

СИСТЕМИ ЗА КООПЕРИРАНО ONLINE СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Разпространението на електронни ресурси в библиотеките позволява на потребителите да провеждат своите търсения или изследвания без да посещават физически библиотеката. Пълнотекстови бази данни, дигитализирани библиотечни ресурси, електронни книги и Web - това са думи, които звучат познато, а за някои от нас вече са част от ежедневието. Библиотекарите вече търсят и намират пътища за подпомагане на тези „виртуални“ потребители. Възможно решение е предлагането на услуги, като online справочно обслужване и web-базирани инструкции за отдалечените потребители, които използват електронни библиотечни ресурси.

Услуга се осъществява чрез електронна връзка, която позволява на читателя да получи помощ от библиотекаря, без да е необходимо да посещава библиотеката лично.

Съществува разнообразие от термини, с които тя се описва, например: „live reference“, „virtual reference“, „digital reference“, „online reference“, „electronic reference“ (или e-reference) и „remote reference“. Терминът „digital reference“ се използва като обобщаващ всички форми. През 1999 г. Janes и Carter предлагат свое собствено определение за дигитална справочна услуга, което е следното: „механизъм, чрез които хората могат да задават въпроси на библиотечния персонал посредством електронни средства (електронна поща, chat, web-форми и др.)“ (2). Термините „electronic reference“ и „virtual reference“ се използват като синоними на термина „digital reference“, въпреки че под „virtual reference“ по-често се разбира справочна услуга, неограничена по отношение на разстояние и физическо пространство. В литературата се акцентира върху предимствата на online обслужването, като форма за „реален“, макар и виртуален контакт

между потребител и библиотекар, затова в моето изложение аз използвам този термин.

Различните форми на предлагане на справочни услуги имат свои предимства и недостатъци. Лични посещения в библиотеката, информиране по телефон или факс, електронна поща и напоследък online справочното обслужване в реално време - едва ли с тези примери ще се изчерпи съществуващото многообразие от форми, които се допълват и всяка е повече или по-малко подходяща в една или друга ситуация. Ето как Tenorig вижда тази модерна симбиоза „всеки метод на комуникация има свои преимущества и недостатъци, някои въпроси са по-подходящи за e-mail отколкото за телефон и обратното. Наличието на различни възможности за комуникация означава, че сме в състояние да помагаме на нашите потребители по най-подходящия за тях начин“ (5). Ако личните посещения в библиотеката са идеалната ситуация за осъществяване на справочна услуга за много библиотекари, поради по-лесното провеждане на интервю с потребителя и близостта на справочните фондове, то без online справочно-информационната услуга е невъзможно да се помага на отдалечените потребители на библиотеката.

Днес в web съществуват редица вариации на подобни услуги от типа „Попитай експерта“, не малка част от тях обаче са платени. В сравнение с тях, предлаганото online справочно-информационното обслужване от библиотеките се характеризира със следното: пълно, достоверно, надеждно, професионално поднесено съдържание и не на последно място в повечето случаи - безплатно.

За съжаление много от библиотеките разработват самостоятелни проекти за изграждане на „Online справочно-информационно бюро“. В резултат всяка една организация поотделно се сблъска със следните проблеми, а именно: ограничено време за изпълнение на заявките, недостатъчно добре подготвен персонал и т. н. Това от което се нуждаем е технологично решение на проблема, като се обединят или споделят ресурсите на много библиотеки. По този начин библиотеките се справиха с голям успех в областта на каталогизирането, при междубиблиотечното заемане и използването на общи електронни ресурси. Защо да не се постъпи по подобен начин и със справочните услуги.

Всъщност това вече е направено от QuestionPoint, като съвместна online справочно-информационна услуга, създадена от OCLC и Library of Congress. QuestionPoint обединява колективните усилия на библиотеки

от цял свят в услуга на един потребител, който трябва само да формулира въпрос.

Question Point е наследник на спонсорирания от библиотеката на Конгреса проект „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS), който стартира през 2000 г. Самият QuestionPoint е открит през юни 2002 г., като OCLC осигурява техническата инфраструктура и мениджмънта на услугата. QuestionPoint е открита услуга за всички видове библиотеки и сега има повече от 300 членове. Членството се базира на обединение на три нива: локално, регионално и глобално. Ценообразуването е основано на няколко принципа: според големината на библиотеката, технологично равнище и степента на участие.

QuestionPoint си поставя за цел да стигне колкото се може по-далеч в областта на online справочно-информационното обслужване. Проектът е базиран на три основни компонента:

- Мощна техническа инфраструктура, използваща интернет и най-новите приложения в областта на информационния мениджмънт.
- Колективните усилия и умения на библиотечния персонал осъществяващ тази дейност.
- И най-вече изконната традиция на библиотеките да си помагат, за да обслужват по-добре своите потребители.

