

# Справочно-библиографическое обслуживание

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ВИРТУАЛЬНОЙ СРЕДЕ:

### зарубежный опыт и перспективы

### развития в НББ

**В**недрение информационных технологий в практику работы библиотек не только значительно расширило ресурсную базу справочно-библиографического обслуживания, но и способствовало появлению его новых форм, в первую очередь за счет использования Интернет. В литературе появились термины «виртуальная справочно-информационная служба» («virtual reference»), «цифровая справочно-информационная служба» («digital reference»), «электронная справочно-информационная служба» («e-reference»), «Интернет-информационная служба» («Internet information service»), «справочно-информационная служба в реальном масштабе времени» («real-time reference») и т.д., которые обозначают справочно-информационные службы, тем или иным способом использующие компьютерные технологии [1]. В данной статье они рассматриваются как синонимы, а их деятельность обозначается термином виртуальное справочное обслуживание (VCO).

Поток публикаций и ресурсов Интернет, посвященных этим вопросам, увеличивается с каждым днем. Поисковая система Google в ответ на запрос «virtual reference service» дает более 33 000 000 ссылок, дополненный словом «library» и «за последний год» - 23 500. Тот же поиск на русском языке дает соответственно - 876 ссылок и 33 за последний год. Библиография по данному вопросу, составленная Б.Слоан (США) <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html>, содержит около 700 библиографических записей, тексты почти 40% из которых доступны через Интернет. До 2005 г. публикации на русском языке были представлены статьями в различных источниках, в этом году в России вышла книга «Поручи поиск человеку» [2]. Авторы предприняли попытку сис-

тематизировать накопленный мировой опыт ВСО, кроме того, в ней опубликованы регламентирующие документы, например, «Руководящие принципы по цифровым справочно-информационным службам» ИФЛА [1]. ИФЛА заинтересовалась вопросами ВСО в 1998 г. Сначала появилась дискуссионная группа по справочно-информационному обслуживанию, призванная обсудить воздействие новых технологий на справочно-информационную работу и на ожидания пользователей. В 2002 г. в связи с признанием важности этих проблем и расширением аудитории этой группы был создан официальный Постоянный комитет по справочно-информационной работе (Standing Committee on Reference Work), который в 2005 г. был переименован в Постоянный комитет по справочному и информационному обслуживанию (Standing Committee on Reference and Information Services) [3]. В США активно работает Ассоциация справочного обслуживания (Reference and User Services Association), занимающаяся проблемами ВСО и разработавшая ряд регламентирующих документов. В разных странах проходят конференции, посвященные ВСО: во время работы Генеральной конференции ИФЛА в 2005 г. прошла сессия «Виртуальное или лицом к лицу». OCLC в рамках программы «Virtual Reference Desk» в 2005 г. провела 7 ежегодных конференций, на последних конференциях в Крыму работал специальный семинар «Виртуальное справочно-информационное обслуживание в публичных библиотеках» и т.д.

Первые попытки ВСО были предприняты медицинскими и техническими библиотеками США еще в середине 80-х гг. XX века, и основывались они на возможностях электронной почты. С распространением Интернет это направление деятельности не только охватило большое количество библиотек во всем мире, но и претерпело значительные изменения. Обобщая опыт работы библиотек по ВСО, теоретики и практики библиотечного дела разрабатывают регламентирующие документы, стандарты, методику статистического учета и оценки качества, пытаются классифицировать данный вид обслуживания. Единой, принимаемой всеми классификации ВСО пока не существует. ВСО делят на две большие группы в зависимости от времени получения ответа на запрос: синхронное (к нему относят службы, которые выполняют запросы в режиме реального времени - чат-обслуживание, видео- и телеконференции, VoIP) и асинхронное (обслуживание, при котором пользователь получает ответ на запрос через какой-то отрезок времени посредством электронной почты или используя Web-формы запросов).

Е.Д. Жабко в работе «Справочное обслуживание в сетевой среде: От локального обслуживания к национальным корпоративным службам» [4] выделяет три типа электронного справочного обслуживания в зависимости от использования технологии взаимодействия с удаленным пользователем:

- справочное обслуживание пользователей через электронную почту;

- справочное обслуживание пользователей в режиме реального времени на основе чат-технологий, а также видео- и телеконференций;

- полностью автоматическое предоставление информации в ответ на запросы пользователей на основе использования специально организованных БД выполненных запросов. В зависимости от конечного результата, т.е. информации, получаемой пользователем, называются две модели ВСО - Интернет ориентированная и библиографически ориентированная [5].

