «многое подходит»; «идеально». Комментарий пишется пользователем в свободной форме. На что необходимо обратить внимание: оценки и комментарии могут быть субъективны, на предоставление ответа влияет сложность запроса, освещённость темы в литературе и электронных источниках. Тем не менее, большинство оценивает выполнение справок как идеальное (40 оценок), в 12 оценках отмечено, что многое подходит, в 3-х случаях кое-что подходит, в 1 случае затруднились ответить, и 2 раза было указано, что ответ бесполезен. При более глубоком анализе запросов, ответами на которые пользователи оказались недовольны, было выявлено, что в одном случае один и тот же пользователь уже обращался с практически аналогичными запросами неоднократно, получая в ответ списки источников, в последнем случае на это обратили его внимание, предоставив список источников и порекомендовав ресурсы для самостоятельного поиска, а во втором случае запрос нуждался в уточнении, пользователю был предоставлен список источников и рекомендовано обратиться в ВОУНБ им. М. Горького. Все оставленные комментарии очень комплиментарные для исполнителей ВСС, начиная от простого «Спасибо!», «Очень благодарна за труд! Всё пригодилось!» и заканчивая развёрнутыми: «Большое спасибо за Ваш труд! Вы очень помогаете нам, студентам. И если раньше перед написанием реферата опускались руки, то теперь имея около десятка источников литературы,

даже приятно стало его писать»; «Спасибо за проделанную работу! Всегда быстро и качественно. Очень радуют электронные ресурсы с активными ссылками. Всегда спасаете». Важно отметить, что чаще всего комментарии идут параллельно с оценкой, но бывает, что оценку не ставят, а комментарий в превосходной форме. Кроме того, можно отметить, что среди проанализированных запросов, даже там где пользователи отмечают «кое-что подходит», в комментарии пишут: «Спасибо большое, уважаемый библиограф! Список литературы, хотя и не весь, пригодился!».

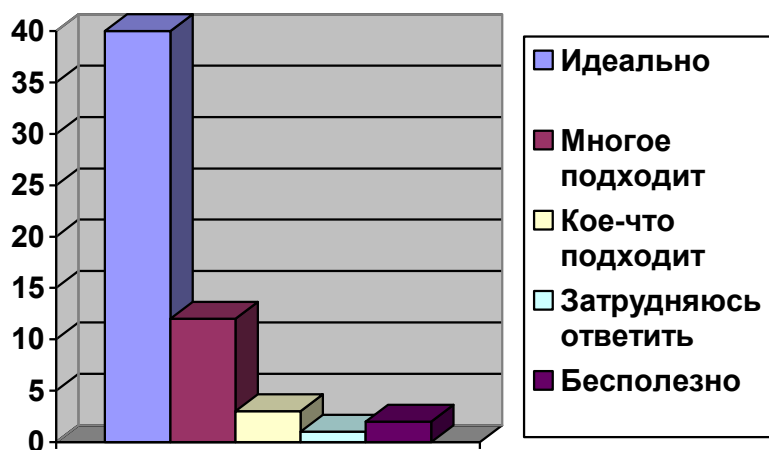


Рисунок 9. Диаграмма оценки ответов на запросы (2018–2020)

По региональному признаку состав удалённых пользователей представлен преимущественно жителями г. Волгограда (288), в области активно используют услуги ВСС жители г. Волжского (99) и несколько запросов за изучаемый период было из Средней Ахтубы (6). Неоднократно запросы поступали и из других регионов Российской Федерации: Москва (8), Санкт-Петербург (3), Ростов-на-Дону (2), Сургут (2), Тюмень (2), Азов (1), Алушта (1), Барнаул (1), Бокситогорск (1), Брянск (1), Знаменск (1), Карачаевск (1), Краснодар (1), Магнитогорск (1), Мурманск (1), Омск (1), Томар (1), Три запроса поступило из Беларуси: Минск (2), Могилев (1); и из столицы Казахстана г. Нур-Султан (1).

