

# APTARNAUTI SKAITYTOJUS TEN, KUR JIE YRA

Frankas Danielis

Christine Maier

Peteris Mayras

Hansas Christianas Wirtzas

2007 m. rudenį Vilniaus universiteto bibliotekoje surengtas seminaras „Kooperuotos skaitmeninės informacijos teikimo paslaugos „DigiAuskunft“ kūrimas“, bendradarbiaujant su Goethe's institutu Rygoje ir Lietuvos mokslinių bibliotekų asociacija. Vienas šios paslaugos kūrėjų, Dortmundo miesto ir žemės bibliotekos Informacinio aprūpinimo ir elektroninių išteklių skyriaus vedėjas Hansas Christianas Wirtzas pristatė Šiaurės Reino-Vestfalijos bibliotekų sistemą „Skaitmeninė biblioteka“, ir jos naująją paslaugą „DigiAuskunft“. Seminare dalyvavo apie trisdešimt bibliotekininkų ir informacijos specialistų iš Lietuvos akademinių ir viešųjų bibliotekų. Lietuvoje panaši paslauga nėra teikiama, todėl būtų pravartu su ja supažindinti platesnį specialistų ratą. Apie „DigiAuskunft“ buvo daug rašyta Vokietijos bibliotekininkų profesinėje spaudoje. Vienos tokių publikacijų autoriai, tarp kurių yra ir H.Ch. Wirtzas, mielai sutiko paskelbti „Tarp knygų“ savo straipsnį iš žurnalo „BuB“ (Buch und Bibliothek), 58 (2006) 7/8.

Vertėja

Informacijos šiandien pirmiausia ieškome internete, tą patį daro ir bibliotekų vartotojai. Šia kryptimi bibliotekos orientuoja savo veiklą; kurdamos elektroninius katalogus, skaitmenines bibliotekas, visatekstes duomenų bazes ir teikdamos tarpbibliotekinio abonemento paslaugas, jos tinkle „stato virtualių paslaugų priestatą“. Šią pasiūlą idealiai papildoma dar viena skaitmeninė informacijos paslauga<sup>1</sup>.

Interneto mokytoja Anne Lipow jau prieš šešerius metus sakė, kad „bibliotekininkai turi vartotojus pasitikti ten, kur jie yra...“<sup>2</sup>. Daugelio bibliotekų tinklaraščiuose vokiečių kalba šiandien galima rasti informaciją apie įvairiomis formomis teikiamas individualias konsultacijas: jas galima gauti

BuB

Forum  
Bibliothek und  
Information

7/8

BUCH  
UND  
BIBLIOTHEK  
58 7/8



Journal in October  
Buch und Bibliothek und  
Information in der  
Bibliothek

Editorial / DigiAuskunft  
Kooperations- und  
Informations- und  
Bibliothekswesen



BUCH UND BIBLIOTHEK

Journal in October  
Buch und Bibliothek und  
Information in der  
Bibliothek

Editorial / DigiAuskunft  
Kooperations- und  
Informations- und  
Bibliothekswesen



„Auf der Suche nach Antworten?“

Dependence to cooperation in the library world  
www.bibliothek.dortmund.de

elektroniniu paštu, tinklo formuliaruose, anksčiau ypač populiarios buvo pokalbių svertinės.

Informacijų paslaugų rinkoje bibliotekos vis dažniau susiduria su komercinių įmonių konkurencija. Daugelis ekspertų portalų ir visuomenės informavimo tarnybų siūlo savo mokamas paslaugas, nes „žmonės ieško atsakymų, o ne dokumentų“<sup>3</sup>.

**Pasidalytas informacijos teikimas.** Jeigu bibliotekos mažėjančio personalo ir biudžeto kontekste nori savo vartotojams ne tik teikti kataloguose užfiksuotą informaciją, bet ilgam įsivirtinti virtualių informacijos paslaugų sferoje, jos privalo veikti bendrai. Teikiant kooperuotą informaciją susivienijimams tenka toks pat svarbus vaidmuo, kaip ir prenumeruojant duomenų bazes<sup>4</sup>:

