

УДК 004.78:025.4.036

ТЕХНОЛОГИЯ ВИРТУАЛЬНОГО СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Г.Н. Швецова-Водка

(Ровенский государственный гуманитарный университет, г. Ровно, Украина)

Рассмотрена технология выполнения виртуальной справки на основе анализа опыта работы Ровенской областной универсальной научной библиотеки. Предложена общая схема алгоритма виртуального справочно-библиографического обслуживания, указаны его особенности при выполнении различных видов справок.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, виртуальная справка

Розглянута технологія виконання віртуальної довідки на основі аналізу досвіду роботи Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки. Запропонована загальна схема алгоритму віртуального довідково-бібліографічного обслуговування, вказані його особливості при виконанні різних видів довідок.

Ключові слова: довідково-бібліографічне обслуговування, віртуальна довідка

Technology of virtual reference service is considered on the basis of analysis of experience the regional universal scientific library of Rivne. The general chart of algorithm of virtual reference service is offered, his features are indicated at implementation of different types of reference.

Keywords: reference service, virtual reference

В связи с внедрением Интернет-технологий в библиотеках появился новый вид информационных услуг – так называемая „виртуальная справка”. Перспективы развития справочно-библиографического обслуживания (СБО) в библиотеках требуют особого внимания к названной его форме. С каждым годом отмечается рост числа публикаций, посвященных виртуальному СБО. Изучение технологии виртуального СБО предоставляет возможность расширить научные представления о СБО в библиотеках, определить практические рекомендации относительно изучения этого вида информационных услуг в процессе подготовки библиотекарей-библиографов.

Термины „виртуальная справка” или „виртуальная справочно-информационная служба” (англ.: virtual reference) используют в качестве синонимов к аналогичным терминам: „цифровая справка”, „электронная справка”, „живая справка”, „справка в реальном времени” „информационная служба Интернет” (англ.: Internet information service)¹. Все они означают организацию СБО пользователей библиотеки через Интернет, когда пользователи имеют возможность обратиться в библиотеку с информационным запросом с помощью сети и так же через нее получить ответ. Благодаря этому достигается значительная экономия времени для пользователей, а библиотеки повышают свою популярность и роль в обществе как справочно-информационных центров.

Существуют три вида библиотечного СБО пользователей через Интернет: 1) с помощью электронной почты; 2) консультирование в режиме чат (chat); 3) организация службы „Виртуальная справка” по специальной программе. Услуги электронной почты доступны для любой библиотеки, которая имеет выход в Интернет, но они не получили широкого распространения как самостоятельная форма СБО. Использование режима чат напоминает непосредственное общение библиотека с читателем и привлекает возможностью оперативного уточнения запроса и выяснения эффективности предоставленной услуги, но требует выделения отдельной штатной единицы библиотека и его постоянного дежурства, что не всегда соответствует штатным и финансовым возможностям библиотек. Наиболее доступной для библиотек и популярной среди пользователей стала служба „Виртуальная справка”, куда может послать свой запрос любой пользователь Интернета, заходящий на сайт библиотеки. Немаловажное значение для пользователя имеет отсутствие пла-

¹ Багрова И.Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание. (По материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) // Библиотековедение. – 2005. – № 6. – С. 42–49; Андреева Н.Е. Виртуальное справочное обслуживание читателей // Мир библиогр. – 2006. – № 2. – С. 18–20.

ты за предоставляемую библиотекой услугу. Библиотека гарантирует пользователю оперативный ответ и квалифицированную помощь библиографа в поиске информации.

Опыт виртуального СБО в библиотеках в настоящее время уже достаточно широко освещен в литературе. Краткий перечень имеющихся публикаций и анализ опыта украинских библиотек представлен в статье Л. Трачук². Однако вопросы технологии виртуального СБО в имеющихся публикациях рассматривались недостаточно. Им специально посвящена статья Э.Г. Разумовой³, отдельные аспекты затронуты в статье Е.Д. Жабко⁴, в выступлении М.Ю. Нещерет на конференции в Киеве⁵, в тезисах докладов Л.Г. Тараненко⁶ и О.В. Колупаевой⁷. В данной статье предполагается рассмотреть технологию виртуального СБО в общетеоретическом плане с использованием анализа опыта Ровенской областной универсальной научной библиотеки (РОУНБ).

