

Виртуальное обслуживание в детских библиотеках Украины

Virtual Service in the Children's Libraries of Ukraine

Віртуальне обслуговування в дитячих бібліотеках України

Торлин И. Г.

Национальная библиотека Украины для детей, Киев, Украина

Igor G. Torlin

Children's National Library of Ukraine, Kiev, Ukraine

Торлін І. Г.

Національна бібліотека України для дітей, Київ, Україна

Доклад посвящен анализу информационного наполнения Web-сайтов детских библиотек Украины. Особое внимание уделено виртуальному справочному обслуживанию как новому развивающемуся сервису публичных библиотек Украины.

The paper contains the analysis of the web-sites' content of the children's libraries of Ukraine and gives special attention to virtual reference service as a new and growing service provided by the public libraries of Ukraine.

У доповіді йдеться про інформаційне наповнення Web-сайтів дитячих бібліотек України. Особливу увагу приділено віртуальному довідковому обслуговуванню як новому сервісу публічних бібліотек України, що поступово розвивається.

В данном докладе мы рассмотрим информационное наполнение Web-сайтов детских библиотек Украины с позиции удовлетворения запросов основных групп пользователей. Главное внимание будет сосредоточено на относительно новой и недостаточно изученной услуге — виртуальной библиографической службе, которая постепенно входит в практику работы не только детских, но и других публичных библиотек страны.

Рискуя показаться банальным, тем не менее, еще раз обратим внимание на то, что основной функцией любой библиотеки является удовлетворение информационных запросов своих читателей. Это распространяется на все сферы ее деятельности, в том числе и на виртуальное обслуживание читателей, которое осуществляется чаще всего на библиотечных Web-сайтах. К сожалению, последние зачастую воспринимаются как новый, экзотический сервис, и их содержание направлено скорее коллегам-библиотекарям, чем основным группам обслуживаемых читателей — детям, юношеству, наконец, взрослым читателям публичных библиотек. Сказанное выше не означает, что мы ратуем за удаление со страниц библиотечных сайтов профессиональной информации, равно как и рекламы своей библиотеки — отнюдь нет; однако профессиональная информация, на наш взгляд, не должна занимать главенствующее место в наполнении контента сайта.

Ниже мы попытаемся, с одной стороны, описать виды информационных материалов, предлагаемых библиотеками своему *главному* потребителю информации — детям, и, с другой стороны, сопоставить, насколько отвечают эти материалы желаниям и ожиданиям пользователей.

Основой основ, «священной короной» каждой библиотеки, безусловно, является электронный каталог. Поэтому совершенно естественно, что своей первоочередной задачей создатели сайтов считают предоставление возможности удаленного поиска в нем. Из 12-ти существующих Web-сайтов детских библиотек Украины такую возможность предоставляют пока лишь 5 (здесь мы не будем касаться качества самого поиска и стабильности обеспечения доступа к виртуальным библиотечным каталогам).

Открыв доступ к электронному каталогу, библиотеки для взрослых свою задачу практически выполняют — остальное дело квалификации и опыта взрослого пользователя. Иначе обстоит дело с пользователем-ребенком. В стенах детской библиотеки квалифицированные библиографы в состоянии оказать ребенку помощь при поиске, в особенности тематическом. Удаленный пользователь-ребенок лишен этой возможности.

В определенной степени помогает тематическое раскрытие документа на естественном языке (ключевые слова, рубрики) при условии, что тематические термины выводятся как словари, в которых можно вести поиск. Однако неопытному пользователю (каковым является ребенок) трудно выбрать из блока предложенных материалов наиболее подходящие. В равной степени последнее относится и к использованию детьми поисковых Интернет-серверов (Google, Yandex etc.) — зачастую дети «тонут» в обилии предлагаемых ссылок, не умея выбрать необходимые источники информации.

Традиционная для детской библиотеки помощь используется и в новых условиях — разнообразные тематические рекомендательные списки (книг, статей и Интернет-ресурсов) найдутся практически на каждом сайте детской библиотеки. Жанр, безусловно, проверенный, но имеет некоторые недостатки: он несколько

«неповоротлив». Единжды будучи созданы и выложены на сайте, списки редко когда обновляются (знаю по собственному опыту — просто не доходят руки). Кроме того, списки, изданные на бумажных носителях, чаще используются «руководителями детского чтения», нежели непосредственно адресатами; опубликованные в Интернет находят своего адресата чаще, но практически не имеют «обратной связи». Мы можем лишь с достаточной долей вероятности предполагать, какие именно списки необходимы в данный момент нашему читателю.

