

## **СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВЕК: Роль и возможности библиотек**

[С.В. Пушкова, зав. Центром международного библиотековедения ВГБИЛ им. М.И. Рудомино]

*По материалам библиотечной периодической печати США*

### **Справочно-информационное обслуживание: библиотеки и Интернет**

Влияние новых информационных технологий и Интернет на различные сферы библиотечной работы – одна из наиболее популярных тем, активно обсуждаемых в библиотечной среде во второй половине 1990-х годов и в начале XXI в. Особенно интенсивно Интернет вторгается в область справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек, вызывая необходимость реорганизации справочно-библиографических служб, пересмотра и изменения традиционных функций их сотрудников. Всемирная сеть открывает новые возможности для использования профессионального опыта и знаний библиотекарей в удовлетворении информационных потребностей общества.

Современные тенденции в справочно-библиографической работе библиотек, диктуемые условиями цифровой среды, рассматриваются во многих статьях, публикуемых на страницах библиотечных периодических изданий как в нашей стране, так и за рубежом. Большое количество статей подобной тематической направленности опубликовано, в частности, в таких хорошо известных российским специалистам американских библиотечных журналах, как «American Libraries» (Американские библиотеки), «Library Journal» (Библиотечный журнал), «Information Technology and Libraries» (Информационная технология и библиотеки) и др. Материалы по актуальным вопросам справочно-информационного обслуживания можно также найти на Web-сайтах крупнейших американских библиотек и библиотечных ассоциаций в Интернет.

Многие авторы отмечают изменение под влиянием Интернет стереотипа поведения потребителей информации в процессе информационного поиска [12, 19]. Прежде чем обратиться за помощью в библиотеку (по телефону или лично), исчерпав другие более доступные источники информации (друзей, коллег и др.), сейчас многие люди, располагающие доступом Интернет, начинают прежде всего с поиска во всемирной сети. В некоторых случаях Интернет, действительно, может быть более удобным источником информации, оперативно предоставляя самые последние сведения по интересующим вопросам. Но известно также, что по Интернет можно получить и неполную, вводящую в заблуждение или даже неверную информацию. Тем не менее, как показывает практика, многие американцы обращаются в первую очередь к информационным ресурсам Интернет и лишь затем, не удовлетворившись полученными результатами, прибегают к услугам библиотек как к «последней надежде» [19].

В ряде статей американских библиотековедов приводятся статистические данные, свидетельствующие об уменьшении количества запросов, удовлетворяемых в последние годы сотрудниками справочно-библиографических служб библиотек. В соответствии со статистическими сведениями, собранными Ассоциацией научных библиотек (Association of Research Libraries), в течение 1999–2000 гг. подобная тенденция наблюдалась, в частности, в некоторых научных библиотеках США [7, 19]. По данным Национального центра статистики в области образования (National Center for Education Statistics – NCES), количество справочно-библиографических запросов во всех вузовских библиотеках США уменьшилось почти на 10%: с 2,1 млн. за неделю в 1994 г. до 1,9 млн. за такой же период в 1996 г. Как единственное исключение в статистике NCES, было отмечено увеличение такого рода количественных показателей по публичным библиотекам (немногим более, чем на 2%): с 278,95 млн. в 1995 г. до 284,96 млн. в 1996 г.

Однако сопоставительный анализ многочисленных исследований о предоставлении традиционных справочных услуг в публичных библиотеках и самостоятельном обращении пользователей к ресурсам Интернет подтверждает тенденцию к растущему использованию последних. Например, при выборочном телефонном опросе жителей штата Огайо, проведенном в декабре 1998 г. исследовательской компанией Терри Кейси, бывшего президента Ассоциации попечителей библиотек штата Огайо (Terry Casey, the Ohio Library Trustees Association), 25% респондентов ответили, что за информацией они обычно первоначально обращаются в публичную библиотеку, а 23% – в Интернет. Ответы на тот же вопрос в июне 2000 г. продемонстрировали

значительное изменение: 35% респондентов в качестве первичного источника назвали Интернет и только 12% – публичную библиотеку [12, с. 50].

В соответствии с данными за январь 2002 г., собранными Search Engine Watch, только в семи ведущих поисковых системах в Интернет проводилось ежедневно в среднем 300 млн. информационных поисков. Эти данные составляют разительный контраст со сведениями об объеме справочной работы на кафедрах справочно-библиографических служб в библиотеках. По данным Национального центра статистики в области образования, общее количество вопросов, заданных за год во всех публичных и вузовских библиотеках США, составляло 309,6 млн. (использовались статистические сведения о публичных библиотеках за 1997 г., о вузовских библиотеках – за 1996 г.). Как показывают вышеприведенные данные, пользователи Интернет проводят за день почти столько же информационных поисков, сколько вопросов задается в публичных и вузовских библиотеках США в течение всего года. Это сопоставление выглядит еще более убедительным на фоне ясно обозначившейся под влиянием Интернет тенденции к сокращению количества вопросов, обращенных к сотрудникам справочно-библиографических служб в библиотеках.

При значительном увеличении количества пользователей Интернет следует отметить, что оценка результатов исследования степени их удовлетворенности полученными ответами не всегда благоприятна. Согласно материалам исследования «Информация по вопросам здравоохранения в Интернет: доступность, качество и удобочитаемость», опубликованным в «Journal of the American Medical Association» (Журнал Американской медицинской ассоциации, 23/30 мая, 2001), менее четверти ссылок на первых страницах поисковой системы обеспечивают доступ к Web-сайтам с релевантной информацией; при этом больше половины полученных ответов оказываются неполными и неточными (12, с. 52). Сведения, приведенные в различных источниках, существенно отличаются. По данным, напечатанным в «Wall Street Journal» (25 янв. 1996), только 12% людей, пользующихся всемирной сетью, удовлетворены эффективностью информационного поиска [11, с. 158]. Однако опросы, проведенные в 2000 г. одной из ведущих американских независимых исследовательских компаний NPD New Media среди 33 тыс. пользователей поисковых служб, показали, что 81% респондентов всегда (или почти всегда) находят в Интернет необходимую информацию [12].

### **Рост популярности коммерческих справочных служб в Интернет**

Параллельно с сокращением объема традиционного справочно-информационного обслуживания в библиотеках, американские библиотековеды отмечают тенденцию к росту использования информационно-поисковых систем Интернет и к большей самостоятельности потребителей информации, проводящих информационный поиск без участия библиотекарей. При этом очень популярными становятся коммерческие справочные службы, подобные Ask Jeeves ([www.askjeeves.com](http://www.askjeeves.com)), которые в отличие от стандартных информационно-поисковых систем Интернет пытаются ответить прямо на поставленный вопрос. В течение 1999 г. количество пользователей этой справочной службы в месяц возросло с 1,3 млн. до более 5 млн. человек, при увеличении числа выполненных запросов в течение дня от 500 тыс. до более 2 млн. При этом рост количественных показателей использования сайта за квартал составлял 46%, в соответствии с данными от 19 января 2000 г. службы новостей «Business Wire» (Деловой телеграф). Общее число справочно-информационных запросов превысило 485 млн., что более чем на 70% было больше количества запросов, выполненных публичными библиотеками США (284,96) в 1996 г.

