

Виртуальное справочно-информационное обслуживание

Обзор по материалам англоязычной печати 2000-2004 гг.

«Быть библиотекарем значит то же, что ехать на велосипеде: если Вы перестаете нажимать на педали и двигаться вперед, вы падаете».

D. Shumaker
MITRE Corporation

Содержание:

1. Терминология, связанная с виртуальным справочно-информационным обслуживанием
2. Модели виртуального справочно-информационного обслуживания
3. Эволюция информационных потребностей пользователей и роли библиотекаря
4. Организационные вопросы, связанные с формированием виртуального справочно-информационного обслуживания
5. Стандарты качества виртуального справочно-информационного обслуживания
6. Виртуальное справочно-информационное обслуживание в национальных библиотеках отдельных стран
7. ИФЛА и виртуальное справочно-информационное обслуживание
8. Преимущества виртуального справочно-информационного обслуживания и перспективы его развития
9. Заключение
10. Список использованной литературы

Справочно-информационное обслуживание (далее - СИО) – сфера библиотечной работы, которая претерпевает наиболее серьезные перемены в связи с приходом компьютеров и интернета. «Информационный взрыв», «информационное наводнение» кардинально расширили возможности поиска информации: пользователи теперь могут получать необходимые данные независимо от места их хранения и формата, в любое время, в кратчайшие сроки, не приходя в библиотеку.

1. Терминология, связанная с виртуальным СИО

В библиотечном деле появились новые термины, в том числе «виртуальное», «цифровое», «электронное» СИО. Специалисты еще не пришли к единому мнению относительно терминологии. Так, Л. Мойо (США) считает, что не следует применять термины «цифровое» и «виртуальное» как синонимы, так как виртуальное СИО означает просто справочное обслуживание, не связанное расстоянием или физическим пространством. Цифровое СИО, говорит Мойо, - широкий термин, охватывающий все формы СИО, предоставляемого с помощью электронных средств. [1]

Иное мнение зафиксировано в руководстве ИФЛА по цифровому справочному обслуживанию [2]: термины «виртуальное СИО» (virtual reference), «цифровое СИО» (digital reference), «электронное СИО» (e- reference), «Интернет-информационное обслуживание» (Internet information service), «интерактивное СИО» (live reference), и «интерактивное СИО в реальном масштабе времени» (real-time reference) признаны синонимами, которые применяются для описания обслуживания, осуществляемого с использованием компьютерной технологии.

В литературе встречаются различные определения виртуального СИО. Наиболее четким представляется определение Д. Джейнса (1999 г.): «механизм, с помощью

которого люди могут обращаться с вопросами и получать на них ответы у библиотечных работников через электронные средства (электронную почту, чат, Web-формы и др.), не приходя лично в библиотеку или не обращаясь с запросом по телефону». (цит. по N1, с 22) Виртуальное СИО в широком смысле, отмечают Дж. Чоудъери и Н. Джойнт, предполагает любую справочную службу, которая использует технологии для поддержания отношений с пользователем через сеть или удаленно. [3]

Стремительное развитие Интернет-ресурсов и появление коммерческих информационных служб «потрясли профессию», застав ее врасплох. Даже некоторые руководители публичных и вузовских библиотек открыто предсказывали их гибель. Однако, к чести библиотечной профессии, отмечает Р. Догерти (США) [4], шок быстро прошел: библиотеки собрались с силами и, опираясь на свой обширный опыт, приступили к реализации виртуального СИО.

Ученые и практики библиотечного дела в настоящее время уже не сомневаются в необходимости решительных перемен в СИО – дебаты идут по таким вопросам, как выбор модели виртуального СИО, эволюция информационных потребностей пользователей, изменение роли библиотекаря в справочном обслуживании, расширение партнерства библиотек в этой области, перспективы развития СИО.

2. Модели виртуального СИО

Единой модели виртуального СИО, применимой ко всем библиотекам, нет: каждая из них выбирает организационные формы и методы СИО в соответствии со своими задачами, возможностями и традициями.