РОУНБ выставила „Виртуальную справку” на своем сайте (<http://www.libr.rv.ua>) в конце октября 2003 г. Программное обеспечение было разработано сотрудником Информационно-аналитического центра библиотеки Владимиром Николаевичем Ярмаком на основе языка программирования PHP. Программа „Виртуальной справки” РОУНБ подобна „форуму”. Впоследствии программа «Виртуальной справки» дорабатывалась и совершенствовалась.

В настоящее время подающий запрос пользователь предоставляет такие сведения о себе: имя, e-mail и текст сообщения-запроса. Время подачи запроса фиксируется автоматически. Учет запросов и ответов на них организован в форме базы данных, где запросы и ответы располагаются по хронологии. В имеющейся базе данных возможен поиск информации по ключевым словам. К сожалению, в усовершенствованной версии программы не предусмотрена автоматическая нумерация запросов и ответов на них, а также иные параметры, представляющие интерес для статистики и анализа СБО.

Количество запросов, поначалу весьма умеренное, резко увеличилось в последующие годы, доходя до 30 запросов в день. Выполнение такого количества запросов силами дежурного библиографа стало нереальным, в результате было принято решение ограничить количество запросов на один день до 15. Содержание запросов позволяет допустить, что большинство из них связано с выполнением учебных заданий: рефератов, курсовых и дипломных работ и т. п.

В форме регистрации пользователя следовало бы предусмотреть еще несколько сведений, которые, как правило, уточняются библиографом при традиционном приеме запроса: категория пользователя (студент, ученик, преподаватель вуза, учитель, служащий, предприниматель, пенсионер и т. п.); цель запроса (учеба, научная работа, производственная необходимость, самообразование, хобби и т. п.); какие виды документов нужны (печатные – непериодические издания, статьи из журналов и газет; электронные ресурсы), за какие годы, на каких языках, каких мест хранения (имеющиеся в данной библиотеке или независимо от места хранения). Желательно, чтобы читатель уточнил также отрасль знания, к которой принадлежит запрос, и сформулировал несколько ключевых слов для тематического поиска. Перечисленные пожелания сформулированы с учетом общей методики выполнения библиографических справок. Без таких сведений о пользователях и без уточнения запросов трудно сориентироваться в том, какой объем информации может удовлетворить того или иного потребителя информации, а также провести анализ выполненной работы. Однако библиографы-практики РОУНБ считают, что им достаточно и тех сведений, которые дает сам читатель; что увеличение количества вопросов к читателю может повлечь за собой отказ некоторых из них от обращения в службу «Виртуальной справки».

Обратная связь с оценкой предоставленной информации также не предусмотрена программой, что, в целом, отвечает типичной структуре СБО (см. Приложение 1). Но введение такого параметра в программу повысило бы возможности совершенствования качества „виртуальной справки”.

Виды виртуальных информационных запросов потребителей информации соответствуют общей классификации информационных запросов (на фактографический и библиографический, с делением последнего на адресный, тематический и уточняющий). Дополнением к такой общей

² Трачук Л. Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках // Вісн. Кн. палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18.

³ Разумова Э.Г. Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ «Спроси библиографа») [Электронный ресурс] // Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки.. – URL: <http://www.vss.nlr.ru> (6.09.2007).

⁴ Жабко Е.Д. Онлайн-СБО: особенности развития // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.

⁵ Солонська Н. Бібліотеки та інформаційні центри в системі наукового супроводу суспільних реформ // Бібл. вісн. – 2004. – № 6. – С. 6–7.

⁶ Тараненко Л.Г. Эволюция методики библиографического поиска // Документоведение. Библиотековедение. Информ. діяльність : пробл. науки, освіти, практики : Зб. матеріалів Третьої Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 16–18 трав. 2006 р. – К., 2006. – С. 109–111.

