

УДК 025.5:004.738.1

**И. Г. Торлин**, *зам. директора Национальной библиотеки Украины для детей*

## **ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА – ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

У статті розглянуто практичний досвід віддаленого довідково-бібліотечного обслуговування на прикладі Національної бібліотеки України для дітей – одного з перших організаторів віртуальної довідкової служби.

**Ключові слова:** *Національна бібліотека для дітей, віртуальне і довідкове обслуговування, бібліографічна довідка, запит, каталог.*

В условиях глобальной информатизации общества библиотекам, чтобы не потерять своих читателей, предстоит найти свою нишу. Уже ни для кого не является секретом, что молодое поколение читателей предпочитает получать доступ к деловой, познавательной информации в электронной форме; впрочем, и чтение художественной литературы с экранов электронных устройств с каждым годом находит все больше почитателей. Все чаще в общественном транспорте можно встретить молодых людей, увлеченно читающих с экранов карманных компьютеров, так называемых «наладонников», разнообразные тексты, заимствованные из сети Интернет. Можно с уверенностью предположить, что по мере удешевления этих устройств количество их пользователей будет нарастать в геометрической прогрессии.

Библиотеки не могут соперничать с многочисленными электронными библиотеками в области продуцирования электронной информации; кроме того, необходимость соблюдать закон об авторском праве существенно тормозит процесс оцифровки и предоставления доступа к изданиям.

Глобальная сеть, осознающая свою изначальную аморфность, с каждым днем совершенствуется, пытается каким-то образом структурироваться. Поисковые сервера пытаются повысить релевантность своей информации, но, тем не менее, на наш взгляд, им никогда не выиграть соперничества с человеком, умеющим оценить качество информации.

Удаленное справочно-библиографическое обслуживание пользователей – одна из ниш, которую может и должна занять современная библиотека в структуре современного информационного сервиса. Коллектив Национальной библиотеки Украины для детей обладает штатом квалифицированных библиографов, умеющих находить, структурировать и оценивать найденную информацию. С каждым годом улучшается наше техническое оснащение (хотя, конечно, хотелось бы лучшего финансирования!); редкая библиотека крупного города сейчас не имеет выхода в глобальную сеть; наконец, за последние полтора десятилетия многие библиотеки сумели создать электронный каталог фонда, что существенно улучшило обслуживание пользователей.

Виртуальное справочное обслуживание – изобретение не наше и не совсем новое: первые опыты такого рода относятся еще к 80-м годам минувшего столетия, когда медицинские и технические библиотеки США стали проводить первые эксперименты с электронной почтой – еще задолго до того, как Интернет стал восприниматься как средство массовой информации. Немного позже предоставление такого рода справок получило развитие в университетских и публичных, а затем в специальных библиотеках. Вопрос истории развития виртуального справочного обслуживания достаточно подробно изложен в книге «Поручи поиск человеку», изданной в Москве в 2005 г. [5]. На сегодняшний день практически все продвинутые зарубежные библиотеки имеют на своих сайтах раздел «Спроси у библиотекаря» (название может быть иное, но суть от этого не меняется). ИФЛА разработала «руководящие принципы по цифровым справочно-информационным службам» – желающие могут ознакомиться с ними на сайте Library.ru. Среди государств бывшего Советского Союза первенство в виртуальном справочном обслуживании принадлежит России. В 2000 г. ЦБС «Киевская» Москвы впервые организовала подобную службу; в конце 2003 г. служба преобразовалась в корпоративный проект, а со временем – и в международный, в котором сегодня принимают участие 29 библиотек трех стран (в том числе и Украины).

В Украине одной из первых организовала виртуальное справочное обслуживание Национальная библиотека Украины для детей (на тот момент еще носившая название Государственная). Весной

2003 г. мы впервые разместили на сайте информацию о том, что готовы отвечать на вопросы пользователей. С тех пор справка несколько раз видоизменяла свои сервисы, в итоге преобразовавшись в корпоративный проект, объединивший на сегодняшний день 10 публичных библиотек страны (6 библиотек для детей и 4 библиотеки для взрослых). В 2006 г., анализируя состояние виртуального справочного обслуживания страны, мы выявили 32 библиотеки, которые в той или иной мере оказывают виртуальные справочные услуги; в 2007 г. их количество возросло. Однако, на наш взгляд, усилия расходятся нерационально. Во всем библиотечном мире идет тенденция к кооперированию – по сведениям на 2005 г. в мире насчитывалось более 80 корпоративных справочных служб.