Г. Реш в выступлении «Цифровая справочно-информационная служба в Германии» [6] на 69-й генеральной конференции ИФЛА в 2003 г. называет следующие формы ВСО: справки по электронной почте; сетевые формы (web forms); чат-справки; сетевой контактный центр (web contact center), который дает возможность пользоваться как электронной почтой, так и сетевой формой или чатом - в зависимости от конкретных целей; видеоконференции, которые требуют наличия дополнительной аппаратуры; VoIP (голос поверх Интернета), что обеспечивает возможность делать телефонный запрос одновременно с другими способами использования Интернета. VoIP требует наличия дополнительной аппаратуры, но дает шанс улучшить и ускорить способы связи через Интернет, т.к. нет необходимости набирать вопросы с помощью клавиатуры.

У каждой из названных форм обслуживания есть как недостатки, так и достоинства, и они существуют, дополняя друг друга, так же, как ВСО дополняет традиционное, лицом к лицу общение библиотекаря и читателя. Вместе с тем, нельзя не учитывать, что сегодня ВСО осуществляют многочисленные коммерческие (это касается развитых стран, в первую очередь США) и некоммерческие службы, чаще всего называющие себя «Спроси у» (AskA). Есть такие службы и в русскоязычном Интернете, например: <http://znatok.ru> (сайт, где можно бесплатно получить ответ Знатка на любой вопрос), на сайте справочно-информационного портала Грамота.ру <http://gramota.ru> есть раздел «справка» и т.д. Часто такие службы носят название «вопрос-ответ», например, на Национальном правовом Интернет-портале РФ <http://pravo.by>. Чтобы адекватно реагировать на требования, предъявляемые пользователями, и не остаться невостребованными, библиотеки вынуждены развивать такие услуги. Таких библиотечных служб в мире очень много, перечень некоторых из них дан на портале Library.ru <http://www.library.ru/help/services/>, опыт многократно описан.

Сегодня пользователю нужны не просто услуги справочных служб, а в любое время - 24 часа 7 дней в неделю. Никакая библиотека не в состоянии обеспечить такой режим обслуживания, поэтому от справочных служб отдельных библиотек в ряде стран перешли к корпоративным проектам на региональном, национальном и даже международном уровнях. Работа в рамках корпорации позволяет направлять запросы пользователей именно в те библиотеки, чьи фонды и коллекции,

а также уровень профессиональной 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.

Первый крупномасштабный проект «Виртуальный справочный пункт» VRD (Virtual Reference Desk <http://www.vrd.org/network.shtml>) был реализован в США в 1996 г. при поддержке Министерства образования США и ряда других организаций. Основной целью проекта VRD стало создание совместной сети и консорциума служб AskA, ориентированных на обслуживание в режиме «запрос-ответ» узко определенной группы пользователей, именуемой K-12. На этапе пилотного проекта объединились 16 библиотечных и предметно-ориентированных служб. Сегодня на сайте VRD представлен предметный указатель, состоящий из 22 рубрик, количество адресов библиотечных и предметно-ориентированных служб, работающих в рамках данного проекта, в рубриках колеблется от 1 до нескольких десятков. Различия и особенности существующих AskA служб, состоящие в уровне профессиональной квалификации персонала, в количестве и разнообразии предоставляемых источников информации, в принципах организации и процедурах обслуживания, привели к необходимости разработки принципов организационного и технологического взаимодействия, что и было успешно реализовано.