- kuriant bendrą koncepciją, programinę įrangą, bendrai planuojant veiklą, mokantis bei numatant ateities gaires, mažėja darbo sąnaudos;
- taupomos lėšos, nes, apmokėdamos programinę įrangą, jos atnaujinimą, rinkodaros projektus, bibliotekos pasidalija išlaidas;
- pailgėja paslaugos teikimo laikas, nes tą pačią paslaugą teikiančios bibliotekos kartu tam skiria jo daugiau;
- gerėja pasiūlos kokybė, nes gilėja projekte dalyvaujančių bibliotekų specializacija; be to, jeigu vietoje nėra reikalingų išteklių ar trūksta žinių, klausimai gali būti perduodami išoriniams ekspertams;
- paslauga geriau matoma, jeigu visose bibliotekose turi tą patį lengvai atpažįstamą logotipą.

Kitų šalių pavyzdžiai – 247ref.org, biblioteks-vagden.dk, bibliothek.nl – liudija, kad angloame-

rikietiški kraštai, Skandinavija ir Nyderlandai, jau senokai pradėjo teikti skaitmenines informacijos paslaugas tinkle. Greta visame pasaulyje pripažintos OCLC sistemos *QuestionPoint*<sup>5</sup> daug firmų labai įvairiomis kainomis siūlo programinę įrangą, reikalingą teikti skaitmeninėms informacijos paslaugoms<sup>6</sup>.

**Kooperuota informacija Vokietijoje.** Vokietijoje pirmąjį žingsnį bendradarbiavimo link žengė Vokietijos interneto biblioteka. Per 90 bibliotekų, daugiausia viešųjų, yra šio susivienijimo, visų pirma teikiančio tinklalapių sąrašus, dalyvės<sup>7</sup>. Neatsižvelgiant į turinio ar geografinius faktorius, elektroniniu paštu gaunamos užklausos pagal nustatytą sistemą paskirstomos projekte dalyvaujančioms bibliotekoms.

Savo regioninio lygmens informacijos susivienijimą „InfoPoint“ pasauliniame *QuestionPoint* tinkle turi Frankfurto bibliotekos; šiam susivienijimui, be kitų, priklauso Frankfurto universiteto biblioteka, Frankfurto miesto biblioteka ir Vokiečių biblioteka. „Norime konkuruoti su *Google*“, – sako šios tarnybos koordinatore Rita Albrecht<sup>8</sup>.

**Informacija *DigiBib* susivienijime.** Tinklo paslaugų pasiūla tampa įvairiapusiškesnė ir kompleksiškesnė, tačiau tinkle teikiamos konsultacijos ir informacijos perdavimas dar nepasiekia vartotojų pagėidaujamo lygio, nors naudojimas elektroniniu paštu jas teikiant nuolat auga. Daugeliui bibliotekų ši problema pažįstama išties dešimtmetį. Siųsdama atsakymus į paštą gaunamus ar tinklo formuliaruose pateikiamus klausimus, informaciją teikiančių bibliotekininkų komanda naudoja tradicinėmis elektroninio pašto programomis ir susiduria su sistemos sąlygojamais trūkumais:

- užklausa galima apdoroti tik konkrečioje kompiuterizuotoje darbo vietoje;
- nėra centralizuoto užklausų ir atsakymų archyvo;
- gali būti, kad užklausos ilgai niekas neatsakys – jos apdorojimas bei atsakymas bus dubliuojamas arba jį nebus nepastebėta;
- prisijungimo/atstovavimo planas arba vidinė laiškų paskirstymo sistema pašalintų nesklaidumus, tačiau prisijungę kolegos apie jau įvykdytas užklausas turėtų būti papildomai informuojami, o tai vėl padidintų elektroninių laiškų srautą;
- reikia labai daug sąnaudų statistikai.

*Hbz*<sup>9</sup> Skaitmeninėje bibliotekoje<sup>10</sup> paslaugas siūlo 180 bibliotekų, atsižvelgdamos į savo individualumą. Laisvai prieinamos ir bendrai įsigytos

duomenų bazės ir katalogai, bendromis pastangomis sukurtos tinklo rodyklės ir tinklo tarpbibliotekinis abonementas sudarė puikų pagrindą metapaiską papildyti *DigiBib* integruota bendra informacijos tarnyba.

