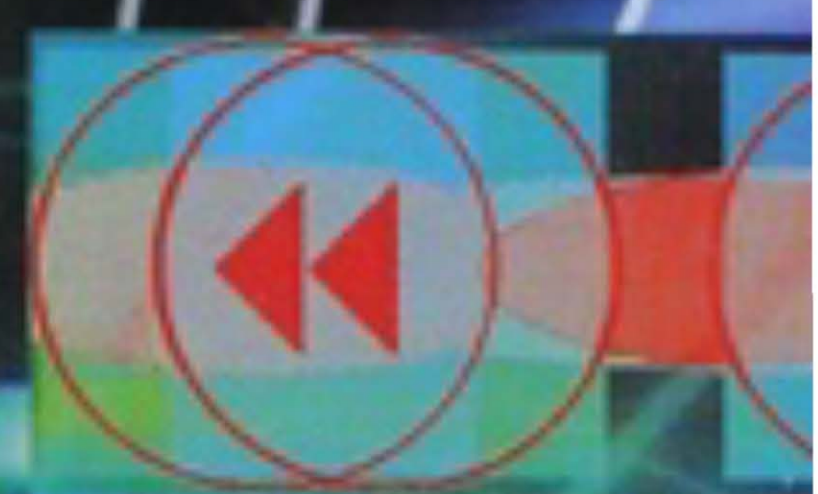




И. Б. Михнова, А. А. Пурник,
А. В. Пурник, М. М. Самохина

ПОРУЧИ ПОИСК ЧЕЛОВЕКУ



www.library.ru

server

ГРАНД-ФАЙР

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ПРОЕКТ ДЛЯ БИБЛИОТЕК



Михнова И. Б., Пурник А. А.,
Пурник А. В., Самохина М. М.

ПОРУЧИ ПОИСК ЧЕЛОВЕКУ

Виртуальные справочные службы
в современных библиотеках

Москва
2005

ИЗДАТЕЛЬСКО
ТОРГОВЫЙ ДОМ
ГРАНД
Фант
пресс

УДК 002.56
ББК 78.38:32.973.202
М69

*Издано при финансовой поддержке Федерального
агентства по культуре и кинематографии
Российской Федерации*

**Михнова И. Б., Пурник А. А., Пурник А. В.,
Самохина М. М.**

М69 Поручи поиск человеку : виртуальные справочные
службы в современных библиотеках / Михнова И. Б. и
др.; под общ. ред. И. Б. Михновой. — М. : ФАИР-ПРЕСС,
2005. — 304 с. : ил. + цв. вклейка. — (Специальный из-
дательский проект для библиотек).

ISBN 8-8183-0899-5

Виртуальная справка — это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта. При этом применяются такие коммуникационные технологии, как чат, видеоконференции, передача голоса по интернет-протоколу, связь через браузер, электронную почту и интернет-пейджинг.

В книге впервые анализируется опыт организации подобных служб в библиотеках зарубежных стран и России, дается огромное количество онлайн-источников, приводятся реальные примеры запросов пользователей.

**УДК 002.56
ББК 78.38:32.973.202**

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Михнова И. Б., Пурник А. А.,
Пурник А. В., Самохина М. М.,
2005

© Серия, оформление.
ФАИР-ПРЕСС, 2005

ISBN 5-8183-0899-5

СОДЕРЖАНИЕ

От авторов	6	
Введение в тему	10	
Раздел 1. Виртуальное справочное обслуживание в России и за рубежом: общий взгляд на проблему		
Как начинали и чего успели достичь зарубежные библиотеки	17	
Формы справочного обслуживания, основанного на интернет-технологиях	17	
Опыт публичных библиотек США	29	
Первые шаги немецких виртуальных справочных служб	37	
Корпоративные виртуальные справочные службы	41	
Наиболее известные системы управления справочным об- служиванием	64	
Что ожидает пользователей виртуальных справочных служб ...	68	
Россия, как всегда, идет своим путем. И вполне успешно		71
Они были первыми	71	
Сегодня и завтра: направления развития виртуального спра- вочного обслуживания в библиотеках	88	
Специализированные ВСС	94	
Проблема платности справочных услуг, предоставляемых виртуально	102	
На пути к международному «справочному союзу»	106	
Раздел 2. Первый российский корпоративный проект в области справочного обслуживания		
ВСИС ПБ, или «Виртуальная справка»: от идеи к реализации	114	
У каждого проекта есть своя, пусть небольшая, история	114	
Принципы взаимодействия с пользователями и корпоратив- ная этика	122	
Организационная структура службы и решение основных задач управления	137	
Аудитория «Виртуальной справки» и ее информационные потребности: взгляд социолога	145	

Кто, откуда и с чем обращается в «Виртуальную справку»: общая картина	145
О культуре и грамотности некоторых пользователей «Справки»	158
Стиль общения пользователей с операторами	163
Как оценивают «Виртуальную справку» ее пользователи	164
Что спрашивают пользователи и с какой целью?	167
«Виртуальная справка» как социальный эксперимент: результаты и выводы	196

Что думают о ВСИС ПБ участники проекта?	198
Место «Виртуальной справки» в структуре информационной деятельности областной научной библиотеки	198
Справочная служба «Вопрос—ответ» и участие в корпоратив- ной «Виртуальной справке»: целесообразность такого соче- тания	202
Справочное обслуживание виртуального пользователя — новая услуга детской компьютерной библиотеки	203
Виртуальная справочно-информационная служба публич- ных библиотек: первые результаты совместной работы рос- сийских и украинских специалистов	209

Раздел 3. Портреты библиотечных виртуальных справочных служб (Россия, Украина, Казахстан)

Россия	214
Национальные библиотеки	214
Республиканские, краевые, областные универсальные научные библиотеки (ОУНБ)	219
Муниципальные и специальные библиотеки	226
Детские и юношеские библиотеки	232
Вузовские библиотеки	235
Украина	236
Казахстан	241

Приложение 1. Руководящие принципы ИФЛА по цифровым справочно-информационным службам	243
---	-----

Приложение 2. Руководящие принципы создания и функ- ционирования виртуальных справочных служб	260
--	-----

Приложение 3. Договор простого товарищества об участии в совместном проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек»	272
Приложение 4. Положение о виртуальной справочной службе (ВСС) «Спроси библиографа» Российской национальной библиотеки	277
Приложение 5. Что такое Виртуальная справка? (Луганская областная библиотека для юношества)	280
Приложение 6. Список библиотечных корпоративных виртуальных справочных служб	283
Приложение 7. Перловка, или Какие вопросы задают порой в «Виртуальную справку»	291

*Здравствуйте, help, Дорогие мои! Как я рад, что Вы у нас есть!
Что бы я без Вас делал! Спасибо Вам большое!
Замечательно, что вы нашли время, ресурсы, силы и желание помо-
гать нам, страждущим знаний! Я Вас люблю!
А еще хотел бы сказать, что у Вас замечательные и отзывчивые
операторы (сужу по тому, как они отвечают и какие слова пишут
в предисловии к материалам)! Вы лучшие!*

До свиданья. Станислав К., г. Владивосток

ОТ АВТОРОВ

Предлагаемое издание представляет собой попытку обобщения опыта, накопленного отечественными и зарубежными библиотеками в становлении новой, но по сути традиционной для библиотек, области — справочного обслуживания удаленных пользователей с применением интернет-технологий. Это взгляд на проблему специалистов, знающих о виртуальном справочном обслуживании не понаслышке и погруженных в тонкости проблемы уже не один год.

Ирина Борисовна Михнова — директор Централизованной библиотечной системы (ЦБС) «Киевская», президент Межрегиональной ассоциации деловых библиотек (МАДБ), руководитель портала «Library.ru», кандидат педагогических наук.

Антон Александрович Пурник — управляющий проектами МАДБ, руководитель первого российского корпоративного проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек».

Александр Владиленович Пурник — заведующий информационно-аналитической службой и Компьютерной библиотекой ЦБС «Киевская», инициатор создания первой российской библиотечной виртуальной справки.

Маргарита Михайловна Самохина — руководитель социологической службы МАДБ, кандидат социологических наук.

Работая над материалами книги, авторы ставили перед собой задачу осветить современное состояние, проблемы и перспективы виртуального справочного обслуживания в библиотеках, и в первую очередь в публичных.

В разделе 1 — *Виртуальное справочное обслуживание в России и за рубежом: общий взгляд на проблему* — дается общее представление о системе виртуального справочного обслуживания в мире.

Раздел 2 — *Первый российский корпоративный проект в области справочного обслуживания* — целиком посвящен Виртуальной справочно-информационной службе публичных библиотек, ее участникам, операторам и пользователям.

В разделе 3 — *Портреты библиотечных виртуальных справочных служб (Россия, Украина, Казахстан)* — даны описания всех работающих на данный момент в Интернете русскоязычных виртуальных справочных служб. В приложениях приведены документы, являющиеся своего рода руководствами по созданию и функционированию виртуальных справочных служб.

Завершает книгу небольшой свод «нестандартных» вопросов, которые время от времени присылают пользователи. Он так и называется: «Перловка, или Что за вопросы порой задают в «Виртуальную справку».

Известно, что сайты — очень динамичные «организмы». В любой момент, выйдя по знакомому адресу, можно увидеть совсем не ту картину, какую наблюдали вчера или месяц назад. Между тем, мы считали необходимым описывать в книге самую «свежую» версию сайта, виртуальной справочной службы, обязательно указывая их точные веб-адреса. Поэтому мы практически не смогли воспользоваться уже имеющимися переводами статей из зарубежной печати, сделанными российскими специалистами. Авторы этих статей не всегда объективны в описании тех или иных служб, систем управления, используемого программного обеспечения (ПО). В этих публикациях отсутствовали веб-адреса, что создало немалые проблемы поиска заинтересовавших нас служб. И как правило, за время, прошедшее с момента публикации зарубежного материала, ситуация порой изменялась кардинальным образом.

К сожалению, приходится констатировать, что виртуальное справочное обслуживание как новый вид деятельности российских библиотек пока не обеспечено соответствующими документами и материалами, содержащими общие для всех стандарты, регламенты, нормы. Мы располагаем лишь несколькими положениями о службах такого рода, выставленными на сайтах библиотек (прежде всего, Российской национальной библиотеки). В связи с большой важностью этих материалов, мы посчитали необходимым опубликовать их в книге.

Иначе обстоит дело с американскими виртуальными справочными службами. Здесь разработкой такого рода документов занимаются специально созданные комитеты, секции, группы,

научные коллективы. Мы включили в приложения 1, 2 к книге два документа, безусловно, ценные для российских практиков.

Однако неверно полагать, что отсутствие такого рода документов означает, что, например, организаторы и руководители первой в России корпоративной Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек (ВСИС ПБ или «Виртуальной справки» не имеют четко выраженной позиции по всем аспектам ее деятельности. С нашей точки зрения, руководитель этой корпоративной службы — А. А. Пурник достаточно четко обозначил принципы взаимодействия с пользователями и корпоративной этики, описал организационную структуру службы и способы решения основных задач управления корпоративным проектом такого рода.

Читая книгу, вы обязательно обратите внимание на постоянно звучащие с ее страниц «голоса» пользователей. Не удивляйтесь тому, что орфография, стиль некоторых их вопросов, заданных в службы, реплик, отзывов, электронных писем «хромает». Мы сохранили все в неизменном виде.

Достаточно много внимания в книге уделено анализу аудитории «Виртуальной справки» и ее информационных потребностей. Здесь стоит отметить и следующий момент. До последнего времени усилия библиотечных социологов были направлены на создание «портрета» реальных пользователей библиотек. Первое серьезное исследование удаленных пользователей библиотек было сделано М. М. Самохиной. Дополненные и обновленные на текущий момент результаты анализа включены во второй раздел книги.

* * *

Авторы книги благодарят своих коллег и друзей — членов творческого коллектива сайта ЦБС «Киевская» и портала «Library.ru», где впервые появилась и ныне работает «Виртуальная справка». Это креативный директор портала и сайта Д. А. Боганов (он же один из идеологов и первых операторов Справки), системный администратор ЦБС «Киевская» М. В. Колесников (он же разработчик первого ПО Справки), веб-дизайнер портала И. В. Русиянто, координатор Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек С. А. Колот и менеджеры службы Б. Л. Самохин и И. В. Ефимова, программисты В. А. Стрелков и С. Е. Петров (они же разработчики ПО ВСИС ПБ), контент-мастер портала

С. Ю. Берестнев, помогавший в переводе зарубежных материалов. Мы благодарим также заведующую экскурсионно-краеведческой службой библиотеки №37 ЦБС «Киевская» О. В. Кузьмину за изложение опыта работы виртуальной справочной службы по муниципальной тематике «Открытый диалог», размещенной на сайте района Дорогомилово (Москва).

Мы благодарны операторам ВСИС ПБ, которые помогли нам советами и своими материалами. Особо добрых слов благодарности заслуживают руководители библиотек—участниц ВСИС ПБ, которые поняли важность и перспективность корпоративной работы и вложили в проект собственные кадровые и материальные ресурсы. Мы благодарим тех, на чье мнение мы смогли опереться в описании ВСИС ПБ: С. А. Амельченко, заместителя директора Новосибирской областной универсальной научной библиотеки; М. В. Шароварову, руководителя Интернет-центра Свердловской областной универсальной научной библиотеки; Ж. В. Землякову, главного библиотекаря Омской муниципальной информационно-библиотечной системы; Л. Н. Варюхину, главного библиотекаря отдела электронной информации ЦБ им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева (Украина).

Мы благодарны также нашей коллеге Е. Д. Жабко, организатору виртуальной справочной службы Российской национальной библиотеки.

Авторы книги и издательство «ФАИР-ПРЕСС» выражают также благодарность Федеральному агентству по культуре и кинематографии РФ и МОО «Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества» за оказание финансовой и организационной помощи при подготовке и издании книги.

ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

«Герой одного детектива как-то заметил, что всякую вещь надо прятать на видном месте, поскольку в таких местах редко что-нибудь ищут. Герой другого детектива добавил, что прятать надо среди похожих предметов, чтобы найти было еще труднее. Судя по всему, к информации применимы оба этих правила, и многие пользователи глобальной «паутины» могут свести их в одно: если, скажут они, вы хотите спрятать какой-нибудь секретный файл — выложите его в Интернет, и тогда его точно никто не найдет.

Это звучит как анекдот, но те, кому приходилось безуспешно искать в Сети что-нибудь нужное, понимают, насколько много в такой шутке правды. К тому же, если вспомнить, что самые мощные поисковые интернет-машины охватывают лишь небольшой процент реально существующих веб-страниц, а само количество таких страниц растет быстрее, чем базы данных поисковиков, то можно просто опустить руки. Кажется, по мере своего роста Интернет превращается в большое белое пятно.

Прятать, действительно, лучше всего в Интернете. Но как лучше всего в нем искать?

Часто пользователь, который несолоно нахлебался ссылок у поисковиков, уходит из «паутины» и просит помощи у своих знакомых. По телефону или e-mail он просит подсказать, например, как вывести кофейное пятно на обоях.

Что нам делать, когда, потратив полдня на разбор сотен ссылок, выданных «Яндексом» или «Апортом», и не найдя ничего полезного, мы в очередной раз убеждаемся в правоте советов, данных опытными детективами?

Более опытные в сетевых делах не отключаются от Сети, а задают вопросы в чатах и дискуссионных группах подходящей тематики. Иногда им везет, и нужные сведения находятся уже через несколько минут — контакт с живыми людьми бывает на порядки эффективнее работы с поисковиками. Честно говоря, запросы поисковику тоже можно составлять по-разному, и даже са-

мую необычную информацию случается найти в первой же выданной ссылке.

Но многие ли умеют грамотно искать? Поиск в Интернете все больше становится похож на некое искусство, а ведь немало пользователей даже собственным браузером владеют, так сказать, не вполне.

Наверное, именно такие, или похожие, соображения и привели в прошлом году к появлению в российской части Интернета нескольких сайтов, способных помочь людям, потерпевшим неудачу с поисковиками».

Так начиналось выступление Владимира Воронько «Люди как поисковые машины» на радиостанции «Свобода» 1 мая 2001 года. Этот же пример он привел затем в своей статье «Искалка с человеческим лицом», опубликованной в журнале «Домашний компьютер» (2001, № 7).

Общий смысл выступлений В. Воронько был таков: наконец-то в русскоязычном Интернете (а точнее, в его российском сегменте) появились службы, где **на вопрос человека отвечает не машина, а человек.**

Речь шла о трех практически одновременно появившихся в Интернете первых российских виртуальных справочных службах — «Знatok.Ru», InternetHelp.ru и «Виртуальная справка» ЦБС «Киевская» (Москва)¹.

В числе этих «первых ласточек» виртуального справочного обслуживания одна была библиотечная.

Таким образом, мы подошли к основной теме разговора — виртуальные справочные службы в современной библиотеке: их появление, развитие и перспективы, содержательные и организационные аспекты функционирования, взаимодействие операторов² служб и пользователей.

Прежде всего, уточним, что такое *виртуальные справочные службы* (виртуальная справка или ВСС — в дальнейшем мы бу-

¹ Подробно об этих службах будет рассказано в разделе 3 книги.

² «Оператор» — так называли себя специалисты, которые работали в «Виртуальной справке» ЦБС «Киевская». Их зарубежные коллеги называют себя более традиционно — «библиотекарь» (librarian). Далее название «оператор» будет использоваться как единое для всех служб.

дем в равной мере использовать это сокращение, правомерно введенное в терминологический оборот специалистами Российской национальной библиотеки). И чем эти ВСС отличаются, с одной стороны, от *реальной справочной службы* (будь то всегда существовавший в библиотеке справочно-библиографический отдел или возникшие в последнее десятилетие различные специализированные информационные службы) и, с другой — от *ответов на вопросы, приходящие на электронный адрес библиотеки, указанный на ее сайте?*

Воспользуемся толкованием понятия, данным в «Руководящих принципах создания и функционирования виртуальных справочных служб» в 2004 году нашими американскими коллегами — а именно: Специальным комитетом по разработке руководящих документов для цифровых справочных служб Секции компьютерных справок Ассоциации справочных служб и отделов обслуживания пользователей³.

«Теперь ресурсы библиотеки могут быть доступны и для того, кто в ней физически не присутствует. Чтобы пользователь мог зайти к ним с собственного компьютера, многие библиотеки и библиотечные объединения расширяют спектр справочных услуг, включая в них виртуальную справочную службу. Сегодня у человека есть технические возможности передать свои вопросы в библиотеку в любое время и из любого места в мире. Это удобно и отвечает потребностям пользователей. <...>

Виртуальная справочная служба — это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта».

И далее: «В деятельности виртуальной справочной службы часто используются ресурсы, доступные в реальном масштабе времени, *однако использование электронных ресурсов при поиске ответа на вопрос пользователя само по себе не является виртуальной справкой...* Запросы виртуальных пользователей часто сопровождаются общением с персоналом по телефону, факсу, межличностной или обычной почте, *однако сами по себе эти способы коммуникации не могут рассматриваться как виртуальные*».

³ См. приложение 2.

В чем отличие виртуальной справочной службы от существующих в Интернете *информационно-поисковых систем (ИПС)* типа «Яндекс» и «Апорт» популярно объяснено в выступлении на радио «Свобода» В. Воронько.

Достаточно понятно и отличие ВСС от универсальных, фирменных, профессиональных, тематических *интернет-форумов, конференций*, где в неформальном общении на равных участвуют пользователи Сети, часто выступая своего рода экспертами по какой-то проблеме и соответственно добровольно помогая другим своими знаниями. Эти формы общения с виртуальными пользователями уже активно используют на своих сайтах некоторые библиотеки. По ходу дальнейшего разговора мы будем к этим формам обращаться.

Есть еще понятие — *виртуальное консультирование*. Оно отличается от виртуального справочного обслуживания в той же мере, в какой библиотечный центр правовой информации отличается от юридической консультации.

Российским библиотекам пришлось «пробивать» себе дорогу в «виртуальное справочное сообщество» самостоятельно — без какой-либо финансовой, технологической и организационной поддержки со стороны государства, местных властей, спонсоров или благотворителей. И в этом их «особый», отличный от западного, путь развития. Но, кажется, самый трудный участок пути уже пройден. Библиотечные виртуальные справочные службы приобретают популярность у российского пользователя и понемногу становятся объектом внимания тех, кто мог бы поддержать библиотечные проекты.

Вспомним, как 10 лет назад с трудом, а где-то даже насильственно входил в нашу жизнь электронный каталог, а теперь его наличие в библиотеках так же естественно, как книги на полках.

Таким же органичным элементом библиотечного обслуживания станут виртуальные справочные службы. И произойдет это намного быстрее, чем в случае с электронным каталогом. Уж слишком близко мы подошли к Информационному обществу, к Обществу знания, где обслуживание удаленного пользователя будет равноценно (и как знать — может превзойти его по популярности) справочному обслуживанию реального пользователя, пришедшего в библиотеку.

Потому что принцип, о котором так часто говорилось в 90-е годы в связи с деловой информацией: «Информация нужна еще вчера. И прямо на стол», — полностью соответствует идее «виртуализации» справочного обслуживания.

Еще надо учитывать, что в Интернете уже работает множество специализированных справочных служб, как коммерческих, так и бесплатных. И публичным библиотекам скоро придется вступить в конкуренцию за пользователя, как это уже сейчас приходится делать, например, американским библиотекам. И в ряде случаев библиотечная ВСС не выдержит сравнения с коммерческой службой, чье финансовое благополучие напрямую зависит от качества обслуживания пользователей.

Не стоит заблуждаться: для пользователей Интернета не принципиально (даже подчас безразлично), от кого и на каких условиях они получают полноценные ответы на их запросы. Это значит, что с приходом Интернета библиотека уже не может мыслить только категориями своего профессионального сообщества. Поэтому и требования к своим виртуальным структурам и услугам ей придется предъявлять самые жесткие и оценивать их работу предстоит по самым высоким критериям.

РАЗДЕЛ 1

**ВИРТУАЛЬНОЕ СПРАВОЧНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ
В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ:
ОБЩИЙ ВЗГЛЯД НА ПРОБЛЕМУ**



КАК НАЧИНАЛИ И ЧЕГО УСПЕЛИ ДОСТИЧЬ ЗАРУБЕЖНЫЕ БИБЛИОТЕКИ

ФОРМЫ СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОСНОВАННОГО НА ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЯХ

В течение двух последних десятилетий, благодаря технической эволюции, на сайтах публичных библиотек появились различные виды виртуальных справочных служб. У каждой из них — свои достоинства и недостатки, но есть общее преимущество: пользователи могут обращаться сюда, не приходя в библиотеку, не завися от времени работы ее справочных отделов. У библиотек же появилась возможность расширить сферу деятельности, охватывая тем самым все новых и новых пользователей, которые ранее, может, и не думали обращаться к ним за услугами.

По данным, опубликованным в майском выпуске журнала «American Libraries», уже в 2002 году свыше тысячи библиотек в мире ввели в действие ту или иную форму виртуального справочного обслуживания; используя при этом свыше 30 видов программного обеспечения⁴.

В настоящее время распространение получили такие формы виртуального справочно-информационного и справочно-библиографического обслуживания:

- справки по электронной почте (e-mail reference)
- сетевые формы (web forms)
- чат-справки (chat reference)
- сетевой контактный центр (web contact center)
- VoIP (Voice over Internet Protocol — голос поверх Интернета)
- видеоконференции (video conferencing).

⁴ Dougherty R. M. Reference around the clock : is it in your future? // Amer. libr. — 2002. — Vol. 33, № 5.

Хотя российские библиотеки используют пока в своей работе только первые две формы, есть смысл подробно остановиться на каждой из них.

Справки по электронной почте (e-mail reference)

Этот вид виртуальной справочной службы был внедрен еще в 80-е годы XX века. Медицинские и технические библиотеки США стали тогда проводить первые эксперименты с электронной почтой — еще задолго до того, как Интернет стал восприниматься как средство массовой информации. Чуть позднее предоставление такого рода справок получило развитие в университетских и публичных, а затем в специальных библиотеках.

На начальном этапе такая работа с пользователями велась эпизодически и нерегулярно. Ныне же практически все продвинутые зарубежные библиотеки имеют на своих сайтах раздел типа «Ask a Librarian»⁵. (Так называются виртуальные справочные службы, которые в ответ на запросы пользователей предлагают информацию разного рода (фактографическую, библиографическую), а также ссылки на источники информации, размещенные в Сети). И здесь электронная почта как канал общения пользователя и оператора наиболее распространена, особенно в публичных библиотеках.

В России и странах ближнего зарубежья (Украине и Казахстане) именно эта форма виртуального справочного обслуживания пользователей на сегодня также получила наибольшее развитие.

В Виртуальную справочную службу, использующую в качестве канала общения электронную почту, пользователи отправляют свои запросы непосредственно на ее электронный адрес. Ответ может быть либо отправлен на электронный адрес пользователя, либо выложен на странице ВСС. Последнее присуще, как правило, именно русскоязычным службам. За рубежом ограничиваются электронной почтой. И это объясняется, помимо прочего, их традиционной установкой на обеспечение конфиденциальности информации, предоставленной пользователю.

Обычно пользователи задают свои вопросы (как правило, в неструктурированном виде) по электронной почте по мере их

⁵ Варианты названий виртуальных справочных служб приведены на с. 41–42.

возникновения, нередко забывая отметить важные аспекты и плохо сформулировав вопрос.

Тем не менее главным достоинством такой формы взаимодействия пользователя с оператором ВСС является как технологическая простота, так и наличие у последнего времени для тщательной подготовки ответа на вопрос.

Следует отметить, что общение, которое происходит между администрацией библиотечного сайта и пользователями по электронному адресу, указанному в контактных реквизитах библиотеки, еще не является виртуальной справочной службой.

Сетевые формы (web forms)

Многие библиотеки (в том числе российские) отреагировали на проблемы, возникающие со справками по электронной почте, предложив использовать сетевые формы, состоящие из нескольких полей или рубрик, которые заполняются самим пользователем. Это помогает избежать неудобств, возникающих, если запросы не структурированы.

В некоторых библиотеках используются простые формы, содержащие несколько полей. В других предлагаются более детализированные формы, позволяющие получить информацию, которая иначе может быть прояснена лишь с помощью справочного интервью (в форме запроса, отправляемого, например, в Информационно-сервисный центр РНБ, надо указать тему, ключевые слова, хронологический охват, вид документов, цель запроса, язык, дополнительные сведения). Однако практика показала, что многим пользователям не нравится заполнять большие формы, которые они считают излишне сложными.

В самом простом случае, заполнив *форму запроса* (с двумя основополагающими полями: «Текст запроса» и «На какой адрес электронной почты выслать ответ»), пользователь отправляет ее по электронной почте оператору службы с компьютера, установленного как дома, так и в центре общественного доступа в Интернет (в школе, библиотеке, интернет-кафе и т. п.).

В другом случае запрос, введенный в такую форму, сразу публикуется на сайте библиотеки, поддерживающей ВСС (задержки возможны лишь в случае отсеивания нежелательных вопросов, о возможности которого пользователей обычно предупреждают в правилах пользования службой).

Ответ либо направляется пользователю по электронной почте, либо сразу после его подготовки оператором публикуется на

том же сайте вместе с вопросом. Автоматически ведущийся рядом служб архив вопросов и ответов является и базой для изучения спроса, и средством снижения потока запросов за счет того, что часть пользователей может удовлетвориться уже имеющимися ответами на аналогичные вопросы (как правило, такой архив открыт в Сети только на русскоязычных сайтах).

Основным недостатком такого подхода является отсутствие (затрудненность) обратной связи между пользователем и оператором виртуальной справочной службы в процессе формулирования запроса. Это заставляет оператора готовить ответ, что называется, «с запасом» (с учетом возможности различных толкований запроса) и не исключает случаев, когда пользователь, получив ответ, опять задает, теперь уже уточненный, вопрос. И все потому, что оператор отвечал на свою версию вопроса (как его понял), а не на вопрос, ответ на который пользователь хотел получить, но не сумел правильно сформулировать его в первый раз.

Основным достоинством использования сетевых форм является некий запас времени, который позволяет оператору дать более обстоятельный ответ. Приходится учитывать тот факт, что подготовить и дать обстоятельный ответ возможно лишь на некоторое количество вопросов, поэтому закономерен ввод ограничения как по числу запросов от одного пользователя, так и по числу вопросов, принимаемых в течение рабочего дня.

Важно отметить, что на многих, например американских, сайтах протокольная форма минимизирована. На некоторых из них вообще размещена только форма для ввода запроса (передаваемого по e-mail), а вот база запросов и ответов автоматически не формируется. На таких сайтах часто приведены примеры вопросов и ответов и есть рубрика FAQ (Frequently Asked Questions), аналогичная той, которая есть и на российских сайтах и называется ЧаВо (Часто задаваемые Вопросы).

Если на сайте отсутствует архив запросов, то в качестве уменьшения нагрузки на персонал «Справки» публикуются некие подборки рекомендательных материалов (по ограниченному, как правило, местным темам, перечни документов, доступных непосредственно в библиотеке и/или через Интернет).

С хорошим примером такой службы познакомился, будучи в 2003 году в Париже, один из авторов книги. На сайте Центра Ж. Помпиду работа справочной службы велась посредством формы запроса, который направлялся персоналу ВСС по электрон-

ной почте. Два года назад вопросов там задавалось немного (около 30 в месяц), но готовились они очень тщательно. Характерным был случай, когда вопрос из бывшей Югославии был задан на языке этой страны. И все-таки был найден специалист, который перевел запрос, подготовил ответ на языке пользователя и отправил ему по электронной почте.

Чат-справки (chat reference), или справки в режиме реального времени, «живые» справки (live reference)

В конце 90-х годов справочные службы библиотек США (где каналы доступа в Интернет на порядок лучше российских и, видимо, других стран СНГ) начали использовать программы чатов⁶. Впервые появилась возможность использовать синхронный способ связи для виртуального обслуживания и таким образом устранить некоторые недостатки связи по электронной почте. Библиотеки заняли свою нишу в этом виде связи, и идея была с удовольствием подхвачена их молодыми пользователями.

В отличие от общего случая (многосторонний чат с единым протоколом⁶ при ограниченном по функциям модератором⁶, который может лишь снимать из протокола нечто, что он посчитает не соответствующим условиям данного чата), применяемая в библиотечных условиях технология скорее является двусторонним интернет-пейджингом⁶.

В диалоге имеется ролевое разделение (спрашивающий и отвечающий, пользователь и оператор, Patron и Librarian «Справки»). Одновременно (при наличии в библиотеке достаточного коли-

⁶ Чат (от англ. to chat — болтать) — текстовое общение в Интернете, когда разговор ведется в реальном времени. Содержание чата существует только «здесь и сейчас» — чат выглядит как окно, в котором идет поток сообщений от всех участников чата. Для того чтобы общаться в чате, нужно просто выбрать себе имя, под которым вы «появитесь» в нем, и послать в чат сообщение, которое сразу же появится в общем потоке сообщений.

Протокол — зафиксированная в файле последовательность вопросов пользователя и ответов оператора.

Модератор — представитель владельца системы обмена информацией (гостевая книга, форум, чат), который имеет полномочия делать (или не делать) информацию, введенную одним пользователем, доступной другим пользователям.

Интернет-пейджинг — класс систем обмена текстовыми сообщениями на базе специализированных программ-клиентов. Пейджеры адресуются числовым кодом. Наиболее известный в России интернет-пейджинг — ICQ.

чества подготовленных операторов и средств на оплату их труда) может вестись несколько независимых диалогов (теоретически возможно подключение к диалогу «пользователь—оператор» дополнительного эксперта).

Такого группового взаимодействия (несколько пользователей ведут одновременную беседу с одним оператором) в библиотечной практике мы не обнаружили. Хотя известен и зарубежный, и российский опыт, когда на базе технологий чат (точнее, близких к чат) ведется некое подобие пресс-конференции, (например, известный политик отвечает на вопросы многих спрашивающих в реальном времени, и ведется протокол вопросов и ответов). К сожалению, поскольку «пропускная способность» оператора в этом случае является узким местом, часто создается некая организационно-технологическая группа, которая фильтрует запросы и передает оператору некую выжимку вопросов. Полный же перечень вопросов и то, что именно получил в качестве ответа на свой вопрос каждый конкретный спрашивающий, как правило, нигде не публикуется.

Важным с точки зрения традиционных библиотечных принципов является тот факт, что и при ответах по технологии чат, и при ответах по технологии e-mail (в отличие от сетевых форм), несмотря на наличие принципиальной возможности, никто не ведет доступного пользователям архива вопросов и ответов.

Чат-справки, конечно тоже, имеют свои плюсы и минусы, не для всех видов запросов они удобны. С помощью чата трудно ответить на запрос, связанный с научными изысканиями, и просто невозможно передать статистические данные, таблицы, иллюстрации и т. п.

Зарубежные библиотечные ВСС на основе чат-подобных технологий не отменили телефонных справочных служб, а, наоборот, рекомендуют использовать их в качестве одного из способов взаимодействия (получения по телефону ответа на вопрос, заданный в сетевой форме на сайте) и сообщают необходимые для этого номера телефонов.

Эти библиотечные службы унаследовали и достоинства (прежде всего, непосредственный контакт с оператором и возможность уточнить вопрос по ходу взаимодействия), и недостатки своих телефонных справочных служб (работа ведется не 24 часа в сутки 7 дней в неделю, а по графику персонала; время, уделяемое одному пользователю, лимитировано, что влияет на глубину проработки вопроса; тематика вопросов рассчитана на простой

вопрос и быстрый поиск; есть ограничения по региону проживания пользователей).

Первое отступление:

Мы провели мини-эксперимент — задали вопрос в одну из американских библиотечных справочных служб, работающую в онлайн-режиме. В разговоре участвовали (по американской терминологии) библиотекарь Службы (Librarian) и пользователь (Patron), в качестве которого выступил А. А. Пурник. После завершения сеанса связи ему был прислан по электронной почте протокол совместной работы. Вам судить, насколько целесообразно были потрачены деньги на оплату доступа в Интернет в течение 28 минут, пока шло общение.

[Librarian]: Здравствуйте, это Джуди. Я работаю в Indianhead Technical College штата Висконсин. Спасибо Вам, что обратились в AskWisconsin. Чем я могу Вам помочь?

[Librarian]: Пожалуйста, введите вопрос.

[Patron]: Привет, не могли бы Вы помочь мне с материалами о российской истории. *(Выйдя на сайт поисковой системы Google, Антон находит все необходимые ссылки до появления ответа Библиотекаря.)*

[Librarian]: Вас интересуют материалы в печатном виде или размещенные в Сети? Какой конкретно период российской истории Вас интересует?

[Patron]: Материалы в Сети, двадцатый век.

[Librarian]: Как называется Ваша библиотека?

[Patron]: Я из Москвы.

[Librarian]: Это поможет мне ответить на Ваш вопрос.

[Librarian]: Вы живете там?

[Patron]: Да.

[Librarian]: Это мне сильно поможет. Мне еще необходимо знать, какие именно материалы по российской истории Вас интересуют: политика, сельское хозяйство, музыка и т. д.?

[Patron]: Ммм, ну не знаю, просто история: известные люди, основные события, в общем «все».

[Librarian]: Попробуйте посмотреть эти материалы. *(Даются 3 активные ссылки.)*

[Patron]: Спасибо, может быть, у Вас есть что-нибудь о Сталине?

[Librarian]: *(Даются еще 3 ссылки, одна из которых подходит).*

[Patron]: Прошу прощения, Вы все еще здесь?

[Librarian]: Да. Последняя ссылка, которую я Вам отправила, касалась Сталина. Висконсин — это северо-западная часть Америки. *(Видимо, оператор не поняла предыдущий вопрос.)*

[Patron]: Хорошо, большое Вам спасибо, последняя ссылка подойдет. Вы работаете в режиме 24/7?

[Librarian]: Нет, в основном мы работаем с 8 утра до 9 по центральному поясному времени. *(Центральное поясное время минус 6 часов от Гринвича).* Из какого Вы города?

[Patron]: Из Москвы, если честно, то я тоже библиотекарь.

[Librarian]: А, понятно, проверяете значит??? Это первый для меня случай с международным вопросом. Для меня это будет хорошей тренировкой. Могу я еще чем-нибудь Вам помочь?

[Librarian]: Спасибо Вам за то, что обратились в AskWisconsin. Мы надеемся, что Вы обратитесь к нам еще. До свидания. Библиотекарь закрыл сеанс чата.

Подытожим. В течение 28-минутного общения в режиме реального времени были получены 3 ссылки, из которых только одна имела отношение к теме. При этом наш специалист, участвовавший в разговоре и «гулявший» по тем же поисковым системам, что и его зарубежный коллега, нашел все нужные (понятно, англоязычные) ссылки на второй минуте.

Тем не менее, по некоторым данным, если в конце 1999 года в мире насчитывалось не более пяти библиотек, которые предоставляли чат-услуги подобного рода, то спустя менее чем полтора года уже более 200 библиотек предлагали интерактивное справочно-информационное обслуживание в реальном масштабе времени (live online reference). Только несколько библиотек из этого числа предприняли попытки разработать собственные версии программного обеспечения для справочного обслуживания в виртуальной среде, которые основывались главным образом на какой-либо из существующих версий чат-приложения.

Большинство библиотек выбрали для использования одну из доступных на коммерческой основе прикладных программ (таких, как eGain Live, Cisco's Weblive, LivePerson, Humanclick), которые первоначально разрабатывались и предназначались для компаний, занимающихся электронной коммерцией⁷, в целях интерактивного обслуживания клиентов в режиме реального времени в Интернете.

Как утверждают американские специалисты, адаптация коммерческих прикладных программ к нуждам библиотек проходила не всегда успешно⁸. Тем не менее практика показала, что, несмотря на определенные ограничения этих программ и сложности в их модификации, многие интерактивные технологии,

⁷ Электронная коммерция (e-commerce) — бизнес, основанный на информационных технологиях. Он предполагает открытие сайта с виртуальным магазином, систему управления компанией, электронную рекламу, маркетинг и консультационное обслуживание потребителей.

⁸ См. обзор американской печати С. В. Пушковой «Справочно-информационное обслуживание в электронный век: Роль и возможности библиотек» (Библиотеки за рубежом 2003: Сб. — М.: Рудомино, 2003. — С. 56–83).

применяемые при обслуживании клиентов в Интернете, получили признание у библиотечных специалистов и стали использоваться библиотеками в организации электронного справочного обслуживания в реальном масштабе времени.

Подробно с особенностями работы справочных служб в режиме чата можно познакомиться, обратившись к статье Е. Д. Жабко «Справочное обслуживание в чат-режиме: эксперимент или новое направление развития?» (Библиотека. — 2002. — № 6. — С. 33–35).

Скажем только, что в течение 2002 года Информационно-библиографический отдел (ИБО) Российской национальной библиотеки (РНБ) по приглашению справочного отдела Славянской библиотеки Иллинойского университета (США) участвовал в годичном эксперименте по использованию чат-технологии для выполнения запросов пользователей.

По словам Е. Д. Жабко, эксперимент начался 1 февраля 2002 года. Исходно было определено, что в эксперименте обслуживание будет носить двусторонний характер, при котором запросы выполняются обеими библиотеками. Если для американских коллег это продолжение и развитие привычной работы, то библиографы РНБ должны были решить ряд организационно-технологических проблем. Было понятно, что новизна формы обслуживания, необходимость отработки технологии и обучения персонала не позволят на первом этапе эксперимента выполнять все поступающие запросы. Поэтому было принято решение ввести ряд ограничений, в частности по тематике и типам запросов.

Так, ИБО РНБ в ходе эксперимента выполняет запросы общего характера относительно библиотеки в целом (фонды, коллекции, правила и условия доступа), запросы по истории, искусству, художественной литературе и литературоведению. Принимаются запросы по всем аспектам истории и сегодняшней жизни Санкт-Петербурга, а также проводится консультирование по ресурсам российского сегмента Интернета. Включение запросов по Санкт-Петербургу было обусловлено наличием в отделе информационно-поисковой системы «Санкт-Петербург», созданной еще в 1989 году и на настоящий момент имеющей более 40 000 записей. Принятый за основу принцип аналитико-синтетической обработки документального потока по петербурговедению позволяет использовать информационные массивы ИПС

для поиска не только библиографической, но и фактографической информации.

Тематика Славянской библиотеки Иллинойского университета ограничена запросами по американистике, славянским коллекциям американских университетов, интернет-ресурсам. ИБО РНБ выполняет фактографические справки, запросы о наличии конкретных изданий в фондах РНБ (обеспечивается поиском по электронному каталогу и сканированной копии генерального алфавитного каталога, локальным базам данных), а также тематические справки, не требующие углубленного библиографического поиска. Последние выполняются в отсроченном режиме. Сложные запросы не выполняются.

Еще одной проблемой, с которой столкнулись участники эксперимента, была разница во времени между Санкт-Петербургом и Иллинойсом. Был выбран оптимальный для обеих сторон режим работы. Для библиографов РНБ дежурство в чате начинается с 16 часов дня, а для американских специалистов с 8 утра. Первоначально планировалось, что дежурство будет осуществляться 5 раз в неделю, поскольку ожидалось большое количество запросов. Но практика скорректировала планы. Теперь библиографы «выходят на связь» только в тех случаях, когда на их услуги есть заявки по предварительной записи. Чтобы проверить их наличие, специалисты каждое утро проверяют свои персональные почтовые ящики, размещенные на чат-сервере Иллинойского университета, доступ к которым обеспечивается на основе индивидуальных паролей.

Сетевой контактный центр (web contact center)

Сегодня некоторые библиотеки начинают применять для организации виртуальной справочной службы программное обеспечение сетевых контактных центров, создававшихся первоначально для использования в электронной коммерции (e-commerce). Данное программное обеспечение (ПО) дает возможность пользоваться как электронной почтой, так и сетевой формой или чатом — в зависимости от конкретных целей.

Имеется также множество удобных средств, обеспечивающих различные варианты общения работника библиотечной «Справки» с пользователем. Это, например, проталкивание страниц (pagerushing), сопровождение (escorting), совместный просмотр (co-browsing) и передача файла (file transfer). К этим же ви-

дам функций относятся также текущий контроль (monitoring), совместные ответы (cooperative answering)⁹ и статистика. В специальную программу сетевого контактного центра включены варианты виртуальной справки, которые разработаны к настоящему времени и дополнены интерактивными средствами.

В качестве примера таких сетевых контактных центров можно привести американские коммерческие справочные службы *Live Helper* (www.livehelper.com), *Click and Care* (www.clickandcare.com), *Live Person* (www.liveperson.com).

Видеоконференции (video conferencing)

Некоторые американские библиотеки начали проверку возможностей видеоконференций еще в середине 90-х годов. Основные причины того, что последние не смогли стать важным средством виртуального справочного обслуживания — необходимость наличия дополнительной аппаратуры, высокая стоимость использования каналов связи и слабое желание пользователей признать этот вид услуги. Интересный пример библиотечной видеоконференции мы наблюдали в Петропавловске-Камчатском в 2003 году. Там в рамках Международной конференции под эгидой ЮНЕСКО шло общение трех групп библиотечных специалистов, находившихся в Москве, Санкт-Петербурге и на Камчатке.

⁹ Используя функцию проталкивания страниц, библиотекарь передает пользователю не ссылку на страницу, которую видит у себя на экране, а страницу целиком. Библиотекарь при помощи функции сопровождения своим курсором может визуально указывать пользователю, какие именно страницы ему нужны.

Используя функцию совместного просмотра, библиотекарь получает возможность во время поиска и просмотра страниц взаимодействовать с пользователем, одновременно управляя его веб-браузером (программой-клиентом для навигации по веб-страницам) и осуществляя текущий контроль за тем, что в данный момент отображается на мониторе пользователя.

Посредством функции передачи файлов библиотекарь передает пользователю файлы, содержащие необходимую ему информацию: документацию, рефераты и т. д.

Используя возможность совместных просмотров, библиотекарь, в случае если он затрудняется с ответом на вопрос, может попросить помощи у другого библиотекаря, специализирующегося на более узкой тематике. Тот в свою очередь может управлять теми же окнами веб-браузера пользователя, что и основной библиотекарь, одновременно с ним.

Протокол VoIP (Voice over Internet Protocol)

VoIP — система обеспечения голосовой связи в режиме реального времени на основе передачи речи по Сети с использованием интернет-протокола.

Это технология будущего, обеспечивающая пользователям возможность делать телефонный запрос одновременно с другими способами использования Интернета. Некоторые американские коммерческие сетевые контактные центры, подобные названным выше, уже предлагают своим клиентам систему VoIP.

Прогнозируя перспективы развития средств коммуникации, американские специалисты называют чат промежуточной технологией, которая в скором времени **уступит** место какому-то другому, «более человеческому» способу взаимодействия между сотрудником информационной службы (посредником) и потребителем информации (клиентом). Имея в своем распоряжении две телефонные линии связи или высокоскоростные каналы подключения к Интернету, используя кабель или цифровую абонентную линию связи (Digital Subscriber Line — DSL), уже сейчас возможно говорить с клиентом по телефону, одновременно проводя совместный с ним просмотр веб-страниц по Интернету.

При отсутствии доступа ко второй телефонной линии связи в качестве варианта решения может быть использован протокол VoIP. Во время сеанса связи VoIP оператор и пользователь могут осуществлять совместный просмотр интернет-ресурсов и разговаривать друг с другом, используя наушники, подключенные непосредственно к их компьютерам, или встроенный микрофон и акустические колонки.

Однако технология VoIP до настоящего времени не получила широкого применения даже на Западе, несмотря на то что многие персональные компьютеры, установленные в домах и офисах, располагают техническими возможностями для ее использования.

Этот метод в будущем способен заменить существующие, пока сравнительно сложные, способы связи синхронным чатом через Интернет. Однако VoIP также требует наличия дополнительной аппаратуры. Сегодня тональные приемники и наушники не являются частью стандартного аппаратного оборудования, поэтому ожидается проникновение на рынок именно этих технических средств. По мнению зарубежных специалистов, система VoIP дает шанс улучшить и ускорить способы связи через Интернет. Многие пользователи будут рады освободиться от необходимости набирать свои вопросы с помощью клавиатуры.

Все перечисленные формы виртуального справочного обслуживания имеют свои достоинства и недостатки, поэтому не могут заменить, а лишь дополняют друг друга — так же, как сама ВСС дополняет традиционный вариант личного общения библиотекаря и пользователя. Ответ на вопрос о том, какой способ получения справки (обычный или виртуальный) является более эффективным, зависит от типа библиотеки, предпочитаемых вопросов и от привычки посетителей библиотек к тому или иному способу получения информации.

ОПЫТ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК США

Лидером (и в каком-то смысле законодателем) в этом секторе информационных услуг бесспорно является США. Фактически можно говорить об американском феномене библиотечного справочного обслуживания посредством Интернета. Возникает вопрос: почему не прошло и пяти лет, как эту страну буквально опутали «виртуальные справочные сети»? Сегодня предложение справочных услуг уже превышает спрос на них. Мало того, что практически все библиотеки имеют на своих сайтах такого рода службы, они тотально объединяются в разного рода справочные корпорации, кооперации, союзы, объединения либо принимают участие на долевых началах в работе единой распределенной справочной службы. Справочные услуги (по меньшей мере — для жителей своих регионов) предоставляются бесплатно при том, что, как правило, за аренду (если они не приобрели его в свою собственность) программного обеспечения и доступ в сводные базы вопросов и ответов сами-то они платят, и подчас немалые деньги (хотя и тут бывает нестандартная ситуация — если убедишь вступить в объединение другие библиотеки, оплата будет снижена).

Мы долго раздумывали над этим. И пришли к такому выводу.

- Американские библиотеки, как и, к примеру, музеи¹⁰, изначально ориентированы на удовлетворение потребностей (в данном случае — справочных) своих **пользователей**, а не на формирование своих **фондов**, их содержание, хранение и предостав-

¹⁰ Дедюхина А. Руками трогать! // Эксперт. — 2005. — № 6. — С. 46–49. Из ст.: «Чтобы выжить, современный музей должен быть не площадкой для демонстрации экспонатов, а местом проведения досуга».

ление в пользование, как это было принято, скажем, в немецких и российских (точнее — советских) библиотеках¹¹. О библиотечном маркетинге мы узнали на десятилетие позже наших американских коллег, одновременно с немецкими. А между тем что такое вопрос пользователя? Это сформулированная информационная потребность, которая есть отражение его жизненной потребности. А что такое справочная служба, как не готовность ответить на вопросы пользователя, а значит, удовлетворить его жизненную потребность?

- Правительство США, серьезно озабоченное созданием для населения условий для свободного доступа к публичной информации, поддерживает такого рода проекты, в том числе библиотечные. И речь здесь идет о десятках и сотнях миллионов долларов¹². А штаты, со своей стороны, либо принимают долевое участие в финансировании проектов, либо выделяют отнюдь не малые средства на реализацию пилотных проектов, касающихся организации виртуальных справочных служб в их регионах.

- Положительно сказывается на развитии этого нового направления известная всем готовность американского населения участвовать в разного рода благотворительных акциях, оказывать спонсорскую и грантовую поддержку, в частности, таким учреждениям культуры, как библиотеки и музеи.

- Технологически американское общество значительно лучше европейского подготовлено к внедрению справочных услуг, связанных с использованием виртуальных (цифровых, Интернет) каналов передачи информации. А это зачастую является базовым условием организации такого рода службы.

- Американские библиотеки, включая публичные, имеют многолетний опыт информационно-справочного обслуживания по телефону и факсу. (Мы наблюдали, как работали такие справочные службы еще 8 лет назад в центральных городских библиотеках Талсы (штат Оклахома), Колумбуса (штат Огайо) и Сиэтла (штат Вашингтон). В отдельных помещениях специалисты, обложенные справочниками, практически в режиме «нон-стоп» давали по телефону справки на любые темы. Если за 5 минут они не находили необходимого ответа, запрос пользователя переадресовывался в профильный отдел.

¹¹ Это суждение подтверждается немецкими специалистами (см. с. 37 книги).

¹² Подробнее об этом см. на с. 53 книги.

- И наконец, у американских библиотек есть самый главный элемент справочного обслуживания — многочисленные пользователи, для которых наличие такой информационной поддержки является фактом очевидным и жизненно необходимым.

- Известная же склонность американских специалистов все жестко стандартизировать, регламентировать, нормировать, создавая для этого специальные комитеты и группы, способствовала тому, что в настоящий момент в распоряжении библиотек, приступающих к созданию виртуальных справочных служб, уже имеется обширный пакет «стартовой» документации¹³.

Приведем несколько примеров наиболее характерных виртуальных справочных служб, размещенных на сайтах публичных библиотек. С их опытом будет полезно познакомиться и тем российским библиотекарям, которые решили создать собственную виртуальную справочную службу, и тем, кто думает о вступлении в уже существующую корпоративную справочную службу (на базе типового или собственного программного обеспечения).

AskUs!	Спроси нас
http://www.tulsalibrary.org/askus	

Это виртуальная справочная служба, созданная и обслуживаемая Центральной библиотекой г. Талса (штат Оклахома).

На головной странице виртуальной справочной службы AskUs! указывается, что обычное время ответа на запрос составляет один час. Справка работает в следующем режиме: понедельник и вторник — с 9 до 21 часа, пятница и суббота — с 9 до 17 и воскресенье (кроме лета) — с 13 до 17 часов.

Есть отдельная форма для запроса. Здесь имеются следующие интересные поля:

- Номер библиотечной карты.

¹³ В приложениях 1 и 2 приведены, в частности, «Руководящие принципы ИФЛА по цифровым справочно-информационным службам» и «Руководящие принципы создания и функционирования виртуальных справочных служб», которые размещены для свободного доступа в Интернете.

(По нему определяются пользователи библиотеки и, следовательно, права на получение справки. В полном объеме сервис предназначен для жителей Талсы; остальные могут задать только вопросы по городу и ответ получить только по электронной почте. За ответы на некоторые вопросы (видимо, тех, кто не живет в Талсе) придется платить.

- Крайний срок, до которого пользователю нужен ответ.

(С одной стороны, это заставляет операторов поторопиться, а с другой — если все же не успели ответить в срок, далее не заниматься уже этим вопросом.)

Ответы могут даваться — по желанию пользователя — по домашнему или рабочему телефону, по факсу и, наконец, по электронной почте.

Для минимизации нагрузки на персонал первое, что предлагается при заходе на страницу виртуальной справки, — это перейти по ссылкам на ресурсы для самостоятельного поиска. На главных страницах сайта и виртуальной службы размещены:

- Форма для самостоятельного поиска по каталогу библиотеки.
- Форма для самостоятельного поиска по сайту библиотеки.
- Ссылка на раздел Research Tools (исследовательский инструментарий), включающий ресурсы для самостоятельного поиска, в том числе ресурсы, поддерживаемые персоналом библиотеки и доступные в режиме онлайн: Fast Facts Data Base¹⁴ (часто задаваемые вопросы и ответы по Талсе и штату Оклахома), Talsa Organizations and services¹⁵ (адресно-реквизитные данные по городу), What Do I Read Next¹⁶ (рекомендательная библиография по книгам из фонда библиотеки), ORC¹⁷ (рубрицированный путеводитель по организациям, справочникам, периодике и интернет-ресурсам) и ORS¹⁸ (24-часовой онлайн-доступ к журналам и справочным материалам, некоторые из которых доступны за пределами библиотеки, но требуют наличия у пользователя библиотечной карты).

¹⁴ База данных «Быстрые факты».

¹⁵ Организации и сервисы Талсы.

¹⁶ Что читать дальше.

¹⁷ Online Research Center — Онлайн-исследовательский центр.

¹⁸ Online Reference Sources — Справочные ресурсы, доступные в онлайн.

Одним словом, делается все, чтобы пользователь мог САМ, без помощи персонала виртуальной справочной службы, найти ответ на интересующий его вопрос. Имеется отсылка на отдельную страницу с формой для замечаний, предложений и вопросов по функционированию виртуальной справки (ответ направляется по указанному телефону или почтовому адресу — электронному или традиционному).

Вопрос, вписываемый пользователем в форму на сайте, поступает к операторам по той же электронной почте. А, значит, никакой базы вопросов и ответов на сайте этой библиотеки пока нет.

Таким образом, мы имеем дело с *самым простым и распространенным случаем в практике американских публичных библиотек* — можно сказать, *переходным этапом в развитии библиотечного справочного обслуживания, когда к традиционным формам обслуживания по телефону и факсу добавилась электронная почта.*

Соответственно средства, использованные для создания этой виртуальной справки, весьма просты и доступны и в США, и в России. Ни в какие корпоративные проекты с другими партнерами Центральная библиотека Талсы пока не вступила.

AskNow!	Спроси сейчас
http://www.apl.org/ask/	

Эта справочная служба публичной библиотеки Апплетон (Appleton Public Library OnLine Reference) является интересным примером сочетания корпоративного проекта библиотек штата Висконсин (AskWisconsin — Спроси Висконсин) и справочных услуг, которые оказывает собственно библиотека города Апплетон.

В отличие от проекта библиотеки г. Талса, данный проект имеет корпоративный и индивидуальный компоненты и значительно более совершенное программное обеспечение, провайдером которого является OCLC. Ему платят — на доленой основе — все библиотеки, участвующие в проекте. То есть вопросы и ответы движутся от пользователя к оператору и обратно через центральный узел — QuestionPoint¹⁹.

¹⁹ Подробнее о QuestionPoint см. на с. 64–66.

В рамках корпоративного проекта (обслуживаемого персоналом 19 библиотек штата) предлагается чат с библиотекарем. Библиотеки делят между собой время нахождения в онлайне, и операторы (библиотекари) Апплетона доступны в чате по понедельникам и вторникам с 16.00 до 21.00. В остальное время пользователь может обращаться к операторам службы Апплетона в режиме электронной почты.

В описанном выше опыте общения с сотрудниками справочной службы в чате обращает на себя внимание то, что, в отличие от Талсы, библиотекари Апплетона работают с любым пользователем не зависимо от места его проживания. Ограничений по тематике также нет (вспомните: мы задавали им вопрос по русской истории XX века). После завершения сессии протокол разговора высылается пользователю на его электронный адрес.

В качестве собственного проекта библиотека предлагает почтовую справочную службу «Спроси библиотекаря» (Ask a Librarian E-mail Reference Service). Запрос, вписанный в размещенную здесь форму, пересылается библиотекарю по электронной почте. О получении запроса пользователя сразу же уведомляют в ответном письме, в котором также приводится ссылка на то место, где можно посмотреть состояние вопроса.

Спрашивающему, видимо, доступен только свой вопрос и ответ на него, а персоналу библиотеки, хотелось бы думать, доступен весь архив, хотя бы для целей исследования спроса.

Не удалось найти информацию о сроках исполнения запроса. Сказано только, что нужно указать время, в течение которого вопрос сохраняет актуальность. Если нужен быстрый ответ, то лучше воспользоваться телефоном. Ничего не сказано про ограничения в обслуживании, но в качестве обязательных параметров в форме вопроса требуется указать город и штат спрашивающего.

Не удалось найти информацию также о FAQ (Frequently Asked Questions — Часто задаваемые вопросы).

На главной странице сайта рядом со ссылкой на справочную службу есть также ссылка на QuickRef (Быстрая справка) — каталог интернет-ресурсов; ссылка на kids.apl.org — семейный ресурс; ссылка на teen.apl.org/links.html — каталог интернет-ресурсов для подростков и ссылка на Online Book clubs (подписной узел, на котором, если указать свой e-mail и литературную рубрику, можно ежедневно получать **пятиминутный** текстовый фрагмент). Есть и ссылки на ряд библиотечных ресурсов и библиотечных каталогов.

Эти ссылки позволяют значительной части пользователей самостоятельно найти ответ на свой вопрос и тем самым существенно снижают нагрузку на персонал — самое «слабое звено» сайта всякой библиотеки.

Ask the question	Задай вопрос
http://www.spl.org/default.asp?pageID=help_ask	

Это справочная служба Публичной библиотеки г. Сиэтл (штат Вашингтон), на которую можно выйти по ссылке «Ask the question» с головной страницы сайта библиотеки. Стоит обратить внимание на то, что среди возможных способов задать вопрос справочной службе есть вариант «лично спросить сотрудника в библиотеке». А это значит, что виртуальное обслуживание, включая чат, здесь воспринимается как один из видов справочного обслуживания, наряду с очным и по телефону.

Пользователю предлагается выбор между работой по телефону и в режиме чат (т. н. Live Help, доступный с 10 до 16 часов с понедельника по пятницу). Особо подчеркивается, что для работы в этом режиме не требуется скачивать и устанавливать какое бы то ни было дополнительное программное обеспечение (еще недавно это было необходимо и серьезно препятствовало использованию системы слабо подготовленным персоналом). Для выхода в этот режим требуется указать только e-mail, т. е. формально воспользоваться этой возможностью может любой посетитель сайта.

Есть форма запроса по электронной почте, которая трактуется как «аварийный» вариант на случай, если другие каналы запроса не доступны. В форме требуется указать *номер библиотечной карты* и почтовый адрес, т. е. эта возможность не всем доступна. Есть FAQ по типовым запросам с доступом на странице ВСС и в разделе информационных ресурсов библиотеки.

Интерес представляет тот факт, что у справочной службы есть отдельные входы для детей и подростков, хотя формы запроса там не отличаются ни друг от друга, ни от основных форм.

Из текста обращения к детям: «Ищешь хорошую книгу? Делаешь домашнее задание? Нужна помощь в поиске информации? Есть три пути, по каким тебе поможет библиотека Сиэтла. Посредством компьютера — вопрос вводится в форму, ответ — по почте. Либо чат с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00. По те-

лефону в Детский центр или Библиотечный центр срочной информации. Непосредственно в филиале библиотеки у библиотекаря».

Взрослым справочные услуги предлагают по правовым вопросам — Юридическая библиотека штата Вашингтон (по почте и в чате с 10.00 до 13.00 по будням), Юридическая библиотека округа Кинг (по почте и в чате с 13.00 до 16.00 по будням); по вопросам здоровья — Научная медицинская библиотека Университета штата Вашингтон (по почте); по вопросам садоводства — Библиотека Центра городского садоводства им. Е. Миллер (по почте).

Эти библиотеки, как и Публичная библиотека Сиэтла, входят в Информационный библиотечный консорциум Пьюджет-Саунда, финансируемый частично IMLS (Institute of Museum and Library Services)²⁰ в рамках Library Services and Technology Act²¹ с поддержкой со стороны библиотеки штата Вашингтон.

На странице справочной службы есть окно поиска по библиотечному каталогу. Для минимизации использования дорогостоящего библиотечного персонала (за счет предоставления возможностей по самостоятельному поиску) на головной странице есть ссылка на Library Collection (Библиотечная коллекция). На ней, кроме окна поиска по библиотечному каталогу, есть целый ряд других сервисов, в том числе доступ к онлайн-коллекциям периодики; доступ к онлайн-коллекциям словарей, телефонных книг, энциклопедий и справочных материалов; доступ к специализированным тематическим подборкам (часть доступна свободно, часть требует указания номера билета и контрольного PIN-кода, с некоторыми собраниями можно работать только в помещении библиотеки).

Следует отметить, что библиотека оплачивает доступ к большому количеству внешних платных ресурсов, например к сайту энциклопедии «Британника». Это право доступа передается пользователям библиотеки, но не доступно остальным посетителям сайта.

Тем не менее на сайте библиотеки есть возможность получить так называемую бесплатную библиотечную карту — для тех, кто не является жителем Сиэтла, но может внятно объяснить, какое отношение он имеет к городу и зачем ему нужен доступ к информационным ресурсам библиотеки. Обладатели такой карты получают доступ ко всем ресурсам, кроме тех, доступ к которым возможен только из библиотеки.

²⁰ Институт музейного и библиотечного обслуживания.

²¹ Федеральный закон о библиотечных услугах и технологиях — см. с. 53.

Таким образом, справочная служба Публичной библиотеки Сиэтла наряду с собственными предлагает услуги служб, специализирующихся в области права, медицины, садоводства. Являясь членами одного консорциума, они работают каждая по своему графику.

ПЕРВЫЕ ШАГИ НЕМЕЦКИХ ВИРТУАЛЬНЫХ СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ

В своем развитии российские и немецкие библиотеки имеют много общего. Поэтому мы посчитали возможным остановиться подробнее на описании пути, которым продвигаются наши европейские коллеги в сторону виртуального справочного обслуживания.

Воспользуемся анализом, сделанным сотрудником Кельнской специальной высшей школы Германом Решем в выступлении на 69-й Генеральной конференции ИФЛА (Берлин, 2003 г.)²².

По его мнению, посетители, привыкшие к качеству обслуживания, например, в американских библиотеках, нередко бывают разочарованы немецкими. Так, он упоминает немецкого ученого и библиотекаря Дейла Аски, который в конце 90-х годов проводил в нескольких библиотеках Германии сложный библиографический поиск и нашел, что качество обслуживания в целом и справочное в частности были в совершенно неудовлетворительном состоянии. Причину превосходства американских библиотек Д. Аски свел к следующим двум факторам:

Во-первых, нехватка в Германии библиотечных специалистов такого уровня квалификации, какой характерен для США. Именно сочетание информационной подготовки, компетентности и эрудиции персонала, которое является обычным в справочных отделах библиотек США, определяет резкое отличие качества их библиотечных услуг от немецкой модели.

Во-вторых, американские библиотеки ориентированы на оказание услуг, а немецкие — на пополнение фонда. Американские библиотеки (не говоря уж об их постоянной финансовой поддержке со стороны как государства, так и спонсоров) стали учреж-

²² Реш Г. Цифровая справочно-информационная служба в Германии : краткий обзор деятельности и опыта работы по повышению квалификации персонала — см. www.library.ru

дениями, постоянно ищущими новые формы обслуживания посетителей.

В последние годы немецкие библиотеки постепенно изменяют свой подход к обслуживанию, придавая все большее значение оказанию различных, в том числе справочных, услуг. Характерно, что еще с 70-х годов справочные службы Германии, в отличие от американских, играли в работе публичных библиотек более важную роль, чем в академических библиотеках. Еще один существенный фактор — Интернет и формирующееся Информационное общество, серьезно изменившие привычки и потребности пользователей. Хотя Интернет появился в библиотеках Германии достаточно давно, внедрение виртуального справочного обслуживания шло с большим трудом. Свою роль сыграло и политическое давление, отразившееся на организационной структуре и финансировании библиотек.

Итак, в середине 90-х годов немецкие библиотекари (российские — чуть позже) обнаружили, что электронную почту можно использовать не только для переписки с коллегами, но и для улучшения контактов между библиотеками и их пользователями.

Постепенно городские публичные и университетские библиотеки стали создавать сайты, на которых, помимо общих сведений, информации о режиме работы библиотеки, появились адреса электронной почты в качестве контактной информации. (К слову сказать, не на всех российских библиотечных сайтах можно встретить адреса электронной почты.)

Однако это еще нельзя было рассматривать как организованную форму виртуальной справки. В тот период электронная почта считалась дополнительным средством связи с пользователями, и ее приравнивали к письмам или факсовым сообщениям. Электронный адрес воспринимался как некое техническое устройство — вроде телефонного номера. На полученные по электронной почте запросы часто отвечали не сразу, а после выполнения других дел. Пользователям обычно не сообщали конкретные электронные адреса отделов и служб, и они не знали, к кому обращаются — к руководству, в службу справок или просто к сотруднику, который свободен в данный момент (на сайтах российских библиотек и поныне как контактный дается только обезличенный электронный адрес, размещенный в конце главной страницы).

Некоторые публичные (в основном в крупных городах), и университетские библиотеки Германии не остановились на этой стадии. Сегодня у них есть организованная и хорошо планиру-

емая служба виртуальной информации по электронной почте. Пользователю предоставляют конкретный электронный адрес, по которому оказываются именно справочные услуги. Он узнает, на какой вид запросов можно получить ответы, кто будет отвечать, с помощью каких источников, сколько времени это потребует. Речь идет о виртуальной справочной службе, использующей в качестве канала связи электронную почту.

Библиотеки, оценившие важность электронной почты для оказания справочных услуг, часто предлагают уже и другие формы услуг по поиску в Сети. Так, пользователям предлагают формулировать свои вопросы в более структурированном виде и предоставлять дополнительную информацию. Хотя библиотекари часто не видят разницы между справкой по электронной почте и справкой на основе сетевой формы (бланка запроса). Например, Кельнская публичная библиотека использует термин «e-mail-справка», хотя фактически пользуется сетевыми формами. Так же поступает и Германская Интернет-библиотека. Но изредка встречаются библиотеки, которые предлагает справки как по электронной почте, так и через сетевые формы.

Однако все эти примеры не должны затуманивать того факта, что большинство германских библиотек не предлагает вовсе никаких видов виртуального обслуживания.

До настоящего времени единственной публичной библиотекой, которая, по крайней мере, экспериментировала с чат-справками, являлась Публичная библиотека Вюрцбурга. Однако и здесь вскоре отказались от этой идеи из-за системных проблем во внутренней компьютерной сети. Библиотека университета Германских федеральных вооруженных сил в Гамбурге разрешает пользоваться своей службой справок в режиме чата только зарегистрированным пользователям. В некоторых университетских библиотеках ответы дают всем клиентам, чьи справочные службы начали работать в режиме чата в 2001–2002 годах, но интенсивность их до сих пор крайне невелика.

Исключение составляла лишь библиотека Трирского университета, которая еще в конце 2000 года представила общественности свою справочную службу, работающую в реальном масштабе времени (online). Однако уже в апреле 2003 года она, столкнувшись с финансовыми проблемами, в лаконичной форме уведомила пользователей, что из-за нехватки средств не может продлить свою лицензию на программное обеспечение (HumanClick) и вынуждена временно приостановить работу.

В Германии пока нет ни одной библиотеки, имеющей справочную чат-службу, которая бы работала как сетевой контактный центр.

Если говорить о сегодняшнем этапе развития виртуальной справочной службы в Германии, то следует упомянуть еще о двух проектах. Это Перечень сложных вопросов и ответов на них (discussion list) RABE и Германская Интернет-библиотека.

Жизненно важным проектом в деле популяризации службы цифровой справки в Германии являлся проект, инициированный Фондом Бертельсмана в сотрудничестве с Германской библиотечной ассоциацией и начатый в 2002 году. Это **Германская Интернет-библиотека** (www.internetbibliothek.de/index_user.jsp). Через несколько лет Фонд уйдет из проекта, и его дальнейшим развитием ассоциация будет заниматься самостоятельно.

Проект нацелен исключительно на публичные библиотеки и преследует две цели. Во-первых, участники должны совместно создать и поддерживать сетевой каталог, предназначенный для пользователей библиотек. Они также должны совместно выбрать и оценить сетевые ресурсы, которые затем будут представлены через этот каталог, имеющий 20 основных разделов и множество подразделов.

Вторая цель этого проекта — создание консорциума e-mail-справки, дополняющей сетевой каталог. В проекте участвуют более 70 публичных библиотек из всех земель, за исключением Гамбурга. Разработаны стандарты и критерии качества для всех видов рабочих процедур и всех видов деятельности, включая кооперативную службу e-mail-справки.

Значимость этого проекта в отношении виртуальной справки определена еще и тем, что многим библиотекам пришлось, помимо своего желания, обратить внимание на эту службу и даже обеспечить предоставление справок по электронной почте, хотя в действительности они намерены были просто принять участие в престижном проекте каталогизации ресурсов Интернета. Таким образом, Германская Интернет-библиотека дает по крайней мере публичным библиотекам замечательный шанс повысить статус виртуальной справки в частности и справочной службы вообще путем создания консорциума e-mail-справки.

RABE — аббревиатура термина «Поиск и справка в библиотеках» («Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen»). Фактически речь идет о сводной базе вопросов и ответов, к которой имеют доступ только работники справочных служб. Если

они затрудняются ответить на тот или иной вопрос, то могут поискать помощи у своих коллег. Перечень был начат летом 1999 года; в качестве образца использовался существовавший с 1992 года американский Stumpers-list (список трудных вопросов).

RABE используется очень активно и играет важную роль в улучшении качества работы справочных служб в германских библиотеках. С точки зрения немецких специалистов, интересные результаты дала бы разработка второго подобного Перечня, доступного пользователям, чтобы работники библиотек могли напрямую отвечать на их запросы. Тогда существующий сейчас Перечень сложных вопросов и ответов на них (discussion list) RABE мог бы рассматриваться в качестве базовой формы справочного консорциума.

Большинство посетителей немецких библиотек до сих пор не пользуются или очень редко пользуются виртуальной справкой, еще мало известной в Германии. А между тем, как справедливо подчеркивают специалисты, библиотеки сами должны заботиться о том, чтобы пользователи узнали о наличии у них виртуальной справочной службы.

КОРПОРАТИВНЫЕ ВИРТУАЛЬНЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ

В настоящее время на разных континентах работает свыше 80 корпоративных библиотечных виртуальных справочных служб.

Судя по всему, в связи с активным распространением Интернета, когда реальный пользователь реальной библиотеки будет все более уступать место виртуальному пользователю — «человеку мира», именно такая форма виртуального обслуживания, предполагающая взаимодействие библиотек, получит наибольшее развитие.

Перед вами — различные варианты названий этих корпоративных ВСС (многие из них достойны стать слоганами). Обратите внимание: в большинстве это композиции со словами «вопрос», «ответ», «спроси», «вживую», 24/7. Некоторые из этих названий уже появились на российских библиотечных сайтах.

«Спроси библиотекаря» — Ask-A-Librarian (наиболее распространен); «Спроси сейчас!» — Ask Now!; «Спроси нас сейчас» — Ask Us Now; «Спроси немедленно» — Ask Away; «Спроси нас в ре-

альном времени» — *Ask Us Online*; **«Спроси нас 24/7»** — *Ask Us 24/7* (24 часа в сутки семь дней в неделю); **«Спроси ББК 24/7»** — *BLC Ask 24/7* (Бостонский библиотечный консорциум); **«Задай нам вопросы»** — *Ask Us Questions*; **«Спроси у библиотекаря E-ответ!»** — *Ask A Librarian eAnswer!* (по аналогии с e-почтой); **«Спроси свою библиотеку»** — *Ask Your Library*; **«Спроси библиотекарей системы UT»** — *Ask a UT System Librarian* (Университет Техаса); **«Спроси Колорадо»** — *Ask Colorado*; **«Ответ онлайн»** — *AnswerONLine*; **«Экспресс-ответ»** — *AnswerXpress*; **«МАСС-ответы»** — *MASSAnswers* (Массачусетские ответы); **«Ответ Канзаса»** — *KANAnswer*; **«Справка сейчас»** — *ReferenceNow*; **«Узнай сейчас»** — *KnowItNow*; **«Северная Каролина знает»** — *NCknows*; **««Живой» чат 24/7»** — *24/7 Live Chat*; **«Вживую»** — *LIVE*; **«Библиотекарь «вживую»** — *Live Librarian*; **««Живой» чат»** — *Live Chat*; **«БСЧ на связи»** — *LRC Live* (Библиотечный справочный чат); **«Пенсильванский библиотекарь на связи»** — *PALibrarian Live* (пенсильванские библиотеки); **««Живая» помощь УМасс»** — *UMass Live Help* (Университет Массачусетса); **«Виртуальный академический библиотекарь»** — *Virtual Academic Librarian*; **«Библиотекарь виртуальной справки»** — *Virtual Reference Librarian*; **«Мой веб-библиотекарь»** — *My Web Librarian*; **«Кафе вопросов и ответов»** — *QandAcafe*; **«Вопрос и ответ Нью-Джерси»** — *Q and A NJ*; **«Огайо-связь»** — *OhioLINK*; **«Библиотечная сеть»** — *L-net*; **«ИнфоГлаза»** — *InfoEyes*; **«Ночная сова»** — *Night Owl*.

Абсолютное большинство библиотечных корпоративных справочных служб (свыше 60) либо уже успешно работает, либо находится на стадии пилотного проекта в более чем 25 штатах и округах и 10 крупных городах США. Причем нередко жители одного штата или города могут обратиться сразу в несколько корпоративных служб такого рода (так, в штате Иллинойс их 5, в штатах Вашингтон и Южная Каролина — по 3, в городах Нью-Йорке, Лос-Анджелесе, Сиэтле, Коннектикуте, Вашингтоне — по 2 и т. д.). Редко, но все же встречаются виртуальные объединения на уровне разных штатов, как правило, в них участвуют библиотеки университетов.

Впечатляет не только количество американских корпоративных ВСС, но и число библиотек, которые сочли для себя возможным войти в тот или иной «справочный» союз. По нашим неполным данным, их не менее 450.

Как правило, публичные библиотеки участвуют в корпоративных проектах в пределах своего штата или города. Мы насчитали около 10 корпоративных справочных служб, в которых участвуют только публичные библиотеки. Число библиотек, вошедших в такие объединения, весьма различно. Например, в 7 округах штата Висконсин и в отдельных городах число участников «местных» корпоративных служб публичных библиотек колеблется от 6 до 50, а в Нью-Йорке объединились сразу 54 библиотеки.

Американские публичные библиотеки участвуют и в целом ряде других «справочных» союзов. Это могут быть варианты:

- публичная библиотека + библиотека штата + библиотечная система + библиотечный департамент;
- публичная библиотека + академическая + школьная + специальная;
- публичные библиотеки + медицинские + академические;
- публичные библиотеки + университетские + библиотеки колледжей;
- сельские библиотечные системы + библиотеки колледжей и т. д.

Как правило, если в такой «связке» (она может называться ассоциацией, консорциумом, кооперацией, корпорацией) есть университетская библиотека, библиотека крупного колледжа или библиотека штата, то именно они принимают на себя руководящие функции: им выделяются гранты, они либо координируют, либо администрируют проекты.

Второе отступление:

Нам удалось поговорить в режиме чата с библиотекарями, представлявшими корпоративные службы AskWisconsin («Спроси Висконсин»)²³ и AskAway («Спроси немедленно»), объединяющую 50 публичных библиотек Южного Висконсина²⁴. Мы попытались, так сказать, «из первых рук» получить некоторую информацию об их работе. Все происходило достаточно спонтанно, но вот что получилось²⁵:

Диалог первый:

[Librarian 14:31:13]: Итак, что Вас интересует?

[Patron 14:34:23]: Сколько операторов у Вас в библиотеке?

²³ На с. 23–24 приведен пример общения с библиотекарем этой службы, представлявшим другого участника консорциума.

²⁴ Веб-адреса служб см. на с. 285–286.

²⁵ Обратите внимание на проявленную в разговоре осведомленность библиотекарей в организационных и экономических вопросах работы службы.

[Librarian 14:35:12]: У нас на этом направлении работают 2 человека, 4 часа в неделю. Это достаточно для выполнения наших обязательств по участию в службе. Общий штат у нас — 6 человек.

[Patron 14:35:59]: Вы имеете в виду 6 операторов?

[Librarian 14:36:20]: Я не понимаю, что Вы подразумеваете под «операторами».

[Patron 14:37:07]: Я имею в виду, что оператор — это человек, общающийся с пользователями службы в режиме чата.

[Librarian 14:37:34]: У нас только два человека работают с посетителями в режиме чата.

[Patron 14:38:18]: А, понятно, т. е. 6 человек — это штат библиотеки.

[Librarian 14:38:31]: Вы можете посмотреть информацию о нашей службе на этом сайте: www.wils.wisc.edu/oclc/askwi.html.

[Patron 14:39:14]: У Вас есть какое-то специальное образование?

[Librarian 14:39:33]: Нет, мы закончили только 2-годичный технический колледж.

[Librarian 14:40:03]: Вы имели в виду образование, необходимое для работы в чате? Библиотека нашего штата проводила специальные семинары для участников консорциума.

[Patron 14:41:03]: Да, а также я имел в виду изучение методики поиска...

[Librarian 14:42:13]: Мы постоянно пишем очень большое количество библиотечных инструкций для студентов нашего колледжа по тому, как правильно искать в Интернете, электронных БД, библиотечных каталогах, поэтому нам не пришлось проходить никакого специального обучения по методике поиска.

[Patron 14:42:45]: Как долго длилось Ваше обучение?

[Librarian 14:42:48]: Библиотека штата проводила обучение только по вопросам использования программного обеспечения чата.

[Librarian 14:43:22]: Семинар продолжался около трех часов.

[Patron 14:43:42]: Прошу прощения, как Вас зовут? Меня — Антон.

[Librarian 14:43:54]: Я — Сэнди.

[Patron 14:44:40]: Сэнди, можно я Вам задам еще пару вопросов, или у Вас скопилось очень много работы?

[Librarian 14:45:03]: Еще на один вопрос я ответить могу, после этого я должна буду заняться другими пользователями.

[Patron 14:46:00]: Библиотека получила какое-либо специальное финансирование на выполнение этой работы? Были ли какие-нибудь спонсоры? Кстати, как называется Ваша библиотека?

[Librarian 14:47:24]: Штат Висконсин заключил договор с OCLC на покупку ПО для создания справочной службы в режиме чата и e-mail. Каждая библиотека покупает его по цене, оговоренной в контракте. Персонал библиотеки принимает участие в работе службы в определенное время.

[Patron 14:48:16]: Большое спасибо, Сэнди. Так как называется Ваша библиотека?)

[Librarian 14:48:44]: Chippewa Valley Technical College, Technology Resource Center-Library (Библиотечно-ресурсный центр технического колледжа Chippewa Valley).

[Patron 14:49:06]: Спасибо Вам. До свидания.

[Librarian 14:49:15]: Удачи Вам. Я думаю, Служба поддержки OCLC тоже может помочь Вам с информацией на эту тему.

Диалог второй

Mad Bear: Здравствуйте, мы составляем список виртуальных справочных служб. Мы хотим перевести их названия. Поэтому мой вопрос звучит так: что значит название Вашей службы «AskAway»?

Eleanor: Здравствуйте, это библиотекарь справочной службы. Вы студент библиотечной специальности?

Eleanor: Я могу отправить Ваш вопрос специалистам из группы поддержки AskAway. Они отправят Вам ответ на e-mail.

Mad Bear: Нет, я руководитель российской корпоративной справочной службы www.Library.ru/help.

Eleanor: Может оказаться, что они просто посчитали, что такое название достаточно броско и будет привлекать пользователей.

Eleanor: Хорошо, мы отправим Вам эту информацию по e-mail.

Eleanor: Российская корпоративная справочная служба... как интересно.

Eleanor: Как много библиотек участвуют в Вашей службе?

Mad Bear: Да, словечко интересное, но я не могу понять в точности, что имелось в виду. Слишком много вариантов перевода.

Mad Bear: 22 libraries (22 библиотеки).

Eleanor: AskAway означает: «Не бойтесь, задавайте, задавайте Ваш вопрос»)

Eleanor: Ммм, это достаточно сложно объяснить, это, скажем так, разговорное выражение.

Mad Bear: Я понимаю. Также это означает: Спроси дорогу — Ask a Way.

Eleanor: В английском у нас можно найти много различных вариантов для этого названия.

Eleanor: Да, именно так.

Mad Bear: Могу я задать Вам несколько вопросов о Вашей работе.

Eleanor: Конечно.

Eleanor: Ask away! (Она так шутит, отсылая к объяснению «Не бойтесь, задавайте, задавайте Ваш вопрос».)

Mad Bear: Проходили ли Вы какое-либо специальное обучение, для того чтобы стать «оператором»?

Eleanor: Да.

Mad Bear: Сколь времени оно продолжалось? Сколько занятий?

Eleanor: В США есть различные программы обучения: работа с Интернет-ресурсами, ведение разговора в режиме чата и т. д.

Eleanor: Это зависит от программы обучения.

Eleanor: Наша библиотека была одной из первых.

Mad Bear: Были ли у Вас какие-то специальные семинары по работе с программным обеспечением?

Eleanor: Поэтому мы в общем-то уже были достаточно подкованными в этих вопросах.

Eleanor: Мы сами теперь проводим семинары для других библиотекарей штата.

Mad Bear: Ммм, понятно, мы тоже были первыми в Росии...

Eleanor: Да, были семинары и по работе с ПО.

Eleanor: В некоторых штатах, например, в Вашингтоне разработаны очень серьезные программы подготовки.

Eleanor: В других есть лишь несколько вариантов семинаров.

Eleanor: Это зависит от финансирования.

Mad Bear: Мы проводим такого рода курсы для наших библиотек-участниц.

Eleanor: Вам это нравится?

Eleanor: Вы обучаете Ваших партнеров?

Mad Bear: Да, я один из преподавателей.

Eleanor: Замечательно

Mad Bear: Да, я думаю мне это нравится.

Eleanor: Я собираюсь переслать Вас на сайт нашей службы.

Eleanor: Мы используем в своей работе ПО 24/7 Reference, но вскоре они объединятся с Questionpoint (*Замечательная реплика, заставившая нас начать поиски информации об объединении этих крупнейших американских сервисов. Результаты поиска см. далее. — Авт.*)

Eleanor: Я перешлю Вас на обе эти страницы (*пересылает адреса сайтов*).

Eleanor: Я должна уже с Вами прощаться.

Eleanor: Ко мне стучатся другие пользователи.

Eleanor: Надеюсь, мне удалось снабдить Вас полезной информацией.

Eleanor: Удачи Вам и Вашей службе.

А теперь приведем примеры нескольких библиотечных справочных объединений различных типов.

Q and A NJ²⁶

Вопрос и ответ Нью-Джерси

Библиотечная сеть Нью-Джерси «Q and A NJ», появившаяся 1 октября 2001 года, стала первой в стране виртуальной справочной службой, обслуживающей население целого штата. Она

²⁶ Веб-адреса всех упомянутых в этом разделе корпоративных справочных служб приведены в приложении 6 на с. 283–290.

доступна пользователям в режиме чата 24 часа в сутки 7 дней в неделю. В службе работает свыше 250 специалистов из 33 библиотек-участниц. Это публичные, академические библиотеки и библиотека штата Нью-Джерси (NJ State Library). Проект финансируется библиотекой штата и федеральным Законом о библиотечном обслуживании и технологиях (LSTA) и управляется Библиотечным кооперативом региона Южный Джерси (South Jersey Regional Library Cooperative — SJRLC).

KnowItNow	Узнай сейчас
------------------	---------------------

Это единая справочно-информационная служба, в рамках которой свои услуги предоставляют населению штата Огайо библиотека штата и 50 публичных библиотек. Профессиональные библиотекари (с 60 из которых заключены индивидуальные договоры) доступны для пользователей в режиме 24 часа в сутки 7 дней неделю в реальном времени. Служба доступна (совершенно бесплатно!) всем жителям штата, благодаря гранту федерального Института музейного и библиотечного обслуживания (Institute of Museum and Library Services — IMLS), полученному библиотекой штата.

OhioLINK	Огайосвязь
-----------------	-------------------

В штате Огайо в августе 2002 года начал работать справочный консорциум, куда входят более чем 40 библиотек различных типов. Общение с библиотекарями идет в режиме чата. Эта справочная служба использует готовое программное обеспечение (eLibrarian от Digi-Net Technologies). В дополнение к общей справочной службе в определенные часы отраслевые специалисты отвечают на вопросы по проблемам бизнеса, здравоохранения и права. Ссылки на чат с библиотекарем встроены как в большинство баз данных консорциума, так и в веб-страницы библиотек-участников OhioLINK. Пользоваться услугами OhioLINK можно, только предварительно зарегистрировавшись с последующей авторизацией. Библиотекари, прошедшие специальную подготовку, обслуживают более 600 000 студентов, преподавателей и персонал 85 колледжей, университета и главной библиотеки штата.

AskNow

Спроси сейчас

Это служба интерактивной справки, которую ведут более 100 публичных библиотек Калифорнии. Она является членом объединенной национальной Справочной службы 24/7 (www.247ref.org/). Библиотеки обеспечивают поддержку службы в часы, когда открыты для читателей. Если операторы конкретной библиотеки заняты или в этот день не работают, пользователям, пришедшим на ее сайт, ответят операторы других библиотек.

Night Owl

Ночная сова

Участники этого проекта — библиотеки 3 университетов штата Северная Каролина (Duke University, North Carolina State University и University of North Carolina at Chapel Hill) — имеют свои справочные службы, но в течение нескольких часов в день объединяют свои усилия.

Проект был запущен в конце 2003 года. Его отличительная особенность: до 21 часа студенты университетов пользуются услугами своих справочных служб. А с воскресенья по четверг в течение 3 часов (с 21.00 до 24.00) начинает работать их «Ночная сова», обеспечивая дополнительные часы обслуживания для своих пользователей.

В Европе идею кооперации в области справочного обслуживания уже поддержали библиотеки **Нидерландов, Дании, Финляндии, Швеции, Норвегии, Исландии, Великобритании**. Первые, пока робкие, шаги в этом направлении сделала Германия. Интересные и перспективные виртуальные «комбинации» можно наблюдать в странах, представляющих другие материки: Австралия, Новая Зеландия и Южная Африка.

Так, в **Швеции** в одном случае объединились 16 академических библиотек в рамках проекта *Jourhavande bibliotekarie* («Дежурный библиотекарь»), а в другом — 8 публичных библиотек — *Fraga Biblioteket* («Спроси библиотеку»). А в апреле 2005 года эти проекты объединились в новый проект — «e-reference i Sverige» (www.eref.se).

В **Норвегии** Национальная служба *Biblioteksvar.no* («Спроси библиотеку») (на норвежском и английском языках) включает 27 публичных библиотек.

А в **Финляндии** работает онлайн-справочная служба библиотек страны *Ask A Librarian* (на финском и английском языках).

Корпоративный проект публичных библиотек **Нидерландов** называется *Al@din* (*Algemeen Landelijk Dekkend Digitaal Informatie Netwerk* — «Национальная цифровая информационная сеть»).

В **Великобритании** 40 публичных библиотек различных административно-территориальных районов страны в 1998 году в рамках EARL (*European Association of Research Libraries*) создали объединенную справочную службу *Ask a Librarian*. В основе их деятельности, бесплатной и добровольной, — обязательность выполнения всех поступивших в течение суток запросов и закрепление за каждой конкретной библиотекой очередности такого дежурства. Срок выполнения запросов — от 2 суток, запросы принимаются в центральную службу круглые сутки. Пользователем может стать всякий желающий, имеющий доступ в Интернет и заполнивший форму запроса.

В **Германии** в режиме электронной почты работает консорциум университетских и других научных библиотек земли Гессен, известный как *HEssisches Bibliotheks Informations System* — *HEBIS* («Библиотечная информационная система земли Гессен»).

В **Южной Африке** инициативу проявили пока 8 академических библиотек, создавших *Библиотечный консорциум провинции Гаутенг и окрестностей* (*GAELIC*).

А вот в **Новой Зеландии** пошли по иному пути. *AnyQuestions* («Ответим на любые вопросы») — это пилотный проект, в котором библиотекари в реальном масштабе времени должны помогать школьникам находить информацию. Эту услугу будут предлагать библиотечные и образовательные организации страны, причем общение будет вестись на двух языках: английском и маори.

И наконец, в **Австралии** в начале 2003 года приступила к работе *Общевостранственная виртуальная справочная служба*, созданная Национальной библиотекой Австралии (г. Канберра) и библиотеками 8 штатов и территорий (участвуют также англоязычные Новая Зеландия и Сингапур). Называется она *AskNow!* («Спроси сейчас!») и базируется на программном обеспечении *24/7 Reference*.

Цель проекта — удовлетворение информационных запросов удаленных пользователей специалистами библиотек-участниц с использованием библиотечных каталогов, баз данных и ресурсов Интернета. Посредством этой службы австралийцы, вне зависимости от местожительства (столица штата, региональный город или отдаленный населенный пункт), получили возможность быстрого доступа к интересующей их информации.