⁷ Колупаева О.В. Бібліографічне обслуговування в електронному середовищі // Там само. – С. 115–116.

классификации запросов пользователей в процессе виртуального СБО является наличие запросов на полнотекстовую информацию, что связано с особенностями пользования Интернетом (см. Приложение 2). Некоторые авторы (М.Ю. Нещерет) считают особым типом справок еще так называемые «ориентирующие»: про режим, порядок и условия работы библиотеки, ее структурных подразделений, планируемые мероприятия. Другие полагают, что подобные справки не входят в число услуг, предоставляемых через СБО, а составляют особую категорию вопросов, ответы на которые посетитель сайта библиотеки должен получать иным путем⁸.

Не каждый запрос пользователя можно квалифицировать однозначно (уточняющий или адресный, тематический и т.д.). Некоторые запросы одновременно являются тематическими и фактографическими (напр.: «Материалы судебного процесса над В. Стусом. Кто был прокурором, судьей?»), или уточняющими и адресными («Есть ли у Вас документальная повесть Николая Горбатюка „Белая ворона?“»), или уточняющими, адресными и полнотекстовыми («Я бы хотела сегодня скачать произведение одного из писателей: Руданский, Годованец, Бажан»; «Можно ли на каком-то сайте скачать книгу Загребельного „Брухт?“»). Ответы на такие запросы представляют собой, как правило, не один вид справки, а одновременно несколько, в соответствии с характером запроса (хотя ответ – справка – дается один).

Количество тематических запросов является преобладающим; на втором месте по количеству – запросы адресные («Есть ли у Вас такая-то книга?», «Где можно «скачать» такое-то произведение?»). Запросы на уточнение библиографических данных (т.е. уточняющие запросы) самими читателями не всегда дифференцируются как самостоятельные, чаще они являются частью адресных. Запросы на предоставление полных текстов документов (полнотекстовые) составляют незначительную часть обращений в РОУНБ, вероятно, потому, что «Виртуальная справка» данной библиотеки не высылает полных текстов документов, а переадресовывает читателя к службе «Электронной доставки документов» (ЭДД). Абоненты «Виртуальной справки» предпочитают получить электронный адрес сайта, на котором можно «скачать» соответствующий документ. Поэтому в ответ на требование полнотекстовой информации предлагается библиографическая: перечень адресов Интернета, где можно найти нужную информацию, или библиографические описания документов, имеющих в фонде РОУНБ.

Количество тематических и адресных запросов к «Виртуальной справке» не уменьшилось и после выставления электронного каталога РОУНБ на ее сайте. Вероятно, пользователи Интернета пока еще не могут самостоятельно разыскать ответы даже на простые запросы, связанные с использованием каталога. Кроме того, всегда найдутся такие потребители информации, которые с удовольствием доверят поиск квалифицированным специалистам. Этот вывод подтверждают запросы, которые касаются поиска информации в Интернете. Очевидно, читатели нуждаются как в консультациях, так и в непосредственной помощи в таком поиске.

Наличие уточняющих и фактографических запросов как раз свидетельствует о том, что помощь библиографа крайне необходима, ведь читатель не смог самостоятельно отыскать нужные сведения.

Виды ответов в процессе виртуального СБО в целом такие же, как и в традиционном СБО: справки библиографические (адресные, тематические, уточняющие) и фактографические, консультации библиографические и фактографические. Возможен и ответ в виде отказа (желательно с **обоснованием** невозможности предоставить нужную информацию, с перечнем просмотренных источников). Особая разновидность ответов – переадресовка к службе ЭДД (см. Приложение 3).

Вид ответа, в основном, определяется видом запроса. Тематический библиографический запрос удовлетворяется тематической библиографической справкой (списком литературы по теме) или библиографической консультацией (перечнем источников поиска информации). На фактографический запрос дается фактографическая справка или консультация; запрос на уточнение библиографических данных требует уточняющей справки.