Dalyvaujant didžiosioms miestų, universitetų ir specializuotų aukštųjų mokyklų bibliotekoms, *Hbz* tarybos Skaitmeninės bibliotekos komisijos iniciatyva 2005 metais *ad hoc* buvo įkurta akcinė bendrovė<sup>11</sup>. Ji sudarė privalomųjų veiksmų programą bei testavo rinkoje siūlomas programines įrangas; iš jų tik Frankfurto susivienijimo ir Berlyno centrinės ir krašto bibliotekos naudojamas produktas *QuestionPoint*<sup>12</sup> atitiko keliamus reikalavimus. Vis dėlto akcinė bendrovė, pritarus komisijai ir *Hbz*, nutarė atviro kodo programinės įrangos OTRS pagrindu kurti savo produktą. Tokį sprendimą sąlygojo kelios priežastys.

- OTRS – pajėgi sistema vokiečių kalba, kurią *hbz* bet kuriuo momentu gali lengvai pritaikyti konsorciumo reikmėms.

- Laisvos prieigos bazinė programinė įranga ir nedidelės programavimo sąnaudos leidžia *DigiBib* vartotojams sistema naudotis nemokamai, be to, bet kada ir be apribojimų galima priimti kitas bibliotekas.

- Sistemos pagrindas lengvai suderinamas su vietinėmis bibliotekos sąlygomis, ji gali būti suvokiama kaip tam tikros bibliotekos paslauga vartotojams. Informacijos formuliarai, juos šiek tiek priderinus, be ypatingų sąnaudų gali būti vartojami ir kitose bibliotekose.

- Esant poreikiui projekte dalyvaujanti biblioteka savo elektroninio pašto cirkuliaciją gali organizuoti vadinamosios *DigiAuskunft* sistemos (skaitmeninės informacijos) aplinkoje.

- Užklausa galima automatiškai išskirstyti pagal bibliotekas ir dalykines sritis.

**Techninis įgyvendinimas.** OTRS yra Perl<sup>13</sup> ir MySQL<sup>14</sup> grindžiama klientų aprarnavimo sistema. Nuėjusi interneto projektams nebūdingą gana ilgą kūrimo kelią, sistema vertinama kaip brandus produktas – labai lankstus, optimaliai pritaikytas daugelio institucijų bendradarbiavimui. Tuo pačiu gali būti atsižvelgiama į dalyvaujančių bibliotekų ypatumus, jos gali individualiai formuluoti ir turėti sistemoje standartinius atsakymus, kreipimuisi ir signatūras.

Nors klientų tarnybos ir informacijos užklausų sistemos darbo procesai (užklausų peržiūrėjimas, skirstymas ir peradresavimas, jau tvarkomų užklausų

blokavimas, siekiant išvengti darbo dubliavimo, atsakymų vartotojams siuntimas) yra panašūs, kai kurios sąvokos<sup>15</sup> lemia tam tikrą juntamą kultūrų skirtumą. Daugelis programoje vartojamų žodžių pakeisti profesiniais bibliotekiniiais terminais, kad sistema bibliotekose sulauktų didesnio pripažinimo. Be to, *Hbz* iniciatyva sistema buvo papildyta: greta pilno atsakymo lauko įvestas struktūrinis elementas tekstui.

Į pateiktas scenarijus parodo, kaip yra tvarkoma informacinė užklausa.

*Literatė Liza studijuoja literatūrą Dortmundo universitete. Pranešime, kurį rengia austrų literatūros seminarui, ji nori pristatyti Nobelio premijos laureatę Elfriede Jelinek. Liza žino, kad pagal vieną rašytojos romanų buvo sukurtas filmas; savo pranešimą ji norėtų papildyti šia įdomia informacija, tačiau niekaip negali prisiminti nei režisieriaus, nei filmo. Neseniai Liza atkreipė dėmesį į bibliotekos tinklalapyje paskelbtą informaciją apie DigiAuskunft paslaugą, tad nutarė ją išbandyti. Ji užpildo atitinkamą formuliarą ir siunčia savo užklausą.*

