

Elviine Uverskaja

Head, Department of Information Studies,
Tallinn Pedagogical University (Estonia)

ELECTRONIC REFERENCE SERVICES: THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS

ВИРТУАЛЬНОЕ СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: АСПЕКТЫ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ

Abstract

This paper discusses the implementation of digital reference services in libraries. E-mail reference services have become available in some libraries since mid-1980s and in late 1990s real time chat-services have replaced the existing e-mail reference services in many libraries. The reasons why libraries applied digital reference services (wide spread of Internet and its usage in information retrieval, offering digital services by commercial service providers, wide spread of electronic services in society, etc) are being analysed and the overview of main forms (via e-mail, web-form, chat or digital reference software) and projects (VRD, 24/7) of digital reference services are given.

Библиотеки в сетевой среде

Новые телекоммуникационные технологии позволяют существенно изменять многие технологические процессы в библиотеках. Это связано в основном с доступом к электронным сетевым ресурсам а также с внедрением виртуального справочного обслуживания потребителей.

Проблемам **виртуального справочного обслуживания (ВСО)** уделяется в последние годы много внимания на страницах профессиональной печати [1]. Для обозначения этого вида обслуживания в англоязычной профессиональной литературе используются разные схожие по содержанию термины – *virtual reference, digital reference, electronic reference, online reference, web-based reference*. В данной статье эти термины используются в качестве синонимов.

Виртуальное, электронное или цифровое справочное обслуживание - это предоставление справочных услуг по сети Интернет всем пользователям библиотеки независимо от их местонахождения. Это форма обслуживания, когда и запрос поступает и ответ предоставляется в электронном виде. Некоторые зарубежные теоретики рассматривают ВСО в контексте теоретической концепции электронной библиотеки [2].

Интенсивное развитие ВСО как в научных, так и в публичных библиотеках было обусловлено развитием сетевых технологий и Интернет. Как одно из направлений справочного обслуживания ВСО стало формироваться в 1980-е годы. Первые попытки предоставления справочных услуг удаленным пользователям связаны с появлением в библиотеках электронной почты. Одной из первых библиотек, внедривших такое обслуживание в 1984 году была Медицинская библиотека университета Мериленд в США (University of Mariland Health Services Library in Baltimore) [3]. Электронную почту в справочном обслуживании стали вскоре применять многие университетские и публичные, а затем и специальные библиотеки. В 1990-е годы ВСО стало стандартной услугой многих библиотек [4].

Причины и мотивы внедрения ВСО в практику библиотек

Одной из причин побудивших библиотеки искать новые формы обслуживания послужило изменение под влиянием Интернета стереотипа поведения потребителей информации в процессе информационного поиска. Посещаемость библиотек, особенно академических, стала падать. Статистические данные свидетельствуют об уменьшении запросов, поступающих в справочные службы библиотек [5, 6]. Этому способствует повсеместная интернетизация студенческих *campus*’ов. Многие студенты предпочитают вести самостоятельный поиск информации в Интернете. Посредническая деятельность справочных служб библиотек обеспечивающая доступ к качественным информационным ресурсам и поддержку в использовании этих ресурсов в сложившихся условиях поставлена под угрозу. Для обозначения создавшегося положения введен специальный англоязычный термин - *disintermediation* [7]. Будучи знакомыми с проблемами и трудностями нахождения качественной информации в Интернете, где имеется довольно много неточной и даже ошибочной информации, библиотеки почувствовали свою ответственность по разработке и предоставлению новых услуг, которыми их пользователи могли бы пользоваться в сетевой среде.

Второй причиной для внедрения ВСО в библиотеках послужило обстоятельство, что различные коммерческие, небиблотечные структуры стали брать на себя справочную функцию библиотек. Работники этих служб осознают это обстоятельство называя себя «библиотекарями киберпространства» [8, с. 67]. В англоязычном Интернете был в сравнительно короткое время создан ряд таких служб (AskJeeves, Webhelp, Askme, AllExperts и др.), где на запросы клиентов отвечают штатные сотрудники, привлекая к этой работе и экспертов различных областей знания. Это явилось поводом для библиотек (США и других стран) внедрять новые формы обслуживания.

Мотивацией для внедрения ВСО в библиотеке может служить и принцип обеспечения равных условий доступа к информации всем категориям пользователей. ВСО удобная форма для тех пользователей для которых использование традиционного справочного обслуживания библиотеки по тем или иным причинам затруднено – это в первую очередь инвалиды а также пользователи данной библиотеки находящиеся временно по причине учебы или работы в других регионах или странах.