Но иногда в ответ на уточняющий или адресный, или фактографический запрос дается тематическая библиографическая справка (например, в ответ на запрос «Есть ли в библиотеке книжка о применении соды?» дан СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ из пяти названий). В таком случае запрос одного вида переводится библиографом в другую категорию (например, уточняющий запрос – в тематический, или адресный – в уточняющий или тематический и т.п.). Следовательно, может случиться так, что на адресный библиографический запрос будет дана тематическая библиографическая справка (например, на запрос «Есть ли у Вас произведение на тему «Ус-

⁸ Положение о Виртуальной справочной службе (ВСС) «Спроси библиографа» Российской национальной библиотеки » [Электронный ресурс] // Виртуальная справочная служба Российской национальной библиотеки. – URL: <http://www.vss.nlr.ru> (6.09.2007).

тим Кармелюк?"); на фактографический запрос ("В какой газете работал Ч. Диккенс?") – фактографическая и тематическая библиографические справки и т.п.

Предлагаемая Э.Г. Разумовой технология обслуживания удаленных пользователей состоит из шести этапов: прием запросов, характеристика пользователя, анализ запроса, поиск информации, предоставление ответа, анализ изучения эффективности обслуживания⁹. Перечисленные этапы и, особенно, характеристика их содержания очень важны для виртуального СБО, но не в каждой библиотеке они применяются в полном виде.

Е.Д. Жабко считает, что «технология справки при онлайн-обслуживании включает в себя разовый запрос пользователя (без определения степени свертывания предоставляемой информации) + библиографический/полнотекстовый поиск информации + ответ пользователю»¹⁰. В таком изложении действительно представлены основные элементы виртуального СБО, но не его этапы, за исключением «поиска информации». Этапы СБО должны определяться как последовательность действий библиографа, будь-то традиционное или виртуальное СБО.

В традиционном СБО «Путь справки», по мнению И.Г. Моргенштерна, состоит из четырех этапов: 1. Прием и анализ запросов. 2. Подбор и анализ источников. 3. Поиск в источниках. 4. Оформление, выдача и регистрация справки¹¹.

Учитывая традиционный алгоритм СБО и особенности "виртуальной справки", можно определить алгоритм виртуального СБО как состоящий из шести этапов: прием запроса, формирование поискового образа запроса (ПОЗ), определение источников поиска, поиск информации, оформление ответа, отправление ответа (см. Приложение 4).

В виртуальном СБО прием запроса осуществляется автоматически соответствующей программой; задача библиографа – в том, чтобы совместно с программистом определить необходимый перечень вопросов к пользователю при его регистрации. Анализ запроса и формирование его поискового образа, очевидно, составят самостоятельный этап СБО, осуществляемый непосредственно библиографом.

Определение источников поиска должно предшествовать их «подбору и анализу». Выполняется оно мысленно, на основе анализа всего предшествующего опыта выполнения справок и особенностей выполняемого запроса. В некоторых службах «Виртуальной справки» предпочитаемые источники поиска оговариваются заранее, в «Положении...» или в сведениях, расположенных на сайте. Среди источников поиска, которые избираются библиографами РОУНБ, преобладают электронные ресурсы данной библиотеки (электронные каталог и картотека статей, другие электронные базы данных). Они дают возможность ответить на вопрос о наличии тех или иных документов в фонде библиотеки (адресные запросы), быстро выполнить тематическую справку (подбор литературы по определенной теме).

Традиционные источники (карточные каталоги и картотеки, печатные библиографические пособия) используются в том случае, когда необходимо дополнить информацию, полученную из электронных баз данных (как правило, за годы, предшествующие созданию электронного каталога). Для выполнения фактографических справок используются как электронные, так и печатные справочные издания, которые указываются как источник найденной информации.

Достаточно востребованным пользователями источником поиска информации являются Интернет-ресурсы. Результаты такого поиска подаются в ответах в виде адресов сайтов с нужной библиографической, фактографической или полнотекстовой информацией.

Поиск в Интернете при выполнении любого запроса в РОУНБ не является обязательным. Это обусловлено характером запросов (преимущественно, о документных ресурсах РОУНБ), их целью (учебной), сроком выполнения справки, обусловленным проектом (как можно быстрее, в день поступления запроса). Глубокий поиск с применением разнообразных источников требует значительно больше времени. Возможно, следует предусмотреть платную услугу по выполнению такого поиска.

