

Т.А. Ерохо

## Тенденции развития виртуального справочного обслуживания



Татьяна Анатольевна Ерохо — заведующая отделом справочно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Беларуси

**В**иртуальное справочное обслуживание (ВСО) сегодня стало реальностью в библиотеках большинства стран мира и получило развитие в библиотеках Беларуси. С появлением Интернета стремительно увеличивается не только число ресурсов (электронные каталоги крупнейших библиотек, сводные каталоги, базы данных, энциклопедии, словари, справочники), традиционно используемых при выполнении запросов пользователей библиотеки в режиме «запрос-ответ», но и появляются новые возможности: универсальные и специализированные поисковые системы, специализированные порталы и т. д. Аудитория, для которой Интернет становится постоянной «средой обитания», но которой тем не менее нужна профессиональная помощь библиографов, также растет. Наличие квалифицированного персонала, готового к освоению новых форм обслуживания, укрепление материально-технической базы библиотек и развитие коммуникативных технологий привело к появлению виртуальных справочных служб в библиотеках.

Первые попытки ВСО были предприняты библиотеками США в середине 80-х гг. XX в. и основывались на возможностях электронной почты. С распространением Интернета это направление деятельности не только охватило большое количество библиотек во всем мире, но и претерпело значительные изменения.

На 69-й Генеральной конференции ИФЛА в 2003 г. были названы следующие формы ВСО: справки по электронной почте; сетевые формы; чат-справки; сетевой контактный центр; видеоконференции; VoIP (голос поверх Интернета) [3].

Е.Д. Жабко в работе «Справочное обслуживание в сетевой среде: От локального обслуживания к национальным корпоративным службам» [1] вы-

деляет полностью автоматическое предоставление информации в ответ на запросы пользователей на основе применения специально организованных БД выполненных запросов.

В последние годы в ВСО начала использоваться технология мгновенных сообщений (instant messaging), доступных не только по традиционным каналам Интернета, но и по системам относительно новых мобильных коммуникаций — портативных компьютеров, мобильных телефонов, а также и по системе SMS.

Каждая из форм ВСО имеет как достоинства, так и ряд недостатков. К достоинствам *справок по электронной почте и сетевых форм* (асинхронное обслуживание) можно отнести: наличие у библиографа времени на подготовку подробного развернутого ответа на вопрос; возможность проконсультироваться с коллегами и специалистами; выполнение запросов по мере поступления либо в определенное время; удобство ведения учета выполненных запросов. Кроме того, автоматически создается активно используемый архив выполненных справок, доступный и пользователю, и библиографу. Существенные недостатки этих форм: для пользователей — появление ответа через какое-то время, для библиографа — сложность или невозможность уточнения вопроса. *Чат-справки и мгновенные сообщения* (синхронное обслуживание) предпочтительны для пользователей, в первую очередь, потому, что выполняются в режиме реального времени; пользователь может вместе с библиографом посмотреть ссылку на Интернет-ресурс и получить консультацию, так как и перед пользователем и перед библиотекарем открываются одни и те же веб-страницы. Кроме того, после завершения работы пользователь может получить по электронной почте пошаговую расшифровку процесса

поиска информации и URL (стандартизированная запись) адреса использованных ресурсов. Вместе с тем пользователи иногда прерывают сеансы общения, система или браузеры могут работать некорректно, совместный просмотр веб-страниц может быть затруднен — и это является недостатками данной формы ВСО. Библиографу выполнять запросы пользователей в режиме реального времени значительно сложнее: несмотря на то, что появляется возможность уточнить вопрос, для подготовки ответа он может использовать ограниченное количество ресурсов, и для развернутого обдуманного ответа времени нет. Организация такого обслуживания требует специально выделенного библиографа, который будет только отвечать на вопросы; необходима особая программа для подобного общения; трудно вести учет выполненных справок и отслеживать тематику запросов пользователей.

Понимая, что ни одна из форм ВСО не является идеальной, ряд зарубежных библиотек предлагает пользователю самому выбрать форму обращения из нескольких, представленных на сайте. Вместе с тем избалованному различными коммерческими службами пользователю нужны не просто услуги справочных служб, а услуги в течение суток все семь дней в неделю. Обеспечить такой режим обслуживания не в состоянии ни одна библиотека, поэтому от справочных служб отдельных библиотек во многих странах мира перешли к корпоративным проектам на региональном, национальном и даже международном уровне. Работа в рамках корпорации позволяет направлять запросы пользователей именно в те библиотеки, чьи фонды и коллекции, а также уровень квалификации персонала наиболее соответствуют конкретному запросу. Это расширяет рамки каждой отдельно взятой библиотеки, предоставляя возможность выполнять запросы более широкого тематического спектра, а также снизить количество отказов на запросы.

