

**Виртуальная справочно-информационная служба
публичных библиотек: первые результаты и перспективы развития**

**Virtual Information-Reference Service of Public Libraries:
First Results and Perspectives of Development**

**Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек:
перші підсумки та перспективи розвитку**

Пурник А. А.

Межрегиональная ассоциация деловых библиотек, Москва, Россия

Anton A. Purnik

Inter-Regional Association of Business Libraries, Moscow, Russia

Пурник А. О.

Міжрегіональна асоціація ділових бібліотек, Москва, Росія

Представлены результаты работы Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек («Виртуальная справка»), которая начала свою работу на портале «Library.ru» (www.library.ru) в ноябре 2003 года. Участниками первого в России такого рода корпоративного проекта стали 11 областных и муниципальных библиотек из различных регионов. Их специалисты прошли специальную подготовку и получили сертификат на право работать операторами. С учетом предыдущих 3 лет работы «Виртуальной справки» на сайте ЦБС «Киевская» в нее поступило 10000 запросов из более чем 80 городов России и 40 стран мира. Осенью 2004 года планируется проведение очередного обучающего семинара и «Виртуальная справка» увеличится еще на 10 региональных операторов.

The paper presents the operation results of Virtual Information-Reference Service of Public Libraries («Virtual Service») that started to work on «Library.ru» portal (www.library.ru) in November, 2003. This, first of the kind, corporate project in Russia was joint by 11 regional and municipal libraries from all over the country. Their specialists underwent a dedicated training and obtained certificates of operators. More than 10000 enquiries from 80 towns of Russia and 40 countries were received in the «Virtual Reference» (taking into account 3 years of its operation at the site of «Kievskaya» CLS). The next training seminar is planned in autumn 2004 and 10 more regional operators will be added to the current list.

Представлено підсумки діяльності Виртуальної довідково-інформаційної служби публічних бібліотек («Віртуальна довідка»), яка розпочала свою роботу на порталі «Library.ru» (www.library.ru) у листопаді 2003 року. Учасниками першого в Росії такого роду корпоративного проекту стали 11 обласних та муніципальних бібліотек з різних регіонів. Їх фахівці пройшли спеціальну підготовку та отримали сертифікат на право працювати операторами. З урахуванням попередніх 3 років роботи «Віртуальної довідки» на сайті ЦБС «Київська» до неї надійшло 10000 запитів з понад 80 міст Росії та 40 країн світу. Восени 2004 року планується проведення наступного навчального семінару й «Віртуальна довідка» збільшиться ще на 10 регіональних операторів.

История вопроса

«Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ)» — проект Министерства культуры РФ и Межрегиональной ассоциации деловых библиотек (МАДБ). ВСИС ПБ размещается на общероссийском информационно-справочном портале «LIBRARY.ru» (www.library.ru).

ВСИС ПБ была открыта в октябре 2003 года на основе бесплатной справочно-информационной службы «Виртуальная справка», которая в течение 3 лет размещалась на сайте Централизованной библиотечной системы «Киевская» (Москва) (www.cl.ru). К слову сказать, «Виртуальная справка» открылась в октябре 2000 года одновременно с такими бесплатными справочными службами, как «Знатоки.ru» («сайт, где можно получить бесплатный ответ Знаток на любой вопрос») и Санкт-Петербургская «InternetHelp» (через год после открытия служба стала платной, еще через год исчезла из Сети).

Популярность у пользователей Интернета «Виртуальной справки» подвигла на создание подобных служб некоторые другие библиотеки (Свердловскую областную научную, Саратовскую ЦБС, Томскую МИБС, Новоуральскую городскую детскую библиотеку, ЦБС г. Курсавка Андроповского района Ставропольского края). Есть аналогичные проекты у Республиканской детской библиотеки Украины и Восточно-Казахстанской областной научной библиотеки (Усть-Каменогорск). В настоящий момент Свердловская ОУНБ, Саратовская ЦБС и Томская МИБС одновременно ведут собственную виртуальную справочную службу и являются участниками корпоративного проекта, удачно размежевав тематику вопросов.