Сам поиск информации, безусловно, составляет отдельный этап СБО. Методика его при использовании электронных ресурсов значительно облегчается. Как правило, библиографы РОУНБ осуществляют поиск в электронных ресурсах по ключевым словам, что позволяет достаточно быстро сформировать перечень выявленных документов (т.е. библиографических сведений о них).

⁹ Разумова Э.Г. Указ. соч.

¹⁰ Жабко Е.Д. Указ. соч. – С. 7.

¹¹ Моргенштерн И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание // Справочник библиографа. – СПб.: Профессия, 2002. – С. 450–456.

Обязательной составляющей СБО является оформление справки (ответа). Понятно, что в процессе виртуального СБО все ответы являются письменными (в виде электронной записи), поэтому требуют особого внимания к их оформлению. В некоторых библиотеках разрабатывают специальные формы (шаблоны) ответов: от формы обращения к пользователю до сведений об исполнителе. РОУНБ в данное время отказалась от обращений к читателю и сведений об исполнителе, считая, что они увеличивают время на оформление справки. На мой взгляд, сведения об исполнителе все-таки должны присутствовать, что повысит ответственность каждого библиографа за качество поиска и выданной информации.

Особое внимание в ответе следует уделять правильности и необходимой полноте библиографического описания документов, предлагаемых читателю. Полагаю, что библиографические описания изданий должны обязательно сопровождаться указанием на местонахождение документа (его библиотечным шифром).

Найденные библиографические описания желательно подавать в виде списка, составленного в определенной последовательности (формальной или логической). Желателен перечень использованных источников поиска, хотя бы в кратчайшей форме. В целом подготовка ответа (его оформление) является очень важным этапом СБО.

Отправление (выдача) ответа читателю происходит в виде письма-сообщения, которое заносится в форму "Виртуальной справки". Регистрация справки происходит при этом автоматически.

Содержание ответов, предоставленных библиографами РОУНБ, свидетельствует о том, что здесь выдерживаются почти все перечисленные требования к ответам. Библиографические описания документов, как правило, точные и конкретные, сопровождаются шифром хранения документов (но, к сожалению, не всегда). Использованные источники поиска не указываются, за исключением фактографических справок. Возможно, соответствующие данные нужно предусмотреть в самой форме ответа, так же, как и сведения об исполнителе.

Стоит отметить, что все запросы и ответы на них сохраняются в виде, доступном для просмотра любому пользователю. Тот, кто обращается с запросом, подобным уже выполненному, имеет возможность воспользоваться этим своеобразным "архивом справок". Предусмотрен автоматизированный поиск информации в архиве справок по ключевым словам.

Охарактеризованный алгоритм виртуального СБО применяется при выполнении любого вида информационных запросов. Вместе с тем выполнение отдельных видов запросов имеет некоторые особенности, отмеченные в приложениях 5, 6, 7, 8, 9.

Наличие текстов ответов в архиве "Виртуальной справки" дает возможность анализа содержания ответов, качества выполнения справок. Такой анализ должен быть предусмотрен планом работы библиотеки и проводиться с определенной периодичностью. Это даст возможность выявить наилучшие ответы, которые могут служить методическим образцом для других, а также ответы неполные, где поисковые возможности использованы недостаточно или оформление не содержит необходимых сведений (напр., такой ответ на адресный запрос: "Да, эта книга в библиотеке есть", без указания ее шифра).

