

Е. Л. Найдина

РГБ

### Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы

*На примере отдела справочно-библиографического обслуживания РГБ освещены основные технологические возможности библиотечного обслуживания пользователей в виртуальной среде: электронный каталог, CD и DVD-ROM, Интернет-ресурсы, а также один из удаленных видов обслуживания – Виртуальная справочная служба РГБ и перспективы ее развития.*

За последние годы количество информации возросло во много раз. Ориентироваться в ней становится все сложнее, хотя на помощь библиографам пришли компьютеры. Все этапы справочно-библиографического обслуживания претерпевают определенные изменения, появляется новый вид обслуживания – комплексное справочно-библиографическое обслуживание. Прослеживается необходимость трансформации традиционных функций справочно-библиографических служб библиотек. Взаимодействуя с электронной средой, справочно-библиографическое обслуживание (СБО) эволюционирует. Тем не менее структура системы СБО в электронной среде остается неизменной и включает следующие компоненты: пользователь, библиограф, поисковые источники, материально-техническая база обслуживания.

Текущее СБО по-прежнему базируется как на карточных каталогах, картотеках и библиографических пособиях, изданных на бумажных носителях, так и на электронных каталогах, CD- или DVD-ROM-изданиях, доступе к ресурсам Интернета.

Важно подчеркнуть: автоматизированный поиск является лишь частью библиографического поиска, а не его основой. Библиограф выбирает наиболее эффективный способ поиска (ручной или автоматизированный), исходя из конкретной библиографической задачи. Вместе с тем несомненно и то, что при работе с большими массивами библиографических записей компьютер незаменим.

Среди источников автоматизированного библиографического поиска доминируют ЭК библиотек. Пользователи РГБ в первую очередь обращаются к ЭК, так как он доступен в любое время дня и ночи, отличается большим хронологическим охватом, и, что немаловажно, бесплатен. ЭК библиотек позволяет сделать общественно доступной информацию о фондах, ориентировать пользователей, что было невозможно при наличии только карточных каталогов.

Количество пользователей, осуществляющих поиск информации по электронному каталогу РГБ, с каждым годом возрастает, что подтверждается результатами анкетирования, проведенного в РГБ в 2005 и 2007 гг.

Год	Частота обращений, в %		
	часто	редко	впервые
2005	21,9	20,5	57,6
2007	75	14	11

Хорошо используются и сводные электронные каталоги (Сигла, РИБК, КVK), которые позволяют проводить поиск по каталогам нескольких библиотек для уточнения необходимого библиографического описания или самого издания.

Мы рекомендуем нашим пользователям «Европейскую библиотеку» (The European Library), которая предоставляет распределенный доступ не только к каталогам национальных библиотек, сочетающим возможности многоязычного поиска, но и к цифровым документам, физически хранящимся на серверах отдельных национальных библиотек Европы за счет механизмов единого доступа.

Еще один источник автоматизированного библиографического поиска – компакт-диски CD и DVD-ROM. В

свое время этот вид носителей был очень востребован. Активизацию их использования можно проследить на примере пункта СБО в автоматизированном режиме: в 1995 г. в фонде числилось 64 БД на 237 дисках, по ним было выполнено 773 запроса; уже в 1996 г. наблюдалась положительная динамика – 1 061 запрос.

Рост количества обращений читателей к БД на CD-ROM привел к необходимости увеличения времени автоматизированного обслуживания до 18 часов. На 01.01.2010 г. в Центральном справочно-библиографическом фонде (ЦСБФ) РГБ – 460 баз данных на 1 009 дисках CD-ROM, но использование этого фонда составляет всего 0,1%. Эти цифры приводят к выводу, что диски можно и нужно использовать, но в основном в качестве носителя для справочников, энциклопедий, словарей, обучающих программ, различных учебников, а также для архивирования и консервации документов. Со временем БД на компакт-дисках теряют свою актуальность, так как представленная на них информация не пополняется, а какие-то сведения просто устаревают.

В настоящее время приоритетное направление – это онлайн-доступ к внешним библиографическим БД, который стал для библиографов естественной информационной средой. Всем хорош Интернет: быстро, удобно. Но есть одна, но большая проблема. Использование интернет-источников не гарантирует 100-процентную правильность полученной информации. А ведь основное преимущество библиотек в том, что вы практически всегда уверены в достоверности источника.