*Studentė klausimą gali pateikti dvejopai: užpildyti bibliotekos tinklalapyje esantį formuliarą arba savo klausimą nusiųsti elektroniniu paštu bibliotekos nurodytu adresu<sup>16</sup>. Sistemoje užklausa patenka į įvairius skirstytuvus, kurie yra lokalūs (pavyzdžiui, Kelno miesto bibliotekos, Dortmundo universiteto bibliotekos ir t.t.<sup>17</sup>) ir bendrieji – į pastaruosius peradresuojamos lokaliuose neatsakytos užklauskos. Lizos užklausa automatiškai patenka į Dortmundo universiteto bibliotekos skirstytuvą.*

*Ieškotojas Sebastianas – ilgametis Dortmundo universiteto bibliotekos bibliotekininkas. Informacija apie naują užklausą jį pasiekia arba elektroniniu laišku, kurį gavęs jis naudodamasis asmeniniu slaptažodžiu per bibliotekos tinklalapį<sup>18</sup> registruojasi sistemoje, arba kompiuterio monitoriuje iškeltame sistemos paieškos lange, kurį Sebastianas nuolat stebi.*

*Bibliotekininkas visą laiką gauna informaciją apie lokaliame tinkle ir bendroje sistemoje esančius neatsakytus klausimus. Klausimai, į kuriuos atsakymus jau ruošia jo kolegos, automatiškai blokuojami. Bibliotekininko apdorojimui pažymėtus klausimus jis gali išsikviesti atskirai. Jeigu atsakymas į blokuotą klausimą neišsiunčiamas per nustatytą laiką, apie tai įspėjami visi vietiniame tinkle dirbantys darbuotojai, vėliau, jeigu to reikia, informacija pranešama visam susivienijimui.*

*Ieškotojas Sebastianas blokuoja užklausą ir pradedą paiešką. Po keleto minučių jis suranda atsaky-*

*mą: tai Michaelio Haneke's režisuotas filmas „Pianistė“. Bibliotekininkas papildomai ieško recenzijų ir išsiaiškina, kad filmą DVD formatu galima gauti miesto bibliotekoje. Turėdamas šią informaciją, jis parengia atsakymą ir kartu su automatiškai prijungiamomis pasisveikinimo/atsisveikinimo mandagumo frazėmis elektroniniu paštu išsiunčia Lizai. Atsakymo kopija išsaugoma archyve, informacija anonimiškai gali pasinaudoti bet kurisli informacinio susivienijimo bibliotekininkasė. Sužavėta greito ir kompetingo atsakymo studentė, pažiūri per DVD ir parengia puikų pranešimą.*

Šiame pavyzdyje skirstytuvo darbas organizuotas pagal institucijas, tačiau būtų galima galvoti ir apie teminį grupavimą. Bibliotekos, besispecializuojančios ekonomikos mokslų srityje, galėtų susijungti į temų sritį ir kooperuoti šios srities atsakymus. Tokiu pat principu bibliotekos vienoje vietoje galėtų sukurti atskirą grupę.

Kaip jau minėta, visi pateiktų užklauskų atsakymai yra kaupiami archyve, šia „žinių baze“ anonimiškai gali naudotis visi susivienijimo dalyviai; jos pagrindu galima būtų parengti teminius DUK<sup>19</sup> atsakymų blokus. Teisės naudotis DUK įrašais gali būti skirtingos: jais gali naudotis tik bibliotekininkai arba ir bibliotekos klientai. Išsamus statistikos modulis duomenis leidžia analizuoti įvairiais aspektais.

**Praktika.** *Hbz* paruošus bandomąją versiją, buvo galima imtis išsamaus OTRS sistemos patikrinimo. Pirmieji vertinimai buvo gana neigiami per daug funkcijų, nesuprantami pavadinimai, sudėtinga paieškos sistema. Vis dėlto *Hbz* pateikta trumpa dokumentacija bei pačių susidarytos instrukcijos padėjo darbuotojams greitai įvaldyti pagrindines funkcijas. Ypatingas dėmesys buvo skiriamas užklauskų valdymui (apdorojimui, peradresavimui, perdavimui kitiems dalyviams, tarpinėms pastaboms), teksto blokui, darbui su klausimų archyvu, žinių banko kūrimui, siekiant jo efektyvaus naudojimo teikiant kasdienės informacijos paslaugas. Testavimas bibliotekose parodė, kad jos buvo patenkintos sistema. Kita vertus, programinei įrangai pareikšta daug pastabų, kurias įvertinus *Hbz*, ji buvo pataisyta. Pagaliau buvo sukurtas bibliotekininkų poreikius ir darbo metodus atitinkantis produktas, nenusileidžiantis komercinėms sistemoms.