QuestionPoint работи чрез добре развита инфраструктура за получаване, обработване и отговаряне на зададените въпроси. Процесът започва когато потребителят, който задава въпрос се свърже със страницата на участваща в тази система библиотека и попълни формата за въпрос. В добавка към самия въпрос, формулярът изисква допълнителна информация за образованието на потребителя, предишни търсения и др. - т. е. обичайните елементи на едно добро интервю. Ако въпросът надхвърля компетенциите на отговарящата библиотека, той може да бъде пренасочен към други библиотеки, които са членове на QuestionPoint. Това е възможно благодарение на факта, че всяка библиотека, участник в системата има собствен профил, което подпомага процеса по разпределяне на въпросите. Разпределението е напълно автоматизирано, на базата на най-пълно съответствие между профил на библиотека и въпрос. QuestionPoint разполага и с архив от отговори на въпроси.

На въпроса дали такава сложна структура работи, може да се отговори с мнението на Mick O'Leary, който е използвал услугата многократно - „Изпратих три обичайни въпроса на Library of Congress, един на една голяма университетска библиотека и още един на голяма публична библиотека.

Всички пет отговора бяха отлични, съдържаха конкретни отговори, както и препратки към други източници.

След като се запознахме подробно с всички преимущества на online справочно-информационното обслужване и с един от най-големите проекти в тази област, можем да се запитаме нуждаят ли се българските читатели или потребители на справочно-информационни услуги от подобен род обслужване през настоящия XXI век? Може би отговорът е да. Нашия скромнен опит от участието ни в първия етап на проекта CDRS „и убеди в полезността на online справочно-информационното обслужване, но ни сблъска и със следните проблеми:

- езиковата бариера;
- специфични локални информационни потребности на нашите потребители, които могат да бъдат задоволени само от българските библиотеки.

Решението на Български информационен консорциум (БИК) за участие в инициативата „ICT Toolsets“ е продиктувано от обстоятелството, че е неправителствена организация, чиито основен принцип е споделянето на електронни ресурси и е призвана да обслужва широка общност с разнообразни интереси. Освен това БИ К се стреми да популяризира удобството на ползване на електронна информация и да разкрива удобни и ефективни пътища за нейното разпространение.

Изграждането на система, която да управлява свободното подаване на въпроси, генериране и предаване на отговори в web, ще подобри информационно-комуникативната среда на потребителите. Освен това може да се каже, че услугата е нова за българския информационен пазар и ще отговори на нуждата от по-ефикасен достъп до наличните ресурси на локално и национално ниво.

Често пъти намирането на информация е труден и незадоволителен процес от гледна точка на потребителя. Новата услуга ще стимулира онези потребители, които лесно се отказват от търсене на информация по различни причини, било то поради голяма професионална заетост или по чисто психологически причини, като: притеснение, страх и липса на мотивация.

Развитието на услуга от типа на online справочно-информационно обслужване ще позволи на библиотечните специалисти да се възползват от предимствата на новите технологии и в тази област, като по този начин Ще се оптимизират традиционните справочни услуги, ще се повиши

ефективността и качеството на обслужването. Разбира се, не бива да се забравя че посредством новата услуга, библиотечните специалисти ще бъдат в състояние да се свързват с потребители, които не ползват библиотеката по традиционен начин. Осъществяването на подобен проект би довело до постигането на няколко цели:

- Интерактивна комуникация с потребителите по всяко време и от всяко място.
- Коопериране на различни по вид библиотеки, членове на консорциума, на национално ниво.
- Изграждане на система за споделено ползване на ресурси и обмен на професионален опит.
- Събиране на богата статистическа информация, която ще помогне на библиотекарите да придобият задълбочена представа за информационните нужди на потребителите и за по-рационално развитие на услугата.

