



## «1-я ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА» – 10 ЛЕТ В ОТВЕТЕ

В 2010 году исполнилось 10 лет с того момента, как начала свою работу «1-я Виртуальная справка» – самая первая библиотечная интернет-справочная. О том, каких результатов удалось достичь проекту за десятилетие, мы сегодня беседуем с его руководителем **Антоном ПУРНИКОМ**.

**Антон Александрович Пурник**

руководитель Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек «1-я Виртуальная справка», заведующий отделом управления проектами Российской государственной библиотеки для молодежи, кандидат экономических наук

— Антон, как стартовала «1-я Виртуальная справка»? Какие цели ставили перед собой её создатели?

— Сразу оговорюсь, создатели и организаторы и «Виртуальной справки», и корпоративной ВСИС ПБ, равно как и сайта ЦБС «Киевская» и портала «Library.ru», — это одна и та же небольшая группа специалистов. Вместе со мной над этими проектами в разное время работали Александр Пурник, Дмитрий Боганов, Михаил Колесников, Сергей Колот, Борис Самохин, Инна Русиянто, Сергей Берестнев, Ирина Михнова.

Словосочетание «виртуальная справка» очень быстро прижилось в библиотечном мире и сейчас используется создателями других библиотечных служб стран СНГ как общеизвестное понятие. Поэтому нами было принято решение переименовать нашу службу в «1-ю Виртуальную справку».

Создавалась она для достижения нескольких целей. Так, на момент создания Справки (4 октября 2000 года) сайту ЦБС «Киевская»

было уже около трёх лет. Определённый опыт существования в Сети был уже наработан, и для дальнейшего развития необходимо было внести что-то принципиально новое во взаимодействие с посетителями сайта, число которых постоянно росло. Было предложено создать на сайте службу, которая в простой и понятной форме могла бы дать ответы на интересующие вопросы. Предполагалось, что в основном вопросы будут касаться книг, библиотечного дела, работы самой библиотечной системы. Тогда в ЦБС по электронной почте часто приходили письма с просьбой найти ту или иную информацию. Возможности для оказания этой услуги были, появилось и желание перевести её в более понятную, более открытую форму. Наконец, даже при том, что число посетителей сайта росло, возникло стремление сделать этот рост ещё более динамичным. Необходимо было придумать что-то, что привлекало бы к сайту внимание людей независимо от их местонахождения.

— Что является основным источником информации для ответов на запросы?

— Меньше всего при создании службы мы полагали, что посетителей Справки будут интересовать исключительно сетевые ресурсы, но в дальнейшем именно работа с ними и стала основным направлением нашей деятельности. Москвичей, которые обращаются в «1-ю Виртуальную справку», не более 20%, а значит, ресурсы, имеющиеся в столичных библиотеках, интересны лишь очень узкому кругу её пользователей. А упрёк, который нам порой приходится слышать от библиотечных специалистов, в том, что мы «мало общего имеем с библиотекарями, так как выдаём только всякий мусор из Интернета», не имеет ничего общего с действительностью. Мы стараемся предоставить пользователям информацию, максимально доступную для них, в большинстве случаев — это действительно материалы из Сети.



Команда «1-й Виртуальной справки»

Но если её не получается найти в такой форме, в ход идут все доступные нам средства: ссылки на печатные источники, базы данных библиотек — участниц проекта, получение информации у специалистов в данной сфере и т.д. Обширные источники информации помогают нам не предъявлять особых требований и к тематике запросов — это может быть просьба о поиске как узкоспециальной информации, так и телефона ближайшей аптеки.

— Существуют ли какие-либо ограничения в работе «1-й Виртуальной справки»?

— С первых же дней стало ясно, что предоставление услуг такого рода невозможно без ограничений. Например, было достаточно трудно установить контроль за количеством поступающих в Справку вопросов. В результате у сотрудников катастрофически не хватало времени для ответов на все задаваемые запросы. Приходилось отвечать на вопросы ежечасно в течение суток — и в два, и в три часа ночи. И, выбирая между угрозой появления безответных запросов и ограничением количества обращений, мы остановились на последнем.

Становилось очевидным также, что спрос на услугу многократно превышает имеющиеся возможности. Конечно, можно было бы нанять на работу большее число операторов. Но подобный путь был явно тупиковым — ни один бюджет не выдержал бы такого прироста сотрудников. Самым перспективным вариантом оказался тот, при котором несколько библиотек объединили свои усилия в некий корпоративный проект. Это дало целый ряд преимуществ: увеличилось количество пользовательских вопросов; повысилась средняя скорость появления ответов операторов, которые в один и тот же момент находились в разных часовых поясах; возросла значимость оператора как

полноценной личности, с собственными интересами, пристрастиями, набором знаний в той или иной области; фонды библиотек-участниц приумножили объём ресурсов, которые могут быть использованы при работе над вопросом.