Другим крупным национальным, а затем и международным проектом в области BCO стал проект «Корпоративной электронной справочной службы» (Collaborative Digital Reference Service), который был инициирован Библиотекой Конгресса США в июне 2000 г. Цель проекта состояла в объединении библиотек страны, а затем различных стран в единую сеть для создания общемировой системы ответов на запросы справочного характера. В рамках созданной службы производился обмен запросами, полученными библиотеками участниками через Web-формы с последующим их индексированием по предметными областям. Запросы циркулировали через 3 континента, преодолевая 15 часовых зон. Это уникальное партнерство должно было гарантировать пользователям получение точной, надежной и своевременной информации 24 часа в сутки в течение всей недели независимо от того, какова тематика запроса. При этом в качестве источников получения требуемой информации использовались не только электронные сетевые ресурсы, но и источники информации на традиционных носителях. В 2001 г. Библиотека Конгресса и Онлайн-компьютерный библиотечный центр OCLC подписали соглашение о создании на базе CDRS новой справочной службы QuestionPoint <http://www.questionpoint.org>, которая была представлена пользователям в июне 2002 г. и создана библиотекарями для библиотекарей. Со временем проект стал носить коммерческий характер и был

технологически усовершенствован. Это касается, прежде всего, создания и поддержки модифицированного архива выполненных запросов (онлайн-базы знаний), автоматической маршрутизации запросов и применения чат-технологий для взаимодействия с пользователями. Сегодня «Корпоративная электронная справочная служба» CDRS преобразована в «Глобальную справочную сеть» (Global Reference Network. <http://www.loc.gov/rr/digiref>) и доступна только пользователям QuestionPoint.

Подобные корпоративные службы существуют во многих странах мира. 40 публичных библиотек различных административно-территориальных районов Великобритании ещё в 1998 г. в рамках EARL (European Association of Research Libraries) создали объединенную справочную службу «Ask a Librarian», работающую на основе бесплатного и добровольного сотрудничества. Её пользователем может стать всякий желающий, имеющий доступ в Интернет и заполнивший форму запроса. В Австралии есть виртуальная справочная служба (BCC), объединяющая Национальную библиотеку и 8 других библиотек, в Голландии создана национальная цифровая информационная сеть, в Дании объединены 50 библиотек, в Норвегии национальная служба включает 27 публичных библиотек, в США таких проектов множество, в Швеции BCC объединяет 16 академических библиотек и т.д. Международный проект Answers Now объединяет несколько библиотек Австралии, США, Великобритании и Новой Зеландии.

Интересный корпоративный проект BCO в последние годы осуществлен в России. Виртуальная справочная служба под названием «Поручи поиск человеку», сначала появилась на сайте ЦБС «Киевская» г. Москва. Родилась она, по словам авторов, из желания «освежить» сайт библиотеки, повысить его посещаемость, изменить подход к наполнению библиотечных сайтов и попытаться узнать, кто же обращается к этому самому сайту [7]. Поработав совсем немного, создатели проекта убедились в необходимости такого вида библиотечного обслуживания, а также в том, что силами одной, достаточно крупной муниципальной библиотеки невозможно выполнять поступающие запросы. Отсюда возникла идея объединения усилий нескольких библиотек, которая и была успешно реализована на информационно-справочном портале [library.ru](http://library.ru), функционирующем при поддержке Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ и Федерального агентства по культуре и кинематографии. В настоящее время эта служба объединяет 21 российскую и 1 украинскую библиотеки различного уровня. При выполнении запросов сотрудники данной службы в первую очередь обращаются к ресурсам Интернет. В России есть виртуальные справочные службы, которые не входят в этот проект. Например, Российская национальная библиотека реализовала свою модель BCO под названием «Спроси библиографа», определила её как библиографически ориентированную и рассматривает Интернет как один из

нескольких инструментов поиска. При выполнении запросов сотрудники службы опираются и на традиционный СБА, и на БД свободного доступа и приобретенные библиотекой), и на ресурсы Интернет.

