

**Использование методов публич рилейшнз в продвижении идеи виртуального справочного обслуживания в Омской области**

**Using Public Relations Technologies  
in Promoting Virtual Reference Services in Omsk Region**

**Використання методів публік рілейшинз у просуванні ідеї  
виртуального довідкового обслуговування в Омській області**

*Милушкина Е. Л.*

*Муниципальная детская компьютерная библиотека, Омск, Россия*

*Elena Milushkina*

*Municipal Children's Computer Library, Omsk, Russia*

*Милушкіна О. Л.*

*Муниципальна дитяча комп'ютерна бібліотека, Омськ, Росія*

Омской компьютерной библиотекой представлен опыт использования методов публич рилейшнз в продвижении идеи виртуального справочного обслуживания на территории Омской области.

The report is a description of the experience of Omsk Computer Library in using public relations technologies for the purpose of promoting virtual reference services in Omsk Region.

Омською комп'ютерною бібліотекою представлено досвід використання методів публік рілейшнз у просуванні ідеї віртуального довідкового обслуговування на території Омської області.

Виртуальное справочно-информационное обслуживание пользователей – эта библиотечная услуга, которая нуждается в продвижении с помощью общепринятых методов и форм взаимодействия с общественностью (public relations), так же, как и любая услуга другой сферы человеческой деятельности.

Омская детская компьютерная библиотека с октября 2003 года принимает участие в общероссийском корпоративном проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек». Два сотрудника библиотеки обладают сертификатом, дающим право на работу оператором «Виртуальной справки». На данный момент любой посетитель «Виртуальной справки» имеет возможность задать вопрос через форму, размещенную на сайте компьютерной библиотеки.

Омские операторы наряду с операторами из других городов в течение трех лет работы выполняют запросы виртуальных пользователей из самых разных городов России, ближнего и дальнего зарубежья. Но самыми интересными для нас, прежде всего, являются запросы омичей и жителей Омской области. Прежде всего, библиотека существует в определенном местном сообществе и должна учитывать запросы (потребности) населения своего региона.

Например, в 2005 году на сайте библиотеки работала собственная «Виртуальная служба «Память», обратившись в которую все желающие смогли получить информацию о родных и близких – участниках войны из «Книги памяти» Омской области.

Численность населения Омска составляет 1 142,8 тыс. человек. Город занимает пятое место из десяти (за исключением Москвы и Санкт-Петербурга) городов с численностью населения, превышающей миллион человек. Омск – крупный научный и образовательный центр. Выполнением научных разработок и исследований занимаются 42 организации, Омский научный центр СО РАН. Высшую школу представляют 20 высших учебных заведений.

Реально оценивая свои возможности, компьютерная библиотека считает необходимым продвижение идеи виртуального справочного обслуживания на территории Омской области, используя доступные ей методы публич рилейшнз для различных целевых аудиторий.

Широкая библиотечная общественность Омской области впервые узнала о существовании общероссийского корпоративного проекта на межведомственной областной научно-практической конференции «Молодые в библиотечном деле Омской области» в Омской государственной област-

ной научной библиотеке им. А.С. Пушкина в декабре 2003 года (через три месяца после вступления в проект). Оператор Ж.А. Землякова представила библиотечной аудитории доклад «Поручи поиск человеку: первые шаги реализации общероссийского проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек». Это первое выступление вызвало неоднозначные мнения среди коллег по поводу необходимости существования виртуальных справочных служб. Мы думаем, что одним из результатов данного выступления стало появление через небольшой промежуток времени на сайте Омской государственной областной научной библиотеки им. А.С. Пушкина собственной виртуальной службы.

В начале 2004 года на отчетной конференции МУК «Централизованная система муниципальных библиотек г. Омска» по итогам деятельности в 2003 году аналогичный доклад был представлен коллективам 46 омских муниципальных библиотек, представителям администрации города Омска, общественности и приглашенным гостям.

Знаковым событием для всех операторов «Виртуальной справки» стал семинар «Виртуальное справочно-информационное обслуживание в библиотеке», прошедший в рамках XI Международной конференции «Крым-2004». Компьютерная библиотека представляла доклад «Справочное обслуживание пользователя – новая услуга детской компьютерной библиотеки».

Крупная презентация проекта состоялась в рамках Межрегионального информационного конгресса-2004 «Роль регионов в формировании единого информационного пространства России», проходившего в Омске. Участниками презентации в компьютерной библиотеке стали муниципальные служащие, сотрудники областных, вузовских и муниципальных библиотек, преподаватели кафедры библиотековедения и библиографии Омского государственного университета. Присутствующим гостям были предложены:

- презентация выставки «Что такое «Виртуальная справка?»»;
- слайд-презентация «Виртуальное справочно-информационное обслуживание в библиотеке»;
- путешествие по справочно-информационному portalу Library.ru;
- выступления омских операторов ВС;
- регистрация на portalе Library.ru.

Гости презентации активно задавали вопросы: «Как решается вопрос об информационной безопасности?», «Не может ли какой-нибудь пользователь Интернета сам ответить на вопрос, без ведома координаторов и операторов?», «Каковы перспективы проекта?», «Логично ли участие библиотек при наличии собственных виртуальных справочных служб в корпоративном проекте?» и др. Специалистов вузовских библиотек заинтересовали практические стороны работы «Виртуальной справки». Они спрашивали о том, где и когда можно будет приобрести ее локальную версию.

По итогам презентации специалистами библиотеки был подготовлен фоторепортаж, размещенный на portalе Library.ru и на собственном сайте Омской компьютерной библиотеки по адресу [www.complib.omsk.ru](http://www.complib.omsk.ru).