Прямым поводом к созданию ВСИС ПБ стало то, что спрос на такого рода службу в России существенно превысил «пропускную способность» «Виртуальной справки» ЦБС «Киевская» и аналогичных ей библиотечных служб. Тем более, что наши национальные библиотеки пока находятся на подступах к созданию таких служб, и нет уверенности, что те будут адресованы широкому слою пользователей Сети, а не специализированным группам. Однако было решено сохранить за ВСИС ПБ название «Виртуальная справка», несмотря на то, что его начинают использовать другие библиотеки.

По данным, опубликованным в майском выпуске журнала «American Libraries» за 2002 г., в настоящее время свыше тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания, при этом используется более 30 версий программного обеспечения. Как показывают недавние исследования в этой области, справочное обслуживание в цифровой среде предлагают 45% университетских и 12,5% публичных библиотек в США.

Структура ВСИС

Структура ВСИС представлена специалистами Межрегиональной ассоциации деловых библиотек — координаторами и организаторами Справки и операторами-специалистами 11 библиотек России: Архангельской, Новосибирской, Свердловской областных научных библиотек, Библиотечно-информационного центра Выборга, Центральной муниципальной библиотеки им. Н. А. Некрасова Ижевска, ЦБС «Киевской» (Москва), Библиотечно-информационной системы Нижневартовска, ЦГБ Новоуральска, Муниципальной детской компьютерной библиотеки Омска, ЦБС Саратова, Томской муниципальной информационной библиотечной системы.

Библиотеки, принявшие участие в проекте, были отобраны с учетом ряда условий: наличия собственного сайта, наличие на нем материалов, представляющих интерес для широкого круга пользователей Интернета, внятная политика по расширению своего присутствия в Сети, опыт работы с виртуальными пользователями и др. Но, пожалуй, определяющим критерием было наличие у руководства и специалистов библиотек-участников проекта желания попробовать себя в новом качестве и быть готовым постоянно совершенствоваться. Между библиотеками-участниками проекта и Межрегиональной ассоциацией деловых библиотек были заключены некоммерческие договоры о совместной деятельности.

В октябре 2003 г. все операторы ВСИС ПБ прошли специальное обучение в ходе организованного МАДБ учебного семинара «Методика виртуального справочно-библиографического обслуживания в рамках корпоративного проекта» и получили сертификат на право работать операторами. В результате создан слаженный коллектив единомышленников, работающий согласованно, в едином стиле, по единым правилам, учитывающим, в т. ч. и отработанные в течение 3 лет формы и методы обслуживания пользователей и общения с ними.

ВСИС (или «Виртуальная справка») обладает рядом особенностей, отличающих ее от аналогичных зарубежных виртуальных служб. Пожалуй, главной из них является публичный характер задаваемых вопросов. Все вопросы сразу после того, как их задали, появляются на соответствующей странице Справки, там же через некоторое время (как правило, в течение 1 дня) появляются ответы. Таким образом, база, включающая практически 10000 вопросов, поступивших из более чем 80 городов России и 40 стран мира, и 10000 ответов на них, открыта не только библиотекам-участникам, но и пользователям, заходящим на портал «Library.ru». Это позволяет им зачастую находить ответы на свои запросы, просто воспользовавшись уже имеющимися результатами работы по аналогичной теме.

Под изменившиеся задачи было разработано программное обеспечение, удовлетворяющее все основные потребности в управлении такого рода службой: управление БД пользователей, управление распределением заявок на вопросы, статистическая обработка данных, управление рубриками, управление персоналом и др.