Один из первых подобных проектов «Виртуальный справочный пункт» (Virtual Reference Desk) был реализован в США в 1996 году. Другим крупным национальным, а затем и международным проектом в области ВСО стал проект «Корпоративная электронная справочная служба» (Collaborative Digital Reference Service), который был инициирован Библиотекой Конгресса США в июне 2000 г. [1]. Цель проекта состояла в объединении библиотек страны, а затем различных стран в единую сеть для создания общемировой системы ответов на запросы справочного характера 24 часа в сутки в течение всей недели по всем отраслям знаний. В 2001 г. Библиотека Конгресса США и Онлайн-компьютерный библиотечный центр OCLC подписали соглашение о создании на базе «Корпоративной электронной справочной службы» новой справочной службы Question-

Point. Со временем проект был технологически усовершенствован и преобразован в «Глобальную справочную сеть» (Global Reference Network), доступную только пользователям QuestionPoint. В конце 2005 г. в Российской государственной библиотеке был проведен семинар, на котором российским библиотекарям был представлен программный продукт QuestionPoint и обсуждались возможности его адаптации к реалиям российских библиотек. В апреле 2007 г. на основе этого продукта начала работать виртуальная справочная служба РГБ, предназначенная для справочного обслуживания удаленных пользователей и обеспечения сетевого доступа к комплексу справочных и библиографических ресурсов библиотеки на некоммерческой основе.

Сегодня корпоративные библиотечные виртуальные службы существуют во многих странах мира, объединяясь по территориальным, тематическим или типологическим признакам. Интересные корпоративные проекты ВСО в последние годы осуществлены в России. Наиболее известным из них является виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек «Поручи поиск человеку», реализованная на информационно-справочном портале library.ru. Она объединяет 23 российские, 3 украинские и 1 казахстанскую библиотеку различного уровня. В апреле 2007 г. при организационно-методической поддержке Российской национальной библиотеки начала работу корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек России.

Таким образом, для развития ВСО в настоящее время характерны следующие тенденции: объединение виртуальных служб по территориальному признаку с участием библиотек различных типов; стремление в рамках одной библиотеки дать пользователю возможность выбора формы взаимодействия; ориентация на такую модель виртуального справочного обслуживания, при которой пользователь имеет возможность искать информацию сначала в архиве выполненных запросов и, только не найдя нужного ответа, задать свой вопрос; использование ВСО для обучения пользователей.

Библиотеки Беларуси, традиционно выполняя справки, поступающие по электронной почте, делают первые шаги в организации ВСО пользователей через веб-формы запросов. Начало работы по организации виртуальной справочной службе (ВСС) в Национальной библиотеке Беларуси (НББ) было положено Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 26.05.2005 г. № 555, утвердившим «Концепцию создания Республиканского информационного и социокультурного центра на базе строящегося здания Государственного учреждения «Национальная библиотека Беларуси» [2]. В Концепции была поставлена задача

обеспечения справочного обслуживания удаленных пользователей по веб-формам запросов, размещенных на портале Библиотеки. Сотрудниками отдела сопровождения программного обеспечения НББ на основе СУБД ORACL было разработано необходимое программное обеспечение и интерфейс веб-страницы.

В январе 2006 г. ВСС «Спроси библиотекаря» <http://spravka.nlb.by/> появилась на сайте НББ. Основные принципы организации службы, ее цель, задачи и содержание работы сформулированы в Положении о виртуальной справочной службе «Спроси библиотекаря». В нем дано определение ВСС как онлайн-службы Библиотеки, выполняющей информационные запросы пользователей с целью расширения возможностей традиционного справочно-библиографического обслуживания. Задачами службы являются оперативное обеспечение разовых запросов пользователей в режиме удаленного доступа, увеличение пользовательской аудитории, пропаганда информационного потенциала Библиотеки и повышение уровня комфортности обслуживания пользователей. Служба общедоступна и бесплатна для всех категорий пользователей; принимаются запросы универсальной тематики; выполнение принятых запросов и предоставление ответов обязательно, даже в случае отсутствия запрашиваемой информации; сведения о пользователе, полученные при регистрации, являются конфиденциальными.