Библиотеки Беларуси пока не приступили к СБО пользователей в виртуальной среде. На сайтах некоторых библиотек есть гостевые книги, пользователи могут оставить там свои вопросы или комментарии о деятельности библиотеки, но получение ответа гостевые книги не гарантируют. В то же время белорусским пользователям необходим такой вид обслуживания, о чем свидетельствуют случаи обращения за справками по электронной почте прямо в справочные отделы библиотек и число обращений в российские виртуальные службы. Понимая необходимость организации ВСО и в соответствии с утвержденной Постановлением СМ БР № 555 от 26.05.2005 г. «Концепцией создания Республиканского информационного и социокультурного центра на базе строящегося Государственного учреждения «Национальная библиотека Беларуси», НББ приступила к организации виртуальной справочной службы. Создана рабочая группа из числа ведущих сотрудников библиотеки, которая изучила существующий опыт и разработала «Положение о виртуальной справочной службе Национальной библиотеки Беларуси». В нем дано определение ВСС как онлайн-вой службы Библиотеки, выполняющей информационные запросы пользователей. Мы надеемся, что функционирование данной службы расширит возможности традиционного справочно-библиографического обслуживания, увеличит аудиторию пользователей и будет активно пропагандировать информационный потенциал Библиотеки, положительно влиять на ее имидж. Целью ВСС является удовлетворение информационных запросов пользователей на основе Интернет-технологий. Основные принципы работы - общедоступность и бесплатность для всех категорий пользователей; универсальный характер принимаемых запросов; обязательность выполнения принятых запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия запрашиваемой информации; оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов; конфиденциальность информации о пользователе; лаконичность межличностного общения персонала Библиотеки и пользователей в процессе обслуживания. Служба будет обслуживать всех обратившихся пользователей, выполнять фактографические и библиографические справки (адресные, уточняющие и тематические, выполнение которых не влечет за собой сложный библиографический поиск). До момента создания на базе НББ центра корпоративной справочной службы, объединяющего библиотеки других уровней и ведомственной принадлежности, тематика выполняемых справок будет универсальной. Мы будем принимать справки на белорусском, русском и английском (только для запросов, касающихся Беларуси) языках. В ответ на запрос пользователь получит ссылку на источник инфор-

мации в сети Интернет для дальнейшей самостоятельной работы или библиографический список литературы (не более 10 названий); в ответ на фактографический запрос - необходимую информацию; а также возможность самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, которая формируется по мере выполнения поступающих запросов. Срок выполнения запросов определен - 2 рабочих дня. Запросы будут выполняться в порядке их поступления. На период тестового доступа количество запросов в день ограничено 5 запросами. От одного пользователя принимается только один запрос в день. Ресурсная база обслуживания - информационные ресурсы НББ и информационные ресурсы сети Интернет, т.е. нам хотелось бы совместить 1 и 2 российские модели, но только практика покажет, возможно ли это. Не будут выполняться запросы, касающиеся информации коммерческого характера; информации, направленной на нарушение действующего законодательства; связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в викторинах, интеллектуальных играх и т.д.). Сотрудники службы не будут заниматься решением конкретных задач по праву, физике, математике и т.д. Вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов и сочинений, будут рассматриваться в последнюю очередь. Определен порядок приема и распределения запросов, вопросы рекламной службы, анализа статистики и т.д. Создана программа работы ВСС и в ближайшее время мы планируем начать работать в тестовом режиме.

#### Литература

1. Руководящие принципы ИФЛА по цифровым справочно-информационным службам (IFLA Digital Reference Guidelines). [Электронный ресурс]. - 8.09.2005. - Режим доступа: <http://www.library.ru/help/theory/ifa.php>
2. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И.Б.Михнова, А.А.Пурник, А.В.Пурник, М.М.Самохина; под общ. ред. И.Б.Михновой. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. - 304 с.
3. <http://www.ifa.org/II/s36/news/RW-Newsletter-summer05.pdf>
4. Жабко Е.Д. Справочное обслуживание в сетевой среде: от локального обслуживания к национальным корпоративным службам. [Электронный ресурс]. - 8.09.2005. - Режим доступа: <http://www.library.ru/help/theory/zhabko.php>
5. Жабко Е.Д. Онлайн-овое справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития // Библиография. - 2005. - №3. - С.3-11.
6. Раш Г. Цифровая справочно-информационная служба в Германии: краткий обзор деятельности и опыта работы по повышению квалификации персонала. [Электронный ресурс]. - 8.09.2005. - Режим доступа: [http://www.library.ru/help/theory/germany\\_lib.php](http://www.library.ru/help/theory/germany_lib.php)
7. Пурник А.А. Виртуальное справочно-информационное обслуживание: перспективы корпоративного взаимодействия. [Электронный ресурс]. - 8.09.2005. - Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/trud/tom2/222/Doc11.HTML>