

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

**Bibliographic Services in Virtual Environment:
Modern State and Prospects**

**Бібліографічне обслуговування у віртуальному середовищі:
сучасний стан і перспективи**

Е. Л. Найдина

Российская государственная библиотека, Москва, Россия

Evgeniya Naydina

Russian State Library, Moscow, Russia

Є. Л. Найдіна

Російська державна бібліотека, Москва, Росія

Статья описывает библиографическое обслуживание в виртуальной среде. На примере отдела справочно-библиографического обслуживания РГБ, описывает три основные технологические возможности обслуживания пользователей: Электронного каталога (ЭК), CD и DVD-ROM, ресурсах интернет, говорит о настоящем одного из удаленных видов обслуживания пользователей Виртуальной справочной службе (ВСС) РГБ и перспективах ее развития.

The paper describes bibliographic services in virtual environment. It depicts three main technological opportunities of services to readers: e-catalog, CD and DVD-ROM, Internet resources, giving by way of example the Department of Reference and Bibliographic Services, speaks about the present state of one of distant services to users – RSL Virtual Reference Service and prospects of its development.

У статті відображено бібліографічне обслуговування у віртуальному середовищі. На прикладі відділу довідково-бібліографічного обслуговування РДБ, описано три основні технологічні можливості обслуговування користувачів: Електронний каталог (ЕК), CD і DVD-ROM, ресурси Інтернет, йдеться про один із віддалених видів обслуговування користувачів Виртуальної довідкової служби (ВДС) РДБ і перспективи його розвитку.

За последние годы количество информации возросло во много раз. Ориентироваться в ней становится все сложнее, хотя на помощь библиографам приходят 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 в соответствии с требованиями эпохи информационного взрыва. 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 (ЭК);
- CD- или DVD-ROM-изданиях;
- доступе к ресурсам Интернет.

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. По-прежнему пользователи РГБ в первую очередь обращаются к ЭК, т.к. его характеризует доступность в любое время дня и ночи, довольно большой хронологический охват, и, что немало важно, бесплатность. ЭК библиотек позволяет сделать «общественно доступной информацию» о

фондах, ориентировать пользователей, что невозможно было осуществить 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 2005 и 2007 гг.

(Данные приведены в таблице в %).

Частота обращений к ЭК	2005 г.	2007 г.
Часто	21,9	75
Редко	20,5	14
Впервые	57,6	11

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

Стараемся больше рекомендовать нашим пользователям использовать «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 данный вид носителей был очень востребован. Если проследить развитие использования на примере пункта СБО в автоматизированном режиме, то в 1995 г. в фонде числилось 64 БД на 237 дисках, выполнено было по ним 773 запроса. Уже в 1996 г. наблюдалась явная динамика – выполнен был уже 1061 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 CD-ROM на 1009 дисках, но использование этого фонда свелось лишь к **0,1** %. Данные цифры приводят нас к выводу о том, что диски можно и нужно использовать, но в основном, в качестве носителя для справочников, энциклопедий, словарей, обучающих программ, для различных учебников, также они могут быть использованы для архивирования и консервации документов. Со временем БД на компакт-дисках теряют свою актуальность, т.к. представленная на них информация не пополняется, а какие-то сведения просто устаревают.

На современном этапе приоритетным направлением является онлайн-доступ к внешним библиографическим БД, который стал для библиографов естественной информационной средой. Всем хорош Интернет. Быстро, удобно. Но есть одна, но большая проблема. Пользуясь Интернет-источниками, вы никогда не можете гарантировать на 100% правильность полученной информации. Основное преимущество библиотек заключается в том, что вы практически всегда знаете достоверность источника, т. е. вы можете *полностью* ему доверять.

Внедрение новых технологий в деятельность и технологию библиотек не заменяет и не отменяет традиционных услуг, 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 баз данных, энциклопедий, справочников и словарей. Эта гигантская информационная база позволяет достичь гораздо большей глубины и охвата материала, чем этого можно ожидать при использовании ресурсов в печатной и карточной формах.

