

Е. Д. Жабко

Справочное обслуживание в сетевой среде - от локального обслуживания к национальным корпоративным службам

Одной из тенденций последнего десятилетия является объединение усилий библиотек для реализации отдельных технологических процессов. Это наиболее ярко выразилось в появлении и широком распространении корпоративной каталогизации, а также совместном доступе к онлайн-вым удаленным ресурсам. И если эти формы сотрудничества известны давно и освещены в профессиональной печати, то относительно "молодое" направление, связанное с обслуживанием удаленных пользователей в рамках справочного обслуживания и создание корпоративных служб в этой сфере, в нашей стране пока мало известно.

В последние 5 лет за рубежом активно обсуждается проблема места и роли электронного справочного обслуживания (ЭСО) в сетевой среде. В теории электронных библиотек существуют 2 точки зрения на сущность электронной библиотеки и роли человека в реализации информационного доступа к массивам информации. Первая сводится к представлению электронной библиотеки как практически полностью изолированной от "человеческого компонента" информационной системы, состоящей из совокупности оцифрованных коллекций, баз данных, интерфейсов, доступ к которым осуществляется исключительно в режиме автоматизированного доступа. Вторая же признает наличие человеческого компонента. При этом экспертный опыт и знания (имеется в виду знания персонала) признаются важным интеллектуальным ресурсом, который может передаваться пользователям наряду с информацией. Именно вторая точка зрения лежит в основе современных разработок в области ЭСО. В зарубежной литературе обслуживание удаленных пользователей уже давно рассматривается в контексте развития электронных библиотек, а справочное обслуживание через электронную почту как важный шаг перевода теоретической концепции электронной библиотеки в реальную действительность. В этой связи представляется целесообразным остановиться на проблемах ЭСО, а также наметить пути развития этого вида обслуживания в российских библиотеках.

Развитие ЭСО на основе традиционного справочно-библиографического обслуживания в режиме "запрос-ответ" было обусловлено интенсивным внедрением сетевых технологий. Начав формироваться как самостоятельное направление обслуживания с конца 1980-х гг., ЭСО уже к концу 1990-х гг. прочно вошло в перечень стандартных услуг, предлагаемых библиотеками удаленным пользователям. В профессиональной англоязычной литературе используется несколько терминов для определения этого вида обслуживания - "digital reference", "virtual reference", "web-based reference", "electronic reference", "Internet-based question-and-answer services" и "online reference". Несмотря на различие терминов, вкладываемое в них содержание практически идентично, и совокупно может быть определено, как передача по сети справочных и обучающих услуг высокого качества всем пользователям библиотеки в любое время независимо от их местоположения.

В настоящее время выделяется 3 типа ЭСО:

- справочное обслуживание пользователей через электронную почту (асинхронное обслуживание);
- справочное обслуживание пользователей в режиме реального времени на основе chat-технологий, а также видео и телеконференций (синхронное обслуживание);
- полностью автоматическое предоставление информации в ответ на запросы пользователей на основе использования специально организованных баз знаний/ баз данных выполненных запросов.

Первые попытки обслуживания удаленных пользователей связаны с появлением в библиотеках электронной почты. За рубежом специалисты стали экспериментировать с

электронной почтой уже в середине 1980-х гг., преимущественно в технических и медицинских библиотеках. Несколько позднее ЭСО получило развитие в университетских и публичных, а затем в специальных библиотеках.

