Виртуальная Справочная Служба

Хронология

1964 г. – ALA разработала систему, позволяющую пользователям производить поиск по библиографическим базам данных с помощью компьютера по телефонной линии

1989 г. – Публичная библиотека Санта Моники стала отвечать на вопросы пользователей по электронной почте

1990-е гг., начало – в библиотеках США начали использовать «мобильное обслуживание»

1990-е гг., конец – 21 в., начало – зарождение и развитие идеи корпоративности в виртуальном справочном обслуживании2000 г., октябрь – запущен проект ЦБС «Киевская» "Виртуальная справка«

2004 г., апрель – on-line проект РНБ «Спроси библиотекаря»

2003 г. – корпоративный проект «1-я Виртуальная справка» на портале library.ru

Классификация справочных служб

- По типу библиотек, которые оказывают справочное обслуживание

научные библиотеки
публичные библиотеки
медицинские библиотеки
библиотеки музеев
школьные библиотеки
корпоративные справочные службы

Классификация справочных служб

По характеру взаимодействия

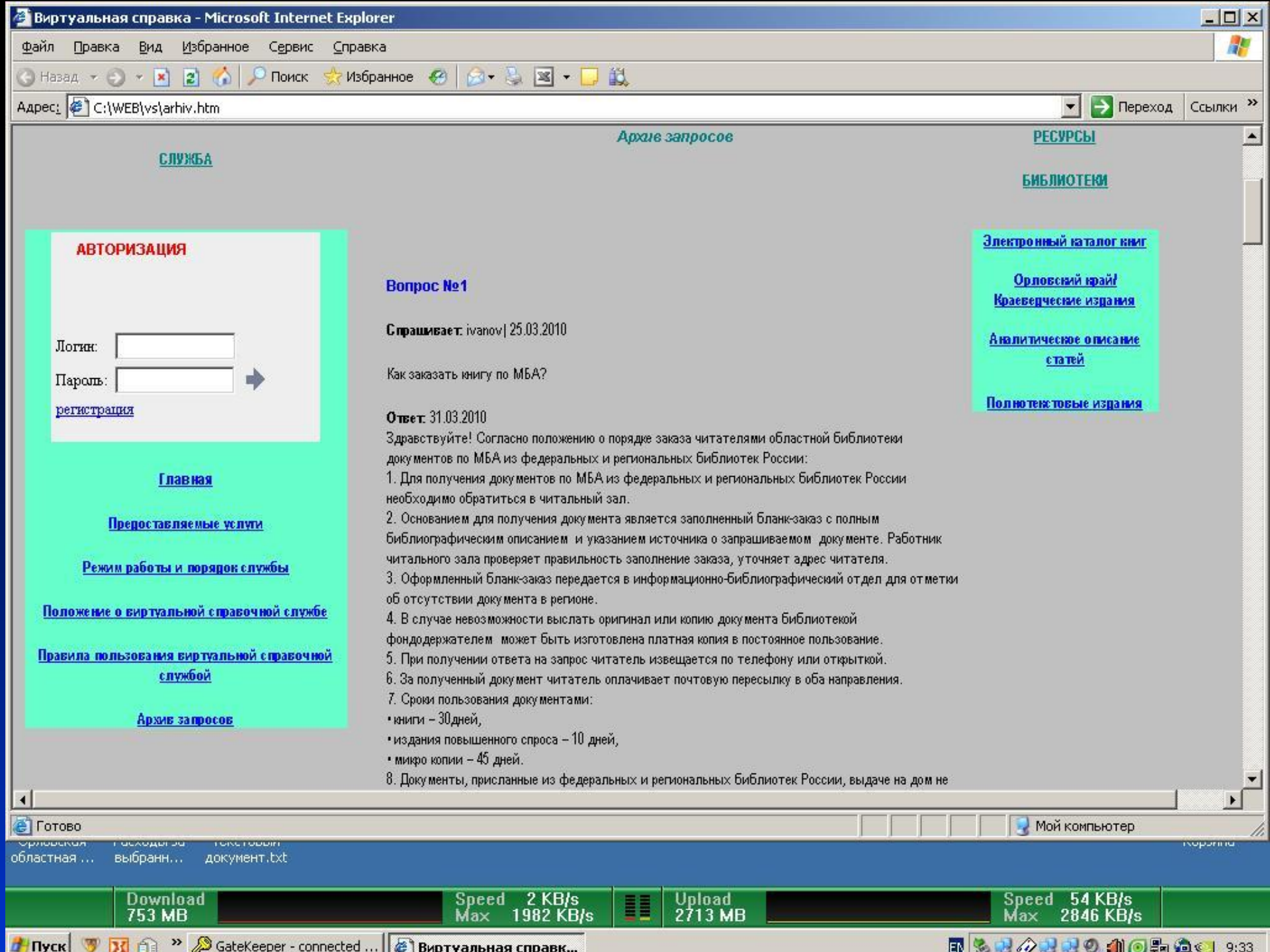
синхронное и асинхронное справочное обслуживание