Большинство библиотек в процессе СИО чаще всего прибегают к электронной почте ввиду простоты ее использования. Однако ее недостаток состоит в асинхронности и замедленности процесса. Поэтому многие библиотеки принимают запросы в Web-форме, дающей дополнительную информацию, которая помогает в поиске ответа. Все шире практикуется непосредственное общение пользователя с библиотекарем в диалоговом (чатовом) режиме в реальном масштабе времени, но это более обременительно, так как библиотекарь должен быть доступен для общения, когда поступает запрос. [5]

В библиотеках некоторых стран (например, США и Сингапур) получило распространение виртуальное СИО через электронные центры обращений (Call centers). Эта модель основана на применении в библиотеках технологии и практики коммерческих телефонных центров, которые обслуживают входящие обращения без участия человека. Библиотечные центры обращений обслуживают как звуковые обращения, так и запросы онлайн, по факсу, электронной почте. [6] Отдельные авторы (например, С. Коффман) считают, что эти центры будут «сердцевиной библиотеки 21 века». [7]

Несмотря на широкое распространение виртуального СИО в библиотеках, доминирующей пока остается традиционная модель, и не потому, что библиотекари не проявляют инициативы или сопротивляются переменам, а просто эта модель все еще отвечает потребностям многих групп пользователей. Каждая вновь предлагаемая модель виртуального СИО, подчеркивает Д. Тайкосон, должна быть изучена с точки зрения ее преимуществ по отношению к существующим системам. Меняются потребности, меняются библиотеки и модели СИО. Определение лучшей модели СИО для каждой библиотеки – эволюционный, а не революционный процесс. [8]

3. Эволюция информационных потребностей пользователей и роли библиотекаря

В настоящее время пользователи все чаще, минуя библиотеку, обращаются непосредственно в интернет из дома или с работы, что привело к сокращению числа справок в библиотеках. Об этом говорят, например, результаты опроса пользователей публичных библиотек штата Огайо (США): если в 1998 г. 25% респондентов обращались

за информацией в публичные библиотеки и 23% - в Интернет, то в 2000 г. в библиотеки обращались лишь 12%, а 35% - в Интернет. [9, с 50]

Еще 10 лет назад типичное СИО состояло в ответе на запрос на справочном пункте библиотеки или по телефону, в библиографических консультациях, просмотре онлайн-каталогов и обучении пользователей работе с ними.

Электронный век открыл доступ к огромным объемам информации. Одновременно у многих пользователей возникло ошибочное представление о том, что путем механического нажатия клавиши компьютера в Интернете можно найти все. На самом деле Web отражает лишь «крошечную часть книг, статей и других интеллектуальных источников, опубликованных в последние сотни лет». [9] Кроме того, количество и качество информации – не одно и то же. Web – обширный и «неукротенный» информационный массив, в котором есть много ценной информации, но и немало устаревших и ошибочных данных. Наконец Интернет сложен и труден в использовании; лучшие поисковые машины охватывают не более 1/3 Web, остальное «невидимо», «спрятано» в многочисленных базах данных. [10]

Библиотеки не могут конкурировать с коммерческими Web-службами по числу транзакций*, но в состоянии предоставить обслуживание более высокого качества.

Не правы те специалисты, которые считают, что в условиях Интернета СИО можно доверять парапрофессионалам, студентам, волонтерам. [11] Пользователям нужна помощь в выявлении достоверной и объективной информации: библиотекари должны содействовать им в отделении качественной информации от имеющегося в сети «хлама». Именно квалифицированные библиотекари должны предоставлять справочное обслуживание высокого уровня на основе электронных и печатных ресурсов, интервьюировать клиентов, уточняя, что именно им нужно.

