

**Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек:
первые результаты совместной работы российских и украинских специалистов**

**Virtual Reference Information Service of Public Libraries:
First Results of the Russian-Ukrainian Expert Team**

**Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек:
перші результати спільної роботи російських та українських спеціалістів**

Варюхина Л. Н.

Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых, Николаев, Украина

Lyubov N. Varyukhina

Kropivnitsky Central Library of the Central Library System for the Adults, Nikolaev, Ukraine

Варюхіна Л. М.

Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих, Миколаїв, Україна

В октябре 2004 г. в проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек» в числе новых участников появился представитель Украины — Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых г. Николаева. Началу совместной работы российских и украинских специалистов способствовал ряд предпосылок, сложившихся как внутри проекта, так в ЦБ им. М. Л. Кропивницкого. Первые успешные итоги сотрудничества нацеливают организаторов проекта и ЦБ им. М. Л. Кропивницкого на совершенствование партнерских отношений, подводят проект к новому организационному уровню.

In October 2004, a new participant joined the project «Virtual Reference Information Service of Public Libraries» — a representative of Ukraine, Kropivnitsky Central Library of the Central Library System for the Adults (the Town of Nikolaev). The work of the Russian-Ukrainian expert team was stimulated by a number of factors that have developed both within the project and the Central Library. The first successful results of the collaboration orient project organizers and the Central Library on developing partnership relations and raise the project to a new organizational level.

У жовтні 2004 р. у проєкті «Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек» серед нових учасників з'явився представник України — Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва. Початку спільної роботи російських і українських фахівців сприяв ряд передумов, що склалися як у самому проєкті, так і у ЦБ ім. М. Л. Кропивницького. Перші успішні підсумки співробітництва націлюють організаторів проєкту і ЦБ ім. М. Л. Кропивницького на вдосконалення партнерських відносин, підводять проєкт на новий організаційний рівень.

В октябре 2004 года к корпоративному проекту «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек» (Виртуальная справка) присоединилась Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых г. Николаева (Украина).

Для нашей библиотеки участие в проекте стало началом справочного обслуживания удаленных пользователей, можно сказать, пробой сил, для ВСИС ПБ — одним из направлений совершенствования работы службы.

Что способствовало такому сотрудничеству?

С момента открытия Виртуальной справки на сайте ЦБС «Киевская» в 2000 г., и в дальнейшем с переходом ее на портал Library.ru, украинские пользователи были постоянными посетителями службы. И самыми активными после российских — от 6 до 12% ежемесячно от общего количества посещений — такова статистика портала за 2004 год. Наиболее активны пользователи Киева (более 25% всех посещений с Украины) и восточного региона (Харьков — 13,5%, Донецк — 10,7%, далее по убывающей Мариуполь, Днепропетровск, Одесса, Луганск и др. города).

Анализ запросов украинских пользователей службы, среди которых преобладают молодые люди в возрасте от 21 до 25 лет, свидетельствует, что запросы связаны преимущественно с учебным процессом и распределяются по тематическим рубрикам следующим образом: наибольшую потребность студенты испытывают в экономической информации — 29%, далее следуют такие рубрики, как государство и право, тексты книг, компьютеры, философия, языкознание, психология (по 5-6%).

По нашему мнению, активность украинских пользователей ВСИС ПБ связана с тщательно продуманной политикой службы в подборе ресурсов Интернета. Виртуальная справка в большей своей мере опирается на Рунет, содержащий значительное количество учебных материалов по гуманитарным и экономическим дисциплинам.

В свою очередь, виртуальные службы публичных библиотек Украины только начинают создаваться, их организация — тема отдельного разговора.

Не вызывает сомнения и тот факт, что украинских пользователей привлекает оперативность службы, простота формы справки, обширный архив.

Каждый десятый запрос, поступивший с Украины, требует привязки поиска к национальной тематике.

Поэтому в целях более качественного удовлетворения справочно-информационных запросов удаленных пользователей вполне логичным выглядит привлечение к работе в проекте специалистов публичных библиотек Украины (пока одной библиотеки — Центральной им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева), что на данном этапе развития проекта стало своего рода экспериментом и для его организаторов, и для ЦБ им. М. Л. Кропивницкого.

На момент присоединения нашей библиотеки к ВСИС ПБ авторами проекта уже был накоплен определенный опыт работы в рамках корпорации, активно шел процесс формирования корпоративной культуры обслуживания удаленных пользователей.

Нельзя не подчеркнуть и еще одно обстоятельство, благодаря которому к проекту ВСИС ПБ присоединилась наша библиотека — это открытая политика, готовность сотрудничать с другими публичными библиотеками, т. ч. и Украины.

Для Центральной библиотеки им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева участие в корпоративном проекте стало одним из направлений совершенствования содержания работы. Своей собственной виртуальной службы библиотека пока не имеет. Однако основы этой новой для нас услуги были заложены еще в 2002 году. По условиям проекта Посольства США в Украине «Интернет для читателей публичных библиотек (LEAP)», согласно которому в нашей библиотеке открылся Интернет-центр, на подобные центры была возложена функция навигаторов в поиске веб-ресурсов для пользователей.

Обслуживание удаленных пользователей как одно из перспективных направлений работы библиотеки было намечено после подведения первых итогов работы Интернет-центра ЦБ им. М. Л. Кропивницкого.¹

К моменту присоединения к проекту в библиотеке были созданы все условия для начала справочного обслуживания удаленных пользователей: реорганизован отдел электронной информации, которому предстояло заниматься этим направлением работы; имелись специалисты, готовые работать в данном направлении; накоплен опыт поиска веб-ресурсов; подготовлена техническая база.

Подводя первые итоги совместной работы российских и украинских библиотекарей в проекте ВСИС ПБ, можно сказать о положительных результатах задуманного.

Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева достаточно активно и без осложнений волилась в проект, работает наравне с другими участниками проекта. Украинский пользователь Виртуальной справки получил поддержку при дополнительном поиске ресурсов украиноязычного Интернета.

В рамках проведения Ярмарки библиотечных идей «Библиотека — центр информационной поддержки национального образования в Украине» (ноябрь 2004 г.) наша библиотека познакомила николаевских коллег с опытом организации Виртуальной справки, с возможностями библиотечного портала Library.ru. Помимо этого, взяла на себя функции координатора по размещению информации о николаевских библиотеках на портале.

Материал об участии в корпоративном проекте ВСИС ПБ на сайте ЦБ им. М. Л. Кропивницкого www.niklib.com, в региональных электронных и печатных СМИ повышает рейтинг нашей библиотеки среди жителей николаевского региона.

В то же время первые результаты совместной работы показывают, что присутствие одной библиотеки-участницы от Украины не влияет коренным образом на уровень удовлетворения информационных потребностей удаленных пользователей. И это нацеливает на необходимость формирования четкой политики участия в корпоративном проекте библиотек — представительниц Украины.

Речь идет о более высоком организационном уровне корпоративного проекта ВСИС ПБ, об увеличении числа украинских операторов, возможно, об украинском региональном представительстве ВСИС ПБ в Украине.

Такое сотрудничество, несомненно, окажет влияние на качество предоставляемой публичными библиотеками Украины услуги удаленным пользователям, послужит стимулом для выработки единой и целенаправленной политики виртуальной справочной службы.

¹ Варюхина Л., Кубаровская С. Влияние Интернет на практическую деятельность публичной библиотеки // Бібліотечний форум України.-2003.-№1.-С.23-26.