Если первоначально e-mail запросы пользователей выполнялись эпизодически и нерегулярно, то в настоящее время практически все зарубежные библиотеки, разместив на своих веб-сайтах раздел "Спроси у..." ("AskA" - Ask a Librarian), занимаются этой деятельностью на систематической основе. Название "Спроси у..." обозначает виртуальные справочные службы, отвечающие на запросы пользователей либо путем переадресации их к соответствующим онлайн-овым или печатным источникам информации, либо предоставляющие готовую фактографическую и библиографическую информацию. В основе деятельности служб типа "AskA", функционирующих в веб-среде, лежит взаимодействие пользователь-посредник. При этом взаимодействие осуществляется посредством обмена текстовыми сообщениями. Пользователи могут отправлять свои запросы либо непосредственно через электронную почту, либо заполнив специальную веб-форму запроса, представленную на сайте библиотеки. В качестве посредников выступают библиотечные специалисты, обычно специализирующиеся в отраслевом справочно-библиографическом обслуживании. Одновременно существует значительное количество не библиотечных как коммерческих, так и бесплатных справочных служб, где для выполнения запросов используются профессиональные знания специалистов - отраслевиков. Такие службы делятся на универсальные ("Askme.com", "Exp.com", "AllExperts.com", "Knowpost" и др.) и специализированные ("Ask a Scientist", "Ask a Geologist", "Ask a Linguist" и др.). По данным ведущего справочного web-сайта Refdesk.com только в англоязычном сегменте веб-пространства предоставляют услуги 38 универсальных и 129 специализированных служб типа "Ask-an-expert". Посещаемость таких служб несоизмерима с посещаемостью их библиотечных виртуальных аналогов. Так, например, служба "Exp.com" выполняет запросы 1.6 миллионов пользователей ежемесячно, а посещаемость сайта "Askme.com" к декабрю 2000г. составила более 10 миллионов. Впечатляет и количество привлекаемых к работе экспертов. На пример, с сайта "AllExperts.com" обеспечивается ссылки к более 4.000 экспертам, работающим на добровольной основе, а на сайте "ExpertCentral" предлагают свои услуги более 14.000 экспертов. Исследования показали, что экспертные справочные службы преимущественно ориентированы на выполнение запросов фактографического характера, а точность соответствия ответов запросам составляет более 70%. Такие службы составляют конкуренцию таким традиционным поставщикам справочных услуг, как библиотеки.

За рубежом все это в совокупности привело к снижению посещаемости библиографических пунктов библиотек. Необходимость решения проблемы "выживаемости" справочного обслуживания в новой электронной среде и противостояния коммерческим онлайн-овым службам в "борьбе за пользователя" повлекли за собой поиск новых решений, одним из которых было объединение библиотек. Это прежде всего создание консорциумов и корпораций, позволяющих осуществлять централизованное ЭСО с распределенным характером выполнения запросов удаленных пользователей. В основе объединения может лежать принадлежность к тому или иному типу библиотек (университетские, публичные), специфика и состав пользовательской аудитории, профессиональная специализация персонала. Корпоративный подход обусловлен в основном тем, что в большинстве случаев ни одна библиотека не в состоянии в силу ограниченности персонала, обеспечить работу виртуальной справочной службы во временном режиме "24/7". Основное преимущество сетевого принципа организации ЭСО состоит в возможности выгрузки запросов в сеть для дальнейшего их перераспределения. Это особенно полезно в тех ситуациях, когда количество полученных запросов превышает пропускную способность службы. Кроме того, работа в рамках корпорации позволяет направлять запросы пользователей именно в те библиотеки, чьи фонды и коллекции, а

также уровень профессиональной квалификации персонала наиболее соответствует конкретному запросу. Это расширяет возможности каждой отдельно взятой службы, предоставляя возможность выполнять запросы более широкого тематического спектра, а также снизить количество отказов на запросы.

Первый крупномасштабный проект VRD (Virtual Reference Desk - "Виртуальный справочный пункт") стал реализовываться в США 1996г. при поддержке министерства образования, ERIC Clearinghouse on Information and Technology, а также ряда других организаций. Основной целью проекта VRD стало создание совместной сети и консорциума служб "AskA", ориентированных на обслуживание в режиме "запрос-ответ" группы пользователей, именуемой K-12. Эта группа пользователей объединяет учеников старших классов средней школы, преподавателей, родителей, школьных библиотекарей и администрацию учебных заведений. На пилотном этапе проекта, объединившем 16 библиотечных и предметно-ориентированных служб, отработывалась методика взаимодействия в рамках консорциума. Особенности существующих служб "AskA", состоящие в различном уровне профессиональной квалификации персонала, в количестве и разнообразии предоставляемых источников информации, в принципах и процедурах обслуживания, определили необходимость разработки правил организационного и технологического взаимодействия.