Библиотекарь – «проводник по джунглям информации»; опираясь на свой опыт, организацию СИО и стандарты, он привносит порядок в «мир неструктурированной и невыверенной информации Интернета». [10]

Интерактивная связь с пользователем резко отличается от общения «лицом к лицу» или по телефону. Традиционные СИО обеспечивают связь библиотекаря с пользователем, возможность оценки его информационных потребностей и поиска адекватных путей их удовлетворения. В виртуальной среде эта связь несколько ослаблена.

Кроме того, от библиотекаря требуются дополнительные навыки – умение быстро печатать, кратко формулировать предложения и др.

Поиск информации – не охота за готовыми ответами (хотя и они имеют в виртуальном СИО немалое значение); поэтому библиотекари должны непрерывно обучаться сами. [13]

Западные специалисты встревожены тем, что с распространением информационных технологий в области СИО, возникает угроза депрофессионализации справочной работы, так как библиотекарь превращается в «сборщика информации», не осведомленного в содержании распространяемых им данных, в простого технологического посредника между электронными ресурсами и читателем. По мнению Дж. Дилевко (Канада), справочные работники в этих условиях должны подумать о накоплении знаний, которые сделали бы их лидерами информационного рынка, а не людьми, «следующими за запросом». Нужно много читать, чтобы реинтеллектуализировать СИО. [7] Знания и умения справочных работников должны постоянно совершенствоваться и обновляться по мере усложнения запросов и роста ожиданий пользователей. [14]

4. Организационные вопросы, связанные с формированием виртуального СИО

Библиотеки уже накопили значительный опыт формирования виртуального СИО на всех этапах – от предварительного изучения опыта других действующих служб до оценки эффективности обслуживания.

В ряде библиотек США виртуальное СИО поначалу было интегрировано в традиционное справочное обслуживание читателей, но это привело к перегрузке

сотрудников, и потому было решено разделить эти два вида обслуживания. Например, в библиотеке университета Темпл (Филадельфия, США) СИО в диалоговом режиме ведется отдельно от справочного обслуживания читателей, которые приходят в библиотеку; благодаря этому сотрудники меньше отвлекаются на разные процессы, повышается качество обслуживания. Поскольку число личных обращений с запросами в библиотеку сокращается, стало возможным перемещение части сотрудников на удаленное обслуживание. [10]

Библиотеки, предоставляющие виртуальное СИО через посредство электронной почты, обычно делают это 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (24/7); однако проведенной в ряде библиотек Великобритании исследование показало, что большинство запросов (80%) поступают в обычные часы работы библиотеки – с 8 час. утра до 10 час. вечера. [15]

По данным Объединенной библиотечной системы штата Иллинойс (США), в первой половине 2001 г. электронные системы ежемесячно проводили 122 сеанса работы с пользователями, из них только 14% пришлось на субботу и воскресенье. Более половины сеансов проходили в период с 8 час. утра до 5 час. вечера, и только 1% - между 1 час. ночи и 6 час. утра. [16]

5. Стандарты качества виртуального СИО

По мере развития виртуального СИО возникает необходимость в разработке его общих стандартов. Серьезный вклад в решение этой проблемы вносит ИФЛА (см. раздел «ИФЛА и виртуальное СИО»).

Р. Лэнкс, М. Гросс и Ч. МакЛюр (США) говорят о следующих двух типах стандартов:

- стандарты использования; это могут быть количественные и качественные показатели, а также общие заявления о лучшей практике и целях обслуживания;
- стандарты технические, связанные с использованием программного обеспечения, технических средств, протоколов, с метаданными и организационными схемами.

Стандарты качества представляют собой заявления о желаемом или ожидаемом уровне исполнения, который должен обеспечиваться в ходе обслуживания. Указанные выше авторы предлагают следующие стандарты качества виртуального СИО:

- Вежливость библиотечных работников
- Точность ответов на запросы
- Удовлетворенность пользователей результатами взаимодействия с цифровыми службами
- Повторное обращение пользователей
- Осведомленность пользователей о существовании виртуальной справочной службы
- Затраты на виртуальное СИО. [17]

6. Виртуальное СИО в национальных библиотеках отдельных стран

Приведенные ниже примеры виртуальных справочных служб библиотек ряда стран свидетельствуют о том, что они действуют чаще всего на основе кооперирования усилий многих библиотек и других институтов в национальном, а в некоторых случаях и международном масштабе.