Опыт работы в корпоративном проекте был также представлен на семинаре «Новые информационные технологии в сфере культуры» для руководителей муниципальных учреждений культуры (февраль 2006 г.) и круглом столе «Автоматизация и электронные ресурсы Централизованной системы муниципальных библиотек г. Омска: проблемы и перспективы» (октябрь 2005 г.)

Одними из самых активных пользователей «Виртуальной справки» в Омске могут стать муниципальные служащие. В сентябре 2005 года мэром города Омска утверждена Концепция информационной политики администрации города Омска, одной из задач которой является обучение специалистов структурных подразделений администрации города Омска технологиям сбора и обработки разноплановой информации.

С марта 2006 года компьютерная библиотека при поддержке администрации города Омска приступила к реализации нового проекта «Информационная культура муниципального служащего». Проект предусматривает проведение тренингов по различным темам, в частности, муниципальные служащие осваивают навыки поиска информации в сети интернет. Знакомство с работой «Виртуальной справки» – обязательный компонент данного тренинга, позволяющий представить службу, ее возможности и условия работы.

Естественно, что самой активной группой пользователей «Виртуальной справки» является учащаяся молодежь, которая рассматривает чаще всего «Виртуальную справку» как средство поиска информации в образовательных целях. Для этой аудитории в стенах библиотеки проводятся экскурсии с элементами мини-презентаций проекта, в том числе и виртуальные экскурсии.

Данной целевой аудитории адресованы публикации о работе службы в местных средствах массовой информации. В газетах «БЭМС» и «Мой компьютер и связь», журнале «Досуг в Омске» опубликована статья «Поручи поиск человеку». В журнале «Новая библиотека» (№1, 2005 г.) представлена статья Ж.А. Земляковой «Омская компьютерная библиотека: участие в общероссийском проекте «Виртуальная справка». На местном телеканале «12 канал» в выпуске новостей в 2004 году прошел телесюжет об участии компьютерной библиотеки в проекте.

Информация о работе «Виртуальной справки» периодически размещается в разделе «Новости» на сайте библиотеки, омском общеобразовательном сервере, интернет-представительстве администрации города Омска, сайте «Культура. Омск», сайтах региональных СМИ и т.д.

Традиционно в рамках Недели науки на филологическом факультете Омского государственного педагогического университета проходит межвузовская олимпиада по специальности «Связи с общественностью». В апреле 2006 года состоялась Третья межвузовская олимпиада на тему **«PR в сфере культуры»**.

Целью олимпиады являлось привлечение талантливой молодежи к решению теоретических и практических задач в сфере связей с общественностью, в частности, в отрасли культуры.

Специалисты омских вузов, театров и библиотек были приглашены в качестве членов жюри, как практики, работающие в общественно-культурной сфере региона. Членам жюри предлагалось представить задание на конкурс «Лучшее решение кейса», в котором необходимо было выбрать и описать практическую, реальную проблемную ситуацию из своей деятельности, а также сформулировать задачу командам для разработки, используя PR-технологии. К описанию проблемной ситуации прилагались информационные материалы, которые пожелали предоставить члены жюри.

Специалисты компьютерной библиотеки как проблему для кейса выбрали идею продвижения «Виртуальной справки» в Омской области. На решение проблемы командам отводилось не более 1 часа.

Задание было сформулировано следующим образом:

«Муниципальная детская компьютерная библиотека с октября 2003 года – участник общероссийского корпоративного проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек». Виртуальная справка работает на портале [www.library.ru](http://www.library.ru). Операторы справки каждый день отвечают на вопросы своих виртуальных пользователей из России, ближнего и дальнего зарубежья. Но, к сожалению, процент омичей, знакомых с работой «Виртуальной справки», не достаточно велик. Используя PR-технологии, учитывая отсутствие больших финансовых средств, разработать варианты проектов по увеличению числа пользователей – омичей «Виртуальной справки» среди различных целевых аудиторий (молодежь, студенты, служащие и др.)»

Команда студентов Омского государственного аграрного университета, которой по жребию досталось задание компьютерной библиотеки, впервые узнала о существовании службы. Целевой аудиторией PR-компании была выбрана молодежь (школьники, студенты) как самая активная интернет-аудитория. Предложенные места проведения мероприятий PR-компании: высшие, среднеспециальные учебные заведения, общеобразовательные учреждения и библиотеки: Омская областная государственная научная библиотека им. А.С. Пушкина, Омская областная библиотека детской и юношеской книги. В течение 2 месяцев студенты предложили организовать:

- разработку и распространение рекламных буклетов, ориентированных на молодежную аудиторию;
- презентацию книги «Поручи поиск человеку»;
- презентацию проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек».

Кроме этого, будущие «пиарщики» выдвинули следующие идеи:

- размещение интернет-адреса «Виртуальной справки» на платежной квитанции омского оператора сотовой связи «Теле2»;
- размещение flash-баннера «Виртуальной справки» на одном из поисковых порталов Yandex, Rambler и других.

Олимпиада еще раз подтвердила мнение специалистов компьютерной библиотеки, что необходимо широкое использование методов публич рилейшнз в продвижении идеи виртуального справочного обслуживания, возможно даже разработка полномасштабной и планомерной PR-компании в рамках конкретного региона, города, рассчитанной на различные целевые аудитории. Элементами PR-компании могут стать: мастер-классы «Поиск информации в сети интернет», конкурс «Лучший детектив интернета», размещение фирменных заставок для мониторов с логотипом «Виртуальной справки», флэш-моб (группа людей в фирменной одежде оператора «Виртуальной справки», ходящая по городу), размещение баннеров на образовательных порталах, использование средств социальной рекламы и многое другое.