Правовой механизм функционирования виртуальных справочных служб

Юрик И.В.

зав. отделом новых технологий Президентской библиотеки Республики Беларусь

Эпиграф

«...Уникальная природа цифровых справочно-информационных служб вводит нас в новую область задач и вызовов. Потребность в основополагающих принципах и стандартах становится даже более значимой, чем продолжение развития корпоративных справочно-информационных служб ...»

См. доклад <u>Vera Fullerton, IFLA Digital</u> <u>Reference Standards Project 12/2002</u>

Интересные факты

По данным, опубликованным в журнале «American Libraries», уже в 2002 году свыше тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму виртуального справочного обслуживания; используя при этом свыше 30 видов программного обеспечения

Виртуальное справочнобиблиографическое обслуживание в Беларуси

Nº ⊓/⊓	Название библиотеки	Реализовано	В разработке
1.	НББ	+	
2.	БелСХБ	+	
3.	Президентская библиотека РБ	+	
4.	НБПГУ	+	
5.	ББМГУ	+	
6.	РНТБ		+
7.	ФББГУ		+
8.	НББНТУ		+

Вклад ИФЛА в развитие виртуального справочно-информационного обслуживания

- 1998 г. создана дискуссионная группа ИФЛА по справочноинформационной работе.
- Задачи группы обсуждение вопросов воздействия новых технологий на справочноинформационную работу и на ожидания пользователей.

Вклад ИФЛА в развитие виртуального справочно-информационного обслуживания

- 2002 г. создан Постоянный комитет по справочно-информационной работе.
- Разработан один из основополагающих документов по виртуальному обслуживанию, который обозначил некие общие стандарты организации виртуального справочно-информационного обслуживания «Руководящие принципы ИФЛА по цифровым справочно-информационным службам».

Структура документа

- 1 раздел «Администрирование цифровых справочноинформационных служб»;
- 2 раздел «Практика цифрового справочно-информационного обслуживания».

В 1 разделе

Четко обозначены вопросы, которые необходимо решить, приступая к разработке проекта виртуальной службы и предложены рекомендации по организации этой работы

Структура 1 раздела:

- Разработка стратегии справочноинформационного обслуживания (задачи службы, ответственные, критерии деятельности, разработка правил обслуживания, и санкции за отступление от них, определение клиентской группы, типов вопросов и т.д.);
- Планирование объема услуг;
- Кадровое обеспечение;

Структура 1 раздела:

- Подготовка персонала (определение ключевых знаний, умений и навыков, необходимых персоналу виртуальной службы, обучение);
- Разработка интерфейса;
- Правовые вопросы (ознакомление с действующим законодательством об общедоступной информации в своем регионе);
- Реклама и продвижение службы;
- Анализ деятельности службы (на основе каких данных необходимо анализировать работу службы);
- Сотрудничество (каким образом может быть налажено сотрудничество с другими виртуальными службами).

Во 2 разделе

 Даны важнейшие ориентиры практикам виртуального справочноинформационного обслуживания и сформулированы некоторые нормы, позволяющие облегчить работу коллектива.

Структура 2 раздела:

- Общие принципы;
- Содержание работы: основные принципы;
- Основные принципы работы служб на основе чата;
- Основные принципы организации сессии по чату.

Вклад ALA в развитие виртуального справочно-информационного обслуживания

 Создан специальный комитет по разработке руководящих документов для цифровых справочных служб Секции компьютерных справок Ассоциации справочных служб и отделов обслуживания пользователей.

2004 год

Разработан документ
 «Руководящие принципы
 создания и функционирования
 виртуальных справочных служб»

Структура документа:

- Определение виртуальной справочной службы
- Подготовка к созданию виртуальных справочных служб
- Обеспечение деятельности виртуальной справочной службы
 - Клиентура
 - Характеристики виртуальной справочной службы
 - Требования к персоналу
- Корпоративная виртуальная справочная служба

Структура документа:

- Организация деятельности службы
 - Интеграция виртуальной справки в деятельность организации
 - Инфраструктура/оборудование
 - Финансы
 - Персонал
 - Маркетинг
 - Анализ, оценка и усовершенствование деятельности виртуальной справочной службы
- Приватность коммуникаций

Основополагающие документы по виртуальному справочному обслуживанию

- Носят рекомендательный характер
 НО!
- Обозначают общие стандарты организации виртуального справочноинформационного обслуживания
- Предлагают модель виртуальной справочной службы
- Окажут неоценимую помощь при разработке собственного проекта виртуальной службы

Разработка правового механизма функционирования службы -

важнейший этап работы над проектом виртуальной справочно-библиографической службы!

Минимальный пакет документов, регламентирующих работу виртуальной службы:

- положение о виртуальной службе;
- технологическая инструкция по выполнению виртуального запроса;
- должностная инструкция оператора виртуальной службы.

Нормативно-методическая база виртуальной справочно- информационной службы создается:

- для определения роли и места виртуальной справочно-информационной службы в системе управления библиотекой;
- для разработки и закрепления стратегии виртуального обслуживания;
- для определения пользовательской базы (целевой группы) и разработки взаимоотношений с удаленными пользователями;

Нормативно-методическая база виртуальной справочно- информационной службы создается:

- для разграничения обязанностей между специалистами и обеспечения единого подхода в предъявлении к ним требований;
- для оказания практической помощи специалистам виртуальной службы;
- для методического сопровождения работы виртуальной службы.