Так, Национальная библиотека имени Сечени Венгрии управляет консорциумом «Библиотечная информация онлайн» (Libinfo). Его члены – национальные отраслевые библиотеки, университетские библиотеки и библиотеки колледжей, городские и местные библиотеки. На 2002 г. в консорциум входили 56 библиотек страны, Венгерский институт культуры и 6 частных лиц. Обслуживание осуществляется 24 часа в сутки, ответы на запросы даются в пределах 48 часов. Координатор – отдел справочного обслуживания и обслуживания читателей, а также отдел доставки документов НБ – направляет запрос в

соответствии с его тематикой и характером на выполнение библиотекаря-членом системы, следит за сроками выполнения справок, отправляет ответы заказчику, ведет учет входящих запросов и архивацию ответов.

В ходе работы сформировались следующие принципы функционирования Libinfo:

- предоставляются только фактографические справки и документы с указанием соответствующих источников;
- не даются ответы на юридические и медицинские вопросы (за исключением тех, которые носят исторический характер), на загадки, головоломки и другие подобные запросы; на вопросы, связанные с выполнением учащимися домашних заданий;
- в случае сбора литературы по определенной теме предоставляется консультативная помощь, но сам библиографический список не составляется;
- в ответ на запросы, касающиеся цитат, биографических данных и др., сканируется и отправляется бесплатно максимум 1 страница формата А4. Более объемные тексты документов высылаются в кратчайшие сроки, почтой, за плату;
- переводы с иностранных языков выполняются только в отношении кратких биографических и лексических данных. В других случаях документы высылаются только на языке оригинала;
- генеалогические исследования не выполняются, но дается консультация по источникам информации;
- не даются ответы, которые могут нарушить авторское право или не соответствуют «хорошему вкусу и общим моральным нормам»;
- благодаря онлайн-характеру обслуживания пользователям предоставляется информация, хранящаяся вне фондов НБ, но доступная в WWW.

С начала эксплуатации системы в сентябре 1999 г. и до декабря 2001 г. поступило 5050 запросов. Позже, когда обслуживание стало возможным через сайты кооперированных библиотек и общедоступные порталы Интернета, число запросов резко увеличилось, причем эта тенденция нарастает. Анализ содержания запросов показывает, что почти 40% из них связаны с исследованиями, в частности, с подготовкой диссертаций; около 20% запросов – с повседневной работой, 10% - вопросы относительно различных информационных служб. [18]

Другой пример – цифровое СЮ в НБ Шотландии: пользователь заполняет онлайн-форму запроса, в которой указывает цель своего обращения, как будет использована полученная информация, какие источники были просмотрены до обращения с запросом. Библиотека отвечает на запрос сама или перенаправляет его другому участнику совместного проекта виртуального СЮ «Спроси библиотекаря» (“Ask a librarian”). Пользователь получает ответ через свой почтовый ящик электронной почты.

Пункт виртуального СЮ расположен поблизости от пункта традиционного справочного обслуживания. На первом работают 4 сотрудника, которые принимают запросы и отвечают на них по электронной почте. В настоящее время в НБ Шотландии нет программного обеспечения, которое помогало бы автоматически отделять повторяющиеся простые запросы от запросов, требующих углубленного поиска, сохранять ответы для будущего использования, а также вести статистический учет виртуальных справок. [19]

НБ Сингапура осуществляет централизованное телефонное справочное обслуживание, распространяемое на все публичные библиотеки страны. Удаленным пользователям даются справки фактографического характера – о часах работы библиотеки, ее программах и услугах, о сотрудниках («кнопка 1»); оказываются справочно-информационные услуги в форме ответов о наличии публикаций, «быстрой справки», тематического поиска информации («кнопка 2»). На вопросы «кнопки 1» отвечают