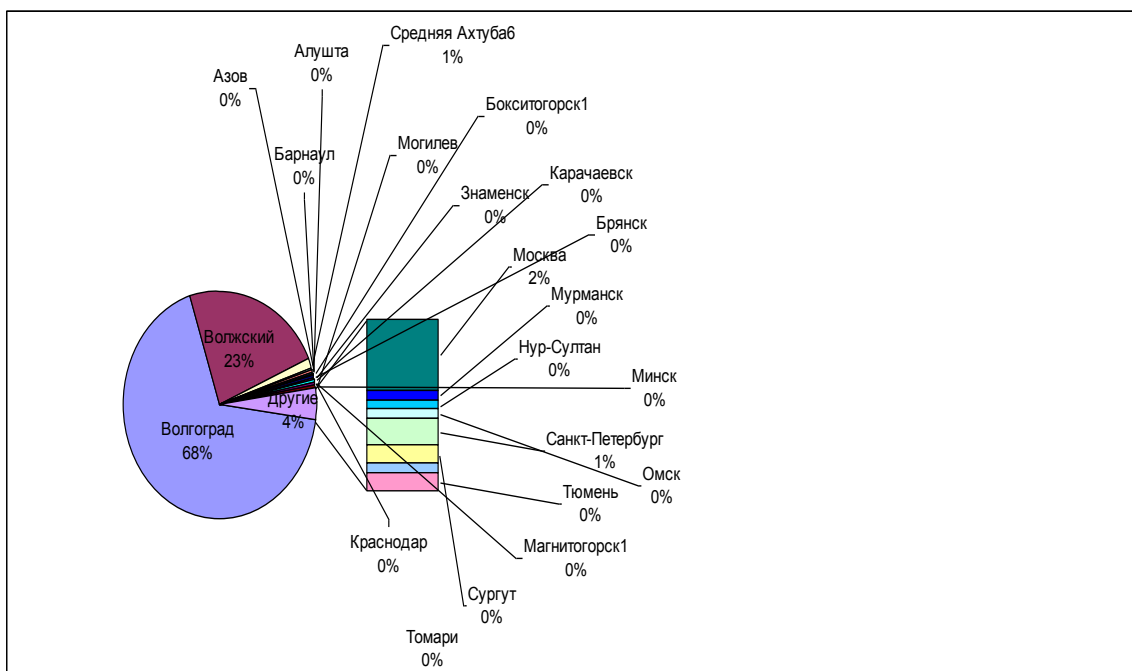


Рисунок 10. Диаграмма распределения запросов по региональному признаку (2018–2020)

Для более глубокого анализа изучения спроса и удовлетворённости ответами на запросы была разработана анкета, которая с апреля по сентябрь 2021 года находилась на сайте ВОУНБ им. М. Горького и на сайте Виртуальной справочной службы. На сайте ВОУНБ им. М. Горького анкета была размещена в разделе «Новости», и по мере поступления других новостей смещалась, в итоге она не получила должного отклика. На сайте ВСС анкета была расположена на главной странице сайта, получила большее число откликов, но в данном случае нет уверенности, что все ответы были получены от пользователей отправлявших запрос непосредственно в ВОУНБ им. М. Горького, велика вероятность, что респондентами являлись пользователи получавшие ответ от других библиотек-участниц ВСС.

Всего было получено 16 ответов, 15 из них через сайт ВСС. Онлайн-анкетирование показало, что чаще всего о ВСС узнавали из посторонних источников («Другое») и хотя у респондентов была возможность пояснить свой ответ, это было сделано только одним респондентом, который отметил, что о существовании ВСС узнал с помощью ссылки на сайте Национальной библиотеки Беларуси. Трое респондентов узнали о ВСС через сайт, двое – через рекламу услуги, распространяемую ВОУНБ им. М. Горького. Ещё двое респондентов познакомились с ВСС благодаря знакомым (Рис. 11).

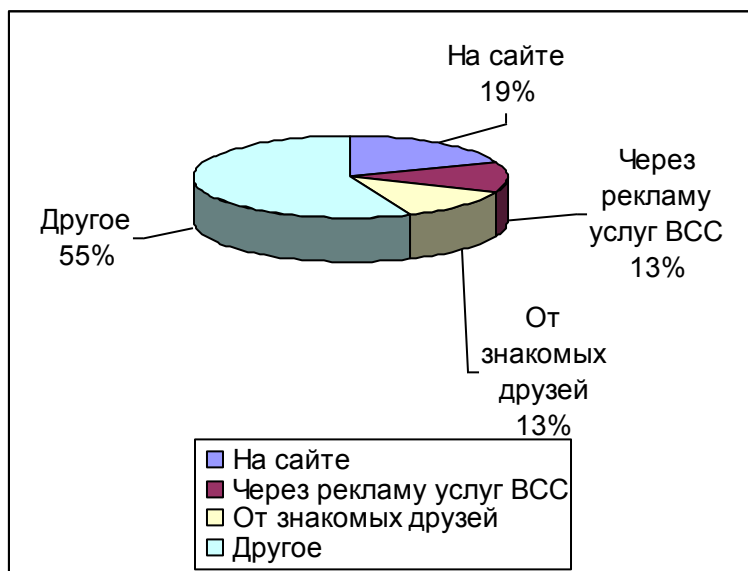


Рисунок 11. Диаграмма распределения ответов респондентов на вопрос «Откуда вы узнали о Виртуальной справочной службе?»

Большинство из респондентов обращались в ВСС один раз. Те пользователи, которые указали, что неоднократно обращались в ВСС, все отметили, что остались довольны качеством выполненных справок.