К **синхронному** можно отнести

- справочные столы
- консультации
- справочное обслуживание в режиме чата
- с помощью сервисов обмена
- мгновенными сообщениями
- видеоконференции
- выполнение справок по телефону

К **асинхронному** относятся

- выполнение справок по электронной почте
- с помощью смс или ммс
- по факсу
- с помощью обычных почтовых служб
- с помощью "доски объявлений" (пользователь оставляет на доске свой запрос, а библиотекарь на него отвечает).


Виртуальная справка - Microsoft Internet Explorer
Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка
Назад Поиск Избранное
Адрес: C:\WEB\vs\arhiv.htm
Переход Ссылки
Архив запросов
СЛУЖБА
РЕСУРСЫ
БИБЛИОТЕКИ
АВТОРИЗАЦИЯ
Логин:
Пароль:
регистрация
Главная
Предоставляемые услуги
Режим работы и порядок службы
Положение о виртуальной справочной службе
Правила пользования виртуальной справочной службой
Архив запросов
Электронный каталог книг
Орловский край/ Краеведческие издания
Аналитическое описание статей
Полнотекстовые издания
Вопрос №1
Спрашивает: ivanov| 25.03.2010
Как заказать книгу по МБА?
Ответ: 31.03.2010
Здравствуйте! Согласно положению о порядке заказа читателями областной библиотеки документов по МБА из федеральных и региональных библиотек России:
1. Для получения документов по МБА из федеральных и региональных библиотек России необходимо обратиться в читальный зал.
2. Основанием для получения документа является заполненный бланк-заказ с полным библиографическим описанием и указанием источника о запрашиваемом документе. Работник читального зала проверяет правильность заполнение заказа, уточняет адрес читателя.
3. Оформленный бланк-заказ передается в информационно-библиографический отдел для отметки об отсутствии документа в регионе.
4. В случае невозможности выслать оригинал или копию документа библиотекой фондодержателем может быть изготовлена платная копия в постоянное пользование.
5. При получении ответа на запрос читатель извещается по телефону или открыткой.
6. За полученный документ читатель оплачивает почтовую пересылку в оба направления.
7. Сроки пользования документами:
• книги – 30дней,
• издания повышенного спроса – 10 дней,
• микро копии – 45 дней.
8. Документы, присланные из федеральных и региональных библиотек России, выдаче на дом не
Готово
Мой компьютер
областная ...
выбранн...
документ.txt
Download 753 MB
Speed 2 KB/s Max 1982 KB/s
Upload 2713 MB
Speed 54 KB/s Max 2846 KB/s
Пуск
GateKeeper - connected ...
Виртуальная справк...
9:33