Служба *Ask Now!* принимает запросы с понедельника по пятницу с 9.00 до 20.00. Библиотеки-участницы проекта отвечают на вопросы по очереди, поэтому пользователи могут получать ответы из разных библиотек. Обладая профессиональными навыками справочной работы, в том числе в Интернете, библиотекари обеспечивают быстрое нахождение точной и исчерпывающей информации и своевременное ее предоставление. Спектр вопросов, возраст пользователей справочной службы и их местонахождение в масштабах страны очень разнообразны.

Однако на сайте сформулированы и ограничения при использовании виртуальной справочной службой в формате «Мы не можем»: додумывать, что именно пользователь имел в виду, когда задавал вопрос; выполнять нежелательные, оскорбительные запросы, обширные исследования, генеалогические исследования; обеспечивать информационную поддержку школьных и вузовских проектов; отвечать на вопросы контрольных опросов и тестов; комментировать медицинские и правовые материалы и давать рекомендации; обеспечивать доступ к материалам, доступным по МБА (межбиблиотечный абонемент) и ЭДД (электронная доставка документов) и принимать запросы на резервирование материалов (для этого на сайте есть отдельное место).

Помимо интерактивного обслуживания, пользователям предоставляется возможность отправлять информационные запросы по *телефону, факсу, электронной почте*. Чтобы послать вопрос по электронной почте, необходимо заполнить определенную форму. Ожидание ответа обычно занимает от 2 до 5 дней в зависимости от сложности запроса. Справочное обслуживание осуществляется бесплатно, хотя может взиматься плата за копирование материалов и расширенный поиск в некоторых базах данных.

А вот интересный пример **межконтинентального объединения**.

Его участники — Библиотечная служба муниципалитета города Брисбен в австралийском штате Квинсленд; Публичная библиотека округа Ричлэнд в американском штате Каролина, Гуманитарная и информационная служба муниципальной биб-

лиотеки графства Сомерсет в Соединенном Королевстве и библиотеки города Крайстчерч в Новой Зеландии. Работает она в режиме 24/7 (круглые сутки). Называется эта англоязычная виртуальная справочная служба *Answers Now* («Отвечаем сейчас»).

Одним словом, разные библиотеки объединяются на различных основаниях для создания корпоративной виртуальной справочной службы.

Следует отметить, что целью создания виртуальных справочных служб является не служение абстрактным высшим целям, а обслуживание конкретных информационных потребностей конкретных граждан, каковое является предпосылкой и гарантией достижения обществом целей высшего порядка.

Наряду с очевидным *расширением совокупной аудитории* обслуживаемых пользователей, библиотеки стремятся к *улучшению качества их обслуживания*. Это достигается за счет *увеличения времени обслуживания*. Если в одной библиотеке в виртуальной справочной службе персонала мало, то работать он может только в одну смену, а при объединении можно распределить время между персоналом различных библиотек. Появляется также возможность *пользоваться услугами лучших сотрудников объединенной службы*.

При увеличении числа сотрудников их можно специализировать в той или иной области знания, и каждый становится лучшим в своей области, а пользователь направляется к соответствующему оператору с учетом тематики своего запроса, не зависимо от того, читателем какой библиотеки он является.

Например, сотрудники 19 библиотек—участниц службы *AskWisconsin* дежурят по графику. Служба доступна в понедельник, вторник — с 13 до 21, в пятницу — с 13 до 17, в субботу — с 13 до 17 и в воскресенье — с 17 до 21 часа. Таким образом, каждая библиотека фактически работает 3 часа в неделю (например, с 16 до 17 часов по понедельникам, вторникам и пятницам).

Определяющим фактором при создании корпоративной виртуальной справочной службы является *удобство пользователей*. Поэтому доступ к единой системе виртуальной справочной службы может осуществляться, во-первых, с единого общего входа на сайте проекта (на сайтах библиотек-участниц появляются только ссылки на сайт проекта и рекламно-информационные материалы о проекте). А во-вторых, возможен доступ непосредственно через сайты библиотек—участниц проекта (формы запроса и ответы либо публикуются, либо доступны в режиме чата, на сайте

библиотеки-участницы и оформлены в стиле ее сайта). В обоих случаях технически обслуживание производится единым персоналом единой системы с общей базой запросов и ответов на них.

Эти особенности присущи как американским, так и иным зарубежным корпоративным виртуальным справочным службам.

Еще одной важной причиной объединения является наличие *дополнительного финансирования*. Как правило, при объединении складываются средства нескольких библиотек (и за счет того, что многие расходы являются условно постоянными²⁷, расходование средств становится более эффективным с точки зрения интересов конечного пользователя), к ним добавляются также средства грантодателей, по тем или иным причинам заинтересованных в улучшении качества обслуживания пользователей. *В качестве грантодателей выступают органы власти различных уровней, владельцы организаций, частью которых являются библиотеки (например, учебные и научно-исследовательские организации), и различные фонды (как поддерживающие библиотеки, так и поддерживающие какие-то целевые группы потенциальных или реальных пользователей).*

Полученное от них дополнительное финансирование делится между библиотеками-участницами пропорционально вкладу и, как правило, к выгоде библиотек, предоставивших наиболее квалифицированный персонал и наиболее интересные технологии обслуживания и проекты, отражающие имеющиеся ноу-хау.

Примеров таких систем довольно много. Вновь обратимся к опыту США.

Ask A Montana Librarian («Спросите библиотекарей Монтаны») финансируется Библиотечной сетью штата Монтана (Montana Library Network) и Департаментом библиотечного развития (Library Development Department). А *KnowItNow* («Узнай сейчас») — за счет гранта федерального Института музейного и библиотечного обслуживания (IMLS), полученного библиотекой штата Огайо.

Но чаще всего можно встретить библиотечные виртуальные справочные службы, финансируемые за счет гранта, выделяемого в соответствии с **федеральным Законом о библиотечном об-**

²⁷ Практически не зависящими от числа обслуживаемых пользователей. К числу таких расходов относится покупка программного обеспечения системы, создание и эксплуатация сайта и т. п.

служивании и технологиях (Library Services and Technology Act — LSTA). Вот несколько примеров:

Ask A Librarian («Спроси библиотекаря»). Виртуальная справочная служба для населения и студентов штата Флорида, в которой участвуют библиотеки четырехгодичного колледжа и университета, местных колледжей, 81 публичная библиотека. Служба управляется Колледжным центром библиотечной автоматизации (College Center for Library Automation — CCLA) совместно с Библиотечным консорциумом г. Тампа-Бей (Tampa Bay Library Consortium).

MASSAnswers («Массачусетские ответы»). Совместный проект 11 публичных библиотек штата Массачусетс, использующих программное обеспечение 24/7 Reference (MCLS — Metropolitan Cooperative Library System), и доступный с сайтов библиотек. Управляется Массачусетской кафедрой библиотечных сотрудников (Massachusetts Board of Library Commissioners — MBLC).

AnswerONLine («Ответ онлайн»). Корпоративный проект разнотипных виртуальных справочных служб, включающий около 20 библиотек в штате Делавэр. Грант LSTA выдан Библиотечным агентством штата Делавэр (Delaware Division of Libraries).

NCknows («Северная Каролина знает»). Это служба, которая позволяет жителям штата Северная Каролина получить помощь академических, публичных и специализированных библиотек, администрируется Библиотекой штата (State Library of North Carolina) с помощью Комитета библиотекарей и директоров библиотек Северной Каролины.

Q and A NJ («Вопрос и ответ Нью-Джерси»). Проект управляется Региональным объединением библиотек Южного Джерси (South Jersey Regional Library Cooperative — SJRLC).

Третье отступление:

Library Services and Technology Act — LSTA (федеральный Закон о библиотечном обслуживании и технологиях) — основной источник дополнительного финансирования корпоративных виртуальных справочных служб в США. Американские корпоративные виртуальные справочные службы доминируют в мире и по количеству, и в значительной степени по уровню и качеству обслуживания не случайно.

Правительство США в качестве одного из основных ответов на военно-политический вызов СССР периода «холодной войны» приняло финансирование опережающего развития информационных технологий. Один из результатов такого финансирования широко известен — это система Интернет, поднявшая уровень технологического обслуживания информационных потребностей граждан, организаций и фирм на качественно новый уровень.

Однако в США хорошо понимали, что сами по себе информационные технологии — это всего лишь потенциальная возможность, которая мало полезна без наличия специалистов, освоивших эти технологии, и без возможности для населения воспользоваться их услугами. Одним из основных каналов обеспечения доступа людей к услугам информационных специалистов являются публичные библиотеки и музеи. И уже давно их финансирование, кроме местного уровня (муниципальные власти, округ, штат), ведется и на федеральном уровне.

Федеральное правительство с 1956 года (самый разгар «холодной войны») обеспечивает прямую помощь публичным библиотекам на основе Library Services Act²⁸, а затем Library Services and Construction Act²⁹, которые были предшественниками LSTA.

В 1996 году по инициативе сенатского Health, Education, Labor and Pensions Committee³⁰ во главе с Эдвардом Кеннеди был принят *Museum & Library Services Act of 1996*³¹, частью которого стал LSTA (Library Services and Technology Act). В 2002 году полномочия данного документа были продлены, а уровень финансирования существеннейшим образом увеличен.

Наиболее грантопригодными стали проекты корпоративных виртуальных справочных служб, что немедленно сказалось на лавинообразном росте их числа и увеличении качества предлагаемого обслуживания.

На зимней 2001 года встрече ALA³² был согласован черновой проект резолюции по продлению срока действия LSTA, согласованный с ALA Council³³.

Любопытно и поучительно описание черновых предложений этой встречи:

— ежегодный уровень финансирования должен быть увеличен минимум до 500 миллионов долларов США уже на первом году принятия нормативного акта;

— финансирование должно быть выделено для проводимого IMLS³⁴ анализа влияния библиотечных служб на национальные нужды в ежегодно определяемой сфере деятельности;

— основная формула грантов³⁵ (которая не менялась с 1970) должна быть увеличена для всех штатов;

²⁸ Закон о библиотечном обслуживании.

²⁹ Закон о библиотечном обслуживании и сооружениях.

³⁰ Комитет сената по здравоохранению, образованию, труду и пенсиям.

³¹ Закон о музейном и библиотечном обслуживании 1996 года.

³² ALA (American Library Association) — Ассоциация американских библиотек).

³³ Руководящий орган ALA.

³⁴ Institute of Myuseum and Library Services — Институт музейного и библиотечного обслуживания.

³⁵ Речь, видимо, идет и о порядке получения гранта, и о предельной для каждого штата сумме.

— необходимо усилить направленность программы на помощь библиотекам всех типов и возможность по их участию в программе.

По мнению ALA, библиотеки получили общественную поддержку потому, что неразумно ожидать от каждого индивидуума покупки или обладания всеми информационными ресурсами, необходимыми для их персонального роста, а также для образования, работы и участия в делах местного сообщества. Дальнейший доступ к корпоративным объединениям американских библиотек, которые они создали при федеральной поддержке, увеличивает общественное благо по сравнению с тем уровнем, на который способна одна библиотека. А потому общественный доступ к корпоративным службам делает поддержку и развитие их предметом национальных интересов.

LSTA является федеральной программой, предназначенной только для того, чтобы оказывать поддержку публичным и исследовательским библиотекам, библиотекам школ, колледжей, университетов и (на уровне штата) частным и специальным библиотекам, удовлетворяющим определенным условиям.

В соответствии с LSTA, роль федерального центра состоит в обеспечении стимулирующего финансирования задач, которые библиотекам сложно инициировать самостоятельно и которые предполагают координацию усилий между штатами или получение выгоды от реализации национальной политической инициативы.

LSTA является очень гибким. В основе его лежит идея местного управления и поддержки библиотечных служб.

Федеральная помощь библиотекам сосредоточивается вокруг двух ключевых национальных целей: программы государственной помощи тем, для кого пользование услугами библиотеки требует особых усилий и использования специальных материалов (речь идет, в частности, о лицах с ограниченной трудоспособностью), и программы поддержки технологий идентификации, сохранения и разделения библиотечных и информационных ресурсов в масштабах государства и отдельных регионов (штат, округ, муниципалитет).

Федеральное финансирование через LSTA предполагает доленое участие штата (до 3–4 долларов на каждый доллар федеральных инвестиций). Стоит отметить, что если в 2003 году финансирование библиотечных проектов в рамках LSTA составляло примерно 420 млн долларов, то в следующем, 2004 году оно было увеличено на 40 млн долларов, а на 2005 год планировалось добавить еще 20 млн долларов³⁶.

Чтобы лучше понять, как могут взаимодействовать члены библиотечных справочных объединений, приведем подробное описание принципов и технологии работы двух виртуальных справочных служб, безусловно выделяющихся на общем библиотечном фоне США, и одной службы международного уровня, которую ве-

³⁶ Взято с сайта Американской библиотечной ассоциации (ALA) (<http://www.ala.org>).

дет Библиотека Конгресса. Это знание будет полезно российским библиотекам, которые намерены создавать не только собственные виртуальные справочные службы, но и региональные корпоративные и, возможно, собираются участвовать в проектах федерального и международного уровня.

Internet Public Library (IPL)	Публичная Интернет-библиотека
http://www.ipl.org	

В 1996 году журнал PC Magazine, определяя «100 лучших информационных узлов Web», так охарактеризовал Internet Public Library: «Мичиганский университет способен предложить вашему вниманию не только бравурный студенческий гимн. Университетская публичная библиотека Internet Public Library (IPL) успешно преобразовала все разнообразие богатств вашей местной библиотеки в цифровую форму. Справочные материалы IPL, детские центры, читальные и выставочные залы позволят вам изучить бухгалтерский учет, послушать увлекательную историю перед сном, прочитать лучшие книги, находящиеся под запретом в разных странах мира, и изучить историю американских негров. Перефразируя университетскую песню, можно сказать: да здравствует IPL, чемпион Web»³⁷.

Эта библиотека была создана группой студентов Мичиганского университета в 1995 г. в рамках обучающего курса «Информационные технологии: реализация и применение»³⁸. Библиотека имеет «читальный зал» полнотекстовых файлов, многочисленные ссылки на другие онлайн-информационно-библиотечные службы, предоставляет пользователям справочные услуги в течение 24 часов.

Основными характеристиками данной электронной справочной службы являются³⁹:

³⁷ Кейд Метц. Сто лучших информационных узлов Web — http://asu.pstu.ac.ru/book/pc_mag/6968.htm

³⁸ Huling N. R. Evolution in Reference Services : Research on digital reference // Alki. — 2000. Vol.16. — № 2. — P. 21–22.

³⁹ В описании данной службы нам помогли материалы статьи Жабко Е. Д. «Справочное обслуживание в сетевой среде : от локального обслуживания к национальным корпоративным службам» (Библиотечные компьютерные сети : Россия и Запад. — М., 2003. — Вып. 2. — С. 147–158.)

- одновременность работы в системе множества пользователей, включая библиотекарей из различных регионов, а также студентов университета штата Мичиган;

- предотвращение дублирования работы библиотекарей, что должно обеспечиваться видимостью и понятностью текущего статуса поступившего запроса и для администратора системы, и для библиотекарей. Это обеспечивается специальными маркерами, которые и показывают на статус выполненного запроса (статус запроса, находящегося в работе; статус запроса, который не взят в работу; статус просроченного запроса по времени выполнения);

- возможность для пользователя отправлять запросы как через e-mail, так и путем заполнения полей веб-формы запроса;

- архивирование ответов для возможного повторного использования.

Технология функционирования корпоративной службы Internet Public Library проста, но эффективна. Специалисты-волонтеры входят в систему QRC, размещенную в веб-пространстве, при помощи пароля в любое удобное для них время. Они видят список присланных пользователями запросов, предварительно проиндексированных ключевыми словами и предметными рубриками администратором службы. Из списка запросов волонтерами выбираются те, которые они будут выполнять. Система не требует от волонтеров инсталляции никакого специального программного обеспечения. Единственное требование состоит в наличии хорошего браузера и выхода в Интернет.

Реализуются 2 уровня взаимодействия:

- пользователь — виртуальная библиотека;
- библиотекарь-волонтер — виртуальная библиотека.

В функции администратора входят сортировка получаемой в течение суток электронной корреспонденции, выявление запросов, их сортировка. Все запросы делятся на 2 условные группы.

Первая группа — запросы фактографического характера, ответы на которые не предполагают документального подтверждения, т. е. не требуют указания источника получения пересылаемой информации.

Вторая группа — запросы, требующие указания источников информации. Все полученные запросы получают свой порядковый номер и хранятся как отдельные единицы, к которым добавляется вся вспомогательная и дополнительная информация, генерируемая в процессе их выполнения: ответы библиотека-

рей-волонтеров, комментарии других специалистов. Таким образом, генерируется «история запроса», которая затем помещается в архив. Это связано с тем, что с самого начала ставилась цель создать базу данных выполненных запросов с возможностью поиска по разным поисковым характеристикам. Опыт работы показал, что только небольшое количество запросов носит повторяющийся характер. Однако это не мешает вести на сайте раздел FARQ (Frequently answered reference questions — «Вопросы, на которые часто отвечают»).

Virtual Reference Desk	Виртуальный справочный пункт
http://www.vrd.org/about.shtml	

В 1996 году начал реализовываться крупномасштабный проект Virtual Reference Desk (VRD) — Виртуальный справочный пункт. Поддержку ему оказывает министерство образования США, Информационный центр образовательных ресурсов (Educational Resources Information Center — ERIC), а также ряд других организаций.

Основной целью проекта VRD стало создание совместной сети и консорциума служб AskA, ориентированных на обслуживание в режиме «запрос—ответ» узко определенной группы пользователей, именуемой K-12. Эта группа пользователей объединяла учеников старших классов средней школы, преподавателей, родителей, школьных библиотекарей и администрацию учебных заведений. На пилотном этапе проекта, объединившем 16 библиотечных и предметно-ориентированных служб, отработывалась методика взаимодействия в рамках консорциума. В настоящее время участницами Виртуального справочного пункта являются 130 библиотек.

Запросы выполняются как библиотекарями, так и университетскими преподавателями. Количество запросов постоянно растет. В литературе приводятся данные о том, что количество запросов возросло с 20 в неделю в 1996 году до 200 в 1999-м. Получаемые службой запросы архивируются для последующего анализа. Выявляются запросы, носящие повторяющийся характер, для формирования блока FAQ (Frequently Asked Questions — «Часто задаваемые вопросы»).

Видимые различия и особенности существующих AskA-служб, состоящие в уровне профессиональной квалификации персонала, в количестве и разнообразии предоставляемых источников информации, в принципах организации и процедурах обслуживания, определили необходимость разработки принципов организационного и технологического взаимодействия⁴⁰.

Так, в 1997 году в рамках проекта VRD был установлен набор качественных характеристик для служб типа AskA, который несколько позже был принят в качестве рабочего пакета стандартов для организаций, входящих в корпоративную сеть VRD.

В основе стандартов, определяющих несколько уровней участия в корпоративном обслуживании и позволяющих координировать работы служб различного типа, лежат **11 параметров качества**⁴¹.

Разработка и оценка параметров и стандартов качества электронного справочного обслуживания (ЭСО) стали объектами исследований, частично профинансированных OCLC и Федерацией электронных библиотек США.

Создаются и специальные стандарты, регламентирующие технологические аспекты реализации ЭСО. Они включают спецификации по отображению (представлению), распределению и хранению данных, полученных в ЭСО-транзакциях⁴² (например, при обмене данными в режиме «запрос—ответ»).

Организационные стандарты предполагают, что только те службы, чей уровень обслуживания соответствует стандартам, могут стать членами консорциума. Следует отметить, что в зарубежных библиотеках много внимания уделяется стандартизации обслуживания, что в целом позволяет оценивать обслуживание пользователей с точки зрения качества предоставляемых услуг и эффективности этого комплексного вида деятельности.

⁴⁰ Wilson M. C. Evolution or entropy? Changing reference : user culture and the future of reference librarians // Ref. and user services quart. — 2000. — Vol. 39, № 4. — P. 387–390; Lipow A. G. «In your face» reference service // Library J. — 1999. — Vol. 124, № 13. — P. 50–52; Gray S. M. Virtual reference services : directions and agendas // Ref. and user services quart. — 2000. — Vol. 39, № 4. — P. 365–375).

⁴¹ См. статью Жабко Е. Д. «Справочное обслуживание в сетевой среде: От локального обслуживания к национальным корпоративным службам». — *Авт.*

⁴² Транзакция — короткий по времени цикл взаимодействия объектов, включающий запрос, выполнение задания и ответ.

Выделяются *три уровня стандартов*:

- базовые требования для членства в консорциуме,
- соответствие уровня текущей деятельности определенным параметрам,
- оптимальный уровень, к которому должны стремиться члены консорциума.

Стандарты делятся на **2 основные категории** — взаимодействие с пользователями и управление/развитие обслуживанием(я).

В качестве примера приведем **стандарт 1-й категории 2-го уровня**, который включает соответствие следующим требованиям:

- взаимодействие с пользователями должно обеспечиваться через веб-формы запросов;
- информация о службе ЭСО должна быть расположена на сайте наглядно для пользователей;
- доступ должен быть обеспечен как для англоязычной аудитории, так и для пользователей, не владеющих английским языком;
- обслуживание должно быть организовано с максимальным учетом потребностей пользователей-инвалидов;
- от 10 до 50% запросов должно выполняться в течение 2 суток после получения;
- извещение пользователей о невозможности выполнения запросов производится обязательно и в срок от 2 до 5 дней;
- возможность для пользователя отметить в веб-форме запроса просьбу о срочности выполнения его заявки;
- возможность использования e-mail для уточнения запроса путем обмена сообщениями между экспертом-исполнителем и пользователем и т. д.

Еще одной **целью** разработки проекта VRD стало *создание распределенной экспериментальной базы данных запросов/ответов*, формирование которой стало возможным на основе использования размещаемых в Web-среде архивов справочных транзакций служб типа AskA. База, определенная разработчиками как база знаний (Knowledge Base), имеет стандартный интерфейс для одновременного поиска во всех архивах, представляемых службами. В целом база представляет собой структурированный массив наборов данных по транзакциям «запрос—ответ», каждая из которых описана при помощи специальных средств.

База знаний состоит из нескольких модулей:

- интерфейса для поиска информации по заданным параметрам по всему информационному массиву;

- иерархического предметного рубрикатора, состоящего из рубрик и подрубрик, используя которые пользователь может также осуществлять поиск необходимой информации. В проекте в качестве основы принята классификация GEM, используемая при создании словарей и путеводителей по поиску образовательных материалов в Интернете (www.geminfo.org);
- модуля распределенного *индексирования и редактирования*. Это позволяет каждой службе производить операции добавления новой информации, ее редактирования и удаления в собственном архиве автономно. В целом своевременная актуализация единой базы знаний обеспечивает точность и оперативность предоставляемой информации. При помощи модуля происходит и автоматическое формирование предметного рубрикатора;
- модуля *зеркального дублирования и архивирования*.

Global Reference Network (GRN)	Глобальная справочная сеть
http://www.loc.gov/rr/digiref/	

Глобальная справочная сеть (Global Reference Network (GRN)) была учреждена Библиотекой Конгресса США. Прежде чем присоединиться к GRN, библиотеки предоставляют о себе информацию, чтобы можно было выбрать библиотеку, которая способна наиболее компетентно ответить на вопрос.

Прежде она была известна как *Корпоративная цифровая справочная сеть* (Collaborative Digital Reference Service — CDRS), объединявшая по всему миру библиотеки, которые обязались совместно отвечать на вопросы, опираясь на собственную тематическую направленность и объем фонда.

История проекта CDRS такова. Он был инициирован Библиотекой Конгресса США в июне 2000 году. Целью проекта было объединение библиотек сначала одной страны, а затем различных стран в единую сеть для создания **всемирной справочной службы**.

Проект осуществлялся в сотрудничестве с более чем 10 крупными библиотеками и библиотечными консорциумами Северной Америки, Европы и Австралии. В их число входили несколько публичных и университетских библиотек США, Национальная библиотека Канады, Национальная библиотека Австралии, Консорциум публичных библиотек Великобритании и др.

В рамках созданной службы производился обмен вопросами, полученными библиотеками-участницами через веб-формы запросов, с последующим их индексированием по предметным областям. Запросы направлялись через 3 континента, преодолевая 15 часовых зон. Это уникальное партнерство должно было гарантировать пользователям получение точной, надежной и своевременной информации 24 часа в сутки в течение всей недели независимо от темы, интересующей спрашивающего. В качестве источников получения требуемых сведений использовались не только электронные сетевые ресурсы, но и источники с традиционных носителей.

Профили библиотек и других организаций, участвовавших в работе CDRS, служили главным ориентиром для адресации вопросов, поступивших от пользователей, в тех случаях, когда база знаний не содержала подобных вопросов и ответов. Они отражали основную информацию об учреждении, включая часы обслуживания, сведения о специализации персонала справочно-информационной службы, составе библиотечных фондов и других информационных ресурсах, об образовательном уровне обслуживаемых пользователей, о предусмотренных языках обслуживания и др.

«Менеджер запросов» (Request Manager) автоматически направлял поступивший вопрос в ту библиотеку, входящую в сеть CDRS, которая, в соответствии с обозначенным профилем, больше всего подходила для выполнения конкретной справки.

Участвовать в работе CDRS в качестве партнера могла любая библиотека, имеющая доступ в Интернет, браузер и электронную почту. Ни тип библиотеки, ни ее размер или объем фонда не служили препятствием для присоединения к CDRS.

Были продуманы различные виды соглашений об уровне обслуживания (Service Level Agreements — SLAs), в зависимости от таких факторов, как, например, кадровый состав справочно-информационной службы данной библиотеки, наличие в ней уникального фонда краеведческой литературы или часы обслуживания.

В соглашении, подписанном библиотекой, указывались предоставляемые виды услуг. Так, одна библиотека могла передавать вопросы от имени пользователей и предоставлять ответы, а другая — только задавать вопросы; или задавать вопросы и предоставлять ответы, но только в определенные периоды времени; или выполнять функции редактора базы знаний и т. д.

На экспериментальных этапах проекта присоединение к CDRS было бесплатным.

Служба функционировала в экспериментальном режиме до середины 2002 года. К моменту завершения проекта общее количество библиотек-участниц превысило 260. В их числе были Британская национальная библиотека, Королевская библиотека Нидерландов, Национальная библиотека Норвегии, ряд публичных и университетских библиотек различных стран Европы и Азии, консорциумов публичных библиотек, музеи и профессиональные сообщества.

В январе 2001 года Библиотека Конгресса от имени библиотек-участниц CDRS подписала соглашение о сотрудничестве с Онлайновым компьютерным библиотечным центром (Online Computer Library Center — OCLC). В соответствии с этим соглашением OCLC оказал техническую помощь в создании и обеспечении сопровождения базы данных о профилях учреждений-членов CDRS и в разработке и поддержке системы баз данных, содержащих вопросы и ответы (a question-and-answer database system), которая позволила бы участникам CDRS каталогизировать ответы и хранить их в базе знаний, доступной для информационного поиска и просмотра.

Была обеспечена также административная поддержка CDRS, в том числе в маркетинге услуг, регистрации новых членов, обучении библиотечного персонала и пользователей.

В январе 2002 года было подписано второе соглашение с OCLC в целях разработки полностью интегрированной системы управления справочно-информационным обслуживанием, известной под названием *QuestionPoint*.

В итоге можно сказать, что QuestionPoint создана «библиотекарями для библиотекарей» с привлечением членов Глобальной справочной сети (GRN) и на основании опыта, полученного при разработке пилотной версии Корпоративной цифровой справочной сети (CDRS) и пилотных программ OCLC, совместно с INCOLSA (Библиотечная сеть Индианы) и METRO (Мичиганский библиотечный консорциум).

Новый сервис был введен в эксплуатацию 3 июня 2002 года. *Проект стал носить коммерческий характер и был технологически усовершенствован.*

Таким образом, доступ к Глобальной справочной сети (Global Reference Network) ныне имеют только участники QuestionPoint.

НАИБОЛЕЕ ИЗВЕСТНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ СПРАВОЧНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

QuestionPoint
http://www.questionpoint.org

В настоящее время совместный проект Глобальной справочной сети Библиотеки Конгресса (Global Reference Network) и Онлайнового компьютерного библиотечного центра (OCLC) — QuestionPoint — предлагает более 7 тысяч вопросов и ответов, помещенных в сводную базу данных *Глобальная база знаний*⁴³. Ее интерфейс доступен на 10 языках и используется более чем 1000 библиотек в 20 странах.

QuestionPoint можно использовать для расширения возможностей библиотеки в части оказания услуг непосредственно в библиотеке и по телефону, а также для обеспечения общения с читателями в режиме онлайн. С его помощью можно собирать и анализировать статистическую информацию по всем видам библиотечных услуг, он повышает доступность данных библиотечного сайта и способствует увеличению Глобальной базы знаний.

Удобные средства администрирования позволяют управлять маршрутизацией⁴⁴ вопросов и другими справочными процессами на локальном, региональном и национальном уровнях. Можно использовать статистические отчеты, создаваемые QuestionPoint, для принятия управленческих решений и графической демонстрации тенденций развития в целях получения финансирования и измерения степени удовлетворенности пользователей.

Доступ пользователей к системе обеспечивается через веб-браузеры с сайтов тех библиотек, которые подписались на услуги QuestionPoint. *Максимальная стоимость подписки не превышает 2000 долларов в год.*

Заказ и настройка QuestionPoint достаточно просты, а цена формируется не по количеству мест, вариантов доступа или бюд-

⁴³ К сведению: аналогичная база данных российской ВСИС ПБ содержит свыше 15 тысяч вопросов и ответов, доступ к которым имеет любой пользователь Интернета. — *Авт.*

⁴⁴ Маршрутизация — перераспределение и перенаправление вопросов.

жету, а зависит от профиля библиотеки и ее вклада в работу сети. QuestionPoint не лимитирован по количеству рабочих мест, лицензиям на ПО или по размещению в библиотечных зданиях. QuestionPoint подстраивается под уже существующую в библиотеке модель справочного обслуживания. Предлагается несколько вариантов участия в проекте.

Локальный и глобальный уровень участия с пакетом обычных (стандартных) способов связи предполагает уровень участия, который позволяет библиотеке оказывать справочные услуги посетителям ее сайта с помощью чата, веб-форм и по электронной почте. Есть возможность создать собственную базу знаний из уже отвеченных вопросов, а также получить доступ к Глобальной базе знаний, созданной усилиями всех участников QuestionPoint. Кроме этого, можно перенаправлять вопросы, на которые специалисты данной библиотеки не нашли ответа, другим библиотекам локальной (местной) справочной сети либо участникам Глобальной справочной сети (GRN).

Локальный и глобальный уровень участия с пакетом дополнительных (усовершенствованных) способов связи позволяет библиотеке использовать более современные технологии. Кроме тех возможностей, которые входят в пакет с обычными способами связи, этот даст пользователям библиотеки возможность онлайнового общения с оператором, при котором они смогут увидеть его на своем экране и услышать его голос. Также можно совместно использовать приложения, находящиеся на библиотечном и пользовательском компьютерах. В этом случае один из партнеров сможет увидеть, что происходит с приложениями, открытыми у другого. Эта функциональная возможность позволит библиотекарю оказать помощь пользователю при поиске в базах данных, электронном каталоге (ОРАС — on-line public access catalogue), доступном пользователям, или на любом другом сайте.

Глобальный уровень предполагает, что библиотека может отправлять и получать запросы от других библиотек через глобальную сеть. Также у нее будет доступ к Глобальной базе знаний, поддерживаемой участниками QuestionPoint. Но однако на библиотечном сайте не будет интерфейса, с помощью которого можно будет общаться с пользователями.

Кроме того, в ближайшее время предполагается адаптация специального программного обеспечения, поддерживающего видео- и аудиообщение, автоматическую проверку, исправление или удаление URL в базе данных запросов/ответов; подклю-

чения пользователей к онлайн-обучающим материалам и службам дистанционного образования. Планируется и создание версий службы на иностранных языках.

24/7 Reference	Справочная служба 24/7
http://www.247ref.org	

Первоначально проект по созданию круглосуточной справочной библиотечной службы (он назывался тогда 24/7 Reference Project), начатый летом 2000 года, имел целью оказать помощь библиотекарям в разработке и использовании средств обеспечения справочно-информационного обслуживания пользователей Интернета в режиме реального времени, в течение 24 часов в сутки 7 дней в неделю.

На его реализацию в соответствии с Законом о библиотечном обслуживании и технологиях (LSTA) Библиотекой штата Калифорния было выделено два гранта на общую сумму в 300 000 долларов. Проект был запущен в рамках Metropolitan Cooperative Library System (Центральной объединенной библиотечной системы) Сантьяго с главным управлением в городе Пасадена.

В 2001 году в ассоциацию входили уже более 30 библиотек Южной Калифорнии, которые согласились объединить усилия по предоставлению библиотечных услуг, дабы повысить эффективность своей работы и в то же время сократить ненужное дублирование. Тогда сервис 24/7 Reference Project работал в ряде библиотек Лос-Анджелеса и его окрестностей.

Но интерес к проекту был так велик, что вскоре число его участников увеличилось, включив Библиотеку Конгресса, Юго-Западную региональную медицинскую библиотеку (филиал Национальной медицинской библиотеки), несколько факультетских библиотек Университета штата Калифорния и другие публичные и вузовские библиотеки.

После изучения ряда различных продуктов и методов разработчики проекта 24/7 Reference Project убедились, что коммерческое программное обеспечение, уже доступное широкой публике, должно быть модифицировано и приведено в соответствие с нуждами библиотекарей и посетителей библиотек. Они потратили два года, развивая и тестируя продукт, который позволил добиться поставленной задачи и создать национальную объеди-

ненную справочную службу — 24/7 Reference, куда вошли академические и публичные библиотеки.

Таким образом, был создан пакет программ, доступный теперь по лицензии любой библиотеке, имеющей выход в Интернет. Это дало возможность библиотекам предоставлять читателям справочную информацию 24 часа в сутки, используя собственный сайт.

В настоящее время свыше 400 библиотек участвуют в корпоративных сетях на основе ПО 24/7 Reference со средним количеством вопросов—ответов 1200 в день или примерно 438 тыс. в год. Технологии чата и совместного просмотра используемые в корпоративных сетях, быстры, надежны и легки в изучении. Пользователи имеют доступ к круглосуточному справочно-информационному обслуживанию, предусмотренному по проекту, через сайт своей местной библиотеки, «щелкнув» по иконке с надписью «Нажмите, чтобы поговорить с библиотекарем» (Click to talk with a librarian).

Сегодня каждая библиотека имеет возможность использовать программное обеспечение в той форме, которая в наибольшей степени соответствует ее потребностям.

Некоторые библиотеки могут поместить иконку на страницу библиотечного электронного каталога и использовать ее, чтобы предложить помощь в поиске по каталогу. Другие могут предусмотреть помощь в тематическом поиске по специализированным отраслевым сайтам и направление запросов пользователей к тем библиотекарям, которые являются специалистами в конкретных областях знания (бизнес, медицина и т. д.).

Каждая библиотека, участвующая в проекте, может также определить круг своих потенциальных пользователей, способ и формы их обслуживания.

Центральные библиотеки, например, имеют возможность обеспечить прямой доступ к справочному обслуживанию в реальном масштабе времени для своих филиалов.

Медицинские библиотеки могут предусмотреть оказание справочных услуг врачам, работающим в удаленных местах, а некоторые вузовские библиотеки предпочитают начать с организации справочного обслуживания в режиме реального времени для профессорско-преподавательского состава и студентов в общезжитиях.

С появлением 24/7 Reference время работы библиотеки больше не является препятствием для общения с пользователями. Те

могут получать ответы на свои вопросы даже в том случае, если справочный отдел занят или закончил свою работу. *От библиотеки требуется 10 часов участия в предоставлении онлайн-справочных услуг в неделю, чтобы получить полное (24/7/365) обслуживание своих пользователей.*

Цены на доступ к услугам 24/7 Reference основываются на безлимитной годовой подписке, основывающейся на профиле (анкете) библиотеки. Библиотеки используют профили для описания предоставляемых ими справочных услуг: уровень квалификации персонала, доступность. Профили показывают, какой уровень квалификации библиотека может обеспечить, отвечая или маршрутизируя вопросы в глобальной или местной справочной сети. Профили добавляют некий уровень гибкости, так как он сфокусирован на предлагаемых справочных услугах в пределах не только центральной библиотеки, но и ее филиалов и читальных залов.

В том случае, если одна библиотека соглашается помогать другим в подготовке ответов и редактировании вопросов, она платит меньше денег. Цена также уменьшается, если библиотека вступает в Сеть вместе с другой или в составе группы.

ЧТО ОЖИДАЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ВИРТУАЛЬНЫХ СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ

В августе 2004 года MCLS (Metropolitan Cooperative Library System — Центральная объединенная библиотечная система) и OCLC (Онлайновый библиотечный компьютерный центр) пришли к соглашению об объединении 24/7 Reference и QuestionPoint. При содействии OCLC планируется развивать концепцию корпоративной справочной службы, чтобы, как надеются ее проектировщики, создать лучший в мире сервис и пакет программ.

Таким образом, в январе 2005 года запущена первая служба, которая объединит сообщества QuestionPoint и 24/7 Reference и будет использовать их наиболее сильные стороны: управление справочной службы и сервис корпоративного охвата.

Прежние и вновь присоединившиеся пользователи QuestionPoint получают возможность использовать программное обеспечение для общения в режиме чата, до этого доступное пользователям 24/7 Reference, и присоединятся к этому корпоративному сообществу. В свою очередь пользователи 24/7 Reference

получат доступ к инструментам управления сервисом, веб-формам, программному обеспечению для справки через электронную почту, к локальным и глобальным базам знаний, а также — к Глобальной справочной сети (Global Reference Network — GRN), с которой на сегодняшний день работают только пользователи QuestionPoint.

Осенью 2005 года обе службы и сообщества окончательно объединятся под одним общим интерфейсом справочного сервиса.

Сколько это будет стоить?

О новой ценовой политике, отражающей появление нового пакета услуг, мы узнаем в начале 2005 года. Для конкретной библиотеки стоимость услуг будет зависеть от того, как она использует предлагаемый сервис и какие опции выберет.

Цена же складывается из двух компонентов: платы за использование программного обеспечения и платы за доступ к корпоративному охвату.

Последнюю будут платить только те библиотеки, которые присоединятся к корпоративному сообществу «24/7 Reference».

Плата за программное обеспечение будет состоять из двух частей:

- за Базовую среду управления (Base Management Environment — BME)
- за сервисный модуль

Плата за использование возможностей корпоративного охвата для академических библиотек рассчитывается исходя из FTE⁴⁵, а для публичных библиотек зависит от численности местного населения.

Для структур сложного типа плата за корпоративный охват сочетает в себе оба варианта. Стоимость сервиса в перерасчете на человека возрастает по мере уменьшения количества людей. Соответственно цена на одного человека меньше для больших образований (штатов, региональных систем), нежели для малых единиц, например в отдельных библиотеках. Подобная ценовая политика подталкивает библиотеки к объединению с как можно большим числом других библиотек, чтобы снизить стоимость услуги.

⁴⁵ Full-Time Equivalents — речь идет о расчете человеко-часов на библиотеку, когда плата для библиотеки зависит от количества сотрудников.

Вновь влившимся в корпоративное сообщество библиотекам OCLC предлагает скидки, поскольку те могут столкнуться с внезапным значительным увеличением расходов бюджетных средств.

Теперь несколько слов о том, что все-таки предлагает новый сервис.

Что такое Базовая среда управления (BME)?

Подписка на сервис Базовой среды управления обеспечивает группе или библиотеке доступ ко всему спектру инструментов управления справочной службой, входящих в пакет QuestionPoint, включая управление почтой, веб-формы, программное обеспечение чата, доступ к локальным и глобальным базам знаний, а также к Глобальной справочной сети (Global Reference Network). Кроме того, группа библиотек может разделить права доступа к корпоративным «инструментам» BME, иметь общую базу знаний и общую очередь в чате.

Что такое сервисный модуль?

Сервисный модуль эквивалентен отдельной точке входа на сайт библиотеки-участницы. Он необходим каждой отдельной библиотеке, если ей нужны данные о статистике, возможность ссылки, приема сообщений, почта, веб-формы и все, что относится к конкретной библиотеке, филиалу или субъекту. Например, объединение из 10 библиотек может совместно использовать BME, но каждой из них нужен свой сервисный модуль.

Пример:

5 академических библиотек решили совместно обеспечивать справочную службу онлайн. Каждая из них хочет видеть собственную статистику по сессиям, но они согласны совместно использовать базу знаний и обслуживать систему. (Библиотека А видит не только себя, но и остальные четыре в группе).

В этом случае, пять библиотек должны будут купить только 1 BME и 5 сервисных модулей.

Если же каждая из пяти библиотек хочет наблюдать только себя или стремится пользоваться своей собственной базой знаний, тогда каждой из них нужна своя Базовая среда управления (BME).

Что такое База знаний?

База знаний — это база данных, состоящая из вопросов и ответов. Обычно по ней производится предметный поиск или поиск по ключевым словам. Каждая библиотека может поддерживать локальную Базу знаний, контролируемую местной справочной службой, участвующей в проекте библиотекой или группой

библиотек. Также библиотеки могут сотрудничать и использовать Глобальную справочную сеть, корпоративный ресурс для поддержания справочного сервиса и научных изысканий. Библиотекари могут добавлять записи в локальную Базу знаний не только после вопросов пользователей, заданных онлайн, но также и по телефону, и т. д.

Таким образом, локальная База знаний стала ключевым справочным источником, призванным служить библиотекам и их пользователям, экономя массу времени. Специализированная местная информация или уникальные для пользователя вопросы становятся бесценным архивом. Локальная База знаний позволяет персоналу библиотеки эффективнее работать и уделять больше сил новым и сложным вопросам, еще не занесенным в Базу. И конечно, пользователи библиотек также имеют преимущества при такой системе: сокращается время ответа и улучшается сервис.

РОССИЯ, КАК ВСЕГДА, ИДЕТ СВОИМ ПУТЕМ. И ВПОЛНЕ УСПЕШНО

ОНИ БЫЛИ ПЕРВЫМИ...

В период с августа по ноябрь 2000 года появились первые российские виртуальные справочные службы, положившие начало виртуальному справочному обслуживанию в русскоязычной части Интернета. Радио «Свобода» обратило внимания на три из них. Это были «Знаток.Ru», InternetHelp.ru и «Виртуальная справка» ЦБС «Киевская» (г. Москва). Мы расскажем об их судьбе, а также о судьбе еще одной, появившейся в то же время справочной службе — «Грамота.ру». Все названные службы были адресованы широкому кругу пользователей Интернета.

Знаток.Ru
http://www.znatok.ru

1 сентября 2000 года в Интернете появился сайт «Знаток.Ru». Созданный компанией «Новый диск», известной своими мультимедийными продуктами, сайт «Знаток.Ru» стал первым российским виртуальным справочным ресурсом.

тимедийными энциклопедиями, он был очень удачным аналогом американского сайта Askme.com (www.askmecorp.com/), незадолго до этого получившего там широкую известность в качестве экспертной системы⁴⁶. Уже через год «Знаторк.Ru» стал победителем интернет-конкурса «Золотой сайт».

Фактически справочная служба «Знаторк.Ru» — это посредник между желающими задавать вопросы и желающими отвечать на них. Для пользователей услуги этой справочной службы бесплатны.

Постоянные посетители сайта делятся на две неравные части. Первая и большая — Пользователи — те, кому нужен ответ на какой-нибудь вопрос, причем тема вопроса может быть какой угодно. Вторая часть — Знатоки — люди, желающие отвечать на вопросы или давать советы, не получая за это никакого вознаграждения. Более чем за 4 года работы у службы появилось 1665 Знаторков, им было задано 13 с лишним тысяч вопросов.

Чтобы задать вопрос, необходимо зарегистрироваться как Пользователь или как Знаторк. В первом случае можно только задавать вопросы. Знатоки могут и задавать вопросы, и отвечать на вопросы, поставленные Знаторком или Пользователем.

Для того чтобы зарегистрироваться в качестве Знатора, надо составить свой профиль, т. е. указать область, в которой чувствуешь себя специалистом, опыт работы в выбранной области, образование и научные степени, личные достижения. Требуется выбрать как минимум одну категорию, в которой ощущаешь себя Знаторком. Предоставленная информация проверяется службой поддержки и публикуется в течение 48 часов.

⁴⁶ «Полезность систем подобного рода интересна не только с точки зрения пользователя. Крупные софтверные компании ежегодно тратят большую часть прибылей на создание баз данных, иногда именуемых “базами знаний” (Knowledge Base), в целях поддержки своих продуктов. Для помощи пользователям привлекаются технические специалисты, авторы книг и журнальных статей и собственно разработчики продукта. Между тем создание базы знаний, основанной на модели AskMe.com, обеспечивает следующие преимущества.

Отпадает необходимость в организации систем обработки естественных запросов — эта задача ложится на плечи экспертов, которые справляются с ней гораздо лучше современных информационных систем. В зависимости от модели вознаграждений деньги получают только эксперты, предоставившие наиболее качественные ответы. Информация недостоверная или недостаточно полезная отсеивается естественным образом, так как пользователи оценивают компетентность конкретного экспертного мнения». (Компьютерное обозрение. — 2000. — № 44, 15–21 нояб.).

Заданные Пользователем вопросы запоминаются сайтом и хранятся в архиве, позволяя Знатокам спокойно обдумывать их и отвечать в удобное для себя время. Все вопросы распределяются по темам в 20 различных разделах с массой рубрик.

Просматривая характеристики, составленные Знатоками, видишь, что это невероятно разнообразная группа энтузиастов, готовых порой отвечать на вопросы из самых различных областей знания, даже не имея при этом ни профильного образования, ни соответствующего опыта работы. Но раз вопросы приходят, значит, ответы в целом удовлетворяют...

Безусловно, нас заинтересовала рубрика «Музеи и библиотеки». В ней зарегистрировались 62 Знатока и 600 Пользователей. Из 13 тысяч вопросов лишь 10 касались музеев и 3 — библиотек. Два — о том, как найти нужную книгу в библиотеке и можно ли сейчас записаться в Ленинскую библиотеку. Третий вопрос: Должна ли библиотека ставить на учет книги, полученные в дар? Каковы обязанности библиотеки перед дарителем?

Ответ: Да, должна. У библиотеки перед дарителем нет никаких обязанностей. Разве что им следует высказать простую человеческую благодарность. (А о том, что даритель может ставить условия пользования своими книгами, ни слова.)

А вот самохарактеристика ответившего на этот вопрос Знатока: «студент последнего курса, готов ответить на ваши вопросы в области точных наук (математика, физика, химия). Имею пятилетний опыт работы в инете, помогу начинающим».

(Напрашиваются, по меньшей мере, два вывода. Среди тех, кто посещает такого рода сайты, практически нет людей, испытывающих нужду в информации о библиотеках. Те, кто готов давать справки по библиотечной тематике, считают достаточным для этого просто быть посетителями библиотеки.)

Пользователи имеют возможность выставлять оценки Знатокам за данные им ответы. Сложением оценок рассчитываются рейтинги, а имена отличившихся выводятся на своего рода доску Почета. Есть Знатоки — обладатели Золотой, Серебряной, Бронзовой и Платиновой совы. Есть конкурс «Знаток месяца».

Для большей популяризации проекта на сайт в качестве Знатоков иногда приглашаются разные знаменитые люди, обычно певцы или музыканты. Об их виртуальном «приходе» Пользователей предупреждают заранее, указывают, в каких областях гость считает себя Знатоком, и предлагают задавать вопросы. Через некоторое время появляются ответы. Это называ-

ется «Звезда на znatok.ru», и такие акции обычно дополнительно рекламируются в Сети. Впрочем, некоторые известные люди приходят и без приглашения.

В последние месяцы эта справочная служба чуть затормозила свою активность: меньше стало поступать вопросов, приходиться на сайт посетителей и регистрироваться новых Знатоков⁴⁷.

Грамота.ру
http://www.gramota.ru

Очень успешно и устойчиво работает Справочно-информационный портал «Грамота.ру» (русский язык). Он был создан в июне 2000 года по рекомендации Комиссии «Русский язык в СМИ» Совета по русскому языку при Правительстве Российской Федерации, в Сети портал появился спустя пять месяцев. Он официально зарегистрирован как средство массовой информации. Финансируется портал Федеральным агентством по печати и массовым коммуникациям. Это очень серьезное информационное предприятие с главной редакцией, состоящей из крупных ученых, с экспертными советами.

На портале размещены ссылки на онлайн-словари и ресурсы, посвященные русскому языку, перечень некоторых распространённых и редких словарей, обобщенный список часто задаваемых службе вопросов (ЧаВо) и справочной литературы, используемой при ответах.

⁴⁷ В Интернете был еще один пример виртуальной службы, организованной по тому же принципу. В 2001 году на сайте Красноярского госуниверситета была создана Система удаленных консультаций.

Система предоставляла возможности виртуального общения преподавателей и студентов в форме «вопрос—ответ». Сделана была по тому же принципу, что и «Знatok.Ru». Одна сторона — Пользователи из числа студентов, другая — Консультанты из числа преподавателей. Чтобы зарегистрироваться в качестве Консультанта, необходимо было подать письменную заявку администратору системы. Администратор фиксировал личные данные будущего Консультанта и закреплял за ним определенные предметы. В ходе работы Консультанта администратор предлагал ему новые предметы и удалял устаревшие, а также, при необходимости, вносил изменения в его личные данные. Консультант имел возможность просмотреть личную статистику.

В настоящее время на сайте университета ее следов обнаружить не удалось.

Этот мощный массив справочных изданий поддерживает *Справочное бюро портала*, куда за 5 лет поступило почти 140 тысяч вопросов. Оно ведется Справочной службой русского языка, которая была создана С. И. Ожеговым при Институте русского языка им. В. В. Виноградова РАН еще в 1958 году. В службе работают научные сотрудники и аспиранты Института русского языка.

Справочная служба дает устные консультации по правописанию и произношению слов, справки о трудных случаях склонения (например, числительных и географических названий) и спряжения, о постановке знаков препинания в предложении, а также о значении и происхождении отдельных слов.

Вот пример типичных вопросов и ответов.

О **Вопрос:** Как правильно: «заимствование у Запада» или «заимствование с Запада»? Спасибо.

О **Ответ:** Лучше: заимствование с Запада.

А вот пример вопроса, который не входит в компетенцию Службы русского языка портала «Грамота.ру» (но типичен для библиотечных справочных служб).

О **Вопрос:** До определенного времени (во всяком случае, до 1996 года) девочки, рожденные в Германии у граждан РФ, записывались по фамилии родителей с прибавлением обязательного окончания женского рода. Впоследствии консульские работники стали искажать нормы государственного языка, делая побуквенный перевод по своему произволу. Насколько это соответствует нормам русского языка в качестве государственного? Это же касается и изменений в фамилиях супругов. Почему же не переводятся «побуквенно» фамилии английские, Олбрайт например? С уважением, Сергей Петрович.

О **Ответ:** Вопрос является юридическим. Думаем, лучше уточнить у соответствующих специалистов. На наш взгляд, фамилия может изменяться по законам языка, являющегося государственным. Но мнение носителя фамилии всегда следует учитывать.

На платной основе по запросу отдельных граждан и организаций служба проводит лингвистическую экспертизу и готовит письменные заключения по ее результатам, осуществляет мониторинг средств массовой информации. В ходе работы службы создается электронная база данных. Клиентами службы являются Администрация Президента РФ, Конституционный Суд, Государственная Дума, Правительство и отдельные министерс-

тва РФ, другие государственные учреждения и общественные организации, а также российские и иностранные коммерческие предприятия и частные лица.

InternetHelp.ru

Ближе всего к библиотечному типу виртуальной справочной службы стоял операторский центр InternetHelp.ru, созданный в августе 2000 года петербургской компанией «СТАР СПб» — автором программного обеспечения eHELP Live, на котором работал InternetHelp.ru. Эта служба была разработана по аналогии с англоязычным канадским проектом Webhelp (<http://www.webhelp.com>). Но если последний обслуживает только фирмы, то InternetHelp.ru обслуживал также частных лиц.

В российском Интернете это была *первая онлайн-справочная служба и первая, попробовавшая работать в коммерческом режиме*. Там можно было общаться с операторами в онлайн, в специальном чате, обсуждая и уточняя свои вопросы. Число операторов было свыше 30, в основном — студенты «на зарплате».

Проводивший анализ этой службы электронный журнал «Потребитель. Компьютер и программы» (2000, № 18) отмечал: «Идея в принципе не нова — в различных интернет-кафе и компьютерных клубах подобная услуга оказывается достаточно давно. Но вот автоматизировать ее оказание и бесплатно обслуживать любого пользователя сети — такое в российской части сети появилось впервые». При этом, мудро добавил «Потребитель», «естественно, эффективность поиска, осуществляемого живым человеком, гораздо выше, чем эффективность чисто машинного поиска. Однако в нашем случае имеется сложная схема «машина—оператор—клиент». Будет ли это эффективнее, чем классическая «машина—клиент», зависит в основном оттого, насколько *оператор опытнее клиента*.

Впрочем, вполне понятно, что данный сервис *рассчитан на использование новичками или же людьми, не имеющими времени и сил на просмотр десятков ссылок в поисковых системах*. Поэтому даже на нынешнем уровне система может быть полезна».

Ведущий российский веб-дизайнер и руководитель веб-студии Артемий Лебедев, известный критическим зрением и острым, но точным языком (на который лучше не попадаться), сразу откликнулся на выход этой справочной службы и разместил на сайте своей фирмы в разделе «Ководство» (<http://www.artlebedev.ru/>

kovodstvo2/sections/57/) маленький тест, которому подверг виртуальную справочную службу.

«Буквально на днях открылся сайт InternetHelp.ru. Судя по смыслу содержащихся в названии домена английских слов, сайт должен предоставлять какую-то помощь в Интернете. На самом деле это «первая российская интерактивная поисковая система». <...>

Весь заинтригованный, ввожу запрос: «кто такой лебедев?»

Получаю новое окно, которое просит меня подтвердить, не ошибся ли я в составлении запроса, хочет узнать мой электронный адрес, как ко мне обращаться и где, собственно, искать пожелаю:

Нажимаю на кнопку «Ввод» и оказываюсь... в чате:

Наверху написано: Вас обслуживает оператор **Алексей**.

Ваш вопрос **кто такой лебедев?**

В этот момент мне в голову приходит мысль, что оператор у себя во втором окне открыл мой любимый ya.ru⁴⁸ и ищет там по слову «лебедев». Ниже приводится диалог с оператором и мои наблюдения.

Диалог с оператором	Диалог с внутренним голосом
Алексей: Здравствуйте, Тема. Вас приветствует оператор Алексей. Алексей: Уточните вопрос. Алексей: Есть вот такой человек. Алексей: Посмотрите: ссылку.	Ссылка на www.design.ru — первое, что выдает Яндекс на запрос «лебедев».
Алексей: Вы знаете, мы не можем долго ждать вашего ответа...	Он и вправду интерактивный...
Тема: Это страница студии. А кто он такой? Алексей: Так ведь Лебедевых много, вот следующий. Алексей: Посмотрите: ссылку.	«Лебедев А. С. — создатель МЭСМ» ссылка под номером 4 в результатах Яндекса.
Тема: Видимо, мне был нужен первый. Мне сказали, что он порет ⁴⁹ сайты — что вы об этом знаете? Алексей: Посмотрите вот эту ссылку. Алексей: Посмотрите: ссылку.	Ссылка на www.tema.ru прямо наверху в Яндексе.

⁴⁸ ya.ru — информационно-поисковая система «Яндекс».

⁴⁹ Артемий Лебедев, видимо, имел в виду, что на его авторском сайте есть раздел, где он критикует присылаемые ему для анализа сайты. — *Авт.*

Диалог с оператором	Диалог с внутренним голосом
Тема: Я хотел бы подробнее узнать о порке. Алексей: Уточните вопрос. Тема: Мне приятель сказал, что есть некий Лебедев и что он порет сайты. Я хотел бы узнать об этом подробнее. Алексей: Посмотрите: ссылку.	Эта ссылка у Яндекса идет с порядковым номером 2... Видно, что оператор уже мечется...
Тема: А где тут про порку-то? Алексей: Вы знаете, наверное, подробнее информации об этом пока нет.	Я прямо вижу искаженное лицо оператора — Яндекс на словосочетания «порки лебедева» и «лебедев порет сайты» не выдает ссылку на «Порку»... А ведь достаточно было зайти на Апорт — там все нужные ссылки идут первыми.
Алексей: Приятно было с Вами работать. До свидания. Спасибо за обращение к InternetHelp.ru. Сейчас наш диалог будет закончен. После закрытия сессии запись диалога и найденная информация будут посланы Вам по e-mail. Будем рады Вашим новым вопросам!	Русский народный метод copy/paste

К чему я привел такой большой пример? А все к тому же — иллюстрирую способы усложнения. Вот как описывается данная методика авторами:

«Идея проекта состоит в том, что пользователям Интернета помогают ориентироваться в сети операторы InternetHelp.ru, — люди, владеющие уникальной методикой информационного поиска, разработанной в компании InternetHelp Ltd. Сегодня это единственная команда профессионалов такого рода во всем Рунете».

Оказывается, не очень вежливый (по причине замученности) молодой человек, сидящий в чате и не знающий ничего, кроме «Яндекса», владеет «уникальной методикой информационного поиска». И сегодня он входит в «единственную команду профессионалов такого рода во всем Рунете».

Правило: Успех бизнеса в Интернете заключается в максимальной открытости. Называйте вещи своими именами, не про-

давайте воздух, не употребляйте все слова «электронная коммерция» и «b2b⁵⁰». Будьте понятнее и проще».

InternetHelp.ru был коммерческим проектом, изначально нацеленным на получение прибыли⁵¹. Организациям предлагалось 3 вида платного обслуживания:

- поиск информации в Интернете по конкретным запросам;
- подготовка наборов (списков) интернет-ресурсов по тематике, интересующей Заказчика;
- обзор новостей по определенной тематике (финансы, промышленное производство, торговля, услуги, отдых и др.).

Как рассчитывалась стоимость услуг? Логика Службы была следующая.

Время поиска интернет-ресурсов очень сильно зависит от сложности запроса и от его тематики. Невозможно сказать заранее, сколько времени потребуется оператору для того, чтобы найти ответ на тот или иной вопрос. Поэтому стоимость услуги поиска для 1-го и 2-го вида обслуживания каждый раз определялась индивидуально на основании фактического времени, затраченного оператором на поиск.

Опыт работы операторов InternetHelp.ru говорил, что среднее время поиска информации по одному запросу составляло 30–60 минут. Минимальное время — 5 минут, максимальное — 4 часа. Так возникли 3 варианта оплаты для организаций.

Вариант 1. Базовая стоимость обслуживания — 10 долларов за 1 час поиска. При заключении договора на длительное обслуживание (1 месяц, 3 месяца, 6 месяцев, 1 год) взималась предоплата 50 долларов, и в последующем ежемесячно выставлялись счета на оплату исходя из фактически затраченного (в течение месяца) на поиск времени. В течение месяца могло быть задано любое количество запросов. В случае неудачного поиска (полезных ресурсов не найдено) оплата не взималась.

⁵⁰ b2b (Business to Business) — условное название компаний, конечными потребителями которых являются коммерческие структуры.

⁵¹ Останавливаемся на этом подробно, так как при принятии решения о создании библиотечной виртуальной справочной службы перед организаторами ее одним из первых встает вопрос о том, на каких условиях будут предоставляться пользователям справочные услуги. — *Авт.*

Вариант 2. Базовая стоимость обслуживания — 10 долларов за 1 час поиска. При заключении договора взималась предоплата 20 долларов.

Вариант 3. При разовом заказе базовая стоимость обслуживания — 10 долларов за 1 час поиска. При заключении договора на длительное обслуживание (1 месяц, 3 месяца, 6 месяцев, 1 год) стоимость составляла 100 долларов в месяц. Отчеты готовились по мере появления новостей, но не менее 2 отчетов за календарный месяц.

Наряду с платными услугами в первый год работы Служба давала возможность пользователям задавать вопросы *бесплатно*. Если операторы были не заняты с кем-нибудь в чате, то вопрос можно было обсудить с ними «вживую». В ином случае вопрос запоминался сайтом, и операторы отвечали на него, когда освобождались.

Вопросы, с которыми на бесплатной основе работали операторы, не представляли особой сложности. Вот некоторые из них, приведенные в качестве типичных службой InternetHelp.ru на своей главной странице.

- Анализ любого стихотворения: Афанасий Афанасьевич Фет.
- Характеристика городов: Воронеж, Липецк, Тамбов.
- Здравствуйте! Мне нужны анимированные фотографии Наталии Орейро, которые не нужно скачивать! Желательно чтобы сайт где они находятся был на русском языке!
- Доброе утро, мне нужен рейтинг Московских баров, желательно с ценами на пиво.
- Найдите текст рассказа «Суламифь» Куприна.

Спустя год после начала работы InternetHelp.ru объявил, что в скором времени полностью перейдет на платное предоставление своих услуг. Причина — желание сделать проект прибыльным. Для начала — самоокупаемым. Прежний интерфейс службы и техническое решение сайта не были приспособлены для предоставления услуг на платной основе, поэтому InternetHelp.ru поменял и то и другое.

Чтобы воспользоваться услугами службы, необходимо стало пройти регистрацию. На каждого зарегистрированного пользователя заводились счет, который надо было постоянно пополнять,

страничка с личными данными и персональный архив, где пользователь мог сохранить все свои прошлые запросы и возможные будущие. Для того чтобы операторы InternetHelp.ru, по замыслу создателей службы, стали еще ближе к пользователям, диалоговые окна и записи в базе данных были снабжены фотографиями операторов, которые выполняли заказ.

Общение с операторами стоило 10 рублей в день (в ценах 2001 года). Можно было также воспользоваться другими тарифами: 60 рублей за полмесяца, 120 рублей в месяц, 200 рублей за 2 месяца. Затем пользователям службы были предложены абонементы на различный срок доступа — 250 рублей на 1 месяц, 650 рублей на 3 месяца.

Приобретение абонемента гарантировало пользователям внеочередное обслуживание. Оплата услуг осуществлялась через отделения Сбербанка, а также с помощью кредитных карт и систем электронных платежей.

Затем были введены карты InternetHelp.ru как один из самых удобных, по мысли создателей Службы, методов оплаты услуг. Конверты InternetHelp.ru можно было купить не только в розничной сети, но и в интернет-магазинах (в частности, мы видели соответствующую рекламу на сайте Colibri.ru). В конверте был код активации, необходимый для открытия абонемента на InternetHelp.ru, и инструкция по его использованию. Благодаря тому, что для новых пользователей была специально предусмотрена возможность ввести код активации и зарегистрироваться одновременно, можно было не только покупать такой конверт для себя, но и использовать его в качестве подарка, сопроводительной услуги к первому подключению к Интернету и т. п.

Первоначально InternetHelp.ru работал в режиме с 9.00 до 22.00, перейдя же полностью на платное обслуживание, стал работать круглые сутки. Но очень быстро время работы сократилось до 23.00, затем операторы стали работать только 8 часов в сутки.

И, наконец, в начале 2003 года InternetHelp.ru совсем исчез из Интернета.

Четвертое отступление:

Прежде чем мы перейдем к разговору о «Виртуальной справке» ЦБС «Киевская» и о ситуации, сложившейся в библиотечном секторе Интернета, остановимся еще на нескольких *небиблиотечных* справочных службах, которые все более активно заявляют о себе. Практически никто из них не работает в интерактивном режиме, во

всяком случае, тогда, когда услуги предоставляются пользователям бесплатно.

Стоит отметить, что особенно большое развитие виртуальные справочные службы получили в **туристическом бизнесе**. У всех более или менее серьезных туристических фирм есть сайты, информация на которых постоянно актуализируется, часто именно сайт становится рекламной и оперативной площадкой фирмы, и вполне понятно, что система «вопрос-ответ» там работает во всех возможных вариантах (кроме чата).

Не меньшее развитие (но уже, как правило, не по собственной инициативе, а потому что обязали) получают виртуальные справочные службы на сайтах **органов местной власти**.

В этом плане показательна служба «Вопросы и ответы», размещенная на официальном сайте города Усть-Каменогорска (Казахстан) (<http://www.oskemen.kz/wod1.htm>). Здесь виртуальное взаимодействие власти с населением предваряется обращением, в котором обозначаются, условно говоря, обязательные «правила игры»⁵²:

«Согласно Указу Президента Республики Казахстан, имеющему силу Закона от 19 июня 1995 года № 2340 «О порядке рассмотрения обращений граждан», «не подлежат рассмотрению обращения граждан, порядок разрешения которых установлен законодательством об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным и иным законодательством, а также анонимные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет данных о месте жительства, работы, или учебы. Не подлежат рассмотрению также обращения граждан в грубой, некорректной форме.

Обращения оперативного характера рассматриваются и по ним принимаются решения в течение нескольких часов, обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, — не позднее 3 дней. В тех случаях, когда необходимо дополнительное изучение вопроса, — не позднее 5 дней. Если обращение граждан касается вопросов, входящих в компетенцию вышестоящих инстанций, то сроки могут быть продлены, но не более чем на 15 дней, о чем сообщается заявителю».

И ниже — расположены две кнопки: «Принимаю» и «Отмена». Только согласившись с этими правилами, можно задать вопрос и получить ответ — только от специалистов, которые и называют себя, и указывают свою должность.

Еще одно направление виртуального справочного обслуживания, которое востребовано широчайшим кругом пользователей, — **правовые, юридические** консультации. Но именно в области права специалисты менее всего готовы давать бесплатные консультации.

⁵² На это стоит обратить внимание библиотекам, планирующим участвовать в организации виртуальной справки по муниципальной тематике. — *Авт.*

Обычно такая справочная служба предоставляет бесплатно простые справки и уже за плату — консультации необходимого уровня глубины.

Например, *Юридическая служба Московского общества защиты потребителей (МОЗП)* (<http://mozp.narod.ru/urserv/quest/vopros.htm>) имеет рубрику «Вопрос–ответ». Несмотря на то что большинство консультаций юристов МОЗП происходят только очно и только платно, посетители сайта вполне могут задать свой вопрос по электронной почте. Самые интересные и познавательные диалоги публикуются прямо на сайте. И в *Юридическом центре «Эконом-приват»* (<http://www.j-service.ru/>), наряду с платными услугами, есть бесплатная юридическая консультация, работающая в режиме онлайн.

В «*Юридическую клинику*» *Юридического института Иркутского государственного университета* (<http://clinic.lawinstitut.ru/konsult/index.html>) любой может обратиться за квалифицированной юридической помощью. Консультанты «Юридической клиники» — прошедшие специальный отбор студенты старших курсов Юридического института ИГУ. Они работают под непосредственным контролем преподавателей — практикующих юристов.

Работа виртуальной юридической консультации построена по принципу «вопрос–ответ»: пользователь задает конкретный вопрос — консультанты отвечают на него. Каждый ответ консультанта подлежит обязательной проверке со стороны преподавателей. Поскольку одним из основных принципов работы службы является ее безвозмездность, то все консультации здесь бесплатные. Однако в силу социальной направленности «Юридическая клиника» не дает консультаций по вопросам коммерческой деятельности.

Есть еще одна группа виртуальных справочных служб, очень важных для всех пользователей, потому в сфере их интереса — **здоровье** человека.

Так, на сайте *Aids.ru* (<http://www.aids.ru/faq>) есть рубрика «СПИД: вопросы–ответы». Она предназначена для тех, кого испытывает необходимость в информации по различным аспектам проблемы СПИДа. Для удобства просмотра ответов, содержащихся в архиве, все вопросы разбиты по категориям («Профилактика и безопасный секс»; «Пути передачи ВИЧ»; «Тестирование на ВИЧ»; «Симптомы»; «Жизнь с ВИЧ»; «Лечение»; «Другие вопросы»; «Смех сквозь слезы»; «Крик души»). Есть система поиска вопросов и ответов. Иногда для поиска необходимой информации, консультаций со специалистами и размещения ответа на сайте требуется две недели и более.

Все большее распространение получают бесплатные консультации по лекарственным препаратам. Например, на сайте *WebApteka.RU* (<http://www.webapteka.ru>) есть рубрика «Бесплатные консультации фармацевта, провизора».

Там можно задать вопрос о лекарственных препаратах, их действии, побочных эффектах, о показаниях и противопоказаниях, возможной замене. На вопросы отвечают специалисты и ученые с высшим фармацевтическим образованием. Здесь есть доступный поль-

зователю архив вопросов-ответов, поиск осуществляется по номеру вопроса, ключевым словам.

А уж такими милыми вопросами, как: Можно ли использовать в кормлении собаки светлого окраса морковь и свеклу? Если у собаки теплый нос — заболела ли она? — и ответами на них пестрят сайты, посвященные **домашним животным**. Как правило, вопросы задаются по электронной почте, ответы публикуются на сайтах, чтобы все могли познакомиться с ними.

Своеобразным аналогом сайта «Знаток.Ru» и очень привлекательной для молодежи является справочная служба Askme (<http://www.askme.ru>), созданная с участием и при поддержке Издательского центра «Аванта». Созданная в 2001 году, спустя 4 года она насчитывает порядка 20 тыс. участников и 35 тыс. ответов.

Пользователи помогают друг другу находить ответы на вопросы, связанные с учебой, наукой, а также обсуждают вопросы вполне житейские, например: «Кто умеет готовить пиццу? Поделитесь рецептом теста. Чтобы то-о-оненькое было, как в пиццерии. А то у меня не пицца, а пирог-расстегай с сыром и колбасой получается — тесто поднимается».

Для того чтобы задать вопрос и дать ответ, пользователю достаточно пройти несложную процедуру регистрации. Кроме этого, они имеют право выкладывать на сайт службы статьи, чтобы можно было ими воспользоваться, давая ссылки при ответе на чей-либо вопрос. Пользователи могут также добавлять ссылки в тематический каталог.

Есть в Рунете и справочная служба, которая достаточно близко подошла к библиотечной сфере. Это «Виртуальная справка» (Поручи поиск эксперту) на портале Экспертной системы (ЭС) «Гуманитарий» (<http://www.dp5.ru/>).

ЭС предлагает готовые курсовые и дипломные работы за 2004–2005 годы (все работы, как они уверяют, проверены преподавателями вузов, их аналоги отсутствуют в Интернете), подготовку курсовых и дипломных на заказ. На портале размещен электронный каталог, содержащий 32 тыс. ссылок на учебную и прочую литературу.

Бесплатно ЭС предлагает пользователям ознакомиться с полнотекстовыми учебными материалами, размещенными на портале в ее электронной библиотеке. Оплатив же доступ к ресурсам ЭС «Гуманитарий», можно посещать все разделы портала без ограничений. Причем есть разные виды доступов: клиентский, VIP, VIP Club, корпоративный доступ — для вузов и библиотек.

Обратиться же в «Виртуальную справку» можно с любым вопросом, предварительно зарегистрировавшись и оплатив доступ. Пользователь направляет на электронный адрес портала письмо примерно такого содержания: «Здравствуй, хочу задать вопрос в <Виртуальную справку>, мой Логин:..., Пароль:..., доступ к системе приобретен до 00.00.2005 г.». Отвечать ему будет конкретный человек (некто Вячеслав Мустакимов). А в качестве ответа ему будет

предложена ссылка на ресурс ЭС «Гуманитарий», видимо содержащий нужную информацию.

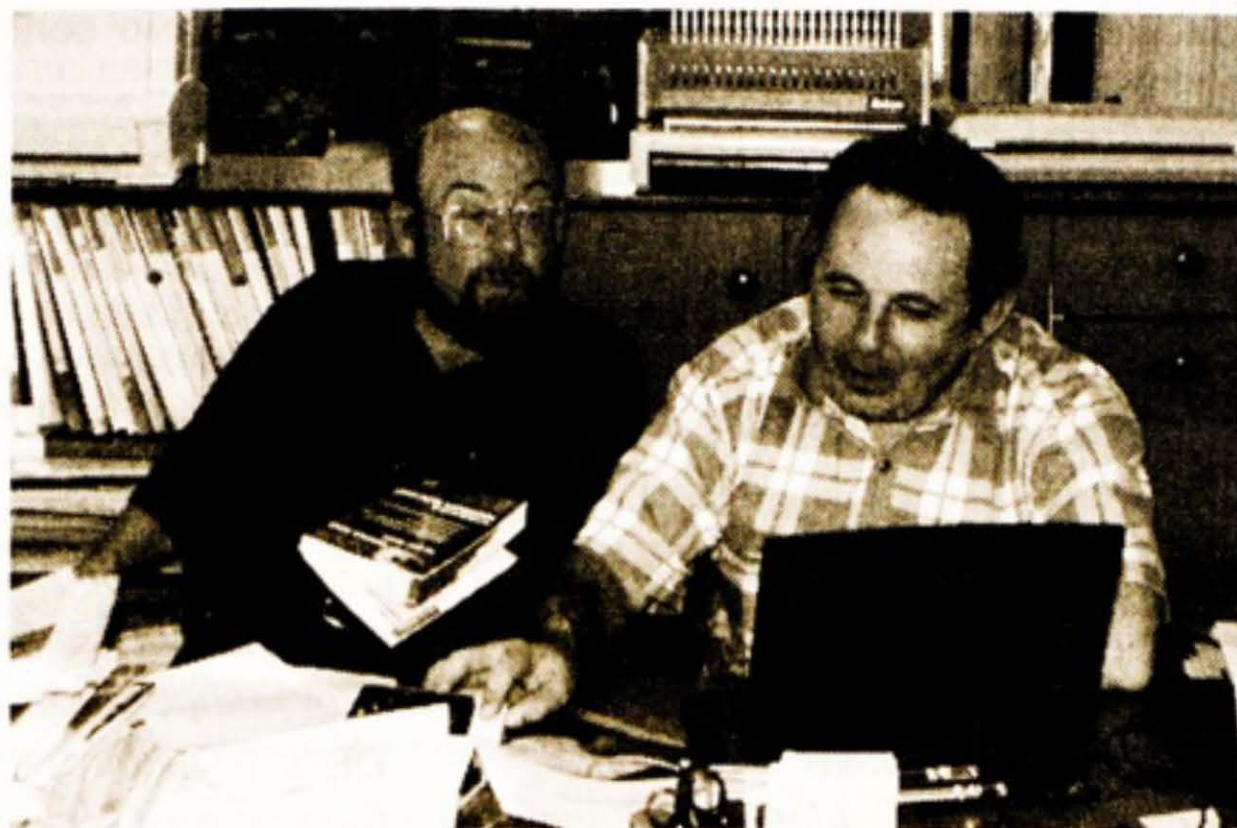
Таким образом, можно констатировать, что в российском Интернете достаточно много не библиотечных специализированных справочных служб, работающих в той или иной сфере нашей жизни. Одни из них необходимы фирмам для развития бизнеса, другие решают определенные социальные задачи. Со временем такого рода специализированных виртуальных справочных служб будет еще больше.

А теперь вернемся к основной теме нашего разговора — виртуальному справочному обслуживанию в публичных библиотеках — и поговорим о службе, появившейся в октябре 2000 года и о которой вещало радио «Свобода», — «Виртуальной справке» Централизованной библиотечной системы «Киевская» (Москва).

**«Виртуальная справка»
ЦБС «Киевская» (Москва)**

«Виртуальная справка» «вышла в эфир» 4 октября 2000 года на сайте ЦБС «Киевская» (<http://www.cl.ru>). В отличие от справочных служб «Знatok.Ru» и «InternetHelp.ru», взявших за основу западные прототипы, она выросла из двухлетнего общения с пользователями по электронной почте вполне конкретного специалиста — заведующего информационно-аналитической службой ЦБС А. В. Пурника. Уже тогда электронная почта, указанная на главной странице библиотечного сайта, воспринималась многими как возможность получить ответы на вопросы о книгах и библиотеках (то же, видимо, было и на других библиотечных сайтах). А поскольку А. В. Пурник всегда с готовностью и дружелюбием консультировал по всем приходящим вопросам, тех становилось все больше и больше. И в какой-то момент у разработчиков сайта возникла мысль, что пора как-то организационно оформить это «общение».

Владимир Воронько, выступая на радио «Свобода», так обрисовал свой опыт общения с тремя службами, названными выше: «Сперва я попытался с их помощью найти в Сети текст книги, которая была мне очень нужна, а Яндекс и Апорт ничего не нашли. К сожалению, все три службы тоже не помогли — видимо, такой книги в самом деле в Интернете пока нет. Затем я задал всем трем более сложный вопрос, начинавшийся словами



А. В. Пурник (справа) с коллегой Б. Л. Самохиным, руководителем ряда проектов МАДБ

«А правда ли что...?», и далее шло краткое описание того, что я хотел узнать. Знатоk.Ru не дал никакой информации — вероятно ни один из знатоков не был знаком с предметом. А вот InternetHelp.ru и «Виртуальная справка» — ответили. Первый выдал две ссылки, которые оператор сопровождал словами «Да, это правда — ознакомьтесь с этим», а «Виртуальная справка» дала одну ссылку с положительным ответом и одну с отрицательным⁵³. Пройдясь по этим ссылкам я полностью удовлетворил свое любопытство». И добавил: *«Кстати — не могу сказать, чтобы InternetHelp.ru, у которого подобные услуги являются основой бизнеса, опережал по качеству и оперативности «Виртуальную справку», существующую на энтузиазме своих работников».* (Учитывая, какой вопрос был

⁵³ Вот как звучали вопрос и ответ «Виртуальной справки»:

«Правда ли, что количество гелия-4 в атмосфере Земли сейчас меньше уровня, который должен в ней быть (по расчетам) из-за постоянного накопления этого газа (в результате распада урана/тория в горных породах) в течение расчетного времени существования нашей планеты? (За который и распадались уран/торий, высвобождая гелий.) Если это так, то какова причина несовпадения расчетов с подлинным количеством и насколько она велика? Это имеет отношение к возможным неувязкам в определении возраста планеты».

«Да, действительно, тема интересная, хотя я раньше и не думал, что по этому поводу ведутся серьезные разговоры. Значит, так, сначала точка зрения креацианистов: «Сколько лет нашей планете?» (ссылка), а после нее: «Ответ креацианистам» (ссылка)». — Авт.

задан, библиотечная служба, с нашей точки зрения, была еще и объективней. — Авт.)

Мнение В. Воронько косвенно подтверждается высказыванием, возможно несколько экзальтированным, одного из пользователей, которое пришло в Справку 11 января 2003 года: *«Уважаемые Дамы и Господа! Позвольте мне выразить свое восхищение качеством работы «Виртуальной справки». Высшая оценка не только абсолютна, но и относительна. Ведь прежде чем задавать свои весьма непростые вопросы «Виртуальной справке», я задавал их аналогичным немецким, английским и французским справочным службам, так как в совершенстве владею этими языками. Однако никто из этих служб не смог так подробно и точно ответить, только наша родная отечественная «Виртуальная справка» оказалась на высоте. Если бы в каждой сфере работали бы действительно такие компетентные люди, как в «Виртуальной справке», то в стране уже давно бы наступил рай и благоденствие...».*

На сайте ЦБС «Киевская» «Виртуальная справка» работала в течение 3 лет, пока количество приходивших вопросов не превысило наличные силы специалистов (для которых, надо признать, это была добровольная нагрузка, часто не совпадавшая с профилем их основной работы). Тем не менее 6000 пользователей получили ответы на свои вопросы (из России их тогда приходило примерно 55–58%, остальные — от русскоязычных пользователей зарубежных стран).

Одним словом, в 2003 году было принято решение обратиться к публичным (прежде всего муниципальным) библиотекам России с предложением объединить свои усилия. Идею создания корпоративного проекта виртуального справочного обслуживания поддержало руководство отдела библиотек Министерства культуры РФ. В итоге в ноябре 2003 года в России заработал первый корпоративный проект виртуального справочного обслуживания — **Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ)** (подробно об этом см. раздел 2).

(А спустя еще год специалисты ВСИС ПБ обнаружили в Америке The Internet Public Library (IPL), появившуюся как некий студенческий проект и успешно работающую ныне. Нельзя не отметить как позитивный факт замечательное сходство организации внутренней работы администраторов и операторов-волонтеров американской и российской справочных служб. Не исключаем, что одной из причин их успешной работы является то, что обе создавались молодыми энтузиастами.)

СЕГОДНЯ И ЗАВТРА: НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ВИРТУАЛЬНОГО СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ

Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ) работает в российском секторе Всемирной сети с ноября 2003 года. Таким образом, оформилось *первое направление* развития виртуального справочного обслуживания в российских библиотеках — **корпоративная виртуальная справочная служба**.

Сегодня участниками первого в России корпоративного проекта являются 20 библиотек (национальная, краевые, областные универсальные научные и городские, районные муниципальные) из различных регионов России. В 2004 году на добровольных началах к ним присоединилась одна из лучших библиотек Украины — Центральная библиотека города Николаева.



Специальный семинар «Виртуальное справочно-информационное обслуживание в публичных библиотеках» («Крым-2004»)

ВСИС ПБ — это лишь один из возможных вариантов корпоративного объединения библиотек. Мы предполагаем, что в скором времени библиотеки начнут объединяться в различные ассоциации, корпорации, кооперации и консорциумы — на уровне страны, одного и нескольких регионов, городов, районов. Объединение будет происходить между библиотека-

ми одного типа (университетскими, публичными, детскими, театральными и т. д.), библиотеками разных типов и разной ведомственной принадлежности. Способы объединения и технологии, на которых они будут работать, также будут различными...

Уже после написания этих строк, о своем намерении объединиться заявили кемеровчане. 17 марта 2005 года в Центре открытого доступа к Интернету областной универсальной научной библиотеки прошел тренинг-семинар «Организация работы Виртуальной справочной службы библиотек Кемеровской области», в котором, как сообщается на сайте библиотеки, приняли участие 14 ведущих библиотек области. В его рамках обсуждался проект договора о совместной деятельности и организации совместной работы и была (цитируем. — *Авт.*) «достигнута договоренность о начале работы с 1 апреля Виртуальной справочной службы (ВСС) библиотек Кемеровской области. ВСС уже год доступна пользователям Интернет на сайте ОНБ. Теперь проект областной библиотеки станет развиваться как объединенный проект библиотек для совместного обслуживания виртуальных пользователей. Первые шаги в этом направлении сделаны. Количество библиотек, которые совместно будут развивать ВСС, уточняется. Проект будет открыт для всех библиотек, которые захотят к нему присоединиться».

Одним словом, Россия пойдет в том же направлении, в каком идут американские библиотеки и библиотеки ряда европейских стран, так же как когда-то она вступила на путь создания региональных корпоративных сетей.

Существенное различие в том, что 10 лет назад старт корпоративному движению дал, оказав ему мощную финансовую поддержку, зарубежный благотворительный фонд — Институт «Открытое общество». Ныне надеяться на масштабные зарубежные инвестиции в библиотечные проекты не приходится. А значит, библиотеки будут объединяться лишь тогда, когда поймут, что в одиночку работать на «виртуальном справочном поле» накладно. Либо когда к этому процессу активно подключатся государственные и региональные органы власти, заинтересованные в использовании наиболее современных технологий, чтобы не допустить дискриминации тех или иных групп населения России (особенно жителей районов, удаленных от культурных, интеллектуальных центров) в доступе к информации.

Второе направление виртуального справочного обслуживания — создание **виртуальных библиографических служб на сайтах федеральных библиотек**. Первая (и пока единственная) такого рода Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа»⁵⁴ — появилась летом 2004 года на сайте Российской национальной библиотеки (<http://www.vvs.nrl.ru>). Это особого рода виртуальные службы, ориентированные прежде всего на использование собственных богатейших ресурсов.

В контексте нашей темы представляет интерес и *Информационно-сервисный центр* (<http://www.infocenter.nrl.ru>), уже несколько лет работающий на сайте РНБ. Он принимает — на платной основе — заказы на составление библиографических списков литературы по различным темам. Здесь можно заказать: первичную библиографическую проработку сложных тематических запросов, которая включает отбор литературы (книг) по каталогам РНБ; поиск в онлайн-овых и локальных базах данных РНБ; книги, статьи, авторефераты и другие документы. Результатом этой работы является библиографический список, который не носит исчерпывающего характера. Дополнительно предлагается проверка на наличие в фондах РНБ изданий, найденных по базам данных и библиографическим указателям, составление и редактирование библиографического списка.

Третье направление виртуального справочного обслуживания — организация **локальных справочных служб на сайтах публичных и вузовских библиотек**⁵⁵. (Характерно, что в отличие от западных стран, и прежде всего США, в России создание виртуальных справочных служб началось в публичных библиотеках, а не в университетских, хотя первые интернет-центры появились именно там).

Примерно через год после начала работы «Виртуальной справки» на сайте ЦБС «Киевская» принимать вопросы стала библиографическая «Интернет-справка» Томской МИБС, затем появились аналогичные виртуальные службы сначала на сайте Свердловской ОУНБ, а весной 2003 года, — на сайте Саратовской ЦБС. Из детских библиотек первой откликнулась на современ-

⁵⁴ Подробнее о ней см. в разделе 3 «Портреты библиотечных виртуальных справочных служб (Россия, Украина, Казахстан)».

⁵⁵ Подробнее о российских виртуальных справочных службах см. в разделе 3.

ное веяние центральная городская библиотека для детей и юношества небольшого города Новоуральска.

Сейчас в Рунете работают также — с разной степенью успешности — виртуальные справочные службы на сайтах Кемеровской, Иркутской, Курганской, Красноярской, Тульской областных и краевых универсальных научных библиотек, Екатеринбургской МОБ Свердловской области, Мурманской ОДЮБ, Библиотеки-читальни им. И. С. Тургенева (Москва), Пермских ОДБ и БИЦ, Андроповской ЦБС Ставропольского края.

Одни так и называются — *«Виртуальная справочная служба»*, другие шире — *Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря»*, *Справочная служба «Интернет-справка»*, *Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка «8/5»*, *Виртуальная служба библиотечного абонемента*, а третьи, наоборот, очень лаконично — *«Справочная служба»*, *«Вопрос—ответ»*, *«Справки»*, есть в Интернете и вторая, после ЦБС «Кивская», а затем ВСИС ПБ, *«Виртуальная справка»*.

Причем в ряде случаев библиотеки сочли возможным и перспективным иметь собственную справочную службу и в то же время участвовать в корпоративной ВСИС ПБ (Свердловская и Кемеровская ОУНБ, Красноярская КУНБ, Екатеринбургская МОБ, Пермская ОДБ и Мурманская ОДЮБ, Саратовская и Андроповская ЦБС, Томская МИБС).

Кроме того, есть виртуальные справочные службы на сайтах некоторых вузов. Это справочная служба «Спроси библиотекаря» Информационно-библиотечного центра Международного университета бизнеса и новых технологий (Ярославль), справочная служба «Спроси специалиста» Вологодского государственного педагогического университета.

Службы публичных и вузовских библиотек весьма неравноценны:

- по качеству программного обеспечения;
- по технологии общения операторов с пользователями (по электронной почте, через размещенные на сайтах формы запросов, на основе предварительных заявок);
- по наличию или отсутствию архива вопросов и ответов;
- по источникам поиска (ряд библиотек работает на основе своего фонда и фонда других библиотек города, в разной мере используя или принципиально не используя ресурсы Интернета, другие отвечают только посредством ресурсов Интернета);

— по количеству запрашиваемой от пользователя информации (у одних — только имя и адрес электронной почты, у других — ФИО, вид деятельности, цель запроса и т. д.);

— по наличию регистрации на сайте в целом и на Справке в частности;

— по числу и составу ограничений (в поиске готовых рефератов одни отказывают, другие — нет; одни готовы осуществлять углубленный поиск, другие — нет);

— по режиму работы (обычно службы отвечают на вопросы по будням) и количеству дней, необходимых для подготовки ответа;

— по количеству принимаемых в день запросов и т. п.

Стоит упомянуть и такое различие, как стиль общения, который устанавливаются, как правило, службой между ее сотрудниками и пользователями.

Томские библиографы, занимающиеся своим делом уже 3 года, отличаются повышенной корректностью и дружелюбием в общении с пользователями. Вот лишь один пример:

- **Спрашивает некая Анна Бугаева из Новосибирска:** Наверное, последний запрос по Карелии: мне очень нужны различные схемы, таблички, диаграммы по Карелии.
- **Ответ:** Еще раз, здравствуйте, Анна. Вообще-то, в прошлых ответах, достаточно часто материал сопровождался таблицами, схемами и диаграммами. Может быть, Вам стоит к этим ссылкам вернуться? (Вы можете воспользоваться системой поиска *(дается ссылка)* и посмотреть ответы на Ваши вопросы 2045, 2050, 2076, 2127, 2143, 2148, 2155).
- **Снова Анна:** Наконец-то я закончила писать свою курсовую работу, уже сдала, так что, думаю, по поводу Карелии больше Вас беспокоить не буду. Правда, могут еще на доработку дать, но будем надеяться на лучшее. *(И тем не менее следует вопрос о Карелии.)*
- **Снова Анна:** Здравствуйтесь! У меня для Вас плохая новость: мою работу по Карелии дали на доработку! И теперь мне очень необходима карта, где изображены полезные ископаемые и отраслевая специализация городов, а также мне нужна схема и оценка ТРСР (территориальное сочетание природных ресурсов). Заранее спасибо.
- **Ответ:** Здравствуйтесь, Анна! Непринятая работа — это плохая новость для Вас. Делайте выводы о своей работе. Мы же просто делаем свою. По Вашему вопросу могу предложить лишь Атлас тематических карт «Регионы России» *(дается гиперссылка)*. Слева, в Навигации, см. «Все картограммы». Плодотворной Вам работы!

А вот библиографы совсем «молодой» «Виртуальной справки «8/5» из Екатеринбурга пока до конца не определились, какой ресурс и в какой форме они готовы предоставлять пользователю. Их ответы на некоторые вопросы могут поставить в тупик:

- **Вопрос:** Наиболее яркие представители символизма.
- **Ответ:** Краткая литературная энциклопедия. М., 1961. Т. 5. С. 454.