К числу основных задач, требующих решения в целях развития информационного общества в Российской Федерации, относится задача по формированию современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг, расширение возможности более равномерного распространения научных знаний и информации как за счет ресурсов Интернет, так и приобретаемых библиотекой ресурсов сетевого удаленного доступа, обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий с использованием совокупных ресурсов и/или распределенных, в том числе и полнотекстовыми базами данных.

Идеология распространения информации в цифровую эпоху предполагает создание одного источника для тысяч и миллионов пользователей. Единственное, что необходимо в данном случае – это наличие компьютера с доступом к Всемирной компьютерной сети.

Поиск информации является одной 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 в данный момент роль библиотек резко возрастает, т.к. только они издавна умеют не только хранить информацию, но и организовывать, систематизировать ее, а также могут научить читателя грамотно пользоваться открывшимися возможностями в ее получении, 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 у библиотек появилась возможность расширить сферу деятельности и пользовательскую аудиторию. Основными принципами работы виртуальных служб являются 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 в данном направлении 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 данного 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 под девизом «24 часа в сутки / 7 дней в неделю», время работы библиотеки больше не является препятствием для общения с пользователями.

Казалось бы, все просто. На сайте РГБ, заполнив форму запроса (web forms), с двумя основными полями: «Текст запроса» и «Адрес электронной почты», на который высылается ответ, пользователь отправляет свой вопрос по электронной почте библиографу службы 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 ВСС РГБ, как первая библиотека России, работающая с данным программным обеспечением, столкнулась с множеством сложных вопросов: от проблем с кодировкой и элементарным переводом скриптов, до проблем неполучения пользователями направленной им информации через российский почтовый сервис mail.ru. Начав работать с нашим сайтом вплотную, в скором времени, мы пришли к выводу, что назрела необходимость в его упрощении в части информации о структуре и подразделениях Библиотеки, хотя с точки зрения построения сайта он был достаточно хорош. Нам хотелось, чтобы страничка ВСС стала более привлекательной, легкой для понимания и, конечно же, использования.

Также решался вопрос об отделах-участниках Службы. В начале пути участвовало 5 отделов Библиотеки: Отдел справочно-библиографического обслуживания (также выполняет администра-

тивные функции), Отдел литературы по библиотековедению библиографоведению и книговедению, Отдел официальных и нормативных изданий, Отдел 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 Виртуальная справочная служба не только связала Библиотеку с удаленным филиалом (Отделом газет и Отделом диссертаций), но и расширила диапазон доступности – в Службе участвуют уже 6 отделов.

Web-форма ВСС РГБ проста, она содержит только 2 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: пользователи ВСС РГБ – это 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.);
- граждане СНГ и ближнего зарубежья (из Азербайджана, Армении, Белоруссии, Грузии, Казахстана, Латвии, Литвы, Молдавии, Украины);
- граждане других стран мира (Болгария, Великобритания, Германия, Израиль, Македония, Мексика, Монголия, Польша, Португалия, Сербия, США, Франция, Чехия, Чили, Япония и др.).

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

За 2009 г. ВСС РГБ было получено – 4 444 письма, из них: удалено – 137, (дубликаты писем) направлено отделам-партнерам – 686, добавлено в Базу знаний – 435.