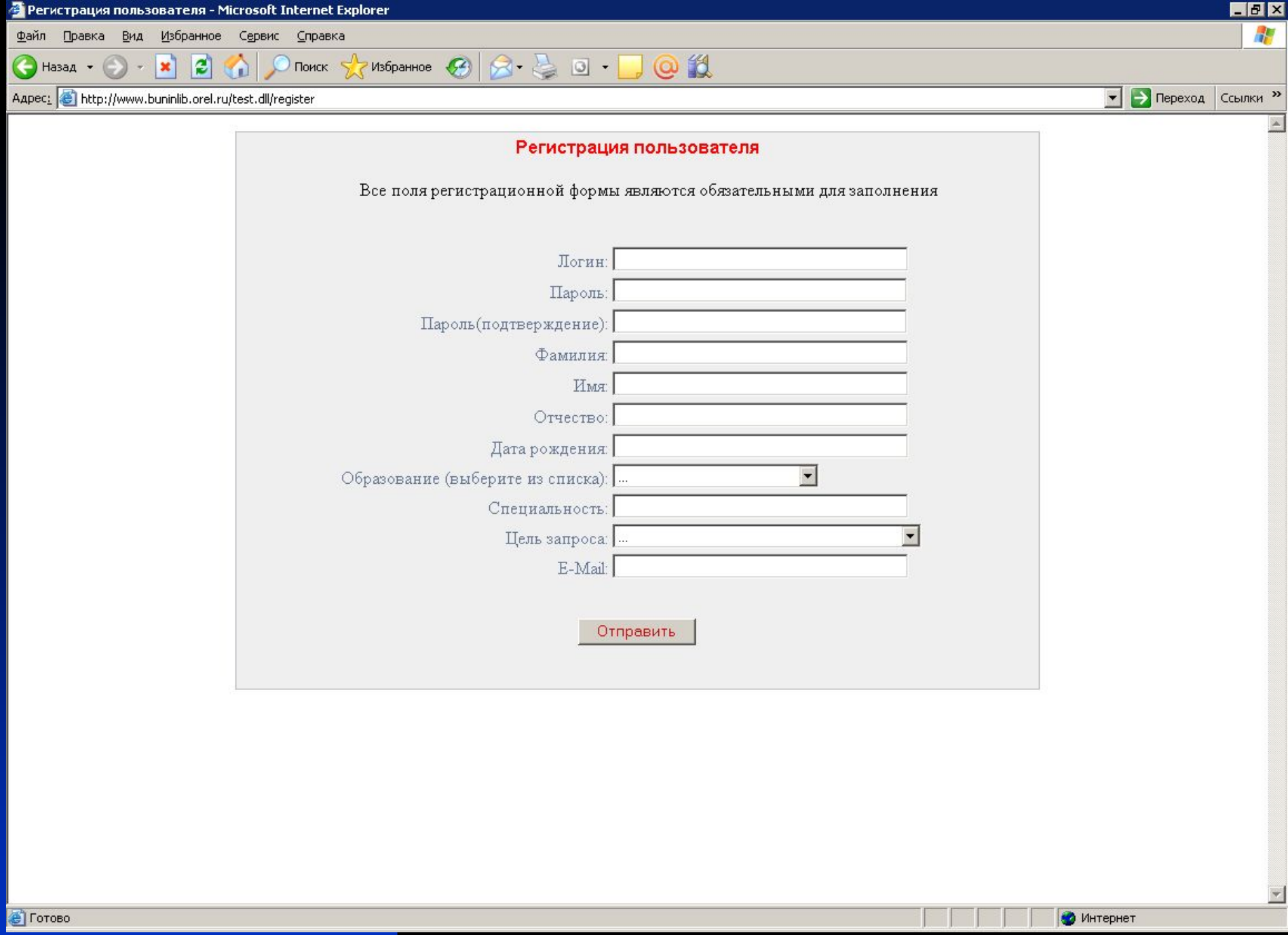

Регистрация пользователя - Microsoft Internet Explorer
Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка
Назад Поиск Избранное
Адрес: http://www.buninlib.orel.ru/test.dll/register
Переход Ссылки
Регистрация пользователя
Все поля регистрационной формы являются обязательными для заполнения
Логин:
Пароль:
Пароль(подтверждение):
Фамилия:
Имя:
Отчество:
Дата рождения:
Образование (выберите из списка): ...
Специальность:
Цель запроса: ...
E-Mail:
Отправить
Готово
Интернет

Table : [WEBUSERS] : C:\Inetpub\DB\VIRTUALINFO.FDB (C:\Inetpub\DB\VIRTUALINFO.FDB)

able ▾ | Get record count | WEBUSERS

ields | Constraints | Indices | Dependencies | Triggers | Data | Master/Detail View | Description | DDL | Grants | Logging | Comparison | To-do

