

ЗА ИНИЦИАТИВАТА НА OCLC И КОНГРЕСНАТА БИБЛИОТЕКА - COLLABORATIVE DIGITAL REFERENCE SERVICE

(виртуални справочно-библиографски услуги)

Десислава Милушева

Съвременните тенденции за информатизация на обществото и сливане на държавните граници налагат на библиотечните специалисти нов поглед върху организацията и функционалното разгръщане на типични библиотечни дейности.

Библиотечно-информационният специалист е призван да отговори на порасналите нужди на потребителите от информация, като акцентира върху библиотечните услуги. Все повече библиотеки се трансформират в информационни центрове, като предлагат на своите потребители пакети от услуги и информация.

Крайният потребител на информация и информационни продукти не се интересува от средствата и начините за набавяне на интересуващите го данни, той иска информация в синтезиран вид за точно определено време и по точно определен проблем.

Навлизането на новите информационни и комуникационни технологии променят средата, в която се предава и съхранява информация. Все повече се говори за електронна информация. Тя се характеризира с някои предимства пред традиционните средства за информация – осигурява симултантен достъп на крайния потребител, пести време и усилия на потребители и библиотечни специалисти. Електронната информация позволява на библиотечно-информационните институции да преодолеят физическия недостиг на пространство.

I. Какво представлява Collaborative Digital Reference Service, или както е по-позната CDRS?

Библиотечно-информационната система CDRS е изградена на принципа за споделено ползване на ресурси и информация от библиотечни и информационни институти. Системата е отворена към други информационни системи (напр. online библиотеки, web базирани услуги и др.).

Посредством CDRS се оптимизира работата на справочно-библиографското гише в библиотеката или информационния център. Системата на CDRS позволява използването съвместно на няколко различни библиотечни услуги едновременно – доставка на документ (Document delivery), междубиблиотечно книгозаемане, библиотечно-информационно обслужване.

Към CDRS могат да се присъединят, доброволно и безплатно, институции, ангажирани в сферата на информационното обслужване под формата на международна дигитална система за обслужване на масив от справочни запитвания.

II. Членство

Всяка институция, която осъществява библиотечно-информационно обслужване по електронен път може да кандидатства за участие към CDRS. Няма ограничение по отношение на броя и размера на библиотечните колекции, както и по отношение на броя на персонала, с които кандидатстващата институция възнамерява да се присъедини към системата. Всички участници трябва да се запознаят със "CDRS Performance Expectations".

Дигиталната справочна услуга изисква всички участници да се ангажират с качество на предлаганите услуги. Освен традиционните стандарти по отношение времетраенето за изпълнение на заявката, релевантността на предлаганата информация и професионализма на обслужващия персонал към дигиталната среда на тази нова форма на справочно-библиографско обслужване се прибавят и някои

допълнителни изисквания – функционираща библиотечна мрежа, квалифициран персонал, който да администрира достъпа до системата.

Членството в CDRS е отворено за:

Библиотеки (публични, университетски, научни, специализирани, ведомствени и правителствени)

Културни институции като архивни служби, галерии, музеи и исторически дружества

“Ask –a” услуги – този тип услуга е силно разпространен в библиотеките на Западна Европа. Дава възможност на потребителите да отправят справочни въпроси към масив от изпълнени справочно-библиографски заявки от високо квалифицирани информационни специалисти.

В системата на CDRS участниците могат да съвместяват различни функции:

Потребител: изпраща запитване към друг участник в системата.

Потребител и изпълнител: поставя своите въпроси и отговаря на въпроси.

Изпълнител: отговаря на поставените въпроси.

Профил на институцията, кандидастваща за участие

Всяка институция, желаеща да се включи в системата на CDRS попълва кратка информация в електронния формуляр: “CDRS Profile Enrollment Form”. След изпращането на тази информация на указан предварително e-mail адрес за обратна връзка се получава парола и user ID и стартира процедура за изграждане на профил на институцията. Този профил съдържа информация за персонала, който извършва справочно-библиографско обслужване, колекциите и източниците на информация, тематичен обхват, географски обхват, езиков обхват на източниците и др. полезна информация за кандидастващата институция.

Всички кандидатури се оценяват и приетите институции получават известие.

Процес на функциониране

CDRS е библиотечна система, обслужваща справочни запитвания. Трите главни компонента на системата са:

1. Member Profiles – разкриващи силните страни и характеристики на участниците;
2. Request Manager – софтуер, който обслужва въвеждането, движението и генерирането на отговори на справочните въпроси;
3. Knowledge Base – база от данни, с възможности за търсене в масив от справочни запитвания и техните отговори;

Процес:

Цикълът CDRS на работа започва тогава, когато библиотеката, отправяща запитването (Requesting Library) от името на своя потребител генерира въпрос към системата в специален електронен формуляр. Въпросът съдържа във формулировката си и някои допълнителни данни: ключови думи, предметни рубрики, образователна степен, срок за изпълнение на заявката, прегледани източници.

Следваща стъпка на функционално ниво е проверка на масива от готови въпроси/отговори (Knowledge Base), за да се избегне дублиране на запитванията към системата. Ако се открие готов

отговор на запитването, той автоматично се препраща на инсититуцията подала запитването. В случай, че в масива не се открие релевантен отговор на зададения въпрос, посредством алогиритъм на съвпадение с зададените параметри в профилите на инсититуциите участнички, въпросът се препраща до тази библиотека или организация, която може да поеме отговора.

На този етап инсититуцията, която има назначен въпрос получава известие по електронната поща. Тя влиза в системата и попълва обозначения за целта формуляр с готов отговор. Нивото на изчерпателност на отговорите зависи от трудността за издирване на необходимата информация. Ако въпросът е насочен некоректно или неточно инсититуцията изпълнител може да откаже да приеме отговорността да отговори на поставения въпрос или да изиска допълнително уточняване на параметрите на търсената информация.

След като в системата се генерира отговор, инсититуцията подала запитването получава известие по електронната поща и самият отговор се съхранява в т нар. Results Store, където може да се види.

Пакетът от въпрос/отговор постъпва за съхранение в масива на системата от запитвания.

Заклучение:

Естеството на библиотечно-информационната дейност се променя не толкова по характер, колкото с оглед модификацията на средствата, с помощта на които ще се разпространява и съхранява информация. Много от типичните библиотечни дейности няма да се ограничават до физическото разположение на отделните библиотеки и информационни центрове, а ще се предават свободно в едно кибер пространство. Съществуването на мрежи като CDRS е само началото на обновлението на библиотечните услуги. Говорейки за библиотечни услуги ние все по-често ще имаме предвид техния електронен вариант на съществуване.

Диаграмата, посочена тук демонстрира процеса на работа на CDRS в пълнота:

