

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 [Vera Fullerton, IFLA Digital Reference Standards Project 12/2002](#)

[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 справочно-библиографическое обслуживание в Беларуси

№ п/п	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 справочно-информационной работе.
- Задачи группы - обсуждение вопросов воздействия новых технологий на справочно-информационную 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 справочно-информационных 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 справочно-информационного 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 справочно-информационного 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

Основопологающие документы по виртуальному справочному обслуживанию

- Носят рекомендательный характер
НО!
- Обозначают общие стандарты организации виртуального справочно-информационного 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 Интернет-технологий 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 Интернет-служб, задачи, принципы организации применительно к условиям деятельности Президентской библиотеки РБ.

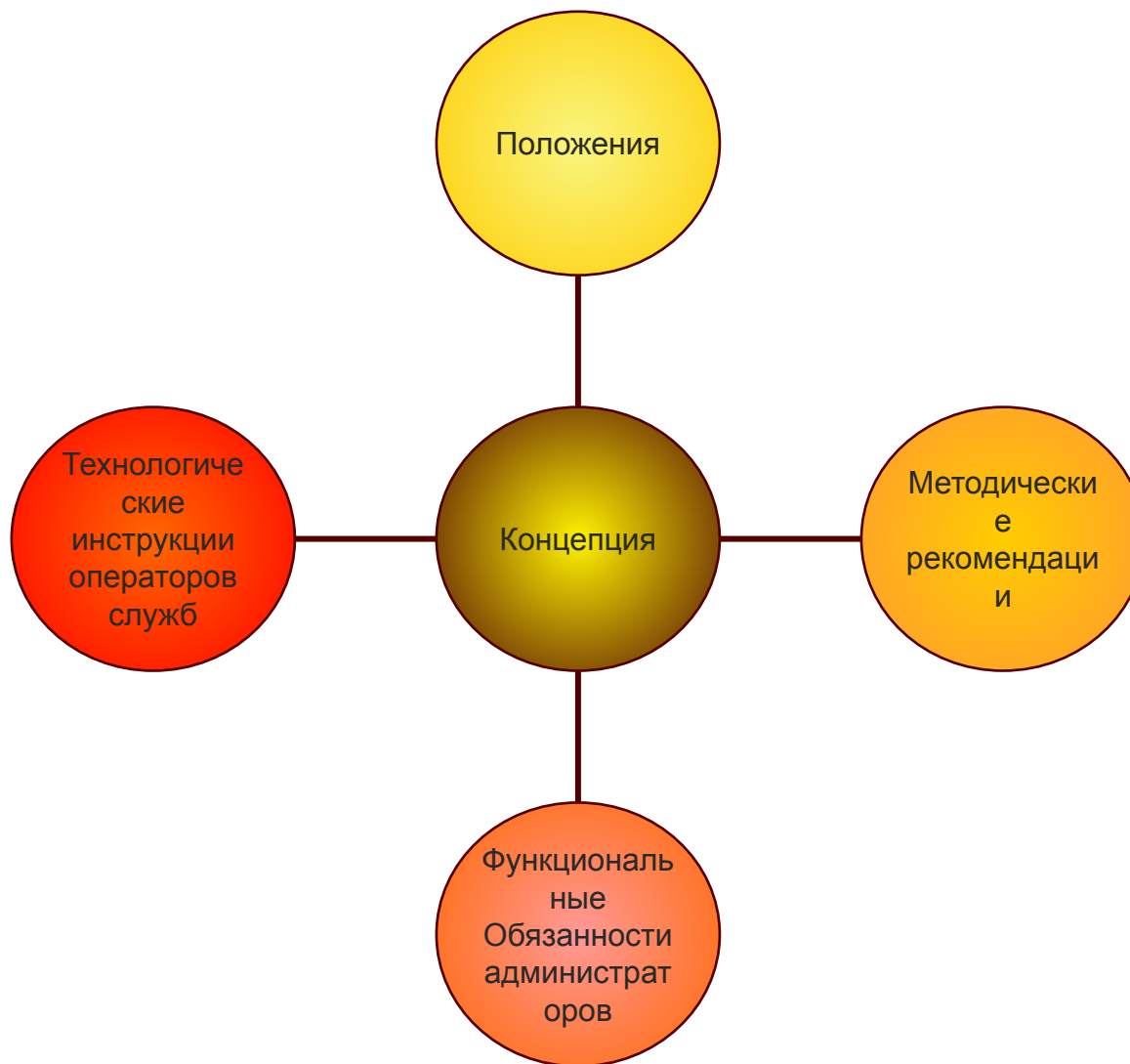
Структура Концепции:

- 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 справочно-библиографической службе «Виртуальная справка» Президентской библиотеки РБ
- Технологической инструкцией по использованию модуля Интернет-системы «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