Внедрение новых технологий в деятельность библиотек не заменяет и не отменяет традиционных, а позволяет расширять новые услуги, без которых невозможно добиться повышения уровня библиотечно-информационного обслуживания. Справочно-библиографический аппарат библиотек обогащается благодаря включению в него огромного числа удалённых библиографических и полнотекстовых БД, энциклопедий, справочников и словарей. Эта гигантская информационная база позволяет достичь гораздо большей глубины и охвата материала, чем при использовании ресурсов в печатной и карточной формах.

К числу основных задач, требующих решения в целях развития информационного общества в Российской Федерации, относятся: формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на этой основе качественных услуг; расширение возможности более равномерного распространения научных знаний и информации за счет как ресурсов Интернета, так и приобретаемых библиотекой ресурсов сетевого удаленного доступа; обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий с использованием совокупных и/или распределенных ресурсов, в том числе и полнотекстовых БД.

Поиск информации – одна из наиболее распространенных и одновременно наиболее сложных задач, с которыми приходится сталкиваться в Сети любому пользователю. Неподготовленным пользователям трудно ориентироваться в Интернете. Неупорядоченность, стихийность и экстенсивность развития Интернета пугает многих читателей и заставляет их пользоваться услугами знающих посредников. И сегодня роль библиотек резко возрастает, так как они издавна умеют не только хранить информацию, но и организовывать, систематизировать ее, а также могут научить читателя грамотно ее получать, что становится не менее важно. Если учесть, что процессы СБО постепенно, но неуклонно перемещаются в электронную среду, то необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих современные технологии с традиционными формами обслуживания.

Так, на сайтах публичных библиотек появляются виртуальные справочные службы (ВСС), с введением которых библиотеки могут расширить сферу деятельности и пользовательскую аудиторию. Основные принципы работы ВСС – доступность информации и равноценное повсеместное информационное обслуживание. У каждой из них свои особенности, но есть общие несомненные преимущества: справочно-библиографические услуги, предоставляемые через Интернет и не требующие личного посещения библиотеки или информационного центра, а также возможность задать вопрос в любое удобное для пользователя время.

Уже пройден довольно большой путь обслуживания пользователей в виртуальной среде. Их уже достаточно много – каждый объединяет несколько библиотек, справочные службы которых работают совместно, поскольку только подобные консорциумы могут реально обеспечить информационную поддержку в

режиме 24/7 (24 часа в сутки 7 дней в неделю), направляя запросы пользователей в библиотеки, расположенные в разных часовых поясах.

Наиболее значительным и, возможно, наиболее известным является проект QuestionPoint, основу которого составляют Библиотека Конгресса и OCLC. В числе пользователей этого программного продукта – более 2 200 библиотек в 30 странах мира. QuestionPoint позволяет: управлять информационными ресурсами на локальном уровне (индивидуально или в рамках группы или консорциума библиотек); вести СБО в диалоговом режиме; создавать локальные базы знаний; вести отчетность деятельности Службы.

В целях улучшения обслуживания пользователей Российская государственная библиотека присоединилась к мировому сообществу ВСС 17 апреля 2007 г. (<http://www.rsl.ru/ru/vs/>). С появлением службы, которая также работает в режиме 24/7, время работы библиотеки больше не является препятствием для общения с пользователями.

Казалось бы, все просто. Заполнив на сайте РГБ форму запроса (*web forms*) с двумя основными полями: «Текст запроса» и «Адрес электронной почты», на который высылается ответ, пользователь отправляет свой запрос по электронной почте библиографу ВСС с любого доступного ему компьютера и в любое удобное ему время (что очень важно). Ответ направляется пользователю по электронной почте сразу после его подготовки библиографом. Но РГБ как первая библиотека России, работающая с данным программным обеспечением, столкнулась с множеством сложных вопросов: от проблем с кодировкой и элементарным переводом скриптов, до неполучения пользователями направленной им информации через российский почтовый сервис [mail.ru](mailto:mail.ru).

Начав работать с нашим сайтом вплотную, в скором времени мы пришли к выводу, что назрела необходимость его упростить в части информации о структуре и подразделениях РГБ, хотя с точки зрения построения сайт был достаточно хорош. Нам хотелось, чтобы страничка ВСС стала более привлекательной, легкой для понимания и, конечно же, использования. Также решался вопрос об отделах – участниках ВСС. Вначале ими были пять отделов: справочно-библиографического обслуживания (также выполняет административные функции); литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению; официальных и нормативных изданий; использования электронных ресурсов; Центр МБА и доставки документов (ЦАДД).