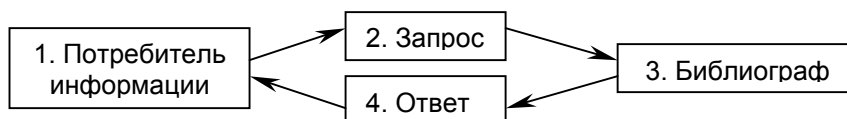
Некоторые замечания, предложения и рекомендации по совершенствованию виртуального СБО в РОУНБ изложены в процессе рассмотрения данной темы. Нуждаются в рассмотрении в коллективе библиографов такие вопросы:

- Стоит ли ограничивать время на выполнение виртуальной справки? Иногда, когда справку выполняет дежурный библиограф, он физически не может уделить достаточно внимания выполнению такой справки, которая нуждается в сложных разысканиях по разным источникам. Возможно, следует предусмотреть, что не все справки будут выполняться в день поступления запроса; нужно лишь предупредить читателя, что его запрос находится в процессе проработки.
- Возможно, следует предварительно определить предельный объем тематической справки (количество записей в списке), а также количество и объем используемых источников поиска.
- В перечень платных услуг библиотеки можно включить и виртуальную справку расширенного объема, требующую использования разнообразных источников поиска.

Проведенный анализ деятельности службы "виртуальной справки" в РОУНБ дает основание утверждать, что этот вид информационных услуг библиотеки принадлежит к наиболее перспективным. Организация данной службы и качество СБО соответствуют имеющимся в мировой практике образцам, но, безусловно, нуждаются в последующем совершенствовании, что возможно лишь при постоянном внимании, анализе достигнутых результатов и желании их улучшить.