- **Вопрос:** Помогите найти анализ стихотворения Тютчева «Как сладко дремлет сад темно-зеленый».
- **Ответ:** Здравствуйте. Предлагаю воспользоваться следующей информацией: 1.<http://festival.1septemb>.

- **Вопрос:** Уважаемая Виртуальная справочная служба, тема моей магистерской работы звучит как «Новационные методы графического моделирования в промышленном дизайне». Под новационными инструментами я подразумеваю компьютерную графику. В своей работе я рассматриваю, как внедрение и анализ компьютерной графики в процесс проектирования, так и психофизиологические аспекты (развитие объемно-пространственного и проектно-образного мышления дизайнера средствами комп. граф и т. д.) В найденных мной источниках в основном описание инструментальных средств ком. граф., поэтому буду благодарен любой информации и ссылкам, как на электронные базы данных, так и на литературные источники. С уважением Дмитрий.
- **Ответ:** Здравствуйте, Дмитрий. Ответ на свой вопрос можете посмотреть по адресу: <http://Library.ru/help/>

Последний ответ, несомненно, как-то объясняется тем, что специалисты Екатеринбургской МОБ активно и очень успешно работают в корпоративной Виртуальной справочно-информационной службе публичных библиотек.

Практически службы всех публичных библиотек, кроме Библиотеки-читальни им. И. С. Тургенева и частично Пермской ОДБ, отвечают на вопросы пользователей, вне зависимости от их места проживания, и этим существенно отличаются, например, от наших вузовских и от американских публичных библиотек.

Как справедливо замечает Е. Д. Жабко, «обслуживание пользователей через электронную почту присутствовало в структуре обслуживания отечественных библиотек еще с конца 1990-х годов, но организационно это направление стало выделяться совсем недавно. Эти службы, пока немногочисленные, хотя во мно-

гом похожи, но уже начинают постепенно «приобретать свое лицо», отражая в той или иной степени типологические особенности тех библиотек, на базе которых они создаются. В особом ряду стоят универсальные научные библиотеки, обладающие собственной мощной ресурсной базой: фондами и коллекциями, справочно-поисковым аппаратом, генерируемыми локальными электронными ресурсами. Именно фактор ресурсной обеспеченности позволяет им при создании виртуальных справочных служб ориентироваться не только на предоставление интернет-ресурсов, но предоставлять ответы на запросы, выполнение которых основано на использовании всего комплекса имеющихся в распоряжении библиографов источников информации, включая традиционный СБФ⁵⁶».

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ВСС

Уже наметились некоторые специализации виртуальных справочных служб, в которых ответы на вопросы дают специалисты. В этом случае речь идет скорее о виртуальных консультациях специалистов.

Один вариант специализации — обеспечение профессиональной справочной информацией своих коллег-библиотекарей. Первая и единственная пока такого рода служба — *Профессиональная справка* (http://book.uraic.ru/oblast/?page=faq_topics) — появилась в ходе подготовки к Всероссийскому конкурсу сайтов муниципальных библиотек на сайте Свердловской областной универсальной научной библиотеки.

На вопросы отвечают специалисты библиотечного Интернет-центра. Они дают ссылки на документ, размещенный в Интернете, приводят списки нужных публикаций. Часто с библиотекарями работают отраслевые специалисты. При этом каждый подписывается, указывая свою специальность и должность, — и ответ становится более убедительным. В течение 2004 года от библиотекарей из разных регионов страны пришло почти 30 вопросов. Очень ценно, что все вопросы и ответы хранятся в архиве, от-

⁵⁶ Жабко Е. Д. Кто ищет, тот всегда найдет. Виртуальная справочная служба РНБ «Спроси библиографа» — новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Библиотека. 2004. № 9. С. 36–39.

крытом для свободного доступа. Вот несколько вопросов, на которые были даны обстоятельные ответы:

- Уважаемые коллеги! Просим подсказать, где опубликован доклад министра культуры Соколова на правительстве от 16 декабря 2004 года. Заранее благодарны.
- Подскажите пожалуйста, как сейчас развивается паблик рилейшнз в библиотеке! Можно ли подобрать литературу на эту тему или посмотреть, какие есть доклады по связям с общественностью в библиотеке?! Проводились ли социологические исследования? Заранее благодарю!
- Добрый день! Не подскажете, где можно найти о проблемах комплектования публичных библиотек.

А вот пример профессионального диалога:

- **Спрашивает Ольшанская Мария** (14.10.2004)
Добрый день. Помогите разобраться в таком вопросе: Сотрудник нашей библиотеки уверяет, что в алфавитном каталоге на одном слоговом разделителе можно через дефис указывать два различных слога (пример АНИ — АРО). Прав ли он? Нам кажется, что необходимо делать два разделителя (АНИ), (АРО). Если правы мы, на какой документ сослаться? Заранее благодарны.
- **Отвечает В. Ю. Берзина**, Региональный центр корпоративной каталогизации:
Здравствуйте. Приводим примерный набор слоговых разделителей в интервале, предложенном Вами от Ани до Аро: Ани, Ано, Ану, Ап, Ара, Аре, Ари, Аро. При этом на ящике возможна этикетка с надписью «Ани — Аро», если совокупность карточек попадает в один ящик. Сослаться можно на любой учебник по библиотечным каталогам, например: Библиотечные каталоги: Учеб. для студентов ин-то культуры / Под ред. З. Н. Амбарцумяна. — М.: Просвещение, 1967. — С. 110.

Другая специализация, которая скоро получит широкое распространение, — это **справочные службы по муниципальной тематике**. Информацией о своем городе, регионе обеспечивают пользователей в ответ на их запросы многие российские виртуальные справочные службы.

В этом плане высокой оценки заслуживает «Интернет-справка» Томской МИБС. Вопросов, касающихся собственно Томска, не мало. И в этом — специфика, присущая виртуальной справочной службы именно муниципальной библиотеки.

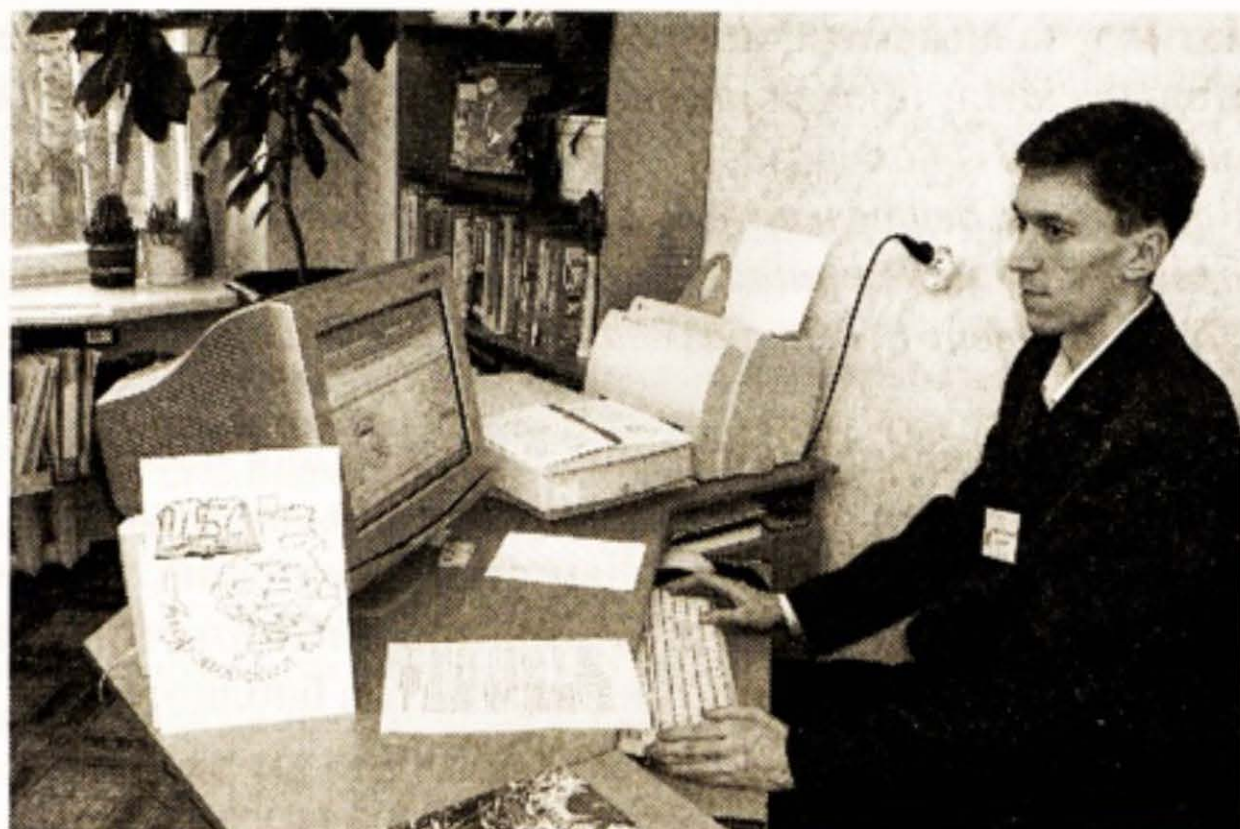
Вот несколько вопросов, на которые библиографы Томской МИБС дали исчерпывающие ответы.

- Меня интересует карсетная мастерская в Томске, где изготавливают карсет из «умного» металла. Не подскажете, есть ли такая и как ее найти.
- Помогите, пожалуйста, найти томик по английскому о Томске или его истории. Спасибо.
- Помогите найти литературу!!! «Экономическое и климатическое описание Томской области (с. Воронино).
- Помогите найти информацию по социально-экономической характеристике Томской области за 2003–2004 год.
- Где я могу найти информацию о героях Советского Союза-томичах? Спасибо.
- Ищу адреса отделов ЗАГС города Томска.
- Где в Томске я могу учиться на технолога пищевой промышленности после 9 класса. Цель: поступление в колледж.

В помощь пользователям-томичам на сайте МИБС размещена краеведческая информация в разделах «Ресурсы» (дайджесты экологической тематики и истории Томска), «Наш город» (материалы томской городской Думы, полный текст книги А. В. Адрианова «Томская старина», стихи томских поэтов и т. д.), подборка ссылок о Томске — историческом и современном — в разделе «Ссылки».

А вот иные варианты справочных служб по муниципальной тематике: пока малюсенькая, «свеженькая» — «Спроси у власти» на сайте Андроповской ЦБС (Ставропольский край), и большая, работающая с большой эффективностью служба «Открытый диалог» на сайте одного из московских районов — Дорогомилово, которую ведет, как и сам сайт, ЦБС «Киевская». Если в первую службу за год работы от жителей Андроповского района пришло пока только 12 вопросов, на которые дают (не очень охотно) ответы представители местной власти, то в «Открытый диалог» в 2004 году пришло 402 вопроса от жителей района (численность населения — около 60 тыс.).

Официальный сайт района Дорогомилово г. Москвы (<http://www.dorogomilovo.ru>) появился в Интернете в декабре 2002 года.



С. Куликов — организатор виртуальной справочной службы на сайте Андроповской ЦБС (Ставропольский край) и оператор корпоративной ВСИС ПБ

Уже спустя 10 месяцев в общероссийском конкурсе «Золотой сайт МСУ» он занял 2-е место, в следующем году — 1-е место в Московском городском конкурсе по информированию населения в номинации «Лучший сайт района, округа».

Сайт создан и поддерживается теми же специалистами ЦБС «Киевская», теми же, что ведут портал «Library.ru». С их точки зрения, самым главным достоинством этого сайта является рубрика «Открытый диалог». Безусловно, интерактивные рубрики очень популярны у пользователей. Во многом благодаря «Открытому диалогу» за 2 с лишним года сайт района Дорогомилово посетило 82 тыс. пользователей, ежедневная посещаемость достигает 100 человек.

Это был первый и неожиданный для Москвы пример того, как можно через Интернет организовать общение населения с властью по самым животрепещущим вопросам, и более того, фактически предоставить жителям района трибуну для свободного выражения своего мнения (зачастую не совпадающего с мнением власти).

На вопросы в основном отвечают специалисты районной управы. А посредниками (назовите их администраторами, менеджерами, операторами), не менее активно отвечающими на вопросы, являются библиографы ЦБС «Киевская».

Тематика задаваемых вопросов определена в обращении к посетителям сайта, предваряющем рубрику: *«Уважаемые жители Дорогомилова! В этом разделе Вы можете задать вопросы о различных аспектах деятельности Управы, проблемах, находящихся в компетенции администрации Дорогомилова, перспективах развития района. Ответ будет размещен на этой странице в течение нескольких дней».*

Хотя эта виртуальная справочная служба для населения работает на сайте местной администрации, но была задумана, создана и поддерживается муниципальной библиотекой, поэтому мы сочли возможным предложить вниманию библиотечных специалистов описание ее как одного из вариантов **библиотечной** виртуальной справочной службы для населения.

Пятое отступление:

Предоставим слово администратору рубрики «Открытый диалог», сайта района Дорогомилово, заведующей экскурсионно-краеведческой службы ЦБС «Киевская» О. В. Кузьминой:



О. В. Кузьмина готовит ответы населению

Как организована рубрика

Все вопросы появляются на странице сразу после того, как их задали. (Это отличает нас от большинства подобных служб, организованных на муниципальных и городских сайтах: чаще всего там вопросы населения попадают к администратору и появляются на странице через некоторое время с ответом, что не совсем удобно. А ведь нередки случаи, когда вопросы просто исчезают в недрах сай-

та.) Кроме того, все материалы архивируются по темам: — «Мой дом», «Мой двор», «Мой подъезд», «Мой район», «Общие вопросы», так что новый посетитель может найти ответ, просмотрев уже имеющиеся комментарии по теме своего вопроса.

Первоначально ответы подготавливались библиографом. Позже поддерживать рубрику стали библиографы ЦБС «Киевская» с помощью сотрудников районной администрации. Это позволило повысить информационный уровень ответов в «Открытом диалоге», приблизив власть имущих к людям.

Ответы специалистов управы официальные и конкретны, библиограф для которого информационный поиск — часть профессии, дополняет его необходимыми ссылками на соответствующий ресурс. Но не менее, чем полнота и точность важна оперативность. Срок зависит от сложности вопроса: по некоторым приходится проводить проверку, иногда необходимо направить запрос в окружные и городские структуры. На подготовку такого ответа уходит 5–7 дней, но администратор всегда сообщает телефон подразделения управы, в которое данный вопрос передан. Большинство посетителей получают ответ в течение 1–2 дней.

Какие ресурсы используются для подготовки комментариев

Во-первых, это информация, предоставляемая специалистами управы района Дорогомилово (вопрос отсылается по электронной почте в адрес сотрудника управы, который переправляет его в соответствующее подразделение, а затем присылает ответ) и, конечно, содержание сайта. Ответы на многие вопросы можно найти в разделах «Районная власть», «Район в печати», «Адресная книга», «Куда обратиться, если...», «Полезные веб-адреса». Как правило, в комментариях включается ссылка на соответствующий раздел.

Во-вторых — Интернет. Благодаря тому, что еще до принятия проекта «Электронная Москва» столичные власти осуществили несколько программ информатизации, ориентированных на предоставление информационных услуг населению и деловым структурам, таких, как «Инфоград», позиционируемый московским правительством как основной информационный портал Москвы, официальные сайты департаментов правительства города, Мосгордумы, префектур, МР и т. п., найти ответ в Интернете не сложно. (Практика показала, что для поиска наиболее удобен «Яндекс»).

При ответах на частные вопросы ссылка на соответствующий ресурс размещается в ответе, если вопрос в разных вариациях повторяется, то ссылки по теме передаются в раздел «Полезные веб-адреса».

Кроме этого, конечно, используются материалы библиотечных фондов (бумажные СМИ, «Вестник Мэрии» и др.), компьютерные БД.

Тематика вопросов

На первом месте по частоте обращений — квартирный вопрос. Это и очередники, и желающие принять участие в городской про-

грамме «Молодой семье — доступное жилье» и жители домов, включенных в программу реконструкции и реновации. Далее идут вопросы в адрес служб жилищно-коммунального и гаражно-стояночного хозяйства, отдел потребительского рынка.

Характер вопросов

Несмотря на заявленный формат (информационно-справочная служба), с первых дней многие посетители восприняли эту рубрику, как место для публичной дискуссии с руководством района, причем не только по вопросам, находящимся в компетенции управы. Наибольшее число критических высказываний и нареканий вызывают ситуации связанные с ведением строительства и проведением комплексной реконструкции различных объектов, на территории района. Сложность в том, что решение о ведении таких работ и непосредственное осуществление подобных проектов находится в ведении города, а не управы района.

Иногда рубрика используется как интернет-форум, что совсем не плохо, но некоторые посетители допускают высказывания в достаточно агрессивной форме. В этих случаях приходится прилагать максимум корректности для того, чтобы вернуть диалог в русло цивилизованной дискуссии. (Кстати, первоначально посетители могли не заполнять графу со своим e-mail, теперь это поле обязательно для заполнения, поскольку (в редких случаях), когда высказывание имеет неприемлемый характер, оно удаляется, а соответствующий комментарий отправляется в личный почтовый ящик нарушителя).

Обращения граждан (жалобы)

Это самая неотрегулированная позиция. Согласно п. 6 Закона г. Москвы «Об обращениях граждан» (в редакции Закона г. Москвы от 21.06.2000 г. № 21), письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес органа власти города или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства (фамилию должностного лица, на действия которого жалоба), фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, контактные телефоны, дату и личную подпись. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Таким образом, с точки зрения закона, все интернет-обращения анонимны, и приписка «прошу считать мое письмо официальным обращением» дела не меняет. (Пример ответа для данного случая: ссылка на закон, рекомендация направить в адрес районной администрации письменное обращение.)

Несмотря на определенные сложности, ни один вопрос не остается без ответа, ни одно обращение без внимания. Благожелательность и толерантность — непереманные условия работы администратора рубрики. И как результат на наш сайт обращаются жители не только Дорогомилова, но и из других районов Москвы. Конечно, в этом случае мы не даем конкретного ответа, но непременно рекомендуем (или даем адрес), куда можно обратиться для решения проблемы.

Что дает эта работа библиотеке?

По результатам работы с запросами сформированы базы данных: законы г. Москвы и постановления столичного правительства (по отдельным темам); документы префектуры округа и районной управы; архив новостей района; электронные версии статей, муниципальных СМИ; ссылки на интернет-ресурсы. Эти материалы активно используются нашими сотрудниками при выполнении запросов пользователей.

И в заключение — о пользе взаимодействия

Во-первых, эта рубрика — прекрасный индикатор общественного мнения. Анализируя ее содержание, управа района может принимать более эффективные решения и своевременно вносить в них коррективы, продиктованные жизнью.

Во-вторых, в диалоге народ — власть очень важна эмоциональная составляющая. Часто раздражение возникает от недостаточной информированности граждан, незнания ими нормативных документов, в рамках которых функционируют государственные органы, в том числе управа района и органы муниципального самоуправления, законов, определяющих права самих граждан, документов, регламентирующих взаимоотношения граждан и государства.

Менять эту ситуацию необходимо, влиять на этот процесс можно, в том числе, и через организацию подобных интерактивных муниципальных справочных служб.

А теперь о новом направлении развития ВСС. На одном из казахских новостных сайтов прошла такая информация:

«Сельские библиотекари 10 районных библиотек Восточного Казахстана, которые в сентябре 2003 года получили доступ к Интернет, стали использовать виртуальную Справочную службу и Электронную доставку документов. Библиотекари делают заявку на конкретное издание, которое спрашивается сельским читателем, но которого нет в их собственном фонде. Заявка отсылается в Областную библиотеку им. А. С. Пушкина в г. Усть-Каменогорске, где необходимый источник сканируется и высылается сельской библиотеке. Со времени работы, а это четыре месяца, сельские точки Интернет по электронной доставке получили 42 документа. Тематика документов разнообразна, начиная от информации о рождественских украшениях до статей по медицине, праву, экологии, психологии. По виртуальной Справочной службе сельские библиотекари получили 26 различных справок. В основном это были ответы на вопросы, касающиеся авторов тех или иных памятников г. Усть-Каменогорска, запрос на наличие конкретного издания в фонде областной библиотеки либо на необходимый список тематической литературы. Такой организации информационного обслуживания сельского жителя содействовали тренинги IATP Интернет центра. Тренинги проводились в рамках проекта «Единая информационная корпоративная сеть» и при сотрудничестве с автором проекта и партнером IATP Интернет-

центра — Областной библиотекой им. А. С. Пушкина. Только в 2003 году для сельских библиотекарей был проведен 31 тренинг. В результате повысился профессионализм библиотекарей и улучшилась организация доступа к информации для сельских жителей Восточного Казахстана».

Служба Усть-Каменогорска, пусть в простом пока варианте, осуществила очень перспективную идею, которая к концу 2005 года будет реализована на базе 4 центральных районных библиотек Вологодской и Псковской областей в рамках проекта Межрегиональной ассоциацией деловых библиотек и Региональной общественной организации «Открытая Россия» — *«Создание компьютерных публичных библиотек и организация системы виртуального справочного обслуживания населения сельских районов»*.

Сайты районных библиотек, созданные специалистами-профессионалами и размещенные на общероссийском информационно-справочном портале «Library.ru», будут служить своего рода моделями (по набору информации, способам и технологии ее представления, дополнительным сервисам) для библиотек малых поселений, которые вскоре активно займутся созданием своих представительств в Интернете.

Виртуальная справочная служба, созданная в рамках проекта и апробированная на сайтах 4 районных библиотек, явится основой для отработки методики справочно-информационного обслуживания населения сельских районов посредством Интернета, организации электронной доставки документов в село из фондов районной библиотеки и материалов, поступающих туда из местной администрации и социальных служб.

Все это будет способствовать дальнейшему развитию сельских и районных библиотек России в условиях информационного общества, обозначит их место и роль в этом обществе.

ПРОБЛЕМА ПЛАТНОСТИ СПРАВОЧНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ВИРТУАЛЬНО

Существует серьезная дилемма, которая встает, и чем дальше, тем чаще, перед библиотеками, развивающими виртуальные справочные службы. Речь идет о проблеме **платности** виртуальных справочных услуг библиотеки.

Выше был приведен пример справочного сайта InternetHelp.ru, аналогичного по содержанию библиотечным, который ис-

пользовал различные приемы и способы оплаты своих услуг — и проиграл, «сошел с дистанции». Мы не беремся категорически утверждать, что эта Служба не смогла принести ее владельцам необходимый уровень дохода, хотя впечатление создалось именно такое. И надо иметь в виду, что InternetHelp.ru начал работать практически на «пустом» рынке виртуального справочного обслуживания.

Сегодня, когда на библиотечных сайтах одна за другой возникают виртуальные справочные службы, как правило, бесплатные, фирмам, которые решают реализовать идею коммерческой виртуальной справочной службы, приходится еще сложнее. И это принципиально отличается от ситуации в западных, уже давно «капиталистических», странах, и прежде всего в США, где бесплатные библиотечные справочные службы — при всей их массовости — пока не выдерживают конкуренции по числу обращений с популярными платными коммерческими.

Фирмы делают ставку на свои совершенные технологии, но спотыкаются о плохие российские каналы, неотработанную технологию оплаты интернет-услуг и, главное, о психологию в прошлом «социалистического» российского пользователя, не готового платить за интеллектуальные услуги (особенно если будет бесплатная — библиотечная — альтернатива). А что касается квалифицированных специалистов по информационному поиску, то за ними фирмы идут именно в библиотеки, как уже было 10 лет назад с коммерческими информационными службами. И уведут их с собой, предложив «реальные» деньги.

Удачно складываются дела у специализированных виртуальных справочных служб — как правило, юридических и медицинских. Они обычно работают в двух направлениях: бесплатно отвечают на простые вопросы, а за деньги оказывают серьезные **консультационные** услуги. Но им есть что предложить клиентам!

А вот насколько способны идти по пути коммерциализации виртуальных справочных услуг российские библиотеки? (Учтем, что зарубежные библиотечные виртуальные справочные службы для пользователей бесплатны, иногда плата возникает, когда появляется запрос от пользователя, не входящего в зону обслуживания библиотеки.)

Шестое отступление:

Пока мы нашли два примера, когда плата взимается непосредственно за справочные услуги.

В «Интернет-справке» (http://www.turgenev.ru/internet_info/) Библиотеки-читальни им. И. С. Тургенева (Москва) вопросы принимаются на электронный адрес библиотеки только от ее читателей, и только по 1 вопросу от 1 читателя в день. При этом общее количество вопросов не должно превышать 5. Чтобы задать вопрос, надо заполнить форму запроса, размещенную на сайте библиотеки. По электронной же почте к нему придет либо ответ с просьбой уточнить запрос, либо извещение о невозможности его выполнить. Но подобранный материал пользователь получит уже не по Интернету, а непосредственно в справочно-информационном зале библиотеки.

Стоимость услуги — от 20 до 100 рублей в зависимости от сложности вопроса. За эти деньги запрос будет выполнен за 3 дня. Если надо быстрее, то сумма оплаты удваивается.

(Не совсем понятно, зачем нужно ограничение по количеству вопросов в день, если каждый новый вопрос — это деньги. И почему библиографы отказываются выполнять сложные запросы, требующие глубокого научного изыскания; связанные с предоставлением электронных копий. Ведь эта работа стоит дороже: зона поиска и затраты времени увеличиваются, хотя, безусловно, и квалификация «поисковика» должна быть выше.)

Из приведенного на сайте примера заполнения полей бланка запроса (см. ниже), становится ясно, что можно, например, заказать материалы для доклада по НЭПу объемом 15 листов, почерпнутые из книг и Интернета (статьи из периодики в примере не предусмотрены) и получить эти материалы в стенах библиотеки. Как определить сложность запроса и соответственно стоимость услуги без устных разъяснений — не ясно.

Пример заполнения полей бланка заказа

Штрих/код чит. билета	13131
Фамилия Имя Отчество	Пирсов Иван Сергеевич
Дата заполнения	10 апрель 2004
E-mail	ivan@yandex.ru
Тема запроса	НЭП
Цель запроса	Доклад
Изучаемый предмет	История
Объем Вашей работы	15 листов

Отметьте необходимые источники

- ☒ Книги
- ☒ Периодические издания
- ☒ Ресурсы Интернет

Срок исполнения (к какому дню желательно иметь материал) 15 апрель 2004

И что же получается? Читатель библиотеки по Интернету заказывает поиск материалов для доклада, а через 3 дня приходит в библиотеку, платит деньги за заказ и получает книги с закладками, адреса сайтов. Затем садится изучать все это в читальном зале библиотеки или за библиотечный компьютер, оплатив еще машинное время. Либо, что более вероятно, делает платные ксерокопии с книг

и скачивает (или переписывает ручкой в блокнот) Интернет-адреса...

Такие невеселые мысли навеивает заявленное на сайте. Возможно, в жизни все как-то иначе. Но об этом знают только читатели библиотеки, которые уже воспользовались ее услугами. Думается, администраторам справочной службы стоит шире раскрыть условия и технологию ее работы всем остальным пользователям Интернета.

Своеобразно подошла к введению оплаты за справочные услуги *Виртуальная служба библиотечного абонемента* (<http://www.podb.perm-krai.ru/root/oemba.htm>) *Пермской областной детской библиотеки* платные. Оплата услуг осуществляется по прейскуранту, выставленному на сайте, и на основе договора на предоставление информационных услуг. Этот договор рассчитан как на организации, так и на частных лиц. Для библиотек делается скидка в размере 50%. Служба не предоставляет полных текстов, а дает только ссылки на них либо короткий фактографический ответ (как и в обычной бесплатной Службе).

Работа с областным электронным межбиблиотечным абонементом (ОЭМБА) ведется отделом мультимедиа библиотеки, который осуществляет прием заявок, поиск и передачу по электронной почте запрашиваемой информации. Пользователями ОЭМБА являются центральные детские и школьные библиотеки городов и районов области, в свою очередь удовлетворяющие запросы учащихся, педагогов, библиотекарей. Чаще всего поступают запросы методического и информационно-библиографического характера (адресные, уточняющие, фактографические, тематические).

Согласно договору, пользователь поручает, а библиотека обязуется предоставлять результаты поиска информации из электронных ресурсов, БД, Интернета, печатных фондов (библиографические описания документов, фактографические справки, ссылки на сайты), а также, по требованию пользователя, полные тексты документов и другую информацию в режиме прямого доступа в виде оформленного в файл документа, выложенного на сайте ПОДБ.

Библиотека, со своей стороны, обязуется обеспечивать доступ к электронным ресурсам, полнотекстовой и другой информации, предоставляемой через виртуальную службу библиотечного абонемента в режиме прямого доступа.

В целом из текста, размещенного на сайте, не ясно, в каком соотношении находятся платная ОЭМБА и платная виртуальная справочная служба.

Этот пример является своего рода переходным между предоставлением платной библиотечной справочной услуги и направлением пользователя в службы, которые оказывают дополнительные платные услуги, прежде всего электронную доставку документов, составление обширных библиографических списков для научных целей (РНБ, Кемеровская, Красноярская, Тульская ОУНБ и др.).

Нестандартно подошли к реализации идеи предоставления справочных услуг через Интернет специалисты *Тульской областной научной библиотеки*. Поступающие в *Виртуальную справочную службу* (<http://www.tounb.tula.net/vss/index.php>) запросы в основном касаются фонда библиотеки. Причем ответы содержат только библиографические списки с приписками, что данные материалы можно заказать на платной основе по МБА. Фактически данную службу можно рассматривать, как предоставление пользователям возможности бесплатно получить перечень материалов, которые затем можно заказать платно.

Подведем итог. Библиотека вправе выбрать ту форму взаимоотношений своей справочной службы с пользователем, которая более всего ее устраивает. Если тот готов выложить деньги за справочную услугу, то, значит, качество предоставленной услуги соответствует его требованиям, а библиотека проводит эффективную маркетинговую политику.

НА ПУТИ К МЕЖДУНАРОДНОМУ «СПРАВОЧНОМУ СОЮЗУ»

Теперь обратимся к опыту виртуального справочного обслуживания в публичных библиотеках **стран ближнего зарубежья**. Это важно, поскольку во многие российские библиотечные службы и, прежде всего во ВСИС ПБ, приходит немалое количество вопросов от зарубежных пользователей.

Седьмое отступление:

Покажем это на примере «Виртуальной справки» ЦБС «Киевская», а затем ВСИС ПБ⁵⁷.

Каждый четвертый запрос туда поступает от иностранных граждан: 22% — из бывших республик СССР (на конец 2004 года пришло почти 1800 таких запросов), 4% (свыше 300) — из дальнего зарубежья. Среди зарубежных клиентов «Справки» очень много постоянных посетителей. Чаще всего они присылают свои вопросы в одну или несколько близких по тематике рубрик.

Особое место занимает Украина. Очевидно, в немалой степени это было связано с названием ЦБС «Киевской», на сайте которой «Виртуальная справка» начала работать. От украинских пользователей поступает более половины (55%) всех зарубежных запросов и почти две трети (64%) всех запросов из стран ближнего зарубежья. Лидирует Киев — всего оттуда пришло на сегодня около 340 запро-

⁵⁷ Анализ подготовлен руководителем Социологической службы Межрегиональной ассоциации деловых библиотек М. М. Самохиной.

сов (больше — только из Москвы и Санкт-Петербурга). В первую десятку городов, поставляющих активных клиентов «Виртуальной справки», входит также Одесса. Более 100 запросов поступило из Донецка, по несколько десятков — из Харькова и Львова, почти по 20 — из Запорожья, Чернигова, Севастополя, Симферополя. Видно, что чаще это регионы с достаточно большой долей русского населения, однако — не только они (нельзя не отметить, что порой вопросы присылаются на украинском языке). Уникальный случай — 60 вопросов, присланных в разные рубрики одним человеком из Южноукраинска; он появился почти в самом начале работы «Справки» и пользовался ее услугами регулярно.

Достаточно активны также пользователи из Киргизии (около 130 запросов, в подавляющем большинстве из Бишкека). Все больше приходит в последнее время запросов из Белоруссии (на сегодня — около 120, три четверти из Минска, остальные из Бреста, Гродно, Полоцка и других городов). Далее следует Казахстан (свыше 80 запросов, из которых более половины — из Алматы, по десятку из Астаны и Караганды). Из Латвии, Азербайджана и Молдавии поступило более чем по 50 запросов. В первых двух случаях речь идет, в основном, о столицах — Риге и Баку. Среди молдавских клиентов «Справки» большинство также живет в Кишиневе, но примерно треть запросов пришла из Тирасполя — столицы Приднестровья.

Около 40 запросов поступило из Литвы (более половины из Вильнюса, остальные из разных городов). Более 30 — из Эстонии и Узбекистана, в подавляющем большинстве из столиц, в Эстонии несколько запросов из Нарвы). 10 запросов — из Грузии, по несколько — из Армении и Туркмении.

Социально-демографический состав пользователей из стран бывшего СССР можно с достаточной уверенностью описать исходя из содержания запросов. В основном это учащаяся молодежь, студенты и старшеклассники. В «Виртуальную справку» обращаются также (хотя гораздо реже) преподаватели, научные работники, представители других групп населения.

Цель большинства запросов, поступающих из ближнего зарубежья, — получение информации, необходимой для выполнения учебных заданий. Другие мотивы выступают как дополнительные и имеют большую или меньшую значимость внутри различных рубрик. Нельзя не отметить, что учебные запросы пользователей из бывших республик СССР очень похожи на запросы российских пользователей, хотя национальная специфика проявляется нередко — особенно в запросах по праву и законодательству, по культуре, литературе, истории.

И сами вопросы пользователей, и ответы операторов, и множество благодарных отзывов позволяют с уверенностью утверждать, что «Виртуальная справка» помогает русским и русскоязычным жителям ближнего зарубежья (прежде всего учащейся молодежи) получать образование, не отрываясь от русской культуры, реализовать свое право на доступ к разнообразной информации.

Дальнее зарубежье дает примерно 4% всех запросов, причем в последнее время их доля несколько уменьшилась за счет резкого увеличения общего количества вопросов. Почти треть этих запросов

поступило из США, далее следуют Израиль (на сегодня более 50 запросов) и Германия (более 40). Более десятка пришли из Канады, около десятка — из Румынии и Польши. К услугам «Виртуальной справки» по одному или несколько раз обращались также пользователи из Австралии, Арабских Эмиратов, Аргентины, Бельгии, Болгарии, Бразилии, Великобритании, Голландии, Греции, Дании, Занзибара, Индии, Ирана, Испании, Италии, Люксембурга, Монголии, Новой Зеландии, Норвегии, Панамы, Сингапура, Словакии, Турции, Франции, Чехии, Южной Кореи и Японии и др. стран.

Судя по содержанию запросов, аудитория таких пользователей состоит из нескольких групп. Во-первых, это эмигранты и их дети, во-вторых, те, кто временно живет и работает за рубежом, и их дети. Третья группа — люди, интересующиеся или профессионально занимающиеся проблемами, связанными с Россией и СССР, прежде всего русской культурой, литературой, искусством, историей; преподаватели соответствующих дисциплин и русского языка.

Каждый третий запрос из дальнего зарубежья (около 100) связан с литературой, а почти две трети из этой сотни — поиск текстов литературных произведений или литературоведческих материалов. В большинстве случаев речь идет именно о русской литературе (в том числе и советского периода).

В подавляющем большинстве случаев запросы из дальнего зарубежья присылаются на русском языке; иногда — на английском. Без сомнения, услугами «Виртуальной справки» пользуются как русские, так и те, для кого русский язык является не родным, и не основным, а просто известным. *Поэтому можно сказать, что работа «Справки» способствует распространению русского языка, росту интереса к нему, к информации на нем, к ресурсам русского Интернета и к русской культуре в целом.*

Пока мы не нашли примеров существования русскоязычных виртуальных справочных служб в библиотеках дальнего зарубежья и большинства стран ближнего зарубежья. Зато есть удачные примеры такого рода служб в библиотеках Казахстана и Украины⁵⁸.

Русскоязычная виртуальная справочная служба, по нашим наблюдениям, уже более 2 лет работает на сайте Восточно-Казахстанской ОУНБ (Усть-Каменогорск).

Неравномерно, но достаточно активно развиваются украинские службы — «Виртуальная библиографическая справка» на сайте Национальной библиотеки Украины для детей, службы «Віртуальна довідка» Государственной республиканской библиотеки Украины для юношества; Волынской, Ровненской, Хмель-

⁵⁸ Подробнее об этих службах см. в разделе 3.

ницкой государственных областных библиотек; «Виртуальный стол справок» Херсонской ОУНБ, «Интерактивная форма связи» Краматорской городской библиотеки. А в городе Луганске сразу две библиотеки — областная научная и областная юношеская — организовали у себя службы, которые работают очень четко.

В целом они используют более простые технологии, чем российские службы, предпочитают библиографические запросы и даже на фактографические запросы часто предлагают списки литературы.

Восьмое отступление:

Вот краткий анализ вопросов и ответов⁵⁹, приходящих в самую крупную на Украине Виртуальную справочную службу — «Виртуальную справку» Национальной библиотеки Украины для детей, в которую на начало 2005 года пришло свыше 2000 запросов.

Первые 1298 запросов задним числом датированы 19 октября 2004 года. С 20 октября 2004 по 28 февраля 2005 — остальные 1024. Таким образом, если учесть, что служба работает по будням, обрабатывается примерно 11 запросов в день.

Вопросы поступают только из самой Украины (за исключением нескольких единичных случаев). Примерно 40–45% — из Киева. Остальные — «россыпью» по всей Украине (не менее 50 городов). Выделяются Винница, Львов, Запорожье, Бердянск. По несколько запросов пришло из Днепропетровска, Донецка, Херсона, Житомира, Тернополя, Одессы, Полтавы, Ивано-Франковска, Белой Церкви и других городов. Много постоянных клиентов.

В основном вопросы идут на украинском языке, хотя предусмотрена специальная форма для русскоязычных запросов и ответов. На русском языке поступает примерно каждый десятый запрос. Чаще они приходят из восточной Украины и других мест с преимущественно русскоязычным населением.

Мотивация запросов, судя по их содержанию, такая же, как и тех, что приходят в «Виртуальную справку» на портале «Library.ru» и в большинство других аналогичных служб. Чаще всего это выполнение учебных заданий. Наиболее популярная рубрика при этом — «литература». По другим гуманитарным дисциплинам запросов гораздо меньше. Обращает на себя внимание достаточно большое количество вопросов по естественнонаучным дисциплинам. Можно предположить с достаточной вероятностью, что и преобладание вопросов по литературе, и большой поток вопросов по биологии, зоологии, экологии определен школьными заданиями, то есть в аудитории преобладают старшеклассники (а не студенты, как у ВСИС ПБ).

Очевидно также, что значительная часть запросов (примерно 20–25%) поступает от преподавателей; достаточно популярна у них руб-

⁵⁹ Анализ проведен М. М. Самохиной.

рика «педагогика и психология». Здесь проявляется специфика детской библиотеки.

Ответ оператора может содержать как список печатных источников (имеющихся в фондах библиотеки), так и ссылки на Интернет-ресурсы. При этом в большинстве случаев основное место занимает именно список, часто очень большой. Ссылки исключительно на сетевые ресурсы даются тогда, когда об этом просит пользователь; а это происходит достаточно редко.

Если оператор считает какой-либо запрос в этом смысле «непрофильным», он может указать на это пользователю (правда, информация все равно дается).

Из запросов, связанных с российскими реалиями, можно отметить лишь поиск информации о русских писателях-классиках и их произведениях. Вся другая запрашиваемая гуманитарная информация в подавляющем большинстве случаев определена украинскими реалиями. Например, вопросы, связанные с историей СССР, формулируются как вопросы по истории Украины.

По-разному оценивают украинские библиотекари правомерность использования русского языка как языка общения пользователя и оператора виртуальной справочной службы.

Так, в справочных службах Государственной республиканской библиотеки для юношества и Национальной библиотеки для детей, расположенных в Киеве, как уже говорилось, общение идет на украинском, но условия работы изложены на двух языках.

Справочные же службы областных научных библиотек западных областей — Хмельницкой, Ровненской, Волынской — работают исключительно на украинском языке.

Иначе обстоит дело на сайтах библиотек, расположенных в восточных областях Украины — чем ближе к границе с Россией, тем активнее используется русский язык.

Так, в Херсонской справочной службе поступили очень демократично: условия работы даны на двух языках, но если приходит вопрос на украинском языке, отвечают по-украински, если на русском языке — отвечают по-русски.

А справочные службы Луганских областной научной библиотеки и областной библиотеки для юношества, тоже обговаривая условия работы и давая формы заявок на 2 языках, отвечают на вопросы только на русском языке, даже если вопрос задан по-украински.

И, наконец, в виртуальной справке Краматорской городской библиотеки общение идет только на русском языке.



А. А. Пурник беседует с коллегами из Украины, чьи библиотеки тоже имеют свои виртуальные справочные службы

У нас создалось впечатление, что отсутствие русского языка как языка общения пользователя и библиографа службы, равно как и принципиальное нежелание давать ссылки на русскоязычные ресурсы, в определенной мере ограничивают возможности библиографа по поиску информации. Так, на вопрос, где найти сценарий выпускного школьного вечера, пользователь получил от ровненских библиографов только описание статьи из сборника сценариев, изданного в Киеве в 2002 году. (Между тем в электронном каталоге статей по образованию на сайте ЦБС «Киевская» сразу нашлись минимум 3 статьи, опубликованные, правда, в российских журналах.)

И если российские операторы всегда с готовностью выполняют запросы, поступающие с Украины, по местной тематике, используя в равной мере русско- и украиноязычные ресурсы Интернета, то несколько иначе обстоит дело с предоставлением украинскими библиографами своим пользователям информации по российской тематике.

- О **Вопрос:** Здравствуйте! Какие особенности экономической ситуации в РФ надо учитывать при переходе на МСФО? Спасибо!
- О **Ответ:** Добрый день, Александр Владимирович! Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления нашей услуги. На какие запросы мы даем ответы? (Идет длинное перечисление.) На какие запросы мы не даем ответа? (Идет столь же обстоятельное перечисление.). Ваш запрос требует более под-

робного поиска и знаний специалиста. Советуем обратиться также к ресурсам Интернет.

Причина, видимо, в том, что в украинском секторе Интернета российская тематика отражена слабо, а на российскую «территорию» они стараются не заходить (исключение здесь, пожалуй, составляет Национальная библиотека Украины для детей).

Все это говорит о том, что российским и украинским библиографам пришла пора объединяться во имя своих пользователей. И первый шаг к этому уже сделан Николаевской центральной библиотекой, добровольно ставшей участником Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек.

В перспективе стоит рассмотреть вопрос о путях формирования **международного объединения русскоязычных виртуальных справочных служб**. Возможно, со временем можно будет говорить и о единой распределенной **Международной русскоязычной виртуальной справочной службе**. И не потому, что таким путем вполне успешно идут зарубежные справочные службы. А потому что русскоязычная аудитория Интернета, как и англоязычная, чрезвычайно велика и требует к себе такого же пристального внимания со стороны правительств разных стран, организаций, способных оказывать спонсорскую помощь «человекоориентированным» проектам, и просвещенной общественности.

РАЗДЕЛ 2

**ПЕРВЫЙ РОССИЙСКИЙ
КОРПОРАТИВНЫЙ ПРОЕКТ
В ОБЛАСТИ СПРАВОЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**



www.corpnet.ru

ВСИС ПБ, ИЛИ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»: ОТ ИДЕИ К РЕАЛИЗАЦИИ⁶⁰

У КАЖДОГО ПРОЕКТА ЕСТЬ СВОЯ, ПУСТЬ НЕБОЛЬШАЯ, ИСТОРИЯ

...Напомним, Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек ВСИС ПБ берет свое начало со справочной службы «Виртуальная справка», работавшей на сайте ЦБС «Киевская» (www.cl.ru) на протяжении трех лет. Название прижилось и в данный момент, по нашим наблюдениям, начинает использоваться специалистами как устойчивое понятие.

«Виртуальная справка» создавалась для достижения нескольких целей:

- На момент ее создания сайту ЦБС «Киевская» было уже около трех лет. Таким образом, определенный опыт существования в Сети был наработан, и для дальнейшего развития предстояло получить отклик от посетителей сайта, число которых росло практически постоянно. Как вариант решения этой проблемы рассматривалось создание на сайте службы, которая в простой, понятной для самых широких слоев пользователей форме могла дать ответы на интересующие вопросы. Предполагалось, что в основном вопросы будут касаться книг, библиотечного дела, работы самой ЦБС.

- По электронной почте в ЦБС часто приходили письма с просьбой найти ту или иную информацию. Возможности для удовлетворения этой услуги были, но появилось желание перевести ее в более понятную, более открытую форму взаимодействия с пользователями.

- Количество пользователей сайта росло, но хотелось ускорить этот процесс. Следовательно, нужно было придумать способ привлечь к сайту внимание людей вне зависимости от их местонахождения. В качестве такого средства как нельзя лучше могла пригодиться виртуальная справочная служба.

Вывод в Сеть «Виртуальной справки» был осуществлен поздно ночью 4 октября 2000 года. В первый же день пришло

⁶⁰ Материал подготовлен А. А. Пурником, руководителем ВСИС ПБ.



М. В. Колесников — разработчик ПО «Виртуальная справка» ЦБС «Киевская»

несколько запросов. Первый вопрос: «У вас есть «Студент» Чехова?» — поставил нас в тупик. У нас — это где, в библиотеке, в Интернете? Человек хочет прочесть произведение или приобрести его? Меньше всего мы полагали, что посетителей Справки будут интересовать исключительно сетевые ресурсы, и оказались не правы. Москвичи, приходившие на сайт ЦБС и соответственно на «Виртуальную справку», составляли не более 25%, а значит, собственно фонды реальной библиотеки были интересны очень узкому кругу пользователей Интернета.

По мере работы обнаружилось, что людям нужно все: математика, физика, юриспруденция, литература, история, химия и т. д., и т. п., причем зачастую уровень запросов весьма серьезен. Мы все же рискнули на них ответить. И тогда посыпались вопросы о сочинениях, рефератах, докладах вперемежку с интегральными схемами, философскими коллизиями, гироскопическими системами. Но ничего, отвечали на все запросы — не всегда с энтузиазмом, но всегда доброжелательно.

По мере работы службы на основе полученных запросов был выработан свой рубрикатор, который просуществовал практически в неизменном виде до настоящего момента. Были созданы следующие рубрики:

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| • Биология. Медицина | • Государство и право |
| • Военное дело. ОБЖ | • Интернет и телекоммуникации |
| • География. Страноведение | • История |

- Кино. Театр
- Компьютеры и программы
- Культура. Искусство. СМИ
- Литературоведение
- Математика. Кибернетика
- Музыка
- Не в тему! (offtopics)
- О виртуальной справке
- Педагогика. Образование. Профессии
- Политика. Международные отношения
- Прочее
- Психология. Психиатрия
- Словари.Справочники. Энциклопедии
- Тексты книг
- Техника. Производство. Стандарты
- Физика. Астрономия
- Физкультура и спорт
- Философия. Социология. Религия
- Химия
- Экология
- Экономика. Управление. Финансы
- Языкознание.
- Иностранные языки



Д. А. Боганов — веб-дизайнер и креативный директор портала «Library.ru»

Кому-то данный список может показаться странным, но, как показала практика, вышеперечисленные рубрики охватывают практически все темы приходящих вопросов.

В процессе работы выяснилось много любопытных вещей. Например, в первое время люди не представляли себе, что именно они получают в результате обращения в службу, соответственно задавали вопросы в несколько отстраненной форме (например: «**Thomas Hardy**» — что называется ни добавить, ни отнять). При такой формулировке вопроса было не совсем ясно, что же именно человека интересует: биография писателя, библиография, полные тексты, имя его жены или год рождения его собаки

и т. д. Поэтому немало времени приходилось тратить не на подготовку ответа, а на расшифровку вопроса.

Один из классических наших вопросов, о которых мы всегда вспоминаем не без чувства гордости, был вопрос о «комупргенции». Этому вопросу предшествовала своя предыстория: под вечер появилось несколько вопросов от одного и того же человека, все примерно на одну и ту же тему. Ему на следующий день явно предстоял экзамен по праву, и он хотел попробовать с нашей помощью к нему подготовиться. Сам вопрос звучал следующим образом: «Найдите что-нибудь про комупргенцию (очищение). ГОРЮ». Поначалу он не показался ни сложным, ни заковыристым. Было конкретное слово, определение которого надо было найти, типовая, в общем-то, работа.

Но реальность превзошла все наши ожидания. Во-первых, сразу стало понятно, что слово неправильно написано, т. е., по меньшей мере, не комУпргенция, а компУргенция. Попытка же найти это слово закончилась бесславно: ни одного упоминания ни в одной поисковой системе. Предпринятая на всякий случай попытка поиска по слову, предложенному самим пользователем, также не дала положительного результата. Хотели уже отказаться от поисков, но врожденное упорство «в достижении цели» и почти детская обида не позволили нам отступить, и мы стали копать.

Практически любой сложный поиск по неизвестной теме приходится строить на неких предположениях, далеко не всегда правильных, так как они делаются исключительно на интуитивной основе. По этой причине некоторые наши попытки, если бы их увидели специалисты в данной области, могли показаться смешными, но в итоге, после перебора всех возможных вариантов в большинстве случаев все же удается нащупать правильную дорогу. Так же получилось и на этот раз.

Первое предположение заключалось в следующем: поскольку вопрос был задан по праву, то, очевидно, корни у слова латинские. Поэтому для начала пришлось искать в Сети словарь латинских слов и выражений (время было позднее и искать его в бумажном виде в библиотеке не представлялось возможным). Словарь нашли, но, к сожалению, он оказался латинско-английским. Попытка ввести в него искомое слово, написанное латинскими буквами, ни к чему не привела.

Найти латинский аналог не получилось, тогда попробовали пойти с обратной стороны: в запросе, который мы получили, было слово «**очищение**», первоначально оставшееся без нашего внимания. Его мы захотели перевести, т. е. найти, как оно должно звучать на английском, и уже потом перейти к латинскому аналогу.

При попытке ввести слово «очищение» в словарь Лингво (www.lingvo.ru) мы получили несколько вариантов перевода, одним из которых было «**purgation**». Несомненное сходство с искомым словом. Как только мы его увидели, сразу возникло предположение, что если попробовать найти в англоязычных поисковых системах слово

«**compurgation**», может быть, что-то получится. И действительно, в нескольких электронных энциклопедиях мы нашли это слово, в частности в «Британнике», доступ к которой в тот момент был бесплатным. Таким образом, определение мы получили, но хотелось увидеть его все же и на русском языке. Взяв имевшееся английское слово, мы попробовали «закинуть удочку» в русскоязычные поисковики. И совершенно случайно нам попало слово «компургация», которое, по всей видимости, являлось вариантом перевода этого термина, и уже с ним мы нашли в одной из книг его русскоязычное определение: «Определение или упорядочение репутации клятвенными показаниями со стороны; очищение от обвинения, после того как человек, обязавшийся доказать свою правоту, приводит в суд одиннадцать соседей и приносит присягу в том, что ничего не должен истцу, а затем одиннадцать его соседей, так называемые компургаторы, клятвенно заверяют суд в том, что они добросовестно верят в правдивость ответчика». Главным подтверждением явилось слово «очищение», упомянутое в тексте определения.

Таким образом короткий, казалось бы, путь от **компургенции** до **компургации** отнял немало времени и сил, но поиск окончился успешно, а это является одной из самых главных радостей в работе оператора-поисковика.

Приведенный выше рассказ демонстрирует, как небольшая ошибка пользователя приводит к большим трудозатратам, и если бы не везение — постоянный, но порой капризный спутник поисковика, то результат поиска был бы отрицательным.

Сейчас же пользователи стараниями операторов не только пишут свои вопросы в полной форме, т. е. разъясняют, что именно нужно, для чего, иногда говорят, к какому времени нужен ответ, а в большинстве случаев еще и здороваются, прощаются и высказывают иные «комплиментские» слова и выражения.

С первых же дней стало ясно, без каких-либо ограничений «Справка» существовать не сможет. Например, одним из самых трудно давшихся нам стало *ограничение по количеству вопросов*. Вводить его пришлось по вполне прозаической и очевидной причине: катастрофически не хватало времени для ответов на все вопросы. В то время мы были единственной библиотечной службой, работавшей в подобном режиме, поэтому и услуга оказалась достаточно востребованной.

Внутренняя статистика «Справки» показывала, что на каждый час суток у нас были ответы: и в два, и в три часа ночи. Сколь ни велик был энтузиазм операторов, пришлось признать, что удовлетворить все запросы мы физически не в состоянии. Перед лицом угрозы появления вопросов, которые останутся без ответа, было решено ограничить их количество.

Следующее (вытекающее из первого) *ограничение по режиму работы*: только в будние дни, а в выходные стали отдыхать — «вместе с пользователями».

Количество поступающих вопросов явилось одной из основных причин принятия решения о переходе на корпоративный режим работы. По электронной почте к нам постоянно приходили письма, так или иначе содержащие просьбу ответить по электронной почте (что делать мы уже не могли) и сетования на ограничения. И правда, все вопросы пользователи все равно успевали задать в первые 5–10 минут нового дня, т. е. с 00.00 до 00.10.

Стало понятно, что количество вопросов, которые могут быть получены в течение одного дня, достаточно велико. Мы решили проверить это предположение на практике: 22 февраля 2003 года (т. е. накануне праздника, чтобы было больше времени для ответа) «открыли шлюз», т. е. позволили пользователям задать столько вопросов, сколько они захотят. В итоге в этот день в «Справку» пришло 87 вопросов. (Если бы пользователи были предупреждены о такой возможности хотя бы за неделю, вопросов было бы значительно больше.) Последующие три дня ушли на ответы.

Таким образом подтвердилось «подозрение», что спрос на услугу многократно превышает физические возможности сотрудников ЦБС «Киевская», которые добавили к своим основным обязанностям функции операторов «Виртуальной справки»⁶¹. Было несколько путей развития ситуации. Самый простой — нанять большее число операторов (как это делал InternetHelp.ru). Но где взять деньги на оплату их труда, не вводя плату за пользование? Оставалось только обратиться к своим коллегам — библиотекарям. Объединение усилий нескольких библиотек давало целый ряд преимуществ:

- возможность удовлетворить информационные потребности большего числа пользователей за счет увеличения количества вопросов;

- пользователь быстрее получит ответ на свой вопрос, поскольку тот попадет к оператору, который «проснется раньше»,

⁶¹ Публичные и университетские библиотеки США страдают как раз от обратного — от того, что в их службы приходит малое число пользователей — все обращаются в коммерческие справочные службы. У российских библиотек таких конкурентов пока нет.

ведь участники корпоративной службы находятся в разных часовых поясах;

— каждый оператор — не усредненная «машина» для ответа на вопрос, а полноценная личность со своими интересами, увлечениями, базой знаний в определенной области, что положительно сказывается на качестве ответа;

— фонды библиотек-участниц, к которым имеют доступ операторы, увеличивают объем ресурсов, которые могут быть использованы при работе над вопросом.

Этот вариант и был выбран. Для реализации проекта было специально разработано программное обеспечение, которое позволило бы работать в новом — корпоративном — режиме. Предложение к библиотекам о совместной работе было «озвучено» в мае 2003 года на конференции Российской библиотечной ассоциации в Пскове, а также на Международной конференции «Крым-2003». Из поступивших к нам предложений были отобраны первые 10. Их руководство четко представляло себе работу проекта в Сети. У них имелись хорошо и давно действующие сайты и, самое главное, были сотрудники, способные и готовые стать операторами виртуальной справочной службы.



Диплом об окончании учебного семинара вручается будущему оператору ВСИС ПБ из Нижневартовска З. В. Азнаевой

Осенью 2003 года прошел обучающий семинар для операторов будущей ВСИС ПБ. На первом этапе в корпоративный проект вошли (помимо ЦБС «Киевская» г. Москвы)



На семинарах в Москве будущие операторы получают знания от ведущих специалистов МАДБ и ЦБС «Киевская»

Архангельская, Новосибирская, Свердловская областные научные библиотеки, Саратовская ЦБС, Выборгский библиотечно-информационный центр Ленинградской области, Центральная муниципальная библиотека им. Н. А. Некрасова г. Ижевска, Нижневартонская библиотечно-информационная система, Новоуральская ЦГБ, Муниципальная детская компьютерная библиотека Централизованной системы муниципальных библиотек г. Омска, Томская муниципальная информационно-библиотечная система.

К 1 января 2005 года количество участников ВСИС ПБ увеличилось до 20: добавились Национальная библиотека Чувашской Республики, Вологодская, Кемеровская и Псковская областные библиотеки, Мурманская и Пермская областные детские библиотеки, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края, Андроповская ЦБС Ставропольского края, Муниципальное объединение библиотек г. Екатеринбурга. Добровольно вошла в объединение российских библиотек Центральная библиотека г. Николаева (Украина), с которой, стоит сказать, у ЦБС «Киевская» и Межрегиональной ассоциации деловых библиотек имелись давние профессиональные и дружеские контакты.

На каких условиях происходило объединение библиотек? Понятно, что рассчитывать на значительную финансовую поддержку со стороны государства и спонсоров (подобных тем, что

инициировали и поддерживали создание и работу библиотечных корпоративных систем) не приходилось. Тем не менее за счет средств, выделяемых сначала Министерством культуры РФ, а с 2005 года — Федеральным агентством по культуре и кинематографии, все операторы ВСИС ПБ прошли обучение в Москве на семинаре по методике сложного информационного поиска, приняли участие в рабочей встрече и специальных семинарах в рамках Международных конференций «Крым-2004» и «Крым-2005». Библиотеки—участницы проекта в 2005 году получили средства на оплату доступа в Интернет в объеме, необходимом для работы операторов «Справки». Частично за счет федеральных средств оплачиваются расходы на техническую поддержку портала «Libragu.ru», на котором размещена корпоративная «Виртуальная справка».

Между Межрегиональной ассоциацией деловых библиотек и каждой библиотекой—участницей проекта заключается договор простого товарищества⁶².

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ И КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

За годы работы «Виртуальная справка» выработала ряд принципов, правил и своего рода этических норм, которые все стараются по возможности соблюдать.

Основополагающий принцип, заложивший «первый кирпичик» в строительство «здания» службы, — **полнота и открытость для пользователей базы вопросов и ответов.**

С одной стороны, ничего особенного в этом нет, ну открыли и открыли, очень хорошо. На самом же деле подобный подход не всем кажется очевидным.

Казалось бы, открыта база для всеобщего доступа или нет, не суть важно, главное, чтобы конкретный пользователь получил ответ на конкретный вопрос. На самом же деле *в большинстве случаев пользователь, задавший вопрос в «Виртуальную справку», не является единственным потребителем информации.* Причина этого проста: вся база индексируется большинством российских поисковых систем, люди, которые пытаются с помощью этих

⁶² См. приложение 3.

систем найти в Сети аналогичную информацию, «натыкаются» на наши ответы.

Следующий принцип работы «Справки» — **заданный вопрос сразу после отправки в базу отражается на сайте**. Пользователь видит, что его вопрос действительно ушел, и может спокойно ожидать появления ответа, причем в строго определенном месте. Кроме того, он видит, что с ним ведут «честную игру», ничего не скрывают: получилось найти — нашли, нет — признались, что поиск не удался.



Участниками Международной конференции «Крым-2004» стали первые 10 операторов ВСИС ПБ

Для удобства пользователя в качестве дополнительной опции пользователю была предложена разновидность *личной папки*, зайдя в которую, он может увидеть все свои вопросы.

Что касается сбора сведений о тех, кто задает в «Справку» вопросы, то это тема довольно щекотливая. Например, зарубежные справочные службы часто сознательно не предлагают пользователям сообщать какие-либо данные о себе. Основная причина этого — охрана частной жизни пользователя.

Фактически между нами и людьми, приходящими в службу, чтобы задать вопрос, заключен некий договор, суть которого в том, что служба бесплатно отвечает на их вопрос, в обмен они соглашаются поделиться некоторой информацией о себе с окружающими. Безусловно, публикуется на портале лишь малая толика этих сведений: имя пользователя, город, страна, и автоматичес-

ки сюда добавляется время и дата запроса. Выставлять или нет адрес своей электронной почты, пользователь решает самостоятельно.

Справедливости ради надо заметить, что в практике работы «Справки» были случаи, когда, честно скажем, не хотелось приводить на портале полный текст ответа. Например, был такой вопрос:

- О С бондажом (связыванием) связывают всегда что-то пошрое и грязное. А в Японии, к примеру, (первоначально) это называли искусством. Хотелось бы знать, существуют ли исследования на эту тему с чисто научной точки зрения — истоки, история, эстетика и т. д. Я учусь на японистике, и меня эта тема очень заинтересовала — но все попытки найти что-нибудь о связывании как об искусстве с долгой историей приводят... (Текст вопроса приведен в том виде, в котором он был задан.)

Информацию по этой теме мы нашли, но обнародовать ее не могли — уж очень специфичной она была. Поэтому в ответе, видном всем, сказали об этом, а найденные ссылки отправили пользователю по электронной почте. Но такие ситуации крайне редки (за все время их было не более пяти).

Еще один принцип работы «Справки» — **получение от пользователя вопроса в наиболее полной, четкой и понятной форме.** Первые вопросы, приходившие в службу, не отличались полнотой. Например, уже упоминавшийся вопрос: «Thomas Hardy». И все. В такой ситуации искать можно: биографию, тексты, портреты, жизненную позицию и т. д. Но на начальном этапе работали и с такими вопросами. Неудивительно, что мириться с подобным положением нельзя было, поэтому с самого начала был взят курс на, так скажем, воспитание своего пользователя.

Это включало в себя многое: объяснение пользователю, что если бы он дал нам больше информации по сути вопроса, то и ответ был бы несколько другим; показ того, как именно можно интерпретировать его вопрос; и в качестве крайней меры, если вопрос уж совсем непонятен, — отказ от ответа на него (разумеется, в вежливой форме).

Такого рода мягкое «подталкивание» способствовало тому, что пользователи сейчас стараются четко формулировать цель и суть вопроса, дать примерные объемы нужной информации, указать важные моменты, на которые оператору стоит обратить вни-

мание, и т. п. Редкий заходящий на «Справку» человек не здоровается. Причем подобным образом ведут себя не только те, кто задает вопрос повторно, отнюдь. Задача как раз состояла в том, чтобы создать атмосферу понимания и доверия, в которой человек чувствовал бы себя максимально раскованно, но при этом уважал других.



Еще 10 специалистов стали операторами ВСИС ПБ. На заднем плане (второй справа) координатор «Справки» С. А. Колот

Говоря о доверии, мы вплотную подошли к следующему принципу — **пользователь должен быть максимально искренним.**

Создание атмосферы доверия было бы невозможно без определенной открытости с нашей стороны. Все пользователи видят, что с ними работают настоящие живые люди, а не некая бездушная «редакция» или «администрация». На портале выложены фотографии всех операторов и информация, которую каждый из них посчитал нужным предоставить о себе.

Но в ответ хотелось, чтобы и пользователи были столь же искренними с операторами. Мы не требуем от них настоящих имен. Мы хотим только, чтобы они соблюдали те правила, которые указаны на главной странице «Виртуальной справки». Например, одно из правил гласит: один пользователь имеет право задать только один вопрос в сутки. Некоторые пытаются создавать себе два логина и более, чтобы все-таки пренебречь этим. Но мы по мере сил и возможностей с этим боремся, вплоть до удаления этих пользователей.

Вот пример одного общения по электронной почте администратора с пользователем по щекотливому для обоих поводу:

- О Здравствуйте, Светлана. Просмотрели Ваши вопросы. За год у Вас накопилось 135 вопросов. Причем разлет тем по ним весьма велик. Мы не будем высказывать свои подозрения, они весьма нелицеприятны, но не будем обижать друг друга. Ситуация такова, что без заключения дополнительного соглашения с Вами мы работать, к сожалению, не можем. Этот случай не отражен в правилах, но он скажем так особый, поэтому и условия особые. Давайте договоримся, что в месяц Вы будете задавать не больше одного, максимум двух вопросов. Если лимит будет превышен, нам придется их удалить. Скажем честно, мы очень не любим принимать крайние меры, но какие-то границы энтузиазма есть и у нас. Надеемся, что Вы с пониманием отнесетесь к нашей просьбе. С уважением, администрация портала Library.ru.
- Р. S. Пожалуйста, пришлите подтверждение получения и согласия с условиями.
- О Добрый день, уважаемая справка! С интересом прочитала Ваше послание. Хорошо, я согласна задавать в месяц два вопроса. И еще раз спасибо за помощь, Вы много раз меня выручали. С уважением, Светлана.

С другой стороны, все операторы — люди, и если они видят, что пользователь пытается ввести их в заблуждение (например, известно, что человек, который задает вопрос, живет в Вологде, а пишет себе в графу город Москва), то подсознательно у них формируется негативное отношение к нему, а это сказывается на качестве ответа. В этих случаях оператор вправе быть достаточно жестким с пользователем.

Десятое отступление:

Был один вопиющий пример, прямо скажем, «спекуляции» на бескорыстном труде операторов во имя своих профессиональных целей. Приведем переписку по электронной почте, из которой вам станет ясно, что порой сотрудникам «Виртуальной справки» приходится буквально с боем отстаивать свои права.

Администратор: «Здравствуйте, уважаемые друзья. Нам пришлось удалить пользователей, зарегистрировавшихся на логины (идет перечисление) и их вопросы (идет перечисление), так как по правилам регистрации (дается сноска) запрещено регистрировать на одного человека больше одного логина. Вопросы были удалены в связи с нарушением правил пользования «Виртуальной справкой». Ждем Ваших объяснений. С уважением, администрация портала Library.ru.»

Пользователь-преподаватель: «Уважаемые коллеги! Не понятно, чем вызвано такое жесткое решение. У нас у всех один IP? Но

это потому, что мы работаем из компьютерного класса через прокси сервер. Сегодня утром я проводил занятия с аспирантами по дисциплине «Основы компьютерных технологий». Тема — «Поиск научной информации в Internet». Как один из возможных приемов поиска, я показал работу с вашим порталом и сервисом «Виртуальная справка». После этого аспиранты зарегистрировались и отправили вам свои вопросы. Что же мы нарушили? В понедельник, 28.02, я буду проводить семинар для работников нашей библиотеки, и у вас опять может возникнуть впечатление, что регистрируется один человек. Что же мне делать? С уважением, А. Оськин, зав. кафедрой информационных технологий Полоцкого государственного университета, Полоцк, Белоруссия».

Пользователь-аспирант: «Здравствуйте, не менее уважаемая администрация портала Library.ru. Очень жаль, что Вам пришлось удалить перечисленных в пришедшем ко мне письме пользователей (в том числе и меня). А жаль мне потому, что как аспиранту университета и как человеку с дипломом инженера-системотехника не понятно, на каком основании Вы сделали вывод о том, что регистрировался один человек. Так вот... возвращаясь, к нашим баранкам... Если Вы сами не смогли догадаться как ТАКОЕ получилось, то представьте себе занятие у аспирантов по основам информационных технологий... Сидит 10 человек в ОДНОЙ аудитории в УНИВЕРСИТЕТЕ, который имеет выход в интернет через ПРОКСИ... напрягаем воображение дальше... раз ПРОКСИ ОДИН, то и IP-адрес ОДИН... (Вы ведь по этому признаку определили, что регистрировался один человек)... Я так понимаю, что логины восстановить уже не получится... а значит первая пара (занятия в универе) прошла даром... (зря только в 8:30 просыпался...) Если Вас мои объяснения удовлетворили, то очень хорошо... (Вы даже можете в качестве сатисфакции выслать мне ответ на мой вопрос. Он был примерно такой... Помогите, пожалуйста, найти информацию по композиционным гальваническим покрытиям на основе железа. Спасибо.) В обстчем... на сегодня хватит. Если есть ИСЧЕ вопросы, с радостью на них отвечу. P. S. Кстати... значит географию Вы оценили, а то, что вопросы все были из разных тем, и ЯВНО совсем НЕ школьной программы не заметили? Не понимаю.... P. P. S. Доцент зато наерняка смеяться будет. (ДОЦЕНТ это не из кино.... это ученая должность такая..) Досвидания... до новых виртуальных встреч...» (орфография аспиранта сохранена).

Руководитель портала «Library.ru»: «Уважаемый коллега! Сейчас с Вами говорит уже не удивленный и жесткий в своем решении руководитель Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек России, а я, Михнова Ирина Борисовна (подробно перечисляются звания, включая доцента кафедры библиотековедения и информатизации Академии переподготовки работников искусства, культуры и туризма). Значит, коллега.

Что такое «Виртуальная справка»? Это добровольное объединение 20 российских и 1 украинской библиотеки, где абсолютно на бескорыстных началах работают специалисты разных профессий — от библиографов до зам. директоров по информатизации — в качестве операторов. И они в свободное от основной работы время отве-

чают на вопросы, приходящие со всего света. А поиск ответа на 1 вопрос занимает от 1 часа до 4.

А что делаете Вы? Нагружаете 8 наших операторов работой по поиску информации (я думаю, аспиранты простых вопросов не задают), которая **никому не нужна**. А в это время (поскольку количество принимаемых вопросов ограничено) где-то 8 человек, которым **действительно** позарез нужен ответ на их вопрос, не могут пробиться и тоже, заметьте, пишут нам соответствующие письма. А завтра Вы устроите тренировочное занятие еще для 10 своих слушателей, и новые 10 человек не смогут пробиться в «Виртуальную справку». Причем, заметьте, что российские библиотекари только из «чувства долга перед человечеством» трудятся на благо пользователей из других стран.

Я убеждена, Аркадий, что Вам это просто не пришло в голову. Но, кстати говоря, здесь есть предмет для размышлений. Во-первых, «Виртуальная справка» действительно могла бы стать таким «тренажером» для будущих специалистов по информационному поиску. И здесь возможны определенные договоренности. Во-вторых, обратите внимание: сейчас в западных странах буквально бум на виртуальные справочные службы, в России есть около 20 на базе публичных и вузовских библиотек, в Украине есть 8 локальных служб, в Казахстане одна — в Усть-Каменогорске. А вот в Белоруссии таких библиотечных виртуальных справочных служб пока нет. А, между прочим, по количеству вопросов, приходящих в российскую ВСИС ПБ из-за рубежа, Белоруссия стоит на 2 месте после Украины. В нашу российскую корпоративную ВСИС ПБ по собственной инициативе вошла в прошлом году Николаевская центральная библиотека (Украина) и приняла на себя часть вопросов своих земляков.

Есть над чем задуматься зав. кафедрой информационных технологий, не правда ли? Одним словом, я думаю, Вы все правильно поняли и найдете иную, не менее эффективную технологию обучения своих слушателей навыкам самостоятельного поиска научной информации в Интернете. Что касается того, что Вы знакомите своих коллег с нашим порталом и Справкой, то за это Вам огромная от нас благодарность. Удачи Вам. Ирина Борисовна Михнова».

Мы думали, что на этом наше общение не завершится. Но нет, спустя месяц, когда рукопись книги уже была в издательстве, пришло такое письмо:

«Добрый день, Ирина Борисовна! Вам пишет директор библиотеки Полоцкого государственного университета, Татьяна Говорова.

Недавно беседовала с заведующим кафедрой информационных технологий Оськиным Аркадием Филипповичем, и он мне рассказал о вашей замечательной переписке по теме «Виртуальная справка». Это действительно прекрасный проект, и очень жаль, что библиотеки Республики Беларусь не являются участниками такого большого, нужного людям дела.

Естественно, я и мои коллеги готовы принять на себя часть вопросов и вступить в этот проект. Наша библиотека первой в

Республике стала участницей проекта МАРС, к нашим записям никогда не было нареканий, мы всегда стараемся работать четко и правильно. Поэтому я и задаю Вам конкретный вопрос: возможно ли присоединение вузовской библиотеки к ВСИС ПБ и на каких условиях? С уважением, Татьяна Владимировна».

Вот как все повернулось. Этот эпизод может служить наглядной иллюстрацией тезиса, высказанного уже в книге: «Возможно, со временем можно будет говорить и о единой распределенной **Международной русскоязычной виртуальной справочной службе**».

И все же, вернемся к нашему разговору о правах пользователей «Виртуальной справки» и повторим: у тех, кто хочет воспользоваться ее услугой, преимуществ друг перед другом нет. Отсюда следующим важным принципом является — **равенство прав пользователей**.

Казалось бы, обеспечить «всеобщее равенство» не трудно: делай работу одинаково хорошо для всех, остальное приложится. В действительности все оказалось сложнее. Например, не все пользователи могут выйти в Сеть в двенадцать часов ночи, а именно тогда открывается возможность задать вопрос. Значит, полуночники и жители Дальнего Востока (с «выигрышным» часовым поясом) находятся в лучших условиях.

Чтобы изменить ситуацию, мы стали «открывать шлюз» два раза в сутки: в 00.00 и в 12.00 по московскому времени, т. е. в первой половине дня задается одна часть вопросов, а во второй — другая. Тем самым охват пользовательской аудитории стал намного шире.

Порой пользователь просит, чтобы на его вопрос отвечал какой-то конкретный оператор, с которым он уже работал. Это, безусловно, ущемило бы права других пользователей, так как показывало бы, что есть некая каста «особо приближенных». Такого рода вопросы мы стараемся передавать другому оператору. Другое дело, когда вопрос является продолжением предыдущего, тогда делается послабление, ведь оператор уже знаком с темой. С такой же строгостью мы относимся к вопросам, авторы которых настаивают на своем праве получить ответ прежде других: нет, только в «порядке общей очереди».

Следующим важным моментом является язык, на котором ведется поиск. Принцип можно сформулировать так: **вопрос должен предполагать поиск по русскоязычным или англоязычным ресурсам**. Это соответствует возможностям операторов. Безусловно,

при помощи наших коллег и друзей мы можем перевести вопрос практически с любого из европейских языков, но этого мало — надо суметь вести поиск на этом языке.

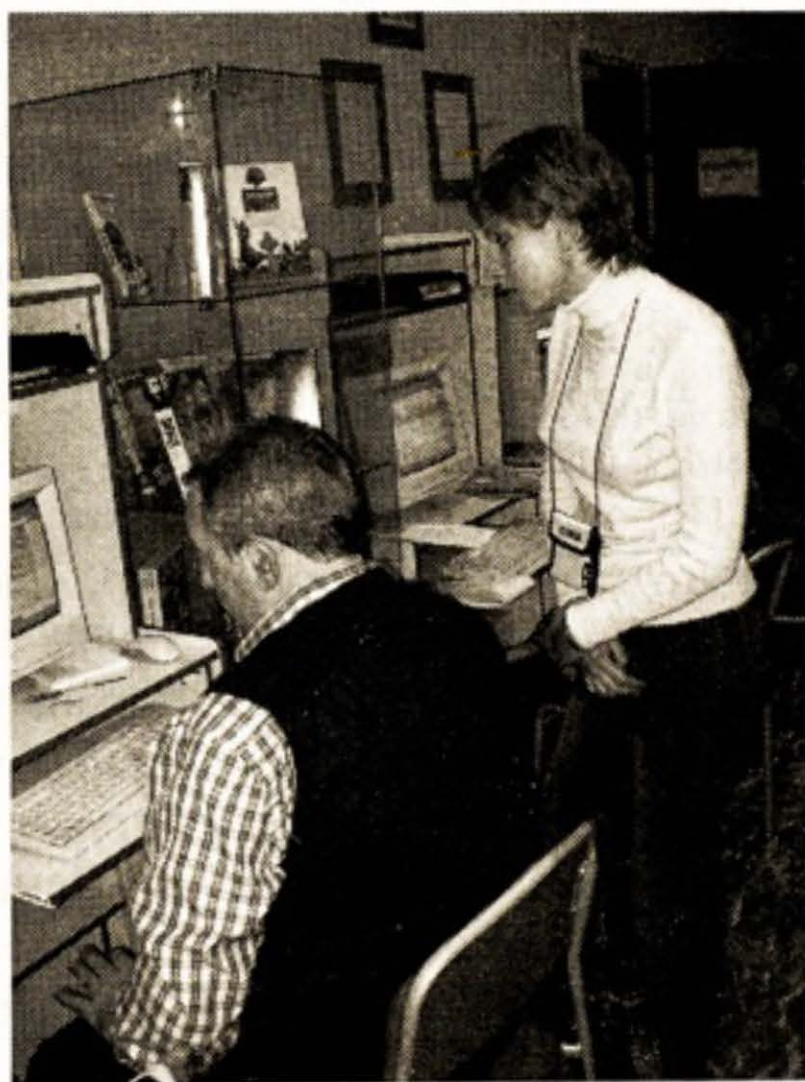
Казалось бы, нет ничего сложного в том, чтобы понять вопрос, заданный на украинском языке. Но в процессе поиска операторам зачастую приходится перебирать различные варианты словосочетаний. Мало найти материал, необходимо еще понять, что это именно то, что нужно пользователю. С украинским языком связаны еще проблемы другой кодировки, которую оператор должен установить на своем компьютере для поиска информации, а на это тоже требуется время, а оно у оператора ограничено.

И еще. «Виртуальная справка» ориентирована в основном на русскоязычную аудиторию либо на людей, интересующихся процессами на постсоветском пространстве. И для нас важно, чтобы как можно большее их число увидело и поняло наш ответ.

В исключительных случаях, когда явно видно, что человеку очень нужно получить ответ, операторы берутся за поиск по немецким, испанским, украинским источникам, но к ним будут добавляться ссылки на русскоязычные материалы. Повторюсь — это случается в исключительных случаях.

Не секрет, что информационные службы библиотек зачастую занимаются «изготовлением» рефератов, курсовых работ «на заказ», используя готовые работы, хотя это вступает в противоречие с тем, что декларируется в их правилах работы.

Мы столь жесткого ограничения не ставим, потому что следуем принципу: **операторы — помощники, а не воспитатели своих пользователей.** А потому они будут искать готовую работу (реферат, курсовую) ибо записывать поголовно всех



А. В. Пурник и О. В. Шевченко, оператор ВИС ПБ из Саратова, в компьютерной библиотеке ЦБС «Киевская»

приходящих к нам в «списывальщики» не имеем права. Реферат в данной ситуации мало отличается от диссертации, которую в принципе можно тоже списать или скомпилировать. А в хороших вузах преподаватели сегодня знают работы, которые есть в Сети по данной теме, и поэтому сдавать им готовые работы становится все более накладно.

Необходимо, что называется, на собственном примере показать пользователю, насколько лучше будет проанализировать найденные нами материалы и написать работу самостоятельно. Атмосфера, созданная в Службе такова, что у пользователей не поднимается рука задать вопрос о поиске готового материала. Если просмотреть наши ответы с подборками материала для студенческих работ, количество вопросов о поиске готового будет крайне низким.

Правда, одно внутреннее ограничение все же существует: если человек просит найти, например, реферат на конкретную тему, мы его ищем, но именно на эту, конкретную, тему, т. е. не пытаемся искать возможные варианты. Только такое не прямое воспитательное воздействие мы действительно можем себе позволить. И, как мы имели возможность не раз наблюдать, оно достаточно сильно действует на человека: в следующий раз он уже просит только подобрать необходимый материал для решения конкретной задачи.

При всем сказанном выше, мы не позволяем школьникам и студентам «сесть нам на голову». Например, операторы Службы *негативно реагирует на запросы о решении конкретных задач по алгебре, геометрии, программированию, физике и т. д., решении любого теста*. Это ограничение четко зафиксировано в правилах. Если есть возможность, пользователю просто предлагаются материалы, которые помогут решить эту задачу (благо среди операторов есть представители самых разных специальностей), но не более того.

Выше были приведены наиболее важные принципы функционирования службы. Но еще стоит остановиться на общих для всех операторов корпоративных **этических** нормах.

Работа операторов в корпоративной службе в целом мало отличается от аналогичной работы в других виртуальных справочных службах. Но есть один существенный нюанс: все участники коллектива находятся друг от друга на расстоянии, измеряемом тысячами километров. Методы прямого воздействия на коллегу в данном случае не работают, и если у человека отсутствует чет-

кое понимание того, как он должен себя вести, наладить работу будет практически невозможно.

Далее приведены основные **правила взаимодействия в коллективе**, которыми мы руководствуемся в своей работе.

Основным и наиболее сложным в исполнении требованием к работе оператора является **качество** окончательного ответа. Оно является основным мерилom работы. *Поэтому на первом этапе вовлечения оператора в коллектив упор делается не на количество выполненных справок, а на соответствие их стандарту.*

При ответе на вопрос поиск материалов является лишь одной из задач, стоящих перед ним, — безусловно, главной, но отнюдь не единственной. От оператора прежде всего требуется правильная логическая «сортировка» найденных материалов по их носителям, источникам информации, времени создания и т. д. Причем невозможно заранее однозначно определить, что окажется действительно важным: все зависит от ситуации.

Далеко не всегда найденные ссылки в точности соответствуют тому, что запрашивал человек. Иногда это связано с тем, что вопрос был задан не вполне корректно и оператор использовал терминологию, отличающуюся от предложенной в запросе. Бывает так, что найдена лишь часть информации, так как исходная тема была слишком широкой.

При ответе оператор должен сказать, почему он дал именно эту информацию, а не иную, и, возможно, объяснить, в чем состояла ошибка, допущенная пользователем при формулировке вопроса. Причем делать это надо в предельно доступной и понятной форме.

Необходимым элементом ответа является форма, в которой оператор общается с пользователем. Она должна быть максимально доброжелательной. При этом далеко не всегда полученный нами вопрос бывает столь теплым и приятным для слуха, как нам хотелось бы, но держать марку мы обязаны и стараемся это делать с улыбкой на лице.

Человеку, приходящему с запросом, необходимо дать понять, что к его просьбе отнеслись с величайшим вниманием, что он не является частью конвейера, что на какой-то момент оператор оказался вовлечен в его проблему почти в той же мере, что и он сам.

Крайне важным для работы оператора является его чувство **ответственности**. Оператор должен понимать, что его ответ будет

для человека руководством к действию и от того, как он выполнил свою работу, может зависеть очень многое в жизни человека.

Первая и самая очевидная для операторов задача — это проверка всех даваемых ссылок. Если отсылка идет не к html-файлу, который сразу открывается в браузере⁶³, а, например, к файлу с архивом, оператор должен в обязательном порядке скачать этот файл и проверить его содержимое. Причем сделать это он должен вне зависимости от размера файла. Правило таково: *если сам не просмотрел источник, не имеешь право отсылать к нему пользователя.*

Бывают случаи (хотя крайне редко), когда для запуска того или иного файла требуется определенная программа, которой нет ни у оператора, нашедшего этот файл, ни у его коллег-операторов, а значит, он может лишь утверждать, что файл действительно скачивается. В этом случае он должен описать эту ситуацию и предупредить пользователя, что по такой-то причине сам проверить содержимое не смог, но по описанию найденная информация должна подойти.

Оператор является лишь посредником между человеком и информацией, и если даже он обладает собственными знаниями в какой-то области и способен сам ответить на вопрос или дать фактографическую справку, все равно он должен подтвердить свое суждение ссылками на различные материалы по этой тематике. Со стороны все должно выглядеть так, будто сначала были найдены материалы, а лишь потом на их основе оператор сформировал свое суждение.

Бывает и так, что для ответа на вопрос требуется обратиться к мнению специалиста в этой области. В случае если удастся найти такого человека, оно преподносится именно как мнение стороннего специалиста, а не как точка зрения оператора.

При том что «Виртуальная справка» отвечает на довольно обширный круг вопросов, есть темы, которых операторы стараются не касаться, — это «вопросы о жизни». Под этим термином понимаются вопросы, связанные со здоровьем человека, лечением домашних животных и решением юридических проблем, возникающих у того или иного человека. Граница между поиском ответов на эти вопросы и подбором материалов по медицине и юриспруденции довольно тонка.

⁶³ Браузер — программа-клиент, предоставляющая пользователю возможности: навигации и просмотра веб-ресурсов; скачивания файлов и т. п.

С лечением можно привести следующий пример: предположим, нам говорят, что у родственника насморк, и спрашивают, как этого конкретного человека вылечить. В теории все знают, как это сделать, но на подобный вопрос мы не имеем право давать отсылку на конкретные материалы, так как у нас в штате нет специалиста. Единственным вариантом ответа в данном случае является рекомендация обратиться к врачу, либо отсылка на сайт специализированной, хорошо зарекомендовавшей себя справочной службы по запрашиваемой тематике.

В данном случае разговор шел о конкретном человеке, но если бы он звучал как просьба найти материалы по лечению простудных заболеваний для написания курсовой работы, мы не стали бы отказывать человеку в помощи и предложили бы необходимые ссылки.

Безусловно, пример с насморком предельно условный (хотя в подобной ситуации мы поступили бы именно так, как описано). На самом деле вопросы, от ответа на которые нам приходилось отказываться, были связаны с лечением раковых заболеваний, лечением нервной системы, наркозом для домашних животных и др. Сходная ситуация и с юридическими проблемами. От ответов на подобные вопросы мы стараемся уклоняться, точнее, перекладывать их на плечи специалистов. Причем делаем это не из страха ответственности за неверные рекомендации (хотя определенные опасения присутствуют), а просто потому, что не имеем права давать консультации вообще, и тем более в области медицины и права.

И самое главное, чем отвечает оператор перед пользователем за свои возможные просчеты или неточности, — это его доброе имя, так как *все ответы обязательно подписываются*, поэтому каждый «несет свой крест», не перекладывая ответственность на товарища.

Еще одной задачей, которую постоянно должен решить каждый оператор, — **борьба с «перфекционизмом»**⁶⁴. Казалось бы, нет ничего дурного в том, чтобы стараться выполнить свою работу как можно лучше. Но очень редко случается так, чтобы оператору задали простенький вопрос (типа в каком году умер, например, Пушкин), тот быстро нашел ответ — и все довольны. В большинстве случаев отвечать на вопрос можно долго, потому что от-

⁶⁴ Перфекционизм — стремление к совершенству.

вет должен содержать некую подборку источников информации по конкретной теме, а их в Сети может оказаться очень много.

А ведь оператор корпоративной «Справки» еще и сотрудник конкретной библиотеки со своими не связанными со «Справкой» обязанностями, которые нужно выполнять. Но поскольку операторы, как правило, очень увлеченные (и увлекающиеся) люди, то погружаются в поиск, подчас забывая о времени, должностных обязанностях и о тех вопросах, которые стоят «в очереди». Работа затягивает настолько, а чувство ответственности давит так сильно, что незаконченную работу подчас они делают во внеурочное время, выходя в Интернет из дома.

Оператор вынужден «сдерживать себя»: возможно, данный пользователю через неделю ответ будет действительно архиполным, но нужен-то он был завтра. Кроме этого, как показывает опыт, в большинстве случаев действительно стоящими внимания являются лишь четыре-пять ссылок на материалы, остальные лишь их повторяют.

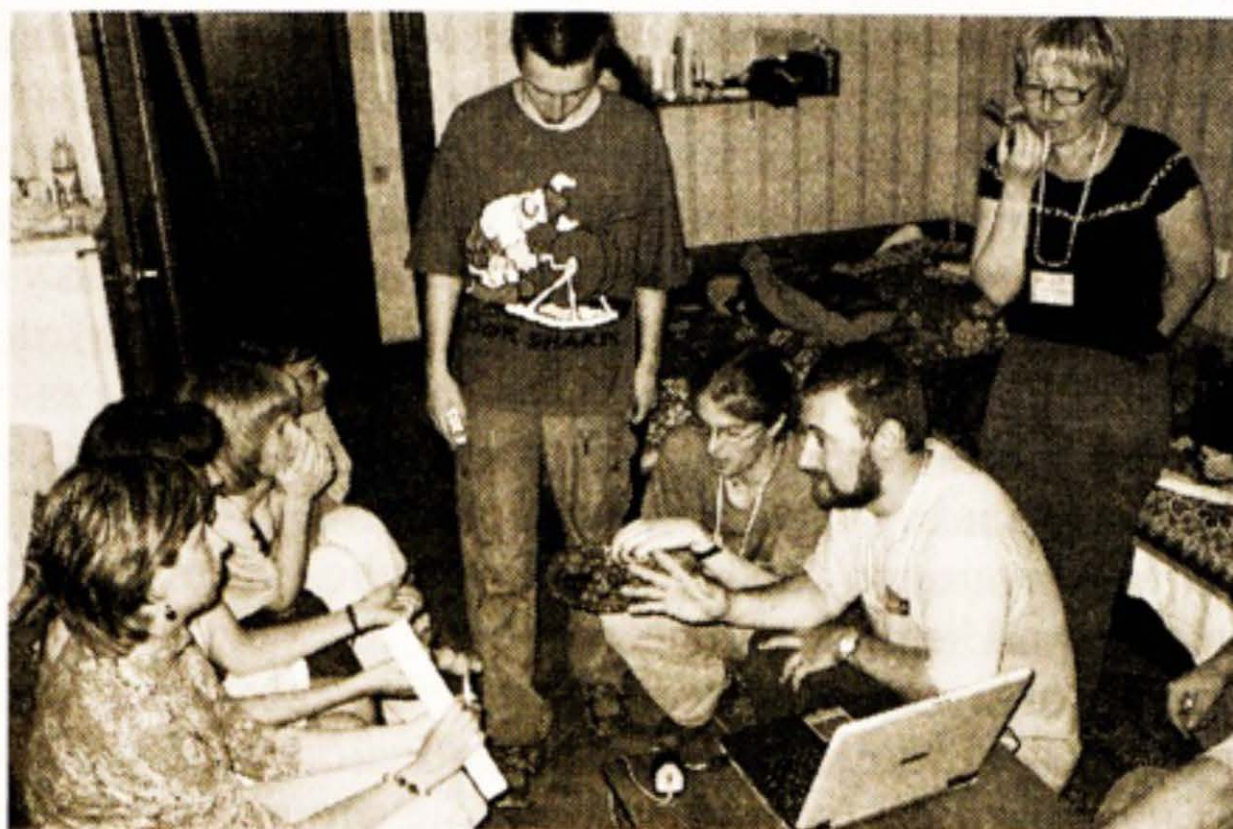
Порой встречаются такие вопросы, добыть информацию по которым крайне сложно (но, по некоторым приметам, можно). В таких случаях оператор в ответе пишет, что наши специалисты занимаются вплотную этим вопросом и, как только получат необходимую информацию, сразу сообщат.