ВСО публичной библиотеки можно рассматривать как одну из электронных услуг для граждан, которые интенсивно внедряются публичным сектором во многих странах в рамках национальных проектов eGovernment.

Формы ВСО

Наибольшее распространение ВСО получило в библиотеках США, в меньшей степени в европейских библиотеках. В процессе развития ВСО в практике справочного обслуживания библиотек можно выделить следующие формы:

- 1) справочное обслуживание через электронную почту;
- 2) справочное обслуживание используя специальную *web*-форму запроса на сайте библиотеки;
- 3) справочное обслуживание используя *chat*-технологии и видеоконференции;
- 4) справочное обслуживание с использованием специального программного обеспечения с использованием технологии руководства поиска : совместный просмотр (*co-browsing*), эскортирование (*escorting*) и др.;
- 5) создание региональных, национальных или глобальных корпоративных справочных служб библиотек действующих в режиме реального времени.

ВСО через e-mail обычно начинает действовать вскоре после подключения библиотеки к сети Интернет, приобретения и доведения до пользователей электронного адреса библиотеки. Пользователям передают короткие справки (библиографические и фактографические) или направляют их к сетевым ресурсам информации.

Следующим шагом в развитии ВСО является размещение специальной *web*-формы запроса на сайте библиотеки. Практически все зарубежные библиотеки имеют на своих *web*-сайтах раздел “Ask a Librarian”. Это виртуальные справочные службы, отвечающие на запросы пользователей также путем направления их к сетевым или печатным ресурсам и предоставляющие фактографическую или библиографическую информацию. Эту стадию развития ВСО характеризует более высокий уровень регламентирования : разработка правил службы (частота просмотра поступающих запросов, сроки высылки ответов итп). В отличие от справочного обслуживания по электронной почте пользователи заполняют специальные формуляры, предоставляя библиотеке свои персональные данные как и во многих других службах Интернет требующих предварительной регистрации. Библиотека имеет возможность разместить на *web*-странице кроме формуляра характеристику типологии запросов, подходящих для направления в систему ВСО и информацию о запросах с которыми желательно обращаться непосредственно в отдел справочного обслуживания библиотеки. Как для пользователя так и для

работников библиотеки e-mail и web-формой легко пользоваться, они не требуют больших затрат и не требуют специального обучения. Идет обмен текстовых сообщений. После поступления запроса есть время на поиск ответа. В качестве недостатка отмечаются затруднения в уточнении запроса. Неудобством со стороны пользователей является обстоятельство, что ответа приходится ждать, часто неопределенное время. На этой стадии развития ВСО находятся в настоящее время библиотеки Эстонии.

С точки зрения дальнейшего развития ВСО в наших библиотеках представляет интерес опыт, накопленный в других странах по развитию и внедрению новых форм виртуального обслуживания .

Наиболее развитой формой ВСО является обслуживание в режиме реального времени (real-time virtual reference) на основе chat-технологий, видео- и телеконференций. Многие библиотеки начали с применения простых chat-технологий (Instant Messenger, Human-Click, Livehelper), используя их в основном для проведения интервью по уточнению запроса. Chat-технологиями пользуются в основном академические библиотеки.

В процессе совершенствования ВСО началась адаптация для нужд библиотек различных коммерческих прикладных программ для обслуживания клинетов в режиме реального времени по Интернет [9].

Начиная с 2000 года среди библиотек США приобрела популярность программа Virtual Reference Desk фирмы Library Systems and Services (LISSI). Кроме chat-технологии программа предлагает возможность совместного просмотра (co-browsing) web-страниц и эскортинг (escorting) или сопровождение удаленных пользователей со стороны сотрудника информационной службы библиотеки в процессе информационного поиска. Диалог между сотрудником и пользователем виден на боковой стороне экрана, другой вариант допускает руководство по телефону. Разговаривая по телефону сотрудник и клиент имеют возможность одновременно проводить просмотр web-страниц Интернет или баз данных.

Новой, более развитой формой ВТО явилось объединение усилий библиотек в оказании ВСО удаленным пользователям. Для новых форм ВСО разрабатывается и новое программное обеспечение (shared and networked reference services).

Объединение библиотек в корпорации и консорциумы позволило осуществить централизованные службы ВСО с возможностью перераспределения выполнения запросов удаленных пользователей между библиотеками. Объединение может осуществляться по типу библиотек или профессиональной специализации персонала.