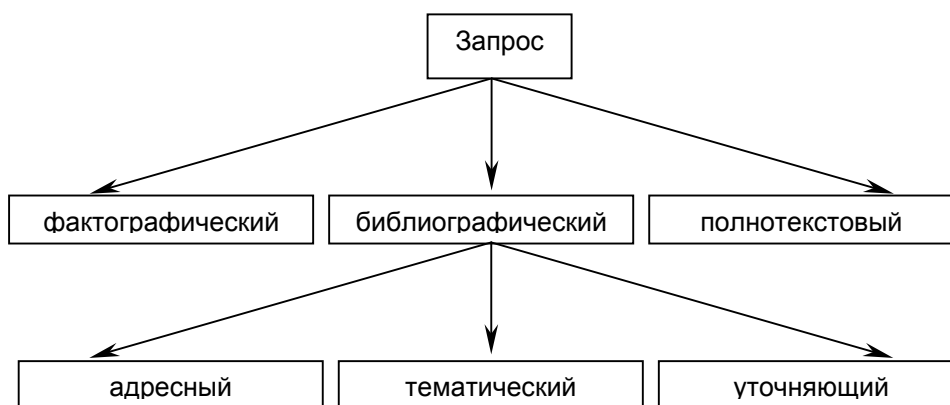
Приложение 1

**Общая схема
справочно-библиографического обслуживания**



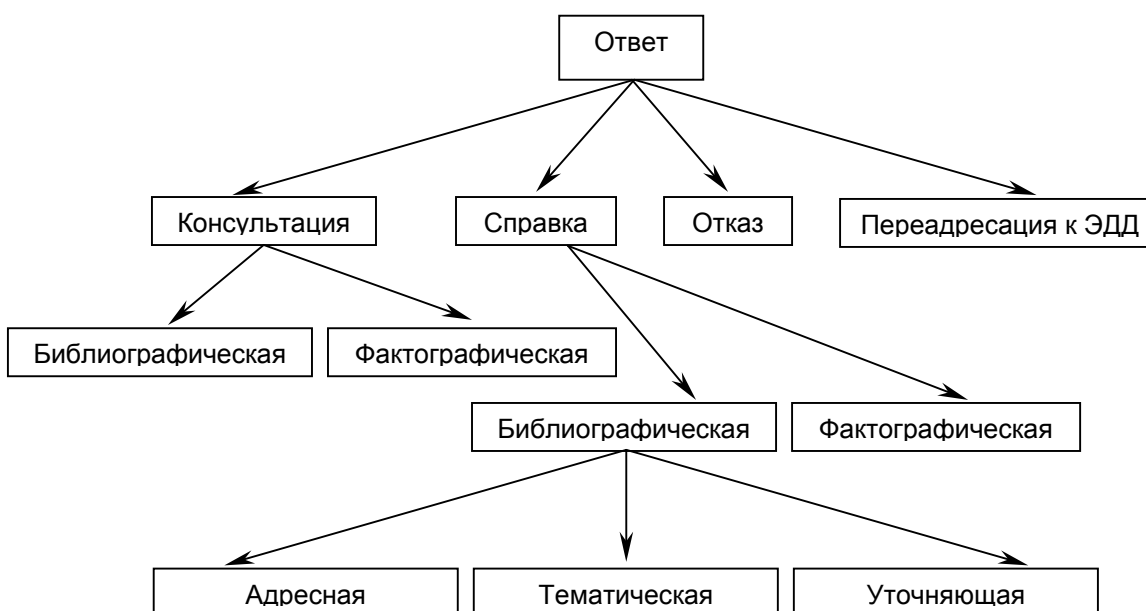
Приложение 2

Виды виртуальных запросов потребителей информации



Приложение 3

Виды ответов в процессе виртуального СБО



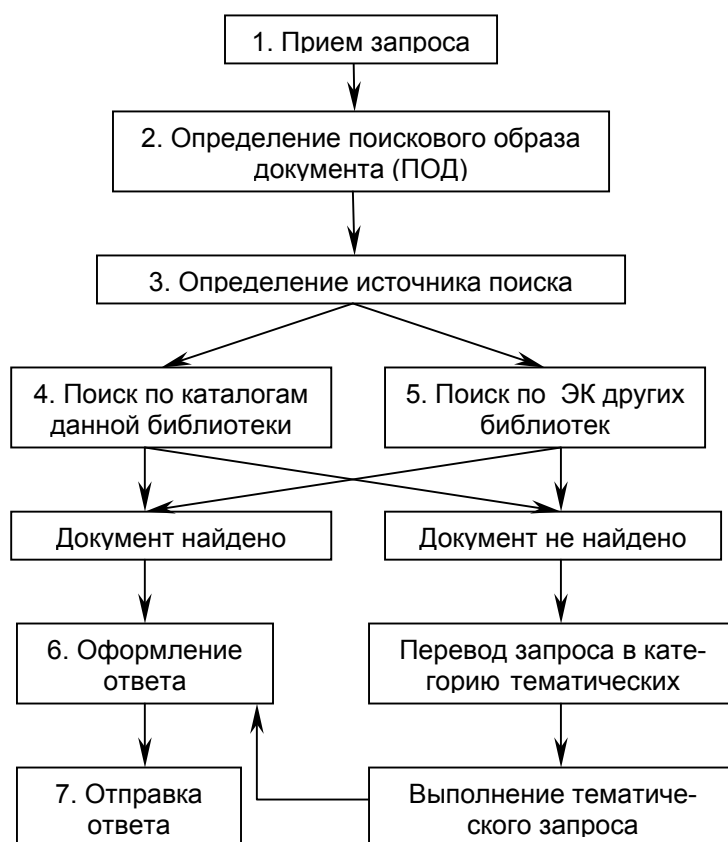
Приложение 4

Алгоритм виртуального справочно-библиографического обслуживания

1. Прием запроса.
 - 1.1. Уточнение сведений о читателе.
 - 1.2. Уточнение сведений о цели запроса.
 - 1.3. Определение темы.
 - 1.3.1. Формулировка темы.
 - 1.3.2. Определение отрасли знания.
 - 1.3.3. Формирование ключевых слов.
 - 1.4. Уточнение объема нужной информации.
 - 1.4.1. Нужные виды документов.
 - 1.4.2. Хронологические границы отбора.
 - 1.4.3. Язык документов.
 - 1.4.4. Приблизительное количество записей.
2. Формирование поискового образа запроса (ПОЗ).
 - 2.1. Определение предметных рубрик.
 - 2.2. Кодировка запроса по схеме классификации (индексирование).
3. Определение источников поиска.
 - 3.1. Электронные каталог и картотека данной библиотеки.
 - 3.2. Другие электронные БД данной библиотеки.
 - 3.3. Карточные каталоги и СКС данной библиотеки.
 - 3.4. Другие картотеки библиотеки.
 - 3.5. Справочные издания.
 - 3.6. Печатные БП.
 - 3.7. Интернет-ресурсы.
4. Поиск информации по определенным источникам в соответствии с объемом нужной информации и ПОЗ.
5. Оформление ответа.
 - 5.1. Описание документов.
 - 5.2. Указание шифра (местонахождения) каждого документа.
 - 5.3. Формирование библиографического списка.
 - 5.4. Указание использованных источников поиска.
 - 5.5. Написание письма-ответа.
6. Отправление ответа.