парапрофессионалы. В НБ ведется онлайн-база данных запросов, поступивших при личном посещении читателей и удаленно; в БД вводятся данные о запросе (его тип, способ поступления – e-mail, телефон, почта, личное посещение), подробности о пользователе и об ответе (удалось ли удовлетворить запрос, сколько времени затрачено). Анализ введенных данных позволяет сделать выводы об общем количестве запросов и их типах; о запросах, которые НБ не сумела удовлетворить; о типах запросов, поступающих от филиалов НБ. [6]

Выдающимся образцом организации виртуального СИО западные специалисты считают проект Совместной цифровой справочной службы (Collaborative Digital Reference Service – CDRS), начатый в 2000 г. Библиотекой конгресса. На начало 2002 г. служба объединяла 250 библиотек и других организаций из США и иных стран, включая НБ Нидерландов, Норвегии и Британскую библиотеку. [20] Два основных направления в работе службы – запросы и ответы; архивация ответов для дальнейшего использования. Поиск ведется в любое время, в любом месте. Последовательность действий в процессе обслуживания такова: конечный пользователь запрашивает информацию через институт-члена CDRS, который посылает запрос в программу «Менеджер запросов» (Request manager – RM) для обработки и определения организации, которая наиболее полно и быстро его удовлетворит. Поиск ведется в БД CDRS; решение принимается в зависимости от часов работы, уровня компетентности, объема фондов и категорий обслуживаемых клиентов, после чего запрос отправляется в соответствующий институт. Вся операция занимает 3 тысячные доли секунды. Запрос возвращается в запросившую библиотеку через ту же программу RM.

Каждая библиотека-участник CDRS может «закодировать» себя так широко или узко, как хочет (часы работы, потенциал фондов, компетентность кадров, охватываемые языки, географическое местонахождение обслуживаемых пользователей, наличие специализированных услуг – всего 28 полей данных).

Ответы на запросы хранятся в Базе знаний (Knowledge base), которая используется в первую очередь, и если там нет готового ответа на полученный запрос, он направляется в соответствующую библиотеку через Web.

С самого начала создания CDRS были разработаны концепция обслуживания и бизнес-правила: Служба основана на членстве; затраты на создание инфраструктуры делятся между членами. CDRS – открытая модель, ее члены должны иметь лишь доступ в Интернет, браузер и электронную почту. Главное направление политики – забота о качестве обслуживания; CDRS – служба международного масштаба, не предоставляющая никаких преференций.

На первом этапе тестирования системы было решено улучшить стандартизацию запросов, на втором – расширить международный охват, провести ревизию профиля БД и осуществить эксперимент с пакетом программ для RM.

Первый интерактивный запрос поступил на сервер CDRS Библиотеки конгресса в июне 2000 г. от консорциума публичных библиотек Великобритании и касался византийской кухни. Он был направлен для исполнения в публичную библиотеку Санта-Моники в 10 час. 40 мин.; через несколько часов список из пяти книг был отправлен в Лондон. Потом число запросов и ответов стало стремительно нарастать: за первый месяц оно составило более 300 и охватило 3 континента и 15 временных поясов.

Участниками Службы могут быть библиотеки всех типов. С ними заключаются соглашения, содержание которых зависит от возможностей каждой библиотеки: например, библиотека может согласиться обращаться с запросами и отвечать на них; только задавать вопросы; задавать вопросы и давать ответы только в определенные часы; быть редактором базы знаний и др.

В перспективе Библиотека конгресса намерена расширять Службу глобально, обеспечить обслуживание 24/7, для чего предстоит решить немало проблем: языковую доступность Интернета и технической инфраструктуры, модель ценообразования. [10]

Библиотека конгресса ведет работу в CDRS совместно с OCLC. В настоящее время создана новая интерактивная корпоративная служба, известная под названием «Точка запроса» (Question point). Пользователи могут обращаться в нее с запросами через Web-сайт своей библиотеки и получать ответы либо непосредственно от сотрудников Службы, либо от специалистов другой библиотеки-члена CDRS, куда был переадресован запрос.