Решение такого рода задач является вопросом чести для операторов «Виртуальной справки», а это позволяет поддерживать качество ответов на максимально высоком уровне.

Одной из самых неприятных обязанностей оператора является необходимость давать **отрицательный ответ**. На первом этапе для оператора бывает очень сложно остановиться и сказать себе: ну что ж, на этот раз не получилось. И не потому, что искал плохо, — наоборот, ищут всегда с максимальной старательностью, а когда не получается найти ответ самостоятельно, просят помощи у коллег. И это один из положительных моментов корпоративной работы.

Но если информации действительно в Сети нет, оператор должен быть максимально внимательным по отношению к пользователю. Пользователь, получивший отрицательный ответ, должен понять, что операторы сделали все, чтобы решить его проблему. Необходимо не отпугнуть ни его, ни других людей, которые увидят это сообщение.

Работа в столь напряженном режиме предполагает тесное **сотрудничество**, максимальное внимание операторов к тому, как



Вот так неформально проходила рабочая встреча операторов «Виртуальной справки» на Крымской конференции

идет работа у их коллег: удачам — радоваться и поздравлять с победой, а ошибки исправлять, не ерничая («прокол» бывает у каждого). Порой операторам помогают и предлагают свои услуги сами библиотекари:

- Здравствуйте, коллеги! Очень мягко скажите [оператору], что рекомендуя ресурс, слово «пригодится» нужно писать БЕЗ мягкого знака. У нее все время встречается эта ошибка. А присутствие ошибок в ответе портит впечатление. Регулярно за Вами следим. Коллеги из Тулы.
- Я в каждом письме буду говорить вам слова благодарности за ту, помощь, которую вы нам оказываете. Действительно, это просто гениальная идея объединить все ресурсы в одной вирт. справке, для взаимодействия. Я хотела у вас спросить: на некоторые прочтенные вопросы связанные с библи. предметами, с менеджментом у меня есть немного достоверной информации, «накопанной» ранее и сохраненной. Могу ли я предоставить ее для других в вашей справке, или может быть передать вам?

Учитывая, что база вопросов и ответов является открытой для пользователей, то, если появляется представляющая интерес информация, операторы вносят изменения в ответы даже на очень давние вопросы (не зависимо от того, кто давал ответ). Таким образом ответ долго сохраняет свою актуальность. Порой им в этом помогают пользователи:

О Hello help, Проверьте ссылки на разработки внеклассных мероприятий по английскому. Они сдохли. Если можно, киньте мне что-либо такое для 6 класса. — Best regards.

Оператор *должен помнить не только те вопросы, на которые отвечал, но и те, что поступали к его коллегам.* Тогда в случае возникновения схожей ситуации он сможет оперативно воспользоваться уже добытой информацией. Поиск по выполненным запросам, которым постоянно пользуются операторы, не может заменить их «профессиональную память».

Понимание и одобрение операторами приведенных выше правил работы с пользователями и норм корпоративного взаимодействия позволило создать в коллективе атмосферу доверия, взаимовыручки, а порой и настоящей дружбы. Благодарность пользователей остается для всех высшей оценкой работы, работы, требующей энтузиазма, трудолюбия, инициативы и того, чтобы быть просто хорошим человеком.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СЛУЖБЫ И РЕШЕНИЕ ОСНОВНЫХ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ

При разработке структуры управления Виртуальной справочно-информационной службой пришлось предусмотреть целый ряд особенностей, связанных с использованием Интернета как канала связи и источника информации.

Это и разное время начала и завершения работы операторов, и физическая удаленность друг от друга, и занятость их на основной работе в библиотеке, и различный профессиональный уровень операторов, и взаимоотношения библиотек—участниц ВСИС ПБ и ее координаторов со своими провайдерами.

Для наиболее эффективной работы в этих условиях было необходимо создать такую управленческую структуру, которая была бы достаточно простой (читай — устойчивой), способной к изменениям, прогнозируемой, способной решать поставленные задачи. Создание такой структуры невозможно без использования определенных технологических ходов.

Одним словом, предстояло решить, как можно реализовать основные функции управления службой, такие, как *организация, планирование, контроль, координация, управление качеством, информационное обеспечение, управление персоналом.*

Приведенные ниже материалы отражают то, как реализованы в данный момент эти функции в Виртуальной справочно-информационной службе публичных библиотек.

Организационная структура службы



Итак, главный человек в службе — **управляющий проектом**. Он разрабатывает стратегию и перспективы развития, решает общие организационные вопросы, отвечает за поддержание связи с библиотеками, ставит задачи на разработку дополнений в программное обеспечение и др.

Основное звено работающих в службе — **операторы**. Именно они общаются с пользователями в режиме «вопрос—ответ».

Непосредственно с операторами работают **администраторы** (их число, так же как и число операторов на схеме, условно). Они осуществляют ежедневный контроль, решают текущие задачи управления, сами отвечают на вопросы.

Корректор занимается выверкой ответов на предмет их грамотного изложения.

Программист разрабатывает новые модули, исправляет ошибки в имеющемся ПО.

Одна из основных проблем работы службы — различные режимы работы операторов, живущих в разных регионах и работающих в разных организациях (один, допустим, работает по субботам, а отдыхает в понедельник, у другого — все наоборот, один заболел, другой собрался в отпуск или в командировку и т. д. и т. п.).

Предстояло так спланировать график работы операторов, чтобы все запросы выполнялись в обозначенный срок, не было «висячих вопросов», операторы четко знали, какие запросы и в какие сроки они должны выполнить. На первых порах, пока ежеднев-

но работало около десяти операторов, с этой задачей удавалось справляться, регламентируя количество вопросов, которые служба готова принять к рассмотрению в конкретный день. Но после того как число операторов увеличилось вдвое, стало понятно, что решать проблему таким образом невозможно.

Был разработан программный **модуль планирования рабочего времени**, позволивший каждому оператору планировать на два месяца вперед свою работу. Планы всех операторов обрабатываются машиной и создается общий план-график работы службы на месяц. Ежедневно на сервере в автоматическом режиме подсчитывается количество вопросов, которые могут быть заданы в этот день.

При этом за администратором всегда остается право решить, будет ли это число выставлено машиной (а это работа в штатном режиме), либо ему необходимо установить количество самостоятельно. Бывает, что кто-то, например, запланировал на следующий день себе несколько вопросов, но заболел. Значит, администратор количество вопросов уменьшит. Если же кто-то забыл запланировать себе работу на следующий день, но готов отвечать, администратор общее количество вопросов увеличит.

Как результат внедрения модуля — возросла оперативность ответов, так как оператор точно знает, когда и что он должен делать, уменьшилось количество «висячих» вопросов, стало возможным в режиме реального времени оценивать, как выполняется план, каковы перспективы.

Но, как известно, мало хорошо спланировать свою работу, нужно ее еще и выполнить. Модуль планирования времени позволяет вести **контроль работы** операторов с учетом их собственных планов, а также выполнения ими нормативов. Администратор с помощью нескольких форм всегда может быстро выяснить, все ли объемы на сегодня выполнены, если нет, то кто виноват в случившемся, просмотреть план каждого оператора.

Кроме этого, ежедневно администраторами и корректором просматриваются все данные операторами ответы — на предмет грамматических, фактографических, логических ошибок. Определяется правильность понимания ими поставленной задачи и путей ее решения. Часть ошибок, в основном грамматических, исправляется администратором или корректором, а часть — оператором, отвечавшим на вопрос, в случае когда необходима дополнительная работа по вопросу. Если на вопрос был дан отрицательный ответ, делается экспресс-анализ обоснованности

такого вывода. Администратор пробует найти, что называется, «с разбегу» информацию, и если таковой нет, ответ оператора признается правильным, если что-то находится, то вопрос возвращается ему на доработку.

Когда в службе работает один-два человека, нет необходимости в организации системы закрепления вопросов за оператором. Задача **координации** решается простой репликой: «Вася, пятьсот семнадцатый за мной». Такое невозможно, когда речь идет о десятках вопросов и операторов. Все могут одновременно заняться одним и тем же вопросом, мешая друг другу.

Чтобы облегчить операторам работу в корпоративном режиме, в «Виртуальной справке» была создана система закрепления за каждым из них заявок на право ответа на тот или иной вопрос. Войдя в систему, легко можно определить, над какими вопросами уже кто-то работает, а какие еще «не разобраны». Значит, любой из них может стать твоим.

Безусловно, существуют вопросы, к ответу на которые оператор не имеет права приступать без разрешения администратора. Например, если встречаются два вопроса, которые в течение одного дня заданы, по всем признакам, одним и тем же человеком, а это противоречит правилам работы службы. Эти вопросы достаются администраторам, которые оценивают серьезность нарушения и решают, как поступить в данной ситуации. Если принимается решение, что вопрос действительно является «повтором», он удаляется. При этом на адрес человека, задавшего вопрос, высылается соответствующее уведомление.

Работа над вопросом не является во всех случаях строго индивидуальным занятием. Операторы часто консультируются с коллегами, спрашивают совета, обмениваются мнениями. Для обеспечения **непрерывного информационного обмена** выработаны требования к рабочему месту оператора.

Одна из самых необходимых для оператора вещей — компьютер, на котором он может беспрепятственно работать, когда это нужно. Не сразу, но со временем обязательно удастся решить эту проблему.

Постоянная связь в рабочее время осуществляется с помощью интернет-пейджера ICQ. С помощью этой всем известной программы обеспечивается связь между администраторами и операторами, а также последними между собой. В случае если в какой-то момент связаться по ICQ невозможно, используется междугородний телефон. Массовые рассылки информации



Отдельное помещение для работы предоставила Мурманская ОДЮБ оператору «Виртуальной справки» Д. Д. Слепухиной

производятся по электронной почте. Для связи с администраторами — на случай если их нет в Сети — используется отправка SMS сообщений с сайта оператора сотовой связи.

Общение операторов между собой активно приветствуется и поощряется, так как зачастую люди ни разу не видели друг друга в лицо. Ежемесячно проводятся совещания в режиме чата. На них приглашаются не только операторы, но и их непосредственные руководители. В ходе обсуждения определяются дальнейшие перспективы, анализируются проблемные ситуации, работа основных «механизмов» «Виртуальной справки», вносятся «рацпредложения».

Одиннадцатое отступление:

Вот как примерно проходит общение операторов и администраторов в чате:

12:36:58 Мальцева Галина: Всем привет.

12:38:00 Mad Bear: Ну что ж, большинство из тех, кто мог, подтянулись.

12:38:05 Elva: Уф, успела. Привет ударникам виртуального труда!

12:38:10 Mad Bear: Соответственно, начинаем...

12:54:26 Mad Bear: Просьба подготовить на рабочем месте подмену, о которой сообщать необходимо в обязательном порядке.

12:55:10 Zulchik: В смысле подмену? обязательно готовим себе подмену или как?

12:55:18 Татьяна: постараюсь.

12:56:25 odarka: Mad Bear: У меня уже готовы двое, только поднатаскать осталось по оформлению...)

12:56:32 Mad Bear: Zulchik: в смысле на том момент, когда Вы по тем или иным причинам не можете быть на работе.

12:56:41 Mad Bear: необходимо иметь человека который будет выполнять работу.

12:56:56 Elva: С подменой — пока туго.

12:57:39 Mad Bear: В основном это относится к старожилам, так как по прошествии года, надо себе уже готовить защиту и поддержку.

12:57:43 Юля: Найти подмену в настоящий момент не представляется возможным.

12:58:21 Mad Bear: Юля: Как только появится, необходимо будет это сделать.

12:58:22 odarka: ...надежду и опору.

12:58:46 Zulchik: то есть в случае чего старожилы могут спокойно отойти в сторону, оставить вместо себя подмену.

12:58:55 Elva: Юля: у нас даже сисадмина уже второй месяц нету.

12:58:58 Юля: Будем стараться.

12:59:18 Mad Bear: Это не в качестве просьбы, к сожалению, а в качестве настоятельной просьбы.

13:00:02 Mad Bear: Zulchik: в жизни всякое случается, организация и ее участие в проекте не должны зависеть от одного человека.

13:00:15 Юля: Кадров, к сожалению, не хватает.

13:00:23 Zulchik: ок.

13:00:35 Mad Bear: Если Вас нет на месте 2–3 дня в месяц ничего страшного.

13:00:54 Mad Bear: Вы уже сами наверное заметили, что при желании не сложно нагнать.

13:01:10 Elva: Мне кажется, я и зубную щетку скоро на работу принесу:-)).

13:01:18 Mad Bear: но если нет неделю и более, то сделать это нужно в обязательном порядке.

13:01:43 Mad Bear: Elva: ну это по любому надо иметь на работе.

13:01:49 Mad Bear: шютка.

13:02:22 Милана: Доведем до начальства. Пусть решает, кто еще будет отвечать.

В случае если в местной печати появляется информация об участии какой-либо библиотеки во ВСИС ПБ, она в обязательном порядке рассылается администраторам, которые проводят анализ полученной информации. Некоторые библиотеки проводят специальные семинары, посвященные проблеме в целом и своему участию в работе корпоративного проекта, дают интервью местным телеканалам, разрабатывают буклеты и другие рекламные материалы.

К сожалению, непосредственные руководители отделов, в структуре которых работают операторы, не всегда четко осознают, чем занимаются в проекте их специалисты, пытаются ограничить время, которое требуется тем для выполнения операторских функций. Нужно время и усилия всех сторон, чтобы идея виртуального справочного обслуживания овладела сознанием большинства.

Управление персоналом на расстоянии имеет свою специфику. Работа в службе требует от операторов большого, неподдельного энтузиазма. Задача его поддержания является довольно непростой. Методов материального стимулирования, к сожалению, пока немного: это возможность обучения в Москве и участие в Международной крымской конференции. Остаются методы морального плана: дружелюбие, творческая взаимопомощь, готовность помочь решить возникающие проблемы... И операторы это отлично понимают. Потому что все они — современно мыслящие, творческие, заводные люди, для которых рамки традиционной библиотечной работы бывают тесны, а Интернет для них во всех своих проявлениях — это нормальная, органичная среда обитания современной молодежи, где оператор «Виртуальной справки» — не последний человек.

Вот так они порой весело работают:

- О **Вопрос:** Здравствуйте! Помогите найти реферат на тему «Лист (у растения) как орган конспирации»
 - О **Ответ:** Здравствуйте, Коля. Мы, собрав военный совет, долго думали, от кого может конспирироваться растение с помощью листьев и что собой представляет этот процесс. Потом самый мудрый и хитрый из нас поднялся и сказал: «Черт побери! Коллеги!» Коллеги прекратили думать и посмотрели на него. А тот продолжал: «Коллеги, как Вы полагаете, какую функцию у растений исполняют листья?» Мы задумались. Школьный курс биологии остался далеко в прошлом. Непродуктивно морщась, мы молчали. Самый мудрый и хитрый из нас скорчил гнусную рожу и сказал: «Эге! Растение ими дышит!» Мы загалдели: «А конспирация откуда?!» Самый мудрый и хитрый из нас выдержал паузу и подытожил: «А это не конспирация. Это — **респирация**. Или — **транспирация**». «Итить», — сказали дружно мы.
- ...И в заключение нашего шоу — вот такие материалы (ниже приводятся активные ссылки на сайты):
- Изменение интенсивности дыхания в онтогенезе растений.
 - Альтернативное (цианидустойчивое) дыхание в листьях теневыносливого растения *Ajuga Reptans* L.
 - Взаимосвязь дыхания и фотосинтеза в норме и при стрессе у разных видов растений.

- Сравнительное исследование циркадных ритмов транспирации и устьичных движений у с3 растений и их фоторецепторных мутантов.
- Общее содержание воды в листьях калины в условиях биостанции. Минеральное питание, водный режим растений. (Отвечал Sly, оператор из Архангельска.)

Не раз приходилось наблюдать, как сами пользователи проявляют готовность помогать операторам или устанавливать контакт с другими пользователями «Справки».

Из обращений, пришедших по электронной почте:

- О Добрый вечер! Прошу прощения за нескромность, но могу ли я узнать e-mail Натальи из города Сумы, Украина, которая прислала вопрос № 13692 от 1 февраля! Дело в том, что у нас очень похожи темы дипломов, и я думаю, есть чем обменяться из материала!!! Заранее спасибо, Кирин Андрей.
- О Добрый день, Хотелось обратиться к вам с вопросом — иногда вижу вопросы, задаваемые пользователями, и понимаю, что реально знаю пару-тройку ссылок как раз по теме. Каким образом можно вам помогать? Присылать ли эти ссылки вам по почте? Или может прямо на сайте есть какая-то «копилка», куда можно сбрасывать информацию? С уважением, Надежда.
- О Добрый день, уважаемая «Виртуальная справка»! Случайно увидела ваш ответ на вопрос № 12731. Сама прекрасно знаю, как бывает обидно, если информации мало, и ту открыть тяжело... В общем, попробовала скачать эту статью по поводу метода Петри, кажется, она у меня нормально открылась — без всякой абракадабры... Может, вам это и не нужно, но высылаю вам нормально открывающиеся файлы, которые были в том архиве. С уважением, Ирина.
P. S. Вообще, у меня есть очень много всякой реферативной информации — если что-то понадобится, могу отдать... :) :) причем совершенно безвозмездно... :).
- О Здравствуйте! С недавнего времени я слежу за деятельностью «Виртуальной справки» и не перестаю восхищаться мастерству операторов. Вы действительно являетесь профессионалами в области поиска, что не может не вызывать уважения! Можно и мне чуть-чуть поучаствовать? :) Я хотела бы предложить несколько интересных, на мой взгляд, ссылок в дополнение к ответу на вопрос № 11721: (даются 4 активные ссылки на сайты) Удачи вам! Ольга.

За два года работы служба доказала свою жизнеспособность. Постоянно увеличивающееся количество пользователей подтверждает ее популярность. Возможно, в перспективе, с ростом

количества библиотек-участниц, ВСИС ПБ несколько изменит свою структуру и технологию работы, но и в дальнейшем она останется такой же эффективной и полезной для пользователей, какой, судя по их отзывам, является сейчас.

АУДИТОРИЯ «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ» И ЕЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ: ВЗГЛЯД СОЦИОЛОГА

Изучение аудитории «Виртуальной справки» началось уже на первых этапах ее работы. За прошедшие четыре года анализ запросов проводился несколько раз, так что можно говорить не только о структуре, но и о динамике аудитории; не только о сложившейся тематической структуре запросов, но и о некоторых изменениях, произошедших за это время.

Объект нашего исследования — новая, виртуальная аудитория современной библиотеки. Предмет — информационные потребности этой аудитории, предпочитаемые ею пути и способы удовлетворения этих потребностей. Основной метод исследования — анализ пополняющейся базы данных «Виртуальной справки», которая содержит все вопросы и ответы, дату и время (вплоть до минут) каждого из них, сведения о посетителях и операторах. Мы попытаемся также, используя данные исследований последних лет, сравнить наш объект с традиционной библиотечной аудиторией и с российской аудиторией Интернета.

КТО, ОТКУДА И С ЧЕМ ОБРАЩАЕТСЯ В «ВИРТУАЛЬНУЮ СПРАВКУ»: ОБЩАЯ КАРТИНА

На 1 января 2005 года в Виртуальную справочную службу поступило более 13 тысяч вопросов из более 500 городов⁶⁵. Далее мы будем оперировать, в основном, именно количеством вопросов, а не количеством пользователей. Точное число последних, кстати, неизвестно, поскольку регистрация их началась лишь спустя два с лишним года после открытия службы. По косвенным дан-

⁶⁵ Материал подготовлен М. М. Самохиной.

ным можно судить, что число запрашивающих примерно в 3 раза меньше числа запросов (то есть к услугам «Виртуальной справки» обратились около 5000 человек). Количество клиентов, обратившихся сюда дважды, трижды, четырежды, безусловно, исчисляется десятками; есть и такие, кто присылал свои вопросы десятки раз.

Анализируя географию «Справки», мы выделили 3 группы пользователей: жители России, стран ближнего и дальнего зарубежья.

Основной контингент — российские пользователи. При этом доля вопросов из России постепенно растет: на первых порах она составляла немногим более 70%, затем 75%, 78%, а сейчас превысила 80% всех запросов.

Наибольшую активность проявляют москвичи: каждый пятый «российский» запрос (и каждый шестой по массиву) поступил именно из столицы. На втором месте (но с большим отрывом) — Санкт-Петербург; это более 12% всех «российских» запросов. Далее следуют Иркутск, Екатеринбург, Новосибирск, Пермь, Ростов-на-Дону, Краснодар, Самара, Мурманск, Владивосток, Сыктывкар, Нижний Новгород и другие региональные центры (доля каждого из них колеблется от 2% до 4%). За счет медленного, но неуклонного роста числа запросов из этих городов и Санкт-Петербурга вес «московских» запросов постепенно уменьшается.

Около 25% запросов приходит из стран ближнего зарубежья. Почти 55% из них — из Украины. Внутри Украины лидирует Киев — более четверти всех «украинских» запросов; вторую четверть дают в сумме Донецк, Харьков и Одесса. На втором месте с огромным отрывом — Белоруссия; более половины «белорусских» запросов — из Минска. Вообще, вопросы из бывших советских республик идут, в основном, от столичных жителей (чаще всего — из Риги, Бишкека, Баку).

Дальнее зарубежье дает примерно 4% всех запросов, причем их доля неуклонно уменьшается (в первые полтора-два года работы службы было около 5%). Каждый четвертый запрос поступает из Германии, примерно столько же из США, далее следуют Израиль, Канада, Австралия, Венгрия, Болгария, Франция, Япония (всего более 40 стран, представляющих все континенты). В большинстве своем запросы посылают эмигранты последних лет, их дети; русские (и русскоязычные), которые живут или учатся за границей. Но есть также люди, изучавшие или изу-

чающие русский язык в своей стране или учившиеся в России, Советском Союзе; зарубежные специалисты по русской истории и культуре.

Аудитория «Справки» очень молодая: почти каждому третьему меньше 20 лет, еще 40% моложе 25; только 14% преодолели 30-летний рубеж. В основном, это учащаяся молодежь — студенты (судя по содержанию запросов, их более 60%) и старшеклассники (10–15%). Примерно 20–25% пользователей — люди с высшим образованием. Гендерное соотношение пользователей — примерно 60% мужчин на 40% женщин.

Цель большинства запросов — получение информации, нужной для выполнения учебных заданий; другие мотивы выступают как дополнительные и имеют большую или меньшую значимость внутри различных рубрик.

Результаты анализа запросов по рубрикам представлены в таблице 1 в соответствии с «весом» каждой рубрики в общей структуре спроса⁶⁶.

Таблица 1

Структура спроса аудитории «Виртуальной справки»

Рубрики	Количество вопросов	%
Экономика. Управление. Финансы.	2476	19,0
Литературоведение. Тексты художественных произведений	2018	15,5
Языкознание. Иностранные языки	924	7,1
Компьютеры и программы. Интернет и телекоммуникации	800	6,1
Государство и право	763	5,9

⁶⁶ Исходя из логики анализа, мы внесли некоторые изменения в систему и названия рубрик, представленных в «Виртуальной справке». Рубрика «Интернет и телекоммуникации» объединена с рубрикой «Компьютеры и программы»; рубрика «Кино, театр» — с рубрикой «Культура, искусство, СМИ», рубрика «Москва» — с рубрикой «География. Страноведение». Некоторые вопросы переносились из одних рубрик в другие. Рубрики «Словари, справочники, энциклопедии» и «Тексты книг» исключены из анализа, а присланные в них вопросы расклассифицированы по другим рубрикам. То же сделано с частью запросов из рубрик «Прочее» и «Не в тему».

Таблица 1 (окончание)

Рубрики	Количество вопросов	%
Музыка	711	5,5
Философия. Социология. Религия. Глобальные проблемы	533	4,3
История	544	4,2
Культура. Искусство. СМИ	532	4,1
Техника. Производство. Технологии.	519	4,0
Педагогика. Образование. Профессии	422	3,2
Психология. Психиатрия	418	3,2
Биология. Медицина	354	2,7
География. Страноведение	298	2,3
Библиотеки. Книжные магазины.	271	2,1
Политика. Международные отношения. Политология	247	1,9
Математика. Кибернетика	200	1,5
Физика. Астрономия. Астрология	168	1,3
Экология	153	1,2
Физкультура и спорт	114	0,9
Химия	113	0,9
Военное дело. Военная наука. Основы безопасности жизни	55	0,4
Прочие темы	205	1,6
Переписка, благодарности, поздравления. Удаленные вопросы	142	1,1
Всего	13 000	100

Интересно проследить, менялись ли информационные потребности клиентов «Справки». В таблице 2 представлены данные по тем рубрикам, где изменения кажутся нам достаточно значимыми.

Таблица 2

**Динамика спроса аудитории
«Виртуальной справки» (в % к общему количеству вопросов)**

Рубрики	Ноябрь 2002 5500 вопросов	Декабрь 2004 13 000 вопросов	Динамика
Экономика. Управление. Финансы.	13,6	19,0	+5,4
Литературоведение. Тексты художественных произведений	20,6	15,5	—5,1
Языкознание. Иностранные языки	4,9	7,1	+2,2
Компьютеры и програм- мы. Интернет и телеком- муникации	7,1	6,1	—1,0
Государство и право	4,9	5,9	+1,0
Музыка	7,1	5,5	—1,6
Философия. Социология. Религия. Глобальные проблемы	3,5	4,3	+0,8
История	5,4	4,2	—1,2
Психология. Психиатрия	2,3	3,2	+0,9
Биология. Медицина	3,5	2,7	—0,8
География. Страноведение	3,2	2,3	—0,9

Из таблиц 1 и 2 видно, что основу спроса как составляла, так и составляет потребность в гуманитарной информации, а первые места с большим отрывом занимают экономические и филологические (литературоведение + языкознание) науки. Однако в течение всех лет работы справочной службы число запросов по экономике постоянно росло; сегодня соответствующая рубрика переместилась со второго на первое место. Число вопросов, связанных с художественной литературой, литературоведением и критикой, наоборот, постоянно уменьшалось. И если на первом этапе деятельности «Справки» посетители рубрики «Тексты

книг» чаще всего спрашивали о текстах художественных произведений, то сегодня более 60% таких посетителей ищут нехудожественные тексты — в основном, книги и статьи по философии, социологии, психологии, экономике, праву, языкознанию.

АУДИТОРИЯ «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ», ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИНТЕРНЕТА И ПОСЕТИТЕЛИ БИБЛИОТЕК: СХОДСТВО И РАЗЛИЧИЯ

Итак, аудитория «Справки» — это, в основном, учащаяся молодежь: студенты (прежде всего), аспиранты, старшеклассники. Их цель — получение информации, нужной для выполнения учебных заданий, подготовки курсовых и дипломных работ, диссертаций. Другие, не учебные, мотивы наблюдаются гораздо реже.

Кроме того, судя по содержанию запросов, в «Справку» обращаются юристы, медицинские работники, преподаватели, библиотекари и другие специалисты, а также люди, занимающиеся предпринимательством, торговлей, посреднической деятельностью. Поиск правовой, медицинской, технической информации, информации по литературе и искусству может быть обусловлен и личными проблемами, интересами пользователей, их любительскими занятиями, способами проведения досуга.

В таблице 3 отражены суммарные представления, основанные на результатах анализа 13 000 запросов. Можно с уверенностью утверждать, что работающие пользователи «Справки» (как и ее посетители-учащиеся) — молодежь. Об этом свидетельствует и тематика, и лексика запросов, и их стиль.

Таблица 3

Группы пользователей «Виртуальной справки»

Рубрики	Учебные запросы		Внеучебные запросы	
	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается
Литература (информация + тексты)	Подавляющее большинство	Студенты-филологи, школьники	Мало	Любители художественной литературы

Таблица 3 (продолжение)

Рубрики	Учебные запросы		Внеучебные запросы	
	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается
Экономика. Управление. Финансы	Подавляющее большинство	Студенты-экономисты	Мало	Предприниматели
Музыка	Мало	Преподаватели, учащиеся	Подавляющее большинство	Любители музыки
Компьютерные технологии. Интернет	Меньшинство	Студенты, школьники	Большинство	Различные группы пользователей
История	Подавляющее большинство	Студенты-историки	Мало	Любители истории
Языкознание. Иностранные языки	Большинство	Студенты, школьники	Меньшинство	Те, кто изучает языки
Государство и право	Большинство	Студенты-юристы	Меньшинство	Те, кому нужна информация по правовому регулированию различных жизненных сфер
Техника. Производство. Стандарты	Примерно половина	Студенты технических вузов	Примерно половина	Посредники, торговцы, производители
Культура. Искусство. СМИ	Большинство	Студенты, школьники	Меньшинство	Те, кто ищет сценарии мероприятий

Таблица 3 (продолжение)

Рубрики	Учебные запросы		Внеучебные запросы	
	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается
Философия. Социология. Религия	Подавляющее большинство	Студенты	Почти нет	
Биология. Медицина	Большинство	Студенты, школьники	Меньшинство	Те, кто интересуется проблемами медицины и здоровья
Педагогика. Образование. Профессии	Большинство	Студенты-педагоги	Меньшинство	Абитуриенты, преподаватели
География. Страноведение	Подавляющее большинство	Студенты, школьники	Почти нет	
Психология. Психиатрия	Подавляющее большинство	Студенты-психологи	Мало	Те, кто интересуется психологией
Политика. Международные отношения	Подавляющее большинство	Студенты, аспиранты	Почти нет	
Библиотеки. Книжные магазины	Мало	Студенты-библиотекари	Подавляющее большинство	Библиотечные работники
Физика. Астрономия	Подавляющее большинство	Студенты, школьники	Почти нет	
Математика. Кибернетика	Фактически все	Школьники, студенты	Нет	

Таблица 3 (окончание)

Рубрики	Учебные запросы		Внеучебные запросы	
	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается	Представленность в рубрике	Кто чаще всего обращается
Химия	Большинство	Студенты, школьники	Меньшинство	Посредники, торговцы, производители
Экология	Подавляющее большинство	Студенты, школьники	Почти нет	
Физкультура и спорт	Примерно половина	Студенты	Примерно половина	Любители спорта, оздоровления
Военное дело. Военная наука	Подавляющее большинство	Школьники, студенты	Мало	Различные группы пользователей

Рассмотрим, как выглядит, судя по содержанию запросов, аудитория «Виртуальной справки» на общем фоне интернет-аудитории (прежде всего, конечно, российской), с одной стороны, и на фоне традиционной библиотечной аудитории — с другой.

АУДИТОРИЯ «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ» НА ФОНЕ РОССИЙСКОЙ АУДИТОРИИ ИНТЕРНЕТА

Накопленная на сегодня информация о российской аудитории Интернета, достаточно велика, однако не слишком точна и достаточно противоречива. По различным данным, в Сеть выходит от 10 до 15% населения страны. В основном, это жители крупных городов. И на первых местах здесь, конечно, Москва (считается, что здесь живут от трети до половины всех пользователей Интернета) и Санкт-Петербург.

Аудитория «Виртуальной справки» с этой точки зрения составляет «плоть от плоти» российской аудитории Интернета. Как уже было сказано, каждый пятый запрос из России поступил от москвича или москвички, каждый девятый — из Санкт-

Петербурга. За ними следуют города, достаточно разные по количеству населения, но все крупные: Иркутск, Екатеринбург, Новосибирск, Пермь, Ростов-на Дону, Краснодар, Самара, Мурманск, Владивосток, Сыктывкар, Нижний Новгород. Надо отметить, что фактически все они отмечены экспертами как имеющие наибольшее после двух столиц количество пользователей, входящих в Рунет⁶⁷.

Все исследователи сходятся во мнении, что большую часть аудитории Интернета составляет молодежь. По различным подсчетам, на долю лиц от 16 до 25 лет приходится 40–50% пользователей, от 25 до 35 лет — примерно 30%⁶⁸. Не случайно исследователи потребительских рынков подчеркивают, что именно эти возрастные группы являются наиболее перспективными как для продвижения собственно интернет-услуг, так и для продвижения товаров и услуг через Интернет. Ядром же нынешней российской интернет-аудитории они называют 20–24-летних, доля которых среди пользователей Сети почти в три раза больше, чем среди всего населения.

Наши представления о клиентах «Виртуальной справки» логично вписываются в эту структуру данных. Можно с достаточной уверенностью предположить также, что аудитория «Справки» моложе российской аудитории Интернета в целом. Подавляющее большинство запросов явно поступает от молодых людей. Чаще всего это студенты, возраст которых, очевидно, — от 17 до 22 лет.

Гендерное распределение российских пользователей Интернета не вызывает особых споров: все источники указывают, что при возрастании доли женщин преимущество все же остается за мужчинами. Чаще всего называют соотношение 60% к 40%, а среди клиентов «Справки» распределение именно такое.

Достаточно различны, а порой и противоречивы сведения о социально-профессиональном составе российских пользователей Интернета. По одним данным большинство их составляют работники собственно компьютерной сферы, по другим — спе-

⁶⁷ <http://telecom.kondrashov.ru/art/runet2001.html>

⁶⁸ Арестова О.Н., Войскунский А. Е. Гендерные аспекты деятельности в Интернете // Гуманитарные исследования в Интернете. — М., 2000. — С. 290–313; Никонорова Е. В., Рейтблат А. И. Аудитория электронной библиотеки РГБ (по итогам исследования) // Вестник Библиотечной ассамблеи Евразии. — 2002. — № 4. — С. 49.

специалисты и руководители различного уровня, по третьим — учащиеся, преподаватели и научные работники. Нет единого мнения о представленности здесь предпринимателей, деятелей культуры и т. п. В комплексе с этой проблемой обсуждается и другая — откуда именно пользователи выходят в Интернет (из дома, с работы, с места учебы, из различных сервисных центров). Есть мнение, что для России (в отличие от США и Европы) характерна очень высокая доля людей, выходящих в Сеть с работы. Исключением считают лишь Москву, где аудитория более платежеспособна.

Несмотря на большой интерес организаторов «Виртуальной справки» к этому вопросу (как, впрочем, и к другим характеристикам их клиентов), здесь ситуация представляется достаточно неопределенной. Вполне вероятно, что обращающиеся в «Справку» предприниматели имеют выход в Интернет не только дома, но и в офисе. Очевидно, таким выходом обладают некоторые учебные заведения (прежде всего вузы). Поскольку наблюдается много случаев выхода нескольких пользователей с одного адреса, можно предположить, что это адреса сервисных центров, интернет-кафе и т. п. Однако очень часто создается впечатление, что речь все же идет о домашних компьютерах.

Исследователи отмечают, что социально-демографический и профессиональный состав российской интернет-аудитории обуславливает структуру мотивов обращения к материалам Сети, интерес к сайтам разной тематики. Однако конкретные репрезентативные данные такого рода пока отсутствуют (или, во всяком случае, не опубликованы), имеющиеся же — не систематизированы и достаточно противоречивы⁶⁹. Многие авторы подчеркивают значимость функции Интернета как культурной, развивающей, образовательной среды особенно для молодежи; однако никакими цифрами это не подтверждается. С другой стороны, некоторые подсчеты свидетельствуют, что «взрослые» пользователи (предприниматели, руководители, специалисты) приходят за экономической, торговой и другой деловой информацией; молодежь же, прежде всего, ищет в Интернете игры и развлечения.

⁶⁹ Об этом см., например: Самыкин А. В. Интернет как социально-культурный феномен (некоторые аспекты проблемы) // Библиотекосведение. — 2002. — № 6. — С. 48–59.

Как показал проведенный нами анализ запросов, «Виртуальная справка» дает своим пользователям преимущественно именно деловую (прежде всего учебную) информацию. (Это касается всех рубрик, за исключением рубрики «Музыка», где запросы в большинстве случаев связаны с проведением досуга.) Таким образом, в основном повторяя по своим социально-демографическим характеристикам российскую интернет-аудиторию, аудитория «Справки», очевидно, отличается от нее мотивацией обращения в Интернет (точнее — именно этого обращения именно на этот сайт) и, соответственно, содержанием нужных ей (в этот момент) материалов.

АУДИТОРИЯ «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ» НА ФОНЕ БИБЛИОТЕЧНОЙ АУДИТОРИИ

Хотя интернет-портал, на котором располагается виртуальная справочная служба, называется «Library.ru», далеко не каждый клиент «Справки» осознает, что фактически обращается в библиотеку. Отметим также, что посетители зачастую, вероятно, даже и не предполагают, что нужные материалы они могут получить в библиотеках своих городов (особенно если речь идет о столицах, областных центрах, других больших городах). И операторы «Справки» вынуждены напоминать им об этом.

- **Вопрос из Читы:** Помогите найти изображение внутреннего убранства бурятской войлочной юрты. 2. Технологию вышивания бисером по меху, нужен фрагмент бурятского костюма где в украшении используется вышивка бисером. 3. Примеры (фотографии) сюжетов используемых в старинных бурятских гобеленах.
- **Ответ:** Ну, нет пророка в своем отечестве. У Вас в Чите есть неплохая областная универсальная научная библиотека с весьма сильным краеведческим персоналом. (Далее даются ссылки на ресурсы Интернета.)
- **Вопрос из Тулы:** У меня проблема: есть реферат про Ленина (биография) — он единственный в Инете, но там нет списка используемой литературы. Не могли бы вы дать список книг, где есть биография этого деятеля? Заранее благодарен.
- **Ответ:** В Сети этого нет, но скорее всего в Тульской городской библиотеке есть много книг с биографией В. И. Ленина.
- **Вопрос из Москвы:** Добрый день. Скажите пожалуйста, где можно приобрести в Москве книги (!!!не через интернет-магазин!!!): 1) Дифференциальные и интегральные исчисления том № 1 Автор Пискунов Н. С. 2) Высшая математика в упражнениях

и задачах в 2-х частях. Авторы Данко П. Е., Попов А. Г., Кожевникова Т. Я. Заранее благодарен.

О **Ответ:** Здравствуйте, Иван! Интересующие Вас книги удалось отыскать в книготорговой компании «Абрис». Адрес и телефоны найдете там же. (Далее даются ссылки на информацию о книгах на сайте издательства.) Удачи!!! Р. С. А в библиотеку сходить не желаете?

О **Вопрос из Екатеринбурга:** Срочно нужны рецензии на старые исторические фильмы «Александр Невский» и «Тихий Дон». Подскажите, где поискать. Спасибо.

О **Ответ:** В библиотеке (по крайней мере в областной научной) должна быть Энциклопедия кино и подшивки старых журналов по кинематографии (типа «Советский экран»). Посмотрите там. Есть книги и про Эйзенштейна, и про Герасимова, и про Шолохова. В них обязательно есть разделы по этим фильмам. В Интернете, как всегда, находятся обрывки. (Ссылки на ресурсы Интернета.)

Однако чаще всего дело не в том, что посетитель «Виртуальной справки» не знает о возможностях даже очень большой библиотеки, а в том, что он, безусловно, предпочитает получить нужную информацию, нужные материалы тут же, никуда не ходя, и лучше всего в электронном виде. Во многих запросах такое желание прямо сформулировано, в других — легко читается между строк.

Тем не менее, рассматривая аудиторию «Справки» на фоне традиционной библиотечной аудитории, нельзя не заметить, что у них есть несколько объединяющих и весьма существенных характеристик.

Во-первых, в обеих аудиториях большую часть составляет те, кто учится. Согласно библиотечной статистике и исследовательским данным, среди посетителей взрослых библиотек — публичных и научных (мы не говорим здесь о библиотеках учебных заведений) — на долю учащейся молодежи приходится от 30 до 80%; то есть примерно каждый второй абонент — школьник, учащийся техникума, студент. В библиотеках, конечно, больше школьников (хотя в последние годы доля студентов увеличивается), среди клиентов «Справки» (как и вообще в интернет-аудитории) преобладают студенты.

Во-вторых, чаще всего информационные потребности пользователей связаны с выполнением учебных заданий. О постоянном росте значимости подобных мотивов уже в течение нескольких десятилетий свидетельствуют и наблюдения библиотекарей, и данные библиотечных исследований. Преобладание такой мо-

тивации у посетителей «Виртуальной справки» доказывает анализ структуры и содержания их запросов.

В-третьих, основу спроса и реальных, и виртуальных пользователей составляет потребность в гуманитарной информации. И «рейтинг» наук в обоих случаях одинаковый, постоянно подтверждаемый той же статистикой и результатами исследований⁷⁰: на первых местах экономика, литература, иностранные языки, право, философия, история.

Нельзя не отметить также, что «библиотечно-интернетное» поведение виртуального пользователя очень похоже на поведение пользователя реального, далеко не всегда умеющего отыскать нужную информацию. Имея возможность пользоваться теми же поисковыми системами, что и операторы «Справки», ее клиенты также не могут (очевидно, есть и такие, которые не хотят, не считают нужным) это сделать; им необходим посредник, консультант, библиотекарь и библиограф.

О КУЛЬТУРЕ И ГРАМОТНОСТИ НЕКОТОРЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ «СПРАВКИ»

К сожалению, анализ содержания запросов свидетельствует, что и общая, и информационная культура многих (хотя, конечно, не всех) пользователей «Справки» оставляет желать лучшего. Не только школьники, но и студенты иногда слабо понимают или вовсе не понимают, какую именно тему они должны раскрыть в докладе, реферате, курсовой работе; как эта тема соотносится с более широкими проблемами той или иной науки, учебной дисциплины (где именно на «поле» этой науки она «лежит», где надо искать соответствующую информацию). Часто они не знакомы с понятиями и терминами, с их связями, плохо формулируют вопросы; наконец, они просто неграмотны. Приводя примеры запросов, приходилось исправлять бесчисленные ошибки; вот как они выглядят без исправлений:

О Это просто ужас. Мне в крайние сроки нужна курсовая на тему «Английские заимствования в финансово-экономической термини-

⁷⁰ См., например: Самохина М. М. Библиотечный спрос и библиотечное поведение юношества сегодня // Мир библиотек сегодня. — Вып. 3 (15) — М. 1997. — С. 35—49; Самохина М. М. Гуманитаризация образования : взгляд из библиотеки // Человек. — 1996. — № 4. — С. 75—87.

нологии» И что мне туда писать?! Преподаватель — зверь, но очень умная. Видимо я ее стандарту не соответствую и она решила не давать мне подробной консультации. Я в шоке — идет борьба за стипендию. (Мурманск)

- Помогите пожалуйста написать реферат на тему: Муниципальные страны США и Великобритании. Заранее спасибо. (Орехово-Зуево)
- Расскажите, пожалуйста, о лазере, что это такое и т. д. (Псков. вопрос прислан в рубрику «Физика. Астрономия», речь идет, конечно, о лазере.)
- Вопрос состоит по роману Война и мир. Отношение Князя Андрея к Наполеону до и после Аустерлица. Если есть у кого на это что-нибудь то пришлите буду очень благодарен и в долгу не останусь. Можно в виде сочинения размер 3–4 машинных страниц. (Ростов-на-Дону)
- Где найти сочинение по ревизору на тему «Жизнь в уездном городе до приезда ревизора» или «Характеристика героев». Спасибо за ранее. P. S. если можно побыстрее. (Москва)

Нередко операторы «Справки» указывают пользователям на их грамматические ошибки (или опечатки), объясняя, что они затрудняют поиск, могут даже сделать его бесполезным.

- **Вопрос:** Найдите что-нибудь про комупргенцию (очищение). ГОРЮ. (Москва)
- **Ответ:** Ну, Костя, если бы мы искали «комУПРгЕНцию», то мы бы ничего не нашли, а вот про «комПУРгАцию» нам кое-что открылось: (ссылки).
- **Вопрос:** Где можно найти про музыкантов: Гречанинов или про Шестоковича. (Харабали)
- **Ответ:** Пожалуйста, о Гречанинове А. Т.: (ссылки). О существовании музыканта Шестоковича в Сети ничего не известно, а вот про Шостаковича Д. Д. кое-что имеется: (ссылки).

Конечно, это проблемы, касающиеся отнюдь не только клиентов «Виртуальной справки», это общие проблемы сегодняшнего российского образования (как среднего, так и высшего) вообще, проблемы роли и значимости Интернета в обучении в частности. С появлением Интернета в библиотеках эта проблема как никогда активно заявляет о себе.

С этой точки зрения крайне интересны острые публикации сотрудника интернет-сектора Ставропольской краевой научной

библиотеки Дениса Яцутко⁷¹. Многие его наблюдения подтверждают то, что можно увидеть, анализируя запросы пользователей «Справки». «Самая частая категория посетителей библиотеки, — пишет Яцутко, — студенты и аспиранты, разыскивающие в Интернете готовые курсовики, дипломы и рефераты. Некоторое время я удивлялся, как такие люди вообще попадают в высшие учебные заведения, но потом по привычке, хотя удивляться не перестал⁷²». Он приводит массу примеров, которые считает не только смешными, но и страшноватыми. Вот один из них: «Сообщаю двум девушкам, что готовой работы, точно соответствующей их теме, найти не удалось, но есть масса статей, книг, работ по сходным и смежным темам, из которых они вполне могли бы скомпоновать необходимый им реферат. Они смотрят со священным ужасом в глазах: — Ой, что же делать... Мы так не сможем... А еще в другом Интернете не можете посмотреть?⁷³».

Возможно, культура пользователей «Справки» несколько ниже культуры типологически близкой им библиотечной аудитории. Надо, однако, принять во внимание, что неграмотность гораздо явственнее в письменной речи, а посетитель традиционной публичной библиотеки обычно обращается к ее сотруднику с устным запросом. Еще более важное значение имеет, очевидно, сама специфика Интернета, его отличие от библиотеки — официального культурного учреждения. Принятая здесь раскованность в общении (плюс виртуальность и фактическая анонимность) позволяет посетителю признаться, что он не готов к завтрашнему экзамену, не разбирается в том, о чем пишет сочинение или диплом, готов воспользоваться чужим рефератом; он не думает, как построить фразу, как не сделать ошибок. Хотя привычка говорить на уже широко принятом «сетевом» языке со сложившимися сокращениями (инфа, прога), с особым написанием многих слов (как-нить, ваше, мона и т. п. — по принципу «как слышится») для многих (особенно подростков и юношества) явно не игра, какой была и остается для взрослых интеллигентных посетителей Интернета. Ведь они могут и не знать, как надо писать правильно.

⁷¹ <http://www.russ.ru/authors/jazutko.html> Мертвые цифры домашних заданий, или Угроза из зазеркалья / 27.03.2003 / Потемкинские уроки / 19.02.2003 / Зачем нам столько свеклы? / 05.02.2003 /

⁷² Яцутко Д. www.tyulet.tut. — Факел. — 2002. — № 11–12. — С. 118–121.

⁷³ Яцутко Д. www.tyulet.tut. — Факел. — 2002. — № 11–12. — С. 118.

Возвращаясь же ко вкусам посетителей «Виртуальной справки», необходимо повторить: они предпочитают электронные материалы. При этом многие из них, особенно учащиеся, уверены, что в Сети действительно есть все, и это все «разложено по полочкам». Во многих случаях операторы привлекают внимание посетителей к материалам печатным; советуют посетить библиотеки (об этом уже было сказано) и книжные магазины. Да и сами пользователи иногда обращаются в «Справку» с вопросами о приобретении книг — в частности, в интернет-магазинах.

- Здравствуйте! Как всегда с просьбой. Помогите найти названия книг, как можно новее года выпуска, связанные с понятиями: когнития, семантика, лингвопсихология. В каком из книжных магазинов Москвы их можно купить или заказать по Интернету? Спасибо. (Нальчик)
- Подскажите, пожалуйста, как можно через Интернет заказать учебник химии для 8 класса, автор Гузей с доставкой в Иркутске? Заранее благодарю. (Иркутск)

Порой операторы указывают пользователям на другие организации, других людей, у которых они могут получить нужную информацию.

- **Вопрос:** Подскажите, пожалуйста, где можно найти уголовный кодекс Анголы на русском языке. Спасибо. (Москва)
- **Ответ:** Я был бы безумно счастлив, если бы в Рунете можно было найти такие документы. Но пока это, к сожалению, не совсем так. Для того и существует посольство и консульства, чтобы любой желающий мог такую информацию запросить. (Следуют телефон и адрес посольства Анголы).

Можно сказать, что во всех вышеописанных случаях операторы «Виртуальной справки» выступают как библиографы; они предоставляют пользователю информацию о ресурсах Интернета, библиотек, книжных магазинов, других организаций. При этом Интернет выступает в качестве основного и огромного фонда открытого доступа, пользование которым требует, однако, определенных знаний и навыков.

Накопленные исследователями и практиками данные о библиотечном поведении традиционных пользователей позволяют говорить о соотносительной значимости справочно-библиографического аппарата (в частности, каталогов), фонда открытого доступа, консультаций библиотекарей и библиографов при вы-

боре материалов. Известно, что каталоги активно используются прежде всего в научных библиотеках, где для получения необходимой книги или журнала необходим правильно составленный письменный запрос. Свободные запросы широкого читателя публичных библиотек удовлетворяются прежде всего с помощью открытого доступа, реже — при помощи библиотекаря (тут вступают в силу как коммуникационные мотивы, так и отсутствие на открытых полках многих популярных изданий). Выполнение же деловых (в частности, учебных) запросов почти всегда начинается с консультации библиографа (там, где библиограф отсутствует, — библиотекаря), а зачастую и сводится к подбору библиотечным работником нужных материалов. Фонд открытого доступа популярен гораздо меньше, хотя это, конечно, зависит от его объема, содержания и организации. Малая значимость справочно-библиографического аппарата (СБА) для основной массы посетителей определяется как низким уровнем их библиографической грамотности (и — шире — информационной культуры), так и отсутствием во многих библиотеках (а возможно, и общей неразработанностью) СБА, соответствующего не только реальной структуре и содержанию запросов, но и естественному языку⁷⁴.

Анализ материалов «Справки» позволяет утверждать, что виртуальные пользователи сталкиваются с теми же проблемами. Чтобы Интернет на самом деле стал для них фондом открытого доступа, им необходим посредник, консультант, библиотекарь и библиограф. Во многих случаях посетители прямо признаются, что они пытались, но не сумели найти в Сети то, что искали.

- Не могли бы Вы подсказать, где можно отыскать к следующей теме материалы, так как я уже не один месяц потратила на поиски. Может, кто поможет? «Социальный интеллект учителя во вспомогательной школе». (Екатеринбург)
- Помогите!!! Плиз-z!!! Очень нужна нормальная книжка (руководство) по AutoCAD'у в электронном варианте. Заранее спасибо! Р. S.: Побывал во многих виртуальных библиотеках, но ничего не нашел. (Владимир)
- Помогите, пожалуйста. Очень нужны материалы о состоянии на-

⁷⁴ См. об этом: Самохина М. М. Библиотека как социальный институт и ее функции. (Версия) // Библиотека и общество в России 90-х годов XX века : материалы семинара. — М., 1994. — С.12–18.

уки в России в XXVIII веке, особенно в первой половине (чем больше, тем лучше). В первую очередь интересуют естественные науки и математика. Я не пойму, как правильно задать Яндексy вопрос, все время вылезает что-то не то. Если Яндекс не знает, то по-английски тоже подойдут тексты, если такие есть на эту тему. Спасибо огромное. (Москва)

Нередко операторы вынуждены даже указывать пользователям, что они не волшебники и не могут отыскать в Сети то, чего там нет. Однако те продолжают — и не без оснований — надеяться на их помощь. В целом можно сказать, что благодаря знаниям и умениям операторов «Виртуальной справки» ее пользователи получают в ответ на свои запросы не только библиографическую, но и широкую фоновую информацию, описание и анализ конкретных фактов и событий, практические советы.

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОПЕРАТОРАМИ

Приведенные примеры вопросов и ответов дают ясное представление о принятом в виртуальной справочной службе стиле общения. Его можно назвать стилем свободного разговора. Пользователи обращаются в «Справку» доверительно, с большими ожиданиями. Ответы операторов свидетельствуют о внимании и доброжелательности. Эти качества, являющиеся нормой для профессионального библиотечного сообщества, в традиционной библиотеке вписываются в рамки реального, скорее серьезного и даже официального общения (хотя менее официально, чем, например, общение в учебных заведениях, на предприятиях, в учреждениях). Виртуальное общение, оставляя их суть, во многих случаях придает им более легкий характер. Серьезные по содержанию, ответы операторов могут быть шутливыми или полушутливыми по форме; ссылки на научные и учебные материалы — сопровождаться юмористическим или ироническим комментарием. Да и сами пользователи, в соответствии с нормами Интернета, о своих вполне серьезных информационных потребностях нередко говорят шутливо и даже ернически.

- О **Вопрос:** По дисциплине предпринимательство хоть что-нибудь, что заменит прогульщику курс лекций? (Самара)
- О **Ответ:** Можно попробовать почитать чужие (в смысле лекции). (Ссылки)

- О **Вопрос:** Погибаю во цвете лет!!! Срочно нужна литература по социально-психологическим механизмам восприятия информации. Размер моей благодарности будет безграничен в разумных пределах. Помогите! (Москва)
- О **Ответ:** Особо подробно хотелось бы узнать про благодарность, но это после, а пока: (Ссылки)

Такое общение, при всей его виртуальности, производит впечатление личностного. Этому способствуют, конечно, явно присутствующие в текстах ответов личности операторов, их подписи, их комментарии.

Анализ материалов «Справки» также позволяет отметить интересный, где-то даже парадоксальный аспект во взаимоотношениях партнеров. С одной стороны, учащаяся молодежь, составляющая большинство пользователей, явно чувствует себя по отношению к операторам более свободно, чем по отношению к традиционным библиотекарям в обычной библиотеке; стиль общения более демократичный, более «на равных». С другой стороны, посетители «Справки» чаще говорят «посоветуйте», «помогите», между тем как для библиотечных абонентов характернее обращение «мне нужно», «дайте, пожалуйста». То есть неожиданно именно в более свободном виртуальном общении библиотекарь становится навигатором, «лоцманом» (в данном случае — в море ресурсов Интернета), и обсуждаемая в профессиональном сообществе роль незаменимого помощника становится значимей; в каком-то плане операторы выступают здесь и в роли педагогов.

КАК ОЦЕНИВАЮТ «ВИРТУАЛЬНУЮ СПРАВКУ» ЕЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Постоянных клиентов службы становится все больше. Об этом свидетельствует, в частности, рост числа запросов, включающих благодарность за предыдущие ответы. Очевидно, многие пользователи делятся со своими знакомыми информацией о возможности получить компетентный, быстрый и бесплатный ответ почти на любой вопрос. И те, присылая свои запросы в «Виртуальную справку», рассказывают о полученных рекомендациях. Мы пытались показать это, подбирая примеры запросов; вот еще несколько таких примеров.

- О Спасибо за ответ на предыдущий вопрос! Очень помогли — если не возражаете, сделаю на вас ссылку в результатах своей научной работы. (Санкт-Петербург)

- О Огромное спасибо за Вашу помощь с готической литературой. Курсовик защитила на пять. (Казань)
- О Очень хотелось бы сначала вам выразить мою благодарность за предыдущие запросы. Вы — самая лучшая библиотека! (Владимир)
- О Спасибо за все ваши ответы на которые вы быстро и профессионально отвечаете!!! И еще за бесплатно!!! (Киев)
- О Добрый день! Не раз доводилось слышать восторженные позитивные отклики о вашем существовании, особенно в профессиональной среде. Обращаюсь к вам впервые, но уверена, что у меня будет повод присоединиться к мнению большинства. (Белгород)

Многие пользователи выражают свою благодарность и восхищение в обращениях к операторам: «помощники наши», «уважаемые виртуальные помощники», «мои уже любимые, незаменимые помощники», «мои спасители», «всезнающие библиотекари», «великая Виртуальная справка», «лучшие умы Сети», «гении Интернета», «многоуважаемый джинн» и т. п. В десятках запросов из разных городов повторяются слова: «спасибо, что вы есть», «хорошее дело вы делаете», «спасибо, вы действительно помогаете людям», «прекрасно работаете».

Необходимость «Справки» для ее постоянных посетителей доказывают и сетования на то, как трудно туда пробиться, и радость «попадания». Иногда пользователи обращаются к операторам по электронной почте, потому что не могут попасть в число тех немногих счастливиц, кому удастся задать вопрос:

- О Здравствуйте! У меня проблема! Каждый раз, как я захожу на ваш сайт, то вижу надпись «прием вопросов закончен». Я прихожу со школы в 15 часов — не раньше или даже позже! Мне очень нужно сочинение по теме «Как и когда природа влияет на героев романа «Война и мир». Подскажите, пожалуйста, как сделать, чтобы моя просьба была опубликована на сайте? Во сколько прием вопросов начинается и когда заканчивается? Заранее благодарна.

Сейчас, когда виртуальная справочная служба стала корпоративной и в ней работают более 20 операторов, когда в день принимается уже не 4–5, как в недавнем прошлом, а до 50 запросов, проблема эта во многом снялась. Однако лимит существует, и прием вопросов обычно заканчивается очень быстро.

Можно отметить также, что сама организация справочного обслуживания, интерфейс, обращение к пользователю, возможность просмотреть заданные вопросы и ответы на них — все это помогает посетителям сориентироваться, уточнить свой запрос, иногда найти нужную информацию в архиве «Справки», иногда найти даже больше, чем искали, или другое, тоже нужное и интересное. Об этом они с благодарностью сообщают, предваряя свои просьбы.

Благодарность и уважительное отношение посетителей «Справки» к ее операторам доказывают и совершенно неожиданные на первый взгляд полушутливые послания.

- О Приветик! Как дела? Парни, я хочу пригласить Вас отдохнуть летом на нашем озере Иссык-Куль. Были когда-нибудь здесь? Красота!!! Можно будет познакомиться и пообщаться. Вода у нас классная, погода — просто прелесть, мы — тоже. Если будете в наших краях, прошу. (Бишкек)
- О Доброй ночи. Дело такое. Я тут начала брюки спросонья гладить... без марли... остался глубокий след ожога ткани III степени... Как удалить такое пятно, вы не знаете? Спасибо за прошлый раз. Был, конечно, не реферат, но препод меня похвалил за попытку нестандартного подхода к теме и подыскивание информации иного рода. Может, вы и штанцы мои спасете... (с надеждой). (Курган)

Характерно, что многие посетители интересуются различными аспектами работы «Виртуальной справки».

- О А вы круглосуточно работаете, или как??? (Тверь)
- О Извините, конечно, но как оплачивается такого рода работа как ваша и какие предъявляются требования? И вообще можно узнать как идет ваша работа, как на телефонной станции? Если это, конечно, не коммерческая тайна. Большое спасибо, ваша работа очень помогает нам. (Бишкек)
- О Расскажите мне, как вы работаете, когда получаете вопрос, отвечаете творчески, как будто разговариваете с приятелем, или как на работе — с «клиентом»? Получаете от своей работы удовольствие? (Киев)
- О Вы «рекламируете» себя как «поручи поиск человеку, а то поисковики не всегда находят». А как же ищет человек (то есть вы) в Интернете, не вручную же? Если можно, поподробней! (Тольятти)

- О Скажите, пожалуйста, по какому принципу отбирают людей, для работы в виртуальной справке. Спасибо. (Мурманск)

Некоторые клиенты не только благодарят «Справку», но в свою очередь предлагают ей помощь.

- О Я в каждом письме буду говорить вам слова благодарности за ту помощь, которую вы нам оказываете. Действительно, это просто гениальная идея объединить все ресурсы в одной виртуальной справке, для взаимодействия. Я хотела у вас спросить: на некоторые прочтенные вопросы, связанные с библиотечными предметами, с менеджментом у меня есть немного достоверной информации, «накопанной» ранее и сохраненной. Могу ли я предоставить ее для других в вашей справке, или, может быть, передать вам? (Кемерово)
- О Добрый день. Для начала я бы хотела поблагодарить всех тех операторов, что помогли мне с моими вопросами. Сегодня я бы хотела спросить следующее, скажите, пожалуйста, если я, например, знаю ответы на некоторые вопросы, на которые вам не удалось найти ответа (например, касаясь музыки), — могу ли я помочь вам или тем людям, что ищут, подбросив ссылки, где это можно найти и скачать? (Санкт-Петербург)

Сегодня «Виртуальная справка» достаточно широко известна в Интернете и упоминается среди эффективно работающих поисковых служб, полезных, в частности, школьникам и студентам.

ЧТО СПРАШИВАЮТ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И С КАКОЙ ЦЕЛЬЮ?

Далее мы рассмотрим содержание и специфику вопросов в каждой из рубрик; попытаемся выявить мотивацию пользователей, значимость деловых и свободных мотивов. Подбирая примеры, мы хотели представить и обширную географию виртуальной библиотечной справочной службы, и разнообразные типы запросов, и стиль обращения посетителей к операторам, и репутацию «Справки» среди ее клиентов.

СПРОС НА ГУМАНИТАРНУЮ ИНФОРМАЦИЮ

Если потребность в гуманитарной информации составляет основу спроса в целом, то сама эта основа складывается из спроса на информацию по экономике, управлению, финансам (во-первых) и на информацию по литературе и литературоведению (во-

вторых) — в сумме они определяют около половины «гуманитарных» запросов. Еще четверть дают запросы по языкознанию, праву и музыке; а на остальные 6 рубрик приходится чуть более 20%.

Вопросы по экономике, управлению, финансам

По количеству обращений экономическая тематика, как уже сказано, — на первом месте; «рейтинг» соответствующей рубрики растет уже в течение нескольких лет, сегодня она собирает 19% всех обращений в «Виртуальную справку». Запросы — почти исключительно учебные. Судя по содержанию, посылают их студенты, иногда аспиранты. Ищут учебники и пособия, информацию по отдельным проблемам; многие хотят получить готовые работы — рефераты, курсовые, дипломные.

- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, найти электронный учебник или какой-нибудь материал по дисциплине «Управление предприятием». (Находка)
- Помогите найти курсовой проект на тему «Статистико-экономический анализ основных фондов» по любому конкретному предприятию на 25–30 листов с графиками и таблицами. В банке рефератов и в Яндексe ничего не нашел. Спасибо. (Солигалич)
- Помогите, пожалуйста, найти информацию по бюджетному процессу на уровне муниципального образования. Заранее благодарна. (Инна, Губкинский)
- Не можете ли подсказать, где я могу найти информацию о российском кризисе 1998 г. Благодарю. (Нэшвилл, США; послано по-английски)

Встречаются также фактографические и собственно деловые запросы — очевидно, чаще всего от предпринимателей. Впрочем, при анализе запросов в этой рубрике иногда бывает достаточно сложно дифференцировать учебные и «практические» мотивы обращения за информацией.

- Всезнающие библиотекари! Подскажите, пожалуйста, где в сети можно найти текущие индексы цен Лондонской товарной биржи, желательно на русском, но можно и на английском. Или хотя бы не в сети. Спасибо. (Днепропетровск)
- Как рассчитать стоимость патента? Я не могу найти ни в одном опубликованном источнике. (Краснодар)

- Мне нужно организовать крупную выставку (порядка 120 экспонентов). Какие книги и где можно найти по выставочной деятельности именно организаторов выставки (организации, планированию, бюджетированию и т. д.)? (Москва)
- Здравствуйте!!! Помогите мне найти такую вот информацию: сколько супермаркетов в Москве, Питере и других крупных городах (хотя бы в одном). Спасибо вам за то, что вы есть!!! (Омск)

Вопросы по литературе

Эта рубрика — вторая по «весу» (ранее была первой), сюда поступает 15,5% всех вопросов. Большинство их связано с программами гуманитарных вузов и факультетов, старших классов гимназий, школ и т. д. Чаще всего это русская классика XIX и начала XX веков. Далее следует зарубежная классика и отечественная литература советского периода. Есть и запросы по современной литературе. Цели пользователей — подготовка докладов, написание рефератов. Просьба найти готовую работу здесь встречается чаще, чем в других рубриках.

- Sos!!! Помогите написать характеристику бабушки из повести Горького «Детство»!!! (Норильск)
- Срочно нужен материал «Тема поэта и поэзии в лирике А. Блока». Желательно готовое сочинение, или хоть какой-нибудь материал. (Боровичи)
- Здравствуйте! Спасибо большое за материалы по лирике Кольцова! Теперь вот ищу для контрольной по зарубежному реализму «Проблема трактовки образа Эммы Бовари в романе Флобера». Заранее большущее спасибо!!! (Тамбов)
- Привет, подскажите, где можно в Сети найти что-нибудь про историю детективного жанра? То есть откуда он появился, кто его придумал, как он развивался и т. д. Спасибо. (Владивосток)

Что касается поиска собственно текстов, то речь идет, как о «старых», программных, так и о «новых», популярных и модных авторах. Здесь нередко обращение к услугам справки определяется не только деловыми, но и свободными мотивами.

- Ищу все басни Крылова в электронном виде. Пожалуйста, подскажите, где их найти? (Карлсруэ, Германия)
- Где мне найти сам текст Булгакова «Мастер и Маргарита» а не описания и т. д.? С уважением. (Уфа)

- Здравствуйте. Не могли бы вы подсказать, где в Сети можно найти произведения корейской литературы (в переводе). Был бы очень вам благодарен. (Комсомольск)
- Где можно найти «Сатанинские стихи» Салмана Рушди? (Краснодар)

Конечно, чаще встречаются вопросы «где найти?», но достаточно характерны и вопросы непосредственно по содержанию программных произведений, и фактографические запросы. Иногда пользователи обращаются даже за консультацией, за конкретным советом. Достаточно часто встречаются сложные или просто нетривиальные запросы.

- У Вас замечательный сайт, и надеюсь, вы сможете мне помочь. Вопрос немножко похож на те, которые задают на викторинах, но тем не менее всерьез нужно. Героев Платонова, Лема, а теперь еще и Сорокина зовут Сарториус. Меня интересует этимология этого имени. Вряд ли это просто красивое слово, мне кажется, должен быть какой-то общий источник. Знаю, что сарториусом называется в анатомии портняжная мышца, корень «сартр» на латыни имеет значение «портной», «портняжный», но не понимаю, какая связь. (США)
- Клуб любителей русской литературы в Варне попросил мою мать сделать для них вечер Пастернака. Что посоветуете подготовить для публики из пожилых людей? Где в Интернете найти биографию и критику? (Жарна, Болгария)
- Здравствуйте! Может, вы мне поможет разобраться? У Цветаевой есть стихотворение, посвященное Блоку: «Имя твое — птица в руке, имя твое — льдинка на языке, одно единственное движение губ, имя твое — пять букв, мячик, пойманный на лету, серебряный бубенец во рту». Почему пять букв? Звали-то его Саша. (Брянск)
- Скажите, пожалуйста, где можно найти список книг, которые можно почитать (имею в виду определенный набор классики, необходимый для каждого человека)? (Екатеринбург)

Вопросы по языкознанию

Обращения в эту рубрику сегодня составляют 7,1% всех запросов; в процессе работы Службы их число возрастало. В большинстве случаев они определены учебными заданиями. Однако здесь мы наблюдаем несколько различных типов запросов. Речь идет, прежде всего, о поиске материалов для дипломных и курсо-

вых работ, для рефератов — такие запросы посылают явно студенты-лингвисты. Иногда обращения клиентов «Справки» мотивированы и школьными (очевидно) заданиями по русскому языку.

- Мне нужно написать работу на тему «Специальная лексика и ее функции». Хочу рассмотреть компьютерную лексику. Помогите, пожалуйста, подобрать материал!!! (Москва)
- Есть ли в сети материалы по сравнительному языкознанию (практические аспекты) — например, сравнение категории залога в русском, английском и казахском языках. (Алматы)
- Я пишу реферат по теме «Курс общей лингвистики Ф. де Соссюра, его значение в науке о языке». Искала в сети подобные работы и критическую литературу, но ничего не нашла. Может, поможете? Буду очень признательна! (Казань)
- Мне нужно написать эссе на тему «Нужна ли нам реформа орфографии», но для того, чтобы ясно понимать, о чем я, собственно говоря, пишу, неплохо было бы иметь представление о сути этой самой реформы. Не могли бы вы подсказать, где ее найти в сети! Премного благодарна (заранее). (Москва)

Многие запросы связаны с подготовкой «тем» («топики»), рефератов, докладов на языке (чаще всего это, конечно, английский язык, затем следуют немецкий, французский и испанский). Их посылают, очевидно, студенты, школьники, гимназисты.

- Помогите, пожалуйста, нам по английскому языку дали темы для составления текстов, где можно найти хотя бы примеры составления текстов и можно ли это вообще сделать? Спасибо заранее! (Челябинск)
- Помогите, мне нужно написать реферат (7–14 листов) на немецком языке о «Стрелке Васильевского острова» (то есть о Бирже, Кунсткамере, Зоологическом музее, Ростральных колоннах, как Васильевский остров строился, какие архитекторы принимали участие в строительстве и, конечно же, об Университете). Большое спасибо!!! (Санкт-Петербург)
- Здравствуйте! Очень надеюсь на вашу помощь! Я пишу реферат по английскому языку на тему «Традиции и обычаи Архангельской области» и, к сожалению, в библиотеках нет материала на эту тему. Пожалуйста, помогите найти материал на английском языке, если на нет, то хотя бы на русском языке. И еще: буду очень благодарна, если найденный Вами материал Вы пришлете мне на e-mail. Заранее благодарю Вас за плодотворную работу и помощь мне. (Архангельск)

Часто встречаются вопросы, связанные с желанием изучать иностранные языки. Ищут соответствующие ресурсы (прежде всего сетевые): программы, самоучители, учебники. Особый интерес у пользователей вызывают языковые словари.

- Подскажите, пожалуйста, где можно найти курсы норвежского языка для начинающих online? Хотя бы азы, чтобы научиться читать и немного грамматики. Заранее спасибо. (Киев)
- Не могли бы вы подсказать, с чего можно начинать самостоятельное изучение английского языка? Может быть, какие-то схемы (английский для начинающих). Спасибо большое! (Нальчик)
- Здравствуйте! Я очень рада, что нашла вас. Есть большое желание изучать итальянский язык, но не могу найти учебник по грамматике языка, который можно было бы изучать непосредственно в сети Интернет. К сожалению, этот язык не столь популярен как английский. Помогите мне в моих поисках. Заранее благодарна вам. (Бишкек)
- Где можно скачать франко-русско-французский словарь? (Владимир)
- Подскажите, где можно найти словарь online русско-корейский. Спасибо. (Южная Корея)

Другая группа вопросов связана с преподаванием языков. Преподаватели интересуются методикой, а учащиеся — проблемами сдачи экзаменов.

- Здравствуйте! Очень нужны образцы планов-конспектов уроков по английскому языку для старших классов. Заранее спасибо. (Москва)
- Помогите, пожалуйста! Мне надо провести Интернет-урок по английскому языку по любой теме, с вокабуляром по данной теме и со всеми методическими выкладками. Спасибо! (Тула)
- Здравствуйте. Помогите, пожалуйста, найти тесты по французскому языку для поступающих в гуманитарные вузы, желательно вопросы централизованного тестирования. Очень на вас надеюсь, заранее огромное спасибо. (Астрахань)

Как и в других рубриках, здесь встречаются вопросы о том, где найти конкретный текст конкретного автора (в электронном или печатном виде).

Посетители «Виртуальной справки» обращаются к ее операторам также и с фактографическими вопросами о правилах написания, значении и переводе слов.

- Где нужно ставить ударение в «из аэропорта». На последнюю гласную «а» или на предпоследнюю «о»? Спасибо. (Алматы)
- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, написать правильно фамилию «Ильиных» по-английски. (Железногорск)
- Подскажите, пожалуйста, что это за понятие такое — Lingva franca. Спасибо! (Москва)

Вопросы по проблемам государства и права

Рубрика собирает 5,9% всех запросов (в последние годы число их несколько увеличилось). Большинство (70–80%) связано с учебными заданиями. Можно с уверенностью предположить, что посылают их чаще всего студенты-юристы. В основном, это просьбы о помощи в поиске материалов по определенной теме или готовых рефератов.

- Здравствуйте, задали реферат по праву на тему «Предмет, метод, причины, источники гражданского права». Помогите, пожалуйста! Горю!!! (Санкт-Петербург)
- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, подобрать материал по теме «Верховный суд США», особенно свежая практика и публикации. Заранее спасибо! (Екатеринбург)
- Помогите найти литературу по теме «Судебное решение», в нашем городе это большая проблема. Заранее признательна. (Южно-Сахалинск)
- Подскажите, пожалуйста, где можно найти статистику преступлений несовершеннолетних по РФ? (Липецк)
- У меня тема диплома «Процессуальные особенности рассмотрения судом дел об установлении отцовства (исковое производство)». Узкая тема. Литературы мало. Помогите, пожалуйста, бедной студентке! (Владивосток)

Другая, меньшая (но постепенно увеличивающаяся) группа учебных запросов связана с поиском конкретных текстов. Это книги, статьи (посетители «Справки» безусловно предпочитают их электронные варианты), но, в основном документы, чаще всего законы и другие правовые акты. Запросы очень разнообразны и могут быть достаточно неожиданными.

- Дорогие библиотекари!!! Помогите найти учебники, материалы по научной дисциплине «Региональное право». Заранее благодарен. (Хабаровск)
- Есть ли в Интернете комментарий к новому Уголовно-процессуальному кодексу РФ? Спасибо! (Архангельск)
- Подскажите, пожалуйста, можно ли где-нибудь в сети найти полный текст (а не упоминание) Люксембургской конвенции о патенте для общего рынка 1975 года? (Москва)
- Где можно найти Уголовный кодекс Турции? (Пермь)
- Где я могу найти Гражданский кодекс Наполеона Бонапарта на русском языке? (Реутов)

Примерно каждый пятый вопрос рубрики «Государство и право» имеет практический характер и связан с правовым регулированием различных жизненных сфер. Содержание этих запросов вызывает особый интерес, поскольку прямо или косвенно свидетельствует о том, с какими проблемами сталкиваются люди в сегодняшней России и бывших республиках СССР.

- Устраиваюсь на работу. Работодатель говорит о 3-месячном испытательном сроке. Скажите, по его окончании, независимо от решения работодателя касательно меня, он должен вписать этот срок в трудовую книжку? И еще, где в Сети есть исчерпывающая информация, касающаяся трудовых отношений? Благодарю Вас! (Москва)
- В военном городке жила семья: он, она и дочка, ослепшая вследствие генетического заболевания, полученного от отца. Он — военный пенсионер, ждал жилищный сертификат на получение в средней полосе квартиры с дополнительной площадью, предусмотренной для ухода за недееспособным инвалидом. Однако два месяца назад он ушел в другую семью, требует развод, говорит, что хочет получить жилье для новой семьи. Как поступить матери в данной ситуации, чтобы права ребенка-инвалида не были ущемлены? (Оленегорск)
- Подскажите, пожалуйста, как можно получить российское гражданство для гражданина Узбекистана, проживавшего раньше в России. Также подскажите, пожалуйста, как можно поменять паспорт гражданина Узбекистана через московское посольство. (Санкт-Петербург)
- Доброе утро, уважаемые дамы и господа! Буду очень признателен за любую информацию, касающуюся методологии проведения налоговых проверок на крупных предприятиях. Причем ос-

новная смысловая нагрузка, интересующая меня, заключается не в том, какие налоги проверяются, а сама организация этого процесса и его сопровождение со стороны проверяющего предприятия. Заранее спасибо. (Стрежевой)

- Мы занимаемся продажей игровых лазерных дисков 1С (покупаем в Барнауле в фирме Компьютер Трейд). На днях пришли представители Р отдела и потребовали от нас документы, подтверждающие информацию о том, что они лицензионные. Вопрос: Какие именно у нас должны быть документы, подтверждающие информацию о том, что диски 1С, которые мы продаем, на самом деле лицензионные? И как рядовому покупателю определить, что данные диски лицензионные? (Горно-Алтайск)
- Подскажите, как оформить выпуск своего журнала с небольшим тиражом. Какие документы надо оформить? (Южноукраинск)
- Насколько законно введение повременной оплаты услуг телефонной станции на основании министерского приказа при полной монополии местной АТС? (Нижекамск)
- Добрый день! Существует ли какая-либо нормативная документация на следующую тему: «Громкость воспроизведения музыкальных произведений устройствами, установленными в кабине водителей наземного общественного транспорта»? Часто бывает, там играет такое, что уши вянут, а если еще и на весь салон... С уважением. (Нижний Новгород)
- Подскажите, какое наказание можно получить, при рисовании на стенах, домах, асфальтах и в других местах, баллончиками с краской в РФ? (Краснокаменск)
- Здравствуйте! Я выиграл в городском суде гражданское дело, после чего областной суд в кассационном порядке изменил решение не в мою пользу. Поданную мною в порядке надзора жалобу областной суд рассматривать отказался. Я уверен в своей правоте. Как мне добиться пересмотра дела в порядке надзора? Ведь доходят же как-то люди даже до Гаагского суда! (Мурманск)
- Добрый вечер, уважаемая Справка. Хотелось бы узнать, какие существуют льготы для инвалидов ТРЕТЬЕЙ группы по общему заболеванию в РФ и, если можно, конкретно в Республике Коми. (Сыктывкар)

Вопросы по музыке

На первых этапах работы службы эта рубрика была несколько более популярной, чем ныне, когда она собирает 5,5% запросов. Она резко выделяется среди всех остальных рубрик, поскольку

в большинстве случаев обращение сюда мотивировано личными интересами клиентов. В подавляющем большинстве случаев это просьбы найти в Интернете те или иные записи, прежде всего записи популярных групп и певцов, песни из фильмов, мюзиклов (нельзя не отметить, что сразу после передачи по телевидению очередного сериала, тут же возникает спрос на мелодии из него). Очень редко встречаются просьбы найти другую (в частности, классическую) музыку, а иногда либретто или тексты песен.

- Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, где можно скачать песни Николая Караченцова. (Усолье-Сибирское)
- С наступающим Новым годом, господа и дамы! Спасибо вам за вашу нелегкую службу и чтоб вам ее нести еще лет сто! Не знаете, есть ли где в сети футбольные песни, как то: Гимн Лиги чемпионов, «Оле Оле Оле» и другие. (Нижний Новгород)
- Здравствуйте, подскажите пожалуйста, где можно найти слова песни к мюзиклу «Нотр Дам де Пари». Спасибо. (Москва)
- Уважаемые! Где можно качнуть песни из кинофильма «Досье детектива Дубровского». (Ханты-Мансийск)

Иногда попадают и очень неожиданные вопросы.

- Помогите, пожалуйста найти песни про Машу (это моя невеста) и про Вову, Владимира, Володю (это я) у нас скоро свадьба мы хотим чтобы песни про Вову, Машу звучали у нас еще хочу попросить помочь найти мне песню хорошую про друзей (о друзьях) у нас с некоторыми из них в последнее время сложились натянутые отношения заранее премного благодарен помогите пожалуйста. (Киев)
- Ищу полный текст песни «Вперед заре навстречу, товарищи в борьбе, штыками и картечью проложим путь себе... Мы молодая гвардия рабочих и крестьян». В Интернете нашла только другой вариант текста (без штыков). (Париж)

Есть вопросы о певцах и музыкантах, нередко с просьбой указать, как с ними связаться. Иногда в рубрику обращаются и те, кто сам исполняет музыку.

- Не сомневаясь в Ваших возможностях, прошу помочь с гитарными аккордами на песни: И. Николаева «Раскаты грома», «Котенок», «Пожалуйста, не плачь»; Ю. Антонова «Не говорите мне прощай»; Шатунова «Клянусь, забуду и не буду вспоминать...»; «Сладкий сон», «Белые птицы кружат над крышами...». Спасибо. (Омск)

Часто ответить на вопросы посетителей бывает сложно, а порой и вовсе невозможно, поскольку они не знают ни автора слов, ни композитора, ни названия песни, фильма и т. п. (Аналогичные ситуации характерны и для спроса в отделах искусств самых различных библиотек). Понятно, что в таких (как, впрочем, и во многих других) случаях операторы «Виртуальной справки» могут использовать исключительно свои личные знания.

- Здравствуйте, подскажите, пожалуйста, исполнителя или фильм, название песни, которую я давно ищу: в ней есть слова: «Мне б забыть, не вспоминать этот...». Мне кажется, она звучала в каком-то фильме. Спасибо! (Санкт-Петербург)
- Хочу найти песенку про четверг. Вот только не знаю ни исполнителя ни название песни. Услышал недавно по радио. Там смысл такой, что вот прошли понедельник, вторник, среда. Настал четверг. И неизвестно будут ли вообще пятница суббота и воскресенье. Так давайте куролесить в четверг. Я понимаю, что по этим данным искать в сети нереально, но может, кто из посетителей знает, что это за песня и кто исполнитель. А может и сразу ссылочку. (Салават)
- Мой старенький дедушка (ему 91 год) часто вспоминает песню, услышанную им в юности. Начинается она словами «Вошла я в эту залу, всем ручку подала». Может быть, вы сможете найти ее полный текст? Заранее спасибо! (Брянск)

В рубрике встречаются, хотя и не очень часто, запросы, связанные с музыкальным образованием, вообще учебные запросы. Их посылают, судя по содержанию, как преподаватели, так и учащиеся.

- Добрый вечер, хотя уже ночь. Подскажите, пожалуйста, где можно найти в инете разработки уроков по музыке, планы-конспекты, годовые, поурочные планы, все, что может пригодиться на уроке музыки. Заранее огромное спасибо. (Донецк)
- Please!!! Очень надо. Мне нужен реферат на тему «Авторская песня» или «Бардовская песня». Нужно написать биографию, анализ творчества (темы, проблемы) и несколько произведений проанализировать. И все это про А. Розенбаума или В. Цоя. (Ростов-на-Дону)

Вопросы по философии, социологии, религии

Рейтинг этой рубрики в последнее время понемногу растет. Подавляющее большинство запросов мотивировано учебными заданиями. Посетители — студенты различных вузов, иногда ас-

пиранты: курсы философии читаются везде, а другие курсы — социологии, социальной работы, истории религии — также распространены широко. В основном речь идет о поиске материалов для рефератов и докладов. С учебными заданиями связаны в большинстве случаев и поиски конкретных текстов.

- Здравствуйте! Помогите найти материал для реферата (а лучше готовый) по теме: Гносеологические и методологические принципы философии Бекона. Спасибо. (Нерюнгри)
- Добрый день, уважаемые библиотекари! Очень рассчитываю на вашу помощь. Есть задание: написать реферат на одну из двух тем: или «Современная религиозная обстановка в Украине», или «Современные нетрадиционные религии» (штук пять разных нетрадиционных религий в одном реферате). Помогите, пожалуйста, найти материал для какой-нибудь из этих тем! Заранее спасибо! (Харьков)
- Огромная просьба: подскажите, пожалуйста, где можно достать вопросы (и ответы) для сдачи кандидатского минимума по социологии, а также, какие социологические конференции будут проводиться в ближайшее время в России. (Уфа)
- Пожалуйста, подскажите, где можно найти в Интернете о самоубийстве в философии. В частности: статьи И. Канта «Самоубийство», А. Шопенгауэра «О самоубийстве», Фомы Аквинского из «Суммы теологии» глава «О убийстве», Д. Юма «О самоубийстве». И какие еще философы писали на эту тему? Спасибо. (Брест)

Порой учебные запросы звучат достаточно необычно.

- Слова Платона: «Не стоит любить тело — оно болезненное и смертное, не стоит любить душу — она капризна и истерична. Наука — сегодня она есть, а завтра ее забывают...». Вопрос: Что предлагает любить Платон? Помогите, пожалуйста. Очень жду ответа. (Москва)

И лишь в редких случаях запросы, присланные в эту рубрику, связаны, как можно предположить, с личными интересами посетителей.

- До Вас прямо достучаться, как до небес! Огромное спасибо за то, что Вы есть!!! Помогите, пожалуйста, найти 1) литературу, касающуюся истории бога Будды (очень интересно узнать все о нем и его учении), 2) что можно и нельзя делать во время Великого Поста (поподробнее), 3) а еще касательно учения о медитации для начинающих — как этому научиться самостоятельно. Заранее Огромное Спасибо! (Ташкент)

- Подскажите, пожалуйста, где можно в инете найти о происхождении магии, о магии в наши дни. Заранее спасибо. (Архангельск)

Вопросы по истории

Рубрика несколько потеряла популярность за последнее время и сейчас дает 4,2% всех запросов. В подавляющем большинстве случаев они связаны с учебными программами и касаются самых различных периодов истории России и зарубежных стран. Присылают их, судя по темам, чаще всего студенты (вероятно, студенты-историки), реже — гимназисты, школьники. Некоторые запросы связаны с непосредственным поиском источников — печатных или электронных.

- Здравствуй, дорогая «Виртуальная справка»! У меня к Тебе очередная просьба — помоги найти в Интернете материал, содержащий рассуждения об итогах правления Ивана Грозного. Заранее огромное спасибо за помощь — как всегда, при получении ответа моя благодарность не знает границ! (Иркутск)
- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, с темой «Покушения на Александра III». Я достаточно много материала нашел в сети, но мне не удается найти специфических данных, например статистику преступлений, изменения в системе жандармерии — как она связана с охранкой. Кроме того хотелось бы побольше узнать о том единственном покушении (братом Ленина) на царя — везде написано, что оно было, но никак не удается найти подробности. Заранее спасибо! (Москва)
- В прошлый раз вы мне очень хорошо помогли, я надеюсь, что и в этот раз получится. Помогите в написании сочинения на тему «Место и роль Сибири в российских реформах». Буду благодарен за все виды помощи: сайты, идеи (я не совсем понимаю о чем здесь писать). Спасибо! (Новосибирск)
- Мне нужно найти сочинения Марка Аврелия. И если есть, как можно более полное описание его жизни. Идеально в электронном виде. Если укажете, где купить книги, буду не менее благодарен. С уважением. (Москва)

Встречаются сложные и достаточно нетривиальные запросы, выходящие за рамки учебных программ, связанные, очевидно, с научной работой и личными интересами.

- Материалы о Ирбитской и Невьянской ярмарках в XIX веке. Как продавалась капуста на этих ярмарках (в бочках или нет?), сколь-

ко она стоила. И продавались ли на ярмарках пирожки с капустой? (Новоуральск)

- Георгий-победоносец считается покровителем Москвы, его изображение находится на гербе города. Было бы очень интересно узнать, на каком языке говорил Георгий, где родился и как называется это место сейчас. (Москва)
- Могу ли я в Интернете найти статьи газеты «Правда» за 1937–38 и 1941–45 года? Или речи Сталина, опубликованные за это время в газетах? (Реда, Германия)
- Подскажите можно ли в Инете найти сайт по поиску судьбы фронтовиков пропавших без вести во время Великой Отечественной войны. (Николаев)

Вопросы по культуре, искусству, средствам массовой информации

Эта рубрика собирает 4,1% запросов виртуальной службы. Запросы в ней довольно разнообразны, однако большинство из них определяется все же учебными заданиями, чаще всего — необходимостью написания рефератов, курсовых работ. Обращаются за помощью, судя по тематике, как студенты различных (в том числе и негуманитарных) вузов, в программы которых входят гуманитарные дисциплины, так и старшеклассники. В последнее время все более популярны темы собственно культурологические, а также по истории и теории СМИ.

- Доброй ночи. Огромное Вам спасибо за оказание помощи по предыдущему запросу. Теперь хотелось бы попросить у Вас подсказать источники информации по теме: Культура и человек. Миф, обряд и ритуальная символика в культуре. Благодарю Вас. (Самара)
- Срочно нужна курсовая на любую из тем: 1) Основные и общие фонды в сфере культуры и принципы их эксплуатации. 2) Интеллектуальная собственность в сфере культуры. 3) Трудовые отношения в сфере культуры. 4) Современные принципы оплаты труда в сфере культуры. 5) Источники финансирования в сфере культуры. 6) Коммерческая деятельность в сфере культуры. Help! Курсовая должна быть чем больше, тем лучше. Заранее благодарю. (Тюмень)
- Умоляю, помогите!!! Нужно сдавать реферат на жуткую тему, даже не представляю где искать материал! Тема такая: «Гарантированность качества услуг в творческой сфере (культура, искусство)». Как я понимаю эту тему, речь идет о том, какова вероятность, что купив билет в театр, вы получите то, что хоте-

ли. Буду безмерно благодарна за любую информацию!!! (Санкт-Петербург)

- Здравствуйте! Я только что узнала о вашем существовании и тут же зарегистрировалась! У меня горит курсовик на тему «Светские новости (хроника) в региональной прессе». Информации у меня 0. Если поможете, буду очень благодарна!!! (Новгород)
- Помогите, пожалуйста, найти определение понятия «творческий метод архитектора», или что-нибудь о понятии «творческий метод» в изобразительном искусстве (сайты, книги, публикации). Заранее большое спасибо. Хорошее дело Вы делаете. (Иркутск)
- Где можно найти информацию о театральной реформе Станиславского и Немировича-Данченко? (Екатеринбург)

Ищут также конкретные произведения — картины, скульптуры, тексты пьес, киносценарии, журналы и газеты прошлых лет и, конечно, книги по искусству.