На наш взгляд, в наибольшей степени удовлетворить информационные запросы пользователей, в особенности молодых, на данный момент в состоянии лишь виртуальная справочная служба. Конечно, дело это трудоемкое, требующее ежедневной черновой работы, терпения, такта и высокого профессионализма.

Сейчас в Украине виртуальные справочные службы заявлены в 17 библиотеках (по крайней мере, такое количество нам удалось обнаружить).

Рассмотрим условия предоставления услуги и удобство использования каждой из них по некоторым параметрам:

- Необходимость предварительной регистрации
- Метод «задания вопроса» и получения ответа
- Наличие базы данных и организация доступа к ней
- Количество документов в базе данных и наличие запросов, оставшихся без ответа
- Время доступности справки
- Наличие поиска по существующей базе данных
- Наличие ограничений на определенные типы запросов.

Библиотеки представлены в алфавитном порядке. Данные приведены по состоянию на 06.04.2005 г.

1. Винницкая областная универсальная библиотека им. К. А. Тимирязева

Интерактивная система задания вопросов. Ответ может быть отправлен по почте и параллельно публикуется на страницах «Справки». Предварительной регистрации не требуется. Даты запросов нет, поэтому нельзя сказать о начале работы справки. В базе — 61 документ. Документы сгруппированы по месяцам. Поиск по базе — отсутствует.

2. Волынская областная универсальная научная библиотека имени Олены Пчилки (Луцк)

Существует больше года (первый запрос от 31.01.2004 г.). Количество запросов — 46. Неотвеченных запросов — нет. Предварительной регистрации нет. Интерактивная форма введения запроса. Все предыдущие запросы доступны. Поиск по базе данных отсутствует.

3. Государственная республиканская библиотека Украины для юношества

Справка функционирует на базе стандартного «Форума». Запросы сконцентрированы в разделе «Народный поиск», внутри которого запросы организованы по темам (произвольным). Всего тем в разделе — 36, сообщений — 100. Стандартный «Поиск» форума ни по темам, ни по тексту сообщений не срабатывает. Первый запрос — 23.01.2004 г. Встречаются неотвеченные запросы (2). Требуется предварительная регистрация.

4. Краматорская городская библиотека имени М. Горького

Интерактивная форма заполнения запроса. Ответ отправляется по электронной почте. База данных вопросов — ответов отсутствует. Предварительной регистрации не требуется.

5. Луганская областная библиотека для юношества

Вопросы и ответы отправляются по электронной почте. Соответственно, база «вопрос-ответ» отсутствует.

6. Луганская областная универсальная научная библиотека

Вопросы и ответы отправляются по электронной почте. База данных «вопрос-ответ» отсутствует. Библиотека оставляет за собой право не отвечать на анонимные вопросы, не подбирает «литературу для научных работ», не производит «поиск рефератов, курсовых, дипломных работ», а также не выполняет «сложные запросы, требующие глубокого научного разыскания и подключения дополнительных источников информации».

7. Охтырская центральная районная библиотека

Интерактивная форма заполнения запроса. Сообщения — доступны для просмотра. Поиск отсутствует. Пока по существу является «Гостевой книгой». Сообщений — 2, вопросов — 0. Первое сообщение датировано 12.03.2002 г.

8. Ровенская государственная областная библиотека

Интерактивная форма заполнения запроса. Существует база данных вопросов и ответов. Поиск по базе отсутствует. Первый запрос — 06.10.2003 г. Сообщений в базе — 679 (правда, практически все запросы за

2004 г. в базе отсутствуют). Есть возможность сделать справку корпоративной (он-лайновая регистрация для библиографов). Справка работает 6 дней в неделю.

9. Ровенская областная библиотека для юношества
«Страница находится на обновлении».

10. Тернопольская областная библиотека для детей
Вопросы и ответы отправляются по электронной почте. Возможна публикация ответов на сайте. В базе данных документов нет. Время организации справочной службы отсутствует.