«Точка запроса» доступна библиотекам по подписке. [20]

Развитием Службы руководит Библиотека конгресса, она же разрабатывает ее ключевые элементы. Работа ведется совместно с OCLC, который оказывает техническую помощь, формирует и поддерживает БД по профилю библиотек-участниц и БД запросов-ответов для их учета и сохранения в файлах, а также осуществляет маркетинг, учет и обучение пользователей. [21]

7. ИФЛА и виртуальное СИО

Растущее влияние электронной среды на СИО привлекло внимание мировой библиотечной общественности. Форумом для обсуждения этих вопросов стала ИФЛА. На Копенгагенской сессии в 1997 г. была создана Дискуссионная группа по справочной работе в составе Секции доставки документов в МБА; в 2001 г. Дискуссионная группа была преобразована в Секцию по справочной работе.

За прошедшие годы удалось сделать многое для ознакомления библиотекарей мира с лучшим опытом; опубликовано Руководство ИФЛА по цифровому справочному обслуживанию [2]; началась работа над проектом стандартов цифрового СИО. [22]

При создании Дискуссионной группы было определено, что она охватит все аспекты справочной работы и все типы библиотек. Основное внимание решено уделять организации виртуального СИО, его этике, справочным фондам, непрерывному образованию библиотекарей-специалистов справочной работы. [23]

С тех пор на каждой сессии ИФЛА обсуждались различные аспекты СИО в новых условиях: адаптация справочного обслуживания к изменяющимся информационным потребностям пользователей; появление новых справочных услуг; изменение отношений между библиотекарем и пользователем; наведение мостов между виртуальным и физическим справочным обслуживанием. В ходе дискуссий отмечалось, в частности, что если библиотекари не модернизируют СИО, пользователи будут все чаще обращаться с запросами к другим провайдерам информации.

Руководство ИФЛА по цифровому справочному обслуживанию явилось попыткой определить общие стандарты в этой области. До создания виртуального СИО рекомендовано уточнить целевую клиентуру, так как в дополнение к традиционным пользователям онлайн-обслуживание может привлечь новые группы клиентов. Следует также пересмотреть действующие процессы и политику СИО, определить, как на них повлияет мировая среда.

Руководство отмечает следующие этапы разработки и реализации виртуального СИО:

а) Формулирование политики виртуального СИО

- уточнение его целей;
- разработка руководства путем интегрирования действующей политики и процессов в новое СИО;
- определение периодичности пересмотра политики;
- принятие мер по обеспечению авторского права и других соответствующих юридических ограничений;
- определение круга пользователей и целевой клиентуры;
- определение типов запросов, на которые отвечает (или не отвечает) библиотека.

б) Разработка плана на основе имеющихся финансовых ресурсов и информационных потребностей пользователей.

в) Комплектование новой службы кадрами.

г) Определение основных требований к кадрам (умение вести поиск в сети, интервьюировать пользователей, осуществлять коммуникации; знание справочных ресурсов, действующего законодательства об информации; знакомство с избранным пакетом программ).

д) Оборудование виртуального рабочего места.

е) Реклама службы виртуального СИО и содействие ее развитию.

ж) Оценка виртуального СИО: мониторинг обслуживания, выявление проблем, статистический учет и оценка показателей; внесение на этой основе и путем анализа обратной связи с пользователями изменений в СИО.

з) Поддержание сотрудничества с родственными институтами.

Уникальный характер виртуального СИО порождает массу проблем и вызовов. Помочь в их решении призваны стандарты, на разработку которых направлен проект, начатый Секцией справочной работы.

