

**Ирина  
Махно,**

заместитель  
директора  
Научной библиоте-  
ки Донецкого нацио-  
нального универси-  
тета

Интернет-технології в бібліотеках



## Виртуальная справочная служба: произойдет ли падение “Берлинской стены” библиотечных запретов?

*Эта статья задумывалась как первая часть цикла об изменениях в сознании библиотекарей в связи с введением новых технологий в библиотечную деятельность. О разрушении вековых запретов и догм, мешающих переходу библиотечного обслуживания в ранг первоклассных информационных сервисов.*

**Знание бывает двух видов. Мы сами знаем предмет или же знаем, где найти о нем сведения.**

*Самюэл Джонсон*

**Б**иблиотечное дело – профессия древняя, и она, как любая исторически долгая деятельность, обросла до неприличия большим количеством различных правил и запретов. Отношение каждого к ним практически однозначно и вызывает острое неприятие. Как тут не вспомнить сложившийся образ библиотекаря, старательно растиражированный в книгах, кино. А сейчас и в Интернете. Картина пугающая и неприглядная. На новых технологиях уже выросла пара поколений, а в умах и душах – все та же “злая тетенька библиотекарь”.

К сожалению, применение новых технологий в библиотечной работе во многих случаях свелось к автоматизации (механизации) трудоемких процессов и не коснулось изменения сознательного, более открытого и положительного отношения к читателям библиотек. А ведь время, которое высвободилось в результате автоматизации, позволяет библиотекарям, наконец-то поднять голову и взглянуть в глаза объекту обслуживания, увидеть в нем человека.

В последнее время получили большое распространение в библи-

отеках и были положительно восприняты читателями виртуальные справочные службы<sup>1</sup>. Получить квалифицированную помощь в области библиотечно-библиографической и информационной деятельности, при этом экономя время на поход в библиотеку (часто находящуюся далеко от читателя) – большой плюс для читателя. Разгрузить отделы обслуживания и ликвидировать очереди – не меньший плюс для библиотекарей. Но...

Как в былые годы, казалось бы, ничем не ограниченные во времени и в пространстве, такие службы подверглись жесткой регламентации со стороны библиотек<sup>2</sup>. Детально выписанные положения и другие регламентирующие документы окажут честь любому бюрократическому аппарату времен СССР. Правильнее бы их назвать виртуальными библиографическими справочными службами<sup>3</sup>, тогда сразу будет понятна сфера приложения усилий со стороны библиотек.

Разделы того, о чем нельзя спросить, гораздо больше тех, о чем можно! Ограничения в количествах вопросов за раз и в день... Это касается, безусловно, не всех библиотек, за рубежом отношение к пользователям уже изменилось<sup>4</sup>. Но тенденция руководить и запрещать, укоренившаяся в наших библиотеках, ловко переползла и в их виртуальный период. Выйдя на

бескрайние, свободные по сути просторы Интернета, библиотечные сотрудники опять пытаются создать барьер между собой и читателями. Кто-то из студентов очень точно прозвал его “железным занавесом” или “Берлинской стеной”, которые разделяют наше общение между “ними” и “нами”.

Научная библиотека Донецкого национального университета (НБ ДонНУ), всегда славившаяся своим особым подходом к внедрению инноваций, создала подобную службу в ноябре 2012 года, до сих пор работающую в тестовом режиме. Хочется проверить ряд позиций и решений, в результате остановиться на оптимальных параметрах консультаций. О техническом и программном решении такого сервиса, а также некотором анализе использования – в следующей статье. А сейчас – о выборе направления и возможных его последствиях.

Как обычно, в НБ ДонНУ несколько отошли от общепринятых справочных служб библиотек, которые уже функционируют. Спасибо им за то, что специалисты библиотеки увидели их негативные (с нашей точки зрения) стороны.

Виртуальная справочная служба НБ ДонНУ основана и функционирует на таких принципах:

\* общение с читателями происходит в режиме реального времени (онлайн), библиотекарь индивидуально работает с каждым посе-

<sup>1</sup> <http://www.library.ru/help/theory/drg.php>

<sup>2</sup> <http://www.library.ru/help/>

<sup>3</sup> <http://www.chl.kiev.ua/cgi-bin/sp/index.php?lang=rus>

<sup>4</sup> <http://library.columbia.edu/services/askalibrarian.html>

тителем, сознательно поставив его проблемы в приоритет;

\* в нерабочие часы вопросы передаются читателями (офлайн) по электронной почте;

\* не требуется обязательной регистрации, но предоставляется читателю возможность представить самому;

\* не ограничивается для читателей тематика вопросов, а библиотекарь старается ответить на любой, в пределах его компетенции, или перенаправить читателя к другому источнику;

\* не ограничивается количественно поиск документов, а ориентируется на запрос читателя;

\* библиотекарь старается оказать всестороннюю помощь читателю в любой ситуации, связанной с библиотечным обслуживанием;

\* библиотекарь старается дать не просто полную, а даже порой избыточную (рекламную) информацию о библиотечных возможностях.