Так, в 1997 г. в рамках проекта VRD был установлен набор качественных характеристик для служб типа "AskA", который несколько позже был принят в качестве рабочего пакета стандартов для организаций входящих в корпоративную сеть VRD. В основе стандартов, определяющих несколько уровней участия в корпоративном обслуживании и позволяющих координировать работу служб различного типа, 11 параметров качества. Разработка и оценка стандартов качества ЭСО стали объектами исследования, частично профинансированных OCLC и Федерацией электронных библиотек США. Создаются также и специальные стандарты, регламентирующие технологические аспекты реализации ЭСО. Они включают спецификации по отображению (представлению), распределению и хранению данных полученных в ЭСО транзакциях (например, при обмене данными в режиме "запрос-ответ").

Остановимся подробнее на организационных стандартах. Только те службы, чье обслуживание соответствует стандартам, могут стать членам консорциума. Следует отметить, что в зарубежных библиотеках стандартизации обслуживания уделяется много внимания, что позволяет оценивать обслуживание пользователей с точки зрения качества предоставляемых услуг и эффективности этого комплексного вида деятельности.

Выделяется три уровня стандартов: базовые требования для членства в консорциуме; соответствие уровня текущей деятельности определенным параметрам; оптимальный уровень, к которому должны стремиться члены консорциума. Стандарты делятся на 2 основных категории - взаимодействие с пользователями и управление/ развитие обслуживанием(я). В качестве примера, приведем стандарт 1 категории 2-го уровня, который включает соответствие следующим требованиям: - взаимодействие с пользователями должно обеспечиваться через Веб-формы запросов; - информация о службе ЭСО должна быть расположена на сайте наглядно для пользователей;

- доступ должен быть обеспечен как для англоязычной аудитории, так и для пользователей, не владеющих английским языком; - обслуживание должно быть организовано с максимальным учетом потребностей пользователей-инвалидов;

- от 10 до 50% запросов должны выполняться в течение 2 суток после получения; - извещение пользователей о невозможности выполнения запросов производится обязательно и в срок от 2 до 5 дней;

- возможность для пользователя отметить в Веб-форме запроса просьбу о срочности выполнения его заявки;

- возможность использования электронной почты для уточнения запроса путем обмена сообщениями между экспертом-исполнителем и пользователем и т.д.

Запросы выполняются как библиотекарями, так и университетскими преподавателями. Количество запросов постоянно растет. В литературе приводятся данные о том, что количество запросов возросло с 20 в неделю в 1996 г. до 200 в 1999 г. Получаемые службой запросы архивируются для последующего анализа. Выявляются запросы, носящие повторяющийся характер, для формирования блока FAQ (Frequently Asked Questions - часто задаваемые вопросы). Еще одной целью проекта VRD стало создание распределенной экспериментальной базы данных запросов/ответов, формирование которой стало возможным на основе использования размещаемых в веб-среде архивов справочных транзакций службами "AskA". База, определенная разработчиками как база знаний (Knowledge Base), имеет стандартный интерфейс для одновременного поиска во всех архивах представляемых службами. В целом, база представляет собой структурированный массив наборов данных по транзакциям "запрос-ответ", каждая из которых описана при помощи специальных средств.

База знаний состоит из нескольких модулей:
- интерфейса для поиска информации по заданным параметрам по всему информационному массиву;

- иерархического предметного рубрикатора, состоящего из рубрик и подрубрик, используя которые пользователь может также осуществлять поиск необходимой информации. В проекте в качестве основы принята классификация GEM, используемая при создании словарей и путеводителей по поиску образовательных материалов в Интернет (www.geminfo.org);

- модуля распределенного индексирования и редактирования. Это позволяет каждой службе производить операции добавления новой информации, ее редактирования и удаления в собственном архиве автономно. В целом, своевременная актуализация единой базы знаний в целом, обеспечивает точность и оперативность предоставляемой информации. При помощи модуля происходит и автоматическое формирование предметного рубрикатора;

- модуля зеркального дублирования и архивирования.

Вторым крупным национальным, а затем и международным проектом в области ЭСО стал проект CDRS (Collaborative Digital Reference Service - "Корпоративная электронная справочная служба"), инициированный Библиотекой Конгресса США в июне 2000г. Цель проекта состояла вначале 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-участницами через веб-формы запросов, с последующим их индексированием по предметным 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.