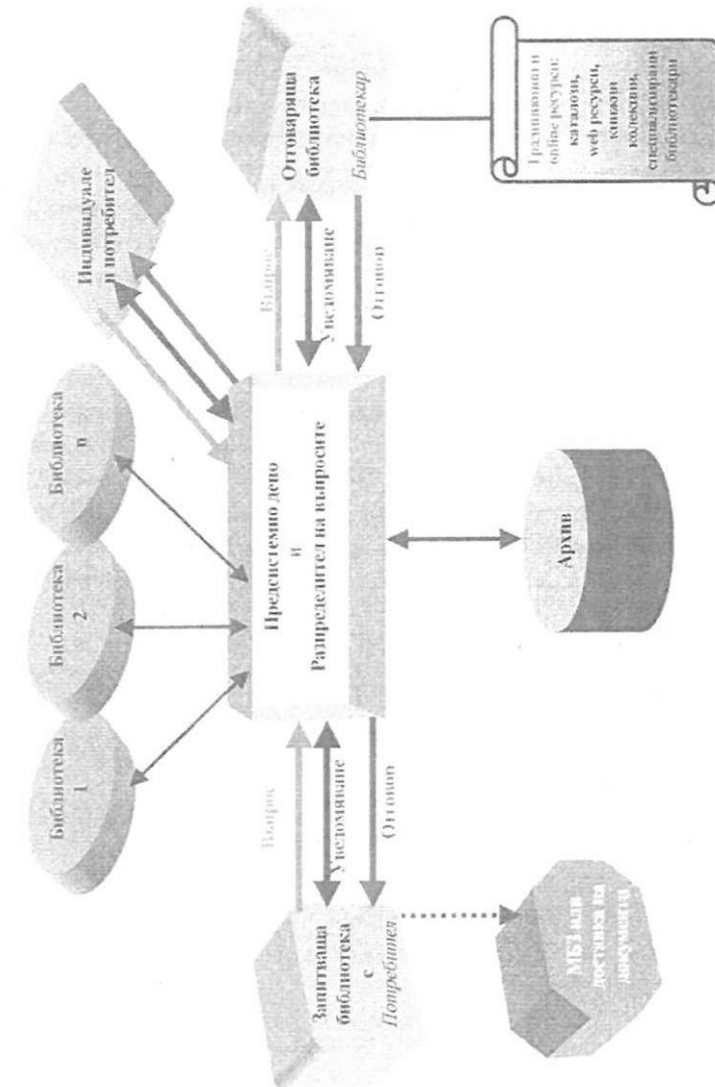
Избора на име затрудни създателите на проекта тъй като то трябваше в максимална степен да отразява същността на услугата. Впоследствие бе избрано предложението „Задай въпрос“.

Накратко „Задай въпрос“ може да се определи като система за управление свободното подаване на въпроси, генериране и предаване на отговори на въпроси в web пространството, като гарантира професионално справочно-информационно обслужване на потребителя. Библиотеките участнички са свързани в кооперирана, технологична и организационна мрежа за осъществяване на online справочно-информационно обслужване. Системата осигурява възможност за прехвърляне на въпроси между библиотеките, ако някоя от тях не е в състояние да осигури отговор. Ще бъде създадена възможност всяка от библиотеките участнички да свърже своята web страница към услугата „Задай въпрос“ на БИК.

Системата „Задай въпрос“ ще работи на базата на скриптове на PHP, обслужващи бази данни, съхраняващи се на MS SQL Server. Условно ще се състои от две части: административна - предназначена за библиотекарите и публична - предназначена за потребителите.

Принципната схема на работа е значително опростена (фиг. 1).

Потребителите ще могат да изградят собствени профили в системата след регистрация и получаване на потребителско име и парола. Ще имат достъп до кратка форма за задаване на въпрос. При некоректно попълване



Фиг. 1. Принципа схема на системата „Задай въпрос“

системата ще връща съобщение до потребителя, с цел да попълни пропуснатите полета. След това постъпилият коректно въпрос ще се изпраща към архива на системата. При откриване на отговор на същи, или на подобен въпрос системата автоматично ще го изпраща на потребителя. Ако няма съвпадения в архива, въпросът се препраща към библиотека, чийто профил отговаря на запитването.

Предвидени са и няколко допълнителни възможности за потребителите. Ако потребителят не е удовлетворен от отговора, може да го върне за допълване. Само ако потребителят е доволен от отговора и потвърди това, едва тогава отговорът ще се съхрани в архива на системата. Освен това потребителите ще имат възможност да преглеждат по всяко време отговорите на въпросите, които са задавали.

Положителните резултати от осъществяването на този проект ще бъдат от полза както за потребителите, така и за библиотекарите. Осигуряването на достъп до справочна информация двадесет и четири часа в денонощието без ограничение от местоположението на потребителя е важна крачка към гарантирането на универсален достъп до електронна информация. За българските библиотеки това е реално постижимо по пътя на кооперираните усилия на библиотекарите, изграждането на библиотечна инфраструктура на национално ниво и споделено ползване на ресурси.

ЛИТЕРАТУРА

1. Gauder, B. Reference cooperative expands with Question Point// OCLC Newsletter, 2002, № 258, pp. 4-7.
2. Janes, J., et. al. Digital reference services in academic libraries // Reference and User Services Quarterly, 1999, 39, 2, pp. 145-50.
3. Moyo, L. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State//The Electronic Library, 2002, Vol. 20, №1, pp. 22-28
4. O'Leary, M. QuestionPoint Fortifies Libraries in Internet Age // ONLINE, 2003, Vol. 27 No. 3, May/June.
5. Tenopir, C. Virtual reference services in a real world // Library Journal, 2001, 126, 12, pp. 38-40.