Еще более впечатляющие темпы роста количества справочно-информационных запросов отмечают американские специалисты в связи с другой коммерческой справочной службой – Webhelp ([www.webhelp.com](http://www.webhelp.com)), конкурирующей с Ask Jeeves [7]. Webhelp предлагает справочное обслуживание в режиме реального времени через Интернет с помощью своих служащих «из плоти и крови» – «Web wizards» (Web-мастеров). Появившись только 30 ноября 1999 г., менее 20 дней спустя эта коммерческая справочная служба зарегистрировала уже более 2,1 млн. посетителей и насчитывала в своем штате более 900 «Web wizards».

Констатируя значительный рост популярности коммерческих справочных служб в Интернет, авторы некоторых статей подвергают сомнению качество предлагаемых ими услуг. Тем не менее, при всех недостатках эти службы обладают одним несомненным преимуществом: они обеспечивают круглосуточное обслуживание. Кроме того, коммерческие справочные службы отвечают на многие вопросы потребителей информации и, с финансовой точки зрения,

обеспечены лучше, чем любые библиотеки. Люди, которые работают в этих компаниях, несомненно, осознают, чьи функции они унаследовали. 34-летняя представительница службы Webhelp Керри Адлер (Kerry Adler) говорит об этом вполне определенно: «Мы библиотекари киберпространства» («We are the librarians of cyberspace») [7, с. 67].

Признавая увеличение популярности коммерческих поисковых служб в Интернет, американские специалисты отмечают в своих статьях необходимость эффективной организации справочно-информационного обслуживания пользователей библиотек в виртуальной среде. Выражая обеспокоенность перспективами существования и дальнейшего развития библиотечной профессии, многие из них тем не менее считают, что электронный век открывает перед библиотекарями новые возможности в использовании их профессиональных знаний и опыта. А традиционно ведущая роль библиотекарей в организации и оценке информационных ресурсов приобретает ещё большее значение [10, 11].

В условиях уменьшения объема работы на кафедрах справочно-библиографических служб в библиотеках библиотечный персонал стремится найти новые формы СИО за пределами этих кафедр. В статьях американских библиотечников называются, например, такие из них, как: групповое инструктирование посетителей библиотек, которое помогает им стать более самостоятельными пользователями информационных ресурсов; предоставление информации по часто задаваемым вопросам на Web-сайтах библиотек; оказание консультативной помощи исследователям, на основе предварительной договоренности, в отборе источников для научных изысканий [16]. Некоторые библиотечные специалисты по справочно-информационной работе считают необходимым «приблизиться» к пользователям библиотек, чтобы повысить качество СИО и сделать его более доступным и удобным. Эта идея нашла успешное воплощение в организации «мобильного» справочно-информационного обслуживания, которая подробно рассматривается в следующем разделе данной статьи.

### **Опыт использования мобильного справочно-библиографического обслуживания в университетских библиотеках США**

В конце 1980-х и начале 1990-х гг. отделы справочно-библиографического обслуживания (СБО) в библиотеках США начали использовать в порядке эксперимента «мобильное» обслуживание как способ оказания помощи читателям в пользовании электронными общедоступными каталогами (OPAC) и базами данных на CD-ROM. Основная идея этой формы обслуживания заключалась в том, что сотрудник библиотеки передвигается в читательской зоне СБО и сам предлагает свою помощь пользователям, не ожидая, пока они подойдут к кафедре для справок. С увеличением использования читателями информационных ресурсов Интернет в процессе проведения библиотечных изысканий их потребность в получении помощи непосредственно у автоматизированных рабочих мест возросла ещё больше. Пользователи Интернет приветствуют возможность удаленного доступа к информационным ресурсам, но при посещении библиотеки они могут нуждаться в доброжелательной поддержке, полезных советах и помощи со стороны библиотекарей в условиях электронной среды.

Дискуссии на профессиональных встречах библиотекарей (в частности, во время Ежегодной конференции Американской библиотечной ассоциации, г. Новый Орлеан, июнь 1999 г.) и статьи в американской библиотечной периодической печати в 1999–2000 гг. свидетельствуют о том, что все больше американских университетских библиотек предлагает «мобильное» справочно-информационное обслуживание (roving reference), которое вызывает благоприятные отклики со стороны пользователей. Обсуждаются также некоторые проблемы, возникающие при его введении: наличие библиотекарей, не желающих оказывать «мобильную помощь»; проблемы, связанные со сбоями в работе оборудования; трудности в обеспечении высокого качества обслуживания.

Основываясь на материалах дискуссий и опыте библиотеки Университета им. Джорджа Вашингтона, её сотрудники Мартен Куртуа и Майа Лириано предлагают в своей статье несколько рекомендаций для достижения большей эффективности этой формы справочно-информационной работы [9]. Они рекомендуют, в частности, следующие технические приемы:

- Носите значок с указанием вашего имени (или иной опознавательный знак). Значки с эмблемой библиотеки и надписью, указывающей на принадлежность к библиотечному персоналу (например, «Библиотекарь», «Сотрудник справочной службы» и др.) или ваше имя, позволят читателям

быстро идентифицировать вас среди окружающих людей как сотрудника библиотеки и облегчат им задачу обратиться к вам за помощью.

- Будьте мобильны. Не задерживайтесь слишком долго около одного пользователя. Подождите, пока он проделает первые шаги в информационном поиске, затем идите к другим. Пообещайте вернуться и проверить правильность проделанных операций или предложите пользователю сообщить вам о готовности продолжить поиск. В противном случае вы не сможете достичь эффективности в своей работе.
- Доводите до конца вашу работу с пользователями. Оказав помощь в начале поиска, удостоверьтесь в том, что пользователь на правильном пути. Чтобы не забыть всех, к кому вы хотели бы повторно подойти, полезно иметь при себе небольшой блокнот для кратких записей.
- Сначала обращайтесь к пользователю, чтобы выяснить его потребности, и лишь затем обратите внимание на то, что отображено на экране дисплея вашего собеседника. Пользователи могут отнестись к вам с большим доверием, если будут чувствовать, что вы хотите оказать им помощь, а не стремитесь выявить нарушения.
- Будьте доброжелательны в общении с пользователями.
- Уделите внимание каждому пользователю. В процессе «мобильного» СИО возможно применение различных методов работы. При «пассивном» обслуживании сотрудник справочной службы не предлагает своей помощи, а ожидает, когда его позовут те пользователи, которые в ней нуждаются. Можно обратиться с предложением помощи к группе пользователей (например: «Есть ли вопросы у кого-нибудь из работающих за компьютером?»). Но практика показала, что наиболее эффективным является индивидуальный подход, при котором сотрудник справочной службы обращается к пользователям поочередно, выясняя потребности каждого.
- Будьте готовы к проявлению незаинтересованности и сохраняйте лояльность. Предложив свою помощь, не настаивайте на немедленном ответе, чтобы не создавать неудобной ситуации. Реакция пользователей может быть различной. Некоторые сразу опишут свои проблемы, другие поблагодарят, но откажутся от помощи, а кто-то может и проигнорировать ваше предложение в данный момент, но обратится за помощью позднее. Пусть пользователь сам решает, когда и в какой форме произойдет общение с вами.