- Здравствуйте, помогите, пожалуйста, найти картины, посвященные взятию Измаила (или русско-турецкой войне в целом). Только не планы сражений, а именно художественные произведения. (Брянск)
- Здравствуйте! У меня к вам огромная просьба, помогите мне срочно найти храмы Нижнего Новгорода (картинки и краткие комментарии) для научно-практической конференции. Пожалуйста! Огромное спасибо! (Нижний Новгород)
- Помогите найти пьесу Персиваля Уайльда «За чашкой чая»! Очень нужно для театрального коллектива. Пожалуйста! Поможете — обязательно пригласим на премьеру! (Санкт-Петербург)
- Помогите найти (в электронном варианте): Вельфлин Генрих «Основные понятия истории искусств», Муратов Павел «Образы Италии». Заранее благодарен. (Курск)

Особенно часто речь идет о поиске сценариев разного рода мероприятий — тематических праздников, конкурсов, юбилеев и т. п. Вообще, с проведением подобных мероприятий связано примерно 20% вопросов этой рубрики.

- Огромная просьба. Скоро юбилей нашей фирмы — 5 лет. Я должна придумать как организовать это дело. Поставлены условия: 1) торжество будет проходить в ресторане, но зал не будет снят полностью только для нас. 2) нужно рассказать об истории создания фирмы. 3) можно провести небольшие конкурсы

и викторины сидя за столом. Помогите найти примерный сценарий. Буду Вам очень благодарна. (Пенза)

- Есть ли где-то в инете шутки, номера на тему бухучета (для КВН) или хотя бы на тему студенчества? Спасибо. (Одесса)
- Срочно!!! Необходим сценарий проведения конкурса «Мисс Город» (желательно безвозмездно (т. е. даром). Буду премного благодарен! С уважением! (Енакиево)
- Пожалуйста, помогите мне найти какой-нибудь неплохой сценарий для детей 6 класса на конкурс военно-патриотической песни, проходящий на уровне школы. Желательно, чтобы в сценарий вошли сценка для обыгрывания и песня о войне, но чтобы ребята в свои годы сами поняли о чем поют и говорят... Постарайтесь уж... Срочно надо, а мне некогда. Да и вовсе не для меня это надо — попросили... девушка. (Калининград)

Как и в других рубриках, здесь можно встретить достаточно специфические, неожиданные вопросы.

- Спасибо большое за Ваш сайт! Подскажите, пожалуйста, реально ли найти материал о ресторанном дизайне в греческом стиле (надо узнать, какие детали интерьера колоритно впишутся в обстановку ресторана с греческой кухней). Еще раз спасибо! (Оксана, Саратов)
- Задаю откровенно нелепый вопрос: можно ли в инете найти примеры поздравительных открыток, написанных красивым, правильным английским языком и подходящих в качестве подарка учителям? Давно уже надоели банальные фразы типа «We congratulate» и «with this wonderful day devoted to... blah-blah-blah...and wish» и blah-blah-blah...». Хотелось бы найти где-нибудь поздравления, сделанные носителями языками, а не русскими раздолбаями, типа меня. (Москва)
- Что обозначает в русской культуре жар-птица? (Нью-Йорк; вопрос задан на английском языке)

Вопросы по педагогике, проблемам получения образования и профессий

Большинство обращений в эту рубрику «Виртуальной справки», дающую 3,2% всех запросов, связано с поиском материалов для написания рефератов, курсовых и дипломных работ, иногда диссертаций.

- Доброго времени суток! Подскажите, пожалуйста, ресурсы на тему «Национальные особенности и традиции русского воспита-

ния». Очень нужно для написания рефератов. Заранее спасибо. (Орехово-Зуево)

- Здравствуйте. Мне очень нужно написать отчет по практике, о дошкольном воспитании детей 5–6 лет. На примере одного ребенка. Может, в Интернете есть где-нибудь что-то аналогичное? Или хотя бы образец такого отчета. Заранее Вам благодарна и признательна. (Симферополь)
- Пожалуйста, помогите найти информацию по таким проблемам: 1) традиционные и новые методики преподавания иностранных языков в школе и вузе; (лучше в вузе), 2) Как найти диссертацию или автореферат на тему «Гуманитаризация высшего технического образования» Рубанцовой Т. Н. (в точности инициалов не уверена, прошу прощения), 3) Можете ли Вы назвать фамилии ученых, занимающихся проблемами гуманитаризации высшего технического образования, и их труды. (Чита)

Довольно много практических вопросов о сдаче экзаменов, о путях и возможностях получения образования, переподготовки и переобучения. Особый интерес клиентов «Справки» вызывают экономические и юридические дисциплины, иностранные языки, а также обучение за рубежом.

- Сейчас я учусь в 9 классе. После 11-го хочу поступить на лингвистико-математический факультет МГУ им. Ломоносова. Подскажите, пожалуйста, на какие предметы нужно уже сейчас обратить особое внимание, чтобы сдать вступительные экзамены? Заранее спасибо. (Норильск)
- На каком сайте я могу найти перечень вузов у которых есть факультет менеджмента (первое высшее образование) с обязательным изучением английского языка? (Обнинск)
- Добрый день! Недавно прочитала в новостях, что администрация Калмыкии послала пять программистов в Интернет-Университет в Дубаи учиться оффшорному программированию. Но я никак не могу найти ни сайта этого университета, ни информацию о нем. Вы бы не могли мне помочь найти его? (Пермь)

С разнообразными вопросами обращаются также и преподаватели.

- Добрый день. Подскажите, где в Инете можно найти информацию об условиях онлайн-тестирования для учащихся 11 классов. И, желательно, примерные тесты. (Рязань)
- Помогите, пожалуйста, найти литературу чтобы подготовить доклад на августовское совещание по теме «Развитие и самораз-

витие учителя и ученика» (из опыта работы). можно остановиться на любом аспекте, например духовно-нравственное развитие личности. (Орск)

Вопросы по психологии и психиатрии

«Вес» этой рубрики — 3,2%; в последнее время ее рейтинг растет. Основная часть запросов здесь определена вузовскими учебными программами по психологии.

- Здравствуйте. Помогите найти информацию для курсовой «Объяснительные принципы в психологии». Спасибо. (Тайшет)
- Пожалуйста, помогите найти материал по теме «Психология и телесериалы». Очень хотелось бы узнать, есть ли такие статьи на русском языке. Мне подойдут и публикации на английском и немецком. Заранее большое спасибо. (Москва)
- Добрый день! Помогите, пожалуйста, найти качественные материалы по теме курсовой работы «Психологические операции США в Афганистане 2001–2002 года» (мнение специалистов в этой области, влияние, статистика, анализ и так далее). Упор на анализ листовок. Заранее благодарю Вас!!! (Ришон-Лецион, Израиль)
- Добрый день! Очень нужны материалы по психологии межнациональных отношений в многонациональном регионе. Можно диссертации, монографии, солидные доклады. Заранее большое спасибо. (Владикавказ)

Гораздо меньше запросов связано с личными интересами клиентов, при этом такие запросы чрезвычайно разнообразны.

- Откуда можно скачать тесты на тему «Твои способности» (что-нибудь о том, кем мне нужно стать в будущем)? (Иркутск)
- Хотелось бы прочитать Эриха Фромма «Искусство любви». Подскажите, где ее можно найти в электронном виде. Заранее благодарен. (Владивосток)
- Мне учительница по русскому сказала, что буквы имеют свой цвет. Например А — зеленый. Мне хочется знать об этом подробнее. (Самара)

Вопросы по политике и политологии

Почти все вопросы этой рубрики связаны с поиском материалов для рефератов, курсовых и дипломных работ, иногда — для диссертаций. Посетители рубрики ищут конкретные тексты «Интересная подробность»: сюда чаще, чем в другие рубрики, обращаются пользователи из бывших республик СССР.

- Пожалуйста, скажите мне, где я могу срочно найти «Политология в России», или «Партии в России». Плиииииииииизз! (Санкт-Петербург)
- Помогите, пожалуйста, найти материал на тему курсовой работы «Место и роль политики в структуре общественной жизни». Желательно статьи из журналов и газет. (Псков)
- Помогите, пожалуйста, найти информацию на тему «Современные зарубежные политические теории» (к сожалению, находясь далеко от Родины, не имею возможности сходить в русскую библиотеку, Интернет единственный способ). Спасибо. (Саарбрюкен, Германия)
- Здравствуйте, спасибо за предыдущие ответы, они очень помогли. Помогите, пожалуйста, найти информацию на тему «Пути урегулирования конфликтов. Очень прошу если возможно в ближайшие 2–3 часа — на сегодняшнее утро нужно — горит реферат. Заранее благодарю за любую информацию. (Тбилиси; вопрос прислан в полночь)
- Ответьте, пожалуйста, есть ли в Интернете пятитомник «История международных отношений» под редакцией Громыко? Спасибо! (Бишкек)

Порой учебные запросы бывают достаточно сложными и неожиданными.

- Здравствуйте. Подскажите, пожалуйста, где можно найти (в электронном виде) запись бесед на конференциях руководителей трех союзных держав 1943–1945 гг. — Тегеранской, Ялтинской, Берлинской. Спасибо. (Омск)
- Здравствуйте. Есть ли где-нибудь в сети информация о политиках, которые вызывают негативную реакцию большинства населения (меня интересует любая информация: статистика, факты, причины и любые прочие сведения). С уважением и большой надеждой на скорое разрешение этой непростой задачи. (Москва)

СПРОС НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ИНФОРМАЦИЮ

Потребность в технической информации определяет более 10% всех обращений в «Виртуальную справку»; количество соответствующих запросов в последнее время снижается.

Более 60% запросов связаны с компьютерными технологиями и Интернетом, остальные, в основном, присланы в рубрику «Техника. Производство. Стандарты». Тематика запросов и мо-

тивы пользователей, обращающихся за этой информацией, достаточно разнообразны.

Вопросы по компьютерам, программам, Интернету

Эта тематика является достаточно востребованной (запросы составляют более 6,1% всех обращений в «Виртуальную справку»), однако в последнее время она стала несколько менее популярной. При этом количество вопросов, связанных непосредственно с Интернетом, увеличивается; они составляют уже более трети.

Типы и содержание вопросов разнообразны. Очень часто речь идет о поиске компьютерных программ; при этом большинство пользователей подчеркивают, что хотели бы скачать их из Интернета бесплатно.

- Здравствуйте! Будьте добры, скажите есть ли в Интернете бесплатные программы, позволяющие обрабатывать голос, записанный через микрофон. Благодарю. (Новосибирск)
- Помогите найти программу, которая бы склеивала несколько сотен текстовых файлов в один. (Владимир)
- Здравствуйте. У меня такая проблема: мне необходимо конвертировать видеофайл с расширением .gm в файл с расширением .avi. Пожалуйста, помогите найти что-нибудь для этого, конечно, желательно бесплатно. (Челябинск)
- Добрый день! Интересно, есть ли в сети планировщик по расстановке мебели в квартире. Чтобы задать размеры комнаты и мебели и разместить сначала все это на компе, а не двигать вручную. И если есть, можно ли его скачать? Спасибо. (Одесса)

Довольно много вопросов связано с поиском учебников, пособий, справочников и других материалов (прежде всего электронных).

- Подскажите, есть ли в Интернете в электронном виде учебник по Adobe Photoshop 6.0? Спасибо за поиск. (Якутск)
- Привет! Где можно скачать книги по Windows 98 (95), но не примитивные руководства пользователя, а описания архитектуры, особенностей работы с железом и пр. (обязательно на русском). Заранее спасибо. (Львов)

Реже встречаются характерные для других рубрик «Справки» вопросы, связанные с поиском материалов для письменных работ. Однако в последнее время таких вопросов стало все-таки несколько больше.

- Здравствуйте, помогите, пожалуйста, найти информацию для доклада на тему «Клиентские автоматизированные информационные системы». Я даже примерно не знаю о чем это. Заранее спасибо. (Кемерово)
- Срочно нужно что-нибудь для реферата по информационным технологиям по теме «Вопросы медико-социальной адаптации детей инвалидов с помощью сети Интернет». Заранее благодарен. (Брест)

Достаточно много запросов связано с играми.

- Скажите, где можно скачать разные карточные игры на РС типа преферанса, или покера, или, может, где можно скачать шахматы, только все это чтобы было УМНОЕ!!!? Спасибо! (Москва)
- Где можно найти РС версию телеигры «Алчность»? (Орел)

Иногда посетители ищут разного рода реквизитную информацию, информацию об услугах и т. п.

- Здравствуйте. Не подскажете, есть ли в Инете каталог Интернет-провайдеров, предоставляющих свои услуги в Москве? А то они все как-то разбросаны, а чтобы в одном месте посмотреть и сравнить — никак не найду. (Москва)
- Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, нет ли в Интернете каких-либо сервисов, позволяющих узнать e-mail человека, зная его ФИО и прочие паспортные данные? Дело в том, что мой друг детства уехал, и мне не известен его e-mail, хотя он у него наверняка есть. Заранее благодарю. (Чита)

Многие клиенты обращаются к операторам «Справки» как к консультантам — с конкретными практическими вопросами.

- Добрый день! У меня такой вопрос. Что необходимо, чтобы файлы с жесткого диска, а именно песни, записать на лазерный диск. Спасибо!!! (Москва)
- Подскажите, пожалуйста, как можно поставить русский шрифт. Так как некоторые документы мы не можем читать. Появляются всякие абры-кадабры. Если есть возможность объяснить более подробно для девушек, были бы очень признательны. (Форт-Вейн, США)
- На нашем сервере университета установлена система Unix. Помогите настроить почтовые ящики для факультетов и некоторых других подразделений. Если можно, поподробнее о командах, которые нужно вводить, и вообще поподробнее. (Брянск)

- Скажите, пожалуйста, как добавить свой сайт в поисковые системы (бесплатно). Благодарю! (Мурманск)

Встречаются здесь также и «криминальные», «пиратские» вопросы: посетители интересуются взломом сайтов, незаконным скачиванием программ и ресурсов. Операторы, являющиеся представителями государственной организации — библиотеки, — в этих случаях вынуждены отказывать в информации.

Вопросы по технике, технологиям, промышленности, производству товаров

Запросы этой рубрики составляют 4% всех обращений в Виртуальную библиотечную службу; количество их в последнее время уменьшается.

Большая (и увеличивающаяся) часть запросов мотивирована необходимостью выполнения учебных (прежде всего письменных) заданий. Пользователи, судя по тематике требуемой информации, — студенты технических вузов, реже — техникумов и училищ.

- Мне срочно нужен реферат «История автомобилестроения». (Бийск)
- Добрый день! Помогите, пожалуйста, найти информацию для контрольной на тему: «Нефтяная и газовая промышленность в России» (этапы развития и др.). Спасибо заранее. (Пермь)
- Подскажите, где можно найти реферат на тему «Производство свечи или парафина». Заранее огромное спасибо. Вы всегда выручаете. (Донецк)
- Прохожу практику на тракторостроительном заводе. Как найти информацию (рефераты, отчеты и пр.) по технологии ремонта станков (любых)? Надеюсь на помощь (девушке очень трудно разбираться в станках) и спасибо. (Чебоксары)

Довольно много вопросов связано с поиском информации о конкретных товарах и продуктах — о технологиях их производства, об их покупке и продаже, технических и потребительских характеристиках. Судя по содержанию этих вопросов, их присылают и производители, и посредники, и потребители. Соответствующая деятельность может быть и профессиональной (мелкое производство, торговля, посреднические услуги), и лю-

бительской (один из пользователей, например, явно занимается авиамоделизмом, другой — автогонками, третий — выращиванием овощей в теплицах и т. п.). Сферы такой деятельности разнообразны.

- Здравствуйте, подскажите, пожалуйста, в какой литературе можно найти информацию, касающуюся видов и марок фанеры выпускаемых у нас в России и особенно за рубежом? Спасибо! (Мытищи)
- Пожалуйста, подскажите, где найти описание видов тканей в полосу. Перечень названий полосок и их описание. (Иваново)
- Помогите, пожалуйста, отыскать в Интернете электронные тексты учебников и пособий по программированию металлорежущих станков с числовым программным управлением (ЧПУ) на русском языке, доступные для бесплатного скачивания. Заранее благодарен! (Мигдаль Ха Эмек, Израиль)
- Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, где можно найти технические чертежи автомата пончиков? Заранее спасибо. (Москва)
- Мне необходима информация о технологиях солодоращения для пивоваренной промышленности. Подскажите, где можно найти литературу, списки книг по теме или купить книги. (Стерлитамак.)
- Говорят, есть специальные лампы для освещения в теплице. Где бы почитать об этом в Интернете? (Заполярный)
- Помогите, пожалуйста, найти информацию по производителям и продавцам домашней техники по обработке дерева. В первую очередь пытаюсь найти приспособлений для работы с опилками, в частности для изготовления ДСП. (Село Чугуевка)
- Здравствуйте, Виртуальная справка. Помогите разобраться в стиральной машине Бош v435. Очень нужна инструкция на русском языке. Заранее спасибо! (Ивангород)

Особенно популярна автомобильная тематика.

- Как хорошо, что я вас случайно нашел, заранее вам спасибо. Помогите найти информацию по техническим характеристикам дизельных двигателей импортного производства, применяемых для производства грузовых автомобилей. Как можно более подробная и детальная информация нужна. (Набережные Челны)
- Помогите найти руководство по эксплуатации автомобиля Toyota Camry 1990–1994 годов. (Южно-Сахалинск)

СПРОС НА ЕСТЕСТВЕННО-НАУЧНУЮ ИНФОРМАЦИЮ

Около 10% всех обращений в «Виртуальную справку» мотивированы потребностью в информации по естественным наукам и медицине. Спрос на материалы этой тематики в течение всего периода работы Службы медленно уменьшался.

Рейтинг «естественно-научных» рубрик следующий: «Биология. Медицина» (2,7%); «География. Страноведение» (2,3%); «Математика. Кибернетика» (1,5%); «Физика. Астрономия. Астрология» (1,3%); «Экология» (1,2%); «Химия» (0,9%).

Вопросы по биологии и медицине

Более двух третей запросов в этой рубрике определяется учебными заданиями. Вопросы по биологии присылают школьники и студенты-«естественники», вопросы по медицине — студенты-медики. Посетители просят также найти конкретные материалы — чаще электронные.

- Нужны доклады по биологии 8 класс «Птицы» и «Млекопитающие». Спасибо. (Саратов)
- Есть ли у елки хромосомы, и если есть, то сколько? Это не шутка. Мне это попало на контрольной. Я до сих пор не знаю ответа. (Воронеж)
- Прошу помочь найти материал по теме: 1) корреляция группы крови и свертываемости крови; 2) организация здравоохранения в Азии. Скажите, пожалуйста, какие есть ресурсы хорошие по медицине (новые, не только рефераты, можно на английском). (Казань)
- Уважаемые господа, добрый день. Помогите, пожалуйста, нужна информация на тему «Титан и здоровье». Ключевые слова: титан (металл), рак, канцерогенность, смертность, оздоровительные мероприятия. Спасибо. (Верхняя Салда)
- Подскажите, есть ли в Интернете русскоязычные статьи или электронные книги по серьезной исследовательской работе в области антропогенеза? (Якутск)
- Уважаемые, помогите, пожалуйста, найти литературу по ареалам. Распространение березы бородавчатой и лиственницы сибирской. Если есть карта, замечательно. Заранее благодарю. (Москва)

Около трети запросов так или иначе связаны с практической медициной, с проблемами здоровья. Иногда их задают профессионалы (врачи, фармакологи), чаще — те, кто хочет получить медицинскую помощь или занимается самолечением.

- Подскажите, пожалуйста, где можно найти информацию для врача-невропатолога о лечении черепно-мозговых травм. (Кременчуг)
- Добрый день! Сейчас многие молодые люди курят марихуану, аргументируя тем, что это абсолютно безвредно. И действительно, в брошюрах о вреде наркотиков написано лишь то, что если начнешь употреблять подобные легкие наркотики, обязательно потом перейдешь на героин и т. п. А какие негативные последствия влечет непосредственно курение марихуаны, или их действительно нет? Буду очень благодарна, если подскажете, где можно найти конкретный ответ на мой вопрос. (Пермь)
- Нужна диета для беременных в последние месяцы. Спасибо. (Кристчерч, Новая Зеландия)
- Подскажите, пожалуйста, можно ли сидеть на диетах, если я живу в сложных климатических условиях, и считается ли мой вес избыточным (55 кг), если мой рост 163 см и мне 15 лет? (Норильск)

Иногда в вопросах этой рубрики идет речь об уходе за домашними растениями и животными.

- Спасибо, что бессменно радуете меня! Вот хочу найти ведомости о тропических растениях-«мясоедах», а то дома завелся один, не знаю как за ним ухаживать и чем кормить! Огромное спасибо! (Киев)
- Думаю о том, чтобы завести собаку. Порода несколько экзотическая: японский хин, в связи с чем хотелось бы узнать, где в инете выложена подробная информация о собаке, особенности характера, возможные специфические болезни, присущие именно этой породе (как у спаниелей — проблемы с ушами), экстерьер, а также адреса московских клубов, где можно приобрести эту собаку. (Москва)

Вопросы по географии и страноведению

Подавляющее большинство вопросов этой рубрики определено учебными программами. Запросы посылают, очевидно, студенты и старшеклассники.

- Срочно нужен реферат по климату Антарктиды и Арктики. (Астрахань)
- Давно пользуюсь вашими услугами, всегда хорошо помогаете. Мне нужен реферат по геохимии. Тема: ландшафты. Может быть, типа «ландшафты пустынь» или «ландшафты широколиственных лесов» или «ландшафты саванн». Ребята, очень нужно и нигде найти не могу. С уважением. Спасибо. (Калининград)
- Мне необходимы источники для страноведческой характеристики одного из японских островов: Хоккайдо или Кюсю. Примерно могут быть включены такие пункты: ЭГП, природа и природопользование, население, географические особенности и типы специализации хозяйств, расселение, природа и состояние окружающей среды, а также (наиболее проблемные вопросы) районирование и историко-географические периоды. Заранее крайне благодарна и очень надеюсь на вашу помощь. (Владивосток)

При этом гораздо чаще речь идет именно о страноведческой, а не о географической тематике. Можно сказать поэтому, что определенную часть информации, необходимой посетителям рубрики, логичнее отнести не к естественно-научной, а к гуманитарной.

- И снова здравствуйте! Ну так вот, не могли бы вы помочь мне найти инфу о Мексике. Разъясняю: задали что-то типа реферата-проекта, нужно найти как можно больше всего об этой стране, религиях, языках, народах и т. д. Желательно как можно больше цифр, т. е. проект этот должен быть в форме таблиц. Проще говоря, например, чем жила она раньше (деньги зарабатывала) и чем сейчас, что добывается, перерабатывается, сколько долгов, кому, в каком состоянии экономика и т. д. Заранее огромное спасибо. (Москва)

В последнее время возросло число вопросов, связанных с туризмом и туристическим бизнесом. Их, судя по формулировкам, посылают как студенты соответствующих факультетов, так и работники туристических фирм.

- Здравствуйте. Помогите, пожалуйста, найти информацию про Норвегию с туристической точки зрения, как то: природно-рекреационные ресурсы, исторические ресурсы, средства размещения туристов, специальные туристические центры, города — туристические центры, визы и таможня. Спасибо огромное. (Москва)
- Здравствуйте! Первый раз к Вам обращаюсь, и очень надеюсь на помощь. Мне нужен материал на тему «Рынок таймшерного

К разделу «Виртуальное справочное обслуживание в России и за рубежом: общий взгляд на проблему»

AskUs!

Need to know, but can't find the answer? Ask a librarian! Send us your question and our librarians will look it up for you, usually responding within an hour.

Librarians are on duty:

Monday - Thursday	9 a.m. to 5 p.m.
Friday - Saturday	9 a.m. to 5 p.m.
Sunday (September - May 20)	1 to 5 p.m.

You may also call us with questions at (918) 596-7977 or fax us at (918) 596-7995.

We may already have the answer to your question. [Please check one of these sources.](#)

To ask a librarian's help in researching a question, fill in the form below. If you have comments or suggestions for the library, please use the [Library Suggestions Form](#).

What is your question?

Provide the following information. We need this information to answer your question.

Name:

Work Phone:

Home Phone:

E-mail Address:

Fax Number:

Ask Us!
Центральная
библиотека
г. Талсы
(штат Оклахома,
США)

Ask a Librarian.
Публичная
библиотека
г. Аннлетон
(штат Висконсин,
США)

Appleton Public Library

Welcome to the Appleton Public Library Online reference page. During selected hours you can chat live with a reference librarian or send us an email anytime.

Chat with a Librarian

To chat with a librarian, enter your name and e-mail address and then click Chat. A Chat window will open in another browser window.

Chat service is a collaborative effort of many libraries in Wisconsin. Depending on the time, you will be chatting with a librarian at one of 17 libraries throughout the State. A librarian from the Appleton Public Library will be online from 9:00 to 5:00 Monday through Thursday. See below for complete chat times.

Ask a Librarian Email Reference Service

Use the form below to send an email question to the Appleton Public Library. Please provide as much information as possible, including any limitations such as reading level, time limitations, etc. You will receive a confirmation email when we receive your question. The confirmation email includes a web link to where you can check the status of your question.

If you need an answer quickly, please use our telephone reference service (920) 432-6573.

Chat

Chat with a Librarian

Name:

E-mail Address:

Askmark (*) denotes required field

Email

Ask a Question

Name:

E-mail Address:

Question:

Title:

State:

Phone:

Askmark (*) denotes required field

Ask Your Question

The Seattle Public Library

March 18, 2005

Home Start Pages Using the Library Library Collection Events & Classes Locations About the Library

Help

Ask a Question

USE A TOOL OR VIEW HELP (LINKS) TO ASK QUESTIONS ON DIFFERENT SUBJECTS:

Catalog Help

Ask a Question Form

Use Help Chat

Site Index

Site Map

ALL SUBJECTS: Staff members from The Seattle Public Library are ready to help you find information on any subject.

- **Email:** Use the online form to send your question.
- **Live Help Chat:** Monday-Friday, 10 a.m. to 4:00 p.m. No downloads or plugins required.
- **Quick Information Center:** (206) 386-4636

Gardening: Staff at the Center for Urban Horticulture Elizabeth C. Miller Library will provide quick answers to your gardening questions.

- **Email (Plant Answer Line):** [Email](#)

Legal: Staff at the King County Law Library or the Washington State Law Library can guide you to legal resources.

- **Washington State Law Library:** [Email](#) [Live Help Chat](#) Monday-Friday 10 a.m. - 4 p.m.
- **King County Law Library:** [Email](#) [Live Help Chat](#) Monday-Friday 2 p.m. to 4 p.m.

Health: Staff at the University of Washington Health Sciences Libraries can help you research in-depth medical information.

- **Email:** [Email](#)

These services are brought to you by the Second Libraries Information Consortium, funded in part by the Institute of Museum and Library Services through the Library Services and Technology Act with support

YOUR SECURITY

- **Web Site Privacy Notice**
- **Confidentiality of Library Borrower Information**

Quick Information Center

206-386-4636

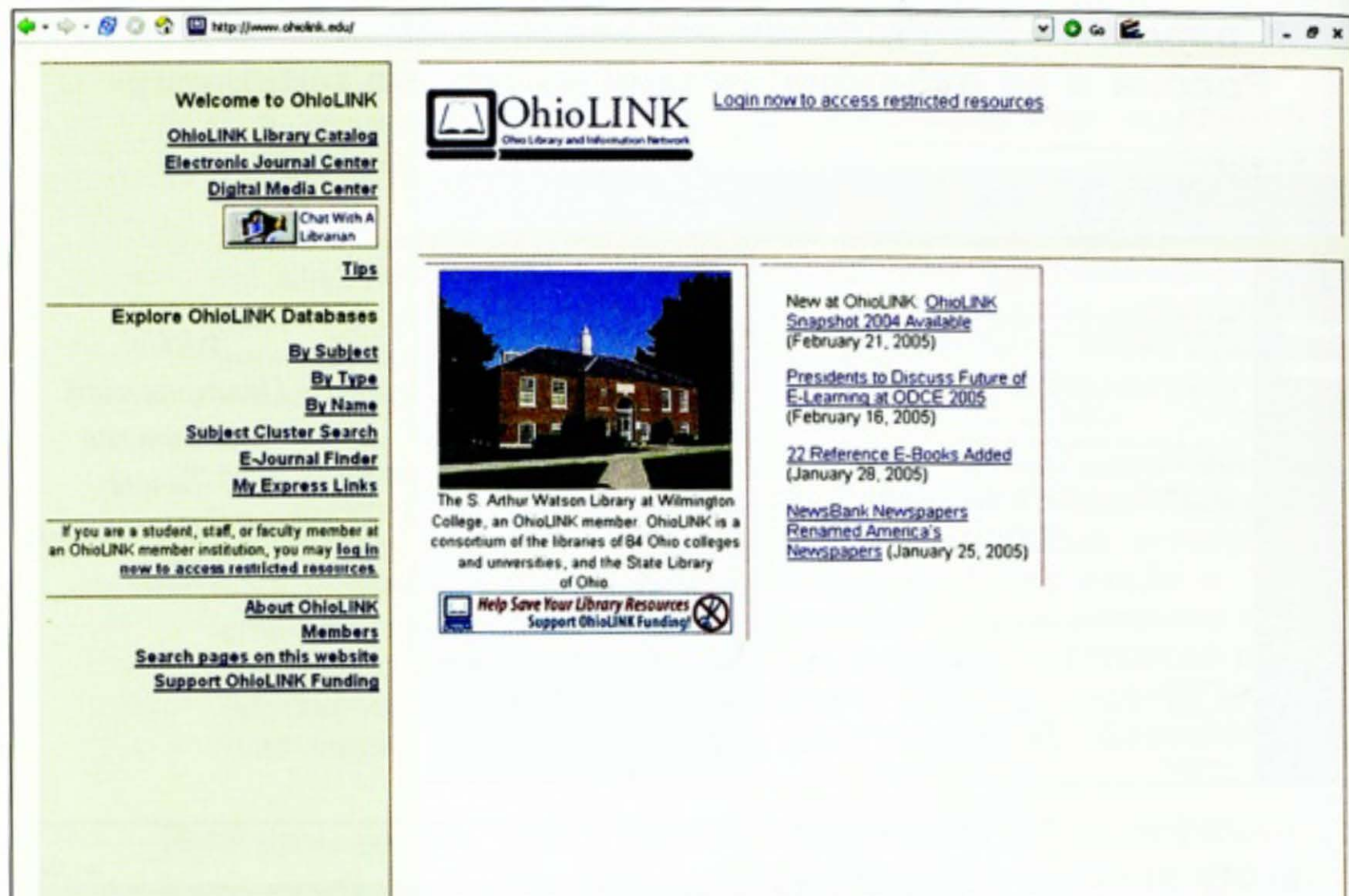
Children

Ask your Librarian

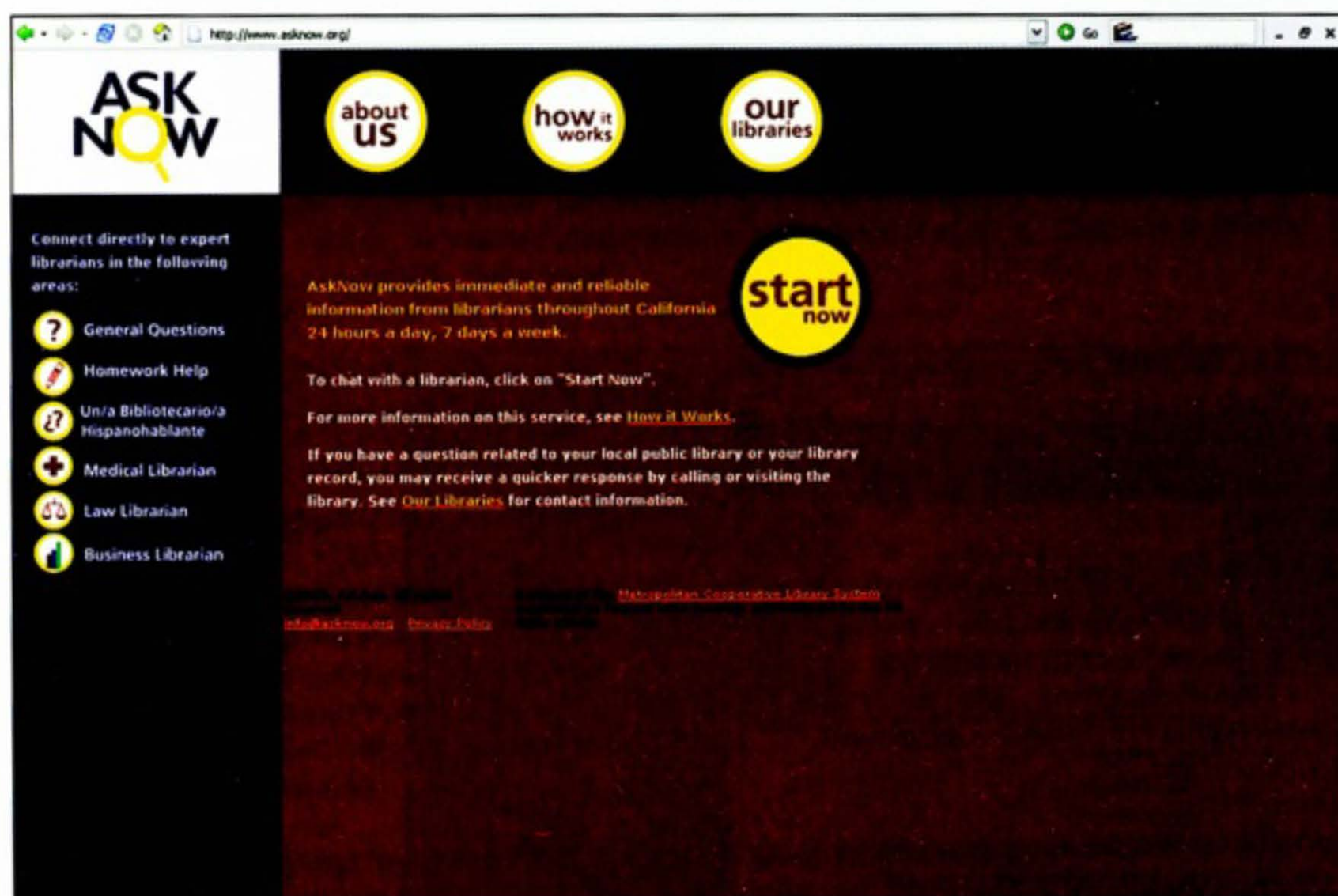
Teens

Ask your Librarian

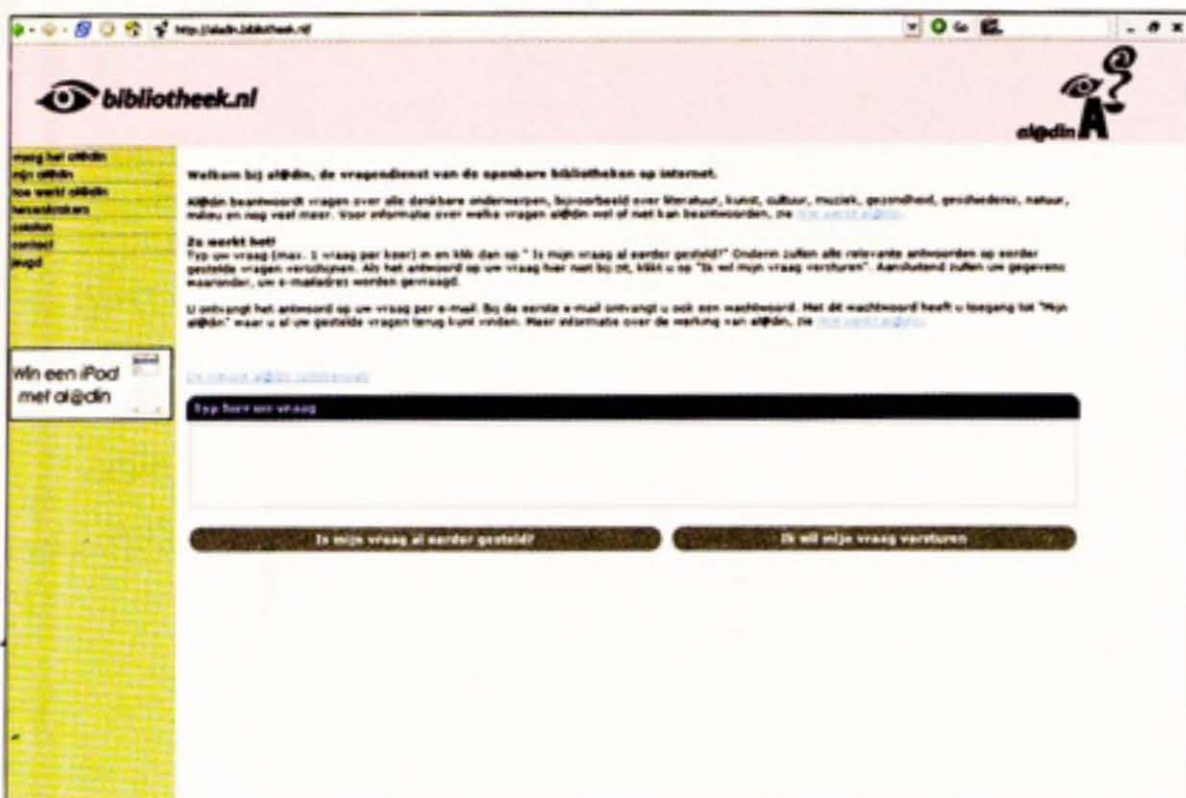
Ask the question.
Публичная
библиотека
г. Сиэтла
(штат Вашингтон,
США)



OhioLINK. Корпоративная сеть библиотек штата Огайо (США)



AskNow. Корпоративная сеть библиотек штата Калифорния (США)



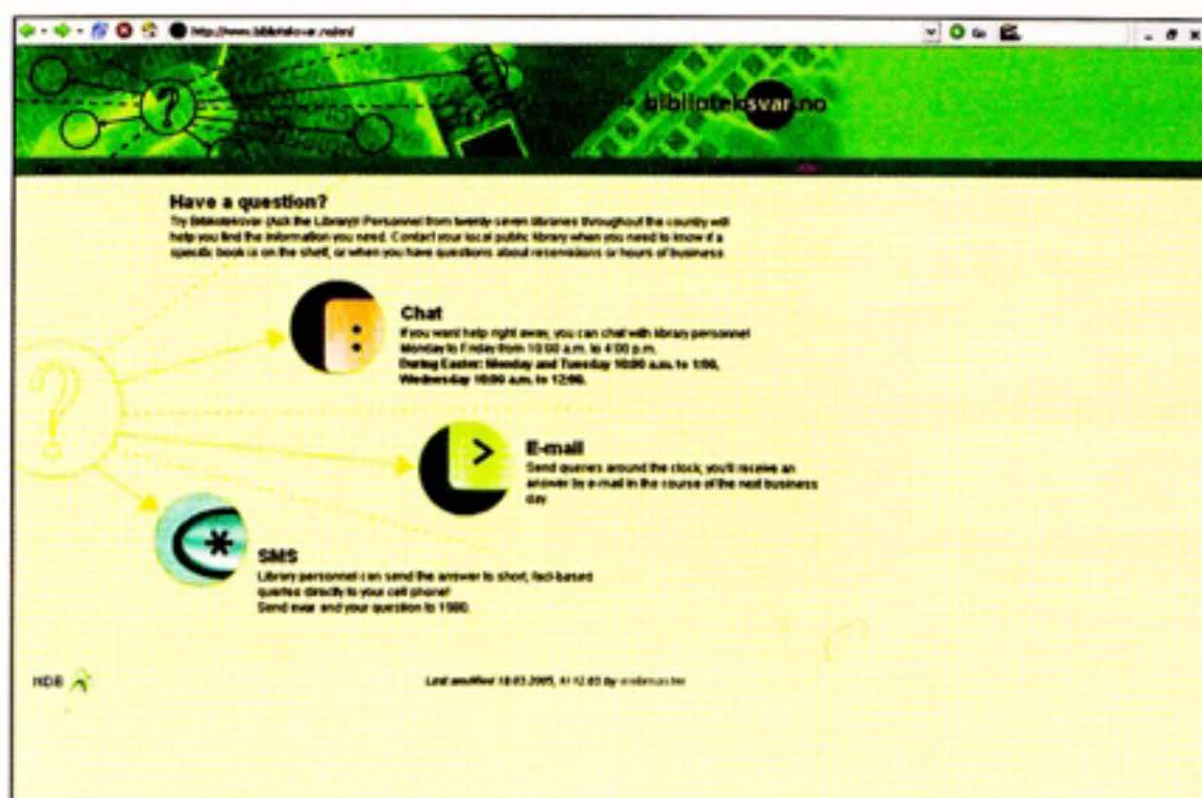
*Al@din.
Национальная
цифровая
информационная
сеть Голландии*

*BiblioteksVagten.
Корпоративная
справочная служба
библиотек Дании*

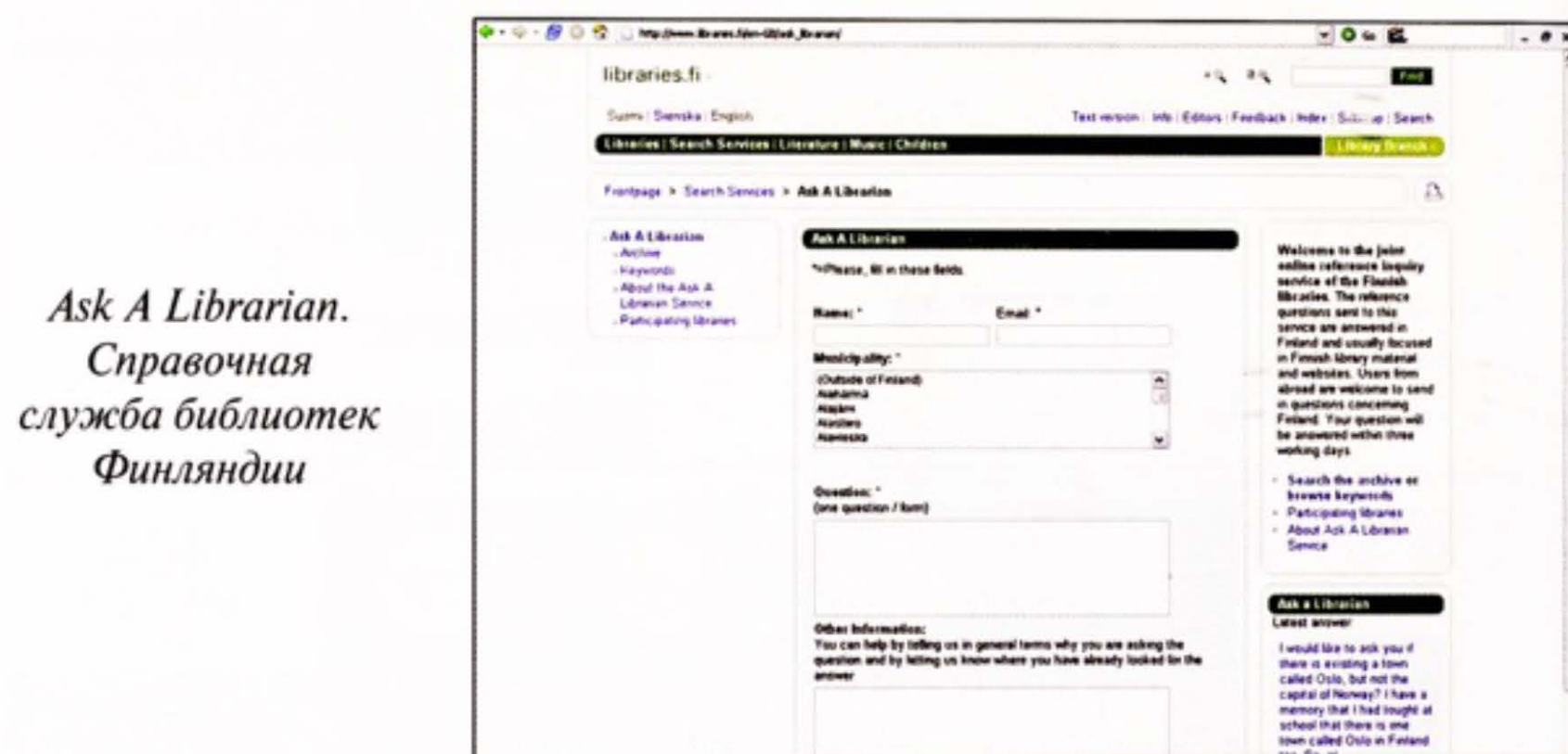


*Fråga Biblioteket.
Проект 8 публич-
ных библиотек
(Швеция)*

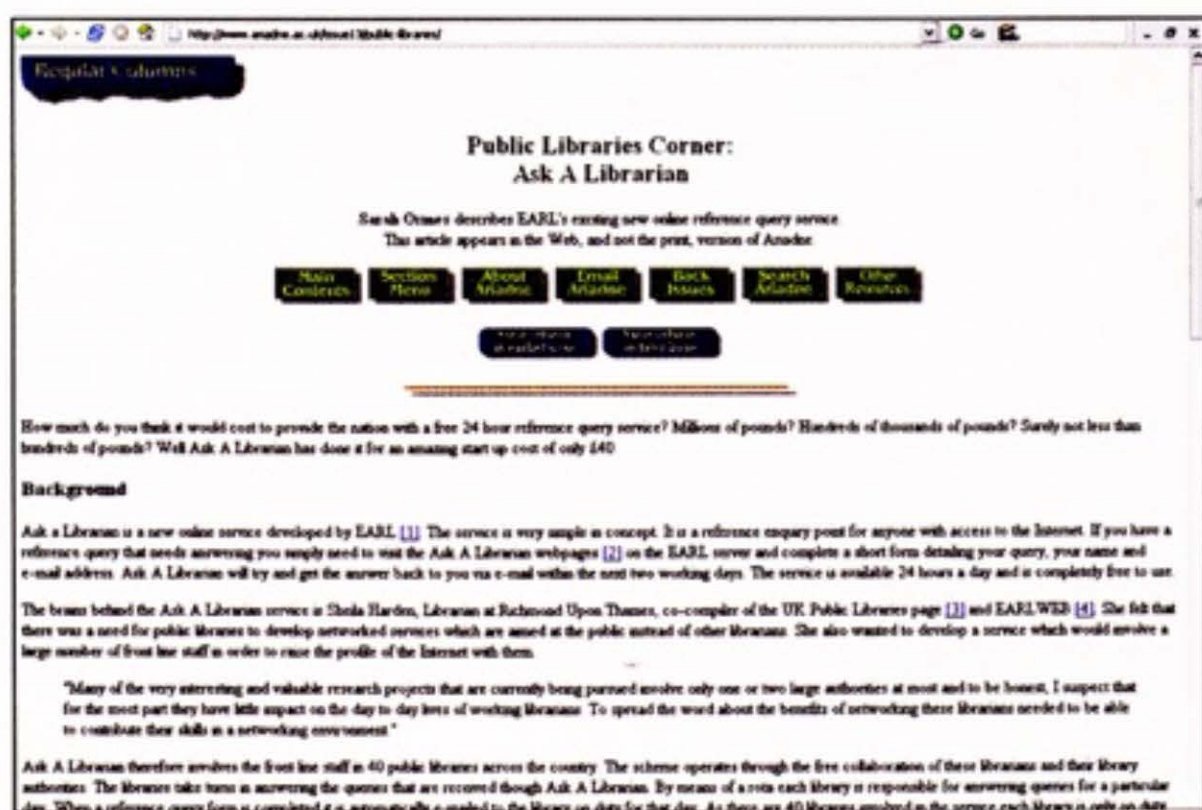




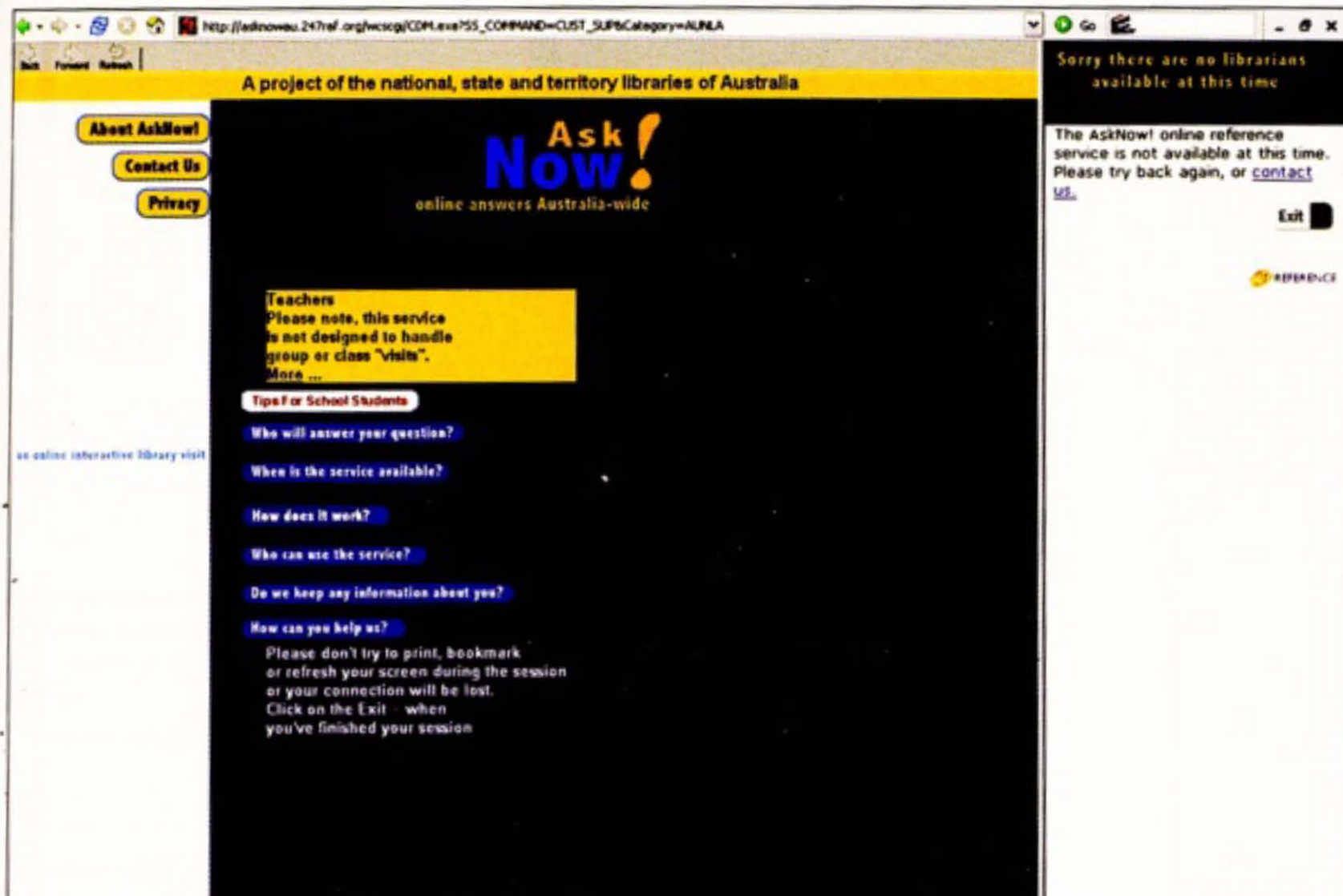
*Biblioteksvar.
Национальная
служба публичных
библиотек
Норвегии*



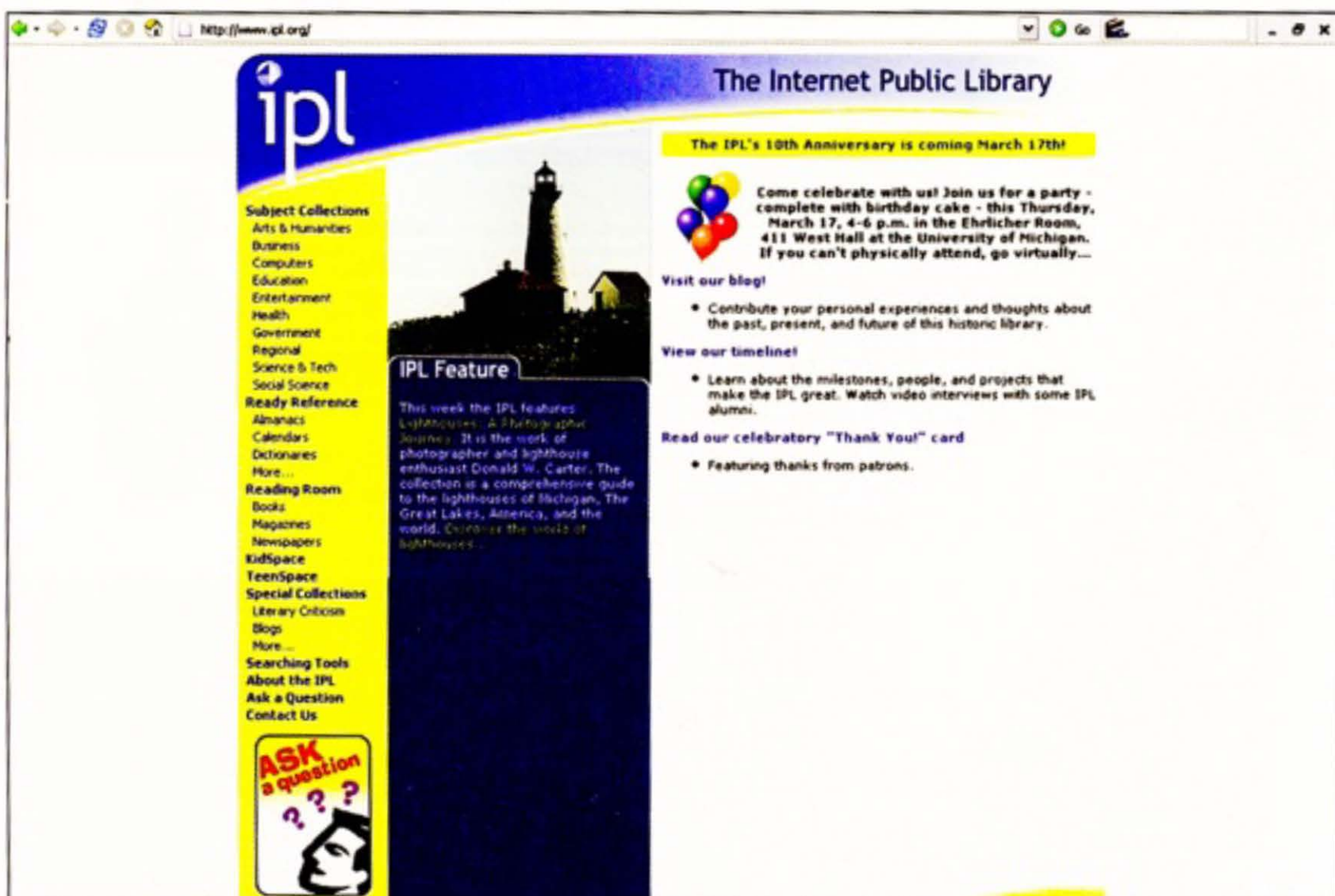
*Ask A Librarian.
Справочная
служба библиотек
Финляндии*



*Ask a Librarian.
Корпоративная
сеть публичных
библиотек
Великобритании*



AskNow! Служба Национальной библиотеки и библиотек штатов и территорий Австралии



The Internet Public Library. Публичная Интернет-библиотека (США)

http://www.vrd.org/

Home VRD.org

ReferenceDeskSM
Supporting Internet Q&A

Home Page
Contact Us
Search Site
Site Map
For Kids

The Virtual ReferenceDeskSM

Highlights:

Virtual Reference Desk Conference 2005: Save the Date!

The Virtual Reference Desk is pleased to announce that its 7th annual reference conference will be held on November 14-15, 2005 in San Francisco. We hope to see you there!

Information At A Glance:
VRD 2005 Conference
November 14-15, 2005
Hyatt Regency San Francisco Airport
San Francisco, California

On the shores of San Francisco Bay with extensive walking and jogging trails, the Hyatt Regency San Francisco Airport hotel is just 2 miles from San Francisco International Airport and Bay Area Rapid Transit, 14 miles south of San Francisco, and 20 miles north of high-tech corridor of Silicon Valley. The atrium hotel welcomes both the leisure and business traveler with lush greenery, cascading waterfalls, and natural light.

The Hyatt Regency San Francisco Airport hotel offers free wireless Internet access in all guest rooms and public space, and web-enabled printing in the Business Center. Complimentary shuttle service is provided to and from San Francisco International Airport and the quaint shops and restaurants in downtown Burlingame.

The VRD 2005 Conference is presented by the Virtual Reference Desk, a project of the U.S. Department of Education, and co-sponsors.

The Virtual ReferenceDesk. Виртуальный справочный пункт (США)

http://www.loc.gov/n/digital/

LC global reference network

The Library of Congress

Global Reference Network

[Home](#) - [Project History](#)

Upcoming Events

QuestionPoint in the News

Recent additions:

[Library of Congress QuestionPoint User Guidelines \(revised 8.13.2003\)](#)

[IFLA Digital Reference Guidelines](#) NEW

The Library of Congress is leading the Global Reference Network (GRN), a collective of libraries and librarians formed to provide professional input on issues such as digital reference "Best Practices" and policies. Such work will effect governance, usage and development of a new collaborative online reference service, QuestionPoint, recently developed by the Library of Congress's Public Service Collections Directorate and the OCLC Online Computer Library Center of Dublin, Ohio. QuestionPoint was built "by librarians for librarians," with input from GRN members and from experiences based on the pilot Collaborative Digital Reference Service, as well as OCLC's pilot programs with INCOLSA and METRO.

The QuestionPoint service, available at www.QuestionPoint.org, provides libraries with access to a growing collaborative network of reference librarians in the United States and around the world. Library patrons can submit questions at any time of the day or night through their library's Web site. The questions will be answered online by qualified library staff from the patron's own library or may be forwarded to a participating library around the world. The service, which is available to libraries by subscription, will enable reference librarians to share their resources and expertise with each other and with their patrons free of charge in unprecedented ways. For more information, read the QuestionPoint [press release](#).

[Library of Congress Research and Reference Page](#) - [Library of Congress Home Page](#)

 Library of Congress

Comments: [GRN/QP Help Desk](#) (November 7, 2003)

*Global Reference Network. Глобальная справочная сеть
(Библиотека Конгресса США)*

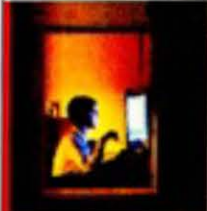
http://www.questionpoint.org/

Librarian Login Patron Login News and Events Contacts Site Map Search

QuestionPoint

Cooperative virtual reference

About Ordering Support
Community Professional Development



QuestionPoint.org is a dedicated resource for the QuestionPoint community providing news, product update information, support, and opportunities to interact with others in the cooperative.

QuestionPoint- 24/7 Reference Transition
Learn more about the merger of the QuestionPoint and 24/7 Reference services, including information about the [Transition Task Force](#), [Frequently Asked Questions](#) about the merger, and [how to submit questions](#) to the Transition Task Force team.

VRD 2004 Presentations & Materials
The QuestionPoint and 24/7 Reference user communities met at the [Virtual Reference Desk](#) Conference in Cincinnati, Ohio on November 8-9 to discuss issues relevant to the joining of their two services and its impact on virtual reference. Presentations and materials are now available in the [Community](#) section of your QuestionPoint.

New to Virtual Reference or Trying to Introduce VR at your Library?
Learn more about how you can reevaluate and enhance your library's reference services. Visit the ["Evolve Your Reference Services"](#) website to discover how your library can understand and meet your users' changing needs and expectations. Available tools include: a [sample user questionnaire](#) and a ["Dream Scenario Worksheet"](#) to help you think about new possibilities for your reference solutions.

Using QuestionPoint

Transition Information
Learn more about the transition work as the QuestionPoint and 24/7 Reference services come together.

- [New Chat Tools PowerPoint presentation](#)

New Users
Resources for those using QuestionPoint for the first time.

- [Get Started with QuestionPoint](#)
- [Quick Start](#)
- [Implementation Materials](#)
- [FAQs](#)

Advanced Users
Learn about guidelines and standards, and benefit from other users.

- [Best Practices](#)
- [24/7 Reference Policies](#)
- [Success Stories](#)
- [Promote Your QuestionPoint](#)

What's happening?

Miss VRD 2004?
If you were unable to attend the conference in VRD or you were there and unable to join us for our presentations and user group meetings, you may want to view the presentations available in the VRD 2004 section of your [Community](#) page.

ALA Annual 2004 Presentations:

- [Practical Examples for Reaching Current and New Users](#)
- [QuestionPoint in the Blackboard Environment](#)
- [Intelyx: An Online Information Community for the Visually Impaired](#)
- [Improving Customer Service to Meet Current Users and Paving the Way for Attracting New Ones](#)

Already a member?

System alerts

Access

- [Librarian login](#)
- [Patron login](#)

Discussions

- [Subscribe to the listserve](#)

QuestionPoint Community
Get involved! Go here to get ideas, join a listserv, and participate in user forums.

QuestionPoint. Корпоративная виртуальная справочная служба (США)

http://www.247ref.org/

24/7 REFERENCE

ABOUT US PRODUCTS SERVICES SUPPORT CONTACT COMMUNITIES PRIVACY



Deliver **real-time reference services over the Internet.**

24/7 Reference is a customized set of software tools that lets your library patrons ask questions and get answers, in real time, on the Internet, from your live reference staff.

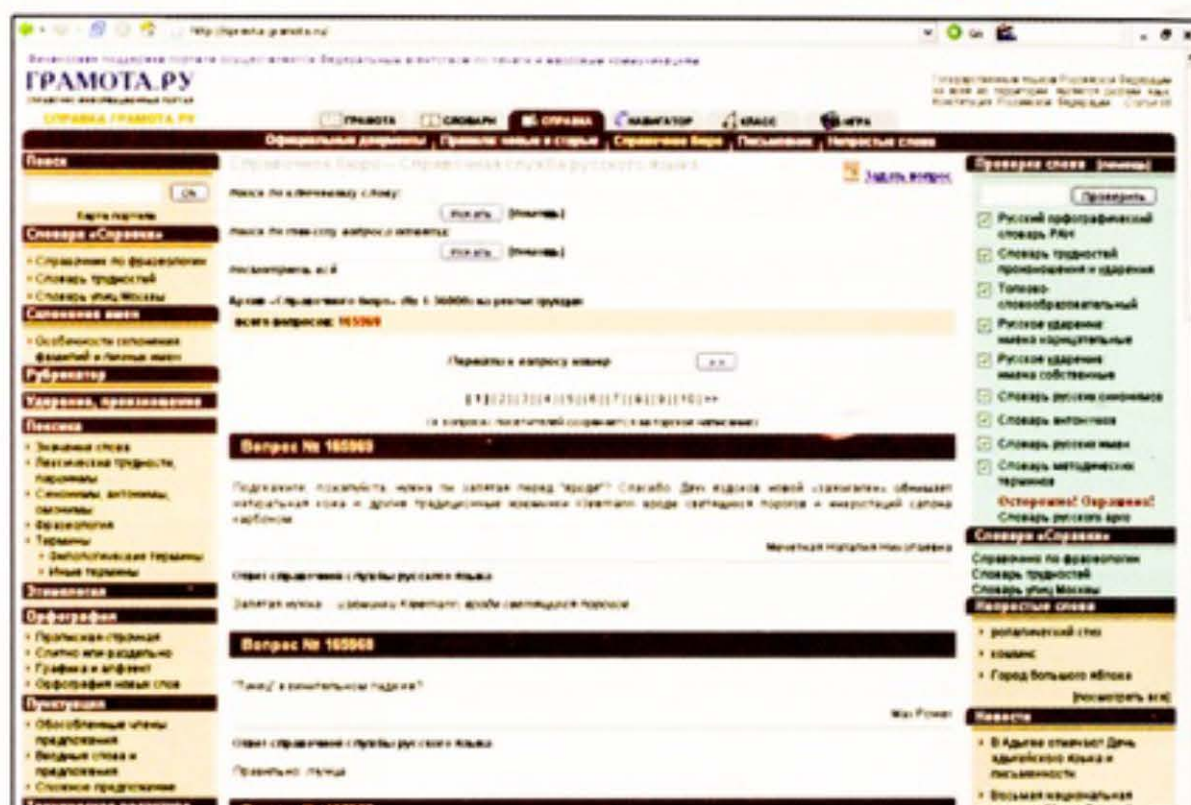
Take a tour
see the flash demo →

© 2001 - 2004, 24/7 Reference®, a service of OCLC Online Computer Library Center, Inc. All rights reserved.

24/7 Reference. Справочная служба 24/7 (США)



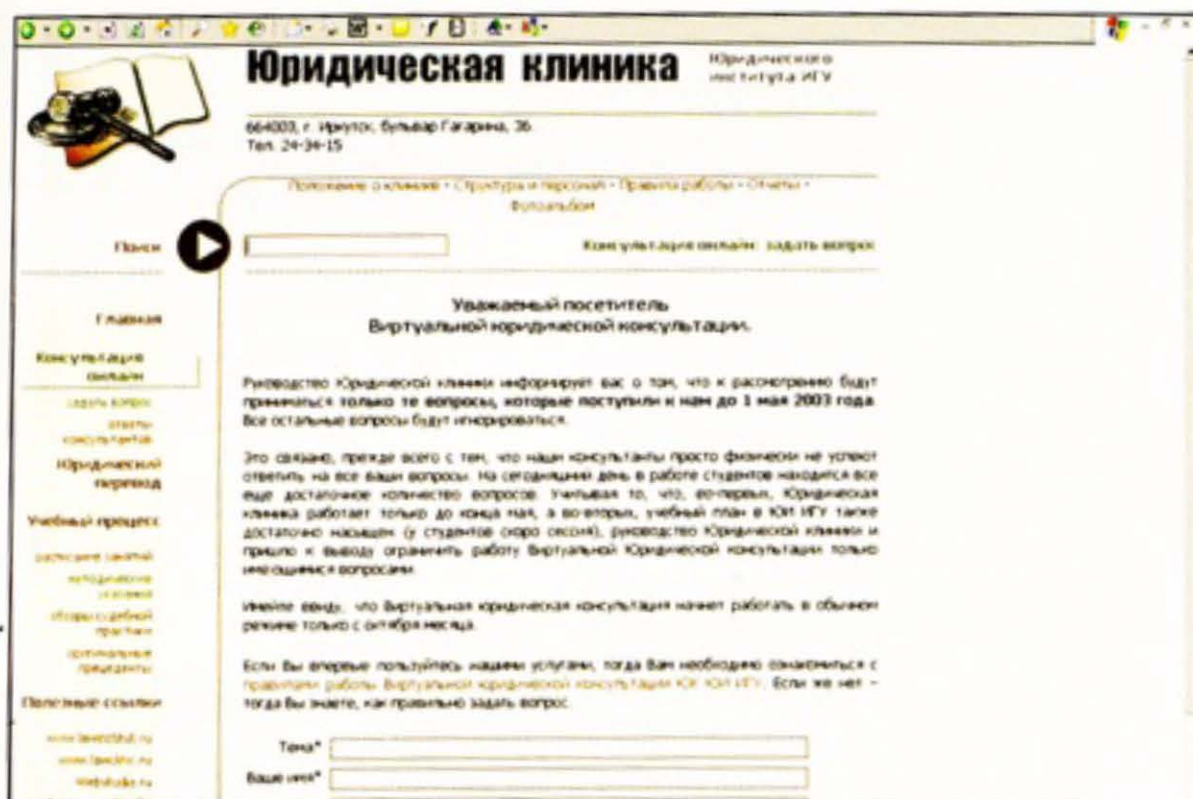
Знаток.Ru



ГРАМОТА.RU.
Справочно-
информационный
портал

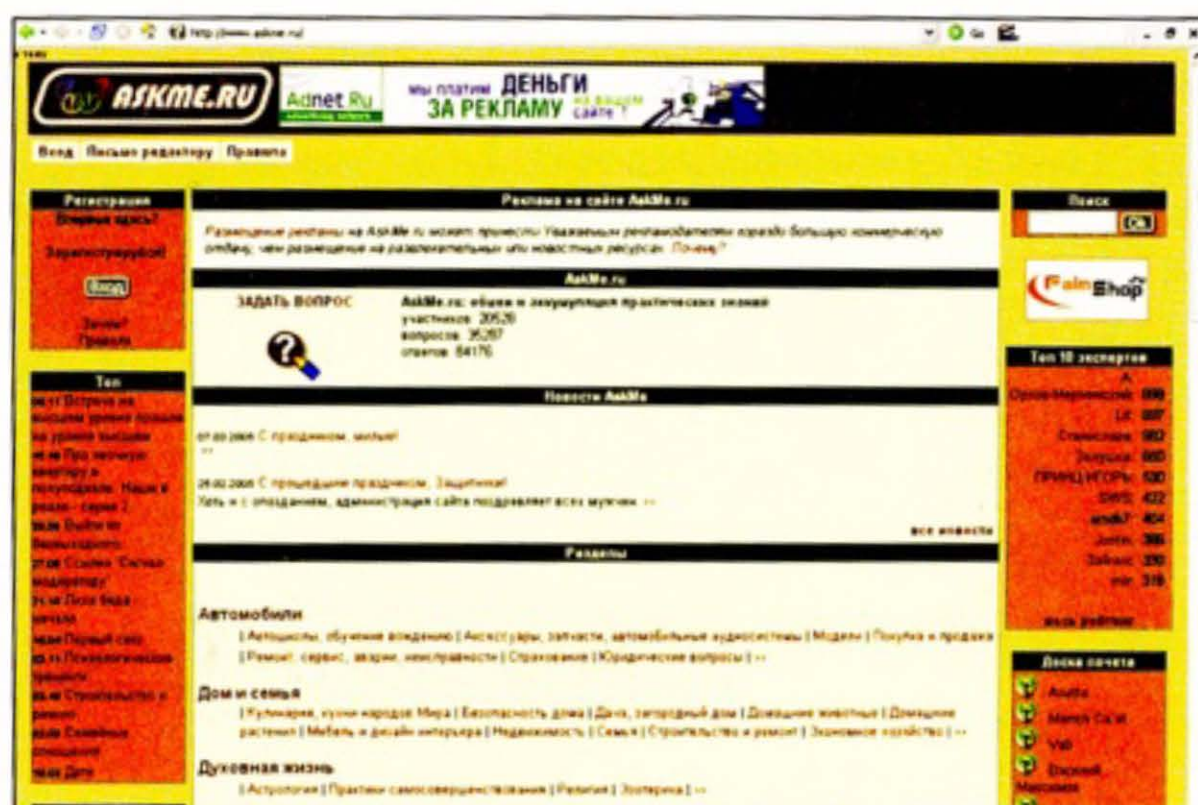


InternetHelp.ru.
Операторский
центр

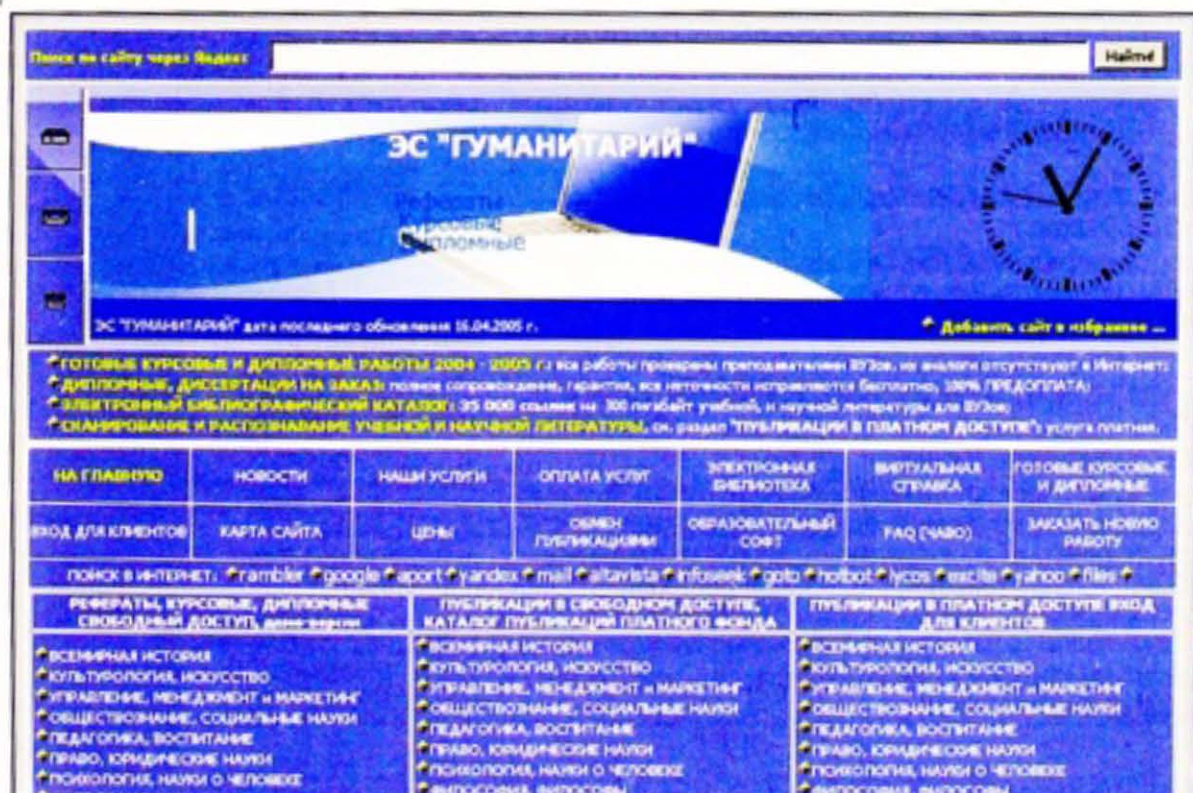


Юридическая
клиника.
Иркутский ГУ

Askme.ru



Виртуальная
справка. ЭС
«Гуманитарий»



http://www.d.ruhelp/

Отвечаем на вопросы
о библиотеке и книгах

задайте вопрос

Главная | поиск | about | список вопросов

Рубрики: Выберите рубрику

На ваши вопросы отвечают сотрудники информационно-аналитической службы Централизованной библиотечной системы «Киевская» г. Москва.
Мы даем вам ответ в течение суток.

Прежде чем задать вопрос, загляните в соответствующую рубрику - возможно, там вы найдете готовый ответ.

Воспользуйтесь также:

- поисковыми системами и каталогами, например: yandex.ru, aport.ru, rambler.ru, yahoo.com, altansta.com;
- коллекциями рефератов: bankreferatov.ru, www.referat.ru, www.referats.com, www.students.ru/referats/;
- библиотечными по правовой информации: Электронная юридическая б-ка "Кодекс", referat.kodeks.net;
- электронными библиотеками: lib.ru, mroptal.org.ru;
- каталогами и указателями на [нашем сервере](#), полнотекстовыми базами;
- специализированными ресурсами: по железу - dvt.com, etc.

Мы оставляем за собой право удалять некорректные вопросы и реплики и перемещать вопросы в более подходящие рубрики. Пользуйтесь поиском по номеру вопроса! Вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов и сочинений, будут рассматриваться в последнюю очередь.

Вопросы, которые можно задать за один день, делятся на две группы. Начало приема вопросов из первой группы приходится на 00:00 по московскому времени, начало приема второй - на 12:00 по московскому времени. Вопросы принимаются только непосредственно на сайте, присланные же по электронной почте не будут приняты к рассмотрению.

По выходным и в праздники мы отдыхаем вместе с вами 😊

Сегодня присламо 0 запросов (из 0 возможных).

«Виртуальная справка» в публикациях СМИ

Русский Журнал
«Русский журнал», 01.03.2001
Антон Пурник.
«Виртуальная справка»

РАДИО СВОБОДА
Радио «Свобода», 01.05.2001
Владимир Воронько «Люди как поисковые машины»

Журнал «Домашний компьютер» № 7, июль 2001
Владимир Николаевич «Искалка» с человеческим лицом

Виртуальная справка. ЦБС «Киевская» (Москва)

http://book.uir.ru/oblast/page=faq_topics

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г.Белинского

Электронные каталоги | Муниципальные библиотеки | Доставка документов | Справочная служба | Научно-исследовательские публикации | Ресурсы интернета

О библиотеке | Новости

Муниципальные библиотеки / Профессиональная справка / Профессиональная справка

На вопросы библиотечной области отвечают специалисты библиотеки им. В.Г. Белинского

Профессиональная справка

- Здравствуйте! Помогите пожалуйста найти в нашей библиотеке "Царство террора" Сергеева О.А. Заранее спасибо
- Помогите найти рассказ Андреева Ф.Н. "Разгром банды Штеффен" По словам читателя, рассказ был опубликован в "Уральском следопыте" в 80 годы
- Здравствуйте! Скажите, пожалуйста, можно ли найти в нашей библиотеке обучающую литературу по сметному делу? Очень хотим самостоятельно научиться составлять сметы. Заранее спасибо. Конструкторы ОАО "Энергия Холдинг"
- где на сайте электронный фонд
- Здравствуйте. Подскажите, пожалуйста, где можно найти список авторефератов диссертаций по специальности 10.02.20 за 1998 - 2005 гг.
- можно ли найти книгу Печерина "Торжество смерти"? спасибо
- "Увлекательные квесты" В январе каждого года в нашей библиотеке проводится Благословенские чтения. При подготовке к ним в этом году у нас возникла острая необходимость в Вашей помощи. Мы не можем найти фото индивидуальное или групповое последнего поэта Серебряного века Юрия Никандровича Верховского (1878-1956). Он прожил все годы ВОВ в г. Свердловск и общался с П.П. Благословенным. Мы бы были бы Вам чрезвычайно признательны за оказанную помощь. Кроме его фото мы нуждаемся в более подробной информации чем та, что есть в мире. Заранее спасибо
- Уважаемые коллеги! Прошу подсказать где опубликован доклад Министра Культуры Соколова На протяжении с 16 декабря 2004 года. Заранее благодарны

Адресная книга
Цифры и факты
События
Программы и проекты
Профессиональная справка
• Профессиональная справка
Методический центр
ИФ + область

анонс

Школа автоматизатора
Уважаемые коллеги! Библиотека им. В. Г. Белинского 31 мая - 2 июня в г. Лесной проводит 3-ю областную Школу библиотечного автоматизатора
[Подробнее](#)

Книжные новости
В ближайшее время вторым изданием выйдет книга известного уральского писателя Лива Сонова "Покер на костях"
[Подробнее](#)

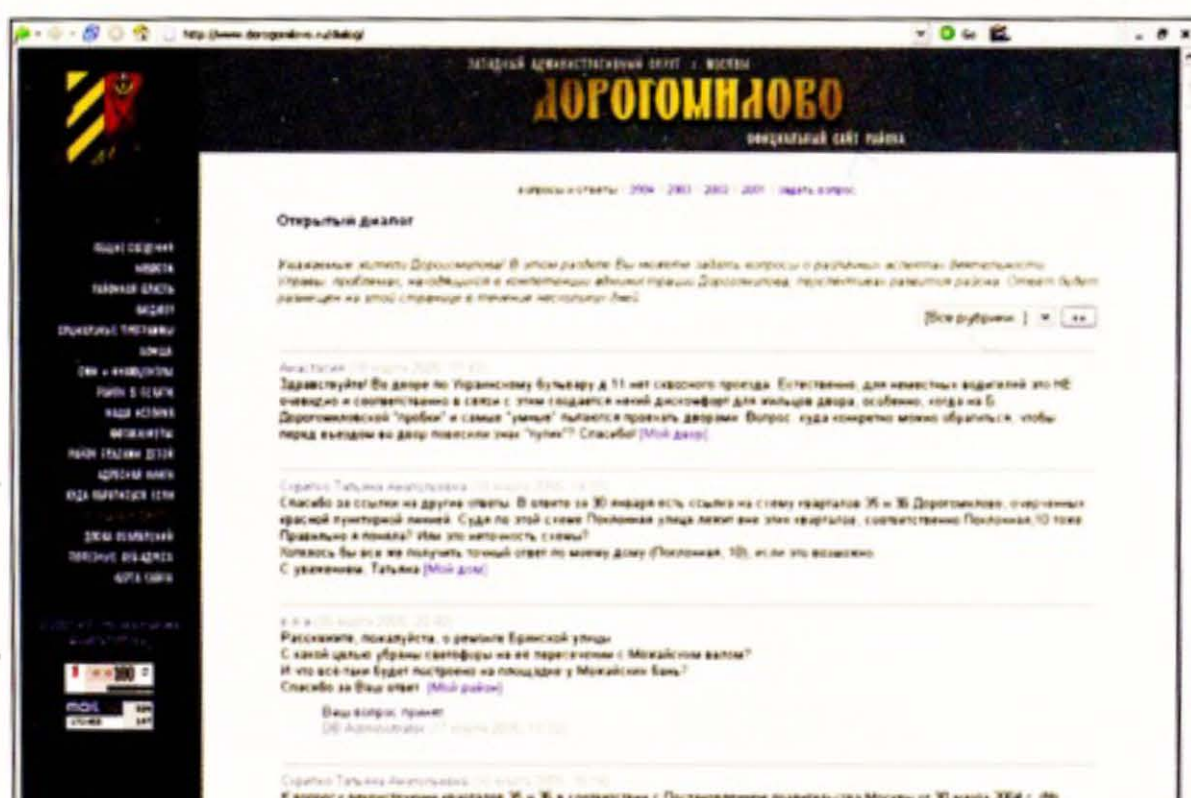
Круглый стол «Оптимизация сети публичных библиотек региона»
Министерство культуры Свердловской области, СОУНБ им. В.Г. Белинского приглашают
[Подробнее](#)

Профессиональная справка. Свердловская ОУНБ им. В. Г. Белинского



Вопросы и ответы.
Официальный
сайт г.Усть-
Каменогорска
(Казахстан)

Спроси у власти.
Андроповская ЦБС
(Ставропольский
край)



Открытый диалог.
Официальный
сайт района
Дорогомилово
(Москва)

К разделу «Первый российский корпоративный проект в области справочного обслуживания»

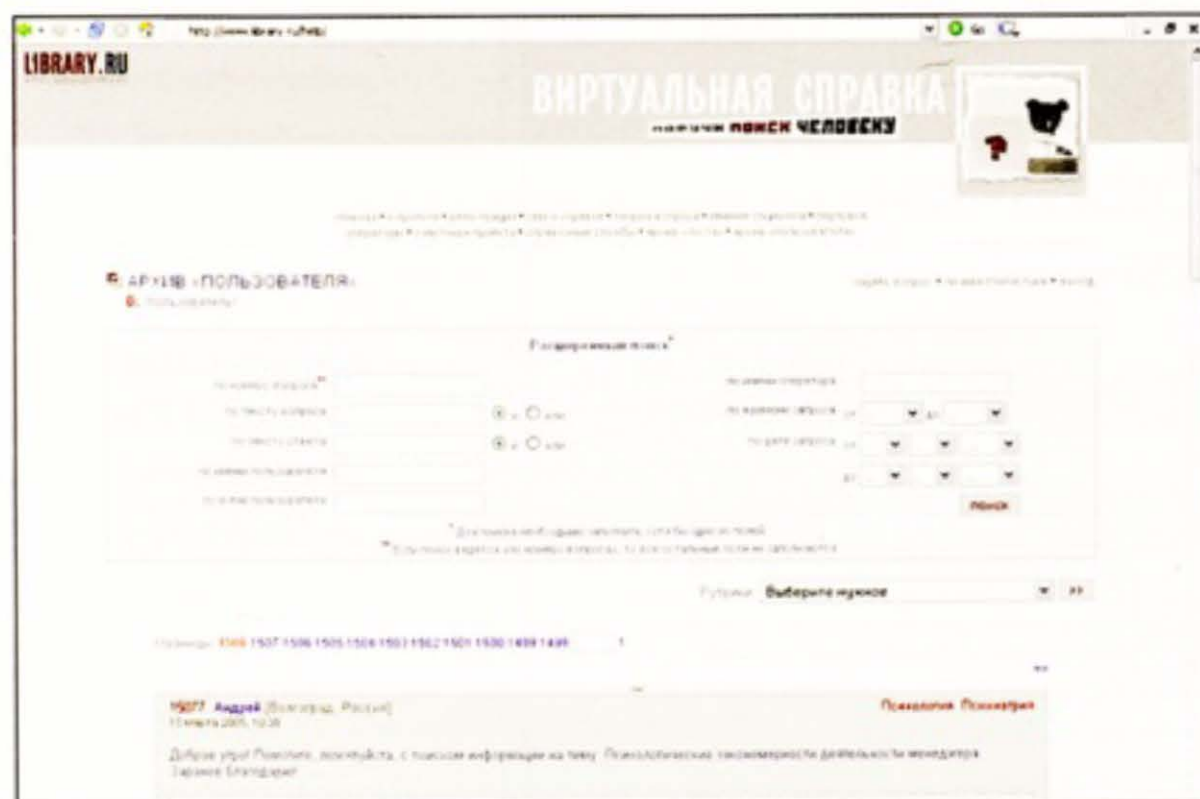


*Library.ru.
Информационно-
справочный портал*

*Виртуальная
справка.
Корпоративный
проект ВСИС ПБ*



*Архив
«пользователя»
Виртуальной
справки*



К разделу «Портреты виртуальных справочных служб (Россия, Украина, Казахстан)»

http://www.vss.rn.ru/8101/

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

домой | новости службы | обратный поиск | РНБ

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА "СПРОСИ БИБЛИОГРАФА"

Это служба Российской национальной библиотеки, выполняющая запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. При поиске информации используются справочно-библиографический фонд РНБ и ресурсы сети Интернет.
[См. подробнее...](#)

- О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ - УСЛУГИ РНБ: ПУТЕВОДИТЕЛЬ - ПОМОГИ СЕБЕ САМ - СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ WWW - ПУБЛИКАЦИИ	- ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ - АРХИВ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАПРОСОВ - ПОИСК В АРХИВЕ - КАТАЛОГ ЗАПРОСОВ
---	--

Новости службы

09.12.2004 - обновления в разделе ["Публикации"](#)

04.10.2004 - Российская национальная библиотека 23-24 ноября 2004 г. провела на базе своего Учебного центра семинар-тренинг "Использование Интернет-технологий в справочном обслуживании удаленных пользователей".
[Подробнее...](#)

[Архив новостей](#)

Известие, на сегодня прием запросов окончен

Ждем Вас на нашем сайте на следующий рабочий день (по выходным дням и праздникам ВСС не принимает запросы). Вы можете попытаться найти интересующую Вас информацию самостоятельно, обратившись к нашему [архиву запросов](#) и методическому разделу ["Помоги себе сам"](#).

Обратите также внимание на раздел ["Справочные службы WWW"](#), где собраны ссылки на сайты, выполняющие поиск информации по запросам пользователей.

Более подробную информацию о работе службы Вы можете найти в разделе ["О виртуальной справочной службе РНБ"](#).

Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа». Российская национальная библиотека (РНБ)

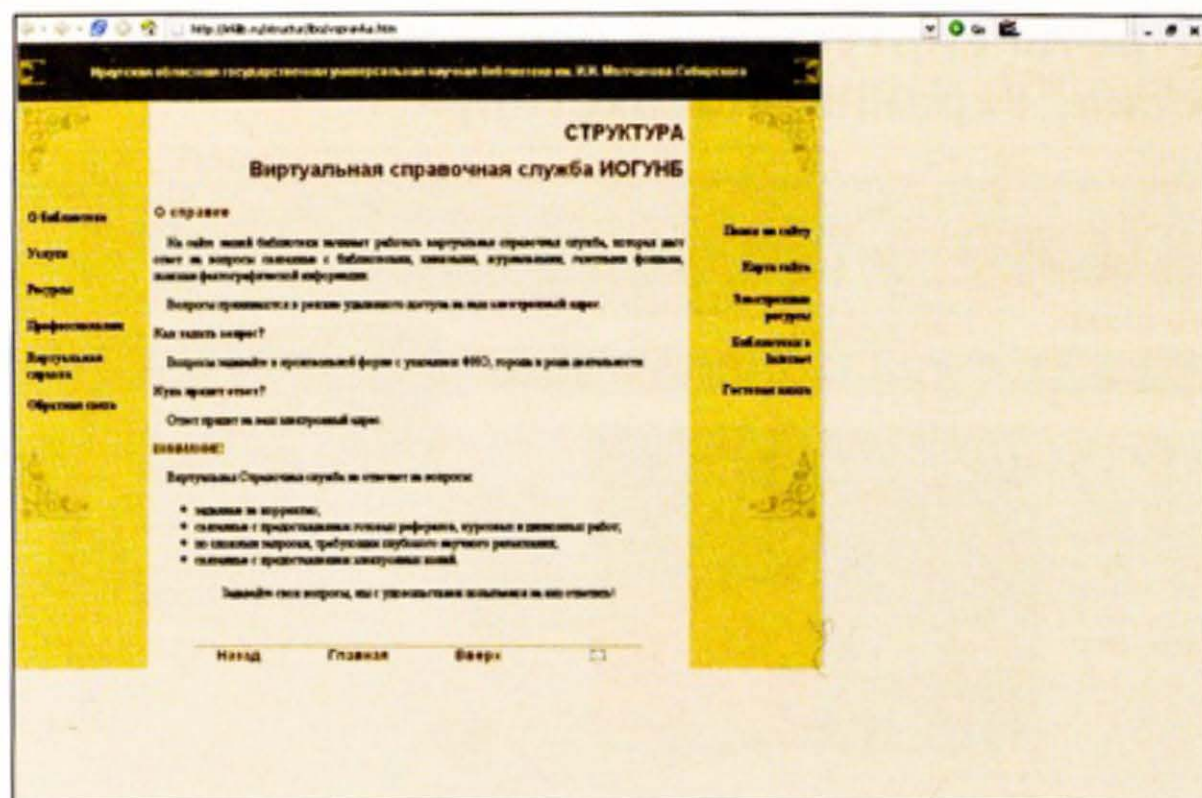
ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР Российская национальная библиотека

адрес - Садовая, 29. Часы работы - с 10.00 до 15.00, воскресенье - выходной.