Для реализации проекта ВСИС ПБ наши специалисты разработали программное обеспечение, которое позволяло работать в корпоративном режиме. Были отобраны первые 10 библиотек. В их пользу говорило то, что руководство каждой из них чётко представляло себе, как именно оно хочет развивать присутствие библиотеки в Сети, их сайты давно и хорошо функционировали и, самое главное, в их штате имелись сотрудники — потенциальные операторы Справки. В настоящий момент в проекте участвуют 30 библиотек разных уровней и типов из России, Украины и Казахстана, ведутся переговоры о присоединении к проекту библиотек Белоруссии.

— Как сегодня выстраивается работа «1-й Виртуальной...»?

— Одним из главных принципов, на основе которого была изначально выстроена вся система Службы, являлась и является «полная открытость базы вопросов и ответов для пользователей Интернета». Этим наша Служба изначально отличалась от зарубежных библиотечных виртуальных служб. Благодаря этому эффективность работы Службы увеличилась в 50–60 раз. Ответы на свои вопросы получают в течение одного дня только 50–60 человек, тогда как базу, в которой 66 тыс. вопросов и ответов, посещают ежедневно 3–4 тыс. человек. Стоит отметить, что большинство библиотечных виртуальных служб стран СНГ также стали делать доступными в Интернете свои базы вопросов и ответов. ►

Заданный пользователем вопрос сразу после отправки в базу отражается на сайте. Посетитель сайта видит, что он его действительно отправил и может со спокойным сердцем ожидать появления ответа на него, причём в строго определённом месте.

В качестве дополнительной удобной опции мы ввели нечто вроде личной папки. Каждый человек, зайдя в неё, может увидеть все свои запросы, добавить в «избранное» ответы на вопросы других людей, посмотреть статистику своих обращений.

Что касается раскрытия информации о тех, кто задал нам вопрос, то это тема довольно противоречива. На Западе, например, личная информация о пользователе является закрытой. Основная причина для введения подобных ограничений — охрана частной жизни. Мы же посчитали, что введение подобных ограничений у нас резко снизит популярность и полезность службы. Безусловно, на всеобщее обозрение выставляется лишь малая толика из известного нам о зарегистрированном в Справке пользователе: его имя, город, страна, время и дата запроса. Указывать или нет адрес своей электронной почты, пользователь решает самостоятельно.

Не менее важен для нас принцип «получения от пользователя вопроса в наиболее полной, чёткой и понятной форме». Что мы под этим подразумеваем? Это объяснение пользователю, что если бы он дал нам больше информации, 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 максимально дружелюбной форме.

Такого рода мягкое «подталкивание» дало свои плоды. Познакомившись с теми вопросами, которые приходят в службу сейчас, вы увидите чётко сформулированные суть и цель вопроса, примерные объёмы, наиболее важные моменты, интересующие человека и другую информацию, полезную при поиске оператором ответа на вопрос. Очень редко бывает так, что человек, обратившийся к нам, не здоровается. Ведь задача наша — создать такую атмосферу понимания и доверия, в которой человек чувствовал бы себя максимально раскованно, но при этом относился с глубоким чувством уважения к окружающим.

Говоря о доверии, мы вплотную подошли к принципу «требования от пользователей максимальной искренности».

Создание атмосферы доверия было бы невозможно без определённой открытости с нашей стороны. Все пользователи видят, кто с ними работают конкретные люди, а не какие-то бездушные «Редакция» либо «Администрация». Фотографии всех операторов выложены на сайте вместе с информацией о себе, которую они посчитали нужным предоставить пользователям. Соответственно в ответ хотелось бы, чтобы и пользователи были столь же искренни. Мы не требуем от них настоящих имён, мы лишь хотим, чтобы они соблюдали те правила, которые мы выложили на главной странице нашей службы.

Пользователи, которые хотят воспользоваться нашей услугой, не имеют преимуществ друг перед другом при получении ответа на вопрос. И в этом проявляется ещё один важный принцип работы службы — «равенство пользователей».

Наши операторы ведут поиск только на русском и английском языке. Да, казалось бы, нет ничего мудрёного в том, чтобы понять вопрос, который задан на близком для нас украинском языке. Но это не так: в процессе поиска операторам зачастую приходится перебирать достаточно большое количество вариантов словосочетаний, чтобы найти нужную информацию. С этим невозможно справиться без глубинного знания языка; ведь мало найти материал, необходимо ещё понять — это именно то, что тебе нужно.

В редких случаях, когда видно, что ответ очень важен для человека, мы можем поискать материалы на немецком, испанском, украинском языках, т.к. часть операторов владеет этими языками, но ссылки будут по возможности дублироваться отправкой к русскоязычным материалам. Повторюсь — это только в исключительных случаях.