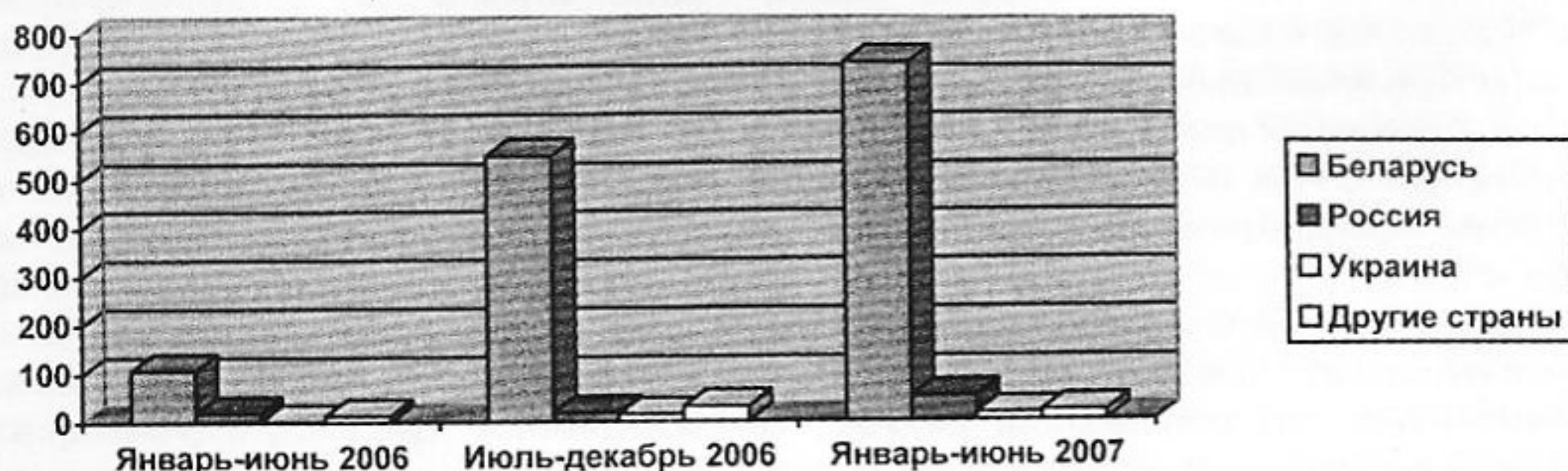
Выполняются фактографические, адресные, уточняющие и тематические запросы, подготовка ответов на которые не влечет за собой сложного библиографического поиска. Принимаются запросы на белорусском, русском и английском (только для запросов, касающихся Беларуси) языках, язык запроса определяет язык ответа. В ответ на тематический запрос пользователь получает библиографический список литературы или ссылки на источники информации в Интернете для дальнейшей самостоятельной работы (всего не более десяти названий); в ответ на фактографический запрос — необходимую информацию с указанием источника, откуда взяты сведения. Количество принимаемых в день запросов меняется в зависимости от загруженности библиографов и сложности запросов, минимальное число ежедневно принимаемых запросов — 5. Запросы выполняются в порядке поступления, максимальный срок выполнения запроса — 2 рабочих дня, среднее время ответа колеблется 6—10 часов. Не выполняются запросы, касающиеся информации коммерческого характера; информации, направленной на нарушение действующего законодательства; запросы связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в викто-

ринах, играх и т. д.). Сотрудники службы не занимаются решением конкретных задач по праву, физике, математике и т. д.

Все запросы поступают администраторам службы — сотрудникам отдела справочно-информационного обслуживания, которые просматривают их и распределяют среди исполнителей. Большую часть ответов готовят библиографы отдела справочно-информационного обслуживания. При необходимости администраторы направляют вопросы для выполнения в другие подразделения Библиотеки: отдел обслуживания специализированными фондами, отдел обслуживания официальными документами, научно-исследовательский отдел библиотковедения, научно-исследовательский отдел книговедения, отдел информационного обеспечения гуманитарной сферы. В каждом из них есть сотрудник, являющийся оператором ВСС. Подготовленные ответы поступают администратору, который корректирует их и предоставляет окончательный ответ пользователю. После того, как ответ на вопрос появляется на странице службы, сообщение об этом автоматически отправляется пользователю по электронной почте. Порядок приема, распределения и выполнения запросов регламентируется инструкциями администратора и сотрудника, отвечающего за выполнение поступившей справки (оператора) ВСС. Ресурсной базой обслуживания являются совокупные информационные ресурсы НББ и сети Интернет. Статистика службы формируется автоматически.