О ЦЕНТРЕ	УСЛУГИ	РЕСУРСЫ
Удаленно - информация без границ	Поиск информации, сканирование, микроформирование, офисные программы	Базы данных, энциклопедии, справочники, CD-ROM, удаленный доступ
ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС	ИНТЕРНЕТ-НАВИГАТОР	КНИЖНЫЙ САЛОН
Новые возможности для удаленных пользователей	Представлены новые издания - "World Wide Web: Стратегия эффективного поиска"	Новые интеллектуальной литературы

Российская национальная библиотека | Каталог РНБ | Центр правовой информации

info@vss.rn.ru
© ИСЦ, 2001

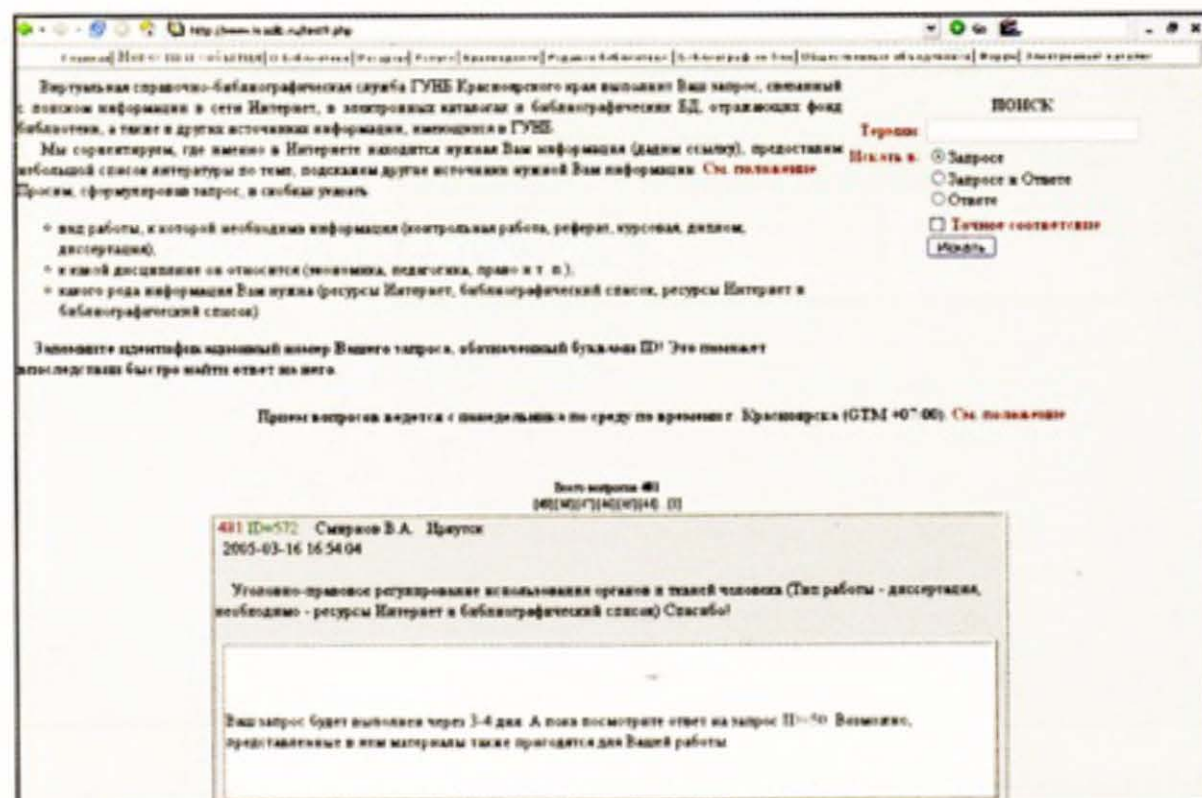


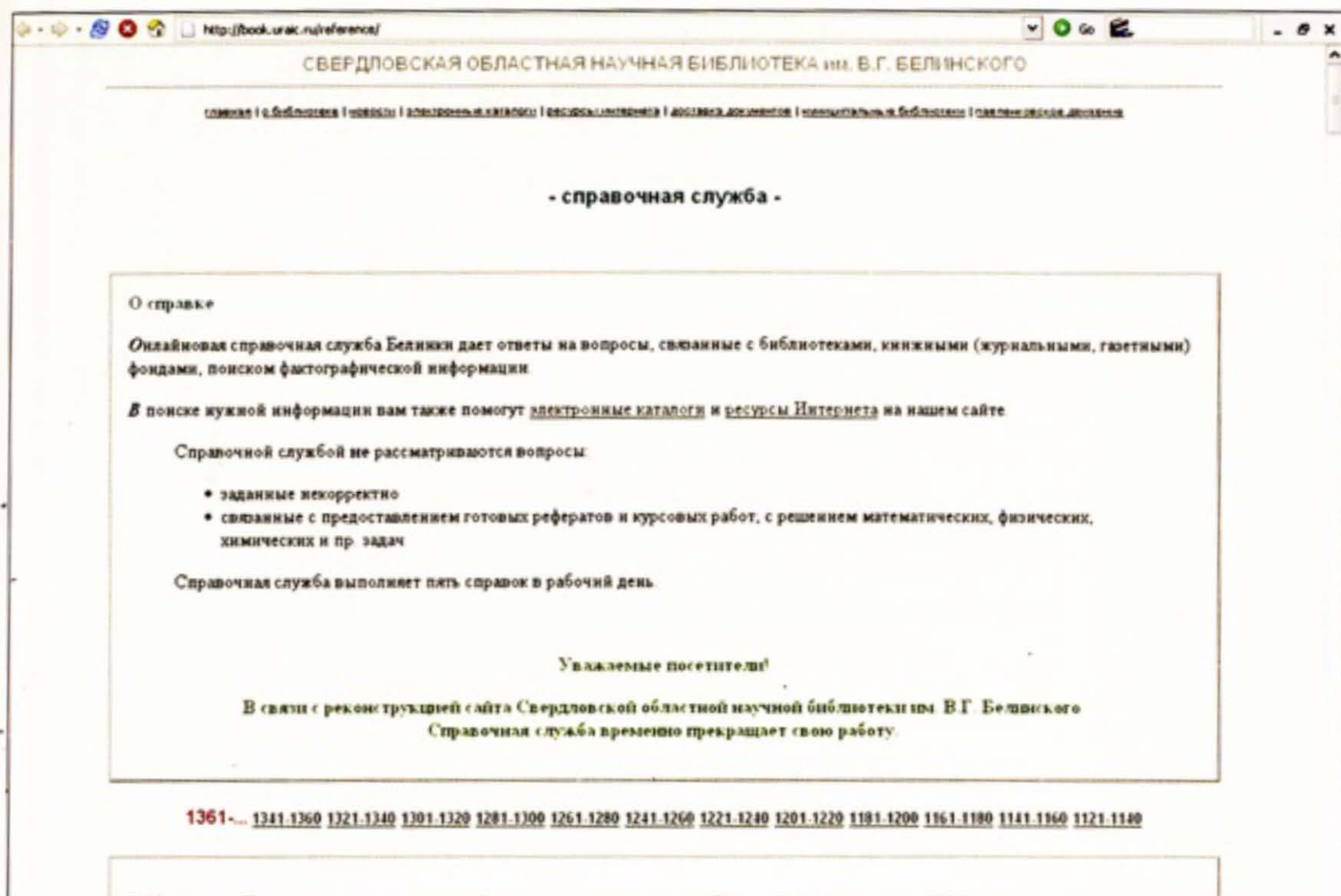
*Виртуальная
справочная служба.
Иркутская ОГУНБ*

*Виртуальная
справочная служба.
Кемеровская ОУНБ*

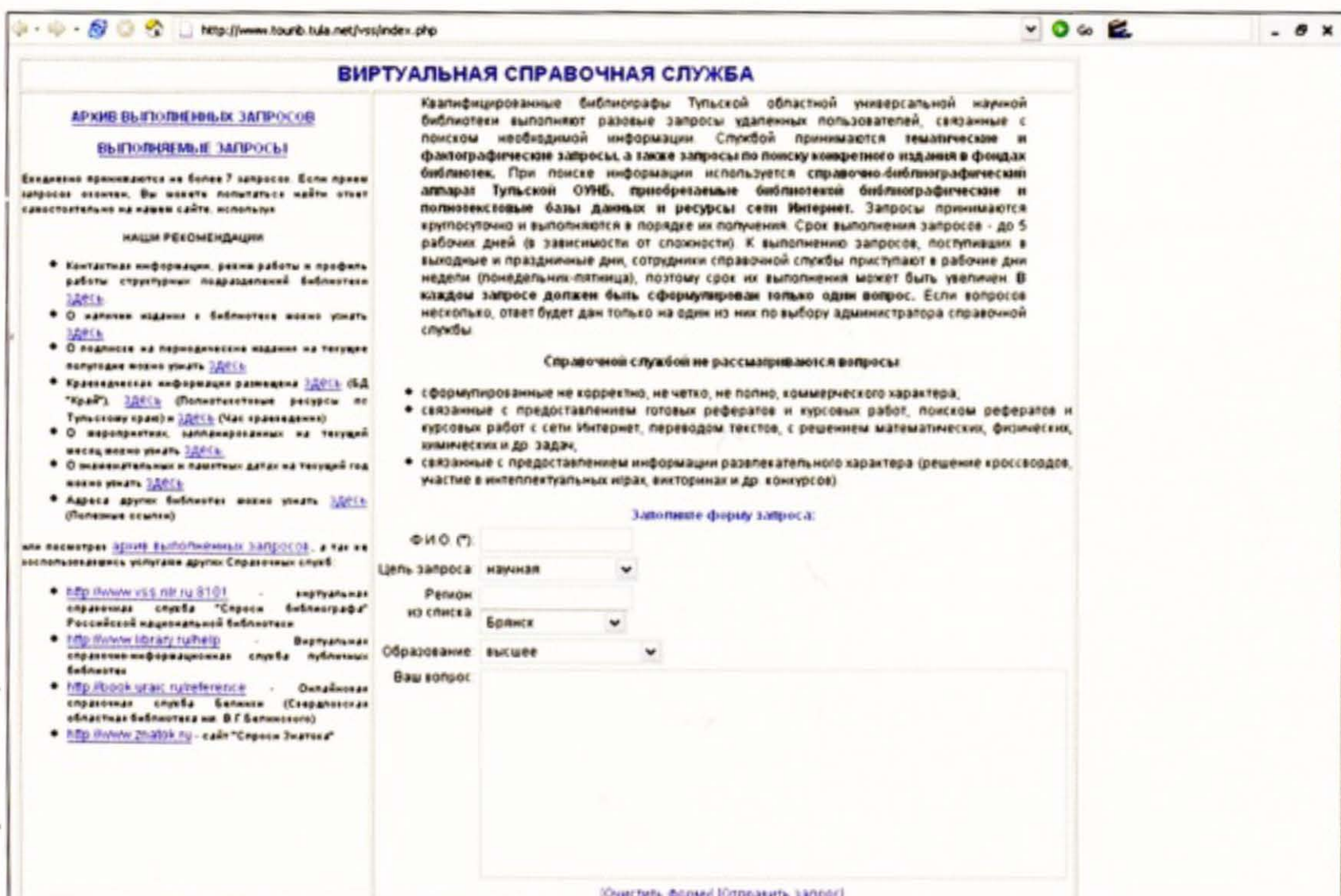


*Библиограф
on-line. ГУНБ
Красноярского края*

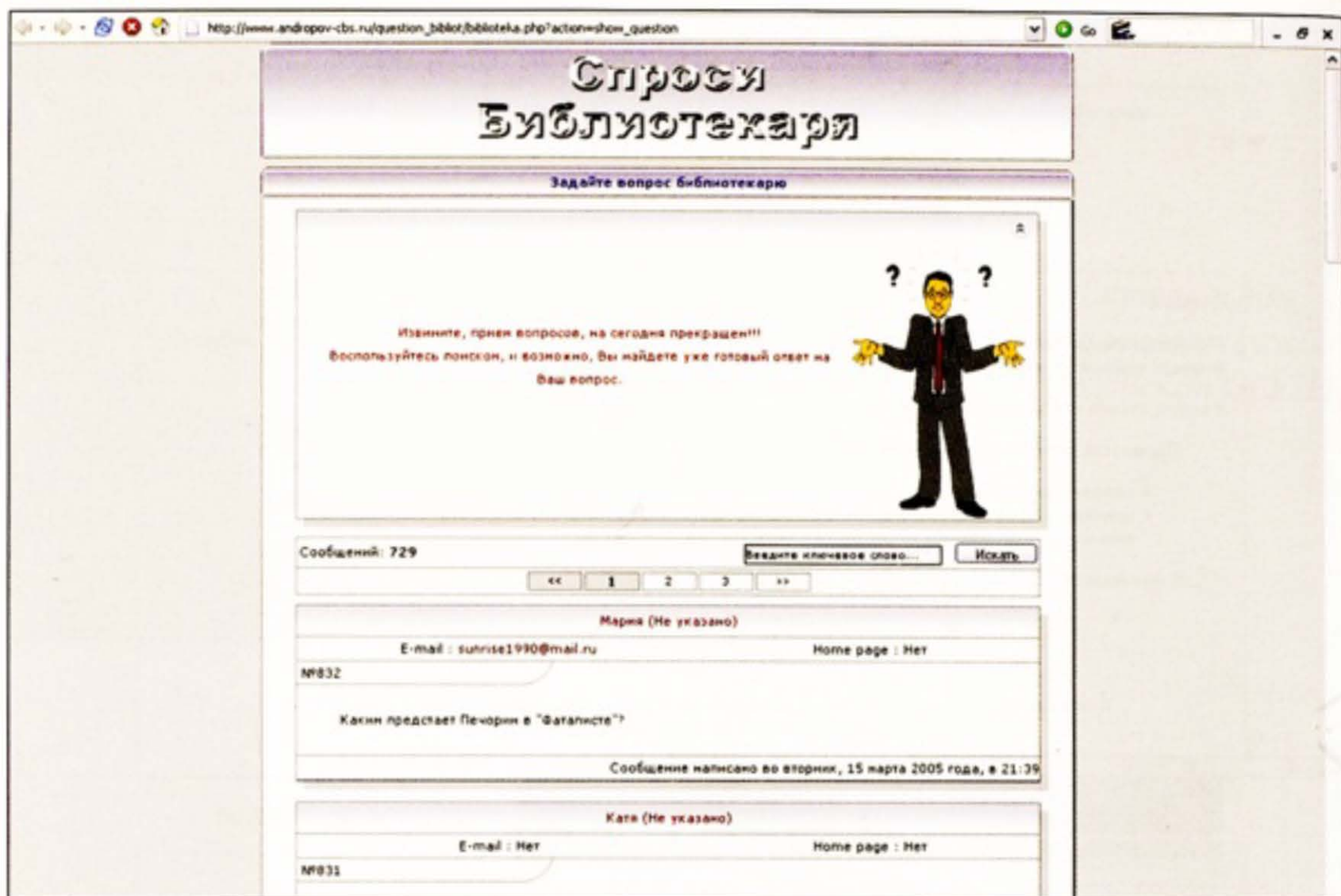




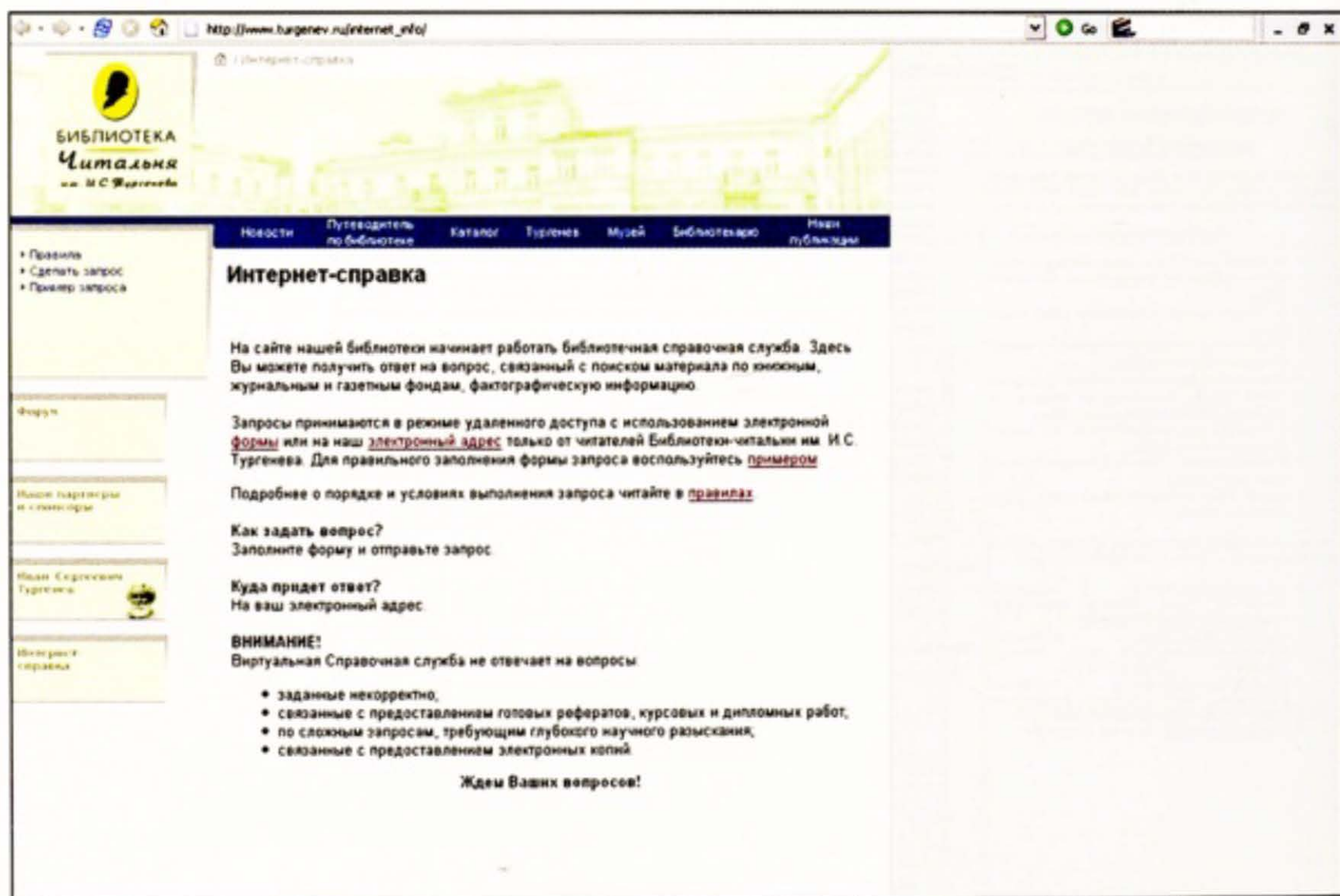
Справочная служба. Свердловская ОУНБ им. В.Г. Беллинского



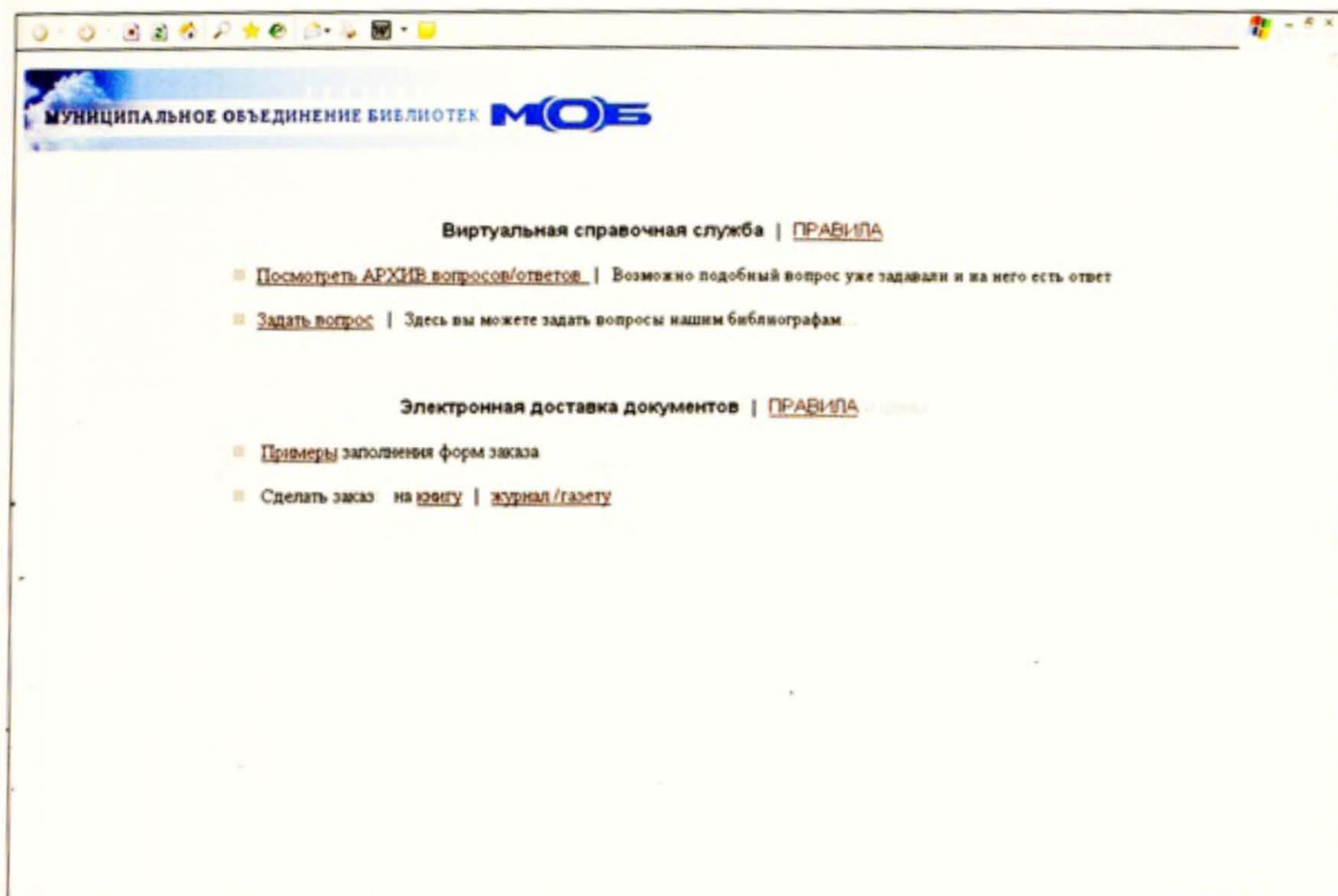
Виртуальная справочная служба. Тульская ОУНБ



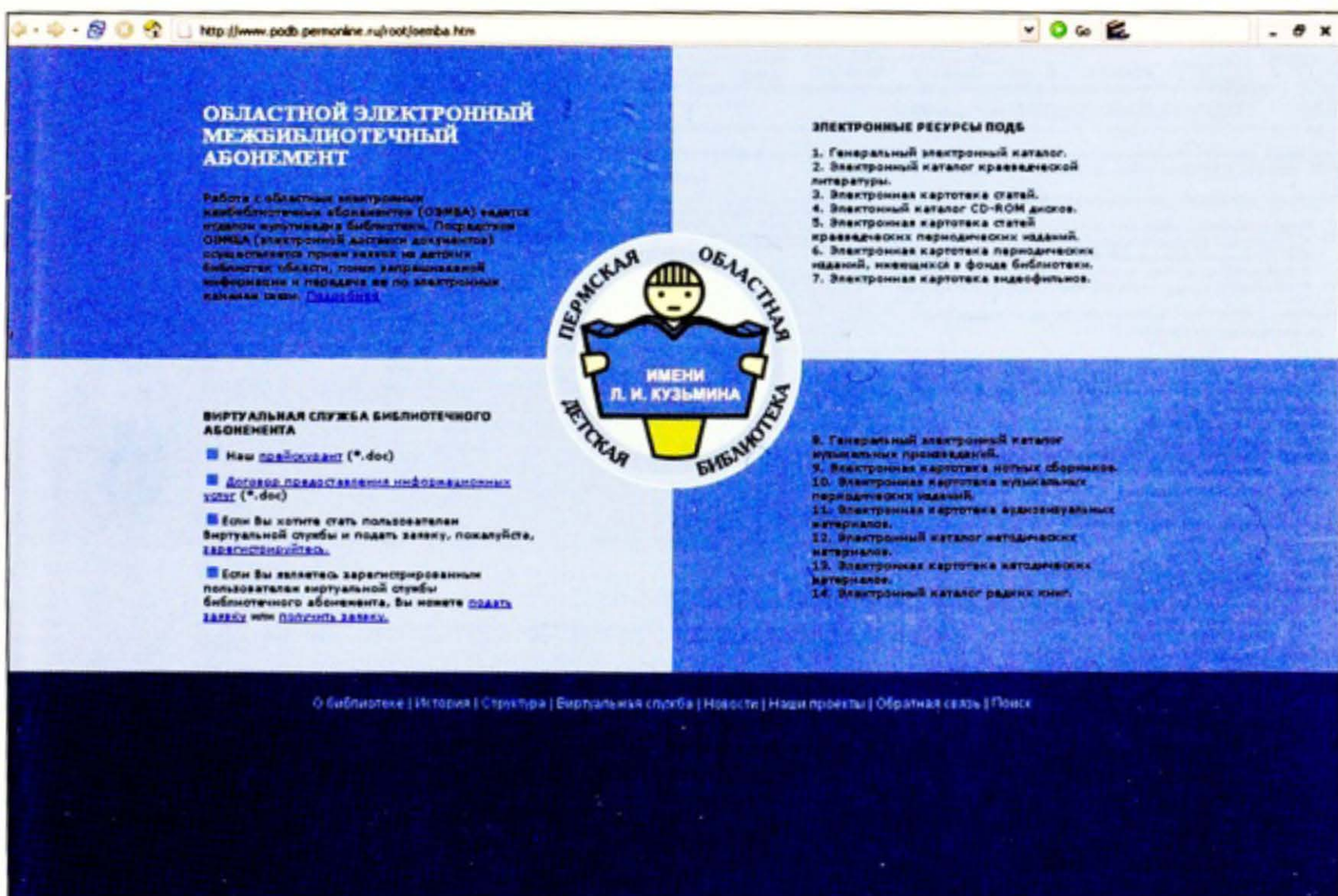
Спросы библиотекаря. Андроповская ЦБС (Ставропольский край)

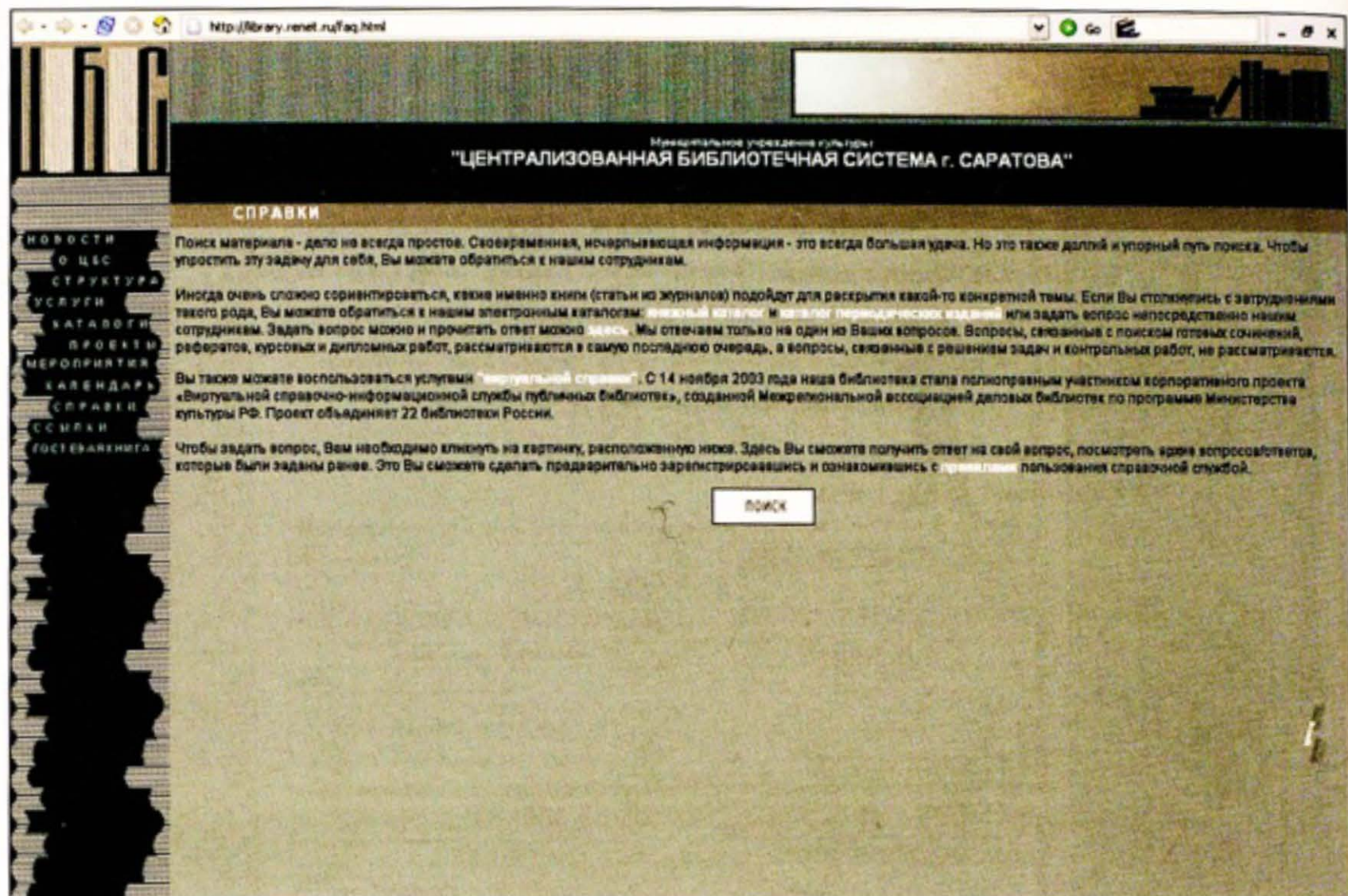


Интернет-справка. Библиотека-читальня им. И. С. Тургенева (Москва)

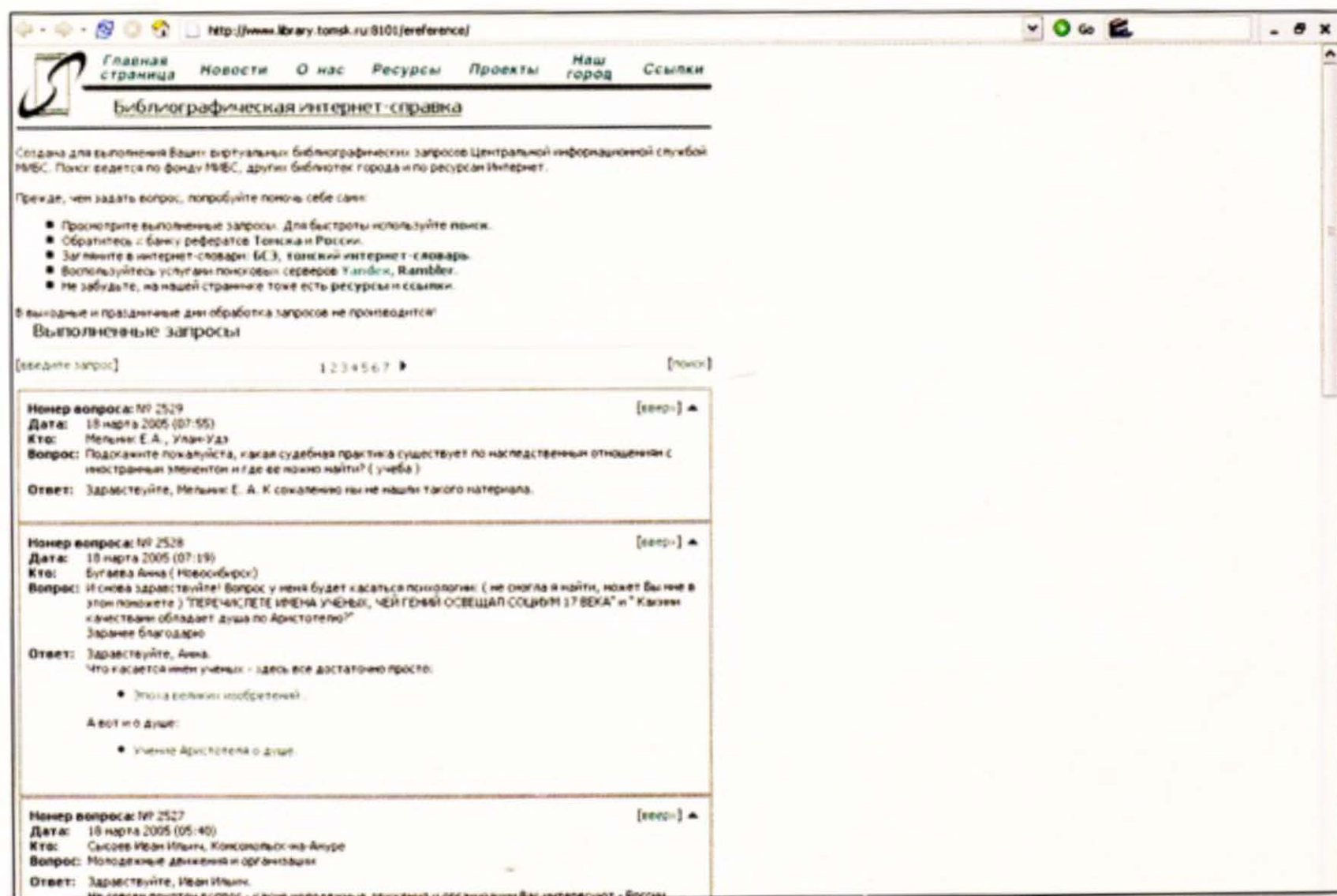


Виртуальная справка «8/5». МОБ Екатеринбург

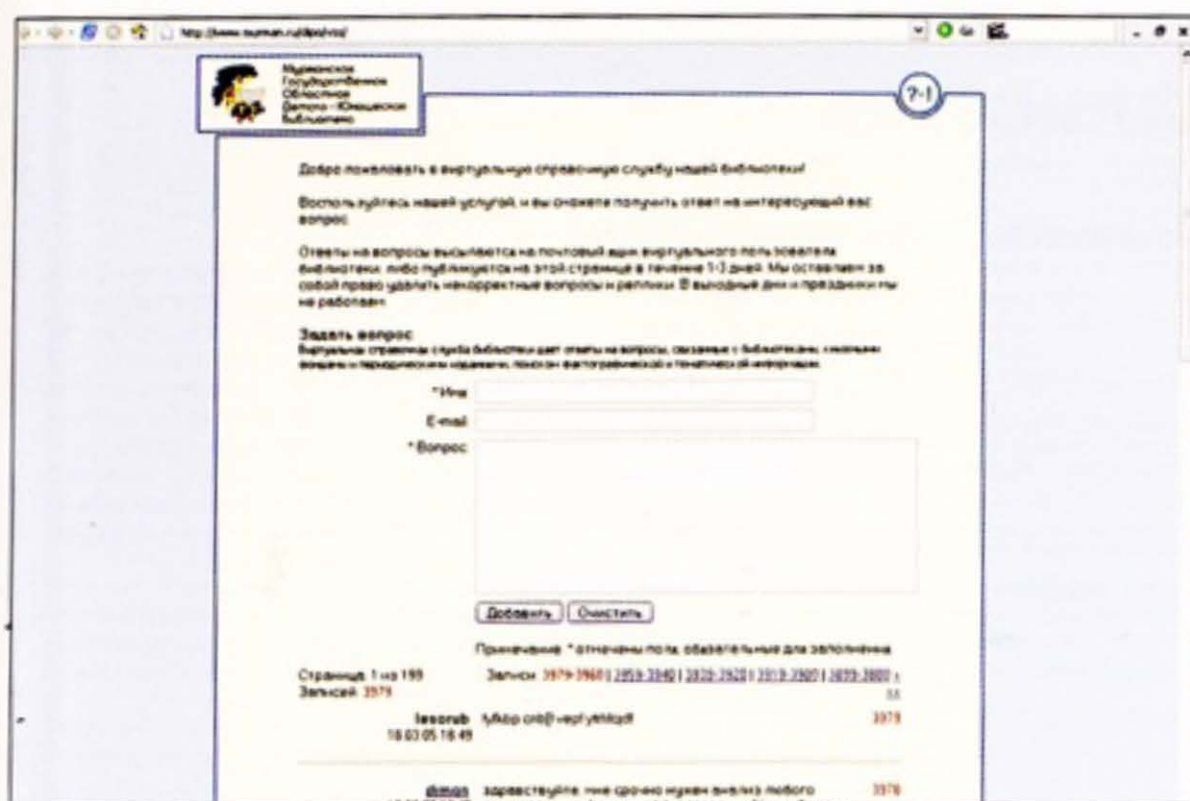




Справки. Саратовская ЦБС



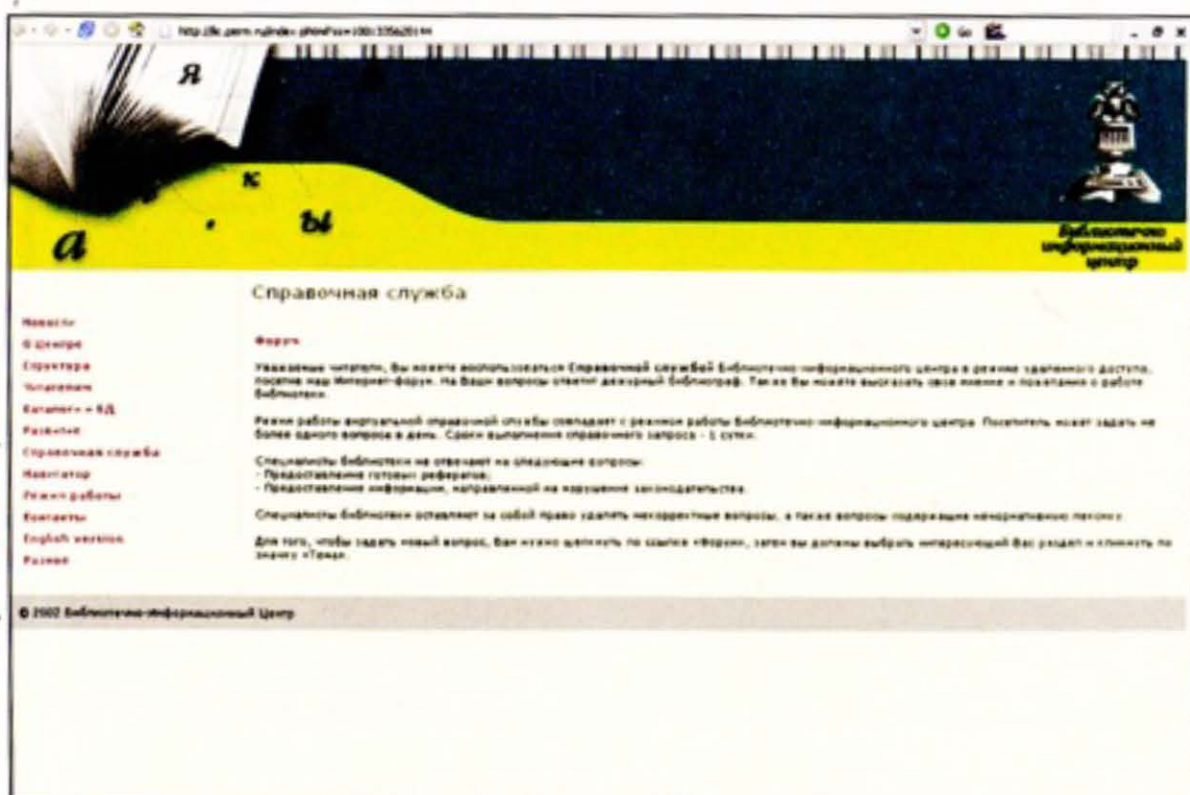
Библиографическая интернет-справка. Томская МИБС



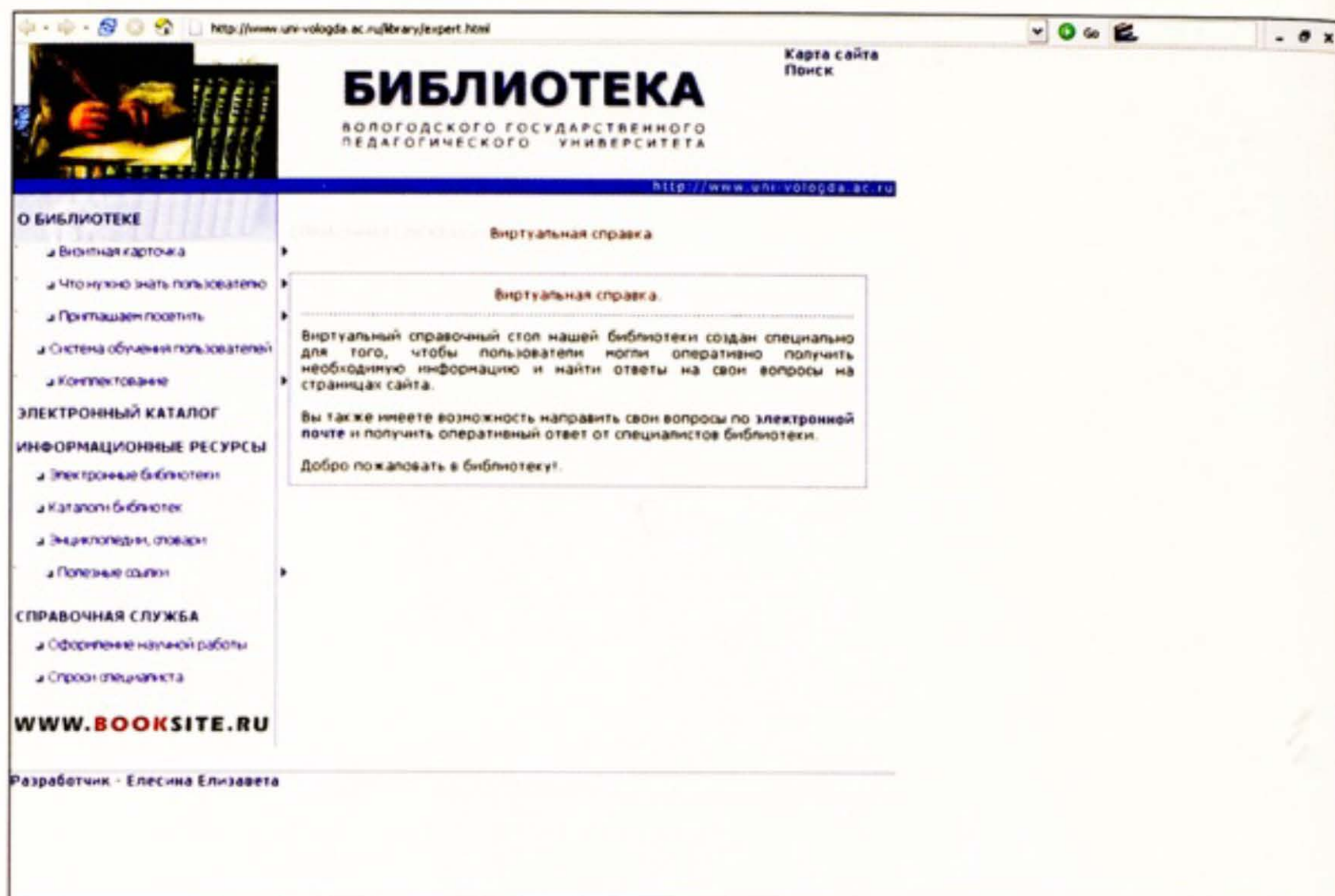
Виртуальная
справочная служба.
Мурманская
ГОДЮБ



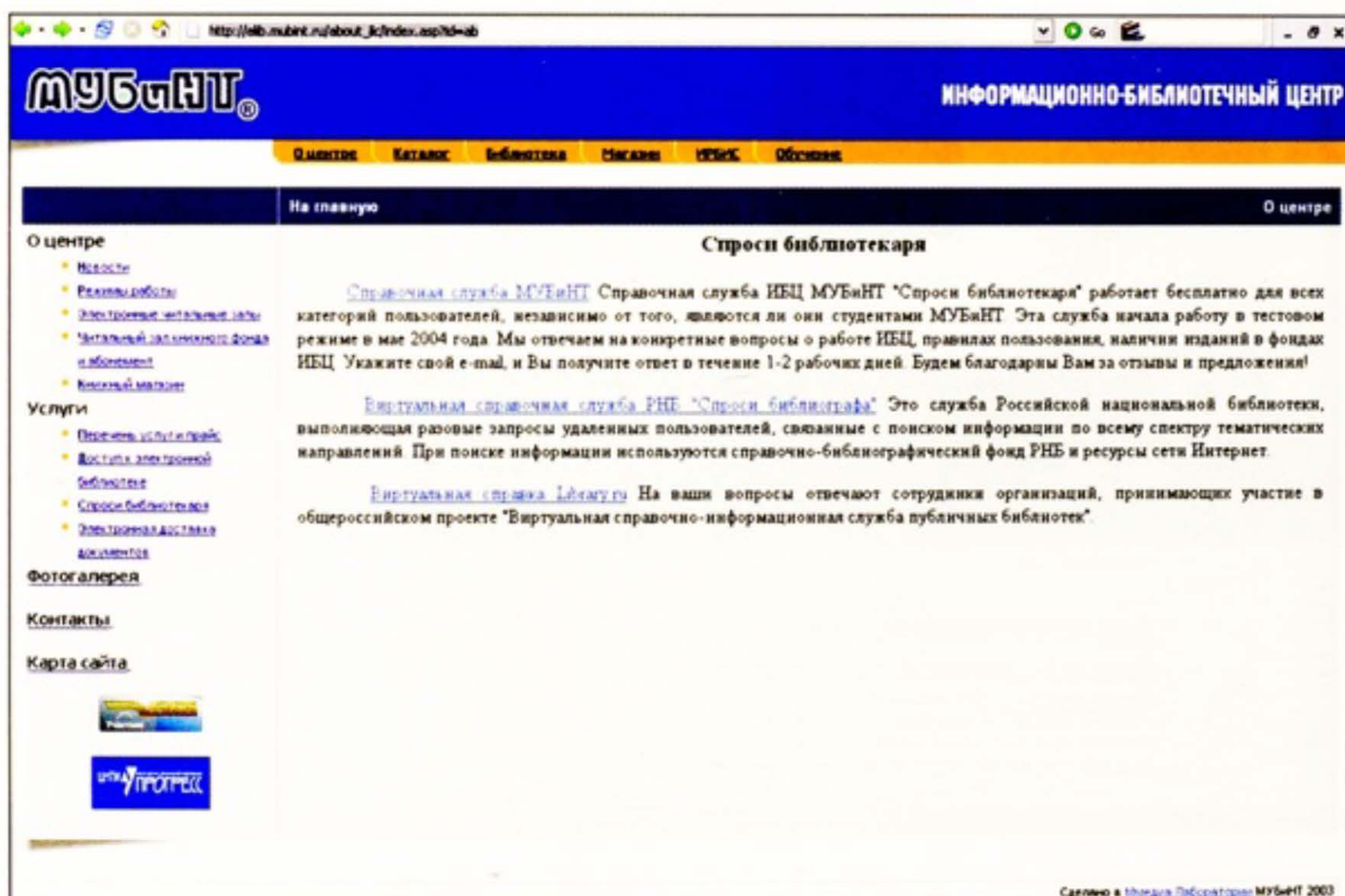
Виртуальная
справка.
Новоуральская
ЦГБ для детей и
юношества



Виртуальная
служба
библиотечного
абонемента.
Пермская ОДБ



Спроси специалиста. Вологодский ГПУ



Спроси библиотекаря. ИБЦ МУБиНТ (Ярославль)

Задать вопрос Поиск На главную Админ

Виртуальная библиографическая справка

На Ваши вопросы о детской книге и детской литературе ответит дежурный библиограф

Уважаемые пользователи! В нашей "Виртуальной справке" мы готовы помочь вам подобрать список литературы по конкретной теме из фондов нашей библиотеки. В отдельных случаях можем оказать помощь в розыске конкретной информации среди ресурсов Интернет.

Просим вас не обращаться к нам с запросами, касающимися ссылок на готовые рефераты или сочинения

Пользуйтесь услугами поисковых систем (www.google.com, www.yandex.ru, meta.ua и др.). В поисковой строке сформулируйте свой запрос (например, Война и мир реферат), осуществите поиск, и затем выбирайте подходящую информацию из предложенных ссылок. Прежде чем задать вопрос, поинтересуйтесь, не было ли уже подобных вопросов (просмотрите запросы на странице "Виртуальная справка", а также поищите в "Архиве" выполненных справок). Кроме того, Вы можете самостоятельно осуществить поиск в нашем "Электронном каталоге". Для начала выберите базу данных, в которой собираетесь произвести поиск. После этого определите поисковое поле и сформулируйте запрос. Тематический поиск ведется по полям "Рубрика", "Персоналии", или "Ключевые слова". Если Вы не знаете, в каком из тематических полей находится поисковый термин, введите термин во все тематические поля и объедините запрос оператором "ИЛИ" (выбирается из списка в левой части экрана).

Внимание! В связи с большим количеством поступающих запросов мы вынуждены ограничить количество запросов в течение дня. Количество принимаемых запросов будет варьироваться в зависимости от количества дежурных библиографов в библиотеке. Кроме того, от одного пользователя принимается не более одного запроса в день. Каждый запрос может содержать лишь один вопрос (все остальные игнорируются). **На запросы, в которых содержатся просьбы о поисках готовых сочинений, рефератов, курсовых и т.д. дежурные библиографы отвечать не будут** - такие запросы будут просто удаляться.

Дежурные библиографы работают с понедельника по пятницу с 9 до 17 часов. Запросы, поступившие после 16.30, выполняются на следующий день. Запросы, поступившие в субботу и воскресенье (а также праздничные дни), выполняются в понедельник (или в первый после праздника рабочий день).

Просьба не посылать дважды один и тот же запрос. Ваш вопрос появится на наших страницах лишь вместе с ответом. Подтверждением принятия Вашего запроса является сообщение "Ваш запрос принят!"

Осталось вопросов: 2

Раздел: Культура. Искусство. Пресса
 Номер вопроса: 2488
 Имя: Катя
 Город: Бердичев
 Вопрос: Привіт!
 Підскажіть, будь ласка, де мені можна знайти зображення Собору Паризької Богоматері?

Виртуальная библиографическая справка. НБ Украины для детей (Киев)

Віртуальна довідка

Шановні користувачі!

На сайті нашої бібліотеки у розділі "ФОРУМ" почала працювати віртуальна довідкова служба. Використовуючи нашу послугу, ви зможете отримати відповідь на питання, що вас цікавить у режимі віддаленого доступу. Для цього вам необхідно зареєструватися на нашому форумі та відповісти на ваш запит.

Будь ласка, уважно ознайомтесь з правилами представлення нашої послуги:

Хто відповідає на ваш запит?
 На ваш запит відповідають фахівці бібліографічного та інформаційно-довідкового відділу бібліотеки.

Як задавати питання?
 Питання задавайте у довільній формі, повідомлення про відповідь прийде на вашу електронну адресу.
УВАГА! Обов'язково вкажіть місце навчання, роботи, рік діяльності.

На які запити ми даємо відповіді?
 Наземість у фонді бібліотеки:
 - Конкретного видання
 - Законодавчих нормативних актів Міністерства та відомств України, Родії, колишнього СРСР.
 - Відомості і факти про історію, економічний, культурний і соціальний розвиток України.
 - Рідкісні відомості і факти, що можна знайти за допомогою оглядів, довідок, енциклопедичної літератури та усях доступних для бібліотеки пошукових систем.

У який термін ми даємо відповіді?
 Усі запити виконуються протягом двох діб.

На які запити ми відповідаємо НЕ даємо?
 Підбір літератури для наукових, дипломних, курсових робіт, рефератів. Пошук самих наукових, дипломних, курсових робіт, рефератів.
 Для важких запитів, що потребують глибокого наукового пошуку та підключення додаткових джерел інформації, які відсутні в бібліотеці.

Головна сторінка
 Про бібліотеку
 Новини
 Послуги
 Ресурси
 Віртуальна довідка
 Бібліографіка
 Каталог сайту
 Обговорюємо на форумі
 Про нас у пошті
 Фахівці
 Сторінки і платформи
 Постова зв'язь
 Анонс

Віртуальна довідка. ГРБ України для юношества

http://lib.rk.kitk.ua/php/vh/vhelp.php?action=gost



Головна
Історія
Новини
Проекти
Ресурси
Послуги
Відділи
Видання
Контакти
Архів

Волинська обласна універсальна наукова бібліотека імені Олени Пчілки

Віртуальна довідка



Сторінки: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

Додати запит

Ярина, місто Івано-Франківськ
Добрий день! На цьому сайті <http://mars.lib.lv.ua/> знаходиться стаття Афанасьєв А. Н. Болонський процес в Германії // Высшее образование сегодня. - 2003. - N 5. - С. 54-57. Скажіть будь-ласка, як можна прочитати цю статтю чи можлива є інша інформація на тему "Болонський процес в Німеччині"? Буду вдячна Вам за допомогу.
написане 15.03.2005 р.

Відповідь: Інформацію на тему "Болонський процес в Німеччині" Ви можете переглянути на таких сайтах в Інтернеті:
1. <http://www.rcenter.spb.ru/bolonsk/articles/senashenko.shtml>
2. http://www.delrus.ccc.eu.int/em/37/eu33_13.htm
3. <http://ic.dgtu.donetsk.ua/russian/ovs/squrov.html>
4. <http://www.press.alledu.ru/publication/432/2766>

Андрій, місто Івано-Франківськ
Яка є література з написання дипломної роботи по соціальному вченні Католицької Церкви про працю?
написане 13.03.2005 р.

Відповідь: Підбір літератури для дипломних і курсових робіт здійснюється платно згідно затверджених тарифів на платні послуги бібліотеки.

Ірина, місто Луцьк
Допоможіть знайти літературу на тему "Бюджетне фінансування: зміст, принципи та особливості"
написане 03.03.2005 р.

Відповідь: Пропонуємо познайомитися з найновішими виданнями та матеріалами на тему Вашого запиту:
1. Бюджетний менеджмент. Підручник / Ред. В. Федосов. - К., 2004. - 864 с.
2. Васильчук О.Д. Бюджетна система України. Підр. для студ. вузів / О.Д. Васильчук, К.В. Павлюк. - К., 2004. - 544 с.
3. Герасимчук З.В. Фінансовий менеджмент. Навч. посібник / З.В. Герасимчук, І.М. Вахович. - Луцьк: Наддніпря, 2004. - 520 с.
4. Гушта О.В. Порядок формування та використання коштів місцевих бюджетів / О.В. Гушта // Фінанси України. - 2005. - №1. - С. 10-16.
5. Планування, облік, звітність, контроль у бюджетних установах, державне замовлення та державні закупівлі: Інтегрований комплекс: Навч. посібник / Ред.: В.М. Герц, В.М. Бородюк. - К., 2004. - 593 с.

Віртуальна довідка. Волинська ОУНБ (Україна)

http://www.lb-krm.org/interact.php



Краматорская городская библиотека им. М. Горького

Поиск

Расширенный поиск

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- Миссія бібліотеки
- Історія бібліотеки
- Бібліотека сьогодні
- Структура бібліотеки
- Правила користування
- О фондах і каталогах
- Наші партнери
- Віртуальна справка

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

- Электронный каталог
- Расширенный поиск
- Новизны - Это интересно!

УСЛУГИ И СЕРВИСЫ

- Бесплатные
- Платные

НОВОСТИ И СОБЫТИЯ

- Новости, события
- Пресс-Релизы
- Фотогалерея
- Выставки, презентации
- Гостевая книга

РЕСУРСЫ ИНТЕРНЕТ

Вопрос - ответ. Виртуальная справка

Уважаемые пользователи!

На нашем сайте в рубрике "Вопрос-ответ. Виртуальная справка" работает виртуальная справочная служба. Вы можете получить ответ в режиме удаленного доступа на вопрос, интересующий вас. Вам необходимо зарегистрироваться в рубрике и отослать ваш вопрос.

Правила предоставления нашей услуги.

- На ваш запрос отвечают специалисты информационно-библиографического отдела
- Вопросы задавайте в свободной форме, сообщения об ответе придет на ваш электронный адрес.

Просьба, обязательно указать: место учебы, работы, вид деятельности

Библиографы дают ответы на следующие запросы:

Наличие в фондах библиотек:

- конкретного издания,
- сведений и фактов об истории, экономическом, культурном и социальном развитии Украины, города Краматорска,
- разнообразные сведения и факты, которые можно найти с помощью словарей, справочной, энциклопедической литературы и всех доступных для библиотеки поисковых систем,
- все запросы выполняются на протяжении двух суток.

Мы не даем ответов на такие запросы:

Подбор литературы для научных, дипломных, курсовых работ, рефератов. Поиск самих научных, дипломных, курсовых работ, рефератов

Фамилия, Имя *

E-mail *

Место учебы, работы

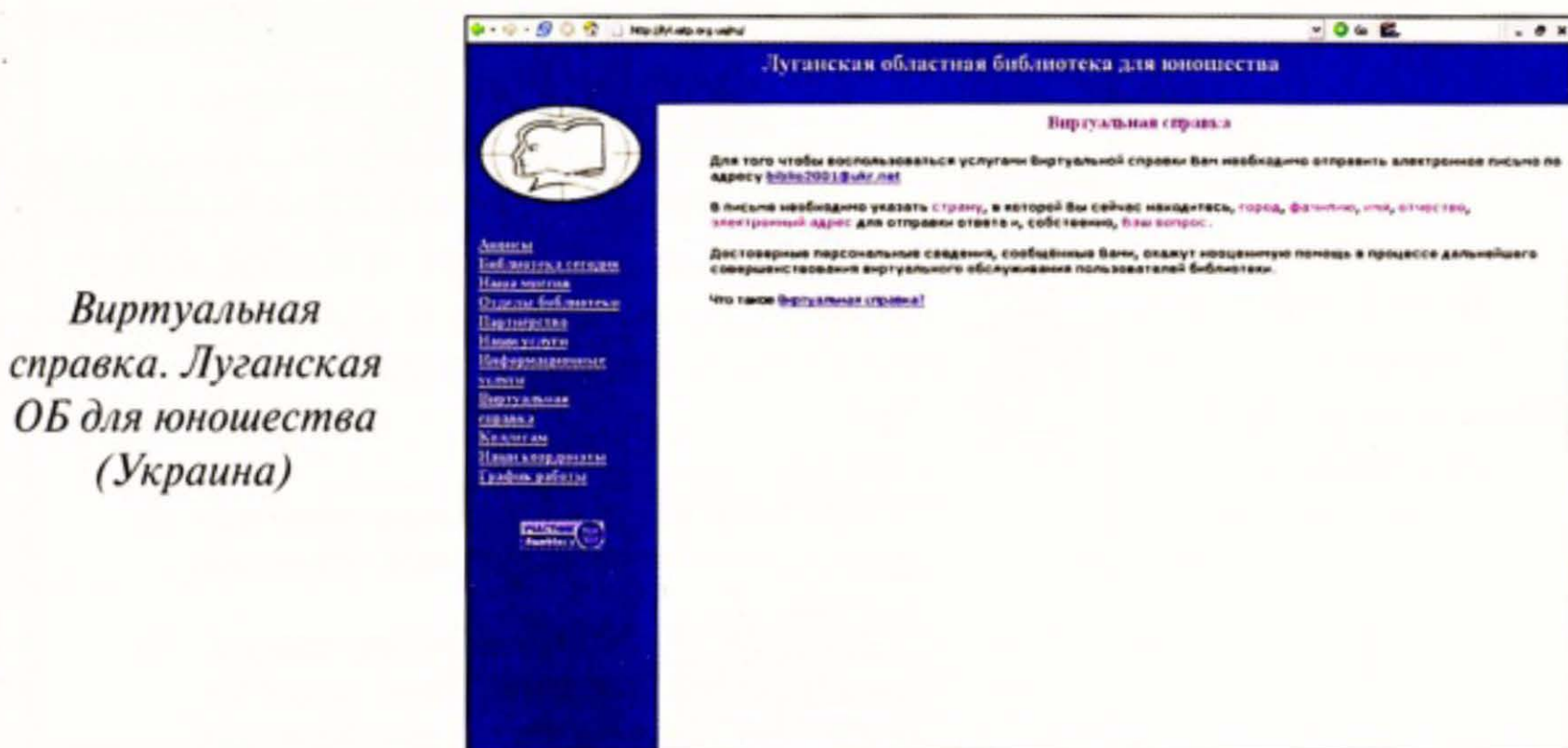
Вид деятельности

Тема Вопроса *

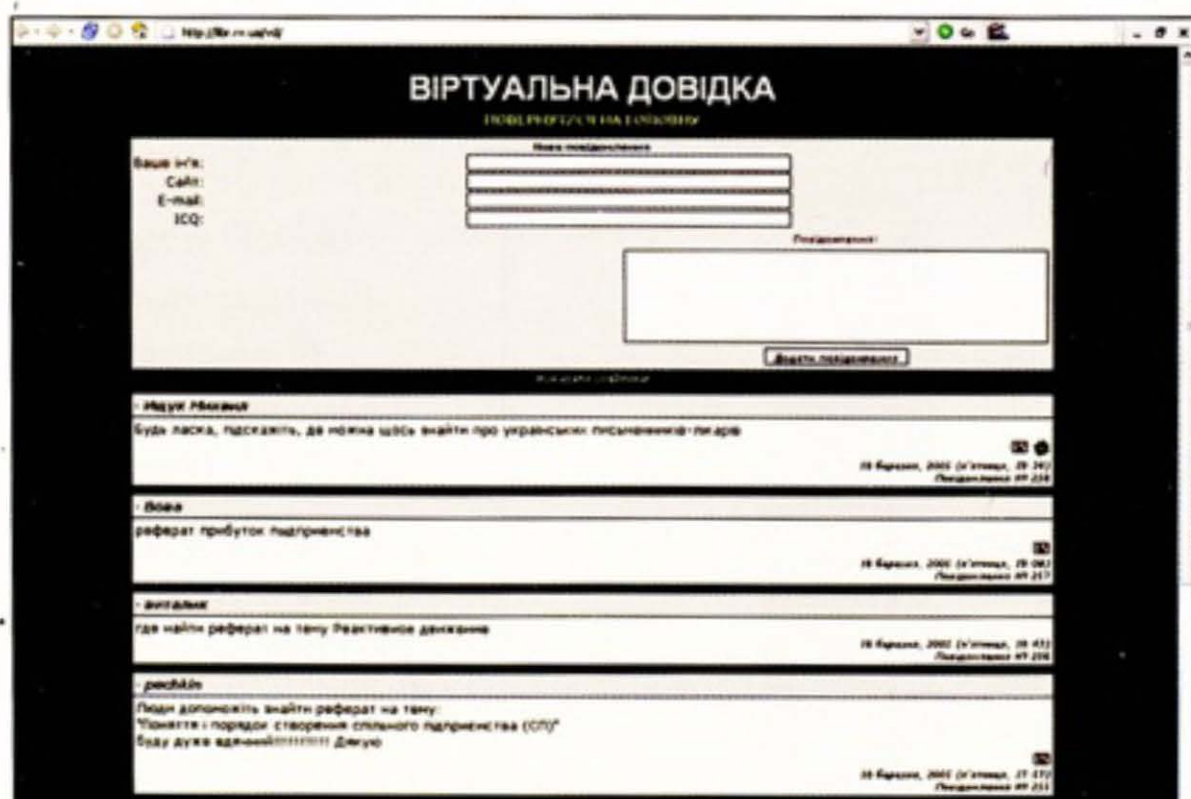
Вопрос—ответ. Виртуальная справка. Краматорская ГБ (Украина)



Виртуальная
справочная служба.
Луганская ОУНБ
(Украина)



Виртуальная
справка. Луганская
ОБ для юношества
(Украина)



Виртуальна
довідка.
Рівненська ГОБ
(Украина)

туризма Европы и России, их сравнительная характеристика». Заранее спасибо. (Краснодар)

Иногда посетители ищут те или иные карты.

- Здравствуйте! Мне очень нужны карты путей сообщения (авиа, авто-, железнодорожные) и карта минеральных ресурсов Вологодской области. Заранее спасибо!!! (Новосибирск)

И лишь очень небольшая часть запросов этой рубрики определена внеучебными мотивами.

- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, с поиском информации о плато Путорано, что в среднесибирской области находится. История, как добраться, и есть ли карты и книги о нем в электронных магазинах, какие-то координаты немногих жителей. Я буду очень благодарна за любую информацию. Спасибо за предыдущие ответы. (Москва)

Вопросы по физике и астрономии

Эта рубрика заполнена исключительно учебными запросами от школьников и студентов. Поиски конкретных текстов (чаще электронных) также связаны с необходимостью подготовки учебных заданий.

- Где мне взять билеты по физике за 11 класс, если можно, с ответами? (Находка)
- Здравствуйте!!! Помогите, пожалуйста, найти что-нибудь по теме «Общая теория относительности и ее значение в современной космологии» — желательно, конечно, рефератик или курсовичок. Спасибо! (Мурманск)
- Не могли бы вы помочь в подборке материалов на тему «Плазма» (во всех видах, но предпочтительнее «Шаровая молния»). Желательно не готовые работы и рефераты, а электронные книги или сайты, содержащие материалы на данную тему. P. S.: Обращаюсь не в первый раз, очень помогаете. Большое спасибо! (Владимир)
- Есть ли где-то электронная версия «Теоретической физики» Ландау и Лившица? Заранее благодарен. (Санкт-Петербург)

Лишь несколько вопросов в этой рубрике определено личными интересами пользователей к соответствующим областям знаний.

- Здравствуйте! Я хотел бы, чтобы Вы мне помогли найти ресурсы, где бы я мог почитать про звезды, созвездия, черные дыры,

ну и естественно посмотреть на все это дело (картинки). Просто очень нравится читать про всякие открытия в области астрономии. Но хочется все-таки найти ресурсы не чтобы читать и вникать в каждый термин, а именно чтоб рассказывалось о всяких открытиях, а не научно-техническую литературу читать. Заранее благодарю Вас за Вашу огромную помощь. (Москва)

Вопросы по математике и кибернетике

Эта рубрика полностью состоит из учебных запросов, которые посылают, в основном, школьники и студенты.

- Помогите, пожалуйста, найти про логарифмы и их свойства. (Санкт-Петербург)
- Помогите, пожалуйста, найти что-нибудь для реферта по геометрии за весь курс школы. Если можно — то готовый материал. Тема любая — лишь бы можно было реферат накатать. (Боровичи)
- Я первая!!! Пожалуйста, помогите, ну, пожалуйста!!! Нужна информация для написания диплома на тему «Задача оптимизации сроков замены оборудования». Мне необходимо экономическое обоснование этой проблемы на предприятии, задача динамического программирования, и ее описание, которая использует уравнение Беллмана; если возможно, программа на любом языке, которая решает эту задачу. Буду признательна за любую информацию и приложенные усилия. Заранее спасибо! (Кривой Рог)
- Подскажите, есть ли в Интернете в электронном виде труд Евклида «Начала». Спасибо за поиск. (Якутск)

Вопросы по химии

В этой рубрике содержание большинства запросов определено учебными программами. Пользователи — в основном, студенты-химики, реже школьники.

- Доброго вам дня, ночи, вечера! Пассивация металлов, какая-либо информация — реферат курсовая (помогите, горю). Спасибо. (Тверь)
- Добрый вечер! Мой вопрос звучит так: «Осаждение белков в присутствии спирта» — механизм процесс, и прочее. Составляю отчет после практики на заводе, нужно сделать вступление, раскрыть теоретическую сторону вопроса осаждения белков спиртом. Большое вам спасибо. (Санкт-Петербург)
- Помогите найти материалы по вопросу, касающемуся применения химических соединений в автосервисе (масла, краски, лаки, присадки, антифризы, топливо, способы защиты от коррозии

и т. д.). Подойдут любые ссылки на сайты, рефераты и учебники. Заранее Вам благодарна! (Калининград)

- Здравствуйте. Поздравляю Вас с новым годом по старому стилю. Учусь в 10 классе. Пишу реферат на тему «Химия против рака». Буду очень благодарен либо за сам реферат, либо за информацию по этой теме. Если возможно ответьте, пожалуйста, до 20 января. (Тбилиси)
- Здравствуйте! Сестре по химии дали необычное задание: отыскать в стихотворной форме загадки, прибаутки, высказывания известных людей, необычные сферы применения и т. п. о серной кислоте, период сочинения и авторы не ограничены. Через поисковики находятся только творения похабного содержания. Помогите, в пятницу надо уже рассказывать!!! (Новосибирск)

Гораздо реже встречаются запросы, связанные с потребностью в информации практического характера. Судя по содержанию, их присылают в «Виртуальную справку» специалисты существующих или организующихся химических и связанных с химией производств, неспециалисты (новички, дилетанты), желающие заняться производством соответствующих веществ или торговлей ими.

- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, найти любую информацию (ссылки, рефераты, научные статьи, патентную литературу и т. д.) на тему: «Методы регенерации отработанных масел. Полиэлектролитные комплексы и флокулянты». А также нормативные документы на отработанные нефтепродукты и моторные масла. С точки зрения технологии переработки нефти и газа. Заранее благодарны. Надеемся на вашу помощь. (Полоцк)
- Где используется моноэтиленгликоль? Какие фирмы его покупают (экспорт). (Москва)
- Помогите, пожалуйста, найти литературу по производству полиэтиленовых пакетов, в частности нужна формула себестоимости пакета, исходя из плотности (следовательно, веса), вида сырья (Чебоксары)
- Здравствуйте. Укажите, пожалуйста, электронный адрес или литературу, в которой можно найти методы выделения серебра из фоторастворов. Заранее благодарен. (Дмитрий, Кишинев)

Вопросы по экологии

Подавляющее большинство вопросов этой рубрики определено учебными программами высших (в основном) и средних учебных заведений.

- Помогите найти курсовую работу на тему «Плата за природные ресурсы». (Поронайск)
- Пожалуйста, помогите подобрать материал по теме «Социально-экономические последствия экологических нарушений (на примере Аральского моря)». (Нижний Новгород)
- Здравствуйте, помогите, пожалуйста, найти литературу на тему «Экология и здоровье человека». Огромное спасибо! (Архангельск)

Изредка встречаются запросы на информацию практического характера.

- Здравствуйте! У меня к Вам просьба. Пришло письмо из Истры — у них жучок истребляет хвойные деревья! Очень серьезная проблема! Не могли бы Вы помочь навести справки о борьбе с такими вредителями? (Кирилл, Москва)

«ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ЭКСПЕРИМЕНТ: РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

«Виртуальная справка» не создавалась как научно-исследовательский проект. Однако она не только стала социальным экспериментом «по жизни», но может рассматриваться и в качестве такового и собственно с научной точки зрения; тем более что ряд ученых сегодня идентифицирует с социальным экспериментом любую инновацию (ими используется также термин «инновационный эксперимент»). Эксперимент демонстрирует, что может произойти, если традиционная библиотечная услуга, оставаясь библиотечной, будет оказываться через Интернет. Пользователи «Справки» выступают как новая аудитория библиотеки, ориентирующаяся именно и почти исключительно на сетевые ресурсы.

Выяснилось, что предлагаемая услуга востребована, и востребована настолько, что приходится ограничить число клиентов, которым она может быть оказана «в единицу времени». Можно с уверенностью сказать, что потенциальная аудитория достаточно велика, и ее переход в аудиторию реальную зависит от расширения, распространения виртуального справочного обслуживания — разумеется, при сохранении его высокого уровня.

Качество услуги зависит, прежде всего, от ориентировки библиотекаря в Интернете, от его поисковых умений и навыков, и соответствующая компетентность операторов Службы высоко

оценена пользователями. Но анализ вопросов, ответов, процесса и стиля взаимоотношений операторов и клиентов «Справки» показывает, что смысл ее девиза — «Поручи поиск человеку!» — не только в этом. Чтобы четко и полно «перевести» запрос с «человеческого» на язык поисковой системы, надо сначала понять, где в системе именно человеческого знания лежит то, о чем в запросе говорится, иногда дополнить клиента, иногда поправить явную ошибку. В ответе же нередко требуется прокомментировать найденную информацию, возвращаясь к «человеческому» языку, к языку клиента. Такие способности и действия выходят за строгие рамки того, что относится непосредственно к поисковым навыкам и умениям. Можно отметить, однако, что их традиционно принято связывать с гуманистическими, просветительскими, педагогическими аспектами библиотечной профессии. Как уже было отмечено, именно такие аспекты (не выделяемые специально, а выявляющиеся практически, в ходе эффективной деятельности) оказываются неожиданно важными для виртуальных пользователей.

Анализ структуры и содержания запросов, присылаемых в «Виртуальную справку», дает картину, очень похожую на результаты анализа спроса в средней публичной библиотеке. Значительная часть и традиционной библиотечной, и виртуальной аудитории — учащаяся молодежь. Рост значимости деловых (в частности, учебных) мотивов, характерный для библиотечной аудитории, в аудитории «Справки» еще более заметен. Основу спроса составляют материалы гуманитарной тематики, на первых местах экономические науки, литература, языкознание, право, философия, история. У виртуальных пользователей велик, конечно, и спрос на материалы по компьютерным технологиям и Интернету, но, во-первых, это определено самим способом коммуникации, во-вторых, в тех библиотеках, где такие материалы есть, они также не остаются невостребованными.

Конечно, кроме учащихся, среди клиентов «Справки» (как вообще в Интернете) немало и представителей других социальных групп — в частности, предпринимателей и специалистов. Но ведь они входят и в библиотечную аудиторию (чаще уже не публичных, а научных библиотек). И обращаются туда с запросами примерно того же содержания, что и в виртуальную справочную службу.

Материалы «Справки» доказывают, что «библиотечный» Интернет является не развлекательным, а информационным и

образовательным ресурсом, и в этом он похож именно на современную библиотеку, а не на Интернет в целом.

Таким образом, две группы потребителей информации, сходные по социально-демографическим характеристикам (возрасту, образованию, социальному положению), по мотивации обращения к информационным ресурсам, по тематике информации, которая им необходима, пользуются разными источниками этой информации. Можно утверждать с достаточной степенью вероятности, что определенные типы информационных запросов часто удовлетворяются с помощью библиотечных (в основном, печатных) фондов именно потому, что они пока не могут быть удовлетворены другим способом. И распространение Интернета в России будет сопровождаться переходом части реальных посетителей библиотек в группу пользователей интернет-ресурсов.

ЧТО ДУМАЮТ О ВСИС ПБ УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА?

*Мнение С. А. Амельченко, заместителя директора
Новосибирской ГОУНБ*

МЕСТО «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКИ» В СТРУКТУРЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЛАСТНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

Информационное обслуживание пользователей является одним из приоритетных направлений деятельности библиотеки. Областная научная библиотека сегодня предоставляет широкий спектр услуг для пользователей:

- информацию о составе библиотечных фондов:
 - через систему традиционных каталогов и картотек;
 - через электронный каталог (ЭК) Новосибирской государственной областной научной библиотеки (НГОУНБ), выставленный на сайте;
 - через электронный каталог библиотек Сибири, который расположен на [www шлюзе-http](http://www.shlyuz-geology.ru) Объединенного института геологии, геофизики и минералогии СО РАН.

поиск законодательных и нормативных актов по правовым базам данных (БД):

- «Консультант Плюс»;

- «Гарант»;
- другие правовые справочники и энциклопедии.

— информационное обслуживание читателей с использованием библиографических БД:

- базы данных ИНИОН;
- Российская национальная библиография;
- Российский сводный каталог по научно-технической литературе (М., 2003);
- базы данных ЦНСХБ Россельхозакадемии.

— поиск информации по полнотекстовым справочникам на CD-ROM (более 50 названий) и многое другое.

Подключение областной библиотеки к Интернету в 1996 году обусловило появление новой услуги — «выполнение консультантом с использованием Интернета справок для индивидуальных пользователей и организаций».

В 2003 году НГОУНБ вошла в число участников проекта ВСИС ПБ, поддержанного Министерством культуры РФ. Сотрудник библиотеки прошел обучение в Москве на базе Межрегиональной ассоциации деловых библиотек, которая является координатором проекта. С ноября 2003 года началась реальная работа.

По своей сути «Виртуальная справка» не отличается от названной выше, причем — в нашем случае — платной услуги, давно занявшей свое место среди других предоставляемых библиотекой услуг.

Принципиальные отличия и новизна «Виртуальной справки», на наш взгляд, имеют в большей степени организационный характер и заключаются в следующем:

- сформирован новый коллектив. Сотрудник библиотеки, став оператором виртуальной справочной службы, не сходя, что называется, со своего места, вошел еще в одно библиотечное сообщество. Этот новый — виртуальный — коллектив, рассредоточенный «от Москвы до самых до окраин», работает в тесном



С. А. Амельченко

контакте ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней (как и все мы);

- используются преимущественно интернет-технологии в организации информационного обслуживания пользователей и профессионального общения организаторов с операторами «Виртуальной справки»;

- обслуживаются удаленные пользователи. «Виртуальная справка» дает возможность задать вопрос, не зависимо от места нахождения пользователя (хоть из дома!), из любой точки земного шара и получить ответ в течение суток; условие одно — наличие Интернета;

- характер справки — оперативное информационное обслуживание. Даже беглый анализ обращений в «Виртуальную справку»: «Дорогая справка! Только ты мне можешь помочь!»; «Дорогая справка! Помоги!»; «Дорогая справка! Я уже обращался к тебе, надеюсь, и в этот раз ты мне поможешь» и т. д. — позволяет охарактеризовать ее как *«информационную службу спасения»*;

- эта справка бесплатная!

ЧТО ПОТРЕБОВАЛОСЬ ОТ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ УЧАСТИЯ В ЭТОМ УНИКАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ?

Главное — решить, кто этим будет заниматься.

Здесь некоторые метания были. И первый, о ком подумалось, — это, конечно, библиограф справочного зала. Кто, как не он, выполняет справки и у кого, как не у него, под рукой весь справочный аппарат, Интернет и навыки работы в нем?

Но у библиографа есть своя специфика — это сменная работа, при которой его личные выходные часто выпадают на рабочие дни библиотеки и «Справки»; обслуживание читательского потока, который в различное время года и даже дни недели несоизмеримо разный. Эти особенности в данном случае были «минусами» и не соответствовали тем условиям, в которых должен работать оператор.

Решение лежало на поверхности. Уже 8 лет в нашей библиотеке работает читальный зал «Интернет для всех», одна из его услуг — выполнение консультантом с использованием Интернета справок для индивидуальных пользователей и организаций. Именно поэтому обязанности по работе в «Виртуальной справ-

ке» были возложены на сотрудника этого зала. Данный выбор оказался выигрышным по нескольким пунктам:

- отпала необходимость организации специального рабочего места (у сотрудника зала есть персональное рабочее место, в отличие от библиографа);
- выделения дополнительного рабочего времени тоже не требуется, так как он этим и занимается в течение всего рабочего дня;
- не потребовалось и серьезного обучения поиску информации в Интернете, поскольку, повторяюсь, этот сотрудник хорошо знаком с интернет-ресурсами в силу своих профессиональных обязанностей.

ЧТО ДАЛО БИБЛИОТЕКЕ УЧАСТИЕ В ПРОЕКТЕ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА»?

Прежде всего:

- дополнительную бесплатную услугу для пользователей;
- расширение границы информационного обслуживания населения (удаленных пользователей, не являющихся читателями библиотеки);
- профессиональное сотрудничество с коллегами из различных городов России;
- возможность для сотрудника библиотеки не только пройти обучение в Москве, но и приехать на Международную конференцию «Крым-2004». В денежном выражении это порядка 12 000 руб. — Москва и 28 000 руб. — Крым. Согласитесь, это достойная плата за участие в проекте.

Что касается персональной заработной платы оператору, то давайте трезво смотреть на вещи: до участия в проекте сотрудник в течение своего рабочего дня всегда выполнял и эту услугу, только платно, получая при этом свою заработную плату плюс надбавку за платные услуги. Может ли сотрудник библиотеки в день выполнить две справки за зарплату как «простой» библиограф из справочного зала? Конечно, может.

Таким образом, все предпосылки для введения новой бесплатной услуги в библиотеке были, и включение Новосибирской государственной областной научной библиотеки в проект ВСИС ПБ явилось логическим продолжением ее информационной деятельности.

*Мнение М. В. Шароваровой, руководителя Интернет-центра
Свердловской ОУНБ, оператора ВСИС ПБ*

**СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА «ВОПРОС–ОТВЕТ» И УЧАСТИЕ
В КОРПОРАТИВНОЙ «ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВКЕ»:
ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ ТАКОГО СОЧЕТАНИЯ**



М. В. Шароварова

В передаче «Седьмой континент» радио «Свободы» рассказывали о сайтах «Знатор.Ру», InternetHelp.ru и ЦБС «Киевская», где были созданы первые поисковые службы. Мы, конечно, посетили эти сайты и решили, что могли бы создать подобную службу у нас. Таким образом 3 октября 2002 года родилась наша виртуальная справочная служба. На сайте библиотеки появился новый раздел «Вопрос–ответ», где пользователи могли задавать вопросы и читать ответы на той же странице. Реализовали этот проект сотрудники интернет-центра.

Справочно-библиографическое обслуживание — одно из главных направлений рабо-

ты любой библиотеки. Здесь, наверное, надо заметить, что в последние годы справочно-библиографические отделы областных библиотек стали больше библиографическими, чем справочными. И нам хотелось бы с созданием этой службы как-то изменить ситуацию в нашей библиотеке.

Онлайновая справка — это всего лишь новое технологическое решение традиционного справочно-библиографического обслуживания.

Чтобы справочная служба «Вопрос–ответ» стала общим делом в библиотеке, мы создали волонтерскую учебно-практическую группу, куда входят представители разных отделов СОУНБ: музыкально-нотного, единого фонда, отдела автоматизации, научной обработки литературы, отдела на иностранных языках.

Всего в группе 7 человек. Все участники не только занимаются поиском ответов на вопросы, но и повышают свой уровень информационной культуры. Для этого в интернет-центре проводятся тематические семинары на темы:

- Поисковые системы и каталоги.
- Мастерство поиска.
- Электронные каталоги и БД.
- Печатные библиографические указатели: текущие и ретроспективные и т. п.

В 2003 году наша библиотека стала участником корпоративного проекта «Виртуальная справка», который реализовала Межрегиональная ассоциация деловых библиотек. Как и наши коллеги по проекту, мы осуществляем выполнение запросов пользователей Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек, размещенной на информационно-справочном портале «LibRARY.ru».

На данном этапе развития справочного онлайн-движения сочетание двух служб представляется вполне целесообразным. Только наша служба сможет ответить на вопросы, связанные с Уральским регионом, с фондами Свердловской областной научной библиотеки. Например, такой вопрос: «Где можно найти материалы по истории Свердловского театра оперетты?». Или: «Подготовлен ли сотрудниками краеведческого отдела очередной выпуск “Календаря знаменательных и памятных дат”»?

Очевидно, что корпоративная «Справка» позволяет более эффективно обслуживать пользователей, так как подразумевает совместную работу специалистов различных библиотек (муниципальных, областных), использующих в качестве источников информации, помимо Интернета, фонды своих библиотек и свои — совокупные — знания.

*Мнение Ж. А. Земляковой, координатора ВСИС ПБ
в Омской ЦСМБ*

СПРАВОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ — НОВАЯ УСЛУГА ДЕТСКОЙ КОМПЬЮТЕРНОЙ БИБЛИОТЕКИ

Муниципальная детская компьютерная библиотека (МДКБ) одна из 46 библиотек муниципального учреждения культу-



Ж. А. Землякова

ры «Централизованная система муниципальных библиотек г. Омска».

«Компьютерка», как ее любовно называют читатели, — самая молодая и самая высокотехнологичная детская библиотека в городе Омске и в регионе. Компьютерная библиотека работает чуть более трех лет. Ее открытие состоялось 4 декабря 2001 года при финансовой поддержке администрации г. Омска. Все это время мы, сотрудники МДКБ, активно осваиваем новые методы библиотечной работы, связанные с использованием компьютерных технологий. Многое нам приходится постигать и делать впервые.

Состоявшийся летом 2003 года в Омске форум публичных библиотек России «Библиокараван-2003» внес в сознание и работу библиотечных специалистов региона очень много нового. Результатом «Каравана» для МДКБ стало предложение Межрегиональной ассоциации деловых библиотек о включении в общероссийский корпоративный проект «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек».

Компьютерная библиотека приняла активное участие в работе проекта с первых дней его реализации. На сайте библиотеки размещена кнопка «Виртуальной справки». Подготовлена и размещена информация о библиотеке и операторе «Виртуальной справки» на портале «Libraru.ru». Проводится рекламная компания новой услуги в регионе. Публикуются статьи в местных печатных изданиях и в Интернете, проводятся репортажи в местных телевизионных выпусках новостей и других передачах, распространяются рекламные листовки. Сотрудники библиотеки выступают с информацией о проекте «Виртуальная справка» в библиотеках города, на конференциях, семинарах, проводимых в регионе и других городах России.

Справочное обслуживание «реальных» и «виртуальных» пользователей осуществляется во всех структурных подразделени-

ях библиотеки. При регистрационном зале работает телефонная справочная служба, работники которой отвечают на вопросы об услугах, ресурсах компьютерной библиотеки и Омской централизованной системы муниципальных библиотек в целом. В компьютерном зале справочное обслуживание является основным видом деятельности и составляет 83% от общего числа справок, выполняемых в библиотеке.

Среди комплекса услуг, которые предоставляются компьютерным залом, консультации по выполнению различных запросов занимают третье место после самостоятельной работы на ПК и в Интернете. Также обслуживаем удаленных пользователей — по телефону и электронной почте.

С вступлением Компьютерной библиотеки в проект ВСИС ПБ справочное обслуживание расширило свои границы по всем параметрам: пользователи, тематика, виды, география запросов и т. д.

Виртуальное справочное обслуживание позволило нам воплотить в своей работе большую часть принципов, которые предъявляет к публичной библиотеке Информационное общество:

- обслуживание вне зависимости от местонахождения и времени суток;
- обеспечение доступа в равной мере к печатным и цифровым документам;
- перенесение акцента с владения источниками на возможность доступа к ним по требованию;
- изменение организационной структуры библиотеки.

Получил свою реализацию и последний из указанных принципов: структура библиотеки изменилась. Мы открыли информационно-справочную службу Компьютерной библиотеки, которая будет заниматься виртуальным справочным обслуживанием.

Сравнивая запросы реальных и виртуальных пользователей, можно отметить тенденцию усложнения запросов, возрастание количества запросов по очень узкой тематике. Все чаще мы не понимаем, что собственно интересует пользователя. Как дать адекватный ответ? Это вопрос, волнующий всех библиографов. С реальными пользователями можно побеседовать, выяснить суть вопроса, с виртуальными — это невозможно.

Следует отметить, что как реальным, так и виртуальным пользователям присуща идеализация Интернета («в нем есть все») и придание ему слишком большого значения. Часто запросы — это темы дипломных и диссертационных работ. Здесь приходит на

помощь библиограф-специалист, способный формировать информационную культуру. Мы стараемся объяснить реальные возможности использования материалов, полученных из Интернета, степень достоверности информации, взятой из Сети. Радует то, что уровень информационной культуры педагогических работников сегодня растет и «скачанные» рефераты их уже не устраивают. Многие подростки спрашивают не готовые работы, а материалы для них — книги, публикации, мотивируя это тем, что учитель требует оригинальную работу со списком литературы.



Презентацию проекта ВСИС ПБ ведут Ж. А. Землякова и оператор «Виртуальной справки» Т. Е. Лазарева, специалисты компьютерной детской библиотеки

Каждую библиотеку в «Виртуальной справке» представляют операторы. С ноября 2004 года в нашей библиотеке оператором является Татьяна Лазарева. Это второй человек, получивший сертификат оператора. До этого я была оператором, теперь стала региональным координатором проекта в Омске.

На основании договора простого товарищества каждый оператор выполняет 2 запроса в день. Количество предполагаемых вопросов на день может варьироваться в зависимости от возможностей оператора, что фиксируется в разделе «планирование времени». Ответ дается в течение суток.

Основным источником выполнения запросов является Интернет. Это объясняется тем, что пользователя Сети, находящегося, например, в Волгодонске, не очень-то интересуют изда-

ния, имеющиеся в фонде Омской МДКБ при отсутствии услуг по электронной доставке документов, как и во многих библиотеках. Традиционные информационные ресурсы являются подспорьем в очень сложных запросах, когда не находится ничего стоящего в Сети или когда ответ на вопрос гораздо проще дать взяв книгу с полки.

Оператор, если считает необходимым, опирается на электронные каталоги при составлении списков литературы по теме. Иногда в ответе ссылаемся на очень популярные книги, имеющиеся во многих библиотеках.

Что касается посетителей «Виртуальной справки». Разработанное программное обеспечение позволяет вести многоаспектную статистику о пользователях и операторах на любой момент времени (пол, возрастные группы, города, образование и др.). В «Виртуальную справку» обращаются пользователи свыше 300 городов, Омск занимает среди них 14 позицию. На наш взгляд, это не плохо при имеющемся уровне развития телекоммуникационных технологий и информационной культуры жителей региона.