Record: 1 | 16 records fetch

LASTCONNECT	LASTSEND	IDCOOKIE	FAMILIE	NAME	NAME2	BIRTHDAY	EDICATION	PROFF	TARGET
<null>	<null>	<null>	ф	ф	ф	ф	-1	<null>	-1
23.03.2010 19:18	23.03.2010 19:18	<null>	федя	федя	федя	федя	-1	<null>	-1
23.03.2010 19:19	23.03.2010 19:19	Ym3lv1eoTaQUsQWH5YB	вася	вася	вася	вася	-1	<null>	-1
23.03.2010 19:21	23.03.2010 19:21	<null>	test	test	test	test	-1	<null>	-1
23.03.2010 21:43	23.03.2010 21:43	<null>	Тимошук	Елена	Владимировна	17/03/1967	5	системный администратор	4
30.03.2010 09:28	30.03.2010 09:28	<null>	Димова	Марина	Николаевна	05/02	5	инженер	4
25.03.2010 14:55	25.03.2010 14:55	<null>	Иванов	Иван	Иванович	17/03	5	рабочий	2
25.03.2010 16:24	25.03.2010 16:24	anAY93Sbh45Vc9FnwXX	Щекотихина	Валентина	Анатольевна	23.08.1960	5	библиотекарь	3
30.03.2010 09:28	30.03.2010 09:28	<null>	Смирнов	Иван	Михайлович	120687	3	нет	1
09.04.2010 10:20	09.04.2010 10:20	<null>	test13	test13	test13	test13	1	test13	2
13.04.2010 13:06	13.04.2010 13:06	mHZ63MqUhUuJL3NBIv1	Шишкина	Мария	Сергеевна	7.08.1993	2	ученица 10 класса	2
14.04.2010 11:13	14.04.2010 11:13	tQ3YB6sVYat6yhD2j1Y	Беляева	Надежда	Евгеньевна	09.03.1974	5	бибилотековедение и библиография	2
28.04.2010 17:04	28.04.2010 17:04	<null>	Проскурин	Иван	Алексеевич	170977	5	-	2
05.05.2010 13:57	05.05.2010 13:57	DzXItmXegmU53NkFduZ	фетисова	светлана	николаевна	1973	5	учитель	4
16.05.2010 00:45	16.05.2010 00:45	gPSLj9kzKdSrwcXkTOe	Дроздова	Лия	Викторовна	23.01.1987	4	Учитель русского и литературы	1
18.05.2010 10:25	18.05.2010 10:25	<null>	Бабенко	Валерий	Павлович	1949	6	преподаватель	1

rid View | Form View | Print Data

		LASTCONNECT	TIM
		LASTSEND	TIM
		IDCOOKIE	VAF

Корзина

Download 754 MB | Speed 1 KB/s Max 1982 KB/s | Upload 2721 MB | Speed 44 KB/s Max 2846 KB/s

Обработка вопроса

Время запроса
18.05.2010 10:33:06
11.04.2010 16:05:19
14.04.2010 11:16:23
28.04.2010 17:06:54
05.05.2010 13:58:36
16.05.2010 0:47:03

Обновить

Пользователь Мария

Имя **Мария**
Отчество **Сергеевна**
Фамилия **Шишкина**

Дата вопроса **11.04.2010 16:05:19**

Здравствуйте! Я хочу написать работу по теме «Семья Романовых и Орловский край», подскажите, пожалуйста, к каким источникам мне следует обратиться.
С уважением, Мария

Дата ответа **13.04.2010 15:29:30**

1. Венедиктов А. Е. Глазами путешественников // Болховские куранты / А. Е. Венедиктов. – Изд. 2 - е. – 2008. – С. 21-35.
2. Власов В. А. Великая княгиня Елизавета Федоровна // Духовные пастыри / В. А. Власов. – Орел, 2005. – С. 72–118.
3. Гольцова А. В. Любимец орловцев // Почетные граждане города Орла / А. И. Лысенко. – Изд. 3-е. – Орел, 2008. – С. 22–28.
4. Дьякова А. Младший брат Святого царя // Истории русской провинции: православному воинству и воинам во Христе посвящается. – СПб., 2006. – С. 147-205.
5. Императрица Екатерина II в Орловской губернии: очерк / сост. Н. Барышников. – Орел: Издатель Александр Воробьев, 2002. – 56с. – (Золотая книга Орловщины).
6. Минаков С. Т. "Через Орел... Петр ехал на преславное Полтавское сражение" // Полтавское сражение (1709-2009) / С. Т. Минаков, Э. А. Минакова. – Орел, 2009. – С. 7-9.
7. Александр II в Орле // Вера отцов. – 2001. – № 3.
8. Грамматчиков К. Великий князь Михаил Александрович - почетный гражданин г. Орла // Орловская правда. – 2008. – 9 дек. – С. 2.
9. Приезд Александра I в Орел // Вера отцов. – 2000. – № 12.
10. Самарин О. "С покаянием от России " // Город Орел . – 2009. – 21 янв. – С. 17.