*DigiAuskunft* paslauga pradėta teikti 2006-ųjų pradžioje; pagal planą pirmiausia ji buvo įdiegta Dortmundo miesto ir krašto bibliotekoje, kiek vėliau Kelno universiteto ir valstybinėje, Dortmun-

do universiteto ir Kelno miesto, o balandžio mėnesį Kelno aukštosios mokyklos bibliotekose. Kiekvienoje jų reikėjo atlikti paruošiamuosius, nors ir nedidelius, darbus: suderinti formularus, įdėti teksto blokus ir signatūras, sukurti žinių banką, parengti konkrečiai bibliotekai svarbius standartinius tekstus. Šiuo metu parengtas išsamus vadovas; visiems vartotojams *Hbz* siūlo pusdienio mokymus, kad nauji darbuotojai/-ojos galėtų greitai susipažinti su sistema ir pradėti dirbti. Sukurta vidinio naudojimo elektroninio pašto konferencija, leidžianti išsiaiškinti problemas pradedantiesiems ir teikti siūlymus, kaip gali būti gerinama programinė įranga.

Praktikoje sistema pasiteisino. Užklausų apdorojimas ženkliai supaprastėjo, jas galima atlikti iš kiekvienos internetinės kompiuterizuotos darbo vietos. Maždaug 80 procentų užklausų skirtos išsiaiškinti lokaliems klausimams, susijusiems su konkrečia biblioteka (apie fondą, spaudinių išdavimą, konkrečias bibliotekos paslaugas); dalykinės užklausos (pavyzdžiui, iš Amsterdamo dėl konkretaus straipsnio apie Vestfalijos istoriją) gana retos. Todėl iki šiol labai mažai pasitaikė atvejų, kai užklausa yra perduodama bendrajam susivienijimui.

**Rinkodara.** Dortmundo miesto ir žemės bibliotekos patirtis rodo, kad pateikti nuorodas iš atskirų tinklalapių ir pačios skaitmeninės bibliotekos į informacijos formuliarą neužtenka. Panauda smarkiai išaugo sukūrus paslaugos logotipą ir tinklalapiuose per jį įdiegus tiesioginę prieigą.

Tačiau kaip ir teikiant kitas bibliotekines paslaugas, to negana. Reikalinga ypatingai aktyvi reklama, ir ne tik spaudoje. Naudodamos įprastas reklamos priemones – skirtukus, atvirukus, skrajutes – bibliotekos savo partneriams (mokykloms, akademinėms grupėms, universiteto institutams) turėtų siūlyti *DigiAuskunft* paslaugos nuorodas ir logotipus.

Labai svarbu paslaugą pristatyti bibliotekos organizuojamuose mokymuose ir įvadiniuose kursuose. Pristatydamas tokio pobūdžio paslaugas, bibliotekos aiškiai parodo esančios pajėgios daryti daugiau, negu vien tik teikti informaciją apie fondus. Kitaip nei mūsų minėtose užsienio bibliotekose, Vokietijos bibliotekų įvaizdis labai tradiciškas – vartotojas vis dar nesitiki čia gauti atsakymų į dalykinius klausimus, nemano, kad bibliotekininkai padės išspręsti problemas.

**Perspektyvos.** Norint prisijungti prie naujos paslaugos, neprivailoma būti susivienijimo dalyviu, tačiau išoriniams vartotojams paslauga yra mokama.

Planuojama steigti lokalius susivienijimus, prisijungiančius prie atitinkamų portalų<sup>20</sup>, kurie galės naudotis sukurta programine įranga. Ateities planuose numatoma bendradarbiauti ir jungtis į tinklus su kitais informacijos susivienijimais, tokių sąjungų pranašumai nekelia abejonių.

Keletas programinės įrangos korekcijų neturėtų sutrukdyti dar šiais metais parengti ir įdiegti pokalbių svetainių modulį. Mūsų vartotojai nori ne tik būti aptarnaujami ten, kur jie yra, bet ir tuo metu, kai jiems to reikia. Tik neišsigąskite: kiekviena biblioteka pati renkasi, ar ji nori teikti tokias paslaugas, ir patikėkite – teikti informaciją pokalbių svetainėse nėra taip sunku.