Что касается персональной статистики омских операторов ВСИС ПБ. Выполнено около 500 запросов. Преобладают вопросы из области экономики (около 30%), языкознания (около 10%), государства и права (7%). Указанные отрасли являются лидирующими и в общей статистике по «Справке». География ее также едина. Лидеры — Москва, Санкт-Петербург, Киев. Стараемся отвечать на вопросы, присланные земляками. Здесь может помочь территориальная приближенность, в случае ссылок на ресурсы города — владение информацией о собственном регионе.

Успешной работе по проекту способствуют ряд факторов, сложившихся в библиотеке, на которые мы рекомендуем обратить внимание при создании собственных виртуальных справочных служб или принятии решения о вхождении в ВСИС ПБ.

Техническая оснащенность библиотеки — выделенный скоростной канал (2 Мбит/с) Интернета. Это самое необходимое — иметь непрерывную связь, устойчивый канал, позволяющий быстро просматривать ресурсы Сети, загружать большие по объему файлы. Работа оператора требует постоянного контакта с координаторами проекта, операторами других регионов посредством электронной почты, интернет-пейджера ICQ. Координаторы проекта регулярно проводят «виртуальные собрания», участие в которых обязательно для всех операторов.

Финансовые возможности — так как затраты на оплату услуг связи несет сама библиотека⁷⁵. Идеальный вариант — это Интернет, оплачиваемый из муниципального и т. п. бюджетов. Для пользователей «Виртуальная справка» работает бесплатно.

Кадровая мобильность. В проекте участвует библиотека, а поэтому, в случае отсутствия оператора (болезнь, загруженность другими должностными обязанностями и т. п.) необходима его подмена. Ведь совсем нелогично, если при участии в проекте 21 библиотеки будут даваться ответы на небольшое количество вопросов (например: 20, 25, 30) в день.

Квалификация оператора. Координатор проекта А. А. Пурник о требованиях к операторам сказал следующее: «Высокий профессионализм и желание работать». Оперативность, релевантность выполняемых запросов напрямую зависят от владения навыками поиска в Интернете и работы с Сетью в целом, профессионального и общеобразовательного кругозора оператора.

Условия труда оператора. Минимальными требованиями являются — отдельное АРМ и свободное от других обязанностей время. Данный вопрос решается по-разному. Где-то участие в «Справке» входит в должностные обязанности, где-то дополнительно материально стимулируется.

Подводя итог сказанному, вновь обращаю внимание на то, что дает всем библиотекам участие в подобном общероссийском проекте:

- расширение справочно-информационного обслуживания библиотеки по всем параметрам: пользователи, тематика, виды, география запросов и т. д. (создаваемая в рамках договора сводная база данных вопросов и ответов является общей собственностью участников);
- раскрытие библиотечных ресурсов всему мировому сообществу. Информация о библиотеке и операторе размещена на крупном, популярном в Сети портале «Library.ru»;
- повышение посещаемости и расширение круга пользователей сайта библиотеки. На сайте библиотеки размещен рекламный баннер и кнопка оператора ВС. Ссылку на сайт также содержит информация о библиотеке, выставленная на портале «Library.ru»;

⁷⁵ В 2005 году доступ библиотек в Интернет в объеме, необходимом для работы операторов, профинансирован в рамках программы Роскультуры. — Авт.

- развитие и укрепление межбиблиотечных связей. В проекте участвует уже 21 библиотека самых разных регионов, операторы их постоянно общаются между собой;
- повышение рейтинга библиотеки среди горожан и в профессиональном сообществе в связи с ее участием в крупном общероссийском, корпоративном, инновационном проекте, ведь работа в данном направлении требует от специалистов библиотеки повышенных, выходящих за рамки профессиональных знаний;
- содействие в формировании Информационного общества, Общества знания, основанного на развитии современных коммуникационных технологий.

Мнение Л. Н. Варюхиной, главного библиотекаря отдела электронной информации ЦБ им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева (Украина), оператора ВСИС ПБ

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ СЛУЖБА ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК: ПЕРВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ РОССИЙСКИХ И УКРАИНСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

По нашему мнению, активность украинских пользователей «Виртуальной справки» связана с политикой службы в подборе ресурсов Интернета, которая в большей 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.



Л. Н. Варюхина

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

Поэтому для более качественного справочно-информационного обслуживания удаленных пользователей необходимо привлекать к работе в проекте специалистов публичных библиотек Украины. Сотрудничество Центральной библиотеки им. М. Л. Кропивницкого г. Николаева — первый шаг на пути решения данной проблемы.

На момент присоединения организаторами проекта уже был накоплен опыт корпоративного обслуживания. Более того, можно сказать и об уже сформировавшейся корпоративной культуре 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, в том числе с украинскими.

Для нашей библиотеки участие в корпоративном проекте стало одним из направлений совершенствования работы. Своей собственной виртуальной службы она 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 публичных библиотек (LEAP)», согласно которому в нашей библиотеке открылся интернет-центр, на подобные центры была возложена навигаторская функция в подборе и поиске веб-ресурсов для пользователей.

Обслуживание удаленных пользователей как одно из перспективных направлений работы библиотеки было намечено после подведения первых итогов работы интернет-центра⁷⁶.

К моменту присоединения к проекту в ЦБ им. М. Л. Кропивницкого наметилось структурное подразделение, которому предстояло заниматься справочным обслуживанием удаленных пользователей, — это отдел электронной информации. В его структуре функционирует интернет-центр; там были созданы технические условия и накоплен опыт поиска веб-ресурсов.

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

⁷⁶ Варюхина Л., Кубаровская С. Влияние Интернет на практическую деятельность публичной библиотеки // Бібліотечний форум України. — 2003. — №1. — С. 23–26.

Николаевская ЦБ достаточно активно и без осложнений вошла в проект, работает наравне с другими его участниками. Украинский пользователь «Виртуальной справки» получил поддержку в поиске, когда это ему необходимо, дополнительных украиноязычных ресурсов Интернета.

Наша библиотека познакомила николаевских коллег с опытом организации «Виртуальной справки», с возможностями библиотечного портала «Library.ru», а также с координатором по размещению информации о николаевских библиотеках на портале.

Материалы об участии в корпоративном проекте ВСИС ПБ размещенные на сайте ЦБ им. М. Л. Кропивницкого (<http://www.niklib.com>) и в региональных электронных и печатных СМИ, повышают рейтинг нашей библиотеки среди жителей николаевского региона.



На специальном семинаре в рамках Крымской конференции желание войти в число участников ВСИС ПБ выразила Л. С. Северин, директор ЦБ г. Николаева (Украина)

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

РАЗДЕЛ 3

ПОРТРЕТЫ БИБЛИОТЕЧНЫХ ВИРТУАЛЬНЫХ СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ (РОССИЯ, УКРАИНА, КАЗАХСТАН)



www.libotary.ru



Материалом для раздела послужила информация, в основном размещенная на страницах библиотечных виртуальных справочных служб. Поэтому от того, чем полнее службы информируют о своей работе пользователей, зависит и подробность описания их в данном разделе. Цифровые показатели приводятся на 1 января 2005 г.

РОССИЯ

НАЦИОНАЛЬНЫЕ БИБЛИОТЕКИ

Российская национальная библиотека

Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа»

http://www.vss.nlr.ru

Виртуальная справочная служба РНБ начала работать в мае 2004 года. За полгода работы (на 1 января 2005 г.) ею было выполнено чуть более 1300 вопросов. Само название службы — «Спроси библиографа» — должно было, по мнению организатора и главного идеолога виртуального справочно-библиографического обслуживания в РНБ Е. Д. Жабко, *ориентировать пользователей на справочно-библиографическое обслуживание в его классическом понимании*. В соответствии со статусом национальной библиотеки были определены основополагающие принципы ее работы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- приоритетность ответов на те вопросы, на которые не могут дать справки на базе других библиотек;
- оперативность, зависящая от тем заявок;
- обязательность в обработке принятых запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании;

- конфиденциальность информации о пользователях.

Предоставим слово Е. Д. Жабко⁷⁷:

«Прежде всего, служба общедоступна. Обратиться с запросом может любой пользователь, имеющий доступ в Интернет, не зависимо от возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, является ли он читателем РНБ или нет. Все поступившие запросы выполняются в течение 2 рабочих дней бесплатно.

Принимаются тематические и фактографические запросы по социально-экономической, гуманитарной, медико-биологической и технической тематике, а также запросы по определению наличия конкретного издания в фондах РНБ. Исходно было определено, что служба будет выполнять только те тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска. Это обусловлено сроками выполнения запросов, поскольку известно, что выполнение сложных запросов сопряжено с большими временными затратами на поиск источников информации и их просмотр *de visu*. Любой же просмотр связан с необходимостью заказа изданий из основных фондов библиотеки. Кроме того, *основной ресурсной базой для выполнения тематических запросов в службе стали собственные электронные каталоги библиотеки, включая сканированную копию ГАК, а также онлайн-базы данных внешних организаций — ИНИОН, ВИНТИ, ГЦНМБ, РКП.* Использование последних особенно полезно при поиске статей, поскольку в РНБ на настоящий момент нет ресурсов с аналитической росписью периодических изданий. Исключением является только информационно-поисковая система «Санкт-Петербург», позволяющая осуществлять поиск библиографической и фактографической информации в информационном массиве более 40 000 записей по петербурговедению.

Безусловно, работающие в службе библиографы не ограничиваются использованием только электронных ресурсов при поиске требуемой информации, а при необходимости работают с традиционными каталогами и картотеками, а также изданиями справочно-библиографического фонда. Общий объем выдавае-

⁷⁷ Жабко Е. Д. Кто ищет, тот всегда найдет. Виртуальная справочная служба РНБ «Спроси библиографа» — новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Библиотека. — 2004. — №9. — С. 36–39.

мой информации в ответ на тематические запросы пользователей варьируется от 5 до 20 библиографических записей.

При получении сложных запросов, например подбор литературы по теме диссертационного исследования, пользователям дается ссылка на страницу Информационно-сервисного центра РНБ, который выполняет такие запросы на платной основе. Это представляется справедливым, поскольку поиск информации по диссертационной тематике является составной частью научной работы каждого ученого и должен осуществляться либо самостоятельно, либо, в крайнем случае, перепоручаться высококвалифицированным библиографам, а такие услуги в настоящее время предоставляются платно.

Положительно, с нашей точки зрения, может оцениваться то, что в большинстве случаев ответы на запросы пользователей сопровождаются шифрами хранения РНБ, предоставляя возможность пользователям заказать эти издания в читальных залах библиотеки, по МБА или в службе электронной доставки документов. Обязательным элементом ответа также является указание источника получения информации, сопровождаемое ссылкой на адрес в Интернете, то есть адрес его местоположения в сети.

При выполнении запросов используются и сетевые ресурсы, однако коэффициент их использования не велик. Ссылки на размещенные в сети Интернет ресурсы составляют не более 10% от общего количества записей в ответе на запрос. Это принципиальное отличает ВСС «Спросы библиографа» от виртуальных служб публичных библиотек, которые преимущественно ориентированы на предоставление сетевой информации.

Уже накопленный опыт работы показывает, что, несмотря на тематическое разнообразие, наибольшее количество запросов связано с социально-экономической и гуманитарной тематикой. Наиболее часто поступают запросы по экономическим наукам, истории, литературоведению, педагогике. В целом, тематические запросы составляют более половины от всех запросов, принимаемых службой.

Данные анализа запросов за 3 месяца работы службы — в процентном соотношении:

- тематические запросы — 54%;
- запросы о наличии конкретных изданий в фондах РНБ — 26%;
- фактографические запросы — 15%;

— запросы ориентационного характера (режим работы библиотеки, услуги, информация о фондах, просьба проставить индексы ББК на публикациях и др.) — 4,5 %;

— запросы, сформулированные некорректно и отправленные повторно — 0,5%. Представляется, что, хотя выборка не столь велика, такое деление вполне адекватно отражает картину пользовательского спроса на информацию, которая может предоставляться РНБ в рамках справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей. К сожалению, рамки данной публикации не позволяют подробно остановиться на особенностях выполнения запросов фактографического и ориентационного характера, имеющих свои особенности в той же мере, как и тематические.

Единственное, на что необходимо обратить внимание, это значительное количество запросов, связанных с определением наличия конкретных изданий в фондах РНБ (26%). Столь высокий процент связан, по нашему мнению, с недостаточным умением пользователей самостоятельно использовать те электронные ресурсы, которые представлены на сайте библиотеки. А вместе с тем, сканированный Генеральный алфавитный каталог дает возможность идентифицировать отечественные издания по автору и заглавию за период с 1725 по 1997 год, а хронологическая глубина электронного каталога позволяет осуществлять поиск по автору/заглавию/предметным рубрикам с 1989 г. На сайте РНБ представлены БД «Русская книга гражданской печати XVIII века в фондах библиотек РФ (1708–1800)», БД «Издания на иностранных языках» (с 1994 года), БД коллекции «Россика» и ряд других ресурсов. В этой связи намечается разработка серии методических материалов, подробно знакомящих пользователей со спецификой поиска изданий в электронных каталогах библиотеки.

Для упорядочения работы службы введен ряд ограничений. Так, например, не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсов); не предоставляются электронные сканированные тексты документов (на сайте дается отсылка на ЭДД); запросы по специализированным фондам (отдел картографии, нот и звукозаписей, нормативно-технических документов) передаются библиографам соответствующих подразделений. Одновременно определены приоритеты обслуживания, это, например, выпол-

нение запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек.

Технологически работа службы выстроена следующим образом. Пользователь заполняет представленную на сайте веб-форму запроса, включающую именное и адресное поля (адрес электронной почты), а также поля с указанием города или региона проживания и с указанием цели запроса (научная, учебная, служебное задание) и, наконец, непосредственно поле, в котором в текстовой форме пользователь может достаточно развернуто в письменном виде сформулировать свой запрос. После его отправления, пользователь сразу получает ответ из ВСС с подтверждением приема запроса и его порядковый номер.

В течение двух дней после отправки пользователь может на сайте найти ответ на свой запрос либо в разделе «Архив выполненных запросов», в котором все ответы на запросы представлены в последовательной нумерации, либо осуществить поиск по поисковому выражению в базе данных (раздел «Поиск в архиве»). Автоматически формируемая база данных обеспечивает поиск по ключевым словам и комбинации ключевых слов по текстам, как запросов, так и ответов. Возможно нахождение выполненного запроса и по каталогу запросов, где предметные рубрики объединяют все запросы по схожей тематике. Кроме того, пользователь может обратиться к виртуальным справочным службам библиотек и экспертным справочным службам в сети Интернет на основе постоянно поддерживаемого путеводителя, размещенного на веб-странице ВСС.

Вся работа персонала ВСС носит распределенный характер. Организует, координирует и управляет деятельностью службы администратор базы данных, который, входя по паролю в базу, извлекает вновь поступившие запросы, присваивает им статус, код исполнителя, тематическую рубрику и распределяет по ответственным исполнителям. После этого запрос вновь помещается в БД. Далее — исполнители заходят по паролю в БД, видят те запросы, которые числятся за ними. После выполнения запроса, заносят ответ в специальное поле. Окончательная доработка запроса (представление на сайте, корректировка) производится администратором. Это позволяет использовать широкий круг специалистов-отраслевиков, которым направляются запросы по их тематике. Подбором интернет-ресурсов занимаются сотрудники участков доступа к удаленным ресурсам, имеющие большой опыт сетевого поиска по сравнению с

работниками других подразделений информационно-библиографического отдела. Одной из положительных характеристик программного обеспечения, используемого в ВСС, является автоматическое генерирование статистических рядов по ранее заданным параметрам: география получаемых запросов, цели обращения в службу, количество запросов, выполняемых библиографами и др. Это позволяет проводить ежедневный контроль и анализ потока поступающих запросов. Даже самый беглый взгляд на статистические данные позволяет сделать вывод о том, что в службу в основном обращаются жители Санкт-Петербурга, Москвы и Дальнего Востока. Хотя, в целом, географический разброс пока не столь велик — всего 50 городов Российской Федерации. *В основном, пользователями службы становятся студенты и аспиранты, ведущие дипломные и диссертационные исследования, но достаточно высок процент запросов, связанных с подготовкой курсовых работ. Часто присылают свои запросы и коллеги из региональных библиотек.*

Безусловно, опыт создания ВСС «Спроси библиографа», ориентированной на онлайн-справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей, не является уникальным. Особенно с точки зрения мировой практики. Но, это первый опыт создания ВСС, отражающей типологические особенности национальной библиотеки».

РЕСПУБЛИКАНСКИЕ, КРАЕВЫЕ, ОБЛАСТНЫЕ УНИВЕРСАЛЬНЫЕ НАУЧНЫЕ БИБЛИОТЕКИ

Иркутская ОУГНБ им. И. И. Молчанова-Сибирского

Виртуальная справочная служба
http://irklib.ru/structur/ibo/vspravka.htm

Иркутская виртуальная справочная служба появилась в Интернете примерно в середине 2004 года.

Как сказано на главной странице службы, она ориентирована на вопросы, связанные с библиотеками, книжными, журнальными, газетными фондами, поиском фактографической информации. Она не отвечает на вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ, на сложные

вопросы, требующие глубокого научного разыскания, на вопросы, связанные с предоставлением электронных копий.

Запросы принимаются в произвольной форме — с указанием ФИО, города и рода деятельности — на электронный адрес библиотеки. Ответы также отправляются пользователям по электронной почте. Поэтому пока ничего более конкретного сказать об этой службе нельзя.

Кемеровская ОУНБ им. В. Д. Федорова (участница ВСИС ПБ)

Виртуальная справочная служба

http://www.kemrsl.ru/document.php?id=146

Служба появилась на сайте кемеровской библиотеки в начале 2004 года. Как и иркутская, она отвечает на вопросы, связанные с библиотеками, книжными (журнальными, газетными) фондами, и ищет фактографическую информацию. На вопросы отвечают библиографы зала каталогов центральной справочной службы библиотеки.

Чтобы отправить запрос, пользователь обязательно должен зарегистрироваться, после чего он попадает на персональную страницу с формой запроса, в которой надо указать отрасль знаний (их в выпадающем списке около 20), цель (учебная, самообразовательная или производственная) и сформулировать сам вопрос.

Архив заявок и выполненных справок также становится доступным пользователям после авторизации. Нельзя не отметить, что есть определенная сложность работы с архивом, поскольку не указаны ни номера вопросов, ни общее число вопросов, ни то, откуда и когда они приходили. На момент анализа в нем были доступны около 50 выполненных запросов и последние поступившие в службу вопросы. В открытом доступе (без авторизации) можно увидеть только свой вопрос и полученный на него ответ.

Вопросы принимаются в будние дни с 17.00 до 10.00, после чего справочная служба закрывается для поиска ответов. Запрос, отправленный с 10.00 до 17.00, ставится в очередь, и о выполнении его сообщается пользователю.

Справочной службой не рассматриваются вопросы, связанные с решением задач, поиском готовых курсовых, дипломных

работ и рефератов; вопросы, носящие информацию коммерческого характера, а также вопросы, присланные по электронной почте (без заполнения формы запроса).

При этом списки литературы к курсовым, дипломным работам и диссертациям, содержащие свыше 5 названий, пользователь может получить на платной основе. Для этого необходимо, после согласования с библиотекарем, перечислить нужную сумму на расчетный счет библиотеки. После получения уведомления об оплате высылается список по указанному пользователем адресу электронной почты.

Пользователю предлагается также воспользоваться электронными каталогами библиотеки и поисковыми службами Интернета, список которых приведен на сайте. Для уточнения запроса библиографы готовы связаться с пользователем по электронной почте.

8 декабря 2004 года в центре открытого доступа к Интернету Кемеровской ОУНБ прошел семинар «Виртуальная справочная служба как поисковый ресурс в Интернете». На семинаре присутствовали библиотекари Кемерово и области. Слушателей семинара познакомили с работой ВСИС ПБ, участницей которой является Кемеровская ОУНБ, отметив особо, что все операторы имеют сертификат на право отвечать на приходящие в корпоративную «Виртуальную справку» вопросы, познакомили с технологией задавания вопросов и получения ответов на них. Библиографы центральной справочной службы также познакомили своих коллег с работой кемеровской виртуальной справочной службы, предоставили им возможность самостоятельно задать вопросы.

ГУНБ Красноярского края (участница ВСИС ПБ)

Библиограф on-line
http://web.knb.kts.ru/test9.php

Практически одновременно с кемеровской (в начале 2004 г.) появилась красноярская библиотечная виртуальная служба. На первом этапе ее работы (называлась она тогда «Вопрос—ответ») пользователи, подобно иркутянам, могли отправлять вопрос и

получать ответ только по электронной почте. Но с конца октября, одновременно с вхождением библиотеки в корпоративный проект ВСИС ПБ, служба стала работать в полноценном режиме. И за 3 месяца туда пришло более 250 вопросов из различных городов страны.

Виртуальная справочная служба ГУНБ Красноярского края выполняет запросы, связанные с поиском информации в Интернете, в электронных каталогах и библиографических БД, отражающих фонд библиотеки, а также в других источниках информации, имеющихся в библиотеке.

При этом она просит пользователей при заполнении формы запроса указывать вид работы, к которой необходима информация (контрольная работа, реферат, курсовая, диплом, диссертация), пояснять, к какой дисциплине она относится (экономика, педагогика, право и т. п.), какого рода информация нужна (ресурсы Интернет, библиографический список).

Вопрос публикуется на сайте вместе с именем пользователя, датой и временем поступления. По электронной почте вопросы уже не принимаются.

Запросы о наличии конкретных изданий в фондах ГУНБ Красноярского края выполняются в течение 1 рабочего дня; тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, и фактографические запросы выполняются в течение 1–2 рабочих дней.

Запросы принимаются с понедельника по четверг и выполняются в порядке их поступления. Количество принимаемых запросов в день ограничено до 10, причем от одного пользователя, как и везде, принимается по одному вопросу.

Служба вводит ряд стандартных ограничений. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в конкурсах, викторинах и т. п.), не предоставляются сканированные тексты документов. Не выполняются запросы, связанные с решением математических, физических, химических и прочих задач. Не рассматриваются вопросы, направленные на поиск информации коммерческого характера.

(Полные энтузиазма, библиографы порой превышают все мыслимые объемы предоставляемой информации. Например, на вопрос: «Мне необходима информация по сл. теме: способности и одаренность (вид работы: курсовая; дисциплина: психология личности; род информации: ресурсы Интернета и биб-

лиографический список. Заранее спасибо» — предложены 42 статьи из фонда библиотеки (видимо, в качестве источника информации выступал электронный каталог библиотеки). Хотя в Положении о Службе, опубликованном на сайте, четко указано, что бесплатно предоставляется не более 15 библиографических описаний).

Свердловская ОУНБ В. Г. Белинского (участница ВСИС ПБ)

Справочная служба

<http://book.uraic.ru/reference/>

Справочная служба Свердловской ОУНБ появилась 3 октября 2002 года и была третьей по счету (после ЦБС «Киевская» и Томской МИБС) российской библиотечной виртуальной службой. За эти годы в нее поступил 1361 вопрос. Справочная служба выполняет пять справок в течение рабочего дня.

В архиве вопросов и ответов открыты для свободного доступа 220 вопросов, поступившие в Службу последними. Вопросы пронумерованы, откуда и когда они пришли — не указывается.

Вспоминается, что на первом этапе работы Служба ориентировалась исключительно на читателя своей библиотеки и была своего рода путеводителем по ее ресурсам и, кстати сказать, первая в стране стала предлагать библиографические списки. Постепенно ответы стали все больше опираться на ресурсы Интернета, но сохранились и рекомендательные списки изданий (подразумевается, видимо, что эти издания есть в фондах «Белинки»). В отличие от томской «Интернет-справки» и тем более от ВСИС ПБ, ответы свердловчан лаконичны, без каких-либо дополнительных комментариев и «не относящихся к теме» реплик.

Как и большинство библиотечных служб, онлайн-справочная служба «Белинки» дает ответы на вопросы, связанные с библиотеками, книжными (журнальными, газетными) фондами и с поиском фактографической информации. И ею, как и другими, не рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов и курсовых работ, с решением математических, физических, химических и прочих задач.

В январе 2005 года в связи с реконструкцией сайта библиотеки Справочная служба временно прекратила принимать вопросы.

Тульская ОУНБ

Виртуальная справочная служба

http://www.tounb.tula.net/vss/

Осенью 2004 года к работе приступила служба, принимающая тематические и фактографические запросы, а также запросы по поиску конкретного издания в фондах библиотек. Она предоставляет сведения из справочно-библиографического аппарата Тульской ОУНБ, а также из приобретаемых библиографических и полнотекстовых баз данных и интернет-ресурсов.

На конец 2004 года было 40 вопросов/ответов. Запросы принимаются круглосуточно и выполняются в порядке их получения. Срок обработки запросов — до 5 рабочих дней (в зависимости от сложности). На вопросы, поступившие в выходные и праздничные дни, сотрудники справочной службы отвечают в рабочие дни недели (понедельник—пятница), поэтому срок их выполнения может быть увеличен.

Пользователям предлагается заполнить форму запроса. В форме надо указать город из выпадающего списка, состоящего из 12 городов. Это Брянск, Калуга, Краснодар, Москва, Орел, Псков, Санкт-Петербург, Саратов, Ставрополь, Тверь, Тула, Ульяновск.

Почему именно эти города включены в первоочередной список? Ответ на этот вопрос дают сами библиотекари: «Проводя исследование удаленных пользователей, обращающихся к веб-сайту библиотеки, мы определили, что значительное их число не так уж «удалено», т. е. к веб-сайту библиотеки в большой степени обращаются жители Тульской области. Таким образом, эта часть пользователей может рассматриваться как потенциальный «реальный читатель библиотеки», и организация информационного сервиса на веб-сайте должна быть рассчитана на дальнейшее более комфортное и эффективное использование ими фондов ТОУНБ.

Та же часть пользователей, которая действительно удалена (как правило, это пользователи из других регионов, иногда

из-за рубежа), должна получить возможность посредством библиотечного веб-сайта в доступной степени использовать не только библиотечный фонд (работая с электронными каталогами, пользуясь услугой электронной доставки документов и т. п.), но и существующие региональные ресурсы Интернета. При этом именно библиотека может предоставить профессионально организованные и, следовательно, достоверные каталоги интернет-ресурсов⁷⁸».

Положительный момент — наличие архива выполненных запросов, правда, пока без указаний имен, городов, дат и времени поступления вопроса. Поиск также еще не предусмотрен. Есть предупреждение, что ответы по электронной почте не высылаются. Ежедневно принимаются не более 7 запросов. В каждом из них должен быть сформулирован только один вопрос. Если их несколько, администратор справочной службы решает, на какой будет дан ответ.

Если прием запросов окончен, пользователю предлагают попытаться найти ответ самостоятельно на сайте библиотеки. И подробно указывают, в каких разделах сайта можно найти, в частности, *контактную информацию, информацию о режиме и профиле работы структурных подразделений библиотеки, о наличии в ней того или иного издания; о подписке на периодические издания на текущее полугодие; о мероприятиях, запланированных на текущий месяц, о знаменательных и памятных датах на текущий год; дают ссылки на полнотекстовые ресурсы по Тульскому краю, приводят адреса других библиотек и перечень справочных служб.*

К общепринятому списку ограничений (не рассматриваются вопросы, сформулированные не корректно, не четко, не полно, носящие коммерческий характер, связанные с предоставлением готовых рефератов и курсовых работ, поиском рефератов и курсовых работ в Интернете, переводом текстов, с решением математических, физических, химических и других задач) добавлено еще одно: не принимаются вопросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др.).

⁷⁸ Шуликова С. В. Ресурсы Интернет и библиотека : организация обслуживания пользователей и развитие информационного сервиса (опыт Тульской ОУНБ). http://libconfs.narod.ru/2004/s2/s2_p20.htm

Когда речь идет о правовых документах, тогда дается перечень изменений или дополнений к запрашиваемому документу и рекомендации обратиться за ними в центр правовой информации библиотеки. В последних ответах намечаются первые попытки сослаться на тот или иной интернет-ресурс, как правило поисковый.

Судя по тому, как пользователи формулируют свой вопрос, они все же надеются получить в ответ не только библиографический список.

- Вы не могли бы мне помочь найти материал по вопросу «значимость, важность фольклора»?
- Здравствуйте! Помогите, пожалуйста, найти материал по теме Гуманизм Шукшина. Заранее спасибо
- Здравствуйте! Помогите найти материал по теме — Роль планирования в обеспечении комплексного социально-экономического развития муниципальных образований. Заранее благодарю.

Но Тульская виртуальная справочная служба, как и любая другая, вправе предлагать пользователю свои условия работы, а тот либо соглашается на них, либо идет в другую службу.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ БИБЛИОТЕКИ

Андроповская ЦБС (Ставропольский край)

(участница ВСИС ПБ)

Виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря»

http://www.andropov-cbs.ru/question_bibliot/biblioteka.php?action=show_question

Андроповская ЦБС — первая районная библиотечная система, на сайте которой, кстати сказать, очень успешно работающем, уже больше года (с 20 января 2004 г.) работает виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря».

Для того чтобы задать вопрос, надо заполнить форму запроса прямо на сайте, тут же будет виден ответ на него. Вопросы принимаются круглые сутки, без ограничений. Есть — пока, правда, несложный — поиск по архиву вопросов и ответов. В качест-

ве основного источника информации библиографы Службы все больше используют Интернет.

Стоит отметить, что первые 10 месяцев спрос на услуги службы был довольно слабый (всего 90 вопросов), зато после октября, когда в Москве прошел обучение на семинаре «Методика поиска информации в Интернет» будущий оператор ВСИС ПБ Сергей Куликов, Андроповская виртуальная справочная служба попала в поле зрения пользователей из различных регионов страны.

В результате за последующие три месяца более 500 (!) пользователей Интернета обратились за помощью в справочную службу, расположенную в маленьком южном городе Курсавка, где своих-то жителей всего 17 000 человек.

В нее стала заходить учащаяся молодежь из Москвы, Киева, Астрахани и других городов преимущественно Южной и Центральной России.

Почему мы полагаем, что это именно учащиеся? Если первые 80 вопросов касались собственно библиотеки, затем появились вопросы по краеведению, просьбы ответить на конкретный вопрос или подобрать список изданий, то чем дальше, тем больше стали приходить достаточно простые вопросы, касающиеся гуманитарных дисциплин, прежде всего, литературы. Мы случайно выбрали подряд 17 вопросов — все касались исключительно программных произведений, прежде всего, анализа текстов. В этом есть своя закономерность, требующая специального анализа. С аналогичной ситуацией мы столкнулись, просматривая вопросы, приходящие в ВСС детских и юношеских библиотеками.

Библиотека-читальня им. И. С. Тургенева (Москва)

Справочная служба «Интернет-справка»
http://www.turgenev.ru/internet_info/

Справочная служба московской Библиотеки-читальни им. И. С. Тургенева пошла своим путем. Как и в других службах, здесь можно получить ответ на вопрос, связанный с поиском материала по книжным, журнальным и газетным фондам, а также фактографическую информацию.

Вопросы принимаются на электронный адрес библиотеки только от *ее читателей*, и только по одному вопросу от одного

читателя в день. При этом общее количество вопросов не должно превышать пяти. Чтобы задать вопрос, надо заполнить форму запроса, размещенную на сайте библиотеки.

По электронной же почте к нему придет либо ответ с просьбой уточнить запрос, либо извещение о невозможности его выполнить. Подобранный материал пользователь получит непосредственно в справочно-информационном зале библиотеки.

Выполнение справки платное.

Муниципальное объединение библиотек (МОБ) Екатеринбурга
(участник ВСИС ПБ)

Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка «8/5»

http://mob.plotinka.ru/gbook.htm

Справочно-информационная служба в Екатеринбурге была открыта 1 сентября 2004 года на базе Городского библиотечного информационного центра (ГБИЦ). Организаторы так определили основную цель ее деятельности: расширение круга пользователей МОБ и предоставление им новых, нетрадиционных услуг, основанных на внедрении новых технологий.

Бесплатная виртуальная справочная служба логично дополняется размещенной на той же странице платной электронной доставкой документов.

Название справки соответствует режиму ее работы: 8 часов ежедневно: с 10.00 до 18.00, 5 дней в неделю — с понедельника по пятницу. При этом от одного посетителя принимается только один запрос в день. Пока в службу ежедневно поступает от 2 до 4 вопросов.

Библиографы службы отвечают на любые вопросы по документам и материалам правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности за исключением информации коммерческого характера и информации, направленной на нарушение действующего законодательства.

Среди ряда ограничений одни вводятся вполне правомерно и схожи с аналогичными ограничениями, существующими у других справочных служб, некоторые вызывают вопросы, поскольку не обеспечены соответствующими технологиями.

Вот ограничения, против которых не может быть возражений: от одного посетителя принимается только один запрос в день; если в обращении несколько вопросов, ответ дается лишь на один по выбору отвечающего библиографа; не принимаются вопросы, присланные по электронной почте; вопрос должен быть задан только на русском языке, поиск также ведется только по русскоязычным ресурсам; специалисты Службы вправе удалять некорректные вопросы и реплики и перемещать вопросы в более подходящие рубрики; не занимаются решением конкретных задач по физике, химии, математике, праву и т. д.

(А вот ограничения, не обоснованные технологиями данной Службы, а напрямую взятые из перечня ограничений, принятых для корпоративной ВСИС ПБ: для того чтобы отправить запрос, у Вас есть 30 минут на заполнение формы запроса. По истечении этого времени Вы не сможете отправить свой запрос; если Вы одновременно открыли несколько форм для отправки запроса, отправить Вы сможете только одну. Между тем на екатеринбургской «Справке» можно заполнять форму запроса без ограничения по времени, а форма для отправки вопроса всего-то одна. Потому что Служба использует в качестве программного обеспечения гостевую книгу, предоставляемую на бесплатном сервере «Народ.Ру»).

Поиск ведется по фондам 43 муниципальных библиотек Екатеринбурга; по фондам библиотек-участниц сводного каталога «Consensus omnium: корпоративная сеть библиотек Урала»; по русскоязычным ресурсам Интернета.

Пермский библиотечно-информационный центр (БИЦ)

Справочная служба
http://lic.perm.ru/index.phtml?ss=1001335620144

Пермский БИЦ — государственная библиотека, созданная в 1992 году на базе библиотеки бывшего Дома политпросвещения Пермского обкома КПСС. Данная справочная служба представляет собой форум интернет-конференции, где каждый новый вопрос оформляется как новая «тема» либо задаются вопросы в рамках какой-то конкретной темы. За год существования

этой справочной службы было открыто 13 тем (в одну из них под названием «Поиск информации» было задано 7 вопросов, в остальные по одному).

На вопросы пользователей отвечает дежурный библиограф. Режим работы виртуальной справочной службы совпадает с режимом работы Библиотечно-информационного центра. Посетитель может задать не более одного вопроса в день. Сроки выполнения запроса — одни сутки. Специалисты библиотеки не предоставляют готовые рефераты. В ответах присутствуют главным образом библиографические списки, но наряду с ними встречаются и ссылки на адреса в Интернете.

Саратовская ЦБС (участница ВСИС ПБ)

Справки
http://library.renet.ru/faq.html

Справочная служба Саратовской ЦБС начала свою работу в мае 2003 года. За это время в нее пришло около 60 вопросов.

Пользователю предлагается упрощенная форма запроса, где указывается только имя и адрес электронной почты. За формой запроса сразу следует перечень вопросов с ответами. Сведений о том, кто, когда и откуда задавал вопрос, нет, но они и не предусматриваются формой запроса.

Вопросы, поступающие в службу, достаточно традиционны:

- Мне нужен полный электронный вариант романа М. Ю. Лермонтова «Герой нашего времени»
- Помогите с написанием реферата на тему «Русский народ в поэме «Мертвые души».
- Здравствуйте, помогите, пожалуйста, найти электронные варианты книг по психологии, автор Клаус Фоппель. Спасибо.
- Здравствуйте, очень срочно нужна курсовая по теме «Трудовой договор общая характеристика».

Отвечают библиографы обстоятельно, продуманно, как правило основываясь на ресурсах Интернета.

Томская муниципальная информационно-библиотечная система (МИБС) (участница ВСИС ПБ)**Библиографическая «Интернет-справка»**<http://www.library.tomsk.ru:8101/ereference/>

Томская «Интернет-справка» начала свою работу 5 ноября 2001 году и была второй в России библиотечной виртуальной справочной службой. На начальном этапе она ориентировалась на пользователей Томского региона и опиралась на информационные ресурсы Томска. Активизация деятельности Службы, расширение географии пользователей и включение в информационный «арсенал» интернет-ресурсов произошли в конце 2003 года, когда Томская МИБС включилась в работу ВСИС ПБ и стала одной из надежнейших и компетентных ее участниц.

«Интернет-справка» МИБС помогает осуществить поиск необходимой библиографической информации и предоставляет следующие типы справок: тематическая — подбор информации на определенную тему; уточняющая — уточнение, разыскание недостающих сведений, элементов библиографического описания издания или исправление ошибочных данных, указанных пользователем; адресно-библиографическая — проверка наличия нужного издания в каталогах МИБС и других библиотеках; фактографическая — определение сведений о каком-либо явлении, событии, лице, организации и пр., расшифровка аббревиатуры или уточнение толкования термина.

Библиографические запросы виртуальных пользователей выполняют библиографы Центральной информационной службы МИБС. Работа ведется по будням. География запросов широка. Пользователи «Интернет-справки» МИБС проживают на Украине, в Казахстане, Узбекистане, Молдове; Российская Федерация представлена городами от Калининграда до Сахалина: Псков, Воронеж, Ульяновск, Нижний Новгород, Москва и Московская область, Санкт-Петербург, Петрозаводск, Мурманск, Сызрань, Норильск, Иркутск, Владивосток и др. И, конечно же, Томск.

В 2004 году, когда число вопросов превысило возможности библиографов, было поставлено ограничение — вопросы принимаются только по будням и по 5 вопросов в день. Поиск ве-

дятся по фондам МИБС, других библиотек города и по ресурсам Интернета. Жестко отказывают в просьбах предоставить готовый реферат или дипломную работу.

В архиве свыше 2270 вопросов. Есть поиск по номеру вопроса, по тексту, по электронному адресу. На главной странице справки сразу видна последняя по времени страница архива. Помимо вопроса и ответа на него, здесь есть сведения о том, кто, откуда и когда прислал вопрос.

ДЕТСКИЕ И ЮНОШЕСКИЕ БИБЛИОТЕКИ

Мурманская государственная областная детско-юношеская библиотека (участница ВСИС ПБ)

Виртуальная справочная служба
http://www.murman.ru/dipo/vss/

С момента образования службы, в июне 2004 года, в нее поступило почти 650 вопросов. Принимаются они только по будням. Ответы высылаются на почтовый ящик виртуального пользователя библиотеки либо публикуются на странице сайта в течение 1–3 дней.

Как и большинство библиотечных виртуальных справочных служб, Мурманская служба приняла на себя обязательства давать ответы на вопросы, связанные с библиотеками, книжными фондами и периодическими изданиями, поиском фактографической и тематической информации.

Стоит отметить, что вначале библиографы в своих ответах ограничивались списками книг и статей, настойчиво призывая приходить прямо в библиотеку. Потом переключились на предоставление ссылок на интернет-ресурсы.

Причем, как и в случае с Виртуальной справочной службой Андроповской ЦБС, вопросы и ответы касаются анализов литературных текстов, изучаемых по программе. Как и в реальной жизни, обращаются все или многие за одним и тем же учебным заданием. Так, из 19 вопросов, пришедших в октябре 2004 года, 11 касалось анализа стихов Брюсова.

Новоуральская центральная городская библиотека для детей и юношества

Виртуальная справка

<http://www.child-Library.ru/reference.html>

«Виртуальная справка», «прописанная» в небольшом уральском городе, работает уже не менее 3 лет. На вопросы о книгах и библиотеках отвечают специалисты информационно-библиографического отдела библиотеки. Сообщается, что вопросы можно задавать также по электронной почте и по интернет-пейджерам: Odigo и ICQ. Как и другие службы, новоуральская «Справка» принимает по одному вопросу от каждого пользователя в день и работает по будням.

На сайте библиотеки имеется специальная форма для вопросов. Ответ направляется на электронный адрес пользователя в течение двух рабочих дней. Если у него нет электронной почты, ответ дается на страницах сайта, которые называются «Вы спросили — мы ответили». В итоге на сайте доступны ответы на 23 вопроса.

Вопросы приходят из разных городов (с гордостью библиотекари рассказывали нам о просьбе, пришедшей из Канады). Библиографы работают очень обстоятельно. Так, на вопрос:

- О Добрый день! Очень нужна инфа для диплома: 1. Наличие и деятельность религиозных сект на территории г. Волгограда. 2. Подростки как объект вовлечения в секты. Заранее спасибо.

Дано 6 ссылок на сайты общего плана и 6 ссылок на сайты о сектах в Волгограде.

Хотя в основном даются библиографические списки, которые могут быть просто огромными. Так, на вопрос:

- О Товарный знак. Право на товарный знак. Проблемы охраны товарных знаков.

Дано название соответствующего приказа из «Консультанта Плюс» и список из 123 (!) названий статей.

У справочной службы есть замечательное и вполне целесообразное дополнение: «Справочное бюро», которое, как, впрочем, и сама «Виртуальная справка», выходит за рамки детской специализации библиотеки.

Это каталоги, перечни адресов, списки и т. д. по темам: мудрые о книгах и чтении; погода, программы ТВ, курсы валют; куда обращаться за помощью; расписание поездов и электричек по ст. Верх-Нейвинск; афиша городских мероприятий; список кружков и секций для юных новоуральцев; время по часовым поясам; новые номера телефонов Екатеринбурга.

Пермская областная детская библиотека
(участница ВСИС ПБ)

Виртуальная служба библиотечного абонемента

<http://www.podb.perm-krai.ru/root/oemba.htm>

Для того чтобы стать пользователем виртуальной службы, необходимо пройти регистрацию на сайте. Зарегистрировавшиеся пользователи могут подать заявку на поиск нужной информации и ее получение с помощью системы электронной доставки документов.

Работа с областным электронным межбиблиотечным абонементом (ОЭМБА) ведется отделом мультимедиа библиотеки, который осуществляет прием заявок, поиск и передачу по электронной почте запрашиваемой информации. Пользователями ОЭМБА являются центральные детские и школьные библиотеки городов и районов области, в свою очередь удовлетворяющие запросы учащихся, педагогов, библиотекарей. Чаще всего поступают запросы методического и информационно-библиографического характера (адресные, уточняющие, фактографические, тематические).

Для выполнения запросов используются следующие ресурсы: традиционный книжный фонд библиотеки; фонд CD-ROMов; ресурсы Интернета и библиотек г. Перми; фонд методических материалов.

Срок выполнения индивидуального запроса — 3 дня с момента его получения.

Здесь же — на библиотечном сайте — выставлен перечень заявок, поступивших в виртуальную справочную службу. Иными словами, это перечень тем, по которым на основе договора проводился платный поиск: «Василий Каменский»; «Нарушение письма у детей с дефектами зрительного восприятия»; «Подготовка детей с нарушением восприятия звуков на слух к письму»; «Синестезия»; «Значение фамилии Рожков»; «Игра как метод экологического воспитания»; «Новая литература о домах ребенка»; «История чупа-чупса»; «Сценарии по творчеству А. Лингрен»; «Происхождение имени Марат»; «Права детей».

Услуги виртуальной службы библиотечного абонемента платные.

ВУЗОВСКИЕ БИБЛИОТЕКИ

Вологодский государственный педагогический университет

Виртуальная справка «Спроси специалиста»

http://www.uni-vologda.ac.ru/library/expert.html

На сайте размещено только обращение к читателям, из которого становится ясно, что для вопросов и ответов используется электронная почта. Эта виртуальная справка работает в рамках виртуального справочного стола, где размещен также электронный каталог.

Информационно-библиотечный центр Международного университета бизнеса и новых технологий (Ярославль)

Справочная служба «Спроси библиотекаря»
--

http://elib.mubint.ru/about_ilc/index.asp?id=ab

Справочная служба ИБЦ МУБиНТ «Спроси библиотекаря» работает бесплатно для всех категорий пользователей, независимо от того, являются ли они студентами МУБиНТ. Эта служба начала работу в мае 2004 года. Общее число вопросов за полгода работы чуть превысило 20. Служба отвечает на конкретные воп-

росы о работе ИБЦ, правилах пользования, наличии изданий в фондах ИБЦ. Ответ пользователь получает на свой почтовый адрес в течение 1–2 рабочих дней.

УКРАИНА

Национальная библиотека Украины для детей (Киев)

Віртуальна бібліографічна довідка

(на украинском языке, есть обращение к пользователям на русском языке)!

<http://www.chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/>

Служба работает не менее двух лет. Общее число поступивших вопросов приблизилось к двум тысячам. В форме запроса, размещенной на сайте, предлагается сформулировать запрос (например: Война и мир реферат), можно осуществить поиск по архиву вопросов—ответов и затем выбрать подходящую информацию из предложенных ссылок. Вопрос появляется на сайте лишь вместе с ответом. Подтверждением принятия запроса является сообщение: «Ваш запрос принят!»

Количество принимаемых вопросов варьируется в зависимости от количества дежурных библиографов в библиотеке. От одного пользователя принимается не более одного запроса в день, в котором должен содержаться лишь один вопрос. На запросы, в которых содержатся просьбы о поисках готовых сочинений, рефератов, курсовых и т. д., никто не отвечает — их просто удаляют.

Дежурные библиографы работают с понедельника по пятницу с 9 до 17 часов. Запросы, поступившие после 16.30, выполняются на следующий день. Запросы, поступившие в субботу и воскресенье или в праздничные дни, выполняются в следующие за ними рабочие дни.

В ответе на запрос пользователя — а это, в основном, старшеклассники, студенты и взрослые — предлагают списки литературы по конкретной теме из фондов библиотеки. Лишь в отдельных случаях оказывают помощь в розыске конкретной информации в Интернете и уж тем более не дают ссылок на готовые рефераты или сочинения. Это соответствует жесткой установке специалистов Национальной библиотеки для детей Украины: не

давать в руки учащимся готовые материалы, они должны добывать, а тем более организовывать информацию самостоятельно.

Есть поиск по разделам, по номеру вопроса, тексту вопроса и тесту ответа, имени, городу. В архиве приводится вся нужная информация: откуда, от кого, когда, в какую рубрику был задан.

**Государственная республиканская библиотека Украины
для юношества (Киев)**

Віртуальна довідка

(на украинском языке, есть обращение к пользователям на русском языке)!

<http://4uth.gov.ua/6v.htm>

По нашим наблюдениям, эта Служба активно работает в Интернете по меньшей мере весь 2004 год. Фактически, она представляет собой одну из тем интернет-форума, для участия в котором требуется регистрация. На в общем-то несложные вопросы отвечают конкретные модераторы форума. Отвечают по-украински, но рекомендуют, как правило, российские сайты. Здесь же кнопка сайта русскоязычной Украинской виртуальной консультации.

Предупреждают пользователей, что дают справки о наличии конкретного издания в фонде, ссылки на законы и нормативные акты министерств и ведомств Украины, России, бывшего Союза, фактографическую информацию по истории, экономике, культуре и социальной жизни Украины, справочную информацию, которую можно почерпнуть из энциклопедических и справочных изданий. Не дают подборок литературы для научных, дипломных, курсовых работ, рефератов.

**Волинская областная универсальная научная библиотека
им. Олены Пчилки (Луцк)**

Віртуальна довідка *(на украинском языке)*

<http://libr.fk.lutsk.ua/php/vh/virthelp.php?action=gost>

Начала работать в январе 2004 г. За год пришло 25 вопросов. Вопросы приходят из Львова, Киева, Ровно, Луцка, еще из не-

скольких западных территорий. На сайте размещена форма запроса, куда надо внести имя, город, адреса электронной почты и сайта.

Содержание вопросов и ответов целиком сводится к двум моментам: наличию той или иной книги в фонде библиотеки и предоставлении библиографических списков. Если вынуждены все-таки давать адрес того или иного источника в Интернете, то все равно активную ссылку на него не дают: видимо, ориентируют пользователя на самостоятельный поиск в Сети рекомендованного сайта.

В предлагаемых списках литературы даются главным образом украиноязычные источники (хотя есть темы, социология например, которые хорошо отражены в книгах, изданных в России еще до 90-х годов). И общение идет исключительно на украинском языке (на вопрос, заданный на русском языке, ответ будет дан на украинском).

Краматорская городская библиотека им. М. Горького

Вопрос—ответ. Виртуальная справка <i>(на русском языке)</i>
--

http://www.lib-krm.org/interact.php

На полностью русскоязычном сайте размещена форма запроса, включающая фамилию, электронную почту, место учебы, работы, вид деятельности, тему вопроса и собственно сообщение. Пользователь может задать вопрос на сайте, но ответ получит на свой электронный адрес. Ответы предоставляются в течение двух суток. Библиографы отвечают на вопросы, касающиеся поиска в фонде конкретного издания, сведений об Украине и Краматорске, справочной информации.

Луганская областная универсальная научная библиотека

Виртуальная справочная служба <i>(на украинском и русском языках)</i>

http://library.lg.ua/vs.htm

Эта служба появилась на сайте Луганской ОУНБ недавно. На вопросы отвечают специалисты Библиотечно-информационного центра. Чтобы попасть в число пользователей и получить нуж-

ные сведения, необходимо просто заполнить предлагаемую форму. Заполнять нужно только Ф. И. О., сам вопрос в произвольной форме и сферу деятельности. (Служба не работает с анонимными пользователями, хотя далеко не всякий пользователь, особенно молодой, согласится указать свои реальные Ф. И. О.). Все запросы выполняются в течение суток.

Если пользователь указывает свою электронную почту, то справочная служба автоматически отправляет уведомление об ответе на вопрос. Чтобы посмотреть ответ, пользователю необходимо зайти еще раз на страницу службы — ответы на последние 10 вопросов, а также ссылка на полный перечень вопросов всегда видны на странице с формой запроса. Ответ можно искать по номеру вопроса и ключевому слову.

К началу 2005 года в архиве было 22 вопроса и ответа (из них только один вопрос задан по-украински, остальные — на русском языке, ответы даются также на русском языке), в основном касающиеся наличия издания в фонде библиотеки, редко проскальзывают вопросы по местной тематике.

Служба готова давать ответы на вопросы, касающиеся наличия в фонде библиотеки конкретного издания, законодательных, нормативных актов Министерств и ведомств Украины, России, бывшего СССР, нормативных документов органов власти Луганской области, сведения и факты об истории, экономическом и социальном развитии Луганщины, всевозможные сведения и факты, которые можно найти с помощью справочной, энциклопедической литературы и доступных библиотеке поисковых систем.

Служба не осуществляет подбор литературы для научных работ, не ведет поиск рефератов, курсовых, дипломных работ, не отвечает на сложные запросы, требующие глубокого научного разыскания и подключения дополнительных источников информации, которых нет в наличии в библиотеке, не присылает электронные копии документов.

Луганская областная библиотека для юношества

Виртуальная справка *(на украинском и русском языках)*

<http://ljl.iatp.org.ua/ru/>

Для того чтобы воспользоваться услугами виртуальной справки необходимо отправить электронное письмо, в котором следует указать город, Ф. И. О., электронный адрес и поставить сам

вопрос. Луганские библиотекари четко сформулировали, что такое виртуальная справка, и на каких условиях пользователю библиотека готова предоставлять свои справочные услуги⁷⁹.

Ровненская государственная областная библиотека

Віртуальна довідка <i>(на українском .языке)</i>

http://libr.rv.ua/vd/

Служба открыта в октябре 2003 года. Общее число поступивших вопросов насчитывает свыше 1600 вопросов.

Есть форма запроса, в которую предлагается вписать фамилию, адрес сайта, электронной почты и ICQ, и текст вопроса (город или регион, откуда поступил вопрос, не учитывается). Под этой формой размещаются вопросы (есть номер, имя, дата и время его поступления) и ответы.

В ответах дают списки литературы и активные ссылки на сайты. Ответы очень лаконичны, без комментариев. Библиографы жестко выступают против против подбора ссылок для рефератов. Взамен дают ссылки на общие порталы (порой свыше десятка), где пользователь может (если сумеет) самостоятельно найти нужный реферат.

Херсонская областная универсальная научная библиотека им. Олеся Гончара

Віртуальна довідкова служба <i>(на українском и русском языках)</i>

http://www.lib.kherson.ua/index.php?lang=ukr&menu1=5&menu2=1

На вопросы отвечают специалисты справочно-библиографического отдела. Служба работает с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00. Есть простая форма, куда надо задать вопрос, но данные о пользователе не собираются. Вопросы касаются собственных фондов библиотеки и списков литературы. Впрочем, вопросов

⁷⁹ См. приложение 5.

пока очень немного. Вначале служба называлась «Виртуальный стол справок».

Приводятся стандартные ограничения: не отвечают на некорректно заданные вопросы, не дают рефератов, курсовых, дипломных работ, коммерческого характера, нарушающих законодательство.

**Хмельницкая областная универсальная научная библиотека
им. Н. Островского**

Віртуальна довідка *(на українском языке)*

<http://www.ounb.km.ua/faq.htm>

На сайте приведена только форма запроса, вопрос и ответ на него в виде библиографического списка с индексами библиотеки. Ответ, судя по всему, направляется на электронный адрес пользователя.

КАЗАХСТАН

**Восточно-Казахстанская областная библиотека
им. А. С. Пушкина (Усть-Каменогорск)**

Виртуальная справочная служба
«Задай вопрос библиотекарю» *(на русском языке)*

<http://www.pushkinlibrary.kz/ask.htm>

Эта хорошо известная в Казахстане библиотечная справочная служба работает уже почти три года. Вопросы приходят на электронный адрес службы, действующей по будням. Ответы на вопросы высылаются на почтовый ящик виртуального пользователя библиотеки либо публикуются на странице службы в течение 3—4 дней. К началу 2005 года на сайте были 126 вопросов и ответов.

Служба отвечает на вопросы, связанные с библиотеками, книжными фондами и периодическими изданиями, поиском фактографической и тематической информации. Как и боль-

шинство, не рассматривает запросы о готовых рефератах и сочинениях.

С сентября 2003 года сельские библиотекари 10 районных библиотек Восточного Казахстана, получившие доступ в Интернет, стали использовать Виртуальную справочную службу «Задай вопрос библиотекарю» и электронную доставку документов Восточно-Казахстанской областной библиотеки.

РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ИФЛА ПО ЦИФРОВЫМ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫМ СЛУЖБАМ⁸⁰ (IFLA DIGITAL REFERENCE GUIDELINES)

Введение

Термины «виртуальная справочная служба» («virtual reference»), «цифровая справочная служба» («digital reference»), «электронная справочно-информационная служба» («e-reference»), «Интернет — информационная служба» («Internet information services»), «живая справочно-информационная служба» («live reference») и «справочно-информационная служба в реальном масштабе времени» («real-time reference») используются как взаимозаменяющие, обозначающие справочно-информационные службы, которые тем или иным способом используют компьютерные технологии.

I. Цель

Целью данного документа является продвижение лучшего опыта цифровых справочно-информационных служб на международный уровень. Режим реального времени в наибольшей степени подходит для корпоративных проектов и для разработки разделенных ресурсов. В разных странах библиотеки могут иметь различные традиции обслуживания населения, определяющие как организацию справочно-информационного обслуживания, так и ожидания пользователей. Однако важно осознать, что новые технологии позволят библиотекарям переопределить границы обслуживания. В данном документе сделана попытка обозначить некие общие стандарты с учетом различных традиций, чтобы помочь мировому сообществу библиотекарей легче освоить открывающиеся возможности.

Некоторые поднятые здесь темы могут в дальнейшем послужить основой для подробного рассмотрения проблем, касающихся управления инновациями. Например: как администратор

⁸⁰ См. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>. Перевод с англ. А. В. Пурника.

проекта цифровой справочно-информационной службы смягчает коллизии, связанные с влиянием новых методов работы на персонал организации, на порядок их работы, а также на пользователей.

«...Уникальная природа цифровых справочно-информационных служб вводит нас в новую область задач и вызовов. Потребность в основополагающих принципах и стандартах становится даже более значимой, чем продолжение развития корпоративных справочно-информационных служб...» (См. доклад Vera Fullerton, IFLA Digital Reference Standards Project 12/2002)

II. История

Дискуссионная группа ИФЛА по справочно-информационному обслуживанию впервые появилась в 1998 году. Она была создана, чтобы обсудить воздействие новых технологий на справочно-информационную работу и на ожидания пользователей. В 2002 году в связи с признанием важности этих проблем и с расширением аудитории этой группы ИФЛА создала официальный Постоянный комитет по справочно-информационной работе (Standing Committee on Reference Work). Данный документ явился результатом рабочих семинаров и встреч по справочно-информационной тематике, проводившихся в течение нескольких лет.

III. Область применения

Этот документ адресован как библиотечным администраторам, так и библиотекарям-практикам.

Раздел 1 — «Администрирование цифровых справочно-информационных служб» — был написан с учетом той ответственности, которую несут администраторы проектов.

В разделе 2 — «Практика цифрового справочно-информационного обслуживания» — даны важнейшие ориентиры практикам цифрового справочно-информационного обслуживания и сформулированы некоторые нормы, позволяющие облегчить работу коллектива.

Определение пользовательской базы: прежде чем создать цифровую справочно-информационную службу, важно уточнить ее целевую клиентскую группу. Обдумайте, как использование технологий может повлиять и/или расширить пользовательскую

базу вашей организации. Физическое местоположение организации становится менее значимым, когда у нее появляется возможность взаимодействовать в режиме реального времени. В отличие от традиционных пользователей библиотеки, новые группы пользователей могут предпочесть именно такие услуги.

1. Администрирование цифровых справочно-информационных служб

Прежде чем создавать новые службы, изучите существующие в вашей организации подходы к обслуживанию и технологические процессы. Определите, как на них может повлиять полный переход на цифровые технологии. Возможно, придется пересмотреть старую стратегию обслуживания, четче адаптируя ее к новой среде.

1.1. Разработка стратегии справочно-информационного обслуживания

- Проясните задачи новой справочно-информационной службы.
- Выделите ответственного или группу ответственных за создание эффективно работающей службы, за определение критериев ее деятельности, разработку правил, по которым ведется обслуживание, и санкций за отступление от них.
- Наметьте основные стратегические принципы вашей деятельности, объединяя уже существующие подходы и технологические процессы с определенными ранее задачами новой службы, и проверьте, совпадают ли эти принципы с миссией вашей организации.
- Обдумайте, как часто вам придется пересматривать выработанную стратегию, опишите процедуру пересмотра и назначьте ответственных.
- Позаботьтесь о соответствии вашей стратегии авторскому праву и другим правовым ограничениям, применимым к вашей деятельности.
- Определите, кто может пользоваться вашими услугами. Установите целевую клиентскую группу. Если вы обслуживаете всех независимо от возраста, расы, пола, сексуальных предпочтений, религии, социального статуса, экономического статуса, физических ограничений, — скажите об этом. Если вы исключаете

кого-то (например, представителей специфических сообществ) из числа пользователей — ограничения должны быть унифицированными.

- Определите, на какие типы вопросов служба будет или не будет отвечать. Например: «Мы будем отвечать на фактографические вопросы и вопросы, имеющие сугубо справочный характер. Мы не будем отвечать на вопросы, содержащие просьбы о медицинских или юридических консультациях. Вопросы наших постоянных пользователей имеют приоритет перед другими...».

- Разработайте меры воздействия на клиентов, нарушающих ваши правила. Пользователям службы следует вести себя в соответствии с ее целями и назначением.

1.2. Планирование

Планирование объема ваших услуг должно быть реалистичным; оно определяется как доступными финансовыми ресурсами, так и предполагаемыми потребностями сообщества, которое вы обслуживаете.

- Создайте рабочую группу из сотрудников организации — администраторов и практиков — для анализа возможных вариантов обслуживания и определения приоритетов.

- Поставьте конкретные задачи, определите, как именно ваша служба будет удовлетворять потребности сообщества? Как она будет развиваться?

- Наметьте план первоначальных действий.

- Оцените имеющееся программное обеспечение и существующие услуги.

- Определите вероятные источники финансирования.

- Установите обратную связь с пользователями, уточните их мнения.

- Определите, какие организации (местные, региональные и т. п.) могут быть заинтересованы в объединении ресурсов для создания корпоративной службы.

- Пересмотрите предварительный план действий, опираясь на полученные сведения.

- Представьте свой план действий и обеспечьте ему управленческую поддержку⁸¹.

⁸¹ См. «Переработка основополагающих принципов ИФЛА для публичных библиотек: Финансирование».

1.3. Кадровое обеспечение

- Подбирать персонал для участия в проекте надо исходя из интереса специалистов к тематике проекта (в этом — ключ к успеху), из их способностей, наличия у них времени для этой работы, навыков общения как с техникой, так и с другими людьми, включенными в проект. Четко определите персональную ответственность и обязанности каждого.

- Определите, сколько библиотекарей, занятых полный рабочий день, и сколько технических работников (если они вообще понадобятся) потребуется для классификации вопросов и для ответов на них.

- Поддерживайте достаточную гибкость кадрового обеспечения, чтобы иметь возможность подключить к проекту тех сотрудников, которые проявят интерес к участию после того, как они привыкнут к самой идее. (Помните, что будущее проекта зависит от поощрения интереса, а не от его расхолаживания.)

- Если круглосуточная работа службы невозможна или нежелательна, установите такой график работы, который в наибольшей степени соответствует информационным потребностям пользователей и их ожиданиям. Это особенно важно при работе справочно-информационной службы в режиме чата.

- Постоянно анализируйте графики работы и загрузку библиотекарей. Регулируйте нагрузку, когда это необходимо и возможно.

- Формируйте общий график как для основного, так для подменного и резервного персонала.

- Определите, кто в организации или консорциуме будет обеспечивать необходимую техническую поддержку; жизненно необходимую для успеха цифровой справочно-информационной службы.

- Определите, кто из сотрудников будет следить за соблюдением ограничений в использовании информации (например, тех, которые содержатся в лицензионных соглашениях).

- Определите, кто будет отвечать за поддержание стандартов справочно-информационной службы.

- Стремитесь к тому, чтобы работа службы стала единым каждодневным трудовым процессом. Стандартизируйте процедуры так, чтобы отсутствие какого-либо сотрудника не приводило к потере ни одного заданного клиентами вопроса.

1.4. Подготовка персонала: основы

Определитесь, кто будет обучать персонал; выделите ему соответствующее время на «вхождение в проблематику» и самоподготовку. Ключевые знания, умения и навыки, которые необходимы персоналу цифровой справочно-информационной службы, включают:

- полифункциональность;
- высокую коммуникабельность, особенно в письменном общении;
- навыки поиска в базах данных и в Сети;
- умение задавать пользователю дополнительные вопросы в случае нехватки полученной от него информации;
- знание справочно-информационных ресурсов;
- свободное владение стандартным набором программных пакетов.

Проводите тренировки по мере необходимости. Предоставьте возможность сотрудникам регулярно собираться, чтобы делиться опытом и обсуждать инновации в сфере их деятельности; поощряйте такие встречи.

1.5. Разработка интерфейса

Работающая в реальном масштабе времени справочно-информационная служба должна обеспечивать доступ к ресурсам и знаниям для наибольшего числа людей, независимо от их языка, технических возможностей и физических ограничений. Поэтому, хотя вы собираетесь создать онлайн-услугу, обратите особое внимание на материально-техническое обеспечение, необходимое для эффективной деятельности, на подходящие рабочие места для персонала. Мебель, техническое и программное обеспечение, информационные печатные материалы, технические и программные средства доступа в Интернет, наличие у сотрудников индивидуализированного доступа к электронной почте — все это столь же важно для создаваемой службы, как и то, что именно пользователи увидят на экранах своих терминалов.

Не менее важны правильные настройки виртуального рабочего места.

- Ваш интерфейс должен быть дружелюбным, а навигация — простой.

- Разработайте стандартную структуру и дизайн страницы; применяйте их по всему сайту, чтобы пользователь, зашедший к вам впервые, мог уяснить принципы навигации по сайту после работы с одним-двумя экранами. Установите единообразную ссылку на службу (например, кнопку «Спроси у библиотекаря») на всех страницах сайта вашей организации.

- Чтобы пользователям было проще ориентироваться, как можно чаще используйте иконки и картинки. Старайтесь не загружать страницу длинными блоками текста.

- Однозначно идентифицируйте организацию, в рамках которой работает служба; установите на веб-страницах ссылки на главную страницу сайта библиотеки.

В кратком разделе обозначьте цели справочно-информационной службы и сообщите, как долго пользователи могут ожидать отклика/ответа на свои вопросы. Например: «...ответы на все вопросы, заданные через данную службу, будут получены в течение пяти рабочих дней...».

- Обеспечьте пользователя информацией, помогающей работать с формой, по которой подается запрос. Например, поле «Материалы, которые Вы ищете» («Resources Consulted») должно содержать, как минимум, один пример, показывающий пользователю, что важно указать номер тома, номер страницы, дату выхода издания, заглавие, автора и т. д.

- Ваша веб-форма может содержать как обязательные информационные поля — «Адрес электронной почты» («E-mail Address»), «Текст вопроса» («Question Text»), так и факультативные — «Имя» («Name»), «Номер телефона» («Phone Number») «Уровень образования» — со списком возможных ответов («Education Level — of desired answer»), а также поле «Причина поиска этих материалов» («Reason for Research») и т. п. Предусматривайте поля для всей информации, которая, как вы предполагаете, может понадобиться для обеспечения эффективной деятельности службы; однако их не должно быть слишком много — чтобы клиент был в силах их заполнить.

- Давайте ссылки на соответствующие внутренние и внешние онлайн-ресурсы (их следует регулярно проверять и обновлять) — домашние страницы, онлайн-каталоги, базы данных, часто задаваемые вопросы (FAQs⁸²).

⁸² Frequently Asked Questions.

- Установите ссылки на странички, где детально характеризуется общая стратегия вашей организации в вопросах выполнения справок, письменного общения с пользователями, а также принципы обслуживания.

- Предоставьте пользователям контактную информацию, позволяющую общаться с персоналом библиотеки через «живой чат» («live chat service»⁸³), веб-формы, по обычной и электронной почте, по факсу, телефону и т. д.

При создании сайта учтите, что возможности клиентов могут быть ограничены как их оборудованием, так и навыками работы. Постарайтесь, чтобы требования к аппаратному обеспечению, необходимому для пользования вашими услугами, были минимальными.

- Следуйте такой стратегии и таким правилам, которые обеспечивают доступ к информации всем пользователям, включая тех, кто имеет ограничения по состоянию здоровья.

- Четко укажите, кто отвечает на вопросы, и уточните, чего ваша служба не делает.

- Например: «В связи с ограничениями по времени и объему получаемых нами вопросов, мы не можем:

- отправлять материалы пользователям по факсу;
- готовить библиографию;
- проводить экстенсивный поиск информации;
- обновлять материалы через данную службу...».

- Представьте положение о приватности, базирующееся на местных нормативных материалах. Для примера — текст «Политика приватности веб-сайта Британской библиотеки»⁸⁴.

- «Цель данного положения — информировать пользователей этого веб-сайта о том, какая информация о них собирается в момент посещения, как эта информация используется и может ли она быть раскрыта. Как и большинство веб-сайтов, сайт Британской библиотеки автоматически собирает определенную информацию о каждом поступившем запросе. Эта информация используется для системного администрирования и статистического анализа. Полученные статистические данные частично

⁸³ Live chat service — двустороннее одновременное взаимодействие в режиме онлайн.

⁸⁴ <http://www.bl.uk/privacy.html>

могут быть обнародованы, однако публикуемая информация не включает сведения, по которым конкретный пользователь мог бы быть идентифицирован. Некоторые данные могут быть использованы для исследования компьютерных нарушений, связанных с данным сайтом (см. также наши основные принципы деятельности)».

- Определите, как долго протокол чата и заданные вопросы будут храниться в архиве и кто будет иметь к ним доступ. Примите решение, надо ли сохранять анонимность пользователей путем уничтожения всей соответствующей информации. Разработайте технологию и график этой деятельности.

- Обеспечьте пользователям возможность отклика на работу службы, обратной связи по электронной почте и т. п.

1.6. Правовые вопросы

Для всех библиотекарей важно ознакомиться с действующим в их регионе законодательством об общедоступной информации. Если оно влияет на сферу предлагаемых вами услуг, поделитесь с клиентами информацией по следующим темам:

- цифровая справочно-информационная служба и свобода информации/социокультурная ситуация в регионе;
- национальная информационная политика/что представляет собой «политический ландшафт»;
- законодательство об общедоступной информации;
- профильное законодательство;
- авторское право;
- вопросы приватности и конфиденциальности;
- лицензионные соглашения;
- взаимоотношения в консорциумах (См. новую версию «Основопологающих принципов публичной библиотеки» ИФЛА)⁸⁵.

1.7. Реклама и продвижение службы

- Определите свои целевые аудитории.
- Разработайте свой фирменный стиль (project «identity») и логотип с учетом своих потенциальных пользователей.

⁸⁵ <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>

- Поддерживайте устную рекламу службы, проводимую персоналом среди пользователей;
- Создайте стратегические ссылки на вашу службу с веб-сайта библиотеки и/или сайтов потенциальных организаций-партнеров.
- Установите контакты с местными СМИ (газетой, бюллетенем «Друзья библиотеки», радиостанцией, с местными образовательными организациями).
- Рассылайте информацию и анонсы через службы тематической рассылки (Listservs⁸⁶).

1.8. Анализ деятельности службы

- Изучайте как пользователей, так и персонал службы. Отслеживайте, какие у них возникают проблемы и вопросы, чем они озабочены.
- Собирайте и анализируйте статистические данные о работе службы; прогнозируйте, какие технологические и стратегические проблемы могут у вас возникнуть.
- Модифицируйте свои услуги, исходя из статистического анализа, на основе мнений библиотекарей и пользователей.

1.9. Сотрудничество

Онлайновые технологии позволяют библиотекам объединять свои ресурсы с подобными им организациями, тем самым предлагая своим пользователям больший диапазон услуг и большую компетентность.

Однако в корпоративной работе есть свои проблемы. Сотрудничающие организации должны:

- выработать общую концепцию службы, соответствующую новым реалиям;
- разработать общие подходы к организации работы;
- достичь взаимного доверия и договориться о взаимной ответственности;
- предусмотреть, что может помешать предоставлению пользователям распределенных ресурсов (например, законы об ав-

⁸⁶ Listservs — традиционная для академического Интернета служба тематических дискуссионных рассылок по электронной почте с сохранением и предоставлением архива обсуждений.

торском праве, лицензионные соглашения, разного рода обязательства, национальная информационная политика и т. п.). (См. Внедрение онлайн-справочно-информационных служб: Кооперация и разделение ресурсов: Из основополагающих принципов ИФЛА для публичных библиотек)⁸⁷.

2. Практика цифрового справочно-информационного обслуживания

2.1. Общие принципы

Цифровые справочно-информационные службы должны удовлетворять тем же стандартам, что и традиционные справочно-информационные службы. Их сотрудникам следует:

- считать своим долгом обеспечение эффективной поддержки пользователей;
- отвечая на вопросы, демонстрировать профессиональную вежливость и уважение к клиенту;
- поддерживать принципы интеллектуальной свободы;
- подтверждать получение вопросов от пользователей; отвечать на них как можно быстрее. На письма и другие виды сообщений следует отвечать быстро и вежливо (IFLA PL Website);
- установить срок, в течение которого служба должна ответить на вопрос пользователя, и твердо его придерживаться;
- предоставляя пользователю запрошенные им материалы, соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных (машиночитаемых) и печатных ресурсах; ограничения по использованию информации; законы об авторском праве;
- пользоваться эффективными поисковыми стратегиями (См. документ RUSA⁸⁸ «Основные принципы профессионального поведения сотрудников справочных и информационных служб». Раздел 4.0. Поиск. Специальный комитет RASD по разработке основных принципов поведения сотрудников справочных и информационных служб, подготовленный советом директоров RASD, январь 1996.)

⁸⁷ <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>

⁸⁸ <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>

- отвечать на 100% заданных вопросов, даже если все, что вы можете сказать, это: «к сожалению, я не знаю, но Вы можете попытаться...».

2.2. Содержание работы: основные принципы

- Цифровой справочно-информационной службе следует работать содержательно. Поддерживайте информационную грамотность, сообщая пользователям, как именно вы нашли ответ на тот или иной вопрос.

- Соблюдайте объективность; общаясь с клиентом, избегайте замечаний и оценочных суждений по поводу темы и характера его вопросов.

- Если требуется уточнить смысл вопроса (определить «реальный вопрос»), пользуйтесь нейтральными методиками. Как только вопрос будет уточнен, дайте пользователю четкий ответ, соответствующий выявленной потребности в информации по объему, глубине и полноте. При необходимости сообщите, что вопрос может быть перенаправлен партнерам по консорциуму.

- Вопросы, требующие более глубоких ответов, принимаются исходя из возможностей службы. Время, отведенное на поиск, определяется рекомендациями руководства.

- Хорошо структурированный письменный ответ должен содержать заголовок, собственно текст ответа и завершающую часть.

- Заголовок: поприветствуйте пользователя, используя общепринятые способы благодарности за обращение в вашу службу, и переходите прямо к теме запроса. Например: «Информация о _____ может быть найдена _____. Если требуется дополнительная информация, можно рекомендовать _____».

- Текст ответа: приведите полное и единообразное описание источников. Опишите все материалы (если таковые имеются), посланные отдельными отправлениями или в качестве приложения. Объясните, как нужная пользователю информация была найдена, где она находится; обратите внимание клиента на те из предложенных материалов, релевантность которых может быть не сразу им осознана.

- Подпись: подпись должна быть частью каждого завершения. Подпись сотрудника может включать имя и/или инициалы, должность, название организации и предписанную руководством

завершающую контактную фразу. Примеры: «Мы надеемся, что предоставленная нами информация поможет Вашим изысканиям»; «Я надеюсь, что Вы найдете эту информацию полезной»; «Мы надеемся, что это дает ответ на Ваши вопросы. Если у Вас есть дополнительные вопросы, просьба вновь обратиться к нам и мы будем рады предложить Вам дополнительную поддержку...».

- Избегайте использования жаргона, акронимов⁸⁹, а также аббревиатур, часто употребляемых в Интернете (таких, как: BTW — By The Way. IMHO — InMy Humble Opinion).

- Отвечайте пользователю на понятном ему языке; насколько это возможно, соотносите свой ответ с уровнем запроса.

- Давайте достоверные ответы — проверяйте факты и источники информации.

- Проверяйте орфографию в письменных ответах и точность указываемых вами мест нахождения документов (URL⁹⁰).

- Отбирайте и ссылайтесь только на авторитетные источники.

- Критерии для оценки печатных источников: автор; дата публикации, издания или переиздания; издатель; заглавие; предполагаемый адресат; позиция автора; стиль изложения.

- Критерии для оценки периодических изданий (обзоров, рецензий): точность, компетентность, распространенность, объективность.

- Критерии для оценки ресурсов Интернета: автор; содержание; доменное имя; дата последнего обновления; объективность; компетентность; точность.

- Всегда описывайте источники полностью, будь то веб-страница, справочник, база данных и т. п.; используйте, если возможно, единый общепринятый стандарт описания.

- Библиотекарю следует указывать на важность информации, прибегая к анализу, описанию, используя ключевые слова, давая рассуждения по ее поводу или перефразирования.

⁸⁹ Акроним — аббревиатура, образованная из начальных букв слов или словосочетаний (например, МГУ). Некоторые специалисты определяют акроним как аббревиатуру, читающуюся не по буквам, а как отдельное, целое слово (например, НАТО).

⁹⁰ URL (Uniform Resource Locator — унифицированный указатель информационного ресурса) — стандартизованная строка символов, указывающая местонахождение документа в Сети.

- Библиотекарь должен делать все возможное, чтобы разыскать и рекомендовать по крайней мере один источник информации в ответ на каждый вопрос.

2.3. Основные принципы работы служб на основе чата

- В идеальном случае чат-общение с пользователем желательно начать сразу после того, как он встал в очередь на обслуживание.

- Ответы должны даваться в том же порядке, в каком поступали вопросы.

- Сотрудник службы должен назвать себя сразу после начала общения с пользователем.

- Учитывайте, сколько других пользователей ждет ответа. (Исследования, ведущиеся в рамках различных чат-проектов, показывают, что среднее время ожидания не превышает 15 минут.) Сотрудники службы могут исходить из собственных мнений по этому вопросу.

- В процессе поиска периодически убеждайтесь, что клиент, задавший вопрос, еще на связи.

- Сохраняйте в папке «Избранное» закладки на часто используемые указатели ресурсов (URL).

- Не злоупотребляйте орфографическим и грамматическим контролем, правилами использования заглавных букв — язык чата гораздо более разговорный, чем формальная письменная речь.

- Разработайте общие внутрифирменные инструкции, чтобы помочь персоналу сократить время и обеспечить должный уровень обслуживания. Руководство службы должно утвердить эти инструкции.

- Поощряйте сотрудников, разрабатывающих формы, которые позволяют:

- получать вопросы, требующие однотипных ответов по темам, которыми не занимаются другие;

- разбираться в подробностях, заслуживающих специальных объяснений;

- делать единообразные ссылки на другие организации, ассоциации, ресурсы и веб-сайты;

- разрабатывать постоянные формы приветствия или прекращения общения, которые отличались бы от тех, что приняты в организации или в группе.

- Если сессия (сеанс общения с пользователем) не может закончиться в приемлемые сроки и/или если в очереди есть другой пользователь, предложите ответить по электронной почте, указав время, требуемое для подготовки. Например: «Я продолжу поиск и отошлю вам ответ по e-mail через X часов или минут» или «Достаточно ли полученной информации, чтобы вы могли начать работу?» или «Могу ли я выслать Вам ответ по e-mail?».

- Можно работать более чем с одним пользователем одновременно. Если Вы чувствуете, что вам это удобно, возьмите еще одного пользователя (рекомендуется использовать отдельное окно браузера). Например: «Я начал работать еще с одним пользователем и вернусь к работе с вами, как только смогу» или «Будьте добры, подождите пять минут».

2.4. Основные принципы организации сессии по чату

- Выявляйте информационные потребности пользователя. Дайте ему возможность полностью объяснить свои информационные потребности перед тем, как начнете отвечать.

- Используйте технологию открытых вопросов, чтобы побудить пользователя развернуть свой запрос. Например: «Пожалуйста, расскажите больше о Вашей теме», или «Какую дополнительную информацию Вы можете дать мне?», или «Как много информации Вам нужно?».

- Задавайте вопросы, чтобы уточнить, что именно ищет пользователь. Например: «Что Вы уже нашли?», или «Информация какого типа Вам нужна (книги, статьи и т. п.)?», или «Вам нужна текущая или ретроспективная информация?».

- Разбивайте длинные ответы на несколько блоков (например, по 30 слов в каждом блоке) — это позволит избежать длинных пауз; пользователь может начать читать ваш ответ, пока вы продолжаете отвечать.

- Объясняйте пользователю, как идет процесс поиска; если это возможно, описывайте, что вы отыскиали в данный момент. Помните, что пользователь не может вас увидеть. Дайте ему возможность знать, что и где вы ищете.

- Если собираетесь просматривать печатные источники или еще немного поработать с вопросом, предложите пользователю материал из Интернета, который он мог бы просмотреть за это время, а затем продолжите общение по электронной почте.

- Давайте полное описание источников.
- Если запрос необходимо перенаправить другому сотруднику, дайте пользователю детальную информацию о том, кого спросить, как с ним связаться и о чем его спросить.
- Если поведение пользователя становится некорректным (как это определено в нормативных документах организации), пошлите ему предписанное инструкцией предупреждающее сообщение или остановите сеанс. О повторных нарушениях следует сообщать руководству.
- Пишите, как говорите, — в разговорной манере.
- Называйте пользователя по имени и при необходимости задавайте ему вопросы.
- Избегайте, как и при личном общении, ответов типа да/нет: они могут быть показаться пользователю холодными и недружественными.
- Избегайте непонятных терминов и не злоупотребляйте жаргоном. Говорите с пользователем на понятном ему языке.

Источники, использованные при разработке проекта документа

1. Основополагающие принципы ИФЛА по публичным библиотекам (пересмотренные).
2. Библиотека Конгресса. Черновой вариант Основополагающих принципов «Пользовательские группы по проблеме QuestionPoint».
3. Lipow, Anne G. Руководство библиотекарей виртуальных справочно-информационных служб. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.
4. QuestionPoint Member Guidelines: Основополагающие принципы для членов QuestionPoint.
5. Ассоциация пользовательских справочно-информационных сервисов [RUSA], Американская библиотечная ассоциация.
6. Основополагающие принципы по процедурам и развитию.
7. Основополагающие принципы по справочно-информационным службам.
8. Sloan, Bernie, ed. Цифровые справочно-информационные службы: Библиография. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.
9. Virtual Reference Desk: Грани качества цифровых справочно-информационных служб: Версия 4 — октябрь 2000; Версия 5 — июнь 2003.

10. основополагающие принципы для информационных специалистов цифровых справочно-информационных служб К-12. Разработанные Abby S. Kasowitz (1998).

**РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ СОЗДАНИЯ
И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ВИРТУАЛЬНЫХ
СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ⁹¹
(GUIDELINES FOR IMPLEMENTING AND MAINTAINING
VIRTUAL REFERENCE SERVICES)**

Подготовлено Специальным комитетом по разработке руководящих документов для цифровых справочных служб⁹² Секции компьютерных справок⁹³ Ассоциации справочных служб и отделов обслуживания пользователей⁹⁴ в 2004 году. Одобрено секцией директоров Ассоциации справочных служб и обслуживания пользователей в июне 2004 году.

Введение

Новые технологии оказывают влияние не только на то, как и почему библиотеки организуют свои справочные службы, но и на то, где мы их организуем. Библиотеки и их ресурсы частично переместились в виртуальный мир Интернета. Теперь ресурсы библиотеки могут быть доступны и для того, кто в ней физически не присутствует. Чтобы пользователь мог зайти к ним с собственного компьютера, многие библиотеки и библиотечные объединения расширяют спектр справочных услуг, включая в них виртуальную справочную службу. Сегодня у человека есть технические возможности передать свои вопросы в библиотеку в любое время и из любого места в мире. Это удобно и отвечает потребностям пользователей.

Цель этого руководства — помочь библиотекам и библиотечным объединениям в создании и организации функционирования виртуальной справочной службы. Оно предназначено задать направление, но не быть слишком предписывающими. Различия между организациями определяют различия в соблюдении данных предлагаемых принципов. Но Комитет надеется, что ему удалось

⁹⁰ См. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>. Перевод с англ. А. В. Пурника.

⁹² Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee.

⁹³ Machine-Assisted Reference Section — MARS.

⁹⁴ Reference and User Services Association — RUSA.

сделать модель виртуальной справочной службы широкой, чтобы самые различные библиотеки могли адаптировать ее применительно к собственным условиям.

Данные Руководящие принципы базируются на статье Берни Слоун (Bernie Sloan) «Электронные справочные службы: некоторые предложения о принципах деятельности» («Electronic reference services: Some suggested guidelines» — Reference and User Services Quarterly, Volume 38, Number 1, Summer 1998, p. 77–81).

Ассоциация справочных служб и отделов обслуживания пользователей надеется, что представленные руководящие принципы будут полезны каждому, кто пытается организовать правильно работающую виртуальную справочную службу.

1. Определение виртуальной справочной службы

Виртуальная справка — это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры или другие интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта. При этом часто применяются такие коммуникационные технологии, как чат, видеоконференции, передача голоса по интернет-протоколу (IP), связь через браузер (co-browsing), электронная почта и интернет-пейджинг (instant messaging).

В деятельности виртуальной справочной службы часто используются ресурсы, доступные в реальном масштабе времени, однако использование электронных ресурсов при поиске ответа на вопрос пользователя само по себе не является виртуальной справкой.

Запросы виртуальных пользователей часто сопровождаются общением с персоналом по телефону, факсу, межличностной или обычной почте, однако сами по себе эти способы коммуникации не могут рассматриваться как виртуальные.

2. Подготовка к созданию виртуальных справочных служб

Виртуальная справка может создаваться только как служба, интегрированная в систему справочных служб данной организации. Даже на начальной стадии проекта она не должна рассматриваться как специальная и отдельная.

Администрация организации должна быть осведомлена о требованиях к персоналу, о первоначальных и эксплуатационных затратах, связанных с созданием и маркетингом виртуальной справочной службы. Она должна подтвердить свою готовность обеспечить долгосрочную поддержку.

В идеале все уровни менеджмента организации должны быть задействованы в проекте до того, как виртуальная справочная служба официально начнет действовать. Как и с любой новой службой, поддержка всех представителей менеджмента вряд ли возможна. Однако должна быть определенная группа сотрудников, занимающихся этими проблемами.

Представители администрации и библиотечного персонала справочной службы должны участвовать в проектировании и создании службы, в обучении сотрудников, в отборе программного обеспечения. Представители целевой аудитории также должны быть вовлечены в проектирование и организацию деятельности виртуальной справочной службы.

Специалисты по компьютерным технологиям должны участвовать в проектировании, организации и технической поддержке инфраструктуры, необходимой для деятельности службы, в выборе программного обеспечения, в принятии решений о закупках (особенно в вопросах совместимости закупаемого с имеющимся в библиотеке программным обеспечением и оборудованием).

Создание виртуальной справочной службы должно стать значимым фактором при выработке решений о развитии фонда, об отборе электронных справочных ресурсов, а особенно — решений, которые могут повлиять на использование ресурсов, необходимых для обслуживания удаленных пользователей.

Библиотечный персонал и администрация должны способствовать квалифицированной оценке проектов служб и вносить необходимые коррективы в ее работу. Оценка работы виртуальной справочной службы должна быть сопоставима с оценкой работы остальных справочных служб.

3. Обеспечение деятельности виртуальной справочной службы

3.1. Клиентура

Библиотека должна определить контингент пользователей виртуальной справочной службы и опубликовать соответствующую

щую информацию на веб-сайте службы и в других местах, где пользователи смогут ознакомиться с ней.

Технические документы по идентификации пользователей или по входу на прокси-сервер должны быть составлены с учетом применимости к различным группам пользователей.

Если политика организации предполагает отказ в обслуживании определенным лицам, то применение этих правил должно быть унифицированным.

Правила пользования службой должны быть доступны для клиентов.

Маркетинг службы должен тщательно определять ее целевую аудиторию.

3.2. Характеристики виртуальной справочной службы

Уровень услуг должен быть определен и опубликован, чтобы и персонал, и пользователи понимали задачи службы. Должны быть указаны типы запросов, на которые служба будет отвечать (часто проще определить, на какие запросы она отвечать не будет), а также контингент пользователей.

Правила должны определять, какие запросы выпадают за пределы задач службы и как персонал будет отвечать клиентам в этих случаях.

До начала работы службы должно быть принято решение о том, будет ли обеспечиваться доставка документов, и будут ли пользователи платить за эту услугу.

Временные параметры деятельности службы должны быть определены и известны как пользователям, так и персоналу. В правилах синхронной виртуальной справочной службы должно быть указано время ее работы; в правилах асинхронной виртуальной справочной службы должно быть указано, как часто вопросы проверяются или как скоро клиент может ожидать ответа, когда ответ будет получен.

Внутренние и внешние ссылки к виртуальной справочной службе должны быть спроектированы так, чтобы привлечь внимание потенциальных пользователей и четко объяснить им суть службы.

3.3. Требования к персоналу

Многие требования к библиотечному персоналу виртуальной справочной службы, связанные с коммуникационными навы-

ками и искусством межличностного общения, совпадают с требованиями к персоналу других справочных служб. Удаленность пользователя и различные способы коммуникации могут потребовать дополнительных навыков, усилий или обучения, чтобы обеспечить не менее качественное обслуживание, чем в справочной службе «лицом к лицу»

Персонал должен обладать необходимыми профессиональными умениями и навыками — в соответствии с положениями документа RUSA «Профессиональные умения и навыки библиотекарей, работающих в справочных отделах и отделах обслуживания» («Professional Competencies for Reference and User Services Librarians»).

Стандартные правила и нормы деятельности справочных служб (такие, как обсуждение и уточнение запроса, обмен вопросами между службами и т. п.) должны главенствовать.

Персонал должен строить общение с клиентами таким образом, чтобы обеспечить эффективность справочной службы, как это определено в документе RUSA «Принципы профессиональной деятельности специалистов справочных и информационных служб» («Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals»).

Персонал должен как обладать специфическими навыками общения с клиентом в онлайн-режиме, так и уметь, работая в этом режиме, решать задачи, характерные для традиционной справочной службы при коммуникации «лицом к лицу»

Чтобы помочь персоналу научиться общению с клиентами в онлайн-режиме и сохранять полученные навыки, необходимо организовать начальное и текущее обучение.

Персонал должен общаться с пользователями и коллегами в онлайн-режиме, обеспечивая сохранение записей и протоколов в качестве частных и конфиденциальных.

3.4. Корпоративная виртуальная справочная служба

Некоторые библиотеки могут предпочесть организацию виртуальной справочной службы совместно с другими библиотеками. Причины подобного решения могут быть различными: чтобы увеличить время обслуживания клиентов, распределить обслуживание между несколькими библиотеками, расширить возможности экспертизы, сэкономить на масштабе проекта. Такая сов-

местная деятельность может включать работу с поставщиками виртуальных материалов и/или участие в больших региональных и национальных объединениях.

Возможности и перспективы библиотек, участвующих в корпоративной службе, должны быть четко определены до того, как конкретная библиотека присоединится к такой службе.