Служба функционировала в экспериментальном режиме до середины 2002г. И если на первом этапе реализации проекта число участников было ограничено 10 библиотеками, то к завершению этого проекта общее количество библиотек-участниц было уже более 260. В проекте участвовали библиотеки из США, Канады, Великобритании и Австралии. Помимо национальных библиотек в состав участников проекта вошли крупные публичные и университетские библиотеки, консорциумы публичных библиотек, музеи и профессиональные сообщества. В 2001г. Библиотека Конгресса и OCLC подписали соглашение о создании на базе CDRS новой справочной службы QuestionPoint9, которая и была представлена пользователям в июне 2002г. Новый реализуемый проект стал носить

коммерческий характер и был технологически усовершенствован. Это относится прежде всего к созданию и поддержке модифицированного архива выполненных запросов (онлайновой базы знаний), автоматической маршрутизации запросов и применения chat-технологий для взаимодействия с пользователями. К важным технологическим характеристикам новой службы также относятся:

- получение, распределение и сохранение запросов, поступающих от пользователей;
- поддержка всех видов взаимодействия с удаленными пользователями, включая получение запросов через web-формы, по электронной почте, общение через chat;
- автоматическая маршрутизация запросов (внутри конкретной библиотеки, между библиотеками консорциума, внутри единой мировой справочной сети);
- определение библиотеки, ответственной за выполнение запроса, путем сопоставления метаданных запроса и автоматизированного профиля библиотек;
- создание распределенной глобальной базы данных, в которую будут включаться запросы пользователей, ответы экспертов и вся информация, прямо или косвенно связанная с их взаимодействием в сети.

Кроме того, в ближайшее время предполагается адаптация специального программного обеспечения: поддерживающего видео и аудио общение; автоматическую проверку, исправление или удаление URL в базе данных запросов/ответов; подключение пользователей к онлайн-обучающим материалам и службам дистанционного образования. Планируется и создание версий службы на иностранных языках. Доступ пользователей к службе обеспечивается через веб-браузеры с сайтов тех библиотек, которые подписались на услуги QuestionPoint. Максимальная стоимость подписки не превышает 2 тысяч долларов в год.

Интересным явлением последних лет стало создание виртуальной библиотеки Internet Public library (IPL), оказывающей удаленным пользователям все виды услуг, в том числе услуги справочного характера. Эта библиотека была создана группой студентов Мичиганского университета в 1995г. в рамках обучающего курса "Информационные технологии: реализация и применение"¹⁰. Библиотека имеет "читальный зал" полнотекстовых файлов, многочисленные ссылки на другие онлайн-информационно-библиотечные службы, предоставляет пользователям справочные услуги в течение 24 часов.

Основными характеристиками данной электронной справочной службы являются следующие:

- универсальный характер принимаемых запросов (охватываются все тематические направления, принимаются все типы запросов - библиографические, фактографические и т.д.);
- полнота ответов;
- документальное подтверждение отсылаемых пользователям данных с указанием источников получения информации;
- сведение к минимуму обмена сообщениями в системе "библиотекарь-пользователь" для выяснения сущности информационного запроса (библиографическое интервью).

Запросы в IPL выполняют специалисты-добровольцы из различных библиотек США. Добровольный характер работы ограничивает количество запросов, которые могут быть выполнены. Библиотека использует в своей работе программное обеспечение RQC, написанное системными администраторами самой библиотеки. За основу была взята бесплатно распространяемая программа bulletin board program HyperNews и адаптирована с учетом специфики интерактивного справочного процесса, реально требующего динамики и гибкости. В качестве исходных были взяты следующие требования:

- одновременность работы в системе множества пользователей;
- предотвращение дублирования работы библиотекарей, что должно обеспечиваться видимостью и понятностью текущего статуса поступившего запроса и для администратора системы, и для библиотекарей. Это обеспечивается специальными

маркерами, которые и показывают статус выполненного, находящегося в работе или просроченного по времени выполнения запроса;
- возможность для пользователя отправлять запросы как через электронную почту, так и путем заполнения полей Веб-формы запроса;
- архивирование ответов для возможного повторного использования .

