

**Объединенная информационная «скорая помощь»  
библиотек Украины удаленным пользователям**

**Joint Information «Emergency Help» Offered  
by Ukrainian Libraries to Remote Users**

**Об'єднана інформаційна «швидка допомога»  
бібліотек України віддаленим користувачам**

*Торлин И. Г.*

*Национальная библиотека Украины для детей, Киев, Украина*

*Igor Torlin*

*National Library of Ukraine for Children, Kiev, Ukraine*

*Торлін І. Г.*

*Національна бібліотека України для дітей, Київ, Україна*

Принципы функционирования объединенной виртуальной справочно-библиографической службы библиотек Украины.

The operation principles of the joint virtual reference-bibliographic service of Ukrainian libraries is the subject of this report.

Принципи функціонування об'єднаної віртуальної довідково-бібліографічної служби бібліотек України.

Виртуальное справочное обслуживание удаленных пользователей с каждым годом становится все популярнее как среди самих клиентов, так и среди тех, кто такие услуги предоставляет. В минувшем году в своем выступлении, посвященном анализу виртуальных служб украинских библиотек, я упоминал 17 самостоятельных виртуальных справок (плюс еще 2, принимавших участие в корпоративных проектах). В нынешнем году в той или иной мере удаленные справочные услуги оказывают 32 библиотеки страны. Из них 9 библиотек принимают участие в корпоративных проектах (украинском и российском), и одна библиотека оказывает профессиональные услуги ограниченной группе пользователей – библиотечным работникам.

В этом выступлении я буду говорить о деятельности единственной в Украине корпоративной службы – «Виртуальной библиографической справке: Объединенной справочной службе библиотек Украины». Ее основы были заложены еще год назад, когда к виртуальной справочной службе Национальной библиотеки Украины для детей присоединились библиографы Николаевской центральной библиотеки для детей им. Ш.Кобера и В.Хоменко. С тех пор служба обрела свое нынешнее название, менять которое мы пока не намерены, хотя оно и не совсем точно отражает нынешнее положение дел. Мы рассчитывали со временем преодолеть ведомственные барьеры, и объединить в общенациональной службе усилия библиотек разных систем и ведомств: педагогических, образовательных, технических, медицинских и т.д. Увы, барьеры оказались пока непреодолимыми: на сегодняшний день в совместной работе принимают участие лишь публичные библиотеки страны: 3 библиотеки для взрослых, и 5 библиотек для детей.

Это – Кировоградская и Донецкая областные универсальные научные библиотеки, Центральная библиотека им. М.Л.Кропивницкого ЦБС для взрослых г.Николаева (которую хотелось бы отметить особо; она принимает участие одновременно в двух корпоративных проектах – российском и украинском); Национальная библиотека Украины для детей (на сервере которой физически расположена справка), Херсонская и Львовская областные библиотеки для детей, а также Днепровская централизованная система библиотек для детей.

Принципы работы. Поиск ведется по ресурсам сети Интернет, а также по электронным каталогам библиотек-участниц. В случае необходимости производится поиск в онлайн-каталогах крупнейших библиотек мира (Библиотеки Конгресса, Российской государственной библиотеки, Российской национальной библиотеки, Национальной библиотеки Украины им. Вернадского и

др.), а также информационных центров (Института научной информации по общественным наукам). Пользователям, как правило, предоставляется библиографическая информация в виде ссылок на Интернет-ресурсы и тематических библиографических списков (в зависимости от пожеланий клиентов). Фактографическая информация дается в исключительных случаях и, как правило, с указанием источников информации.

От одного пользователя принимается лишь один запрос в течение дня, содержащий один вопрос (в противном случае выполняется один вопрос на выбор библиографа). Мы (пока) отказались от предварительной регистрации клиентов справки с обязательным логином и паролем – считаем, что это бессмысленно и непродуктивно: как правило, пользователю нужна информация «на вчера», и он не будет ожидать получения логина и пароля от администрации справки. Кроме того, информацию, предоставляемую пользователями, мы все равно проверить не в состоянии, а открыть несколько почтовых ящиков пользователю не представляет труда. Чтобы отсеять потенциальных нарушителей, в программном обеспечении виртуальной справки реализована возможность анализа поступающих запросов по IP-адресам, а также запрета принятия повторного запроса с одного IP-адреса в течение определенного времени. Можно выставить по умолчанию любой промежуток времени, но в данный момент, учитывая, что многие пользователи отправляют запросы из библиотек, учебных заведений и т.д., мы установили временной промежуток в 60 минут. Случаются, конечно, особо активные клиенты, которые повторяют свои попытки и через час, и через два, но тут уже дело библиографа отследить эти нарушения. За неоднократные нарушения условий нашей справки мы оставили за собой право штрафных санкций – от ограничения количества вопросов в течение недели до запрета присылки запросов на определенный срок. Для этого предусмотрена отдельная функция программы, блокирующая запросы с определенных адресов (кстати, там же прописываются адреса любителей бесплатной рекламы, которые время от времени пытаются на страницах справки провести скрытую рекламу своих товаров и услуг). Следует добавить, что во избежание подобных случаев, а также обычного хулиганства мы не публикуем на страницах справки запросы пользователей автоматически по мере их поступления: клиент получает информацию о том, что его запрос принят, и ответ последует в оговоренный срок.