Статья содержит также несколько рекомендаций по эффективной организации «мобильного» СИО:

- При составлении графика работы сотрудников отдела предусматривайте определенное время (обычно в часы наплыва читателей) для «мобильного» обслуживания пользователей.
- Привлекайте к «мобильному» обслуживанию пользователей наиболее квалифицированных сотрудников справочно-информационной службы библиотеки, владеющих методикой общения и хорошо знающих информационные ресурсы.
- Используйте технический персонал и добровольных помощников из числа студентов при решении вопросов, связанных с работой оборудования (принтеров, компьютеров и т.д.).
- Создайте «атмосферу активного обучения». Пространство, предусмотренное для СИО, должно стать местом активного обучения, основой которого являются диалог и взаимодействие. Условия в зоне СИО должны способствовать усвоению новых знаний.
- Отсылайте часть пользователей, обращающихся с вопросами на кафедру для справок, к специалистам, ответственным за «мобильное» обслуживание. Это относится прежде всего к тем, чьи вопросы связаны с использованием автоматизированных рабочих мест.
- Ведите статистику «мобильного» обслуживания. Отделы СИО во многих библиотеках сообщают об уменьшении количества вопросов, задаваемых сотрудникам справочных служб. Вполне вероятно, считают авторы статьи, что одна из причин этого заключается в том, что больше пользователей стали получать помощь непосредственно около автоматизированных рабочих мест общего пользования. При аккуратном учете количества вопросов, заданных в ходе «мобильного» обслуживания, количественные показатели общего объема справочных услуг, оказываемых в библиотеках, могут значительно возрасти.

«Мобильное» обслуживание пользователей является своеобразной формой расширения традиционных справочных услуг, оказываемых сотрудниками библиотеки, работающими на кафедре СИО. Поэтому работа в «мобильном режиме» требует в основном тех же умений и навыков, которые были отражены в разработанном Американской библиотечной ассоциацией

руководстве для специалистов по справочно-информационному обслуживанию – «Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals» (1996). Однако «мобильное» обслуживание имеет свою специфику, диктуемую, в частности, динамикой межличностных взаимоотношений. Дальнейшее изучение и обсуждение опыта в этом виде деятельности может, с точки зрения М. Куртуа и М. Лириано, стать основанием для определения соответствующих «стандартов поведения», которые будут способствовать повышению качества и эффективности «мобильного» справочно-информационного обслуживания.

### **Проект справочно-информационного обслуживания 24/7**

В отличие от коммерческих справочных служб, для которых на первом месте интересы финансирующих их компаний, библиотекари видят свою главную задачу в эффективном и качественном удовлетворении информационных потребностей пользователей библиотек. Эта функция библиотекарей и их беспристрастная позиция в процессе информационного поиска приобретают еще большую значимость, когда приходится иметь дело с неточной или ошибочной информацией в Интернет.

Как считают С. Коффман и С. МакГлэмери, участники проекта по созданию круглосуточной справочной библиотечной службы (24-7 Reference Project) в Южной Калифорнии, США, библиотеки должны освоить «инструменты и стратегию» (tools and strategies) конкурирующих с ними коммерческих справочных служб, если они стремятся предложить жизнеспособную альтернативу (коммерческим службам, подобным Ask Jeeves и Webhelp) и стать подлинными агентами пользователей информации (брокерами) в Интернет [7].

Проект, начатый летом 2000 г., имел целью оказать помощь библиотекарям в разработке и использовании средств обеспечения справочно-информационного обслуживания пользователей в Интернет в режиме реального времени, в течение 24 часов в сутки и семи дней в неделю. На реализацию проекта в соответствии с Законом о библиотечном обслуживании и технологии (Library Services and Technology Act) Библиотекой штата Калифорния было выделено два гранта на общую сумму в 300 тыс. дол. США. На начальном этапе проект осуществлялся в рамках Муниципальной кооперативной библиотечной системы/ Консорциума публичных библиотек Библиотечной системы Сантьяго с главным управлением в г. Пасадена (шт. Калифорния, США). Но интерес к проекту был так велик, что вскоре число его участников увеличилось, включив Библиотеку Конгресса, Юго-Западную региональную медицинскую библиотеку (филиал Национальной медицинской библиотеки), несколько факультетских библиотек Университета шт. Калифорния и другие публичные и вузовские библиотеки.

В ходе реализации проекта изучалась возможность адаптации программного обеспечения Cisco/Webline, используемого Webhelp и другими коммерческими службами, к справочному обслуживанию в библиотеках. Когда пользователи Интернет обращаются на Web-сайт библиотеки за информацией, это программное обеспечение дает возможность библиотекарю переадресовать их к Web-серверам, содержащим качественные ресурсы, с помощью функции, получившей название «follow-me browsing» (просмотр по методу «следуй за мной»). Или библиотекарь может направить отобранные им Web-страницы на пользовательский браузер, используя функцию «page-sharing» (совместное участие в просмотре страниц, буквально: делиться страницами), которая обеспечивает взаимодействие с пользователем при одновременном контроле его Web-браузера. Если пользователь намерен осуществить информационный поиск в базе данных или электронном каталоге библиотеки, библиотекарь может помочь заполнить форму (бланк) запроса, используя возможности программного обеспечения Cisco/Webline. Если программа работает в двустороннем режиме, пользователь может, в свою очередь, направить на браузер библиотекаря заполненную форму.

Участники сеанса связи могут обмениваться сообщениями в реальном режиме времени, используя chat-функцию программы (chat – чат, в переводе с английского – дружеская беседа, разговор; [Интернет] диалоговый режим) или живое общение по телефону, если пользователь имеет свободную линию связи. После завершения работы программа отправляет пользователю по электронной почте полный протокол сеанса связи, включая все посещенные URL-адреса (URL – uniform resource locator – унифицированный указатель ресурсов).

Пользователи могут получить доступ к круглосуточному справочно-информационному обслуживанию, предусмотренному по проекту, через Web-сайт своей местной библиотеки, «щелкнув» по иконке с надписью «Нажмите, чтобы поговорить с библиотекарем» (Click to talk

with a librarian). Каждая библиотека имеет возможность использовать программное обеспечение в той форме, которая в наибольшей степени соответствует её потребностям. Некоторые библиотеки могут поместить иконку на страницу библиотечного электронного каталога и использовать ее, чтобы предложить помощь в поиске по каталогу; другие – могут предусмотреть помощь в тематическом поиске по специализированным отраслевым сайтам и направление запросов пользователей к тем библиотекарям, которые являются специалистами в конкретных областях знания (бизнес, медицина и т.д.). Каждая библиотека, участвующая в проекте, может также определить круг своих потенциальных пользователей, способ и формы их обслуживания. Центральные библиотеки, например, имеют возможность обеспечить прямой доступ к справочному обслуживанию в реальном масштабе времени для своих филиалов. Медицинские библиотеки могут предусмотреть оказание справочных услуг врачам, работающим в удаленных местах, а некоторые вузовские библиотеки предпочитают начать с организации справочного обслуживания в режиме реального времени для профессорско-преподавательского состава и студентов в общежитиях.