8. Преимущества виртуального СИО и перспективы его развития

Практика виртуального СИО позволяет сделать выводы о его преимуществах по сравнению с традиционным справочным обслуживанием. Л. Мойо (США) видит их в следующем:

- обслуживание удаленных пользователей;
- распределенное обслуживание, которое пользователи могут получить всюду, где имеют доступ в Web;
- удобства для пользователя, которому не нужно приходить в библиотеку;
- расширение круга справочных услуг и продление часов доступа к обслуживанию;
- дополнительный выбор средств коммуникации;
- возможность охватить более широкий круг клиентов путем выхода за пределы библиотеки;
- повышение уровня удовлетворения ожиданий пользователей. [1]

Ученые и практики библиотечного дела оживленно обсуждают вопрос о будущем виртуального СИО. По мнению большинства в ближайшие годы оно будет активно развиваться. Некоторые авторы, однако, считают, что будущее виртуального СИО пока не ясно, так как трудно предугадать, какой процент клиентов будет им пользоваться; кроме того, препятствием являются высокие стартовые затраты на организацию виртуального СИО. [5,24]

В литературе отражаются споры о соотношении традиционного и виртуального СИО. Так, Р. Хекарт и Ричардсон предсказывают, что в цифровой библиотеке машина почти полностью исключает вмешательство человека в процесс справочного обслуживания; [7] соответственно отомрет профессия библиотекаря - справочного работника. С этим решительно не согласны такие ведущие специалисты, как Майкл Горман (США): он уверен, что новые информационные технологии улучшают справочное обслуживание, но не могут заменить традиционное СИО «лицом к лицу». Если последнее исчезнет, это будет роковым ударом по всей концепции библиотечного обслуживания. [25]

В новой информационной среде потребности пользователей становятся более многоаспектными. При сокращении количества справок наблюдается их усложнение и поэтому становится все важнее роль библиотекаря, как «гида в развитии общества, основанного на знании». [26]

Будущее, считает У. Кроуфорд, включит и традиционное, и виртуальное справочное обслуживание, как при посредничестве библиотекаря, так и путем непосредственного доступа пользователя к электронным ресурсам. [14]

9. Заключение

Еще никогда технологический прогресс не влиял на библиотеку так сильно. Нынешний момент является для библиотечной профессии переломным: нужно «вновь изобрести себя», адаптировать умения библиотекарей к требованиям многогранного мира информации. [10]

Быстрое развитие новых информационных технологий невозможно остановить, можно «сойти со скоростной информационной магистрали», но это не мешает ей охватить весь мир. [12]

Задача справочных работников библиотек состоит в том, чтобы «оседлать» новые технологии на благо индивидам и обществу в целом. Мир виртуального СИО быстро меняется. Новые технологии будут появляться и впредь и их следует творчески приспособлять к задачам библиотек.

Внедрение виртуального СИО в библиотеках – не только новый вид библиотечного обслуживания, но и безошибочный показатель того, насколько успешно они используют возможности, предоставляемые информационной средой.