11. Харьковская государственная научная библиотека им. В. Г. Короленко
Интерактивная форма заполнения запроса. Регистрации, равно как и какой-либо информации о пользователе не требуется. База данных «вопрос-ответ» доступна для просмотра. Поиск отсутствует. Количество документов — 10. Поскольку дата задавания вопроса отсутствует (по крайней мере в просмотре), нельзя судить и о времени существования справки. Существует ограничение на количество запросов в течение дня — 5. Справка работает 5 дней в неделю. Время выполнения запроса — 1-2 дня.

12. Херсонская областная универсальная научная библиотека им. Олеся Гончара
Интерактивная форма задавания вопроса. Предварительная регистрация, равно как и любая информация о пользователе, не требуется. Доступна база «вопрос-ответ». Поиск — отсутствует. Запросы сгруппированы по темам: «О библиотеке», «О сайте», «Другое». В первом разделе количество документов — 2, во втором — 0, в третьем — 7. Время открытия справки неизвестно. Библиотека «не готовит списков литературы для рефератов, курсовых, дипломов, диссертаций», «не отвечает на вопросы, требующие сложного научного поиска». Справка работает 4 дня в неделю. Срок выполнения справки — 2 дня.

13. Хмельницкая областная универсальная научная библиотека имени Н. Островского
Интерактивная форма заполнения запроса. Предварительная регистрация не требуется. Первый запрос от 26.10.2004 г. Всего запросов в базе — 4 (последний — от 31.03.2005 г. — остался без ответа). Поиск в базе данных не реализован.

14. Централизованная библиотечная система для детей г. Севастополя
Интерактивная форма заполнения вопроса. Предварительная регистрация не требуется. База доступна для просмотра. Количество документов — 9. Поиск отсутствует. Поскольку дата задавания вопроса не выводится на просмотр, невозможно определить время функционирования справочной службы.

15. Центральная научная библиотека Харьковского Национального университета им. В. Г. Каразина
Вопрос отправляется по электронной почте. База данных «вопрос-ответ» отсутствует.

16. Черкасская областная библиотека для детей
Интерактивная форма заполнения запроса. База данных доступна для просмотра. Всего в базе 3 запроса. Поиск отсутствует. Первый запрос от 18.10.2004 г. Ответ дан лишь на первый запрос.

17. Национальная библиотека Украины для детей
Виртуальная справочная служба библиотеки, которую я здесь представляю, прошла все этапы и совершила все ошибки, присущие представленным здесь библиотекам.

Весной 2003 г. впервые на нашем сайте появилось сообщение о готовности дежурного библиографа отвечать на вопросы «о детской литературе и детской книге». Вопросы предлагалось посылать электронной почтой; таким же образом планировалось давать ответы. За время функционирования этого варианта справки мы получили считанные запросы, и поняли, что отправлять ответы электронной почтой неудобно и нерационально: вопросы, особенно в течение учебного года, повторяются, и каждый раз мы должны проводить поиск снова. Перед программистами библиотеки была поставлена задача создать интерактивную форму запроса, с возможностью публикации «вопросов-ответов» на сайте библиотеки.

В сентябре 2003 года новая версия справки начала свою работу. Количество справок существенно увеличилось; нам пришлось открывать дополнительные страницы «архивов», поскольку загружать на одну страницу такие объемы информации было нерационально.

Со временем стало понятно, что без полноценного поиска ориентироваться в таком объеме информации неудобно не только нашим пользователям, но и библиографам, отвечающим на запросы. Помня о том, что они уже выполняли подобный запрос, библиографам приходилось вести поиск последовательно в нескольких текстовых файлах.

Следующая версия виртуальной справки появилась на сайте в октябре 2004 г. Программа, разработанная для этой версии, давала возможность вести поиск по тематическим разделам, номеру вопроса, тексту

вопроса, тексту ответа, имени и городу пользователя. Кроме того, появилась возможность варьировать количество задаваемых вопросов в течение дня в зависимости от количества дежурных библиографов (по умолчанию установлено 10). Мы (пока) решили не проводить предварительной регистрации пользователей — это не очень для них удобно, и требует промежуточной работы; однако отправить запрос с незаполненными полями «Имя» и «Город» пользователь не имеет возможности.