Для получения дополнительной информации Вы можете обратиться в отдел краеведческих документов или на сайт библиотеки (Раздел "Электронные ресурсы": библиографическая база данных «Орловский край/Краеведческие издания»).
С уважением Ольга Викторовна Зенова.

Удалить вопрос

Сохранить ответ

Схема работы ВСС

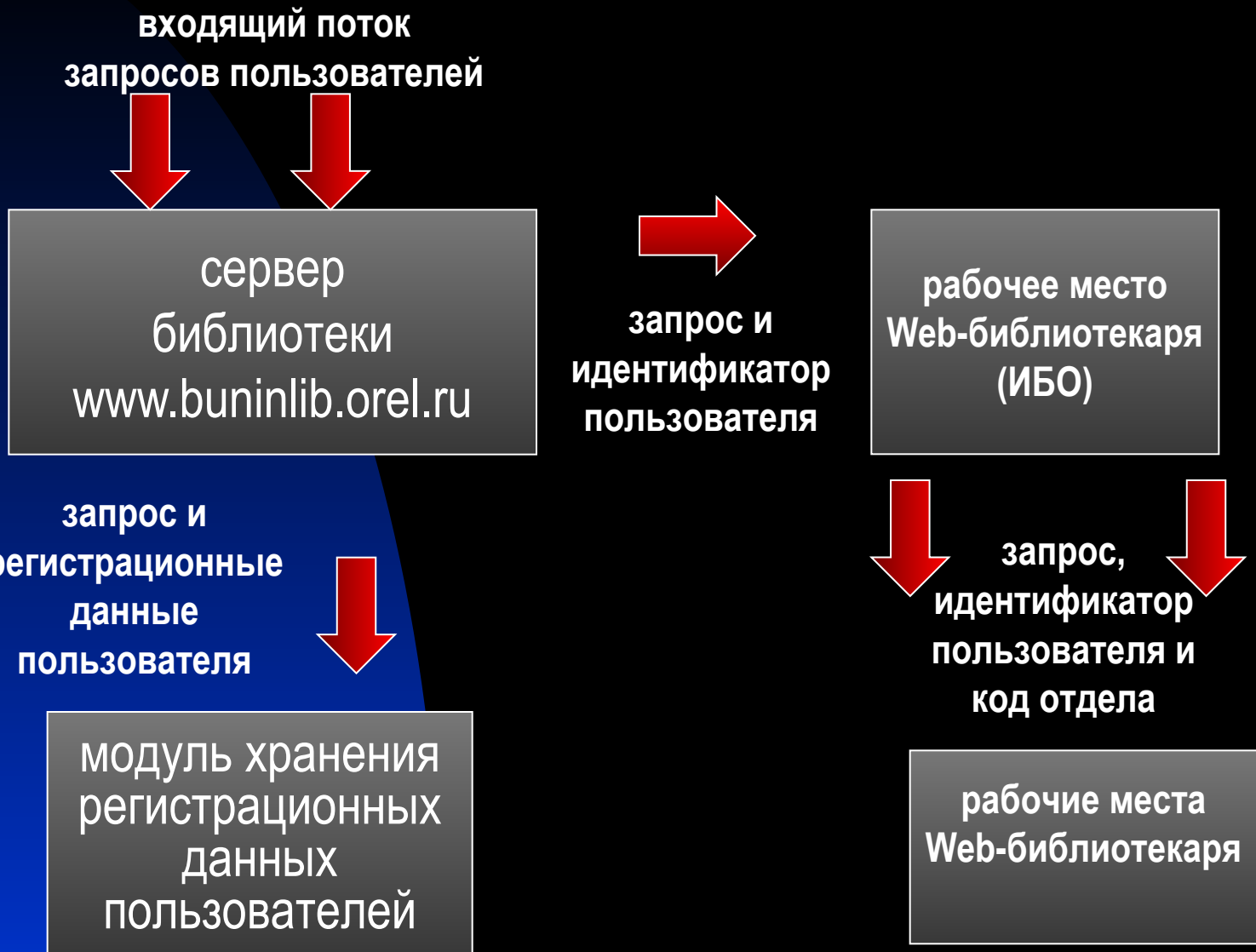
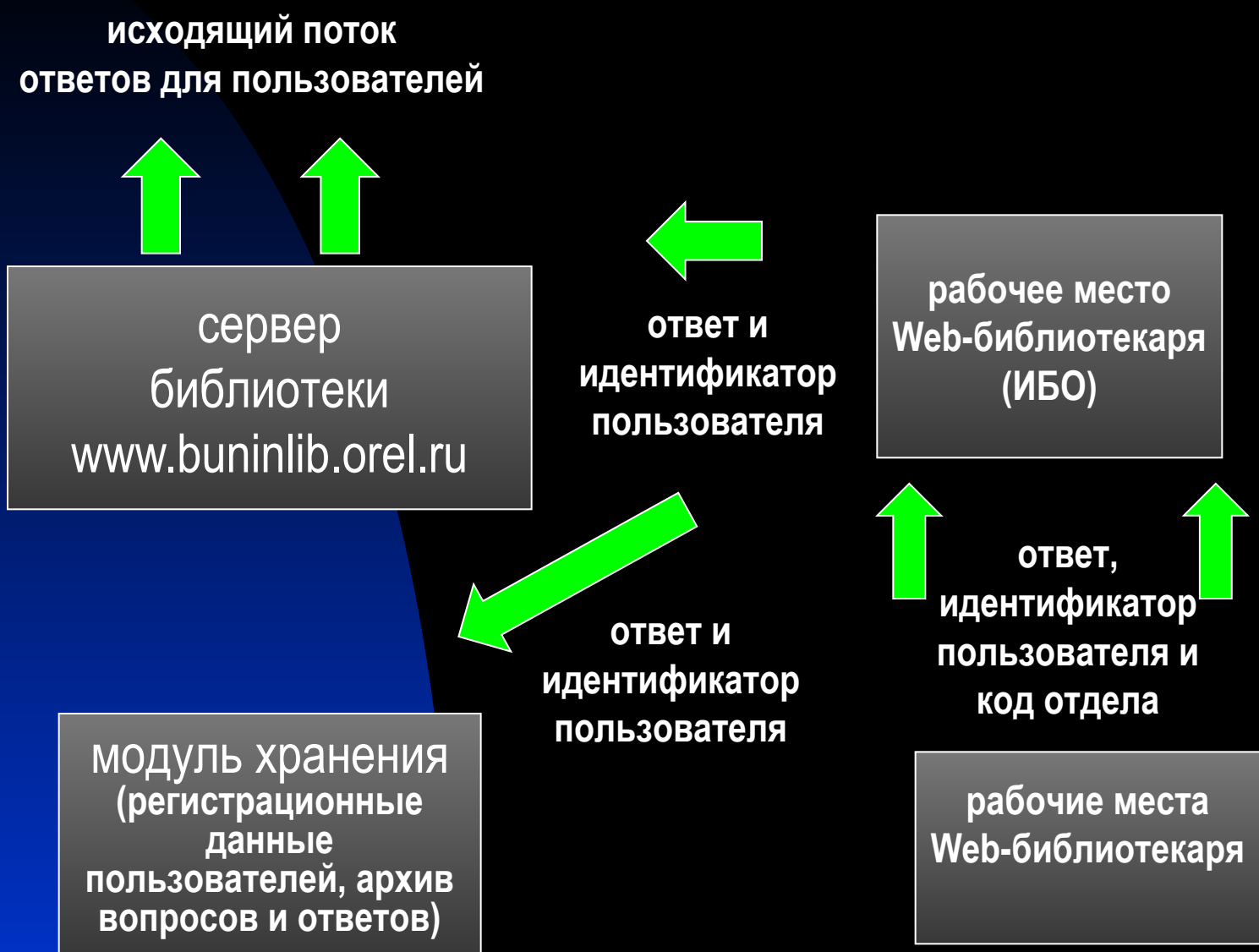



Схема работы ВСС