Одна из главных целей проекта «Справочное обслуживание 24/7» – изучить возможности использования библиотеками сетевых справочных ресурсов и услуг, а также оказать им помощь в создании средств и стратегии эффективного сотрудничества друг с другом в Интернет. Продвижение справочно-информационного обслуживания пользователей библиотек на Интернет должно помочь им (библиотекам) «выжить» в последующие годы цифрового века и успешно противостоять конкуренции коммерческих справочных служб [7].

### **Современные тенденции в изменении функций сотрудников справочно-библиографических служб библиотек**

В настоящее время традиционное определение функций сотрудников справочно-библиографических служб в библиотеках и содержание их работы претерпевают существенные изменения: библиотекари не только оказывают помощь читателям в пользовании справочными или другими печатными изданиями, но и организуют справочно-библиографическое обслуживание по электронной почте, а некоторые – оказывают справочные услуги в режиме реального времени в Интернет [12].

Определенное представление о тенденциях в справочно-информационном обслуживании пользователей библиотек может дать, например, анализ результатов анкетного опроса руководителей справочно-библиографических служб университетских библиотек, членов Ассоциации научных библиотек (the Association of Research Libraries) США, проведенного в 2001 г. Карол Тенопир, профессором Школы библиотековедения и информатики при Университете штата Теннесси в г. Ноксвилл (США) [20]. Респондентам было предложено описать изменения в справочно-информационной работе библиотек, происшедшие за последние три года, ответив также на детальные вопросы о своих электронных ресурсах. Заполненные анкеты поступили от 70 университетских библиотек. Во всех этих библиотеках по-прежнему сохраняется обслуживание читателей на кафедрах справочно-библиографических служб и по телефону. Однако более 84% библиотек отметили уменьшение общего числа вопросов, задаваемых сотрудникам на кафедрах СНО в библиотеках. Одновременно с этим почти во всех библиотеках (99%) работает служба выполнения запросов удаленных пользователей через электронную почту, а во многих библиотеках (96%) можно получить справки по предварительному запросу. Только 20 из 70 библиотек (29%) на момент исследования предлагали виртуальное справочно-информационное обслуживание в режиме реального времени. Библиотекари констатировали также, что вопросы, которые поступают к персоналу справочных служб в библиотеках, стали более сложными, чем в предыдущие годы, и обычно требуют больше времени для подготовки ответа, так как предполагают необходимость проведения информационного поиска в Интернет или использования других электронных ресурсов.

Все университетские библиотеки, участвовавшие в анкетном опросе, отметили увеличение числа пользователей, которые никогда не приходят (или редко приходят) в библиотеку. Некоторые из удаленных пользователей библиотек полагаются на справки по телефону, многие другие предпочитают справочное обслуживание через электронную почту или в режиме chat. При этом, если обслуживание по электронной почте распределено во времени, то, осуществляемое с помощью chat-технологии, оно обеспечивает возможность общения удаленного пользователя с библиографом в реальном масштабе времени. Использование различных технологических и

коммуникационных средств способствует улучшению справочно-информационного обслуживания пользователей, предоставляя библиотекарям возможность связаться с ними в то время, когда возникает потребность в информации, а не только тогда, когда они приходят в библиотеку. Каждый способ коммуникации имеет свои преимущества и недостатки: некоторые вопросы лучше задать по электронной почте, другие – по телефону. Располагая возможностями выбора различных средств связи, библиотекари могут помочь потребителям информации более эффективно.

Все библиотеки-респонденты, за исключением одной, указали в анкете, что они предлагают справочно-информационное обслуживание по электронной почте. Этот вид обслуживания, в отличие от других (по телефону или на кафедре), не предполагает безотлагательного ответа и предоставляет библиотекарю возможность проведения более глубоких изысканий с использованием различных источников информации. Кроме того, отдельные библиотеки отметили, что в процессе взаимодействия по электронной почте, сотрудники их справочно-библиографических служб выполняют роль инструкторов, консультируя по таким вопросам, как доступ к электронным ресурсам и возможности загрузки / распечатки информации из баз данных.

Результаты анкетного опроса показали, что в разных университетских библиотеках США объём и уровень развития справочно-информационного обслуживания по электронной почте различны. Некоторые библиотеки отметили, что через электронную почту поступает довольно небольшое количество вопросов, что позволяет сотрудникам справочно-библиографических служб легко справляться с электронными запросами, не оказывая значительного влияния на их работу. Другие библиотеки (например, библиотека Калифорнийского университета и библиотека Университета штата Северная Каролина в г. Чапел-Хилл, США), напротив, признали, что объём справочного обслуживания по электронной почте постоянно растёт и ежемесячно увеличивается. Библиотека Университета штата Южная Каролина, США, констатировала, что число вопросов, заданных по электронной почте в 1999–2000 учебном году удвоилось, по сравнению с 1997-1998 годом, при этом общее количество вопросов осталось прежним (учитывая уменьшение объёма справочной работы непосредственно на кафедре) [20].

В большинстве американских университетских библиотек, принявших участие в анкетировании, справочно-информационное обслуживание через электронную почту уже стало привычной формой работы. В частности, в одной из библиотек-респондентов, как следует из ответов на вопросы анкеты, этот вид справочно-информационного обслуживания успешно развивается начиная с 1992 г. Сейчас, по признанию библиотекарей, заполнявших анкеты, уже наступило время для перехода к виртуальному справочно-информационному обслуживанию в реальном масштабе времени (*real-time virtual reference services*). В период проведения исследования услуги подобного рода во многих библиотеках-респондентах находились на ранних стадиях развития (а в большинстве из них – ещё только планировались).

Ассоциацией юго-восточных научных библиотек (*the Association of Southeastern Research Libraries*) был создан специальный комитет в целях исследования и последующей рекомендации программного обеспечения для виртуального справочного обслуживания в реальном режиме времени. Библиотеки университетов в штате Северная Каролина, США, и провинциях Альберта и Британская Колумбия, Канада, приступили к осуществлению экспериментальных проектов по введению новой формы справочно-информационного обслуживания осенью 2001 г. На начальной стадии во всех библиотеках было принято решение ограничить время обслуживания заранее определёнными часами, чтобы оценить степень востребованности обслуживания в реальном масштабе времени. Так, университетская библиотека штата Северная Каролина, США, обеспечивала виртуальное обслуживание в послеобеденное время (до 17.00) и затем в течение двух-трех часов вечером (примерно до 22.00); в то время как библиотека Университета провинции Альберта, Канада, предлагала подобные услуги в течение 40 часов в неделю.

Те 29% университетских библиотек, из числа участниц анкетного опроса, которые уже ввели виртуальное обслуживание, продолжают эксперименты по использованию различных вариантов программного обеспечения, чтобы найти наилучшее решение. Многие из них начали с применения простых chat-технологий, таких как Instant Messenger (курьер для моментальной передачи сообщений) или Human Click, используя их для получения предварительного интервью у пользователя.