Анализ по типам запросов в начале нашей деятельности показывал, что основными запросами пользователей были – тематические и ориентирующие при превалировании консультационной составляющей, в меньшей степени – адресные и уточняющие. В течение 3 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 пр., то сегодня около 56% ответов – это тематические справки. С одной стороны, нас это радует – значит, библиографы на достаточно хорошем качественном уровне выполняют свою работу. С другой стороны, часто ловишь себя на мысли, что 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 американских, немецких библиотек, мы пришли к выводу, что, в первую очередь, мы должны не дать информацию, а научить искать ее, научить находить достоверную информацию, а иногда даже ею пользоваться. Такую информацию можно почерпнуть из архива выполненных справок ВСС РГБ. Наша Служба создает, как и многие виртуальные службы различных библиотек, Базу Знаний (БЗ). На 01.04.2010 г. в БЗ РГБ содержится 992 наиболее актуальных, сложных и/или ценных библиографических справки, отобранных библиографами Службы. Поиск в данной Базе Знаний возможен простой и расширенный, 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 попытаться найти ответ самостоятельно. С 17.04.2007 г. было проведено только 317 поисков в БЗ. Для расширения возможностей поиска параллельно с постоянным пополнением архива проводится работа по сканированию фонда выполненных справок с последующим представлением его электронной версии в Базе знаний.

Услуги службы для пользователей ВСС РГБ абсолютно 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 позволяет выполнять справки в режиме отложенного времени, что позволяет планировать СБО, осуществлять его на высоком качественном уровне. Данный способ общения пользователя и библиографа не затратен, т. е. не требует дополнительных трудовых ресурсов, финансовых вложений. Но может быть выбран иной вариант общения с пользователем – общение в реальном времени (chat), который 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 следующую задачу – приступить к обслуживанию пользователей в режиме реального времени. Пользователь сможет задать вопрос как со стационарного компьютера через web-форму, так и с любого мобильного устройства: мобильного телефона, коммуникатора и т.д. Так называемые Qвиджеты (QWidget), помогут продвинутым пользователям быстро выйти в чат и практически мгновенно получить краткий ответ опытного библиографа, например, о наличии книги или журнала в библиотеке, правилах пользования библиотекой, ресурсах и услугах, предоставляемых библиотекой и т. п.

По статистике QR за первые 3 мес. 2010 г. количество чат-сеансов, принятых через квиджет составляет 52,1 % от общего количества запросов всей службы. Все дальнейшее обслуживание будет зависеть только от наших пользователей. В тестовом режиме возможна работа, например, 1-2 отделов по 2 часа. Думаю, что уже в этом году можно будет говорить о том, насколько нам это удалось. При наличии обученных квалифицированных кадров данный 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 трудозатрат, 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, нам неоткуда пока ждать такой помощи, поэтому РГБ активно ищет библиотеки, которые захотят интегрироваться в международное библиотечное сообщество с помощью QuestionPoint, с программой, с которой уже работают более 2000 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 хоть и требуют наличия дополнительной аппаратуры, но дают шанс улучшить и ускорить способы связи через Интернет, т.к. нет необходимости набирать вопросы с помощью клавиатуры.

Анализ содержания запросов свидетельствует, что информационная культура пользователей, в большинстве случаев, низкая («Возможно 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, и 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»). Оставляют желать лучшего стилистика и грамотность запросов. Многие пользователи не соблюдают элементарных правил деловой переписки. Зачастую перед сотрудниками Службы (я думаю, что не только нашей) встает вопрос: обучать ли читателей орфографии, этическим нормам и правилам или все силы направить только на быстрое и качественное обслуживание пользователей.

Вместе с тем, нас радует тот факт, что постоянных клиентов ВСС РГБ становится все больше. Об этом свидетельствует, в частности, рост числа писем с благодарностями: Спасибо большое за быстрый, точный и исчерпывающий ответ. Пользуясь случаем, выражаю благодарность Виртуальной библиографической службе РГБ и за сам факт ее существования, и за качественный стиль работы. С пожеланиями дальнейших успехов. С уважением, М. Левинтов.

Опираясь на свой 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, а службами, осуществляющими информационное ориентирование пользователей. ВСС должны стать одной из наиболее активно развивающихся форм обслуживания удаленных пользователей в сетевой среде, т.к. именно они позволяют быстро, полно и качественно обслуживать удаленных пользователей библиотек.

Литература

1. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000 – 2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотековедение. – 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.