Технология функционирования корпоративной службы IPL проста, но эффективна. Специалисты-волонтеры входят в систему QRC, размещенную в веб-пространстве, при помощи пароля в любое удобное для них время. Они видят список присланных пользователями запросов, предварительно проиндексированных ключевыми словами и предметными рубриками администратором службы. Из списка запросов волонтерами выбираются те, которые они будут выполнять. Система не требует от волонтеров инсталляции никакого специального программного обеспечения. Единственное требование состоит в наличии хорошего браузера и выхода в Интернет.

Реализуются 2 уровня взаимодействия:
- пользователь - виртуальная библиотека;
- библиотекарь-волонтер - виртуальная библиотека.

В функции администратора входит просмотр получаемой в течение суток электронной корреспонденции, выявление запросов, их сортировка. Все запросы делятся на 2 условные группы. Первая группа - запросы фактографического характера. Ответы на такие запросы не предполагают документального подтверждения, т.е. при их выполнении не требуется указания источника получения пересылаемой информации. Вторая группа - запросы, требующие указания источников информации. Все полученные запросы получают свой порядковый номер и хранятся как отдельные единицы, к которым добавляется вся вспомогательная и дополнительная информация, генерируемая в процессе их выполнения: ответы библиотекарей-волонтеров, комментарии других специалистов. Таким образом генерируется "история запроса", которая затем помещается в архив. Это связано с тем, что с самого начала разработчиками ставилась цель создания базы данных выполненных запросов с возможностью поиска по разным поисковым характеристикам. Однако, опыт работы за 1996-1998 гг. показал, что только небольшое количество запросов носит повторяющийся характер. Однако, это не мешает вести на сайте раздел FARQ (Frequently answered reference questions - Вопросы, на которые часто отвечают).

ЭСО в библиотеках европейских стран развивается несколько медленнее, чем в американских. В качестве примеров корпоративных справочных библиотечных служб в Европе, можно привести проекты реализуемые в настоящее время в Великобритании и Финляндии. Так, 40 публичных библиотек различных административно-территориальных районов Великобритании 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 библиотек . В основе их деятельности обязательность выполнения всех поступивших в течение суток запросов и закрепление за каждой конкретной библиотекой очередности такого дежурства. Срок выполнения запросов от 2 суток и более, запросы принимаются в центральную службу в течение 24 часов в сутки, предоставляемые услуги бесплатны для пользователей. Пользователем же может любой человек, имеющий доступ в Интернет и заполнивший форму запроса. Подобная корпоративная справочная служба публичных библиотек была создана также в Финляндии. Что же касается локальных электронных справочных служб, то они появляются в европейских библиотеках различных типов, включая национальные - Британскую библиотеку, Национальную библиотеку Шотландии, Королевскую библиотеку Нидерландов.

Вторым по значимости направлением ЭСО является справочное обслуживание пользователей в режиме реального времени на основе chat-технологий, а также проведения видео и телеконференций. Часто в профессиональном сообществе оно называется " live virtual reference assistance". Это направление ЭСО стало развиваться

только 2-3 года назад . Для его реализации используется специальное программное обеспечение, позволяющее управлять двухсторонним диалогом между специалистом по справочному обслуживанию и удаленным пользователем. Безусловным преимуществом chat-ЭСО является наличие бесплатного программного обеспечения, из которого часто используемые в домашних условиях Netscape,s Instant Messenger и Microsoft,s MSN Messenger Service, были адаптированы некоторыми библиотеками. Но наиболее распространенным на сегодняшний день программным обеспечением, используемым в библиотеках, является Human-Click и Livehelper. Имеются и специальные разработки, например, VRD (LSSI), 24/7 Reference и др. Последнее позволяет не только осуществлять взаимодействие с пользователями через chat, но реализовывать ряд полезных функций: в процессе совместного просмотра (collaborative browsing) направлять курсор пользователей к полезным ресурсам; во время сеанса отсылать файлы, изображения, презентации в Power Point непосредственно на компьютер пользователей; при совместном просмотре веб-страниц одновременно взаимодействовать с 20 пользователями; сохранять chat-переписку, организуя сообщения по предмету, языку, типам запросов или любому другому критерию, отвечающему потребностям персонала.