Служба «Спроси библиотекаря» работает немногим более года (перерыв около трех месяцев в 2006 г. был связан с переездом Библиотеки в новое здание), однако некоторые выводы сделать можно. Анализ сведений, полученных при регистрации пользователей, при их безусловной относительности, дает основание утверждать, что в службу обращаются из различных стран мира, но подавляющее большинство — жители Беларуси, среди которых больше всего минчан. На диаграмме показан рост числа зарегистрированных пользователей и распределение их по странам.

С начала работы службы по июнь 2007 г. на ее сайте зарегистрировался 1581 пользователь, из которых 1403 человека местом проживания назвали Беларусь, 87 человек — Россию, 29 человек — Украину, остальные — другие страны. 51% от общего числа обратившихся в службу пользователей назвали себя студентами, а целью обращения — выполнение учебного задания. Основной возраст пользователей — 20—25 лет, больше половины — женщины. Статистика выполненных запросов за этот период свидетельствует о преобладании тематических запросов: из 1392 выполненных запросов 805 являются тематическими, 319 — фактографически-



ми, 164 — уточняющими и 104 адресными. Анализ содержания выполненных запросов показывает существенные различия между 2006 и 2007 годами. В 2006 г. на первом месте были вопросы о НББ, и это естественно, так как служба работала и в то время, когда Библиотека не обслуживала пользователей или обслуживала их не в полном объеме. В 2007 г. на первое место выходят вопросы, касающиеся государства и права, затем — вопросы по экономике, истории, языкознанию и только на пятом месте — вопросы о нашей Библиотеке. Но как бы ни распределялись запросы по отраслям знания, подавляющее большинство из них относится к гуманитарной сфере.

Осуществляя виртуальное обслуживание, библиографы не только отвечают на вопросы, но и проводят определенную работу по обучению пользователей. Нередко в ответе администратор ссылается на электронный каталог, выставленный на сайте НББ, и дает пошаговую консультацию по поиску документов в нем; предлагает обратиться к архиву выполненных вопросов; напоминает правила пользования Библиотекой; акцентирует внимание на особенностях заказа различных документов; консультирует по вопросу получения электронных копий документов и т. д.

Сегодня в Беларуси виртуальные справочные службы, кроме НББ, представлены на сайтах Президентской библиотеки Республики Беларусь и библиотеки Полоцкого государственного университета. Другие библиотеки понимают преимущества ВСС и готовы приступить к работе по их организации. Прежде всего им предстоит решить принципиальные вопросы: выбрать форму взаимодействия с пользователями и характер услуги (платная / бесплатная), определить контингент пользователей (все обратившиеся / только читатели) и необходимость их регистрации, уточнить тематику и виды выполняемых запросов, определить ресурсную базу выполнения запросов, время приема и выполнения, а также язык запросов, проработать технологию работы и т. д. Ответы на эти вопросы являются основой документов, регламентирующих работу службы: Положения о виртуальной справочной

службе, технологической и должностной инструкций. Не менее важно наличие четко сформулированных и доступных пользователю правил работы службы, алгоритма для самостоятельного поиска информации и ссылок на авторитетные ресурсы Интернет. Не будет лишним еще раз напомнить пользователям, обращающимся в службу, что ответы на многие вопросы можно найти на сайте библиотеки в разделе часто задаваемых вопросов. Особенно важным для тех, кто начинает эту работу, является стремление к организации ВСС на корпоративных началах.

Совершенствование ВСО в нашей стране связано с развитием различных форм взаимодействия с удаленным пользователем и возможностью сотрудничества с библиотеками всех типов. В перспективе перед нами стоит задача создания на базе нашей Библиотеки центра корпоративной цифровой справочной службы, который бы объединил библиотеки различной ведомственной принадлежности страны. Центр должен функционировать на основе централизованного приема запросов пользователей и распределения запросов по типологическим и проблемно-тематическим признакам между библиотеками-участниками.

### Литература

1. Жабко Е.Д. Справочное обслуживание в сетевой среде: от локального обслуживания к национальным корпоративным службам / Е.Д. Жабко [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.library.ru/help/theory/zhabko.php>
2. Об утверждении Концепции создания Республиканского информационного и социокультурного центра на базе строящегося здания Государственного учреждения «Национальная библиотека Беларуси»: Постановление Совета Министров Республики Беларусь, 26 мая 2005 г., № 555 // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. — 2005. — № 88. — 5/16034.
3. Реш Г. Цифровая справочно-информационная служба в Германии: краткий обзор деятельности и опыт работы по повышению квалификации персонала / Г. Реш [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://library.ru/help/theory/germany\\_lib.php](http://library.ru/help/theory/germany_lib.php)