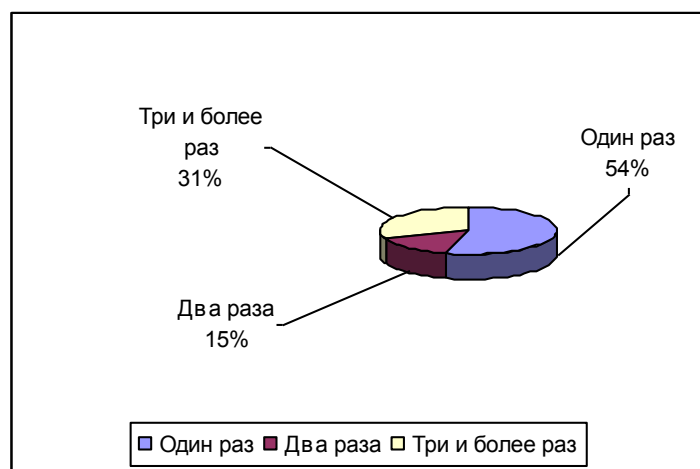


Рисунок 12. Диаграмма распределения ответов на вопрос «Как часто Вы обращались в ВСС?»

Среди целей запросов преобладают научные, далее следуют учебные, двое респондентов выбрали варианты ответа «Познавательная цель» и «Другое», в одном случае было пояснение, что цель запроса – «Служебная».

Неожиданными, по сравнению с оценками, оставленными на сайте, оказались ответы на вопрос: «Удовлетворены ли Вы ответом на Ваш запрос?». 7 респондентов ответили – «Нет», при этом 3 анкеты, где респонденты оказались недовольны ответом на запрос, были идентичны по всем параметрам ответов и 2 из них получены одна за другой. 8 респондентов остались «полностью удовлетворены»

полученными ответами», 1 респондент выбрал пункт «Другое», пояснив, что запрос ещё в работе («Жду ответа»). Рекомендовать услуги ВСС готовы 9 из 16 респондентов.

Подводя итоги исследования работы ВСС за 2018–2020 гг., можно сделать вывод о росте количества виртуальных запросов, что свидетельствует об интересе пользователей к ВСС, её востребованности и популярности. По результатам исследования становится понятно что:

- расширение пользовательской аудитории происходит в основном за счёт молодёжи, т. к. выявлено, что большая часть запросов учебные;
- в большинстве случаев для пользователей важно не только получение библиографического описания документов по теме запроса, но и его полного электронного текста;
- очень важно для предоставления информации использовать качественные, достоверные источники, необходимо умение отсекаать «информационный шум».
- библиографам, выполняющим виртуальные справки, необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные компетенции, развивать аналитические способности и умение ориентироваться в традиционном библиотечном и виртуальном пространстве, регулярно мониторить вновь появляющиеся электронные ресурсы;
- перспективным видится налаживание более тесной обратной связи с пользователями, необходимо делать упор на важность оценки выполненного запроса, с целью выяснения не только степени удовлетворенности пользователей предоставленной информацией, но и тем, что именно их не устроило в ответе;
- особое внимание следует уделить развитию информационной культуры пользователей, научить их эффективному самостоятельному поиску, умению ориентироваться в источниках информации, оценивать достоверность полученных материалов, их значимость для работы;
- стоит усилить продвижение ВСС посредством дополнительной рекламы услуги на сайте Библиотеки и её страниц в социальных сетях;
- немаловажным фактором является техническое оснащение рабочего места сотрудников, выполняющих запросы. В настоящее время в ВОУНБ им. М. Горького складывается не очень благоприятная ситуация, когда в связи с устареванием техники и программного оборудования, нет технической

возможности использовать многие электронные ресурсы. Видится также необходимым предоставить доступ к подписным электронным ресурсам ВОУНБ им. М. Горького сотрудникам Информационно-библиографического отдела на их рабочих местах;

В период самоизоляции в связи с COVID-19, стало особенно очевидно, что качественное виртуальное справочное обслуживание имеет большой потенциал развития.

Услуга «Оперативность+Доступность»

С ноября 2012 года в Отделе читального зала Волгоградской ОУНБ им. М. Горького функционирует услуга «Оперативность+Доступность» («О+Д»), представляющая собой синтез виртуального справочно-библиографического обслуживания и традиционного библиотечного обслуживания. Услуга «О+Д» – это онлайн-заявка на сайте ВОУНБ им. М. Горького на подбор литературы по какой-либо теме и/или на конкретное издание с последующим предоставлением подобранных материалов для пользователей в Читальном зале социально-экономической и правовой литературы. Заказ на подбор литературы по теме выполняется на следующий день с момента поступления онлайн-заявки.