Наибольшее распространение получило chat-ЭСО в академических библиотеках. Значительно реже встречается использование этой технологии в публичных библиотеках США. Так, при общем количестве публичных библиотек более 16.000, только 100 имеют справочные службы, обслуживающие удаленных пользователей через chat .

ЭСО с использованием видео стало использоваться в библиотеках с 1995г. с различной степенью успеха. Основным барьером, препятствующим активному внедрению этого новшества, является необходимость инсталляции программного обеспечения и установки специального оборудования, что ведет к значительному уменьшению количества реальных и потенциальных пользователей. Именно поэтому во всех уже реализованных или находящихся в стадии реализации пилотных университетских проектах в качестве мест тестирования выбираются либо читальные залы библиотеки, либо общедоступные для студентов зоны на территории кампуса.

Наиболее важным моментом организации любого ЭСО является выбор программного обеспечения, "поскольку функциональность и характеристики программной поддержки определяют среду существования ЭСО" . По данным печати, в настоящее время в США существует более 23 программных продуктов, поддерживающих chat обслуживание.

За рубежом часто встречается заимствование и адаптация специального программного обеспечения, а также технологических и сервисных моделей, используемых в электронной коммерции. Развитие последней стимулировало развитие систем, обеспечивающих персонализированное обслуживание покупателей в веб-среде. Онлайн-бизнес потребовал программного обеспечения и услуг, дающих возможность коммерческим организациям предоставлять территориально удаленным покупателям-клиентам индивидуальную помощь. В первую очередь это касалось автоматической сортировки поступающих заказов и электронных сообщений путем использования технологии нейронных сетей и текстового анализа, с последующим распределением по категориям и направлением сообщений либо торговым агентам, либо непосредственно на склады, где хранятся товары. Второй важной особенностью программного обеспечения для электронной торговли являлась способность собирать и хранить электронные сообщения. Поскольку же библиотеки, в широком смысле, являются организациями, ориентированными на обслуживание, то в них применимы многие законы, принципы и соответственно программно-технологические решения и разработки, используемые в коммерческом секторе. Специалистами определены основные характеристики и составные компоненты систем поддержки ЭСО. Очевидно, что системы должны быть ориентированы на работу с удаленными пользователями и поддерживать помимо наличия

электронной почты и chat-переписки и ряд других функций, которые подробно уже описаны .

В настоящее время в зарубежных библиотеках успешно апробировано несколько видов программного обеспечения, заимствованного из сферы электронной коммерции, которые полностью соответствуют выше перечисленным требованиям - eGain, LivePerson, WebLine. Одновременно на рынке представлены такие специализированные системы поддержки ЭСО как LSSI Knowledge Bit, Answerbase и программные разработки Internet public library.

Третьим типом ЭСО являются системы, построенные по принципу полностью автоматического предоставления информации в ответ на запросы пользователей на основе использования специально организованных баз знаний/ баз данных выполненных запросов. Такие системы достаточно распространены вне библиотечной сферы, обычно являются коммерческими и составляют сильную конкуренцию библиотечным асинхронным (e-mail) и синхронным (chat) справочным службам, работающими на основе использования экспертных знаний специалистов. Наиболее типичным примером такой службы является созданная в 1996 г. система AskJeeves (www.ask.com). Система обладает большим информационным массивом, в котором пользователь может производить поиск по ключевым словам и получать автоматический ответ. Технология, используемая в AskJeeves, поддерживает также возможности формулировки запроса на естественном языке, извлечения данных из автоматически формируемой базы знаний и отсылки пользователям списка ссылок на Интернет ресурсы. При этом представленные в списке ссылки проанжированы в соответствии с содержанием запроса. По данным печати служба AskJeeves отвечает в день на 4.5 миллионов запросов, поступающих из всех стран мира. В профессиональной среде отношение к подобным службам неоднозначное, поскольку качество ответов на запросы не соответствует принятым в зарубежных библиотеках стандартам качества обслуживания. А также тем принципам, на которых строится обслуживание читателей в целом, а именно конфиденциальность и частный характер получаемых запросов, компетентность, точность и надежность предоставляемой информации. Некоторые специалисты рассматривают появление альтернативы библиотечным электронным справочным службам как "анти-профессиональную и даже анти-интеллектуальную" тенденцию развития электронной среды .