Приложение 5

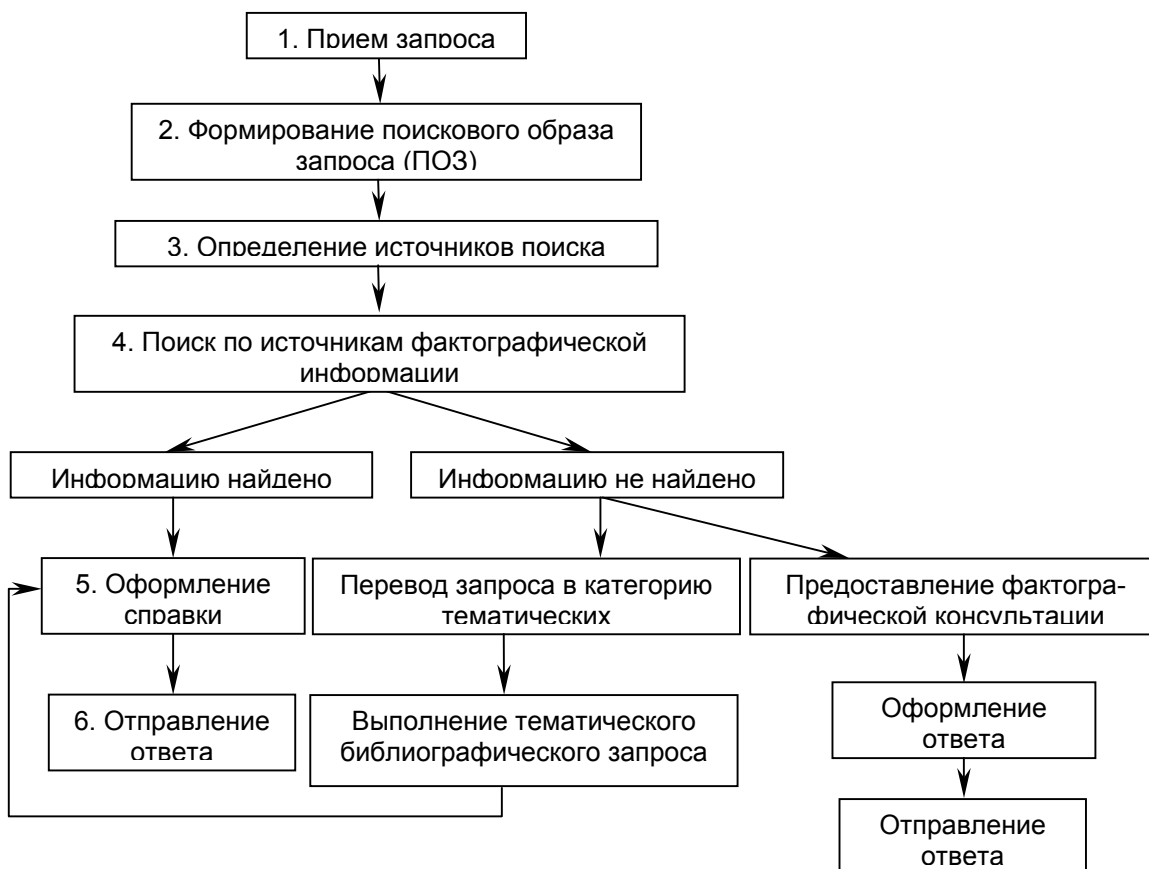
Алгоритм выполнения виртуального адресного библиографического запроса



Приложение 6

Алгоритм выполнения виртуального тематического библиографического запроса



Алгоритм выполнения виртуального уточняющего библиографического запроса**Алгоритм выполнения виртуального фактографического запроса**

Алгоритм выполнения виртуального полнотекстового запроса