Отношение библиотекарей к использованию chat-технологий в справочно-информационном обслуживании неоднозначно. Некоторые из них находят интерактивное взаимодействие с пользователем в режиме chat малоэффективным и потому считают, что оно не оправдывает затраченного на него времени, которое специалисты справочно-библиографических служб в

библиотеках могли бы использовать для выполнения других видов справочной работы. Представители ряда библиотек, участвовавших в анкетном опросе, указали на возможности совершенствования процесса справочно-информационного обслуживания в реальном масштабе времени с помощью использования, например, функции «совместного просмотра» (collaborative browsing, co-browsing), позволяющей библиотекарю управлять информационным поиском своего собеседника, предлагая ему в нужный момент необходимые Web-страницы [20].

Несмотря на успехи отдельных библиотек, отмечают многие американские специалисты, усилия библиотекарей, направленные на организацию справочно-информационного обслуживания пользователей в Интернет, до сих пор были недостаточно эффективны. На начальном этапе попытки организовать справочное обслуживание по электронной почте фактически потерпели неудачу. Большинство библиотек, которые предпринимали усилия в этом направлении, сообщали о минимальном трафике, хотя они и не требовали платы за этот вид услуг. Введение справочного обслуживания в реальном времени также не принесло значительного успеха. В последнем отчете Корнеллского университета (г. Итака, США) было зарегистрировано только 70–100 информационных запросов за месяц. В тот же период коммерческая справочная служба Ask Jeeves сообщала о более 4 млн. запросов в день. Одной из причин неактивного отклика потребителей информации на организацию библиотечными справочного обслуживания в Интернет, по утверждению американских специалистов, является отсутствие благоприятной рекламы и поддержки в библиотечной печати [12].

В числе основных проблем, препятствующих эффективной организации справочного обслуживания в Интернет силами библиотек, они называют отсутствие в них достаточного количества квалифицированных сотрудников для работы с электронными ресурсами, что обуславливает необходимость их соответствующего обучения [15].

### **Справочно-информационное обслуживание в виртуальной среде: опыт и возможности библиотек**

В последние годы в американской библиотечной периодической печати активно обсуждаются опыт библиотек и их возможности в организации виртуального справочно-информационного обслуживания, обеспечивающего доступ пользователей к справочной информации в Интернет в реальном масштабе времени. Для обозначения интерактивного справочного обслуживания по Интернет, действующего в реальном времени, авторы многочисленных статей на эту тему употребляют и такие близкие по значению термины, как «digital reference services» (справочное обслуживание в цифровой среде) или «24/7 reference» (подразумевается справочное обслуживание 24 часа в сутки и семь дней в неделю). Первые статьи на эту тему появились, в частности, в таких ведущих американских библиотечных журналах, как «American Libraries» и «Library Journal»; и число статей подобной тематической направленности продолжает расти. Еще более убедительным выглядит увеличение количества библиотек, которые реально начинают осуществлять виртуальное справочное обслуживание в Интернет. В сентябре 1999 г. насчитывалось не более пяти библиотек, которые предоставляли услуги подобного рода. К марту 2001 г. (менее чем 18 месяцев спустя) уже более 200 библиотек во всем мире начали предлагать интерактивное справочно-информационное обслуживание в реальном масштабе времени (live online reference) [6]. Только несколько библиотек из этого числа предприняли попытки разработать собственные версии программного обеспечения для справочного обслуживания в виртуальной среде, которые основывались главным образом на какой-либо из существующих версий chat-приложения. Большинство библиотек выбрали для использования одну из коммерчески доступных прикладных программ, таких как eGain Live, Cisco's Weblive, LivePerson, Humanclick, которые первоначально разрабатывались и предназначались для компаний, занимающихся электронной торговлей, с целью интерактивного обслуживания клиентов в режиме реального времени по Интернет. Как утверждают американские специалисты, процесс адаптации коммерческих прикладных программ к нуждам библиотек был не всегда легким и успешным [6]. Тем не менее, практика показала, что, несмотря на определенные ограничения этих программ и сложности в их модификации, многие интерактивные технологии, применяемые при обслуживании клиентов в Интернет, получили признание у библиотечных специалистов и стали использоваться библиотеками в организации электронного справочно-информационного обслуживания в реальном масштабе времени.

По данным, опубликованным в майском выпуске журнала «American Libraries» за 2002 г., в настоящее время свыше тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму

виртуального справочно-информационного обслуживания; при этом используется более 30 версий программного обеспечения [10]. Как показывают недавние исследования в этой области, справочное обслуживание в цифровой среде предлагают 45% университетских и 12,5% публичных библиотек в США [17]. Это открывает возможности для обобщения уже накопленного опыта, который может быть использован другими библиотеками при разработке концепции предоставления виртуальных библиотечных услуг, выборе необходимого программного обеспечения, а также решении вопросов подбора и обучения кадров.

Отчеты некоторых библиотек, ставших первооткрывателями различных онлайн-услуг пользователям в виртуальной среде, а также обобщения, касающиеся разных сторон организации справочно-информационного обслуживания в реальном масштабе времени, нашли отражение в специальном выпуске журнала «Information Technology and Libraries» (2003. – Vol. 20, № 3).

В статье Джошуа Бойэра, сотрудника справочно-библиографического отдела, работающего в области дистанционного обучения, представлен опыт библиотек Университета штата Северная Каролина (North Carolina State University – NCSU), США, по созданию интерактивной справочно-информационной службы, действующей в Интернет в режиме реального времени [5]. Автор мотивирует необходимость введения такой службы несколькими причинами, в том числе стремлением библиотек обеспечить эффективное использование своих растущих электронных ресурсов в Интернет и увеличением числа студентов, обучающихся по программам дистанционного обучения (около 1200 чел.), многие из которых не имеют возможности посещать библиотеку.

В январе 2000 г. в Библиотеке Д. Х. Хилла, главной библиотеке Университета штата Северная Каролина, было впервые опробовано справочное обслуживание в режиме chat путем подключения к серверу IRC (Internet Relay Chat) для ведения текстовых переговоров в реальном времени в сети Интернет. Но первая попытка потерпела неудачу вследствие сложностей технологического характера, которые испытывали пользователи при постановке вопросов. После внимательного изучения рынка программных продуктов специалисты библиотеки остановили свой выбор на программном обеспечении Virtual Reference Desk (Справочный стол в виртуальной среде), предлагаемом компанией LSSI (Library Systems and Services – Библиотечные системы и службы), которое облегчало процесс взаимодействия пользователя с библиотекарем и обеспечивало достижение более эффективного результата. В дополнение к chat-технологиям, программа LSSI предоставляла возможности выполнения функций совместного просмотра (co-browsing) Web-страниц и «сопровождения, эскортирования» (escorting) пользователей в процессе информационного поиска. Если, например, потребитель информации задает вопрос о наличии книг в каталоге библиотеки, библиотекарь может послать экран с каталогом на пользовательский браузер. Программное обеспечение позволяет сотрудникам справочно-библиографических служб направить к пользователю файлы любого типа, включая документы в форматах Word и PDF. Прочитав напечатанный пользователем вопрос, библиограф может уточнить его содержание, а затем руководить поиском по рекомендуемым источникам информации. Текст диалога между библиографом и пользователем появляется на боковой стороне экрана, но система допускает также голосовую связь по телефону. В конце каждого сеанса связи оба его участника (и библиотекарь, и пользователь) получают протоколы работы с перечислением URL-адресов использованных ресурсов в Интернет [5,13].