В целом, развитие ЭСО за рубежом идет весьма динамично. Об этом в частности свидетельствует и тот факт, что в США в рамках проекта "Virtual Reference desk" уже состоялась 3 конференции. Первоначально это были конференции национального уровня, но в настоящее время становится очевидным, что они постепенно перерастают в международные. Тематика конференций демонстрирует быстрое развитие ЭСО. Так, в 1999 г. конференция называлась "Reference in the new Millenium" (Справочное обслуживание в новом тысячелетии), в 2000 г. "Facets of Digital Reference" (Виды электронного справочного обслуживания), в 2001 г. уже была заявлена для обсуждения тематика "Setting Standards and making it Real" (Создание стандартов и их внедрение).

В 2001г. в рамках NISO состоялся семинар по стандартизации сетевого справочного обслуживания, на котором обсуждались вопросы необходимости разработки в рамках этой международной организации единых стандартов для управления корпоративными электронными справочными службами различных организаций в разных странах мира. Были приняты рекомендации, в соответствии с которыми в NISO создается Комитет по сетевому справочному обслуживанию (Networked Reference Services Committee), который предположительно будет заниматься стандартизацией ЭСО. Единый стандарт будет состоять из нескольких родственных и взаимосвязанных стандартов, регламентирующих отдельные направления ЭСО. Выбрано 2 перспективных направления стандартизации в этой области:

- создание протокола обработки справочных транзакций для обмена сообщениями между различными службами;

- определение набора элементов метаданных для идентификации основных компонентов запросов и ответов, а также данных о пользователях и обслуживающих их службах.

Актуальность ЭСО как направления библиотечной деятельности подтверждается большим количеством публикаций в профессиональной печати, особенно последние 2 года. К сожалению, рамки данной статьи не позволяют более полно останавливаться на всех аспектах создания и внедрения ЭСО в зарубежных библиотеках. Это касается и используемой терминологии, и технологии взаимодействия "пользователь - электронная справочная служба", и стандартизации, и оценки эффективности, и изучения удаленных пользователей как основной категории потребителей электронных справочных услуг. Необходим и более полный анализ основных видов ЭСО, прежде всего основанных на использовании e-mail и chat-технологий, как наиболее перспективных для внедрения в отечественных библиотеках. Анализ же современного состояния отечественного справочного обслуживания и его трансформации под влиянием сетевых технологий будет освещена отдельная публикация.

Выводы.

1. Электронное справочное обслуживание является одной из активно развивающихся форм обслуживания удаленных пользователей в сетевой среде и распространено во всех типах зарубежных библиотек, включая национальные. Наибольшее распространение ЭСО получило в американских, в меньшей степени в европейских библиотеках.
2. Наиболее распространенным является ЭСО через e-mail, которое все более ориентируется на обслуживание в режиме "скорой справки", что предполагает передачу пользователям коротких ответов или перенаправления пользователей к сетевым ресурсам с готовой информацией (ready reference collections). Наблюдается стойкая тенденция объединения библиотек для создания корпоративных интегрированных служб ЭСО с использованием комплекса технологических решений (электронная почта, веб-формы запросов, chat). Перспективным представляется архивация и сохранение массивов данных справочных транзакций "запрос-ответ" для формирования поисковых массивов, что обеспечит 2-х уровневую организацию ЭСО.
3. Не решенными на данный момент за рубежом являются проблемы выбора оптимальных моделей обслуживания, обеспечения качества обслуживания удаленных пользователей на основе внедрения минимальных стандартов, программно-технической и финансовой поддержки реализующихся проектов.
4. В отечественных библиотеках ЭСО находится только в стадии становления. Анализ отдельных существующих элементов ЭСО в российских библиотеках необходим для выстраивания собственных моделей обслуживания удаленных пользователей в сетевой среде. Важным направлением ЭСО должна стать разработка технологических стандартов, предназначенных как для обмена информацией, так и формирования баз данных выполненных запросов.