Первый подобный проект VRD (Virtual Reference Desk – Виртуальный справочный пункт) осуществили в США в 1966 году. Созданная в рамках проекта служба ориентирована на предоставление ВСО ученикам старших классов средней

школы, учителям, родителям, библиотекарям школьных библиотек (эти группы пользователей обозначены как группа K-12).

Реализация проекта по предоставлению круглосуточной возможности пользования справочной службой библиотек в реальном времени (24-7 Reference Project) началась библиотеками штата Калифорния (США) в 2000 году. Вскоре в проект включилась и Библиотека Конгресса. Целью проекта является изучение ВСО библиотек и создание средств и стратегий их эффективного сотрудничества [8].

Процессу развития ВСО библиотек характерно возникновение крупных национальных и международных проектов. Примером осуществления такой программы глобального масштаба является Корпоративная цифровая (дигитальная) справочная служба Collaborative Digital Reference Service (CDRS), осуществление которой началось под руководством Библиотеки Конгресса (США) в сотрудничестве с библиотечными консорциумами Северной Америки, Австралии и Европы с 2000 года при участии Online Computer Library Center (OCLC). Интерактивная справочная служба Question Point позволяет пользователям библиотек-членов CDRS задавать вопросы через сайт своей библиотеки и получать ответ от сотрудников своей библиотеки или при помощи системы управления ВСО от сотрудника другой библиотеки-члена [11].

Примеры создания корпоративных библиотечных служб имеются и в Европе. Уже в 1988 году 40 публичных библиотек Великобритании создали справочную службу “Ask a Librarian” [10]. Подобные службы публичных или академических библиотек созданы или создаются во многих странах.

Необходимо отметить еще один аспект, характерный корпоративным системам ВСО библиотек разных стран. Это создание архивов или баз данных выполненных запросов в которых удаленные пользователи могут вести самостоятельный или, при наличии соответствующего программного обеспечения, эскортируемый поиск информации. Базы данных ответов имеют принципиально схожие черты с фондом выполненных справок традиционной справочной службы библиотеки. Многие проведенные исследования показывают, что значительную часть удаленных пользователей ВСО составляют школьники и студенты. Поэтому можно предположить наличие повторяющихся запросов и активное использование этих баз данных или архивов FARO (Frequently answered reference questions).

Заключение

Развитие ВСО идет быстрыми темпами во всем мире. Об этом свидетельствует появление все новых и новых проектов, издание специальной литературы [12], проведение международных конференций. Активно разрабатываются стандарты сетевого справочного обслуживания, основы для его статистического учета и оценки качества [13]. ВСО внедряется в практику и наших библиотек. Анализ деятельности существующих систем является необходимым условием при разработке моделей обслуживания удаленных

пользователей в сетевой среде. С теоретической точки зрения ВСО библиотек может рассматриваться в качестве активного звена в контексте электронной библиотеки. Самые современные библиотечные системы ВСО выполняют наряду со справочной (информационной) функцией и функцию обучения информационному поиску.

Литература

1. Sloan, B. *Digital reference service bibliography*. 2003. – <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digref.html> (14.04.2004)
2. Bushallow-Wilbur, K., De Vinney, G., Whitcomb, F. *Electronic mail reference service*. – *Reference and User Services Quarterly*, 1996, 5(3), 359-371.
3. Wasik, J.M. *Building and maintaining digital reference services*. – <http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html> (28.04.2004).
4. Gray, S.M. *Virtual reference services : directions and agendas*. – *Reference and User Services Quarterly*, 2000, 39(4), 365-375.
5. Tennant, R. *Determining our digital destiny*. – *American Libraries*, 2000, 31(1), 54-58.
6. Lipow, A.G. *“In your face” reference service*. – *Library Journal*, 1999, 124(13), 50-52.
7. Agee, J., Antrim, P. *Stone buildings, cyberspace, and the library user*. – *New Library World*, 2003, 104, 474-480.
8. Coffman, S., McGlamery, S. *The librarian and Mr Jeeves*. – *American Libraries*, 2000, 31(5), 66-69.
9. Coffman, S. *We`ll take it from here: developments we`d like to see in virtual reference software*. – *Information Technology and Libraries*, 2001, 20(3), 149-153.
10. Ormes, S. *Public libraries corner : Ask a Librarian*. – *Ariadne* <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/publiclibraries> (03.12.2003).
11. *Collaborative Digital Reference Service*. – <http://www.loc.gov/rr/digiref>
12. Lipow, A.G. *The virtual reference librarian`s handbook*. Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002
13. McClure, C.R., Lankes, D.- Gross, M., Cholto-Devlin, B. *Statistics; measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*. 2002. – <http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf>