

Чоудьюри Дж. и Маргарити С. Цифровое справочное обслуживание: моментальный снимок практики шотландских библиотек (реферат)

Источник: Chowdhury G. and Margariti S. Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries// Library review. - 2004. - Vol. 53, № 1. - p. 50-60

В последнее десятилетие изменения в компьютерных и коммуникационных технологиях, особенно внедрение Интернета и связанных с ним веб-технологий, значительно повлияли как на способы информационного обслуживания, так и на выбор пользователями доступа к информации.

Библиотеки и библиотечные консорциумы ввели «виртуальное» или «цифровое» справочное обслуживание.

Библиотеки - уже не единственные провайдеры справочно-информационных услуг. W.Arms предсказывает создание полностью автоматизированных библиотек, которые могут заменить человеческий интеллект информационными технологиями, в частности в области справочного обслуживания. По его мнению, компьютеры превосходят человека по скорости и точности операций. В то же время машины не умеют осуществлять отбор, а это является важным элементом справочного обслуживания.

Z.Wasik отмечает шесть этапов процесса создания цифрового справочного обслуживания:

1. Предварительное исследование опыта действующих служб;
2. Разработка процессов, методов и политики;
3. Подготовка кадров по специальному плану обучения;
4. Тестирование службы до ее ввода в эксплуатацию;
5. Обеспечение рекламы и развития ресурсов;
6. Регулярная оценка службы для выявления проблем и обнаружения слабых мест.

Цифровое справочное обслуживание в Национальной библиотеке Шотландии: пользователь получает онлайн-форму запроса, в которой указывает цель, дальнейшее использование полученной информации, просмотренные источники. Библиотека отвечает на запрос или перенаправляет его другому участнику совместного проекта «Ask a Librarian». Пользователь получает ответ по электронной почте.

Библиотеки Шотландии имеют общие моменты в цифровом справочном обслуживании: ответы даются по e-mail или телефону, предлагаются необходимые материалы и даются советы о получении дополнительной информации. Некоторые библиотеки участвуют в проектах сотрудничества и получают запросы не только от своего справочного пункта (традиционного или электронного), но и от других служб.

У публичных и национальных библиотек часто возникают трудности с доступом к коммерческим базам данных. Пользователи должны приходить в библиотеку, чтобы получить доступ к таким онлайн-ресурсам, но в процессе посещения пользователь получает возможность консультаций квалифицированных библиотекарей.

На опыте нескольких библиотек Великобритании и Шотландии можно проанализировать организацию цифрового справочного обслуживания.

Традиционный справочный пункт расположен поблизости от виртуального справочного пункта. Сотрудники последовательно получают и отвечают на запросы по электронной почте. В настоящее время у сотрудников нет специального программного обеспечения, которое помогло бы следить за ответами или сохранять их на будущее.

В университете Глазго осуществляется традиционное справочное обслуживание «лицом к лицу», но также на запросы отвечают по телефону и электронной почте.

Проблемы справочного обслуживания:

- Отсутствие программного обеспечения, которое помогло бы управлять большим количеством запросов. Необходимо программное обеспечение,

которое могло бы автоматически сортировать запросы - уникальные, требующие поиска, и повторяющиеся простые запросы. Это помогло бы библиотекарям сосредоточиться на серьезном поиске.

- Комплектование цифровых материалов, необходимых для цифрового справочного обслуживания, связано с большими расходами.

Библиотеки рассматривают вопрос о создании электронного чатового обслуживания.

Преимущества цифрового справочного обслуживания состоят в высоком качестве их веб-страниц, которые удобны для просмотра и содержат полный список всех услуг, предлагаемых библиотекой.

Общая для вузовских и публичных библиотек слабая сторона - ответы поступают в один и тот же почтовый ящик электронной почты. Проблема заключается в фильтрации; без этого квалифицированные библиотекари отвечают на простые запросы, не требующие поиска. Библиотеки думают о предоставлении «чатовых» услуг, в ходе которых библиотекарь обучает пользователя использованию ресурсов. Электронная почта не может это обеспечить.

На процедурные запросы могут отвечать соответствующие лица, а более глубокие – направлять отраслевым специалистам-библиотекарям.

Пока библиотеки не могут учитывать запросы электронным способом; соответственно труднее вести статистический учет справочного обслуживания.

Составители: Багрова И.Ю., Севостьянова Н.Г.