10. Список использованной литературы

1. Moyo L. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State // The electronic library. – 2002. – Vol.20, N1. – p. 22-28.
2. IFLA digital reference guidelines. Reference work section // <http://ifla.org/VII/S36/pubs/drg03.htm>
3. Guest editorial/Chowdhury G., Joint N. // Library review. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 9-10.
4. Reference around the clock: is it in your future? / Dougherty R., Pierce J. // American libraries. – 2002. – Vol. 33, N5. – p. 44-46.
5. Lochore S. How good are free digital reference services? A comparison of library – based and expert services // Library review. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 24-29.
6. Call centers for enhanced reference services: a comparison of selected library call centers and the Reference point an National library of Singapore / Chaughry A., Jeanne G. // Library review. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 37-49.
7. Dilevko J. An ideological analysis of digital reference service models // Library trends. – 2001. – Vol. 50, N2. – p. 218-244.
8. Tyckoson D. What is the best model of reference service? // Library trends. – 2004. – Vol. 50, N2 – p. 183-196.
9. Anhang A. Be it resolved that reference librarians are toast / The great reference debate // American libraries. – 2002. – Vol. 33, N3. – p. 50-51.
10. Kresh D. From sshh to search engines: reference.net on the Web // Information technology and libraries. – 2001. – Vol. 20, N3. – p. 139-142.
11. Jackson M. The great reference debate 18 continued – with a Manifesto // American libraries. – 2003. – Vol. 34, N5. – p. 50-52.
12. Katz B. Long live old reference services and new technologies // Library trends. – 2001. – Vol. 50, N2. – p. 263-285.
13. Ström N. Ask the Library. Information literacy among users and librarians is promoted by digital reference service // Scand. public library quarterly. – 2001. – N3. - p.8-11.
14. Chandler Y. Reference in library and information science education // Library trends. – 2001. – Vol. 50, N2. – p.245-262.
15. McCrea R. Evaluation of two library-based and one expert reference service on the Web // Library review. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 11-16.
16. Tomer C. Digital libraries in public libraries //Encyclopedia of library and information science. – 2nd ed. Vol. 2. – New York – Basel, 2003. – p. 884-891.
17. Cost, statistics, measures and standards for digital reference services: a preliminary view / Lankes R., Gross M., McClure C. // Library trends. – 2003. – Vol. 51, N3. – p. 401-413.
18. Tóth F. Internet, online information services of Hungarian libraries, LibInfo // National Széchényi library bulletin. – 2002. – p. 15-17.
19. Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries / Chowdhury G., Margariti S. // library review. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 50-60.
20. Пушкова С. В. Справочно-информационное обслуживание в электронный век: роль и возможности библиотек (По материалам библиотечной периодической печати США) // Библиотеки за рубежом. Сборник. 2003. – М.: «Рудомино», 2003. – с. 56-83.
21. Digital reference project advances. Library [of Congress] and OCLC to develop prototype // Library of Congress informational bulletin. – 2001. – Vol. 60, N3. – p. 55.
22. IFLA digital reference standards project. Reference work section // <http://ifla.org/VII/S36/pubs/drsp.htm>
23. Oscarsson A. IFLA discussions group on reference work – a four year perspective // IFLA journal. – 2001. – Vol. 27, N1. – p. 47.

24. Peters T. E-reference: how consortia add value. *Consortial speaking // The journal of academic librarianship*. – 2002. – Vol. 28, N4. – p. 248-250.
25. Gorman M. Values for human-to-human references // *Library trends*. – 2001. – Vol. 50, N2. – p. 168-182.
26. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment / Fitch J., Mandernack S. // *Library trends*. – 2001. – Vol. 50, N2. – p. 286-305.
27. “Beyond the virtual shore”: an Australian digital reference initiative with a global dimension / Davis K., Scholfield S. // *Library review*. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 61-65.
28. Boyer J. Virtual reference at North Carolina State: the first one hundred days // *Information technology and libraries*. – 2001. – Vol. 20, N3. – p. 122-128.
29. Cloughley K. Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert services? // *Library review*. – 2004. – Vol. 53, N1. – p. 17-23.
30. Coffman S. Be it resolved that reference librarians are not toast / *The great reference debate*. // *American librarians*. – 2002. – Vol. 33, N3. – p. 50-51.
31. Curry E. Introduction // *Library trends*. – 2001. – Vol. 50, N2. – p. 165-167.
32. *Managing the electronic library. A practical guide for information professionals*. Ed. by T. Hanson and J. Day. – London: Bowker-Saur, 2000. – 742 p. Chapter 18. Overview: managing reference and information services. – p. 335-356.
33. Stormont S. Going where the users are: live digital reference // *Information technology and libraries*. – 2001. – Vol. 20? N3. – p. 129-134.
34. Whitlatch J. Evaluating reference services in the electronic age // *Library trends*. – 2001. – Vol. 50, N2. - p. 207-217.

Составитель: Багрова И.Ю.

* Например, коммерческая служба “Ask Jeeves” (США) в 1996 г. ответила на 485 миллионов запросов, что на 70% больше, чем число справок, выполненных всеми публичными библиотеками США вместе взятыми. [12]