Технология обслуживания удаленных пользователей в рамках услуги «О+Д» состоит из четырёх этапов:

- *первый этап*: на сайте ВОУНБ им. М. Горького принимаются запросы по различным отраслям знаний. Пользователь заполняет специальную форму, в которой указывает тему и отрасль знания или учебную дисциплину, к которой относится запрос, а также желаемую дату выполнения запроса и свои контактные данные.
- *второй этап*: пользователю через указанный им канал связи предоставляется библиографический список литературы по теме запроса. Из этого списка им самостоятельно выбираются 10 изданий и отправляются на электронную почту Отдела читального зала.
- *третий этап*: сотрудники Читального зала социально-экономической и правовой литературы отбирают по списку литературу в тех структурных подразделениях, где они находятся. Пользователю остаётся только прийти в назначенное время в Читальный зал социально-экономической и правовой литературы, где его будет ждать подборка нужных документов.
- *четвертый этап*: бронирование отобранных изданий в Читальном зале социально-экономической и правовой литературы на 2 дня, следующих после даты заказа. Для работы с отобранными материалами пользователям предоставляются дополнительные услуги: ксерокопирование и сканирование.

Важным моментом является тот факт, что запрос в ВОУНБ им. М. Горького может отправить любой человек, независимо от того, является ли он пользователем Библиотеки или нет, но для работы с изданиями ему необходимо записаться в Библиотеку.

Для улучшения качества обслуживания пользователей по услуге «О+Д» был проведён анализ работы за 2018–2020 гг. (Табл. 11).

Таблица 11. Анализ работы по услуге «О+Д» (2018–2020)

Показатели	Годы			Динамика +/-	
	2018	2019	2020	2019–2018	2020–2019
Кол-во запросов (всего)	585	571	295	- 14	- 276
<i>в том числе:</i>					
– тематические	569	563	288	- 6	- 275
– на издание	16	8	7	- 8	- 1
Тематика запросов (всего)	585	571	295		
<i>в том числе:</i>					
– Право	306	217	131	- 89	- 86
– Экономика	123	185	121	+ 62	- 64
– Прочие	156	169	43	+ 13	- 126
Кол-во списков (всего)	585	571	302	- 14	-269
<i>в том числе:</i>					
– Читальный зал	544	550	291	+ 6	- 259
– Сектор краеведения	14	10	5	- 4	- 5
– Информационно-экологический центр	10	9	4	- 1	-5
– Информационно-библиографический отдел	16	2	2	- 14	0
– Отдел производственной литературы	1	0	0	- 1	0
Кол-во пользователей (всего)	388	345	250	- 43	- 95
Кол-во посещений ВОУНБ им. М. Горького	392	351	100	- 41	- 251

Важно обратить внимание, на несовпадение параметров «Количество запросов (всего)» и «Количество посещений ВОУНБ им. М. Горького». Такая разница обусловлена несколькими причинами: в ряде случаев пользователи, получив список источников, в дальнейшем не обращаются за самими изданиями; иногда запрос связан с предоставлением документов из СПС «КонсультантПлюс», в таком случае источники могут быть предоставлены пользователю в электронном виде.

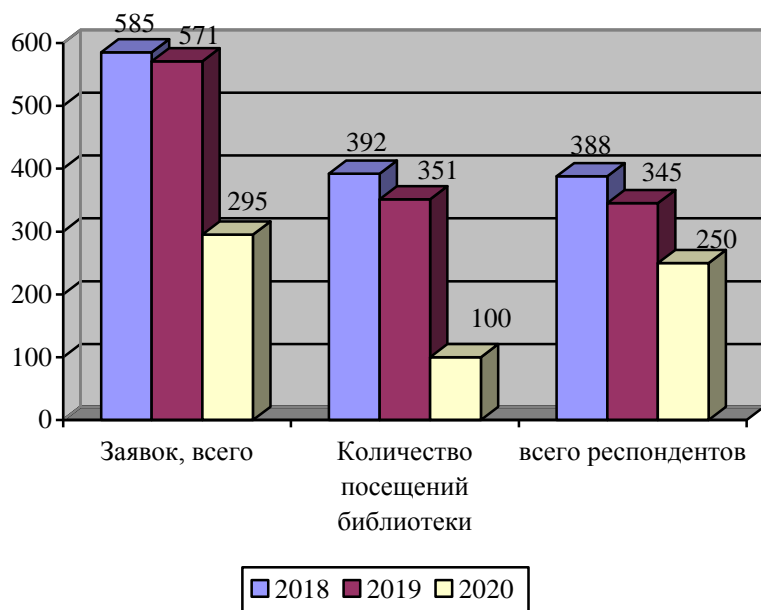


Рис. 13. Диаграмма взаимосвязи поступивших запросов по услуге «О+Д» с количеством респондентов и посещений (2018–2020))

Проведённый анализ работы услуги «О+Д» за период 2018–2020 гг. показал снижение всех количественных показателей. На это повлияло недостаточное комплектование библиотечного фонда и временное закрытие ВОУНБ им. М. Горького в 2020 году в связи с пандемией COVID-19.