Наряду с решением вопросов выбора и приобретения программного обеспечения, при организации справочно-информационного обслуживания в виртуальной среде не меньшее значение имеет подбор кадров для новой службы. Обеспечение ее работы в главной библиотеке Университета штата Северная Каролина возложено на сотрудников специальной справочной кафедры (справочного стола) под названием Off-Site Services (OSS) – «Внестационарное обслуживание» или «Внебиблиотечные услуги», созданной в 1999 г. в отделе исследований и информационных услуг (the Research and Information Services Department). Место для новой службы было оборудовано в помещении, находящемся недалеко от справочного зала, где размещалась традиционная кафедра СИО для посетителей библиотеки. Кафедра OSS была открыта с 9.00 до 17.00 в будние дни и обслуживала удаленных пользователей, которые обращались за справками в библиотеку по телефону или электронной почте. Каждый сотрудник справочно-информационной службы должен был совмещать работу на обеих кафедрах, при этом дежурство на кафедре внестационарного обслуживания было организовано по сменам (дежурные сменяли друг друга каждый час). Разграничение функций позволило повысить эффективность справочно-информационного обслуживания как посетителей библиотеки, так и удаленных

пользователей. Новая форма обслуживания, осуществляемая в chat-режиме в реальном масштабе времени на базе программного обеспечения Virtual Reference Desk, предназначалась также для удаленных пользователей, и потому ее функциональное обеспечение было возложено на дежурных по кафедре внестационарного обслуживания (внебиблиотечных услуг).

3 января 2001 к Web-странице «Ask a Librarian» («Спроси библиотекаря») на сайте университета была добавлена новая ссылка, которая предоставляла возможность задать вопрос, используя новый способ коммуникации (chat-технологии). В первый месяц интерес к новой библиотечной услуге проявил 41 клиент, в феврале – 63. Но уже начиная с марта, благодаря рекламе в университетской газете и нескольким публикациям в библиотечной печати, число вопросов, заданных библиотекарям в режиме chat, почти удвоилось (в марте – 114, в апреле – 124) и стало примерно равным количеству вопросов, полученных по электронной почте (119 и 105 соответственно) за тот же период. Это означало, что в течение первых четырех месяцев 2001 г. новая форма интерактивного справочно-информационного обслуживания приобрела такую же популярность, как обслуживание через электронную почту, на котором основывалось развитие виртуальных справочных услуг в Университете NCSU последние 11 лет. Многие из вопросов были связаны с поиском нужных книг или статей, а также с техническими трудностями, возникающими у удаленных пользователей с доступом к базам данных и электронным журналам. Основываясь на наиболее часто задаваемых вопросах в виртуальной среде, авторы ряда статей [5, 6] приходят к выводу о необходимости улучшения содержательного наполнения Web-сайтов некоторых библиотек, в частности библиотек NCSU и многих других американских университетов, а также отмечают важность совершенствования онлайн-услуг, электронных библиотечных каталогов и других инструментов информационного поиска.

Не все потребители информации обращаются за помощью к сотрудникам справочно-информационных служб в библиотеках. Некоторые потенциальные пользователи предпочитают проводить самостоятельный информационный поиск, не любят обращаться за помощью и, возможно, поэтому не решаются или не хотят задавать библиотекарям свои вопросы ни за справочным столом в библиотеке, ни по телефону, электронной почте или в режиме chat. Они могут предпочесть остаться без ответа или обратиться к другим источникам информации, например, к коммерческим справочным службам. Чтобы оказать помощь подобным клиентам, а также сократить количество вопросов, обращенных к библиотекарям справочных служб, необходимо предусмотреть, чтобы Web-сайты библиотек были способны ответить на многие из наиболее общих и часто задаваемых вопросов. Это позволило бы библиотечным специалистам уделить больше времени и внимания более трудным вопросам, требующим специальных знаний и опыта [5, 6].

В библиотеках NCSU справочно-информационное обслуживание в режиме chat осуществляется в настоящее время только специалистами главной библиотеки. Однако в будущем предполагается ввести услуги подобного рода еще в четырех библиотеках-филиалах. Электронная система обслуживания, основанная на программном обеспечении LSSI, предоставляет возможности координации справочно-информационного обслуживания в реальном масштабе времени между факультетами и библиотеками в пределах одного университета. Специалисты библиотеки по справочной работе также стремятся исследовать преимущества и возможности сотрудничества в этой области с другими университетскими библиотеками, входящими в местную сеть Triangle Research Libraries Network, а также и с библиотеками других стран через Кооперированную цифровую справочную службу (Collaborative Digital Reference Service – CDRS) с центром в Библиотеке Конгресса США [5].

Как отмечают в своей статье Майкл МакКленнен и Патриция Меммотт, сотрудники Публичной библиотеки в Интернет (The Internet Public Library), в течение последних пяти лет исследователи и практики продемонстрировали возможность эффективной организации справочно-информационного обслуживания в цифровой среде [7]. Определенные результаты были достигнуты также в разработке необходимых технологий. На следующем этапе внимание специалистов должно быть акцентировано на поиске путей оптимизации технологии и процессов обслуживания. Полезным шагом в этом направлении может стать разработка единых моделей, отражающих процесс цифрового справочно-информационного обслуживания. Авторы предприняли попытку разработать и описать модель СИО в новом цифровом окружении, которая дает представление о различных ролях и функциях, выполняемых его участниками, и их взаимодействии в процессе обслуживания. Использование модели на практике иллюстрируется примерами из опыта работы трех электронных библиотечных справочно-информационных служб,

а именно: «Ask a Question» (Задай вопрос) Публичной библиотеки в Интернет (The Internet Public Library – IPL), «Ask Us!» (Спроси нас!) библиотек провинции Саскачеван, Канада, и службы «Virtual Reference Desk» (Стол виртуальных справок), созданной по проекту Министерства образования США.

Эти модели должны иметь достаточно много общего, чтобы их можно было использовать в реализации различных проектов СИО во всем мире, и в то же время иметь отличительные особенности, открывающие возможности для конкретного анализа и экспериментов. При моделировании СИО в виртуальной среде М. МакКленнен и П. Меммонт считают важным опираться на опыт библиотекарей в организации традиционной справочно-информационной работы. В сопоставлении с традиционным содержательным наполнением СИО (на кафедрах справок) рассматриваются изменения, касающиеся используемых видов коммуникации, доступа к информационным ресурсам, места нахождения потребителей информации и сотрудников справочно-информационных служб и другие особенности. Традиционные участники СИО: читатель (пользователь) и библиотекарь – обозначаются как «клиент» (patron) и «лицо, отвечающее на вопросы» (answerer). В соответствии с моделью СИО, описанной в статье, в процессе цифровой коммуникации между лицом, задающим вопрос, и лицом, которое на этот вопрос отвечает, участвуют также: сотрудник, фильтрующий поток поступающих вопросов (filterer), администратор (administrator) и координатор (coordinator), которые обеспечивают эффективность работы справочно-информационной службы в цифровой среде.