Ответы на вопросы, заданные до 16.30, мы стараемся выполнить в тот же день; запросы, поступившие в выходные и праздничные дни – в первый рабочий день. Лимит запросов, который можно задать в течение дня, зависит от количества библиотек-участников проекта. По договоренности, давая согласие на участие в совместном проекте, библиотека обязуется выполнять 2 запроса в день; соответственно, в понедельник всем приходится выполнять больше запросов, так как мы принимаем вопросы и в выходные дни. Правда, в последние дни лимит запросов на субботу и воскресенье мы уменьшили, поскольку в проекте принимают участие библиотеки, чей выходной день приходится на понедельник.

Пользователи, не успевшие задать вопрос в пределах лимита дозволенных запросов, имеют возможность произвести поиск в базе данных выполненных запросов. Поиск можно вести по тематическому разделу, тексту вопроса, тексту ответа (а также одновременно в вопросе и ответе), номеру вопроса, имени автора запроса, городу. Можно ограничивать параметры запроса также выбором тематического раздела.

Ограничение количества запросов в течение дня не только дало возможность разгрузить библиографов, но и поневоле заставило пользователей овладевать навыками элементарного поиска (что является отнюдь не второстепенной задачей в нашей работе). До ограничения количества запросов все наши заклинания о том, что «прежде чем задать вопрос, поинтересуйтесь, нет ли уже готового ответа в «Архиве выполненных справок», не срабатывали: наши пользователи ленивы. После ограничения мы отметили резкое увеличение количества произведенных поисков как в базе данных справок, так и в базах данных электронного каталога.

Кроме вышеуказанных, для пользователя существует еще ряд ограничений: мы не даем ответов по электронной почте; не разыскиваем готовые сочинения, рефераты, курсовые, дипломы и т.д.; не выполняем запросы, нарушающие законодательство или могущие нанести вред здоровью людей.

Так, недавно мы получили запрос от подростка, желающего получить информацию о пирсинге языка: где можно сделать, какова стоимость и возможные последствия. В ответе на запрос мы

указали лишь ссылки на материалы, где содержится информация об опасности такой операции, и посоветовали пользователю отказаться от его намерений.

Статистика виртуальной справочной службы. В базе данных выполненных запросов на 6 апреля 2006 г. содержалось 5460 документов (в прошлом году было 2660 документов, то есть прирост составил более 2800 документов в течение года. Не так давно мы начали вести статистику по категориям пользователей. Из 2689 запросов, содержащихся в архиве, 1346 (то есть чуть больше 50% процентов) принадлежат студентам. На втором месте – 527 запросов или 19% – учащиеся 10-12 классов. Далее – 416 запросов или около 15 % – «специалисты» (то есть взрослые пользователи независимо от образования); 355 запросов или около 13% принадлежат учащимся 5-9 классов. Остальные – около 3% – младшие школьники и дошкольники (тут надо учесть некую погрешность, поскольку некоторые родители, разыскивая литературу для своих детей, вводят категорию литературы вместо категории пользователя). При этом прослеживается четкая тенденция к увеличению количества запросов со стороны студенчества.

По тематике запросов по-прежнему продолжают лидировать вопросы, касающиеся литературоведения, истории и критики литературы (1651 запрос из 5460, то есть 30%); далее следуют «Тексты книг» (534), «История» (343), «Экономика и финансы» (298), причем запросов по последнему разделу с каждым днем становится все больше и больше. Затем – «Педагогика и психология» (268), «Культура, искусство, пресса» (242), «Языкознание» (239), то есть явное лидерство принадлежит гуманитарному профилю.

География и языки запросов. Мы выполняем запросы пользователей независимо от страны проживания. Так, за время существования справки мы получали запросы из Канады, Франции, Германии, США, Болгарии, Израиля, Литвы, Чехии, Польши, России, Белоруссии и других стран. Но в подавляющем большинстве запросы поступают, естественно, из Украины. Причем без преувеличения можно сказать, что на условной карте наших пользователей представлена практически вся Украина – от областных городов до сел и поселков.

На втором месте по посещаемости находится, естественно, Россия. Почему-то больше всего запросов приходит из Сочи и Томска. Представлены также Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Краснодар, Нижний Тагил, Оренбург, Прохладный, Рязань, Самара, Саратов, Сызрань, Советская Гавань – география довольно обширна.

Наша виртуальная служба реализована на 2-х языках – украинском и русском, как на уровне интерфейса, так и на уровне языка общения. Язык запроса у нас определяет язык ответа. То есть, если запрос поступил на русском языке, то и ответ соответственно последует на русском, и наоборот. Большинство запросов поступает на украинском языке, что не удивительно.

В заключение своего доклада хотелось бы сделать небольшое отступление, касающееся формулировки темы нашего круглого стола. Возможно, я не владею информацией, но хотелось бы все же в рамках данного мероприятия понять отличие специфики обслуживания русскоязычных пользователей от обслуживания пользователей, скажем, украиноязычных, или англоязычных. На мой взгляд, такая формулировка не идет на пользу нашему круглому столу, в котором могли бы принять участие и поделиться опытом библиографы других стран мира, имеющие огромный опыт работы. Мне кажется, все это от лукавого, и не след нам уподобляться некоторым нашим политикам, исповедующим принцип «разделяй и властвуй». Культура, истыми представителями которой являются именно библиотечные работники как хранители знания разных стран и народов, всеобща, и национальные отличия лишь обогащают ее мозаичную картину. Нам следует искать то, что нас объединяет, а не то, что разъединяет. И это единственный путь, способствующий взаимопониманию. Кстати, именно так работают многие виртуальные справочные службы развитых стран мира.