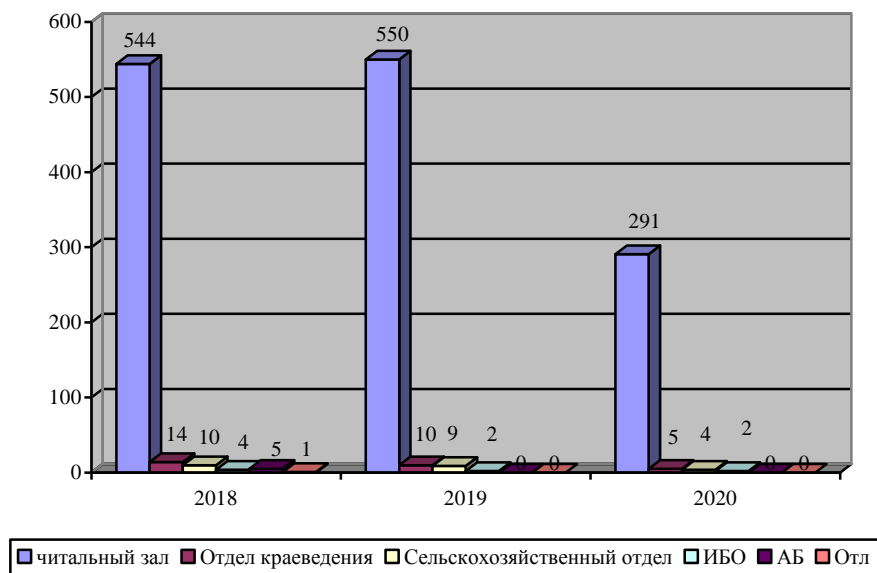


Рисунок 14. Диаграмма выполнения запросов по услуге «О+Д» структурными подразделениями ВОУНБ им. М. Горького (2018–2020)

За исследуемый период большую часть запросов выполнили сотрудники Читального зала социально-экономической и правовой литературы, остальные запросы были выполнены сотрудниками других структурных подразделений.

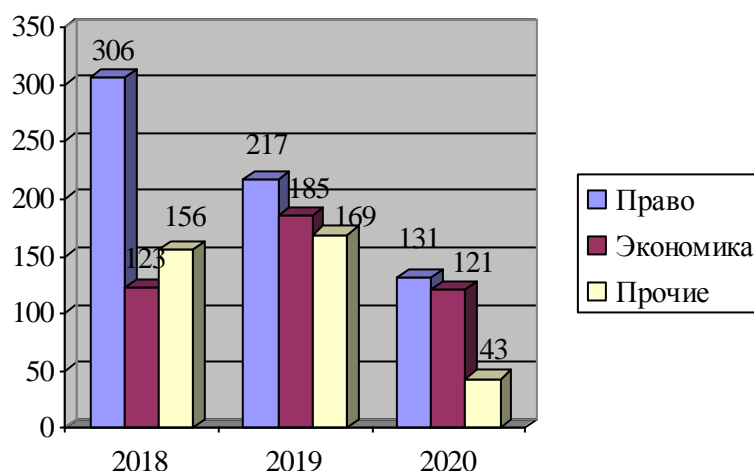


Рисунок 15. Диаграмма количества запросов по отраслям знаний (2018–2020)

Большинство пользователей обращались с запросами по правовым наукам (Рис. 15).

Для выявления мнения пользователей о качестве работы услуги «О+Д» был проведён анкетный опрос на сайте ВОУНБ им. М. Горького. В анкетировании приняли участие 32 пользователя данной услуги.

Таблица 12. Анализ ответов респондентов анкетирования по вопросам повышения качества услуги «О+Д»

№ п/п	Вопросы анкеты	Варианты ответов	Ответы	
			Всего	%
1.	Откуда Вы узнали об услуге «О+Д» ВОУНБ им. М. Горького?	При обращении в библиотеку	13	40,6
		На сайте ВОУНБ им. М. Горького	5	15,6
		От знакомых, друзей	13	40,6
		Другое	1	3,1
2.	Как часто Вы обращались по услуге «О+Д»?	1 раз	5	15,6
		2 раза	2	6,3
		3 раза и более	25	78,1
3.	С какой целью Вы оставляли запрос по услуге «О+Д»?	Учебной	10	31,3
		Научной	10	31,3
		Познавательной	12	37,5
4.	С каким типом запросов Вы обращались по услуге «О+Д»?	Подбор источников по теме	21	65,6
		Уточнение наличия издания в библиотеке	8	25,0
		Другое	3	9,4

5.	Удовлетворены ли вы предоставленной Вам услугой «О+Д»?	Полностью удовлетворен	30	93,8
		Частично удовлетворен	2	6,2
		Отношусь нейтрально	-	-
		Частично не удовлетворен	-	-
		Полностью не удовлетворен	-	-
6.	Готовы ли Вы порекомендовать другим услугу «О+Д»	Да	32	100,0
		Нет	-	-

Результаты анкетирования показали, что большинство респондентов удовлетворены работой услуги «О+Д» и готовы порекомендовать её другим.

