

## **Виртуальное обслуживание в Российской национальной библиотеке: опыт Информационно-сервисного центра.**

В современном информационном обществе пространственные и временные барьеры исчезают сами собой: с появлением Интернета любой пользователь, войдя в сеть, получает самостоятельный доступ к огромному массиву информации, а производители информационных услуг в состоянии напрямую контактировать со своими клиентами вне зависимости от их реального местонахождения. В сложившейся ситуации естественной реакцией библиотек, направленной на сохранение своей традиционной посреднической функции, стали разработка и предложение спектра принципиально новых услуг, основанных на использовании электронных технологий. Виды и перечень таких услуг определялись исходя из потенциальных возможностей формирующейся коммуникационной среды и тех потребностей, которые присущи пользователям нового поколения.

Для Российской национальной библиотеки - крупнейшего информационного центра России - внедрение прогрессивных автоматизированных технологий с целью повышения качества информационных услуг и обеспечения их максимальной доступности для самых разных категорий пользователей стало приоритетным направлением с середины 1990-х гг. В рамках этой задачи в РНБ за последние годы создано несколько новых организационных структур, ориентированных на предоставление пользователям информации в электронной форме. Так, в 1997 г. открылись два Интернет-класса, а в 1998 г. библиотека приступила к ведению электронного каталога поступающей литературы. В 2002 г. завершилось сканирование Генерального алфавитного каталога и проведена его ретроконверсия с 1986 г. Электронные версии каталогов предоставлены пользователям в свободном доступе на web-сайте во всех зданиях библиотеки, наряду с проблемно-ориентированными БД - библиографическими, реферативными и полнотекстовыми на CD-ROM и в онлайн-режиме. В 2000 г. в Российской национальной библиотеке создана Служба электронной доставки документов. В 2001 г. при поддержке Всемирного банка и Министерства культуры Российской Федерации открыт Информационно-сервисный центр, осуществляющий справочно-библиографическое обслуживание электронными ресурсами на платной основе. В 2003 г. организован Отдел цифровых технологий, основной целью которого стало создание электронной библиотеки. Наконец, с апреля 2004 г. начала функционировать Виртуальная справочная служба.

Динамика структурных преобразований и инновационных процессов позволила значительно расширить масштабы традиционной системы информационно-библиографического обслуживания Российской национальной библиотеки и создать условия для качественно нового и комфортного комплекса услуг для всех категорий пользователей, в том числе удаленных. Организация взаимодействия с удаленными пользователями осуществляется через WEB-форму запросов и посредством электронной почты. WEB-форма представляет собой продукт совместного "творчества" библиографов и программистов РНБ. Она была разработана и размещена на официальном сайте библиотеки в разделе платных библиографических услуг еще в 2000 г., и предназначалась для удовлетворения информационных потребностей пользователей, не имеющих доступа к каталогам и фондам библиотеки. Форма состоит из нескольких полей, которые выполняют двойную функцию: во-первых, содержат необходимую для

библиографа информацию о запросе, а во-вторых, дают представление пользователю о характере предоставляемой ему услуги.

Электронная форма запроса была принята впоследствии за основу обслуживания удаленных пользователей в Информационно-сервисном центре. На этапе становления деятельности Центра использовалась первоначальная версия формы, но, по мере приобретения и развития опыта виртуального общения, перед библиографами справочного зала возникла необходимость усовершенствования структуры существующей формы. В результате была создана обновленная электронная версия тематического запроса, дополненная тремя новыми полями: помимо основных сведений о запросе, удаленный пользователь получил возможность конкретизировать свои требования, информируя о желаемых сроках получения результатов и полноте поиска, а также о степени актуальности проверки найденных источников на наличие в фондах РНБ. Новая Web-форма, наряду с подробным описанием комплекса услуг и условий их предоставления, размещалась на сайте Информационно-сервисного центра, который воплотил в реальность идею комфортного обслуживания, положенную в основу его деятельности.

По данным статистики за период с октября 2001 по сентябрь 2003 гг., категория пользователей, избравших виртуальную форму общения, составила третью часть от общего количества потребителей информационных услуг, предоставляемых Центром. По уровню образования - это преимущественно высококвалифицированные специалисты с высшим образованием, научные сотрудники, аспиранты и студенты. Анализ профессиональной структуры выявил значительное преобладание специалистов комплекса гуманитарных и общественных наук - особенно в области экономики и юриспруденции. Доля представителей естественных наук, в частности - медицины и техники значительно меньше. По региональному признаку состав удаленной категории пользователей представлен преимущественно гражданами России, причем самую значительную долю среди них, почти 1/3, составляют жители Сибири, Урала и Дальнего Востока. В числе зарубежных пользователей - граждане Израиля, Германии, США, Франции, Великобритании, Болгарии, почти всех стран СНГ, Латвии. Наряду с индивидуальными, в числе корпоративных клиентов Центра зарегистрированы также предприятия и организации, специализирующиеся в самых разных областях деятельности: международное гувернерское агентство "Bonne International" и изд-во "Яуза"(Москва), Союз Российских судовладельцев, Пивоваренная компания "Балтика", компания "Петроэнергоаудит" и Кунсткамера (Санкт-Петербург), Patek Bank Corporation (Рига) и Национальный Банк Республики Беларусь (Минск) и др. Кроме того, в качестве посредников для своих читателей с заказами на поиск информации через специалистов Центра выступил ряд библиотек, в частности - Всероссийская геологическая библиотека, Нижневартовская Информационно-библиотечная система, Калининградская Научная областная библиотека, Научная библиотека Иркутского гос. Университета, Курское отделение РФФИ).