**— А как Вы реагируете на запросы «продвинутых, но ленивых» пользователей-студентов о поиске готового реферата или курсовой? Наверное, отказываете?**

— Зачастую в компьютерных залах библиотек занимаются «изготовлением на заказ» рефератов, курсовых, используя при этом готовые работы. Но при этом в правилах, которые они устанавливают в своих справочных службах, жёстко закрепляется, что заниматься поиском готовых работ они не будут. У нас не стоит столь жёсткое ограничение, т.к. следующий наш принцип гласит: «Мы не занимаемся прямым воспитанием пользователей».

Это означает, что наши операторы будут искать готовую работу (реферат, курсовую), так как зачислять поголовно всех приходящих к нам в «списывальщики» мы не имеем никакого права. Реферат в данной ситуации мало чем отличается от диссертации, которую, в теории, можно тоже полностью списать. Читать нотации, как показывает практика, тут бессмысленно. Преподаватели в вузах в большинстве случаев знают все работы, выложенные в Сети по данной теме. Поэтому сдавать уже готовую работу, приписывая ей своё авторство, становится всё более опасно.

Проще на собственном примере показать, насколько лучше проанализировать найденные материалы и написать текст самостоятельно. Если просмотреть наши ответы с подборками материалов для студенческих работ, то количество просьб найти что-то готовое будет крайне низким.

При всём том мы не даём школьникам и студентам «сесть нам на голову»: негативно реагируем на запросы о решении любого теста или конкретных задач по алгебре, геометрии, программированию, физике и т.д. Это ограничение чётко зафиксировано в правилах. Но если есть возможность, найдём те материалы, которые могут помочь решить эту задачу, ведь в службе работают люди самых разных специальностей, — не более того.

В определённый момент стало понятно, что необходимо сделать всё, чтобы научить пользователя искать не-

сложную информацию самостоятельно. Для этого мы разместили на портале Library.ru обширные материалы по теории и практике поиска — как свои, так и других специалистов. На портале выставлен также самый полный в России каталог библиотечных и специализированных виртуальных справочных служб — их там более 400.

**— Нет желания сделать справку в Вики-подобной форме?**

— Достаточно долго мы не предоставляли нашим пользователям возможность для самостоятельного размещения информации. В этом году такая опция появилась. Теперь наши посетители могут по желанию делать свои дополнения к уже данным ответам. Но, к сожалению, при довольно высокой потребности в «задавании» вопросов, желание помочь чем-то другому человеку возникает пока у совсем небольшого числа тех, кто обращается в службу. И на данный момент мы не в состоянии сделать минимально достоверный анализ такой помощи. Пока среди единичных случаев добавления не особо интересной и существенной информации было лишь одно (!) действительно ценное.

**— А как сегодня развивается «справочная виртуальная ниша»? Насколько перспективно это направление справочно-информационной работы?**

— За 10 лет, прошедших с момента появления первой библиотечной виртуальной службы, в русскоязычном секторе Интернета стали работать с разной степенью успешности около 200 такого рода служб. Мы всегда рады появлению новых партнёров и коллег, особенно если это специализированные службы. Так, на программном обеспечении «1-й Виртуальной справки» при нашей поддержке ныне функционируют службы около десятка региональных и муниципальных библиотек.

Многим кажется, что в современном мире не надо обладать большими умениями для того, чтобы найти нужную информацию. Но, как показывает практика, профессиональные библиотекари по-прежнему намного лучше умеют работать с большими объёмами информации и способны находить то, что часто не удаётся обнаружить даже профильным специалистам. ■

*Редакция журнала «УК» поздравляет коллег с юбилеем! Желаем необычных вопросов, интересных исследований, благодарных пользователей и посетителей!*

**NB!**

«1-я Виртуальная справка», первоначально работавшая на сайте ЦБС «Киевская» (Москва) и известная как просто «Виртуальная справка», была одной из четырёх практически одновременно появившихся в русскоязычном сегменте Интернета виртуальных справочно-информационных служб и первой библиотечной. До осени 2000 года о возможности существования в Интернете такого рода услуги никто из российских пользователей не подозревал. Спустя три года был реализован корпоративный проект «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек»

(ВСИС ПБ), или «1-я Виртуальная справка», поддержанный Министерством культуры России. Все эти годы ВСИС ПБ работает на общероссийском информационно-справочном портале Library.ru. В настоящее время участниками проекта, давно ставшего международным, являются 27 российских, 2 украинские и 1 казахская публичные и университетские библиотеки. За десятилетие работы «1-й Виртуальной справки» её услугами воспользовались свыше 10 млн пользователей из 600 городов и 45 стран. Пользователям Интернета доступна база, содержащая около 66 тыс. вопросов и ответов.