В статье Стива Коффмана, менеджера по разработке программ для виртуального справочно-информационного обслуживания в компании «Библиотечные системы и службы», рассматриваются возможности и трудности в адаптации коммерческих прикладных программ, используемых в электронной торговле, для целей СИО в виртуальной среде [6]. Основываясь на своем опыте двухлетней работы в этой области, автор отмечает, что, несмотря на недостатки и определенные ограничения коммерческих программ, они представляют собой наилучший из доступных ресурсов, которым могут воспользоваться библиотеки. Прикладные программы, используемые для обслуживания клиентов в Интернет, предлагают целый комплекс интерактивных технологий, которые могут быть с успехом использованы библиотеками в процессе справочно-информационного обслуживания в реальном масштабе времени. К лучшим из них С. Коффман относит следующие:

- полный двусторонний совместный просмотр (вы можете видеть то, что видит клиент, и наоборот);
- совместное пользование страницами, бланками (возможность делиться стратегией поиска, совместно использовать тексты в Web-форматах);
- обеспечение возможности совместного с клиентом просмотра файлов и слайдов;
- предварительный подбор ответов и ссылок для выполнения рутинных функций и часто повторяющихся запросов;
- формирование баз знаний по часто задаваемым вопросам;
- регистрация и запись сеансов справочно-информационного обслуживания для будущего анализа;
- составление полного протокола сеанса связи, передаваемого по электронной почте и клиенту, и библиотекарю;
- буферизация и маршрутизация поступающих вопросов;
- обеспечение возможности обсуждения с другими специалистами или передачи запроса в другие библиотеки системы.

С точки зрения С. Коффмана, технологии, используемые в работе коммерческих служб с пользователями Интернет, могут составить хорошую основу для построения новых систем справочно-информационного обслуживания в виртуальной среде. Вопрос состоит в том, какие изменения и усовершенствования требуется внести в существующие прикладные программы, какие новые функции и системы необходимо разработать для создания новых прикладных программ, которые могли бы в наибольшей степени соответствовать потребностям библиотек в Интернет. В своей статье С. Коффман останавливается на возможных путях совершенствования отдельных технологий в целях организации СИО в Интернет в режиме реального времени. Прогнозируя перспективы развития средств коммуникации, он называет chat «промежуточной технологией», которая в скором времени УСТУПИТ место какому-то другому, «более человеческому» способу взаимодействия между сотрудником информационной службы

(посредником) и потребителем информации (клиентом). Имея в своем распоряжении две телефонные линии связи или высокоскоростные каналы подключения к Интернет, используя кабель или цифровую абонентную линию связи (Digital Subscriber Line – DSL), уже сейчас возможно говорить с клиентом по телефону, одновременно проводя совместный с ним просмотр Web-страниц по Интернет. При отсутствии доступа ко второй телефонной линии связи в качестве варианта решения может быть использован протокол передачи голоса по Интернет (Voice over Internet Protocol – VoIP). Во время сеанса связи VoIP библиотекарь и клиент смогут осуществлять совместный просмотр по Интернет и разговаривать друг с другом, используя наушники, подключенные непосредственно к их компьютерам, или встроенный микрофон и акустические колонки. Как показывают исследования, технология VoIP до настоящего времени не получила широкого применения, несмотря на то, что многие персональные компьютеры, установленные в домах и офисах, располагают техническими возможностями для ее использования. Но в ближайшие несколько лет, когда качество передачи голоса по Интернет улучшится, эта ситуация, по мнению С. Коффмана, должна измениться, и люди смогут пользоваться технологией VoIP как дешевым средством передачи телефонных звонков на дальнее расстояние.

С. Коффман отмечает, что создание нового программного обеспечения для СИО в виртуальной среде открывает большие возможности для эффективного развития сетевых справочных служб коллективного доступа (shared and networked reference services). Ярким примером библиотечной кооперации на основе новых коммуникационных технологий по совместному использованию ресурсов в сфере справочно-информационного обслуживания пользователей в виртуальной среде является Кооперированная цифровая справочная служба (Collaborative Digital Reference Service – CDRS).

### **Кооперированная цифровая справочная служба**

Осуществление экспериментального проекта по созданию CDRS было начато Библиотекой Конгресса (США) в июне 2000 г. в сотрудничестве с 16 крупными библиотеками и библиотечными консорциумами Северной Америки, Европы и Австралии. В их число входили несколько публичных и университетских библиотек США, Национальная библиотека Канады, Национальная библиотека Австралии, Консорциум публичных библиотек Великобритании и др. К декабрю 2001 г. CDRS объединяла более 200 членов, включая университетские, публичные, специальные и национальные библиотеки разных стран мира. Кооперированная цифровая справочная служба с координационным центром в Библиотеке Конгресса действует круглосуточно и предоставляет квалифицированное справочно-информационное обслуживание исследователям в любое время и в любом месте через международную онлайн-сеть библиотек и родственных учреждений. Опираясь на новые технологии, CDRS обеспечивает организациям-участницам возможность значительно повысить качественный уровень справочно-информационного обслуживания своих пользователей путем использования не только многомиллионных ресурсов Интернет, но и еще более многочисленных информационных (не электронных) ресурсов, которыми владеют библиотеки разных стран мира.

В январе 2001 г. Библиотека Конгресса от имени библиотек-участниц CDRS подписала соглашение о сотрудничестве с Оперативным автоматизированным библиотечным центром (Online Computer Library Center – OCLC). В соответствии с этим соглашением OCLC оказал техническую помощь в создании и обеспечении сопровождения базы данных о профилях учреждений-членов CDRS; в разработке и поддержке системы баз данных, содержащих вопросы и ответы (a question-and-answer database system), которая позволяет участникам CDRS каталогизировать ответы и хранить их в базе знаний, доступной для информационного поиска и просмотра. Была обеспечена также административная поддержка CDRS, в том числе в области маркетинга услуг, регистрации новых членов, обучении библиотечного персонала и пользователей [8,14].

Профили библиотек и других организаций, участвующих в работе CDRS, служат главным ориентиром для адресации вопросов, поступивших от пользователей, в тех случаях, когда база знаний не содержит подобных вопросов и ответов. Они отражают основную информацию об учреждении, включая часы обслуживания, сведения о специализации персонала справочно-информационной службы, составе библиотечных фондов и других информационных ресурсах, образовательном уровне обслуживаемых пользователей, предусмотренных языках обслуживания и др. Автоматизированный «Менеджер запросов» (Request Manager) автоматически направляет

поступивший вопрос в ту библиотеку, входящую в сеть CDRS, которая, в соответствии с обозначенным профилем, больше всего подходит для выполнения конкретной справки [8, 14].