Правовой механизм функционирования виртуальной справочно- библиографической службы на примере Президентской библиотеки РБ

«Концепция организации и развития комплексной системы виртуальных служб с использованием Интернеттехнологий в Президентской библиотеке Республики **Беларусь»** - основополагающий документ

Концепция

- определяет направления развития и принципы организации комплексной системы виртуальных служб с использованием Интернет-технологий в Президентской библиотеке РБ;
- раскрывает цели создания Интернетслужб, задачи, принципы организации применительно к условиям деятельности Президентской библиотеки РБ.

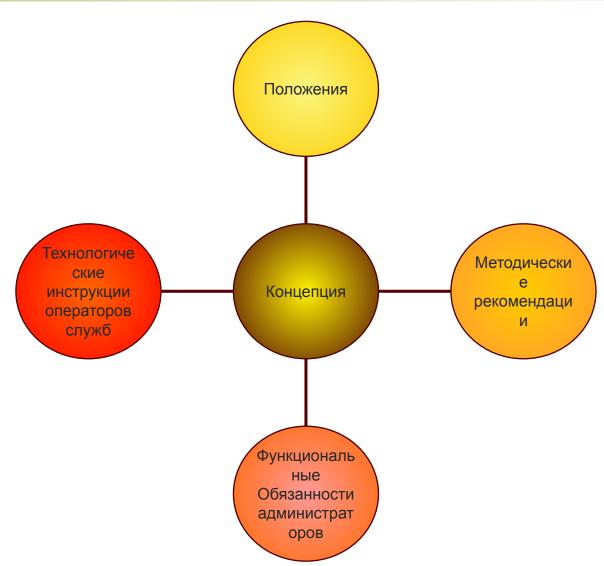
Структура Концепции:

- Глоссарий
- Цели организации и развития комплексной системы виртуальных служб
- Ожидаемые результаты
- Организационно-функциональная структура Интернет-системы

Структура Концепции:

- Разграничение прав доступа к Интернет-системе
- Правовой механизм функционирования системы
- Экономические механизмы функционирования системы
- Профессионально-мотивационный механизм

Реализация Концепции осуществляется в документах



Работа виртуальной службы Президентской библиотеки РБ регламентируется

- Положением о виртуальной справочнобиблиографической службе «Виртуальная справка» Президентской библиотеки РБ
- Технологической инструкцией по использованию модуля Интернетсистемы «Виртуальная справка»
- Положением о модуле «Генератор отчетов»

Структура Положения:

- Общие положения: определение виртуальной службы; виртуальной справки; контингент пользователей; сроки выполнения запросов; язык запроса; методическая база; структура документа.
- Виды выполняемых / невыполняемых запросов.
- Права, обязанности и ответственность удаленных пользователей.
- Права и обязанности специалистов виртуальной справочно-библиографической службы.

•Структура Технологической инструкции:

- Общие положения раскрывают цели и задачи документа; определяют ответственность подразделений за организацию виртуального справочно-библиографического обслуживания; методическое обеспечение; техническое обслуживание.
- Состав и назначение модуля «Виртуальная справка». Раскрывает структуру модуля «Виртуальная справка»; меню работы в модуле.

·Структура Технологической инструкции:

- Технология выполнения виртуального запроса. Требования к процессу. Определяет исполнителей виртуальных запросов; правила перенаправления запроса; этапы анализа запроса по выработанным критериям; структуру виртуальной справки и правила ее оформления; ответственность за исполнение виртуальной справки; сроки; организацию контроля качества.
- Ресурсная база обслуживания.

Структура Технологической инструкции:

Состав персонала, его квалификационные требования и права доступа к выполнению технологии работы в модуле «Виртуальная справка». В разделе определяется квалификационные требования к оператору виртуальной службы; знания, которым должен владеть оператор; права доступа к модулю.

Структура Технологической инструкции:

- Анализ и учет виртуальных справок.
 Учет виртуальных справок осуществляется автоматизировано в модуле «Генератор отчетов». Данный раздел определяет ответственность подразделений за сбор и анализ статистики, права осуществления мониторинга службы.
- Приложение. Алгоритм технологии выполнения виртуальной справки.

•Положение о модуле «Генератор отчетов»

- цели, задачи модуля
- технология работы
- виды составляемых отчетов
- ответственность и контроль работы.

Методическая база правового механизма функционирования виртуальной службы:

- Правовые нормы, регулирующие библиотечное дело в РБ;
- Локальные документы, регулирующие справочно-библиографическое обслуживание и технологические процессы, связанные с ним, в библиотеке;
- Руководящие принципы ИФЛА по цифровым справочно-информационным службам;
- Руководящие принципы создания и функционирования виртуальных справочных служб (ALA).

Предложения, выносимые на рассмотрение семинара:

- Разработать модели
 взаимодействия виртуальных служб
 на основе Интернет-технологий
- Разработать типовые соглашения между библиотеками по ресурсной базе для виртуального обслуживания

Спасибо за внимание!

Контакты:

раб. Тел.: 222-66-16

e-mail: inessy@gmail.com