Совместная работа выявила большие перспективы развития службы, т. к. работа в корпоративном режиме позволила более эффективно работать с получаемыми вопросами. Увеличение эффективности было связано с несколькими факторами: у каждого оператора есть те области, с которыми он знаком лучше остальных (например, кто-то силен в экономике, кто-то в истории, кто-то в иностранных языках); привлекаются ресурсы всех входящих в проект библиотек; знание операторами специфических особенностей регионов, из которых приходят вопросы; ускорение работы над вопросами, связанное с тем, что операторы работают в различных часовых поясах от Новосибирска до Москвы и могут раньше начинать свою работу и позже заканчивать.

Технология работы

Вход в ВСИС ПБ осуществляется как с портала «LIBRARY.ru», так и с сайтов всех библиотечных участников. Для этого на сайтах размещаются «кнопки» «Оператор «Виртуальной справки», идентифицирующие их как участников ВСИС ПБ. Кроме того, для размещения на сайтах других библиотек предлагается баннер «Виртуальная справка», который обеспечит пользователям этих сайтов справочно-информационное обслуживание в том случае, если там нет иной (локальной или корпоративной) ВСИС.

Сводная база вопросов и ответов является общей собственностью всех участников ВСИС ПБ.

В настоящий момент обслуживание пользователей ведется в офф-лайн режиме: ответ на вопрос, как правило, дается в течение суток. Общение в «Виртуальной справке» более напоминает участие в конференции, где всем пользователям Сети видны и вопросы и ответы, чем общение по электронной почте, результаты которого видны только участникам «разговора». Для российских сетей (достаточно дорогих и неустойчивых) сегодня это наиболее целесообразный способ справочно-информационного взаимодействия. Однако это не исключает того, что при благоприятных обстоятельствах будет опробован режим чата.

Права и ограничения для пользователей

Обращение в ВСИС ПБ и получение ответа для всех пользователей бесплатно. Пользователи могут задавать вопросы на русском либо английском языках. Поиск также ведется только по русско- и англоязычным ресурсам. Воспользоваться услугами ВСИС ПБ могут все жители России, русскоязычным зарубежным гражданам предоставляется информация, тем или иным образом связанная с Россией, либо общеобразовательного характера. На английском языке принимаются вопросы, касающиеся России.

Есть и ряд ограничений для пользователей. Справка работает 5 дней неделю — по будням. Чтобы посетители Справки, живущие в различных часовых поясах, могли активно участвовать в работе Справки, общее количество вопросов, которые могут заданы в течение одного дня, делится на две части. Первая часть вопросов может быть задана пользователями после 0:00, а вторая часть — после 12:00 (все — по московскому времени). На вопросы, приходящие в Справку по электронной почте, операторы не отвечают.

Пользователь может ограничиться просмотром вопросов и ответов из БД, но тот, кто желает задать вопрос и/или иметь возможность вести многофакторный поиск по архиву вопросов-ответов, должен пройти процедуру регистрации. Эти данные вводятся в базу данных пользователей.

От одного посетителя принимается только один запрос в день. Если посетитель одновременно открывает несколько форм для отправки запроса, отправить он сможет только одну. Если в обращении будет несколько вопросов, ответ будет дан лишь по одному из них на усмотрение оператора.

Координаторы имеют право удалять некорректные вопросы и реплики и перемещать вопросы в более подходящие рубрики. Вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов и сочинений рассматриваются в последнюю очередь. Справка не отвечает на вопросы, касающиеся информации коммерческого характера (например, информация о покупке-продаже чего-либо), а

также информации, направленной на нарушение действующего законодательства. Операторы не занимаются решением конкретных задач по физике, химии, математике, праву и т. д.

Работа службы в обновленном варианте показала высокую востребованность предоставляемых услуг со стороны пользователей практически из всех российских регионов, а также из иных государств, интересующихся материалами на русском языке и темами, связанными с Россией. Существующие на данный момент наработки позволяют значительно увеличить число участников ВСИС. Требования к новым участникам будут предъявляться те же самые. Объединить эти требования можно так: большой профессионализм и желание работать.

Осенью 2004 года МАДБ планирует провести очередной обучающий семинар. В результате потенциал «Виртуальной справки» увеличится еще на 10 региональных операторов.