Респонденты высказали следующие пожелания по улучшению работы услуги «О+Д»:

- докомплектование библиотечного фонда изданиями, пользующимися спросом;
- увеличение срока бронирования отобранных изданий до 5-ти дней.

Назрела необходимость изменить «Положение об услуге “О+Д”» в соответствии с результатами проведённого исследования.

Услуга «Наука 0+»¹

В Электронном читальном зале в 2019 году была внедрена такая услуга как «Наука 0+». Она призвана помогать пользователям оперативно получать информацию о наличии необходимых документов в фондах Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и удалённых полнотекстовых базах данных, доступных в Электронном читальном зале ВОУНБ им. М. Горького.

Пользователь может оформить заявку на поиск конкретного издания или заказ на подбор литературы по конкретной теме, который будет выполнен в течение 3-х дней с момента поступления онлайн-заявки.

Для работы с отобранными по предварительному заказу изданиями, пользователи должны прийти в Отдел «Электронный читальный зал» (ЭЧЗ), где им предоставляются автоматизированные рабочие места (АРМ). Здесь им предоставляется доступ к оцифрованным фондам Президентской библиотеки, Национальной электронной библиотеки, «Электронной библиотеке Волгоградской ОУНБ им. М. Горького», правовым системам «КонсультантПлюс» и «Законодательство России», базам данных научной периодики «ИВИС», e-LIBRARY и другим удаленным базам данных, с которыми ВОУНБ им. М. Горького работает на условиях лицензионного соглашения с производителем информации.

Если предоставленной информации будет недостаточно, пользователь сможет самостоятельно осуществить поиск в электронных фондах Национальных библиотек и удалённых базах данных.

За 2019 год в рамках услуги «Наука 0+» было выполнено 19 запросов. Распределение по темам показано в Табл. 13. Количество выданных электронных изданий из баз данных ЭЧЗ, дистанционно (на указанную почту) с учётом запрашиваемой темы – 98. Количество подобранных изданий из баз данных ЭЧЗ, с учётом запрашиваемой темы – 142.

Таблица 13. Тематика запросов (2019)

Тема	Кол-во заказов
<i>Всего:</i>	19
<i>в том числе:</i>	
Юриспруденция	4
Зарубежная история	2

¹ Информация по работе услуги «Наука 0+» представлена вед. библиотекарем Отдела «Электронный читальный зал» М. С. Романовой.

Педагогика	2
Управление персоналом	2
История России	1
География	1
Экология	1
Хирургия	1
Строительство	1
Религиоведение	1
Промышленность	1
Цифровые технологии	1
Педагогика	1

За 2020 год было выполнено 15 запросов (Табл. 14). Количество выданных изданий из баз данных ЭЧЗ с учётом запрашиваемой темы – 54.

Таблица 14. Тематика запросов за 2020 год

Тема	Кол-во заказов
<i>Всего:</i>	15
<i>в том числе:</i>	
История международных отношений	5
Юриспруденция	4
Зарубежная история	3
Военное дело	1
Металлургия	1
Менеджмент/гостиничное дело	1

Заключение

В ходе исследования «Виртуальное обслуживание в системе справочного обслуживания пользователей Волгоградской ОУНБ им. М. Горького» выявлено, что все рассмотренные услуги в той или иной степени востребованы пользователями. За 2018–2020 гг. в Волгоградской ОУНБ им. М. Горького был выполнен 1451 запрос в рамках работы услуги «Оперативность+Доступность», 426 запроса в Виртуальной справочной службе, 34 запроса через сервис «Наука 0+». Если услуги «Оперативность+Доступность» и «Наука 0+» поступают непосредственно от пользователей в ВОУНБ им. М. Горького, то в Виртуальной справочной службе распределением запросов занимается координатор из Российской национальной библиотеки и, по правилам работы ВСС, количество распределяемых запросов составляет не более одного в день в конкретную Библиотеку.

Услуга «Оперативность+Доступность» в 2020 году продемонстрировала значительный спад, а услуга Виртуальная справочная служба показала незначительный рост по сравнению с предыдущими годами. Услуга «Наука 0+» относительно молодая, оказывается только с 2019 года и пока не до конца завоевала пользовательскую аудиторию.