После серьезного анализа работы QR администрация РГБ пришла к выводу, что имеет смысл разместить точку доступа ЦАДД в удаленном филиале РГБ (г. Химки), что будет намного рациональнее. В настоящее время ВСС не только связала библиотеку с удаленным филиалом (отделом газет и отделом диссертаций), но и расширила диапазон доступности – в ВСС участвуют уже шесть отделов.

Веб-форма ВСС РГБ проста – она содержит только два необходимых поля для заполнения (поле e-mail и поле запроса), что, к сожалению, не дает возможности изучить наших пользователей досконально – приходится ориентироваться по заданному вопросу, по «зацепкам» в письме, домену электронного адреса пользователя и т.д. Но и этого достаточно, чтобы сделать определенные выводы, касающиеся пользовательской аудитории: преподаватели, аспиранты, студенты, коллеги из других библиотек, научные и производственные (в меньшей степени) кадры; в том числе граждане России (из Воронежа, Екатеринбурга, Казани, Кемерово, Комсомольска-на-Амуре, Красноярска, Курска, Липецка, Москвы, Н. Новгорода, Новосибирска, Орла, Оренбурга, Перми, Ростова-на-Дону, Саранска, Саратова, Томска, Тулы, Тюмени, Череповца и т.д.), СНГ и ближнего зарубежья (из Азербайджана, Армении, Белоруссии, Грузии, Казахстана, Латвии, Литвы, Молдавии, Украины), других стран (Болгария, Великобритания, Германия, Израиль, Македония, Мексика, Монголия, Польша, Португалия, Сербия, США, Франция, Чехия, Чили, Япония и др.).

ВСС РГБ принимает запросы на разных языках: русском, украинском, чешском, польском, английском, немецком, французском, но текст ответов составляется только на русском и английском.

За 2009 г. ВСС РГБ получила 4 444 письма, из них: 137 – удалены (дубликаты писем), 686 направлены отделам-партнерам, 435 добавлены в Базу знаний (БЗ).

Анализ по типам запросов в начале работы показывал, что основными запросами пользователей были

тематические и ориентирующие при превалировании консультационной составляющей, в меньшей степени – адресные и уточняющие. В течение трёх лет соотношение типов запросов изменилось. Если в начале работы ВСС РГБ преобладали консультации (до 60%) по различным аспектам деятельности библиотеки справочного характера (особенно Электронной библиотеки диссертаций), вопросам библиографического характера, работы отделов, наличию в РГБ определенных электронных ресурсов и др., то сегодня около 56% ответов – это тематические справки. С одной стороны, нас это радует – значит библиографы достаточно хорошо и качественно выполняют свою работу. С другой – часто ловишь себя на мысли, что пользователи стали чаще обращаться к библиографам не потому, что не могут найти информацию, а потому, что не очень хотят ее искать самостоятельно.

Что делать в такой ситуации? Проанализировав свой опыт работы, пообщавшись с коллегами из американских, немецких библиотек, мы пришли к выводу, что, в первую очередь мы должны не давать информацию, а научить пользователей искать достоверную информацию. Такую информацию можно почерпнуть из архива выполненных справок ВСС РГБ. Наша ВСС, как и многие другие, создает Базу знаний. На 01.04.2010 г. в БЗ РГБ содержалось 992 наиболее актуальных, сложных и/или ценных библиографических справки, отобранных библиографами ВСС.

В БЗ возможен простой и расширенный поиск, который включает в себя возможность поиска как «со всеми словами», так и «с точной фразой», «по меньшей мере, с одним словом», «без слов ...». К сожалению, наши пользователи все равно предпочитают задать вопрос библиографу, а не пытаются найти ответ самостоятельно. С 17.04.2007 г. в БЗ было проведено только 317 поисков.

Для расширения возможностей поиска параллельно с постоянным пополнением архива проводится работа по сканированию фонда выполненных справок с последующим представлением его электронной версии в БЗ.

Для пользователей ВСС РГБ услуги службы бесплатны. Конечно, существуют технологические ограничения: не принимаются к выполнению запросы, которые требуют сложного библиографического поиска и больших затрат времени. Такие услуги переводятся на платную основу.

Организация виртуального стола справок дает возможность выполнять справки в режиме отложенного времени, что позволяет планировать СБО, осуществлять его на высоком качественном уровне. Этот способ общения пользователя и библиографа не затратен, т.е. не требует дополнительных трудовых ресурсов, финансовых вложений. Но может быть выбран и иной вариант общения с пользователем – в реальном времени (*chat*), что требует постоянного присутствия библиографа у компьютера.