Работа с удаленными пользователями в Информационно-сервисном центре ведется по двум основным направлениям. Реализация первого направления заключается в предоставлении электронных адресных, фактографических и уточняющих библиографических справок и осуществляется в оперативном режиме, как правило - в течение одного, максимум - трех дней. Второе направление, связанное с выполнением сложных тематических запросов, предусматривает работу с большим массивом информации, требует углубленного поиска, поэтому осуществляется в продленном ("отсроченном") режиме; сроки в

этом случае регламентируются установленными временными стандартами, в среднем - от двух недель до одного месяца, за исключением ситуаций, требующих специального согласования с пользователем. Уникальным является то, что удаленный пользователь, обращаясь в Информационно-сервисный центр, имеет возможность получить "профессиональный" в полном смысле этого слова библиографический продукт, который представляет собой наглядный пример сочетания автоматизированных форм поиска и традиций, накопленных предыдущими поколениями библиографов Российской национальной библиотеки.

За два года деятельности Центра к библиографам справочного зала поступило 1432 запроса от удаленных пользователей, из которых 1182 были приняты по электронной почте, и 250 - на основе использования WEB-формы.

Следует отметить, что использование WEB-формы в большинстве случаев является лишь начальной стадией взаимодействия библиографов и удаленных пользователей. Любому библиографу известно, что для тематического запроса характерна большая степень неопределенности. Современные информационные технологии позволяют осуществлять эффективный поиск в больших массивах, но при условии, что поисковое предписание четко сформулировано и формализовано, т.к. даже самые современные поисковые системы и комфортные услуги не помогут в поиске нужной информации в условиях неопределенности. Поэтому сформулированный заказчиком запрос почти всегда нуждается в уточнении.

Для библиографов Информационно-сервисного центра уточнение тематических запросов - это следующая стадия взаимодействия с удаленными пользователями, которая реализуется посредством переписки по электронной почте. Согласно статистике, переписка составляет 30% от общего объема документов, хранящихся в архиве электронной почты. Методика уточнения в условиях виртуального общения приобретает свою специфику, поскольку помимо традиционных - содержательных этапов, включает дополнительные этапы, связанные с согласованием временных и финансовых аспектов.

Опыт использования библиографами Центра электронной почты показал ее преимущества: процесс обмена информацией происходит в оперативном режиме, доставка найденной информации обеспечивается практически каждому пользователю, независимо от степени территориальной удаленности. Кроме того, потребитель сам может выбрать место и время получения результатов поиска. Обнаружилась и проблема - необходимость затрат значительного количества времени библиографа на ведение переписки с заказчиком. Еще на начальном этапе деятельности Информационно-сервисного центра были отработаны шаблонные варианты ответов заказчикам. Шаблоны включили в себя основную информацию по условиям выполнения типового тематического запроса, ориентирующую заказчика на подтверждение дальнейшего сотрудничества или отказ от него. Однако практика показала, что лишь незначительная часть - около 8,5% от общего количества запросов, присланных по WEB-форме, была удовлетворена в результате минимального числа контактов с удаленным пользователем. Основная масса запросов потребовала обширной, в ряде случаев - длительной взаимной переписки, связанной с уточнением различных параметров поиска и согласованием условий его оплаты. Поэтому одним из важных направлений методики обслуживания удаленных пользователей становится освоение навыков виртуального общения, в том числе умения вести деловую переписку.

Поскольку Информационно-сервисный центр образован сравнительно недавно, набор предлагаемых им услуг не сформировался окончательно и находится в процессе становления. В настоящее время большинство из них приобретают стабильность, а некоторые оказались нереализованными. Так, упоминавшаяся выше Web-форма запроса изначально была ориентирована на два вида поиска - тематический и адресный, и, соответственно, была представлена в двух вариантах. Но объективная реальность показала практическую несостоятельность адресной формы. Ее использование признали нецелесообразным и доступ к ней был закрыт, хотя востребованность данной услуги сохранялась.

В течение последних полутора лет вопрос о дальнейшей работе по оптимизации электронной формы запроса на поиск конкретного издания находился в стадии решения. Результатом стал обновленный вариант адресной формы, который на экспериментальной основе апробируется в онлайн-справочной службе "Спроси библиографа", открывшейся на сайте Российской национальной библиотеки в апреле 2004 г. Создание этой службы - качественно новый этап информационно-технологического развития в библиографической практике. Функционирующая пока в тестовом режиме, Виртуальная справочная служба предназначена для выполнения разовых запросов удаленных пользователей. Основными принципами работы службы являются общедоступность и бесплатность, оперативность выполнения запросов (в течение 1-2 дней), строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей, приоритетность выполнения запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек. Приоритетными функциями службы стали библиографическое консультирование и предоставление адресно-фактографических справок через Интернет. В перспективе служба ориентирована на выполнение тематических запросов, не требующих сложного библиографического поиска.

На сегодняшний день услуги подобного уровня, предлагаемые Российской национальной библиотекой, представляют собой инновационную форму справочно-библиографического обслуживания. Несомненно, спектр таких услуг будет расширяться и совершенствоваться в соответствии с технологическими реалиями информационной действительности. С приобретением опыта появятся конкретные наработки, призванные в будущем сделать процесс виртуального взаимодействия с удаленной категорией пользователей еще более рациональным и максимально эффективным.