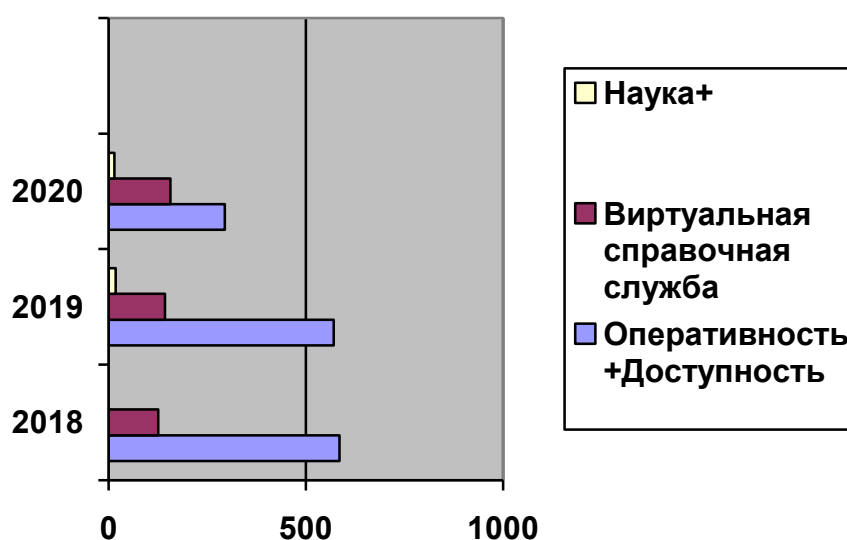


Рис. 16. Диаграмма запросов по виртуальным услугам (2018–2020)

Востребованность ВСС связана, в том числе и с тем, что она оказывалась даже в период, когда ВОУНБ им. М. Горького была закрыта для непосредственного посещения пользователями. Немаловажным преимуществом ВСС является возможность выполнять услугу, обращаясь не только к собственным каталогам и лицензированным базам данных, на которые имеет подписку Волгоградская ОУНБ, но и

к электронным каталогам многих других библиотек, различным Интернет-ресурсам, что в рамках услуг «Оперативность+Доступность» и «Наука 0+» не делается.

Ещё одной особенностью Виртуальной справочной службы является то, что пользователи гарантированно получают список источников составленный по ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», что является признаком профессионализма. Данные списки могут быть использованы при написании научных статей, курсовых и дипломных работ, для пристатейной библиографии и списка источников при написании научных и учебных работ. При оказании услуг «Оперативность+Доступность», «Наука 0+» для составления списков источников берется описание, которое представлено в каталоге или в самом источнике и оно далеко не всегда соответствует ГОСТ Р 7.0.100-2018.

Преимуществом услуг «Оперативность+Доступность», «Наука 0+» является то, что в ВОУНБ им. М. Горького повышается количество зарегистрированных пользователей, т. к. чтобы получить заказанные источники в большинстве случаев необходимо обратиться непосредственно в Электронный читальный зал и Читальный зал социально-экономической и правовой литературы. В данном случае стоит обратить внимание, на то, что количество запросов в «О+Д» значительно разнится с итоговым посещением Библиотеки пользователями. Меньшее количество посещений, возможно связано, в том числе и с тем, что фонд ВОУНБ им. М. Горького нуждается в пополнении современными изданиями. ВСС способствует косвенному привлечению пользователей в Библиотеку посредством того, что качественное выполнение запросов служит повышению престижа Библиотеки; пользователям зачастую рекомендуется обратиться к библиографам ВОУНБ им. М. Горького.

По результатам исследования видно, что все три рассмотренных сервиса виртуального обслуживания применяются пользователями. Подтверждено, что одна из услуг чётко библиографического ориентирования, две другие сочетают элементы справочного и библиотечного обслуживания. Для повышения эффективности этих видов обслуживания необходимо решение проблем комплектования библиотечного фонда ВОУНБ им. М. Горького, обновления технического и программного обеспечения рабочих мест сотрудников. Для привлечения пользователей активнее продвигать виртуальные услуги ВОУНБ им. М. Горького посредством печатной рекламы, на сайте Библиотеки и её страниц в социальных сетях.