Освоив выполнение справок в режиме отложенного времени и ознакомившись с опытом работы западных библиотек, ВСС РГБ поставила перед собой задачу – приступить к обслуживанию пользователей в режиме реального времени. Пользователь сможет задать вопрос как со стационарного компьютера через веб-форму, так и с любого мобильного устройства: мобильного телефона, коммуникатора и т.д. Так называемые квиджеты (*QWidget*) помогут продвинутым пользователям быстро войти в чат и практически мгновенно получить краткий ответ опытного библиографа, например, о наличии книги или журнала в фонде, правилах пользования библиотекой, ресурсах и предоставляемых услугах и т.д.

По статистике QR, за первые три месяца 2010 г. количество чат-сеансов, принятых через квиджет, составляет 52,1% от общего числа запросов всей службы. Все дальнейшее обслуживание будет зависеть только от наших пользователей. В тестовом режиме возможна работа, например, одного-двух отделов по два часа. Думаю, что уже в этом году можно будет говорить о том, насколько нам это удалось. При наличии обученных квалифицированных кадров этот вид обслуживания может быть продлен во времени. В случае, если запрос читателя окажется слишком сложным для выполнения сотрудником, осуществляющим текущее консультирование, он будет переадресован в отдел, который специализируется в данной области знания.

В западных библиотеках запросы большой срочности, требующие значительных трудовых затрат, переправляются в библиотеки-партнёры, находящиеся в других часовых поясах. Благодаря этому читатель, оставив запрос в вечернее время, может рассчитывать на получение ответа уже в утренние часы. К сожалению, пока нам неоткуда ждать такой помощи, поэтому РГБ активно ищет библиотеки, у которых есть желание интегрироваться в международное библиотечное сообщество с помощью QuestionPoint –

программы, с которой уже работают более 2 тыс. библиотек мира.

Можно сделать вывод, что обе формы обслуживания (синхронная и асинхронная) имеют свои достоинства и недостатки, следовательно, для эффективной работы виртуальной справочной службы в любой библиотеке идеально было бы ввести обе эти формы.

Возможно, следующим шагом в обслуживании пользователей будут видео- и телеконференции, которые хотя и требуют наличия дополнительной аппаратуры, но дают шанс улучшить и ускорить способы связи через Интернет, так как нет необходимости набирать вопросы с помощью клавиатуры.

Анализ содержания запросов показывает, что информационная культура пользователей в большинстве случаев низкая («Можно ли найти диссертацию по фамилии автора?»). Некоторые пользователи не знакомы с понятиями и терминами, с их связями, довольно туманно формулируют вопросы, а в ряде случаев просто безграмотны. Иногда приходится объяснять, что грамматические ошибки (или опечатки) не только затрудняют поиск, но и зачастую делают его бесполезным («Помогите, не могу найти книги Синеки»). Многие пользователи не соблюдают элементарных правил деловой переписки. Зачастую перед сотрудниками ВСС (думаю, что не только нашей) встает вопрос: обучать ли читателей орфографии, этическим нормам и правилам или все силы направить на быстрое и качественное обслуживание пользователей.

Вместе с тем нас радует, что постоянных клиентов ВСС РГБ становится все больше. Об этом свидетельствует, в частности, рост числа писем с благодарностями. Вот одно из них: «Большое спасибо за быстрый, точный и исчерпывающий ответ. Выражаю благодарность Виртуальной библиографической службе РГБ за то, что она существует, и за качественную работу. С пожеланиями дальнейших успехов, с уважением, М. Левинтов.»

Опираясь на профессиональный опыт и знания, библиографы приходят к выводу о необходимости трансформации функций справочно-библиографических служб библиотек в соответствии с требованиями информационного общества. Современные библиотеки должны стать не просто центрами предоставления доступа к сетевым информационным ресурсам, но и службами, осуществляющими информационное ориентирование пользователей. ВСС должны стать одной из наиболее активно развивающихся форм обслуживания удаленных пользователей в сетевой среде, так как позволяют быстро, полно и качественно удовлетворять их запросы.

#### **Список источников**

- 1. Багрова И. Ю.** Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотекословие. – 2005. – № 6. – С. 42–48.
- 2. Серова О. В.** Качество услуг в электронной среде и новые сервисы / О. В. Серова // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 27–32.
- 3. Степанов В. К.** Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.