Мы намеренно определили «Виртуальную библиографическую справку» как «Объединенную справочную службу библиотек Украины», намереваясь привлечь к совместной работе библиотеки разных систем и ведомств. До сего дня на вопросы пользователей отвечали исключительно библиографы публичных библиотек страны. Свое согласие на участие в проекте дала и Государственная научно-педагогическая библиотека Украины имени В. А. Сухомлинского. До сего дня библиографам виртуальной справки приходилось отвечать на порой весьма непростые запросы из разных областей знания. База данных выполненных справок содержит почти 11 тыс. запросов. Из них к разделу «Литература» (литературоведение) относится 2 018 запросов, «Экономика» – 1 540, «Педагогика и психология» – 702; «Тексты книг» – 633; «История» – 607; «Государство и право» – 591. Основные пользователи справки – больше половины – студенты; второе место занимают специалисты (то есть взрослые пользователи); на третьем – школьники старших классов. Довольно много вопросов поступает от педагогов по методике преподавания. 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 США, Российской государственной библиотеки, Российской национальной библиотеки, Национальной библиотеки Украины имени В. И. Вернадского и др.), а также информационных центров (Института научной информации по общественным наукам РФ). 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.

От одного пользователя принимается лишь один запрос в течение дня, содержащий один вопрос (в противном случае выполняется один вопрос на выбор библиографа). Мы 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 составляет 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 последнее время 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. Судя по тому, что в течение суток пользователи производят сотни поисков в базе данных, а также выводят на печать найденную информацию (в среднем от 200 до 300 распечаток в сутки), содержание нашей работы оценивается весьма высоко. Ограничение количества запросов в течение дня не только дало возможность разгрузить библиографов, но и поневоле заставило пользователей овладеть навыками элементарного поиска (что является отнюдь не второстепенной задачей в нашей работе). До ограничения количества запросов все наши просьбы о том, что «прежде чем задать вопрос, поинтересуйтесь, нет ли уже готового ответа в «Архиве выполненных справок», не срабатывали. После ограничения мы отметили резкое увеличение количества осуществленных 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. 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, Беларуси и других стран. Но в подавляющем большинстве запросы поступают, естественно, из Украины. Причем без преувели-

чения можно сказать, что на условной карте наших пользователей представлена практически вся Украина – от областных городов до сел и поселков.

Наша виртуальная служба реализована на двух 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 хотелось бы пригласить библиографов библиотек всех систем и ведомств присоединиться к проекту для удовлетворения растущих запросов наших читателей.

## ЛІТЕРАТУРА

1. *Андреева, Н. Е.* Виртуальное справочное обслуживание читателей / Андреева Надежда Евгеньевна // Мир библиографии. – 2006. – № 2. – С. 18–20.

2. *Багрова, И. Ю.* Виртуальное справочно-информационное обслуживание: (по материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / Багрова Ирина Юрьевна // Библиотековедение. – 2005. – № 6. – С. 42–49. – Библиогр.: с. 49.

3. *Дворецкая, М. А.* Информационные технологии – инструмент удовлетворения запросов / М. А. Дворецкая // Библиография. – 2007. – № 5. – С. 62–64.

4. *Нещерет, М. Ю.* Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание / Нещерет Марина Юрьевна // Библиотечное дело – 21 век. – М., 2006. – С. 72–85. – Библиогр.: с. 83–85.

5. *Поручи поиск человеку*: виртуал. справ. службы в соврем. б-ках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина. – М.: ФАИР-Пресс, 2005. – 304 с.: ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).

6. *Степанов, В. К.* Тенденции развития библиографических сервисов библиотек в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 3. – С. 13–20.

7. *Трачук, Л.* Виртуальне довідково-бібліографічне обслуговування в українських бібліотеках / Трачук Людмила // Вісн. Книжк. палати. – 2006. – № 8. – С. 16–18. – Библиогр.: С 17.