Литература

1. Андреева Н. Е. Нормативные показатели деятельности виртуальных справочных служб библиотек / Н. Е. Андреева, С. С. Смиреннова // Библиография. – 2013. – № 2 (385). – С. 21–25.
2. Бондаренко Е. А. Виртуальный мир справочной службы / Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая // Библиография и книговедение. – 2015. – № 2. – С. 61–65.
3. Виртуальное справочное обслуживание удалённых пользователей: реалии и перспективы : материалы Межрегион. видеоконф., Волгоград, 24 ноября 2016 года / Волгогр. ОУНБ им. М. Горького, ИБО ; сост. М. М. Самко ; ред. и отв. за вып. О. А. Лященко. – Волгоград, 2016. – 28 с.
4. Куканова И. А. Тульский вариант виртуальной библиографии : (к десятилетию справочной службы Корпорации универсальных научных библиотек) / И. А. Куканова // Библиография. – 2017. – № 2. – С. 66–74.
5. Миногина Т. Н. Виртуальная справочная служба в период пандемии: новые возможности для развития / Т. Н. Миногина // Моргенштерновские чтения – 2020. Информационно-библиографическая деятельность библиотек: тенденции, новации, современные проекты и инициативы : материалы Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, (Челябинск, 27–28 окт. 2020 г.) / М-во культуры Рос. Федерации, РБА, М-во культуры Челяб. обл., Челяб. обл. универс. науч. б-ка, Челяб, гос. ин-т культуры. – Челябинск, 2020. – С. 167–174.
6. Нещерет М. Ю. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки: предварительные итоги работы / М. Ю. Нещерет // Библиотековедение. – 2010. – № 1. – С. 45–48.
7. Разумова Э. Г. Коммуникативный аспект деятельности корпоративной виртуальной справочной службы (на примере ВСС КОРУНБ) / Э. Г. Разумова // Труды Международного библиографического конгресса, (Санкт-Петербург, 21–23 сентября 2010 г.). – Санкт-Петербург : РНБ, 2012. – Ч. 2. – С. 388–393.
8. Разумова Э. Г. Корпоративное взаимодействие универсальных научных библиотек в рамках онлайн-СБО (к постановке проблемы) / Э. Г. Разумова // Библиотековедение. – 2008. – № 6. – С. 36–40.

9. Разумова Э. Г. Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей : (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа») / Э. Г. Разумова // Информационный Бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136–137.

10. Сысуева О. Г. Виртуальные справочные службы: региональный аспект / О. Г. Сысуева // Библиография и книговедение. – 2016. – № 6 (407). – С. 3-7.

11. Сысуева О. Г. Виртуальный библиограф: среда обитания / О. Г. Сысуева // Библиография. – 2010. – № 6. – С. 55–59.

Приложение 1

Опрос о работе Виртуальной справочной службы

Анкета

Уважаемые пользователи!

Волгоградская ОУНБ им. М. Горького проводит опрос с целью повышения качества работы Виртуальной справочной службы (ВСС).

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Анкетирование анонимное, вопросы под № 4–8 предназначены для тех, кто ранее обращался с запросами в Виртуальную справочную службу.

Ваши ответы помогут улучшить нашу работу!

1. Знаете ли Вы о Виртуальной справочной службе ВОУНБ им. М. Горького?

- Да Нет

2. Обращались ли Вы с запросами в Виртуальную справочную службу Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Да Нет
 Другое _____

3. Откуда Вы узнали о Виртуальной справочной службе Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- При обращении в библиотеку
 На сайте ВОУНБ им. М. Горького
 Через рекламу услуг ВСС
 От знакомых, друзей
 Другое _____

4. Как часто Вы обращались в Виртуальную справочную службу Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- 1 раз
 2 раза
 3 раза и более

5. С какой целью Вы обращались в Виртуальную справочную службу Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Учебной
 Научной
 Познавательной
 Другое _____

6. С каким типом запросов Вы обращались в Виртуальную справочную службу Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Подбор источников по теме
- Уточнением наличия конкретного издания в фондах библиотеки
- Другое _____

7. Остались ли Вы удовлетворены ответом на Ваш запрос?

- Удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Не удовлетворен
- Другое _____

8. Готовы ли Вы порекомендовать Виртуальную справочную службу Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Да Нет
- Другое _____

Благодарим за участие!

Приложение 2

Опрос об услуге «Оперативность+Доступность»

Анкета

Уважаемый пользователь!

Волгоградская ОУНБ им. М. Горького проводит изучение мнения респондентов по вопросам повышения качества обслуживания по услуге «Оперативность+Доступность» («О+Д»).

Выберите вариант ответа, наиболее соответствующий Вашему мнению, на предложенные Вам вопросы.

Пожалуйста, ответьте на все вопросы.

Ваше мнение очень важно для нас.

1. Откуда Вы узнали об «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- При обращении в ВОУНБ им. М. Горького
- На сайте ВОУНБ им. М. Горького
- От знакомых, друзей
- Другое _____

2. Как часто Вы обращались по услуге «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- 1 раз
- 2 раза
- 3 раза и более
- Не использовал(а)

3. С какой целью Вы оставляли запрос по услуге «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Учебной
- Научной
- Познавательной
- Другое _____
- Не использовал(а)

4. С каким типом запросов Вы обращались по услуге «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Подбор источников по теме
- Уточнение наличия издания в ВОУНБ им. М. Горького
- Другое _____
- Не использовал(а)

5. Удовлетворены ли вы предоставленной Вам услугой «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Полностью удовлетворён
- Частично удовлетворён
- Полностью не удовлетворён

6. Готовы ли Вы порекомендовать другим услугу «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького?

- Да
- Нет
- Другое _____

7. Ваши пожелания по улучшению работы услуги «О+Д» Волгоградской ОУНБ им. М. Горького. _____

Благодарим за участие!