*Vertė Irena Krivienė*

<sup>1</sup> R ö s c h Hermann. Digitale Auskunft: Entwicklung, Stand und Perspektiven. Leipzig, 2004. In: Information macht Bildung. Leipzig, 23. bis 26. März 2004, zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e. V. Wiesbaden, p. 307-317.

<sup>2</sup> S c h n e i d e r Karen G. The Distributed Librarian: Live, Online, Real-Time Reference. *Internet Librarian*, 2000. ([www.ala.org/ala/alonline/inetlibrarian/2000columns/](http://www.ala.org/ala/alonline/inetlibrarian/2000columns/))

<sup>3</sup> H e n d r i c k s Bernd. Kluge Menschen. *Wirtschaftswoche*, 2006, nr. 10, p. 122.

<sup>4</sup> Žr.: 1 nuorodą.

<sup>5</sup> [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org)

<sup>6</sup> Pavyzdžiui, 24/7 Reference, OnDemand, Convey Systems, Virtual Reference Librarian, DocuTek ir kt.

<sup>7</sup> [www.internerbibliothek.de](http://www.internerbibliothek.de)

<sup>8</sup> FAZ online, 22. November 2004: Suchdienst für Wissenschaftler gestartet.

<sup>9</sup> Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Köln – [www.hbz-nrw.de](http://www.hbz-nrw.de)

<sup>10</sup> [www.digibib.net](http://www.digibib.net)

<sup>11</sup> Dalyviai: Dortmundo universiteto biblioteka [www.ub.uni-dortmund.de](http://www.ub.uni-dortmund.de), Dortmundo specializuota aukštoji mokykla [www.fhb.fh-dortmund.de](http://www.fhb.fh-dortmund.de), Dortmundo StLB [www.bibliothek.dortmund.de](http://www.bibliothek.dortmund.de), Diuseldorfo universiteto biblioteka [www.ub.uni-duesseldorf.de](http://www.ub.uni-duesseldorf.de), Hamburger Bucherhallen [www.buecherhallen.de](http://www.buecherhallen.de), USB Köln [www.ub.uni-koeln.de](http://www.ub.uni-koeln.de), ScB Köln [www.srbib-koeln.de](http://www.srbib-koeln.de), Vupertalio universiteto biblioteka [www.bib.uni-wuppertal.de](http://www.bib.uni-wuppertal.de)

<sup>12</sup> Kelno universiteto ir valstybinė biblioteka dar 2004 m. svarstė galimybę bibliotekoje įdiegti profesionalią ir patogią elektroniniu paštu gaunamų užklausų apdorojimo sistemą. Kadangi svarstyta galimybė jungtis į bendrąją informacijos teikimo tarnybą, buvo pasiūlyta išbandyti *QuestionPoint*, tačiau tris mėnesius trukęs testavimas neįtikino, jog reikia rinktis būtent šią sistemą. Aukštos licencijos ir palaikymo kainos galiausiai privertė biblioteką apsispręsti nebesvarstyti QP įdiegimo galimybės.

<sup>13</sup> [www.perl.org](http://www.perl.org)

<sup>14</sup> [www.mysql.org](http://www.mysql.org)

<sup>15</sup> „Agentas“ ir „bibliotekininkas“, „bilietas“ ir „užklausa“ ir t.t.

<sup>16</sup> Kitaip tariant bendruoju adresu [digiauskunft@hbz-nrw.de](mailto:digiauskunft@hbz-nrw.de)

<sup>17</sup> Jeigu reikia atskirti įvairiems bibliotekos padaliniams adresuotus laiškus, gali būti sukurti keli skirstytuvai, pavyzdžiui, tarpbibliotekinio abonemento, tinklo redakcijos, leidyklos redakcijos ir t.t.

<sup>18</sup> <http://digiauskunft.digibib.net>

<sup>19</sup> DUK: dažniausiai užduodami klausimai

<sup>20</sup> Pavyzdžiui, [www.dobib.de](http://www.dobib.de), [www.koeln-bib.de](http://www.koeln-bib.de)