Ответственность за централизованное управление корпоративной службой и за координацию должна быть четко определена.

Каждая библиотека должна иметь сотрудника, представляющего ее при групповых действиях в рамках проекта. Его обязанности должны быть четко прописаны.

Процедуры коммуникации участников, разграничения их полномочий должны быть тщательно проработаны.

Библиотеки-участницы должны установить минимальный уровень обслуживания. Для синхронной виртуальной справочной службы этот уровень должен определяться установленным минимумом часов работы службы, базирующемся на таких факторах, как размер библиотеки, численность персонала, контингент пользователей, бюджет проекта, желаемый объем онлайн-обслуживания. Для асинхронной виртуальной справочной службы уровень обслуживания задается как установленное минимальное количество поступающих вопросов, которое должно быть отработано или отслежено за определенный период времени.

Календарные планы проектной деятельности каждой библиотеки должны согласовываться централизованно. В синхронной виртуальной справочной службе каждая библиотека должна иметь установленное время, в течение которого она обеспечивает виртуальное справочное обслуживание клиентов. За поиск персонала, подготовленного для такой работы, несет ответственность сама конкретная библиотека, а не руководитель проекта. В асинхронной виртуальной справочной службе каждая библиотека-участница должна за определенный период времени отработать определенное количество приходящих в службу запросов.

Корпоративная служба должна быть централизованным источником информации обо всех участвующих в ней библиотеках — об их политике, конкретной деятельности, организации обслуживания, нормативных документах, чтобы персоналу было легко найти информацию о других библиотеках.

Должны быть четко определены принципы обслуживания пользователей из различных библиотек. Например: принцип корпоративной виртуальной справочной службы — «первым пришел — первым обслужен» без приоритета пользователям той библиотеки, чей персонал в настоящее время дежурит.

Должна быть четко определена политика использования он-лайн-электронных ресурсов, запатентованных конкретной библиотекой, для обслуживания пользователей из других библиотек-участниц.

Должны быть четко определены правила, обеспечивающие анонимность пользователя в условиях мультибиблиотечного обслуживания.

Соблюдение протокола вопрос—ответ транзакций NISO для передачи вопросов между службами приветствуется

4. Организация деятельности службы

4.1. Интеграция виртуальной справки в деятельность организации

Виртуальная справка является продолжением существующих справочных служб организации. Поскольку модели кадрового обеспечения и месторасположение виртуальной справочной службы могут отличаться от соответствующих характеристик справочной службы «лицом к лицу», ее необходимо рассматривать как часть более крупной справочной службы, имеющую такой же статус и специфические задачи.

Все сотрудники публичных служб должны иметь представление о задачах и об основной деятельности виртуальной справочной службы.

Должна быть выработана процедура для отсылки виртуального пользователя (его запроса) в другую справочную или публичную службу. Процедура должна включать и то, в какой форме клиенту будет предложено обратиться в другую службу, и то, каким именно способом сотрудники виртуальной справочной службы передадут клиенту это предложение.

4.2. Инфраструктура/оборудование

Основная задача всех справочных служб — высокое качество обслуживания. Интеграция виртуальной справки в систему спра-

вочных служб предполагает, что все службы («лицом к лицу», телефонная и виртуальная) будут работать качественно.

Каждая библиотека должна рассмотреть модели управления персоналом, чтобы определить ту, которая подходит ей. Если это не модель «один вариант на все случаи жизни», она должна быть изменена так, чтобы поддерживать качественное справочное обслуживание при всех способах коммуникации.

Персонал должен быть обеспечен рабочим местом, оборудованием, аппаратным и программным обеспечением, чтобы выполнять задачи, определенные совместно персоналом, администрацией и службой технической поддержки.

Производственное оборудование и программное обеспечение должны обновляться, когда это становится необходимым для эффективного обслуживания. При проектировании должно учитываться постоянное развитие технологий.

Сведения о структуре контингента пользователей, о возможностях ее пополнения должны использоваться при планировании работы библиотеки и при выборе программного обеспечения для виртуальной справочной службы.

При установке техники необходимо обеспечить условия использования поддерживаемого программного обеспечения для пользователей и персонала справочной службы с ограниченными возможностями (инвалидов). Это может быть программное обеспечение, которое соответствует статье 508 Реабилитационного акта (Rehabilitation Act); программное обеспечение с нетекстовыми возможностями (такими, как голос по интернет-протоколу — voice-over-IP) или размещение на сайте электронного адреса другой контактной информации с предложением обратиться туда со своим запросом⁹⁵.

4.3. Финансы

Бюджет библиотеки должен включать специальные ассигнования на персонал, аппаратное обеспечение, программное обес-

⁹⁵ Nondiscrimination under Federal grants and programs: Electronic and information technology. Title 29 U.S. Code, Pt. 794d 2004 ed. (Федеральные гранты и программы по недопущению дискриминации: Электронные и информационные технологии. Выпуск 29.)

печение, выход в Интернет, оборудование, обучение, рекламу и помещение, необходимые для поддержки виртуальной справочной службы.

В проект должны быть включены текущие расходы, даже если служба запускается как пилотная или с начальными инвестициями в виде гранта.

Будет ли служба бесплатной или платной для пользователей, необходимо определить до начала функционирования. Впоследствии, при необходимости эту характеристику можно изменить.

4.4. Персонал

Ответственность за работу службы должна быть распределена среди персонала, чтобы обеспечить непрерывность обслуживания.

По возможности персонал должен быть обучен работе на всех справочных службах («лицом к лицу» и виртуальной), чтобы обеспечить глубокие знания и гибкость в использовании сотрудников.

Библиотечный персонал службы может быть разделен на группы, исходя из способностей того или иного сотрудника, его интереса к делу и полезности для службы. Соответствие профессиональным требованиям, описанным в подразделе 3.3. и навыки в использовании техники должны быть факторами классификации персонала.

Персонал виртуальной справочной службы должен быть обеспечен временем и ресурсами для подготовки и непрерывного образования, чтобы обеспечить качественное обслуживание клиентов.

4.5. Маркетинг

Разработка и реализация маркетинговых мероприятий должна быть частью планирования и текущей деятельности службы.

Целевая аудитория виртуальной справочной службы должна быть определена, и маркетинг должен соответствовать этой аудитории.

Должен существовать бюджет маркетинговых мероприятий; маркетинговая деятельность должна быть вменена в обязанность конкретному сотруднику или сотрудникам.

Необходимо постоянно оценивать и обновлять маркетинговую деятельность, чтобы получать свежие данные и привлекать новую аудиторию.

4.6. Анализ, оценка и усовершенствование деятельности виртуальной справочной службы

Необходимо регулярно анализировать деятельность виртуальной справочной службы, используя информацию, полученную от персонала и пользователей, оценивать ее эффективность и организационно-технический уровень в целях обеспечения высокого качества услуг.

Оценка может производиться с помощью многих методов — таких, как анализ статистики, отзывов пользователей, бесед сотрудников с удаленными пользователями, автоматически фиксируемых компьютером.

Анализ деятельности виртуальной справочной службы должен проводиться по тем же параметрам, что и регулярный анализ справочных служб библиотеки, и должен быть частью такого анализа.

Анализ и оценка должны использоваться для совершенствования различных аспектов деятельности службы — адаптации персонала, уровня подготовки сотрудников, параметров обслуживания, способов обучения, для решения других проблем, которые выявляются в результате анализа.

5. Приватность коммуникаций

5.1. Коммуникации между клиентами и библиотечным персоналом должны быть приватны, кроме случаев, особо оговоренных законодательством

5.2. Данные, собранные и обработанные для анализа и оценки деятельности службы, должны использоваться с учетом конфиденциальности пользователей.

Рекомендуется, чтобы персональные идентификационные характеристики пользователей (имя, адрес электронной почты и т. п.) были отделены от записей бесед с удаленными пользователями (транзакций). Только после этого такие записи могут использоваться только для статистических и оценочных целей.

Библиотеки должны определить режим хранения записей и процедуры обеспечения приватности коммуникаций с удаленными пользователями.

Пользователи должны быть информированы о тех случаях, когда запись транзакции сохраняется; о том сохранена ли в логе транзакции персональная информация, и какая именно.

Информация о режиме хранения записей и обеспечения приватности транзакций должна быть опубликована.

5.3. Материалы транзакций справочной службы могут быть использованы для создания баз данных и базы ЧаВо — Часто задаваемых вопросов (FAQ — Frequently Asked Questions). Однако должна быть обеспечена приватность пользователей и учтена конфиденциальность содержания запросов.

Помимо удаления идентификационных характеристик клиента, должна быть исключена угроза его конфиденциальности, и это необходимо учитывать при отборе вопросов для включения в базу данных.

Пользователи должны быть информированы о том, что их вопросы могут быть включены в базу данных. Они должны иметь возможность потребовать удаления своих запросов из базы данных.

5.4. Данные, полученные и обработанные в целях обучения или для рекламы службы, также должны использоваться с учетом конфиденциальности пользователя.

Библиография

1. Reference and User Services Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals. Approved by the RUSA Board of Directors, June 2004. (Ассоциация справочных служб и отделов обслуживания пользователей. Требования к специалистам справочных и информационных служб. Представлено секцией директоров Ассоциации, июнь 2004.)

2. Reference and User Services Association. Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. Approved by the RUSA Board of Directors, January 26, 2003. (Ассоциация справочных служб и отделов обслуживания пользователей. Профессиональные умения и навыки библиотекарей справочных служб и отделов обслуживания пользователей. Представлено секцией директоров Ассоциации, 26 января 2003.)

3. Sloan, Bernie. Electronic reference services: Some suggested guidelines. Reference and Users Services Quarterly, 38 (1), 77–81. Summer 1998. Electronic version, reproduced with the permission of the American Library Association (Слоун, Берни. Электронные справочные службы: некото-

рые предложения о принципах деятельности). Электронная версия, представлена с разрешения Американской библиотечной ассоциации.

4. The NISO Question/Answer Transaction Protocol is under development at this time. Information about this protocol is available at the NISO Committee AZ Web sites. (Вопрос-ответный протокол транзакций Организации по национальным информационным стандартам США (NISO — National Information Standards Organization) — в настоящее время находится в стадии разработки. Информация об этом протоколе доступна на сайтах Организации).

Специальный Комитет по разработке руководящих документов для цифровых справочных служб Секции компьютерных справок⁹⁶ Джон Глейс (John Glace), Кэтлин Керн (Kathleen Kern), сопредседатель, Лори Морз (Lori Morse), Дженнис Райс (Janice Rice), Джана Роунен (Jana Ronan), Берни Слоун (Bernie Sloan), сопредседатель, Крис Стэйси-Бейтс (Kris Stacey-Bates).

⁹⁶ MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee.

**ДОГОВОР ПРОСТОГО ТОВАРИЩЕСТВА ОБ УЧАСТИИ
В СОВМЕСТНОМ ПРОЕКТЕ «ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНО-
ИНФОРМАЦИОННАЯ СЛУЖБА ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК»**

«__» _____ 200__ г.

_____ библиотека,
именуемая в дальнейшем «Участник», в лице директора, действующего на основании Устава, совместно с другими Участниками Проекта (каждый из которых заключает договор самостоятельно) заключила настоящий Договор с Межрегиональной ассоциацией деловых библиотек (МАДБ), именуемой в дальнейшем «Координатор», в лице _____, действующего на основе Устава, о следующем.

1. Предмет договора

1.1. Библиотеки—участницы проекта обязуются путем объединения усилий с Координатором осуществлять совместное выполнение запросов пользователей Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек (именуемой далее «Виртуальная справка»), размещенной на информационно-справочном портале «Library.ru».

1.2. Выполнение запросов осуществляется путем самостоятельного поиска информации по запросам пользователей «Виртуальной справки» преимущественно на основе ресурсов Интернета в соответствии с «Регламентом работы операторов Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек», и фиксацию результатов поиска в «Виртуальной справке» (<http://help.library.ru>).

1.3. Результатом совместных усилий участников проекта «Виртуальная справка» явится сводная база выполненных запросов, размещаемая по адресу: <http://help.library.ru>.

2. Обязательства сторон

2.1. Координатор обязуется:

2.1.1. В период с _____ по _____ 200__ года провести учебный семинар «Методика виртуального справочно-информационного поиска».

мационного обслуживания в рамках корпоративного проекта» на базе ЦБС «Киевская» (г. Москва) для специалистов библиотек-участниц проекта (из расчета: 1 представитель от каждой библиотеки-участницы проекта).

Командировочные расходы, в т. ч. транспортные расходы, проживание в гостинице и суточные, Координатор компенсирует каждому слушателю семинара.

2.1.2. В период с _____ 200_ г. осуществить месячную стажировку специалистов, прошедших обучение согласно п. 2.1.1., и дать обоснованное заключение о способности того или иного оператора продолжать свою деятельность в данном качестве. По результатам анализа выдать специалистам, рекомендованным Координатором, сертификаты на право работать операторами Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек.

2.1.3. Поддерживать работоспособность «Виртуальной справки» (включая модернизацию программного обеспечения с учетом поступающих от Участников замечаний и рекомендаций) и обеспечивать координацию работ Участников в соответствии с согласованным Сторонами «Регламентом работы операторов Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек».

2.1.4. Разместить на портале «Library.ru» информацию о библиотеках — участницах проекта и об операторах «Виртуальной справки».

2.1.5. Ежеквартально направлять Участникам отчет о работе «Виртуальной справки», содержание и структура которого будут согласованы с операторами в рамках учебного семинара.

2.1.6. Оказать помощь Участникам в разработке (с учетом дизайна сайтов конкретных библиотек) единого логотипа «Виртуальной справки» для дальнейшего размещения его на сайтах Участников в целях их идентификации.

2.1.7. Все обязательства Координатора по отношению к сертифицированному оператору, работающему в структуре Участника в рамках двустороннего договора об участии в совместном проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек» от _____ 200_ г., принятые на основе тех или иных договоренностей, могут распространяться на нового оператора лишь по истечении 4 месяцев его работы в качестве сертифицированного оператора «Виртуальной справки», за исключением случая выхода Участника из Договора.

2.2. Участник обязуется:

2.2.1. Выделить специалиста, имеющего определенные навыки работы с Интернет-ресурсами и опыт справочно-информационного обслуживания, для работы в корпоративном проекте в качестве оператора «Виртуальной справки».

2.2.2. Внести в должностные инструкции данного специалиста обязанности оператора виртуальной справочной службы.

2.2.3. Направить данного специалиста на учебный семинар «Методика виртуального справочно-информационного обслуживания в рамках корпоративного проекта» в г. Москву с _____ по _____ 200_ г.

2.2.4. Выполнять согласованную часть работ по обслуживанию запросов к «Виртуальной справке» в соответствии с «Регламентом...».

2.2.5. Своевременно информировать Координатора об изменениях в порядке работы своего оператора, вызванных производственной необходимостью.

2.2.6. Обеспечивать в течение текущего года бесперебойную работу регионального оператора «Виртуальной справки», работающего в структуре Участника в рамках настоящего Договора, в соответствии с «Регламентом...»

2.2.7. В случае невозможности выполнения Участником п. 2.2.6 в связи с болезнью или временным отсутствием оператора по другой причине, Участник принимает меры по замене оператора на период его отсутствия. Замена сертифицированного оператора «Виртуальной справки» возможна только по истечении 6 месяцев работы его в данном качестве.

2.2.8. При необходимости замены сертифицированного оператора на условиях, определенных в п. 2.2.7, Участник берет на себя обязательства за счет собственных средств подготовить специалиста, который после прохождения месячной стажировки, получает сертификат на право работать оператором «Виртуальной справки».

3. Права сторон

Участник имеет право:

3.1. Размещать на своем сайте логотип «Виртуальной справки».

3.2. Принимать — пропорционально своему участию в проекте — участие в грантах на реализацию данного проекта, полученных Координатором после заключения настоящего Договора.

3.3. Выступать с докладами, сообщениями, публикациями о работе «Виртуальной справки» с обязательным указанием на то, что это проект совместный.

3.4. Вносить предложения по совершенствованию работы «Виртуальной справки».

Координатор имеет право:

3.5. По согласованию с Участниками вводить в проект новых Участников, в том числе на условиях, отличных от условий настоящего Договора.

3.6. По согласованию с Участниками заключать договоры на получении грантов и другой финансовой поддержки проекта (участие в грантах Участника проекта согласовывается отдельно).

4. Общее имущество

4.1. Совместная деятельность по Договору осуществляется каждым Участником Договора с использованием собственных материальных и технических ресурсов с привлечением общих информационных массивов, программных средств, методических и технологических разработок, созданных в рамках проекта или переданных для общего использования Координатором.

4.2. Создаваемая в рамках Договора сводная база данных вопросов и ответов является общей собственностью участников Договора и используется всеми участниками проекта исключительно в целях осуществления задач, изложенных в подп. 1.1, 1.2, 1.3 настоящего Договора.

4.3. Координатор создает методические материалы, пользовательскую документацию, сводную информационную продукцию, являющуюся общей для использования всеми участниками проекта исключительно в целях осуществления задач, изложенных в подп. 1.1, 1.2, 1.3 настоящего Договора.

5. Порядок расторжения договора

5.1. Участник имеет право расторгнуть Договор не ранее чем по прошествии 12 месяцев с момента подписания Договора, пос-

тавив об этом в известность Координатора не позже чем за месяц до своего выхода из Договора.

5.2. Координатор имеет право выхода из Договора только по согласованию с организациями, финансирующими проект. Выход Координатора из Договора означает прекращение действия Договора.

6. Срок действия Договора

6.1. Настоящий Договор заключен сроком до 31 декабря 200_ года.

6.2. Действие Договора автоматически пролонгируется на следующий календарный год, если Участник письменно не уведомит Координатора о намерении выхода из Договора в соответствии с п. 5.1.

7. Форс-мажор

7.1. Участник освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Участник не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Участник обязуется письменно сообщить всем другим участникам Договора об обстоятельствах, препятствующих исполнению обязательств по Договору.

8. Юридические адреса и реквизиты сторон

Участник:

Координатор:

Подпись

Подпись:

«___» _____ 200_ г.

«___» _____ 200_ г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ВИРТУАЛЬНОЙ СПРАВОЧНОЙ СЛУЖБЕ
(ВСС) «СПРОСИ БИБЛИОГРАФА» РОССИЙСКОЙ
НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ⁹⁷**

ВСС — онлайновая справочная служба РНБ, выполняющая разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском информации по всему спектру тематических направлений. ВСС работает в соответствии с Положением о службе.

1. Общие положения

ВСС является службой национальной библиотеки, что определяет основные принципы ее работы:

- общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- приоритетность выполнения тех запросов, которые не могут быть выполнены на базе других библиотек;
- оперативность выполнения запросов, зависящая от типов получаемых запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных пользователей при обслуживании пользователей;
- конфиденциальность информации о пользователях.

2. Категории пользователей

Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу, не зависимо от их возраста, уровня образования и места проживания, а также не зависимо от того, являются ли они читателями РНБ или нет.

3. Типы принимаемых запросов

3.1. Запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах РНБ.

⁹⁷ <http://www.vss.nlr.ru:8101/about/index.html>

3.2. Тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и может выполняться на основе имеющихся в РНБ традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернета;

3.3. Фактографические запросы.

4. Тематика принимаемых запросов

4.1. Принимаются тематические запросы по социально-экономической, гуманитарной, медико-биологической и технической тематике.

5. Предоставляемые услуги

5.1. В ответ на запрос пользователь получает ссылку на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

5.2. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 20 библиографических описаний).

5.3. Возможность самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов.

5.4. Возможность обращения к виртуальным справочным службам библиотек и экспертным справочным службам в Интернете на основе постоянно поддерживаемого путеводителя, размещенного на веб-сайте ВСС.

5.5. Возможность обращения с запросами, не принимаемыми ВСС, в соответствующие отделы РНБ (через систему ссылок на веб-сайте ВСС):

- сложные запросы по различным тематическим направлениям — ИБО (ИСЦ — на платной основе);
- запросы по генеалогии — Институт генеалогических исследований РНБ;
- запросы по картографическим изданиям — отдел картографии РНБ;
- запросы по НТ и ТД — отдел НТ и ТД и т. д.

6. Сроки выполнения запросов

6.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах РНБ (3.1.) выполняются в течение 2 рабочих дней.

6.2. Тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, выполняются в течение 2 рабочих дней (3.2).

6.3. Фактографические запросы выполняются в течение 2 рабочих дней (3.3).

7. Ресурсная база обслуживания

7.1. При выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, система электронных каталогов РНБ, ресурсы Интернета, а также приобретаемые РНБ по подписке библиографические и полнотекстовые БД.

7.2. При выполнении запросов используется «Регистр библиографических и полнотекстовых ресурсов для библиотек»⁹⁸, представленный на сайте ЛИБНЕТ.

7.3. При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная БД выполненных запросов.

8. Режим и порядок работы службы

8.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (понедельник — пятница) и выполняются в порядке их получения. В выходные дни служба запросы не принимает.

8.2. На период тестового доступа количество выполняемых запросов ограничено до 10 запросов в день.

9. Основные ограничения

9.1. Не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и других конкурсах).

9.2. Не выполняются запросы о порядке работы, регламентах обслуживания и условиях доступа к фондам и коллекциям РНБ.

9.3. Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера.

9.4. Не предоставляются сканированные тексты документов (на сайте дается отсылка на ЭДД).

⁹⁸ <http://www.ruslibnet.ru:8101/dc/>

ЧТО ТАКОЕ ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА?⁹⁹

(Луганская областная библиотека для юношества)

1. Общие положения

1.1. Служба «Виртуальная справка» является частью информационного сервиса библиотеки.

1.2. «Виртуальная справка» направлена на максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей библиотеки.

1.3. «Виртуальная справка» — это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую информацию и выполняется в интерактивном режиме.

1.4. Виртуальным пользователем считается человек, который зарегистрировался на странице «Пользователь» службы «Виртуальная справка» сайта библиотеки.

2. Виды виртуальных справок

Виды виртуальных справок, которые выполняет библиотека:

2.1. Библиографическая:

2.1.1. Адресная библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет наличие и (или) местонахождение документа);

2.1.2. Тематическая библиографическая справка (библиографическая справка, которая включает библиографическую информацию по определенной теме);

2.1.3. Уточняющая библиографическая справка (библиографическая справка, которая определяет и (или) уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе пользователя).

2.2. Фактографическая (включает фактические данные из разных информационных ресурсов).

2.3. Смешанная (включает библиографическую и фактографическую информацию).

⁹⁹ Перевод с украинского А. В. Пурника.

Библиотека не выполняет виртуальные справки, если:

- задание выходит за рамки технических или организационных возможностей библиотеки;
- смысл информационного запроса не отвечает морально-этическим нормам;
- запрос, связанный с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) математических, физических, химических и иных заданий;
- запрос, связанный с коммерческой и посреднической деятельностью;
- запрос противоречит действующему законодательству Украины.

3. Исполнение виртуальной справки

3.1. Исполнение виртуальной справки выполняют специалисты, которые принимают участие в проекте «Виртуальная справка» — это не меньше двух специалистов каждого из отделов обслуживания, отдела обработки и отдела (сектора) информационной поддержки сайта библиотеки.

3.2. Специалисты, которые принимают участие в проекте «Виртуальная справка», должны пройти подготовку и получить необходимые навыки.

3.3. Ответственность за исполнение виртуальной справки несет специалист, который ее выполняет.

3.4. Виртуальная справка выполняется сотрудниками библиотеки в течение двух суток.

3.5. Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки.

3.6. В случае если запрос включает несколько вопросов, специалист по собственному усмотрению отвечает на один из них.

4. Информационно-библиографический аппарат для исполнения виртуальной справки

4.1. Традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки:

- 4.1.1. Справочные и библиографические издания.
- 4.1.2. Система каталогов и картотек.
- 4.1.3. Фонд выполненных справок
- 4.1.4. Офлайновые базы данных

4.2. Справочно-библиографический аппарат библиотеки виртуальных ресурсов:

4.2.1. Специализированные продукты (онлайновые каталоги и базы данных).

4.2.2. Онлайновые справочные ресурсы (энциклопедии, справочники, словари, «переводчики»-онлайновые программы — переводчики текстов).

4.2.3. Сайты тематических списков веб-ресурсов («геасіу гефегепсе»).

4.2.4. Электронные ресурсы виртуальных библиотек.

4.2.5. Ресурсы онлайновых библиотек электронных журналов.

4.2.6. Каталоги веб-сайтов универсального (сайты больших книжных издательств, агентств новостей, промышленных корпораций, научных центров, государственных организаций) и отраслевого (торговых палат, музеев, спортивных клубов и туристических фирм) тематического характера.

4.2.7. Поисковые системы и информационные шлюзы Интернета.

5. Контроль и координация за исполнением виртуальных справок

5.1. Контроль за состоянием справочно-библиографического аппарата библиотеки осуществляют: заведующий отделом справочно-библиографической работы и заведующий отделом обработки фондов.

5.2. Контроль за выполнением виртуальных справок выполняет заведующий отделом справочно-библиографической работы и заведующий сектором информационного наполнения сайта библиотеки или администратор сайта.

6. Анализ и учет виртуальных справок

6.1. Учет виртуальных справок выполняется автоматизировано при условии заполнения исполнителем справки соответствующих полей формы, которые приняты в библиотеке.

6.2. Мониторинг выполняет заведующий отделом научно-методической работы.

СПИСОК БИБЛИОТЕЧНЫХ КОРПОРАТИВНЫХ ВСС

АВСТРАЛИЯ

AskNow! («СпросиСейчас!») — Служба Национальной библиотеки Австралии, совместно с 8 библиотеками штатов и территорий страны (<http://www.asknow.gov.au/public/index.html>).

Online Librarian. («Библиотекарь онлайн») — Совместная служба двух университетских библиотек Австралии (<http://www.lib.murdoch.edu.au/services/reference>).

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Ask a Librarian («Спроси библиотекаря») — Проект, объединивший множество публичных библиотек различных административно-территориальных районов Соединенного Королевства. (<http://www.ask-a-librarian.org.uk>).

ГЕРМАНИЯ

HEBIS (HEssisches Bibliotheks Informations System) — Библиотечная информационная система земли Гессе (<http://www.hebis.de/online-hilfe.html>).

ГОЛЛАНДИЯ

Al@din (Algemeen Landelijk Dekkend Digitaal Informatie Netwerk) — Национальная цифровая информационная сеть (<http://aladin.bibliotheek.nl/>).

ДАНИЯ

Biblioteksvagten («Спроси библиотекаря») — Корпоративная справочная служба, включающая более 50 библиотек (<http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.asp>).

КАНАДА

Ontario Collaborative Virtual Reference Project (OCVRP) — Корпоративный проект виртуальной справки провинции Онтарио (<http://www.lib.uoguelph.ca/help/ask.htm>).

LIVE («Вживую») — Служба университета провинции Альберта и университета провинции Нью-Брунсвик (<http://www.lib.unb.ca/disted/LIVE/UNBUofAonlinecollaboration.html>).

Virtual Academic Librarian («Виртуальный академический библиотекарь») — Совместная инициатива пяти колледжей провинции Онтарио (<http://erweb.gbrownc.on.ca/lrc/val/welcome.htm>).

НОРВЕГИЯ

Biblioteksvar («Спроси библиотеку») — Национальная служба в Норвегии, включающая 27 публичных библиотек (<http://www.biblioteksvar.no/>).

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

AnyQuestions («Ответим на любые вопросы») — Пилотный проект службы библиотечных и образовательных организаций Новой Зеландии (<http://www.anyquestions.co.nz/en/anyQuestions.html>).

РОССИЯ

Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (ВСИС ПБ) — корпоративный проект, объединяющий 21 российскую и 1 украинскую публичные библиотеки (<http://www.library.ru>).

США

AnswerONLine («Ответ он-лайн») — Корпоративный проект виртуальных справочных служб 20 библиотек в штате Делавэр (<http://www.answerline.lib.de.us/AnswerONlineFront.html>).

Answer Zone («Зона ответов») — В проекте участвуют шесть публичных библиотек штата Техас (<http://www.answerzone.org>).

AnswerXpress («Экспресс-ответ») — Корпоративный проект трех библиотек в Бойсе — столице штата Айдахо (<http://www.answerxpress.com>).

Ask-A-Librarian («Спроси библиотекаря») — Одиннадцать членов ассоциации научных библиотек юго-востока США (<http://ask-a-librarian.org/>).

Ask A Librarian — Виртуальная справочная служба четырех колледжей в Южной Калифорнии (<http://www.cuyamaca.net/library/research/askalib.htm>).

Ask A Librarian. — Участвуют четыре библиотеки штата Невада. (<http://www.asknevada.info>).

Ask A Librarian — Совместный проект публичной библиотеки Миннеаполиса и библиотеки округа Хеннепин, штат Миннесота (<http://www.mplib.org/askalibrarian0904.asp>).

Ask A Librarian — Виртуальная справочная служба, объединяющая 81 библиотеку штата Флорида (<http://www.askalibrarian.org>).

Ask A Librarian — Система публичных библиотек округа Онондага штата Нью-Йорк (<http://www.ocpl.lib.ny.us/website/ask.htm>).

Ask A Librarian — Проект вашингтонского консорциума научных библиотек (<http://www.wrlc.org/virtualref/>).

Ask A Librarian eAnswer! («Спроси у библиотекаря e-ответ!») — Проект библиотечной системы округа Кинг, штат Вашингтон (<http://www.kcls.org/aall/pickerpage.cfm>).

Ask A Montana Librarian («Спроси библиотекарей Монтаны») — Совместный проект Библиотечной сети штата Монтана и Департамента библиотечного развития (Library Development Department) (<http://montanalibraries.org/AskA/AskA.asp>).

Ask a UT System Librarian («Спроси библиотекарей системы UT» (Техасский университет)) — Справочная служба семи кампусов (студенческих городков) Техасского Университета (<http://www.lib.utsystem.edu/students/ask.html>).

Ask A WNY Librarian («Спроси библиотекарей Западного Нью-Йорка») — Корпоративный проект библиотек различных типов, координируемый советом библиотечных ресурсов Западного Нью-Йорка (<http://www.wnylrc.org/vreferen/index.htm>).

Ask HELIN («Спроси Информационную сеть библиотек высшего образования») — Объединение библиотек 8 высших учебных заведений Род-Айленда (http://vrlplus.cb.docutek.com/helin/vrl_entry.asp).

Ask the Librarians — LIVE («Спроси библиотекарей в реальном времени») — Сервис, предоставляемый тремя университетами штата Южная Дакота (<http://librarians.dsu.edu/>).

Ask Us Now («Спроси нас сейчас») — Справочная служба трех академических библиотек Нью-Йорка (<http://www.columbia.edu/cu/lweb/services/reference/>).

AskAway («Спроси немедленно») — Сервис, объединяющий более 50 публичных библиотек Южного Висконсина (<http://www.askaway.info>).

AskColorado («Спроси Колорадо») — Виртуальная справочная служба штата Колорадо (<http://www.askcolorado.org>).

AskNow («Спроси сейчас») — проект, объединяющий более 100 библиотек Калифорнии (<http://www.asknow.org>).

AskNow («Спроси сейчас») — Служба Техасского A&M университета (<http://tamucb.cb.docutek.com>).

AskUs Online («Спроси нас в реальном времени») — Совместный проект четырех университетов штата Айова (<http://www.askusonline.org/>).

AskUs24/7 («Спроси нас 24/7») — Совместный проект двух колледжей и шести сельских библиотечных систем восточной части штата Вашингтон (<http://www.scc.spokane.edu/lrc/library/askus24-7.htm>).

AskWisconsin («Спроси Висконсин») — Консорциум 19 библиотек штата Висконсин (<http://lepton.wils.wisc.edu/askwisconsin/>).

AskYourLibrary («Спроси свою библиотеку») — Корпоративная справочная служба 12 публичных библиотек штата Коннектикут (<http://www.askyourlibrary.org>).

AskUsQuestions («Задай нам вопросы») — Библиотечная система Библиотечной ассоциации северо-востока штата Огайо (<http://www.askusquestions.com>).

Association of Jesuit Colleges and Universities — Ассоциация Иезуитских колледжей и университетов, объединяющая 28 колледжей и университетов США (<http://www.scu.edu/library/services/reference/rs/question.html>).

BLC Ask 24/7 («Спроси ББК 24/7») — Справочная служба Бостонского библиотечного консорциума (<http://www.library.brandeis.edu/247/>).

Connect With A Librarian («Свяжись с библиотекарем») — Региональная библиотечная система округов Снохомиш и Айлэнд, штат Вашингтон (<http://www.sno-isle.org/applications/ask/current/>).

Cooperative Virtual Reference Pilot Project («Пилотный проект корпоративной службы виртуальной справки») — Служба библиотеки штата Северная Каролина (<http://www.statelibrary.dcr.state.nc.us/vref/index.html>).

Cornell University and University of Washington. Collaborative project — Корпоративный проект Корнельского университета и Университета штата Вашингтон (<http://www.lib.washington.edu/services/qnalive/>).

INCOLSA (Indiana Cooperative Library Services Authority) — библиотечная сеть штата Индиана. Через нее свыше 2200 организаций штата обеспечивают библиотечное обслуживание населения. В их числе — 233 публичных библиотечных системы, 136 специальных библиотек и 86 колледжей и университетов (<http://www.incolsa.net/>).

InfoEyes («ИнфоГлаза») — Виртуальная справочная служба для людей с нарушенным зрением (<http://www.infoeyes.org/>).

KANAnswer («Ответ Канзаса») — Информационная служба для жителей штата Канзас (<http://www.kananswer.org>).

KnowItNow («Узнай сейчас») — Информационная служба библиотек штата Огайо (<http://www.knowitnow.org>).

Live Chat («Живой» чат) — Консорциум академических библиотек штата Юта (<http://www.ualc.net/livechat/>).

LiveHelp («Помощь в реальном времени») — Служба библиотек трех колледжей штата Пенсильвания (<http://www.swarthmore.edu/library/help/>).

Live Librarian («Библиотекарь «вживую») — Проект корпоративной библиотечной системы округа Суффолк штата Массачусетс (<http://www.suffolk.lib.ny.us/snl/>).

L-net («Библиотечная сеть») — Корпоративная справочная служба, включающая 21 библиотечную систему штата Орегона (<http://www.oregonlibraries.net/>).

LRC Live («БСЧ (Библиотечный справочный чат) на связи») — Библиотечная система сообщества колледжей штата Вирджиния (<http://library.vccs.edu/reference/lol.htm>).

Maricopa County Community College District — Департамент общедоступных колледжей округа Марикопы, штат Аризона (http://vrl-web2.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/mari?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=LIBONL_B).

Maryland AskUsNow! («Спроси нас сейчас!») — Информационная служба для жителей штата Мериленд (<http://www.askusnow.info/>).

MASSAnswers («МАСС-ответы» (Массачусетские ответы) — Сервис, предоставляемый рядом публичных библиотек штата Массачусетс (<http://www.massanswers.org>).

METRO (Metro Net Library Consortium) — Мичиганский некоммерческий консорциум, объединяющий 8 публичных библиотек пригородной зоны Детройта (<http://www.metro.net.lib.mi.us/>).

My Web Librarian («Мой веб-библиотекарь») — Проект, объединивший две справочные службы — **Ready for reference** («Готовы дать справку») Библиотечной системы «Alliance» («Союз») и **Answers Unlimited** («Ответы без границ»), объединения библиотек округов севера штата Иллинойс (<http://www.myweblibrarian.com>).

NCknows («Северная Каролина знает») — Информационная служба для жителей штата Северная Каролина (<http://www.ncknows.org/>).

New England Law Library Consortium — Консорциум правовых библиотек Новой Англии (штаты Вермонт, Коннектикут, Массачусетс, Мэн, Нью-Хемпшир, Род-Айленд) (<http://www.nellco.org/librarylawline>).

Night Owl («Ночная сова») — Проект трех университетов Северной Каролины (http://www.lib.unc.edu/spotlight/night_owl.html).

QandAcafe («Кафе вопросов и ответов») — Информационный сервис для жителей штата Калифорнии (<http://www.qandacafe.com>).

Q and A NJ («Вопрос и ответ Нью-Джерси») — Библиотечная сеть штата Нью-Джерси (<http://www.qandanj.org>).

OhioLINK («Огайосвязь») — В проекте участвуют более 40 библиотек штата Огайо (<http://www.ohiolink.edu/>).

PALibrarian Live («Пенсильванский библиотекарь на связи») — Служба ресурсных центров четырех крупнейших библиотек Пенсильвании (<http://palibrarianlive.org>).

ReferenceNow («Справка сейчас») — Библиотечный консорциум, объединивший Уэслианский университет, колледж

Коннектикута и колледж Троицы штата Коннектикут (<http://wesleyan.cb.docutek.com/vrlplus/>).

Sound Libraries Information Consortium — Информационный библиотечный консорциум библиотек Пьюджет-Саунда. Совместный проект публичной библиотеки Сиэтла, Правовой библиотеки округа Кинг и Правовой библиотеки штата Вашингтон (http://www.spl.org/default.asp?pageID=help_ask).

UMass Live Help («Живая» помощь УМасс» (Университета Массачусетса) — Проект университета штата Массачусетс (http://www.lib.umb.edu/umass_livehelp/index.html).

Virtual Information Desk — Справочная служба 14 университетских библиотек штата Пенсильвания (<http://vid.passhe.edu>).

Virtual Reference Librarian («Библиотекарь виртуальной справки») — Проект библиотечного консорциума южной и центральной Пенсильвании (<http://www.ship.edu/~library/scicpa/vrl.html>).

Virtual Reference Service («Виртуальная справочная служба») — Проект Пенсильванского университета (<http://www.de2.psu.edu/faculty/saw4/vrs/>).

Virtual Reference Project («Проект виртуальной справки») — Проект библиотеки штата Вашингтон (<http://secstate.wa.gov/library/libraries/projects/virtualRef/>).

ФИНЛЯНДИЯ

Ask A Librarian («Спроси библиотекаря») — Справочная служба финских библиотек (<http://www.libraries.fi/FI/asklibrarian>).

ШВЕЦИЯ

Fraga Biblioteket («Спроси библиотеку») — Проект 8 публичных библиотек (<http://www.eref.se/fragabibl>).

Jourhavande bibliotekarie («Дежурный библиотекарь») — Проект 16 академических библиотек (<http://www.eref.se/jourbibl>).

ЮАР

GAELIC — Справочная служба 8 академических библиотек провинции Гаутенг в ЮАР (<http://www.gaelic.ac.za/inaction/questionpoint.html>).

СОВМЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ

Answers Now («Отвечаем сейчас») — Проект, объединивший ряд библиотек Австралии, США, Великобритании и Новой Зеландии (<http://www.richland.lib.sc.us/answersnow.htm>).

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРОЕКТЫ

Global Reference Network (GRN) — Глобальная справочная сеть. Учреждена Библиотекой Конгресса США. Первоначально была известна как Корпоративная цифровая справочная сеть (Collaborative Digital Reference Service — CDRS) (начало проекта — 2000 г.). Доступна только пользователям QuestionPoint (<http://www.loc.gov/gr/digiref/>).

**ПЕРЛОВКА, ИЛИ КАКИЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТ ПОРОЙ
В «ВИРТУАЛЬНУЮ СПРАВКУ»**

Перловка по-школярски. *Школьнику, как и бизнесмену,
информация нужна «прямо на стол и лучше вчера»*

- 06 ч. 15 мин. Доброе утро!!! Ответьте пожалуйста на мой вопрос побыстрее (к 8 утра), так как мне нужно сдать эту работу сегодня. (Стас из Днепропетровска)
- Помогите пожалуйста школьнику найти что-нибудь для реферата (Никита из Сургута)
- Не спите, ну, пожалуйста!!! Пришлите мне сейчас Горького «Дело Артамоновых»!!! (Sonya из Москвы. 03 ч. 08 мин.)
- Подскажите номер экзаменационного билета по литературе на 3 июня 2002 года. Спасибо. Срочно до 4 06 2002. (Юля из Конаково. 03.06 в 00.19)
- Доброе утро! У меня к Вам огромная просьба! Пожалуйста подскажите, где можно найти готовые выпускные сочинения по литературе (2001/2002 гг.) и где можно найти распределение блоков сочинений по районам, ну сами понимаете... Еще огромная просьба: ответить на мой запрос как можно быстрее, поскольку через несколько часов я уже пойду на экзамен!!! (Мариам из Нижнего Новгорода. 00.22)
- Помогите сочинить сказку сатирического содержания (На подобии ГОФМАНА «КРОШКА ЦАХЕС») Для 8-ого класса по литературе. (Denis из Кременчуга)
- А где я могу узнать какой номер изложения буду писать на экзамене в этом году. (Ася из Иркутска)
- Спасите, помогите пожалуйста найти ответы на вопросы по пьесе «Вишневый сад»
1. Доказать что Гаев и Любовь Андреевна были детьми, бездельными, эгоистичны. 2. Доказать что Лопухин необразованный, делец. И для чего он купил сад. (Алекс из Ростова-на-Дону)
- Я побольше хочу узнать о химии. Напишите мне пожалуйста несколько рефератов по химии. (Поляков Александр из Казани)
- нужна типа описание хлестакова в ревизоре (читать лень а написать нада) (John Очень далекий)
- так и не нашлось в сети бесплатное изложение рус. литературы? просто не могу поверить (Юля из Санкт-Петербурга)
- скинте сочинения по ревизору Лермантова, на темы Хлестаков и осип, Что роднит хлестакова и осипа, Уездный город и его обитатели (Семен из Петропавловска-Камчатского)
- Где можно найти что-нибудь про Платона Михайловича, Загорецкого или Репейтлова? (Алексей из Москвы)

- Привет я Саша, живу я в Одессе, учусь в Ришельевском лицее. У меня проблема не могу решить несколько задач по физике. Не будете ли вы так добры, их решить? Они ниже. (Pascal из Одессы)
- Тургенев И. С. Гроза (Ваня из Самары)
- Чи можете Ви написати дипломну роботу з предмету «Бухгалтерський облЕк» на тему «ОблЕк Е аудит немат ерЕальних активЕв»? За винагороду!!! (Валерий из Тернополя)
- Поздравляю с днем рождения. Желаю долгих лет и процветания вашей службе и ее сотрудникам. Работаете вы сдорово, правда жалко, что не умеете отвечать на вопр для кот еще не придуман ответ (пару раз спрашивал, а потом у преп узнавал, что ответа нету). Да еще обидно, что перестали творить невозможное (однажды вы дали мне ссылку внутрь платн рес (т. е. я беспл получил платн инф), а сейчас на вопросов о книге, кот встречается только платн — не дали ссылку внутрь платн рес.) Но все равно вы лучшие. (Сергей из Санкт-Петербурга)
- **Ответ:** Вот спасибо. За День рождения особенно, а то сами даже как-то уже и подзабыли. Принимаем Вашу конструктивную критику по поводу поиска ответов на вопросы, ответов на которые пока нет. Будем стараться. Но вот заставить интернет-магазины отдать что-либо за бесплатно мы, к сожалению, пока не в состоянии. Еще раз спасибо.
- Где найти сочинение по ревизору на тему «Жизнь в уездном городе до приезда ревизора» или «Характеристика героев». Спасибо за ранее. P. S. если можно побыстрее. (Ден Яковенко из Москвы)
- Напишите, пожалуйста, небольшой отзыв или рецензию, буквально на 2 страницы, к произведению Н. С. Гумилева Золотой рыцарь, состоящий из: из идеи произведения, отношения произведения к литературным традициям, оценки и аргументации и средств худ. оформления. Я конечно вас не тороплю, но мне это надо срочно буквально сегодня, к 7:00!!! PLEASE!!! Заранье благодарен! (Александр из Усинска)
- Литература — это полное..., ..., этот... предмет... надо отметить. Какие-то ... (писатели) писали всякое ..., а ты теперь сиди, ...читай эту..., еще и TWIX можно получить, если не прочитал. (Yagazibu из Майкопа)
- Мне нужны сочинения по рассказу Онегин (Андрей из Пыть-Ях, Россия)
- Помогите мне, пожалуйста, найти сочинение на одну из этих тем!!! Темы: 1) Уездный город и его чиновники. 2) Хлестаков — он везде. 3) Образ городничего в «Ревизоре» 4) Хлестаков и городничий. Это все по комедии Ревизор, написанной Н. В. Лермонтовым. (Алина из Барнаула)
- Добрый день!!! Если ВАС не затруднит, тогда найдите мне пожалуйста реферат на тему «Каким я вижу конец романа «Преступление и наказание» Достоевского» (то, что на мой взгляд случилось с Раскольниковом после окончания романа). (Стас из Москвы)

Перловка акустическая. *О музыке известно многое, осталось лишь узнать, «кто, когда, зачем и сколько»*

- Помогите пожалуйста найти песни про Машу (это моя невеста) и про Вову, Владимира, Володю (это я) у нас скоро свадьба мы хотим чтобы песни про Вову, Машу звучали у нас еще хочу попросить помочь найти мне песню хорошую про друзей (о друзьях) у нас с некоторыми из них в последнее время сложились натянутые отношения заранее премного благодарен помогите пожалуйста. (Владимир из Киева)
- Помогите мне, пожалуйста узнать название зарубежной песни и певицы. У нее голос похож на голос Селин Дион (но это точно не она), а песня является саундтреком к какому-то новому фильму. Сама песня достаточно драматичного характера и явно про любовь. В ней еще есть слова типа: «if you're not part of me...» и еще часто повторяются: «and I fly...» или что-то в этом роде. (Лена из Москвы)
- Помогите найти песню. Медляк, поет женщина слова припева: «Why did you...» (Ivan из Днепропетровска)
- Скажите, где можно скачать музыку, слова не помню, но мотив такой: пам-парарам-пам-пам-ля-ля-парам-пам-пам-тадам-тадам. (Михаил из Москвы)
- **Ответ:** Хорошая шутка, мы прониклись, ей богу... мотив, конечно, знакомый, напоминает немного балет П. И. Чайковского «Щелкунчик» (Марш), слов, надо признаться, я в нем не помню, да и написал бы несколько иначе: пам-паррам-пам-пам-пам-пам- (pause) -пам-паррам-пам-пам-пам-пам- (pause) -тарям-парям-тарям-парям-тарям-парям-тарям-парям-тарям-парям-тарям-парям-тарям-парям-тарям-бах (видимо литавры). Скачать сие Вы можете отсюда.
- Помогите найти слова и автора песни почему невесты за час до свадьбы плачут спасибо (Владимир из Киева)
- По радио часто слышу песню, которую Джо Дассэн исполняет с тетенькой с высоким-высоким голосом. Не подскажите, что это за песня и в каком она альбоме, ее на моем диске (что-то типа зэ бэст оф Д. Д.) нет. (Лена из Перми)
- Когда-то Вы помогли мне найти песню гр. The Bates — огромное спасибо! Теперь хочу услышать песню, относительно свежую, со словами: «весь день льет дождь, барабанит по крышам, и каждая капля — о ком-то слеза. Весь день льет дождь и сквозь хмурое небо задумчивый кто-то глядит на меня В серых каплях дождя...» Не знаю ни названия, ни имя исполнителя. Помогите найти mp3, я верю в Вас!!! Спасибо.
- **Ответ:** Да, удалось не посрамить ни себя, ни отечество, хотя и стоило пары новых седых волос. Итак, песня называется «Дождь», а исполняет ее певец... (Вик из Кременчуга)
- Помогите разобраться с таблатурой, ну не пойму я ничего и все!!! В крайнем случае дайте какойнибудь сайт что-ли!!! СПАСИБО!!! (Александр из Ростова-на-Дону)

- В «Форсаже» в эпизоде, когда полиция по ошибке арестовывает главного из китайской или вьетнамской мафии (извините, точно не помню) у него дома, звучит классная песня. Никак не могу ее найти, в саундтреке ее нет. Помогите, плиз! Или хотя-бы подскажите, кто поет! (Светлана из Одессы)
- Откуда можно скачать бесплатно музыку к фильму «Мэри Поппинс, до свиденья». (Мария из Пензы)
- Мои поиски ни к чему хорошему не привели. Широко рекламируемые в сети музыкальные архивы в конечном итоге приводят к одному и тому же месту, где написано: «Вначале заплати денежки, а потом мы еще подумаем, ссылку на какой порносайт тебе подсунуть». Короче, сплошное надувательство. (Сергей из Киева)
- Также необходима фонограмма боевых действий (ну чтобы там выстрелы, взрывы, свист пуль и все такое...) можно даже без музыки. (Denis из Луганска)
- Здравствуйте. Щас сидю, слушаю музыку, которую я не нашел бы без Вас. КАЙФ!!! Спасобо большое Вам!!! Счастья и всякой другой хрени многие лета!!! (Александр из Пскова)

Перловка «Шерше ля фам!» *Девушки — они как дети...*

- Искренняя благодарность г-ну Mad Bear за ответ на вопрос № 3000. С его помощью я смогла вырваться из порочного круга (Ольга из Москвы)
- Если есть возможность объяснить более подробно для девушек бы ли бы очень признательны. (Ирина из Форт-Вейна, США)
- Ребята, вы делаете Великое Дело! Спасибо за это!! Хочу узнать адрес Юрки Шатунова — почтовый или mail. Спасибо.
- **Ответ:** Каков вопрос, таков ответ: Поскольку вопрос задан в разделе МУЗЫКА, то, надо понимать, Шатунов Юрий Михайлович (доктор наук) и целый ряд других очень почтенных личностей, не имеющих отношения к попсе, Вас не интересуют. Подозреваю, что нужен Вам Шатунов Юрий Васильевич из группы ЛАСКОВЫЙ МАЙ (Е-mail прячется за значком, на котором нарисован почтовый ящик). (Танька из Владивостока)
- 3 августа я ехала в поезде с одним парнем, но мне не удалось с ним познакомиться. Так вот я хочу спросить, возможно ли узнать хотя бы его фамилию, если я знаю день, поезд, откуда и куда ехал, вагон и место, и где это можно сделать. Очень надеюсь на ответ. (Женя из Москвы)
- Помогите пожалуйста насти: Должностная инструкция старшей медицинской сестры Психиатрической больницы Дневного Стационара. (Настя Г. из Бийска)
- У меня достаточно необычная фамилия (Одна на весь Киев), может быть Вы подскажете где можно узнать что она означает и откуда она пошла (Татьяна из Киева)
- Как найти богатого и красивого мужчину, чтобы содержал меня! Срочно (Ирина из Москвы)

- Еще раз пишу вам про клип Алисы Мон «Алмаз». Вы мне уже отвечали, что в этом клипе не использовалось никаких отрывков из эротического зарубежного фильма (видимо, вы просто не смотрели сам клип), а я помню, что там параллельно Алисе и ее усатому ухажеру показывали симпатичного молодого мужчину и вульгарную крашеную блондинку. Еще почти в начале клипа на экране появляется надпись: «Erotic...» (далее я всегда не успеваю прочитать. Ну, неужели, в интернете нигде об этом не упомянуто??? (Елена из Москвы)
- ДОБРЫЙ ВЕЧЕР, хотя уже ночь:) (Виктория из Донецка)
- Так... Я что, ночью вопрос так и не послала?.. Зашла с утраца посмотреть, нет ли ответа, а тут и вопроса нет... Ладно, задам его еще раз. (Antoha из Санкт-Петербурга)

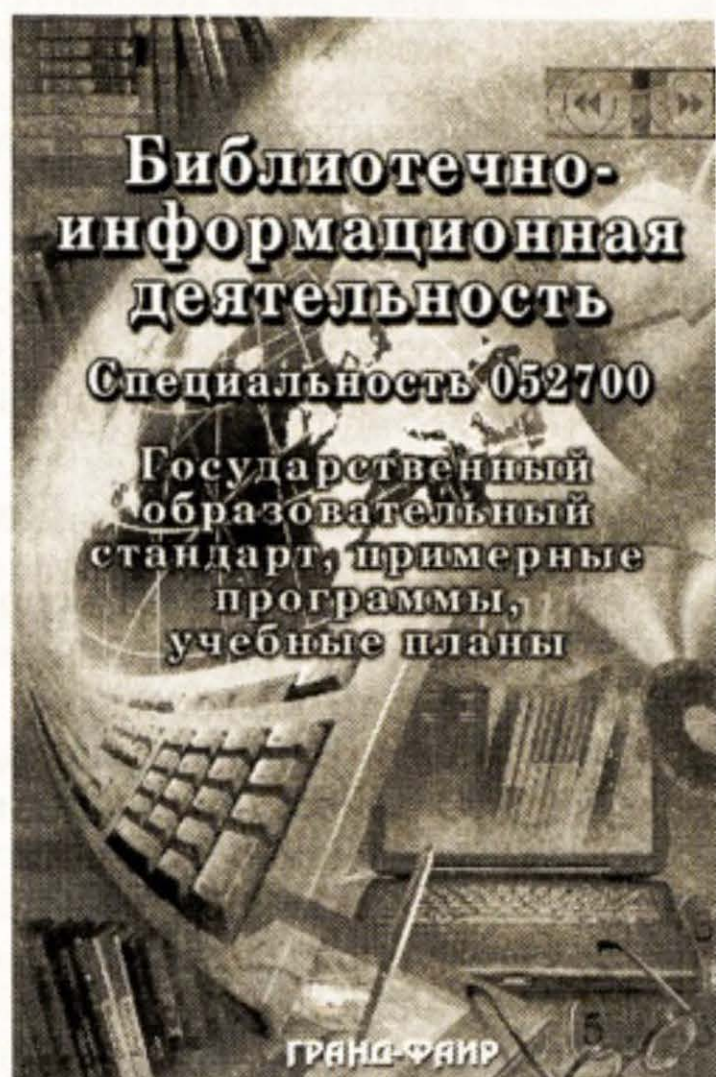
Перловка ассорти

- Здравствуйте! В вопросе 5891, Вы адресовали меня к диссертации в некой Ленинке — я по 09 спросил они дали мне какую-то малюсенькую библиотеку — там нет диссертационного зала. Напишите плз адрес этой «Ленинки» и если есть телефон. Спасибо. (Кирилл А. из Санкт-Петербурга)
- Мне нужно все о ритуалах. Что это такое и с чем его едят? Спасибо. (Талант из Бишкека)
- Нужно выслать на наш почтовый ящик собрание сочинений писателя Конан Дойля. Почтовый ящик:... (Deman из Краснодар)
- Уважаемые люди добрые!.. Подскажите, пожалуйста, как подавить тошноту, не используя медикаменты. Часто подташнивает ночью если ритмично подвигаюсь...) на не пустой желудок. Портит все впечатления — серьезная проблема. (Эдуард из Москвы)
- Привет... Очень нужна литература по открыванию сейфов, дверей и т. п... В интернете есть но не в России и за \$. скажите есть ли у нас такая литература?.. Спасибо... (Denny из Москвы)
- Найдите реферат про скилет и мышцы человека за 9 класс (Митрофан из Нижневартовска)
- Надо найти карту какого-нибудь замка. Чтоб по полной программе была. Этажи там комнаты. (Vasia Z из Москвы)
- а почему нас, тормазов дискриминируют? (Тормоз из Ростова-на-Дону)
- Я незнаю что мне делать в моей жизни сеичас очень важный период. Дело в том что, мои родители взяли кридит в банке на строительство магазина после строительства и офрмления его надо проити стандартизацую еще, а на это надо 20000 т. руб которых унас нет. А скоро надо будет отдовать кредит. Помогите кто может. Отделение Сбербанка номер... счет (Nikita из Краснодар)
- Здравствуйте! Надеюсь, Вы ради снова лицезреть мой светлый лик? Я, например, рад... (Александр из Пскова)

ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек
Формат 60×90/16, переплет

Библиотечно-информационная деятельность. Специальность 052700 : Государственный стандарт, примерные программы, учебные планы : Сборник нормативных документов и учебно-методического обеспечения. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. — 992 с. ; 60×90/16. — ISBN 8-8183-0900-2, 2000 экз.

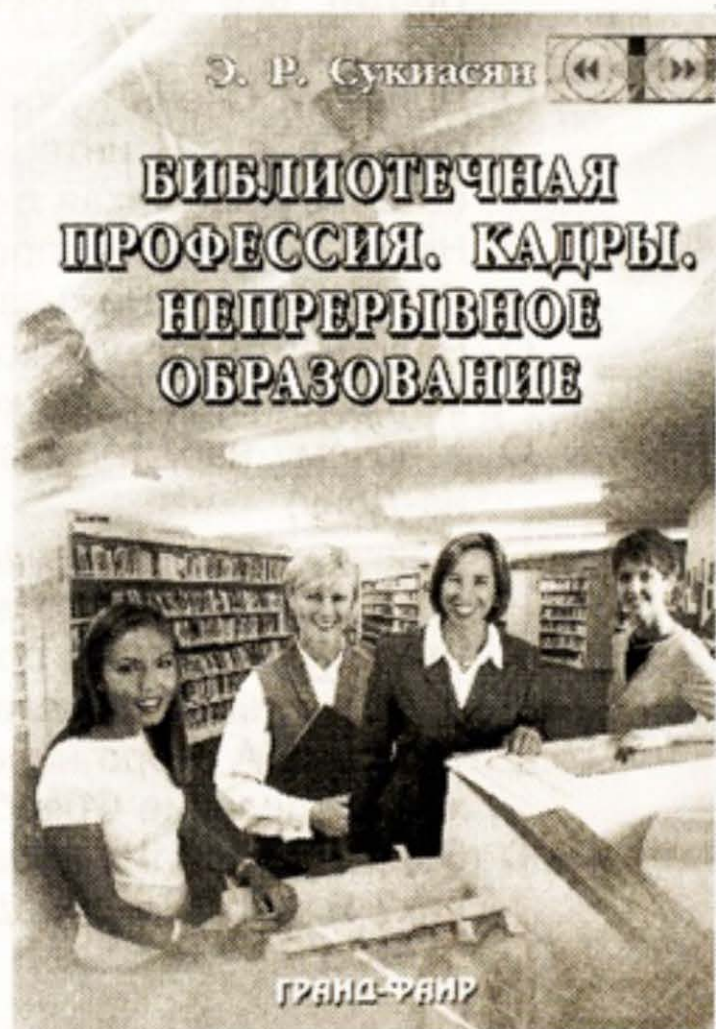
В сборнике документов, подготовленном Московским государственным университетом культуры и искусств, содержатся Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования в области культуры и искусства, учебный план по специальности 052700 «Библиотечно-информационная деятельность», требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса, программы общепрофессиональных дисциплин, специальных дисциплин (квалификации «Библиотекарь-библиограф, преподаватель», «Технолог автоматизированных информационных ресурсов», «Референт-аналитик информационных ресурсов», «Менеджер информационных ресурсов».



Сукиасян Э. Р.
Библиотечная профессия. Кадры. Непрерывное образование :
Сборник статей и докладов. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 448 с. ; 60×90/16. — ISBN 5-8183-0806-5, 3000 экз.

Сборник включает статьи и доклады, анализирующие отечественный и зарубежный опыт в области библиотечного образования и управления персоналом. Книга открывается вступительной статьей доктора педагогических наук, профессора А. В. Соколова.

Для широкого круга библиотек, учебных заведений системы библиотечного образования, переподготовки и повышения квалификации библиотечных работников, для руководителей библиотек, специалистов, занимающихся кадровой работой.



ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек
Формат 60×90/16, переплет

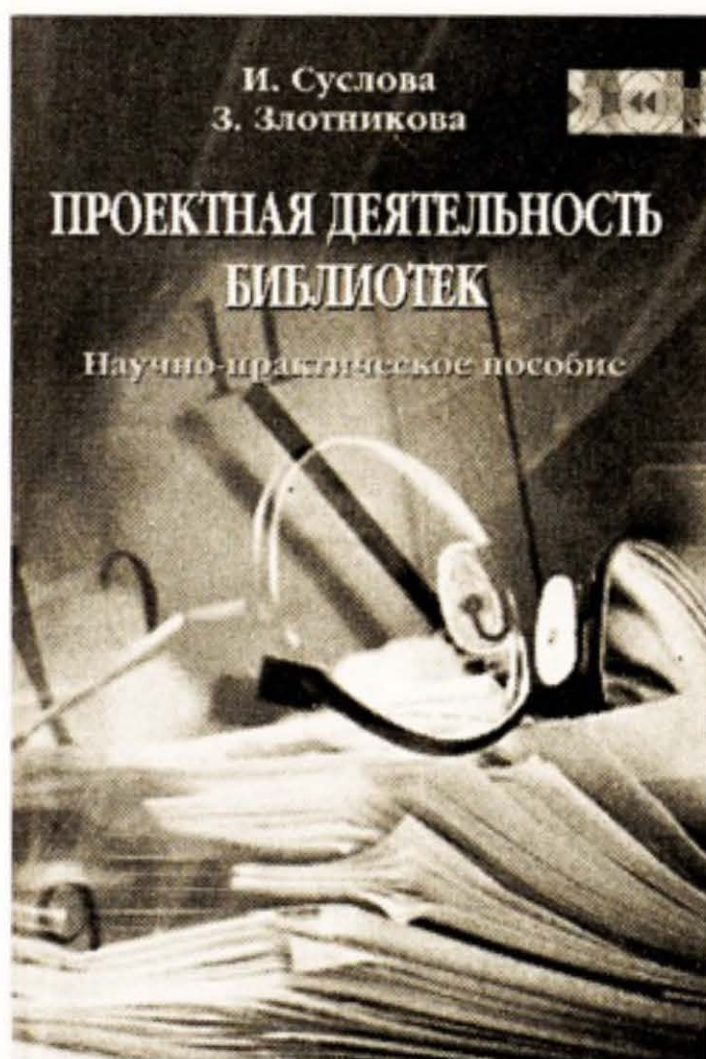


Дубровина Л. А.

**Минимум управления,
максимум управляемости :**

Руководителям библиотек о Всеобщем управлении на основе качества. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 400 с. ; 60х90/16. — ISBN 5-8183-0635-6, 3000 экз.

В книге анализируется феномен появления и развития Всеобщего управления на основе качества как части общего менеджмента, а также возможности, специфика и особенности его применения в библиотеках. Предлагаются конкретные модели совершенствования деятельности и услуг библиотек на основе менеджмента качества. Исследование построено на материале, включающем статистические данные, результаты пилотного обследования систем управления, применяемых в библиотеках России, официальные нормативные акты, документы российских и международных организаций.



Суслова И. М., Злотникова З. И.

Проектная деятельность библиотек :
Научно-практическое пособие. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005 ; 60х90/16. — ISBN 8-8183-0881-2, 3000 экз.

Книга посвящена принципам, функциям и методам новой управленческой модели, которая называется «управлением проектами». Авторы рассматривают теоретико-организационные основы, технологии, последовательность фаз, стадий и этапов разработки и реализации библиотечного проекта. Впервые выделены различные классы проектов, применяемых в библиотеках, даны их характеристики, объяснены задачи, описаны факторы, влияющие на их разработку и реализацию. Книга снабжена многочисленными приложениями.

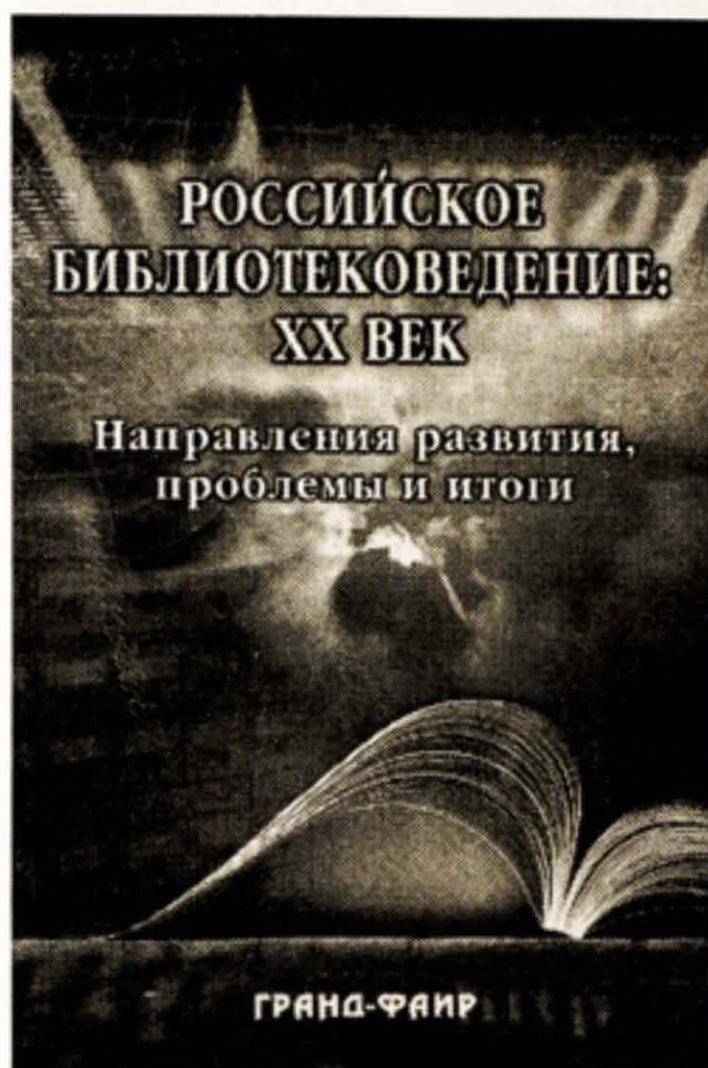
Пособие адресовано руководителям библиотек, научным работникам, слушателям системы переподготовки и повышения квалификации, преподавателям, студентам, аспирантам, а также всем тем, кто стремится освоить методологию проектного менеджмента.

ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек
Формат 60×90/16, переплет

**Российское библиотековедение:
XX век :**

**Направления развития, проблемы и итоги :
Опыт монографического научного исследо-
вания /** Сост. и предисл. Ю. П. Мелентьевой ;
Науч. ред. Л. М. Инькова. — М. : ФАИР-ПРЕСС,
Пашков дом, 2003. — 432 с. ; 60×90/16. —
ISBN 5-8183-0596-1 (ФАИР-ПРЕСС). —
ISBN 5-7510-0264-4 (Пашков дом), 3000 экз.

В книге впервые воссоздана картина становления российского библиотековедения в XX столетии. Авторы подробно рассматривают эволюцию наиболее значимых для библиотечной сферы проблем, связывают их теоретическое обоснование с разносторонним пониманием статуса библиотековедения. Книга представляет собой первый опыт монографического исследования в данной сфере и издана в сотрудничестве с издательством «ПАШКОВ ДОМ» Российской государственной библиотеки.

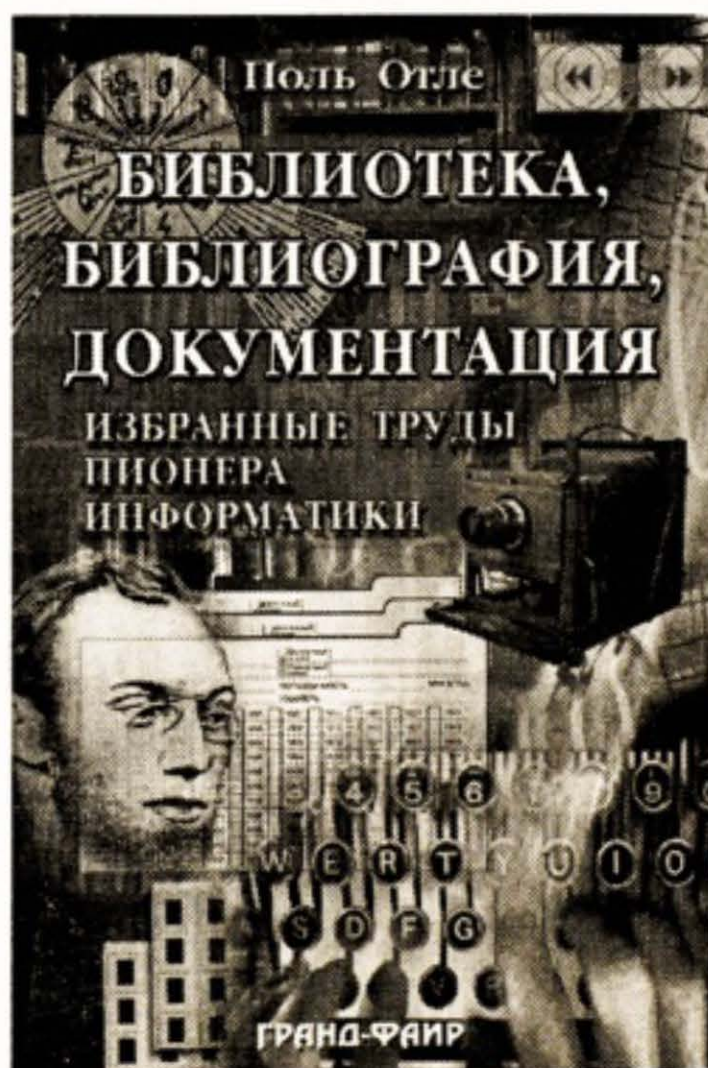


**Отле Поль
Библиотека, библиография,
документация :**

Избранные труды пионера информатики /
Пер. с англ. и фр. Р. С. Гиляревского и др. ; Пре-
дисл., сост., коммент. Р. С. Гиляревского. — М. :
ФАИР-ПРЕСС ; Пашков дом, 2004. — 350 с. ; 60-
×90/16. — ISBN 5-8183-0624-0 (ФАИР-ПРЕСС).—
ISBN 5-7510-0256-2 (Пашков дом), 3000 экз.

В книге содержатся труды родоначальника информатики бельгийского ученого Поля Отле по библиотечному делу, библиографии, организации умственного труда. Впервые на русском языке публикуются наиболее значимые фрагменты знаменитого «Трактата о документации».

Книга вышла в свет благодаря сотрудничеству с издательством «Пашков дом» Российской государственной библиотеки.

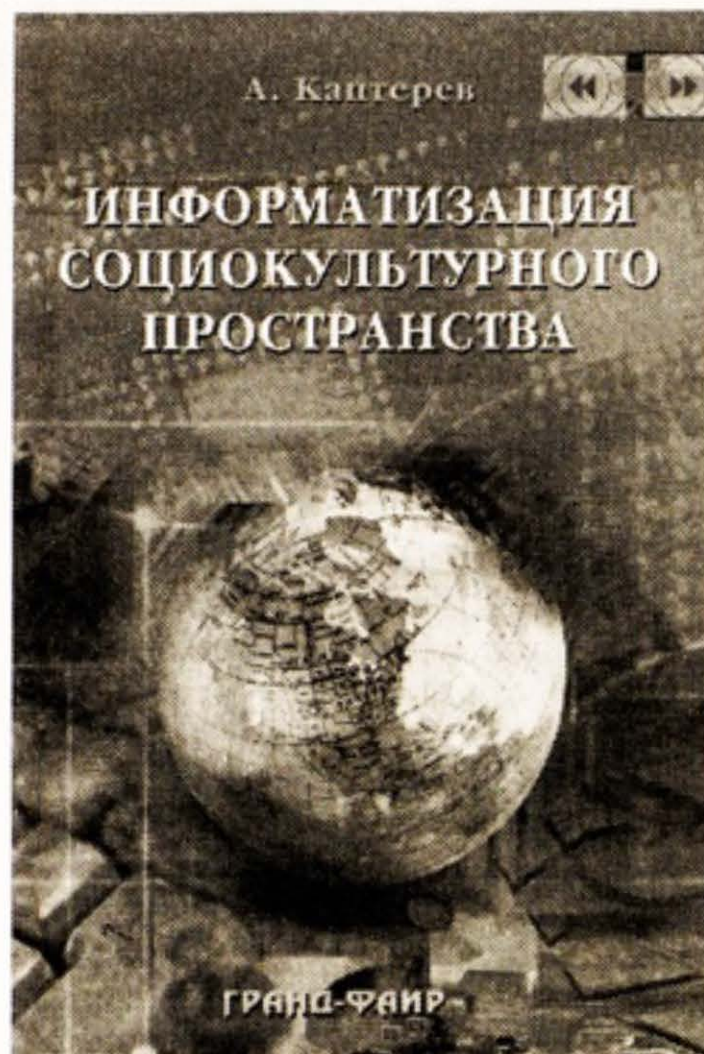


ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»

предлагает вниманию читателей

Специальный издательский проект для библиотек

Формат 60х90/16, переплет



Каптерев А. И.

Информатизация социокультурного пространства :

Учебное пособие для студентов, аспирантов, библиотекарей-практиков. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 512 с. ; 60х90/16. — ISBN 5-8183-0772-7, 3000 экз.

Данная книга по праву может быть названа авторским учебником. В ней дается представление о культуре и направлениях ее формирования на различных уровнях, структуре информационного пространства, предпосылках и последствиях информатизации общества, структуре профессионального пространства, формировании профессиональной, информационной, компьютерной культуры студента, целях и способах формирования виртуальной среды.

Книга адресована студентам, аспирантам, преподавателям, библиотекарям-практикам, культурологам, социологам и психологам.



Мелентьева Ю. П.

Публичные центры правовой информации :

Учебно-практическое пособие. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 96 с. ; 60х90/16. — ISBN 5-8183-0818-9, 3000 экз.

Данное учебное пособие — первое, подготовленное для студентов вузов культуры, входящее в систему учебно-методического обеспечения новой специализации «Библиотечно-информационное обеспечение области права», открытой в МГУКИ.

Цель издания — способствовать подготовке профессиональных кадров для ПЦПИ, расширить представление студентов библиотечно-информационных факультетов о функциях публичной библиотеки, ее роли в социализации личности, в том числе и правовой.

Учебное пособие адресовано студентам, библиотекарям-практикам.

ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек

Формат 60×90/16, переплет



Любимов С. В.

**Титулованные роды
Российской империи :**

Опыт подробного перечисления всех титулованных российских дворянских фамилий, с указанием происхождения каждой фамилии, а также времени получения титула и утверждения в нем / Гос. публ. ист. б-ка России. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 368 с. : 2 печ. л. цв. вкладка ; 60х90/16. — ISBN 5-8183-0777-8, 3000 экз.

Сергей Васильевич Любимов принадлежит к плеяде русских генеалогов второй половины XIX — начала XX в., он автор ряда работ по истории и генеалогии дворянства. Публикуемая книга посвящена титулованным родам Российской империи и содержит сведения о более чем 800 дворянских родах России. Этот своеобразный справочник предназначен для всех интересующихся историей нашего Отечества. Переиздается с переводом на современную орфографию. Книга вышла в свет благодаря сотрудничеству с Государственной публичной исторической библиотекой России.



О. В. Песков

**А. А. ПОКРОВСКИЙ
И ЕГО
БИБЛИОТЕКА**

*История создания
Центральной городской
публичной библиотеки
имени Н.А. Некрасова*

Песков О. В.

А. А. Покровский и его библиотека :
История создания ЦГПБ им. Некрасова. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2003. — 120 с. ; 60х88/16. — ISBN 5-8183-0576-7 (ФАИР-ПРЕСС). — ISBN 5-9500062-1-6 (Центральная городская библиотека им. Н. А. Некрасова), 1000 экз.

В книге известного московского краеведа, заслуженного работника культуры Российской Федерации Олега Владимировича Пескова рассказывается о жизни одного из видных русских библиотековедов Александра Александровича Покровского и о многолетней работе его «детища» — Центральной городской публичной библиотеки им. Н. А. Некрасова.

ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»

предлагает вниманию читателей

Специальный издательский проект для библиотек

Формат 60×90/16, переплет



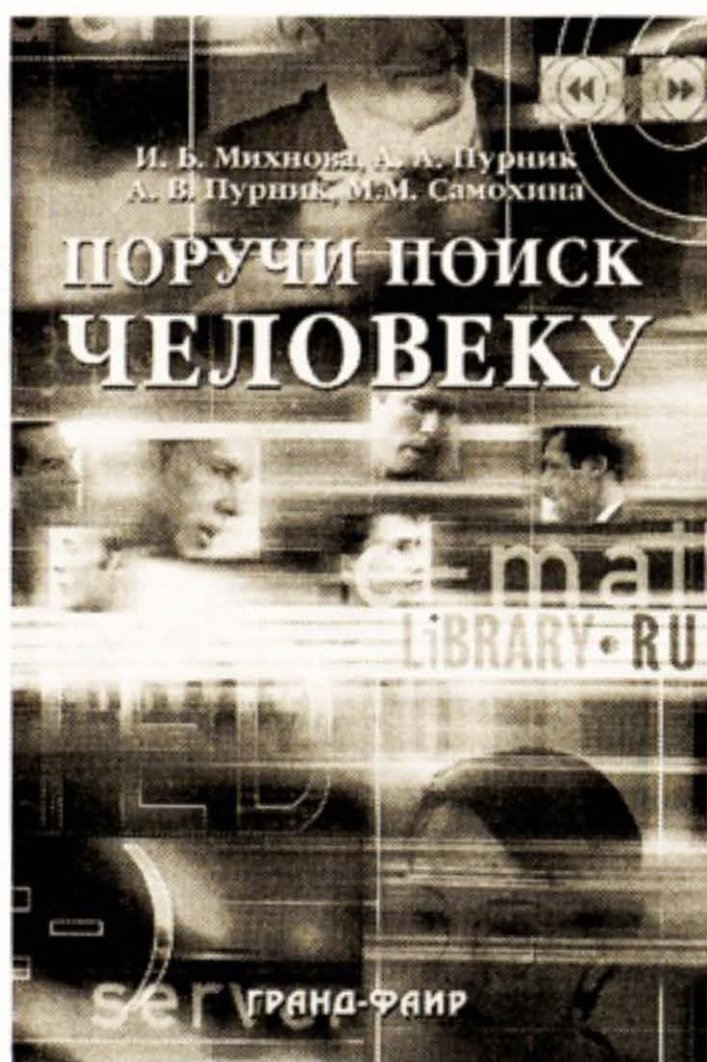
Гончаров М. В., Колосов К. А.

Практическая реализация библиотечного интернет-комплекса : Научно-практическое пособие /

Под. ред. Л. А. Казаченковой. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. — 1 печ. л. цв. вкладка ; 60×90/16. — ISBN 5-8183-0880-4, 3000 экз.

В данном пособии впервые подробно рассматриваются проблемы построения и дальнейшего развития Библиотечного интернет-комплекса (БИК). Особое внимание уделяется современным корпоративным технологиям, включая построение систем на базе протокола Z39.50 — стандарта де-факто для распределенного доступа к библиографическим БД. На конкретных примерах показаны этапы проектирования и реализации подсистем библиотечных интернет-комплексов, текущее и перспективное планирование.

Данное издание будет полезно специалистам в области автоматизации библиотечных, архивных и музейных процессов, преподавателям и студентам, руководителям библиотек и других учреждений культуры.



Михнова И. Б., Пурник А. А.,
Пурник А. В., Самохина М. М.

Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках : Практи-

ческое пособие. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. — 304 с.: ил. + цв. вклейка ; 60×90/16. — ISBN 8-8183-0899-5, 3000 экз.

Виртуальная справка — это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном времени. Клиенты используют компьютеры или другие интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без личного контакта. При этом применяются чаты, видеоконференции, передача голоса по интернет-протоколу, связь через браузер, электронную почту и интернет-пейджинг.

В книге впервые анализируется опыт организации подобных служб в библиотеках зарубежных стран и России, дается огромное количество онлайн-источников, приводятся реальные примеры запросов пользователей.

ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек
Формат 60×90/16, переплет

RUSMARC в примерах:

Часть II. Специальные виды документов :

Учебное пособие для каталогизаторов /

Национальный информационно-библиотечный центр «ЛИБНЕТ». — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 672 с. ; 60×90/8. — ISBN 5-8183-0802-2 (ФАИР-ПРЕСС). — 5-9900134-2-6 (Центр «ЛИБНЕТ»), 1000 экз.

Издание представляет собой ВТОРУЮ часть учебного пособия по машиночитаемой каталогизации в системе российских национальных форматов RUSMARC (официальной российской версии UNIMARC). Пособие включает анализ 56 примеров из практики текущей каталогизации Российской национальной библиотеки в период 1998—2004 гг. Рассматриваются следующие специальные виды документов: нотные, картографические, аудиовизуальные, нормативно-технические и технические (стандарты, патенты, промышленные каталоги и т. д.), неопубликованные документы (диссертации), электронные ресурсы. Примеры снабжены подробными примечаниями и комментариями для каталогизаторов.

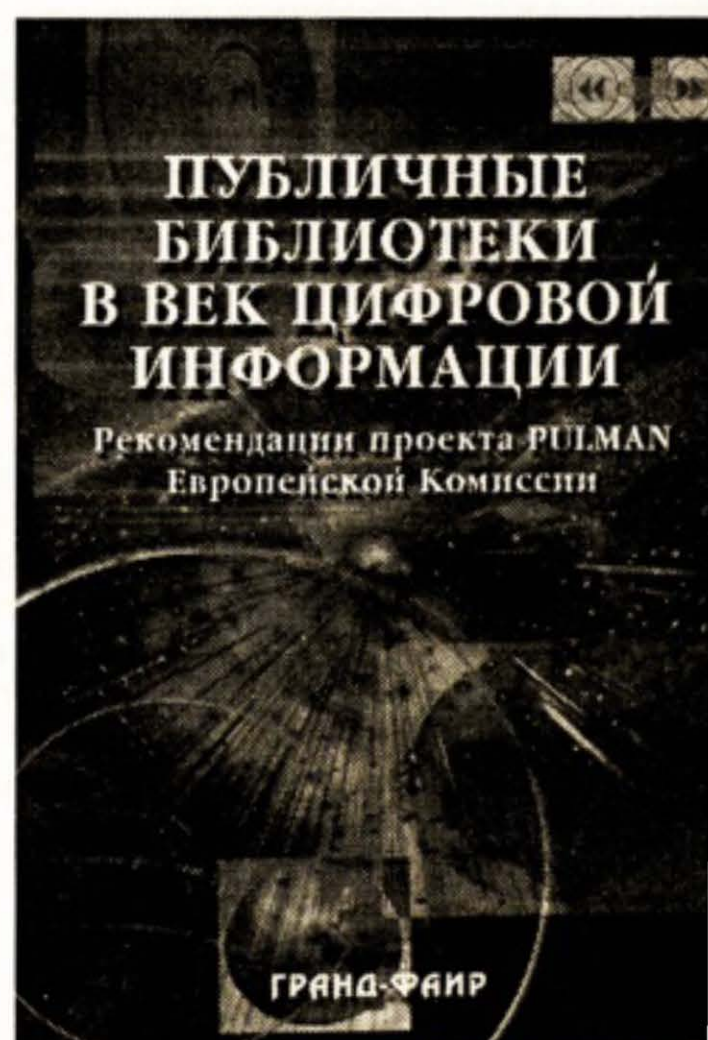
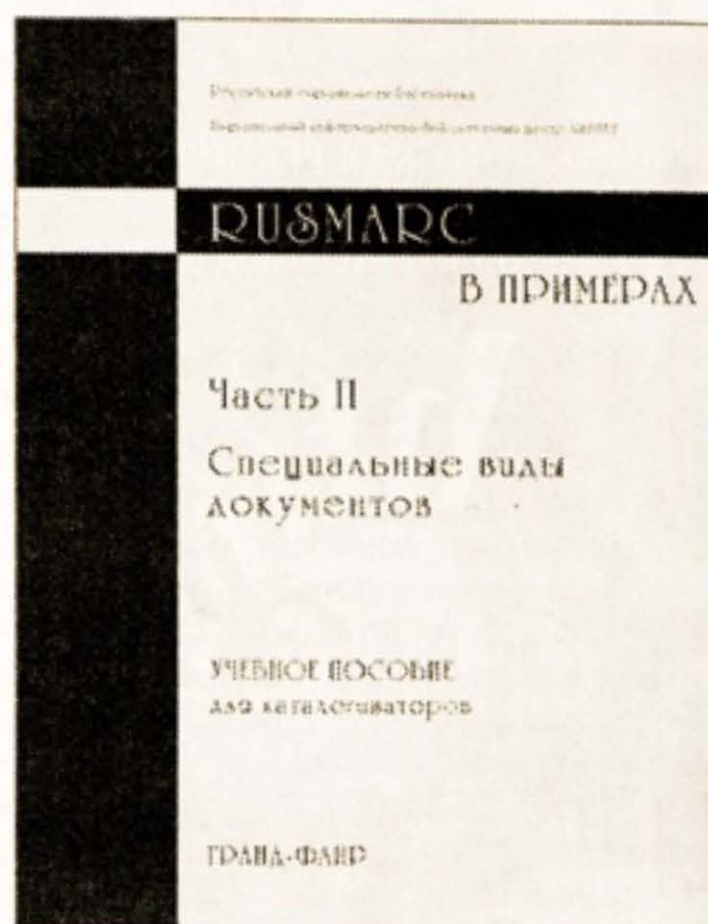
Публичные библиотеки в век цифровой информации :

Рекомендации проекта PULMAN Европейской Комиссии /

Предисл. О. Ю. Устиновой ; Под ред. Л. А. Казаченковой. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 416 с. ; 60×90/16. — ISBN 5-8183-0645-3, 3000 экз.

Данные рекомендации разработаны Европейской Комиссией для того, чтобы помочь публичным библиотекам скорректировать стратегию своего развития в век активного внедрения и распространения цифровых и интернет-технологий, трансформации различных видов и форм обслуживания пользователей, организации нового типа услуг.

В рекомендациях приведено большое количество примеров деятельности современных библиотек, даны многочисленные ссылки на электронные ресурсы 36 стран — участниц проектов PULMAN и PULMAN-XT, а также авторитетных международных, государственных и общественных организаций, ассоциаций и объединений.



ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА «ГРАНД-ФАИР»
предлагает вниманию читателей
Специальный издательский проект для библиотек
Формат 60×90/16, переплет



Шлыкова О. В.

Культура мультимедиа :

Учебное пособие для студентов. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. — 416 с. : 1 печ. л. цв. вкладка ; 60×90/16. — ISBN 5-8183-0738-7, 3000 экз.

В пособии, допущенном Министерством образования РФ в качестве учебного для студентов высших учебных заведений по специальностям 052700 «Библиотечно-информационная деятельность» и 053100 «Социально-культурная деятельность», рассматриваются социокультурные аспекты мультимедиа, дается общее представление о мультимедийных продуктах и средствах их разработки, о применении мультимедийных технологий в практике работы учреждений образования и культуры.



Дрешер Ю. Н.

Организация информационного производства :

Учебное пособие. — М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. — 256 с. ; 60×90/16. — ISBN 5-8183-0898-7, 2600 экз.

В данной книге представлены методические материалы по учебному курсу «Организация информационного производства», рассматриваются принципы и методы организации, исходные понятия (предмет, процесс, продукт, услуга, ресурсы, средства производства) информационного производства, большое внимание уделено методике подготовки и переподготовки информационных и библиотечных работников. Заключительный раздел пособия знакомит студентов с некоторыми положениями информационного права, проблемами правового регулирования отношений в сфере информационной собственности.

Учебное пособие адресовано студентам высших учебных заведений, слушателям курсов повышения квалификации, библиотекарям-практикам.

Серия «Специальный издательский проект для библиотек»

**Михнова И. Б., Пурник А. А.,
Пурник А. В., Самохина М. М.**

ПОРУЧИ ПОИСК ЧЕЛОВЕКУ

*Виртуальные справочные службы
в современных библиотеках*

Главный редактор проекта Л. А. Казаченкова

Дизайн обложки Е. Ярошенко
Компьютерная верстка Д. Николаева
Корректор Г. С. Милютина

ЛР 065864 от 30 апреля 1998 г.

Подписано в печать 20.04.05

Формат 60 × 90 1/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная.

Усл. печ. л. 19,0. Тираж 3000 экз.

Заказ 7034

Издательство «ФАИР-ПРЕСС»
109428, Москва, ул. Зарайская, д. 47, корп. 2

Отпечатано в полном соответствии
с качеством предоставленных диапозитивов
в ОАО «Можайский полиграфический комбинат»
143200, г. Можайск, ул. Мира, 93





Ирина Борисовна Михнова — президент Межрегиональной ассоциации деловых библиотек (МАДБ), директор Централизованной библиотечной системы (ЦБС) «Киевская» (Москва), руководитель портала Library.ru, кандидат педагогических наук, автор ряда книг и статей.

Антон Александрович Пурник — управляющий проектами МАДБ, руководитель корпоративного проекта «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек», аспирант кафедры управления Государственного университета управления.

Александр Владиленович Пурник — заведующий информационно-аналитической службой и Компьютерной библиотекой ЦБС «Киевская», инициатор создания первой российской библиотечной виртуальной справочной службы.

Маргарита Михайловна Самохина — руководитель социологической службы МАДБ, кандидат социологических наук, автор ряда статей и монографий по проблемам библиотечного чтения.

Библиотекам России пришлось пробивать себе дорогу в мировое виртуальное справочное сообщество самостоятельно, без какой-либо финансовой, технологической и организационной поддержки со стороны государства, местных властей, спонсоров или благотворителей. И в этом их особый, отличный от западного, путь развития. Но самый трудный участок пути уже пройден. Библиотечные виртуальные справочные службы приобретают популярность у российского пользователя и понемногу становятся объектом внимания тех, кто мог бы поддержать библиотечные проекты.

Вспомним, как 10 лет назад с трудом, а где-то даже насильственно, входил в нашу жизнь электронный каталог, а теперь его наличие в библиотеках так же естественно, как книги на полках. Таким же органичным элементом библиотечного обслуживания станут виртуальные справочные службы. И произойдет это намного быстрее, чем в случае с электронным каталогом. Уж слишком близко мы подошли к Информационному обществу, к Обществу знания, где обслуживание удаленного пользователя будет равноценно (и как знать — может превзойти его по популярности) справочному обслуживанию пользователя, пришедшего в библиотеку.

ISBN 5-8183-0899-5



9 785818 308999

ГРАНД-ФАИР