

**Из опыта работы Интернет-справки МИБС**  
**From Experience of the Internet Inquiry Service**  
**of the Municipal Library Information System**

**З досвіду роботи Інтернет-довідки МІБС**

*Мороз Е. В., Левицкая Л. В., Карауш А. С.*  
*Муниципальная информационная библиотечная система, Томск, Россия*

*E. V. Moroz, L. V. Levitskaya, and A. S. Karaush*  
*Municipal Library Information System, Tomsk, Russia*

*Мороз Е. В., Левицька Л. В., Карауш А. С.*  
*Муниципальна інформаційна бібліотечна система, Томськ, Росія*

Рассмотрены вопросы создания и функционирования Интернет-справки Муниципальной информационной библиотечной системы города Томска.

The paper is about the establishment and operation of the Internet Inquiry Service of Tomsk Municipal Library Information System.

Розглянуто питання створення і функціонування Інтернет-довідки Муниципальної інформаційної бібліотечної системи міста Томськ.

Автоматизированные системы работы библиотек по информированию населения через Интернет за последние годы доказали свое право на существование. Предложение к совместной работе библиотек в данном направлении были поддержаны не только центральными библиотеками, но и региональными публичными библиотеками, реально работающими с населением провинциальных городов. Это позволило получить ситуацию в стране, когда за очень небольшие ресурсы функционируют целые корпоративные объединения по оказанию библиографических справок.

Интернет-справка Муниципальной информационной библиотечной системы города Томска (МИБС) начала свою работу 5 ноября 2001 года вслед за Виртуальной справкой ЦБС «Киевская». Опыт московских коллег показался интересным. Недостатка в вопросах у наших читателей не было. Все это позволило в незначительный срок сформировать банк вопросов, а также обучить персонал на реальных запросах пользователей Томского региона, а также Сибири, России и ближнего зарубежья.

Предполагалось при создании, что основными посетителями Интернет-справки МИБС будут наши же читатели, жители Томской области, возможно, Сибирского региона: школьники, студенты. Была поставлена задача, чтобы форма запроса была максимально простой, доступной даже для начинающих пользователей.

Количество вопросов изначально не ограничивалось. Обрабатывал запросы один из библиографов справочной службы библиотеки «Центральная». Посещаемость в 2001 году оказалась низкая. И действительно, запросы были от читателей МИБС. Но уже в 2002 году количество пользователей-томичей начало сокращаться. К декабрю их процент в общей доле запросов немного превысил 30% в сравнении с 80 %-ами в марте 2002 года. В последующие годы эта тенденция продолжилась. И в настоящее время количество местных запросов не превышает 10 %-ов. Этому способствовало развитие Виртуальной справочной службы портала ([www.library.ru](http://www.library.ru)), а вследствие этого популярность подобного рода справочной деятельности среди пользователей; все возрастающий опыт библиографов Интернет-справки МИБС и известность Интернет-справки среди пользователей по данным опросника, размещенного на главной странице сайта МИБС. Так 14%, отвечая на вопрос, как Вы нас нашли, признались, что им «рассказал друг (знакомый)» и в библиотечных кругах - «через ссылки другой библиотеки» - 19%, по данным того же опросника.

Уже в 2002 г. для работы в Интернет-справке и на сайте МИБС (контент-мастер) выделена 1 штатная единица.

В 2003 г. Томская МИБС приняла участие в корпоративном проекте ВСИС ПБ. Работа в Виртуальной справке, несомненно, оказалась полезной и для развития Интернет-справки МИБС.

Одному человеку оказалось сложно совмещать работу в двух справочных службах, поэтому в 2004 г. для работы в Интернет-справке были привлечены ведущие специалисты Центральной информационно-справочной службы (ЦИС) МИБС, находящейся в библиотеке «Северная», которым был передан имеющийся опыт ответов на вопросы пользователей. В штате Интернет-справки появляются, таким образом, куратор (контент-мастер) и исполнители (3 человека, отвечающие на вопросы в скользящем режиме). Кураторство осуществляется удаленно, из библиотеки «Центральная».

В январе 2004 года принято решение ограничить количество принимаемых запросов. И в настоящее время число принимаемых запросов составляет 5 в день, кроме выходных и праздничных дней.

В ноябре 2004 г. в МИБС был проведен семинар «Технология выполнения запросов в Интернет-справке МИБС», в котором приняли участие 7 сотрудников МИБС из 5 библиотек. В результате 2 сотрудника библиотеки «Фламинго» с декабря 2004 г. отвечают на вопросы пользователей в Интернет-справке МИБС вместе с библиографами ЦИС. Остальные участники семинара полученный опыт поиска информации в Интернете используют при работе с читателями в своих библиотеках.

Если рассматривать вопросы технической организации функционирования Интернет-справки МИБС, то система представляет собой видоизмененный Интернет-форум, настроенный под поля, определенные техническим заданием на схему данных Интернет-справки МИБС. Сам форум написан на языке PHP с использованием СУБД Postgres. Функционирует данная система на одном сервере с сайтом МИБС ([www.library.tomsk.ru](http://www.library.tomsk.ru)) с использованием серверной операционной системы FreeBSD. Основные вопросы резервирования и сохранности архивов запросов, а также целостности данных при разного рода сбоях определяются плановым резервированием данных СУБД сервера МИБС. В настоящее время Интернет-страница МИБС вместе с сервером Z39.50 функционирует на сервере следующей конфигурации: Процессор PentiumIII-550 / 256Мб ОЗУ / 18Мб SCSI HDD.

По результатам статистического анализа просмотра отдельных страниц пользователями сайта МИБС за 2004 год количество просмотров страницы Интернет-справки МИБС превысило количество просмотров главной страницы сайта МИБС. Этот факт говорит о том, что пользователи запоминают адрес Интернет-справки МИБС и заходят на нее, минуя главную страницу сайта, либо переходят на Интернет-справку МИБС из результатов поисковых серверов Интернет, где она занимает места в первой десятке результатов на запрос «Интернет справка».