CDRS является международной службой, которая предоставляет широкие возможности для подключения к обслуживанию новых пользователей. Необходимыми условиями для участия в её работе является наличие у потенциального партнера доступа в Интернет, браузера и электронной почты. Ни тип библиотеки, ни её размер или объем фонда не могут служить препятствием для присоединения к CDRS. Возможны различные виды соглашений об уровне обслуживания (Service Level Agreements – SLAs), в зависимости от таких факторов, например, как кадровый состав справочно-информационной службы данной библиотеки, наличие в ней уникального фонда краеведческой литературы или часы обслуживания. В соглашении, подписанном библиотекой, указываются предоставляемые виды услуг. Так, одна библиотека может передавать вопросы от имени пользователей и предоставлять ответы, а другая – только задавать вопросы; или задавать вопросы и предоставлять ответы, но только в определенные периоды времени; или выполнять функции редактора базы знаний и т.д. Кроме распределения обязанностей и ответственности между библиотеками-партнерами, SLAs в дальнейшем могут быть использованы для определения стоимости обслуживания через CDRS для каждой библиотеки-участницы. На экспериментальных этапах проекта присоединение к CDRS было бесплатным. Координационным центром CDRS был проведен ряд маркетинговых исследований с целью разработки потенциальных моделей оплаты участия в работе CDRS. При рассмотрении различных вариантов ставилась задача достижения максимальной гибкости в решении финансовых вопросов, чтобы обеспечить условия для участия библиотек различных типов.

В начале 2002 г. Кооперированная цифровая справочная служба объединяла уже 250 организаций-участниц из США и других стран, в число которых вошли еще несколько национальных библиотек, включая Британскую библиотеку, Королевскую библиотеку Нидерландов, Национальную библиотеку Норвегии, ряд публичных библиотек различных стран Европы и Азии.

В январе 2002 г. было подписано второе соглашение с OCLC с целью разработки полностью интегрированной системы управления справочно-информационным обслуживанием, известной под названием QuestionPoint. Новая кооперативная интерактивная справочная служба, доступная в Интернет по адресу: [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org), была введена в эксплуатацию 3 июня 2002 г. Она объединяет библиотекарей, специализирующихся на справочно-информационной работе в библиотеках США и других странах мира. Потребители информации имеют возможность задать вопросы через Web-сайт своей библиотеки и получить ответ либо непосредственно от сотрудников ее справочно-информационной службы, либо от специалистов другой библиотеки, являющейся членом CDRS, куда вопрос был переадресован.

QuestionPoint доступна библиотекам по подписке и является эффективным, недорогим и легким в использовании ресурсом для предоставления сетевых справочных услуг и инструментом управления справочно-информационным обслуживанием в виртуальной среде [8].

## **Заключение**

Рост популярности Интернет и интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику предъявляют новые требования к библиотекарям, вынуждая их по-новому взглянуть на свою профессию и традиционные библиотечные функции, в том числе на организацию справочно-информационного обслуживания пользователей библиотек. «Каким образом библиотекари могут участвовать в справочном обслуживании по Интернет? Что произойдет с читателями библиотек, если они полностью будут переданы на попечение коммерческих служб, подобных Ask Jeeves и Webhelp? И что станет в этом случае с библиотечной профессией? Смогут ли библиотекари, опираясь на свое давнее положение и авторитет доверенных консультантов читателей, эффективно участвовать в виртуальном справочно-информационном обслуживании и таким образом дать новый импульс к дальнейшему развитию профессии? Как можно продвинуть библиотечную кафедру справочного обслуживания в киберпространство?» – подобные вопросы волнуют сегодня американских (и не только американских) библиотечных специалистов по справочно-информационной работе [7]. В той или иной форме они нашли отражение в статьях, положенных в основу данного обзора. Авторы статей стремятся определить роль и перспективные формы участия библиотек и библиотекарей в современных информационных процессах. Опираясь на результаты исследований и свой

профессиональный опыт и знания, многие из них приходят к выводу о необходимости трансформации традиционных функций справочно-библиографических служб библиотек в соответствии с требованиями информационного общества.

Необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих новые технологии с традиционными формами обслуживания. В качестве одного из эффективных методов активизации справочно-информационной работы в библиотеках предлагается использовать «мобильное» обслуживание непосредственно у автоматизированных рабочих мест [9]. Значительное внимание американские библиотековеды уделяют продвижению СИО на Интернет на основе изучения и освоения «инструментов и стратегии» коммерческих справочно-информационных служб, в том числе используемого ими программного обеспечения. Уже имеется определенный опыт в создании библиотеками справочных служб, действующих в виртуальной среде в реальном масштабе времени. Большие возможности в этой области открывает развитие библиотечного сотрудничества на основе кооперирования информационных ресурсов и совместного использования профессиональных знаний специалистов в целях повышения качественного уровня обслуживания пользователей библиотек.

### Литература

1. Елишина Е.Ю., Жабко Е.Д. Интернет и обслуживание пользователей (О проекте «Регистр полнотекстовых и библиографических ресурсов Интернета для библиотек») // Библиотековедение. – 2002. – № 2. – С. 44–50.
2. Жабко Е.Д. Формирование ресурсной базы онлайн-справочно-библиографического обслуживания // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 8. – С. 20–30.
3. Жабко Е. Поэкспериментируем в ЧАТ-режиме // Библиотека. 002. – № 6 – С. 33 – 35.
4. Фесенко К. Как выбрать электронные ресурсы и умело организовать их использование // Библиотека. – 2002. – № 8. – С. 25–28.
5. Boyer J. Virtual reference at the NCSU libraries: the first one hundred days // Inform, technology a. libr. – 2001. – Vol. 20, № 3. – P. 122–128.
6. Coffman S. We'll take it from here: developments we'd like to see in virtual reference software // Inform, technology a. libr. – 2001. – Vol. 20, № 3. – P. 149–153.
7. Coffman S., McGlamery S. The librarian and Mr. Jeeves // Amer. libr. – 2000. – № 5. – P. 66–69.
8. Collaborative Digital Reference Service, <http://www.loc.gov/rr/digiref>
9. Courtois M., Liriano M. Tips for roving reference // College a. research libr. news. – 2000. – Vol. 61, № 4. – P. 289–290, 315.
10. Dougherty R.M. Reference around the clock: is it in your future? // Amer. libr. – 2002. – Vol. 33, № 5. – P. 44, 46.
11. Enyart M.G., Smith R.A. Reference services: more than information chauffeuring // Spec. libr. – 1996. – Vol. 87, № 3. – P. 156–162.
12. The great reference debate // Amer. libr. – 2002. Vol. 33, № 3. – P. 50–54.
13. Hattery M. Live at ALA midwinter: LC & your local public library // Inform, retrieval a. libr. automation. – 2001. – Vol. 36, № 9. – P. 1–3.
14. Kresh D.N. Libraries meet the World Wide Web: the Collaborative Digital Reference Service // ARL bimonth. rep. 219. – 2001. – Dec. <http://www.arl.org/newsltr/219/cdrs.html>
15. Lamolinara G., Grunce R. Reference service in a digital age // Libr. of Congr. inform, bull. – Vol. 57, № 8. – P. 196 – 198.
16. Lipow A.G. «In your face» reference service // Libr. j. – Vol. 124, № 13.-P. 50-52.
17. McClennen M., Memmott P. Roles in digital reference // Inform. technology a. libr. – 2001. – Vol. 20, № 3. – P. 143 – 148.
18. Oder N. The shape of e-reference // Libr. j. – 2001. – Vol. 126, № 2. – P. 46–50.
19. Tennant R. Determining our digital destiny // Amer. libr. – 2000. – Vol. 31, № 1. – P. 54–58.
20. Tenopir C. Virtual reference services in a real world // Libr. j. – 2001. – Vol. 126, № 12. – P. 38, 40.