В базе данных — 2660 документов. Только лишь с начала года нам пришлось давать ответы на 800 документов. Это говорит о том, что популярность сервиса растет, и если бы мы программно не ограничили количество запросов, то их количество существенно бы возросло (к примеру, согласно статистике, за предшествующий день 36 человек пытались задать вопрос; удалось сделать, как мы уже упоминали, лишь десяти).

Однако ограничение количества запросов приносит пользу не только библиографам (которым некогда было бы выполнять свою плановую работу), но и самим пользователям — они поневоле обучаются вести поиск как в архиве выполненных справок, так и в электронном каталоге библиотеки.

Изначально в «Предисловии» к «справке» мы призывали пользователей прежде чем задать вопрос библиографу попробовать осуществить поиск самостоятельно (объяснив, как это следует делать). Однако наши призывы помогали мало — пользователям было легче задать вопрос и ожидать ответа, чем самому вести поиск. После введения ограничения на количество запросов поиск по базе справок и электронному каталогу существенно возрос (к примеру, в тот день он составил соответственно: 97 и 20).

Резко выросла и посещаемость самого сайта. В течение учебного года она колеблется от 700 до 900 посетителей в сутки (в отдельные дни зашкаливая за 1000), которые просматривают в среднем 2 — 2,5 тыс. страниц в день. Конечно, в каникулярное время посещаемость сайта резко уменьшается, что неудивительно, поскольку основными пользователями как сайта в целом, так и виртуальной справки в частности, являются школьники, студенты и учителя.

Справка доступна 7 дней в неделю, правда, на запросы, поступившие в выходные и праздничные дни, ответы даются в первый рабочий день. Ответ на запрос, поступивший в течение рабочего дня библиографа, дается в тот же день; «вечерние» и «ночные» запросы выполняются утром следующего дня.

Мы принципиально не разыскиваем среди Интернет-ресурсов готовые школьные сочинения, рефераты, курсовые, дипломы (о чем предупреждаем в условиях); можем лишь предложить вспомогательную литературу по теме запроса. Не отказывая пользователю в праве использовать подобные ресурсы, мы, в то же время, считаем неэтичным рекомендовать пользователю шпаргалки, качество которых мы не можем гарантировать. Если учащийся не хочет писать работы самостоятельно, он хотя бы должен приложить минимальные усилия для самостоятельного поиска в сети (о чем, опять-таки, есть предупреждение в условиях нашей справки).

Существуют некоторые проблемы в связи с нежеланием вводить предварительную регистрацию пользователей справки: одни читатели, несмотря на призывы, все равно порой посылают один и тот же запрос дважды (а то и трижды), другие — пытаются задать несколько вопросов (хотя в «условиях» оговорено: один запрос от одного читателя в течение дня). В настоящий момент тестируется новая версия программы, которая будет анализировать IP адреса, с которых поступают запросы, и закрывать доступ повторным запросам в течение определенного времени.

В «Справке» предусмотрена возможность авторизованного доступа для библиографов, отвечающих на запросы, предоставляющая возможность удаленного доступа. Это дает возможность использовать ее в корпоративных целях. Начало этому процессу уже положено — начиная с марта 2005 года с нами сотрудничают библиографы Николаевской центральной библиотеки для детей.

Большая часть запросов, поступающих в библиотеку, касаются литературоведения и критики, а также текстов художественных произведений. Читатели нуждаются в информации для написания учебных и научных работ. Много вопросов поступают от учителей по методике проведения уроков. Значительное количество пользователей желает получить информацию исключительно в сети Интернет.

Подводя итоги, хотелось бы отметить, что цельная концепция виртуального справочного обслуживания в Украине пока отсутствует. Необходимость создания «виртуальных справочных служб» не стала насущной необходимостью каждой конкретной библиотеки, а была «продиктована сверху». Происходит распыление сил и средств. Вместо того, чтобы, по примеру справочной службы публичных библиотек России создать объединенный ресурс, способный удовлетворить «возрастающие аппетиты» пользователей украинского сегмента Интернет, библиотеки Украины действуют поодиночке. Нашим библиографам, к примеру, приходится в меру своих сил и «незнаний» выполнять запросы по животноводству и экономике, статистике и строительству, в то время как объединенная справка позволила бы распределить запросы в зависимости от наличия литературы и квалификации библиографов конкретной библиотеки.