За неполных полгода услугами онлайн-библиотекаря-консультанта воспользовались более 500 человек, 29 запросов пришло по электронной почте. Это немного, но популярность сервиса постоянно растет и информация о нем передается читателями друг другу. Приятно получать благодарности, порой восторженные, от читателей, которых библиотека приятно удивила.

Благодаря неформальному общению с читателями было получено много информации о недостатках в работе библиотеки, процессах, которые непонятны им, неудобствах, которые они преодолевают, посещая ее.

Правильно воспользовавшись полученными знаниями и имея желание улучшить обслуживание читателей, библиотекари отменили или облегчили для пользователей отдельные "нельзя". Например, устаревшую норму выдачи учебников студентам с возможностью их удаленного продления только до

конца семестра. А далее необходимо было приходиться в библиотеку, где уже библиотекарь решал, нужна ли студенту та или иная книга в следующем семестре... С введением кредитно-модульной системы такая практика уже не выглядит обоснованной, но так тяжело расстаться со старыми привычками. Или норма выдачи научной литературы плюс 2-разовое продление, а затем снова "здравствуй, абонемент". Пока библиотекари решились отменить эту норму отдельным категориям читателей: преподаватели, сотрудники. На очереди остальные категории, но процесс убеждения библиотечных сотрудников идет достаточно тяжело. Битва идет за каждый запрет. Только опыт нескольких лет с привлечением статистики сможет дать ответ, кто был прав.

Много данных также было получено по проблемам использования читателями электронного каталога (ЭК) как в локальной сети, так и в Интернете. То, что хорошо понятно специалисту-библиотекарю, не всегда правильно понимается читателем. Были внесены некоторые изменения в таблицу комбинированного поиска ЭК, оптимизация которого будет продолжаться и далее.

Теперь об опасениях. "Много на себя берете", – скажете вы и будете в общем правы.

#### Опасение 1.

Существует боязнь того, что не справимся с валом запросов читателей, когда сервис наберет обороты. Но, с другой стороны, автоматизация на всех участках библиотечного обслуживания, высвободила часть людских ресурсов, которые можно привлекать к новому виду деятельности.

#### Опасение 2.

Правда, тут есть еще один "подводный камень" – необходима высокая квалификация сотрудника, который работает в виртуальной справочной службе, не ограниченная одним видом деятельности (на-

пример, библиографической). Ему необходимо владеть самой свежей информацией по всем библиотечным направлениям или знать, где это можно спросить и оперативно выяснить ответ на вопрос. И это все в режиме реального времени, а поэтому сотрудник должен мастерски владеть компьютером и иметь достаточную культуру речи. В НБ ДонНУ было перепробовано много сотрудников библиотеки, прежде чем были определены несколько подходящих и необходимых параметров для таких специалистов. И здесь большую роль, конечно же, должно сыграть повышение квалификации и подготовка операторов для этого сервиса.

#### Опасение 3.

Библиотекари, которые проработали в библиотеке 30-40 лет, сетуют на то, что сегодня уж сильно "балуем" читателей и скоро они вообще забудут дорогу туда, а будут общаться только через Интернет. А почему бы и не побаловать, ведь удовлетворенный читатель еще раз обратится к нам и приведет друга. А как он это сделает, не столь и важно.

Подводя итог, заметим, что проблемы и опасности на пути продвижения подобных сервисов будут и далее. Но, как кто-то сказал, что "библиотекарь – это не профессия, а диагноз", а поэтому вряд ли кто-то отступит от возможностей улучшения обслуживания читателя из-за временных страхов и неуверенности в выбранном направлении.

Искореняя вековые библиотечные страхи, необоснованные запреты и профессиональную косность, хочется верить, что библиотеки выйдут на качественно новый уровень обслуживания и общения с читателями (не люблю слово "пользователь").

И, может, с течением времени, "злая тетенька библиотекарь" трансформируется в "виртуального друга". Мы не против, а вы?

**Статья готовилась в 1-й половине 2013 года, и очень приятен тот факт, что за эти полгода ситуация с обслуживанием читателей онлайн стала меняться! Особенно радует, что это происходит в Донецком регионе. Одни библиотеки уже начали такое обслуживание (например, коллеги из Донецкой областной библиотеки им. Н. К. Крупской), другие живо интересуются этим видом услуг. Мы меняемся, дорогие коллеги, и это обнадеживает!**