

## «СЫЩИКИ НА СЛУЖБЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ»

**В**иртуальная справка на сайте Централизованной системы детских библиотек г. Ярославля (ЦСДБ) располагается по адресу: <http://eh.csdb.yaroslavl.ru>. *Eh* – это сокращённое название от *electronic help*, и в этом случае данное сокращение обозначает справку. Она существует не так давно, с апреля 2012 г. Несмотря на юный возраст, справка пользуется немалой популярностью среди пользователей русскоязычного Интернета и решает порой самые недетские задачи.

### КАК ПОЛУЧИТЬ ОТВЕТ

**Р**бота в виртуальной справке построена таким образом, чтобы пользователи, отправив на сайт свой вопрос, получают ответ в течение 1–2 суток. В исключительных случаях при изготовлении электронных продуктов ждать ответа приходится 1–2 месяца. За это время вопрос пользователя совершает маленькое путешествие внутри нашей программы *E-help*. Сначала он попадает к администратору, который в зависимости от тематики решает, специалисту какого отдела Центральной библиотеки или филиала ЦСДБ можно его перенаправить для получения ответа. Специалист, уподобляясь самому заправскому сыщику, начинает подбирать материал, задействуя один или несколько источников. Это – каталог нашей системы детских и других библиотек, если необходимо составить тематические списки; печатные фонды, например, для сканирования статей; электронные ресурсы, собственные разработки и сценарии сотрудников системы и свобод-





Екатерина Борисовна Крикова,  
заведующая информационно-библиографическим отделом  
Центральной детской библиотеки им. Ярослава Мудрого г. Ярославля, победитель  
в номинации «Библиотечные онлайн-услуги» конкурса «Библиотечные IT-истории успеха»

ные ресурсы Всемирной паутины. Самый главный принцип – отказов быть не должно! Ответ сотрудника снова попадает к администратору, оценивающему правильность и полноту, корректность формулировки обращения к пользователю и работоспособность электронного продукта, если таковой имеется. Если администратор сочтёт ответ некорректным, он вернёт его на доработку. При положительном решении администратора публикация на сайте подтверждается, пользователь, задававший вопрос, видит её, а также видят другие люди, случайно или намеренно посетившие нашу страничку.

### УНИКАЛЬНОСТЬ НАШЕЙ СПРАВКИ

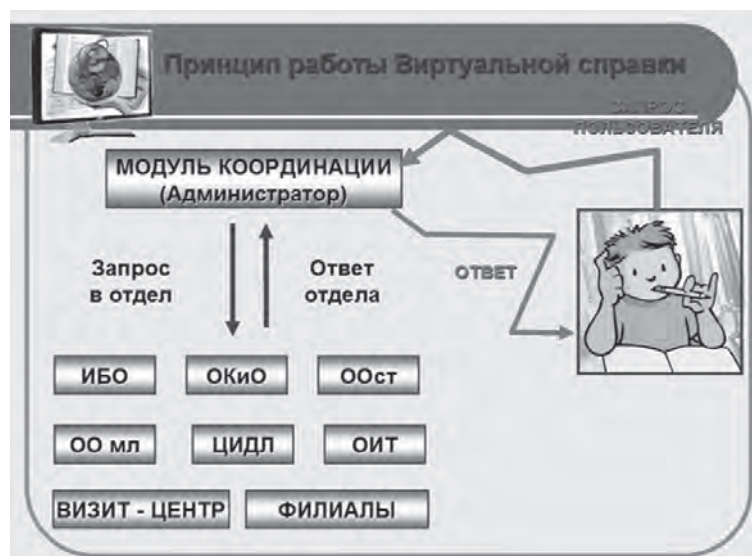
Существует несколько принципиальных моментов, отличающих нашу справку от виртуальных справок других библиотек. Во-первых, чтобы послать запрос, не нужно регистрироваться на сайте, указывать свой город, достаточно только ввести имя или ник, по желанию адрес электронной почты. Во-вторых, пользователь нашей виртуальной справочной может беспрепятственно прочитать любой понравившийся ему ответ и скачать любой прикрепленный файл, в том числе авторские разработки наших сотрудников или информацию о необходимом ему произведении или авторе (от пользователей часто читаем запросы вроде «я нашла у вас на сайте уже много всего интересного, но хочется получить ещё и...»). В-третьих, бескорыстные библиотекари не ждут благодарности от пользователей, то есть бесконечное спасибо и хвалы в адрес сотрудников безжалостно удаляются

администратором. Ну и, в-четвёртых, только через нашу справку можно получить электронные продукты собственной разработки сотрудников библиотеки, например электронные кроссворды и викторины (как называют некоторые наши пользователи «какую-нибудь игру для компьютера...»).

*Если администратор сочтёт ответ некорректным, он вернёт его на доработку.*

### СПРАВКА «С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ»

В самом начале библиотекари настороженно относились к вопросам через Интернет и довольно сухо отвечали на вопросы. Даже сейчас сотрудники некоторых отделов полагают, что достаточно прикрепить файл с ответом, а приветствие допи-



шет некий всемогущий робот. Над стилем ответов приходится трудиться постоянно, напоминая, что за каждым вопросом стоит реальный человек с его нерешённой проблемой. И неважно, к какой сфере знаний она относится, пользователь в любом случае ждёт по меньшей мере уважительного отношения. Зато они изобретают для нас самые немыслимые формы обращений и просьб, называя отвечающего

товленный для них ответ – 1612, объём скачанного материала – более 20 Гб.

Достоверно мы не знаем, насколько обширна география наших пользователей, – не ставили перед собой задачу её изучения. Некоторые формулировки вопросов позволяют судить о том, что человек живёт далеко за пределами Ярославской области (например, «Какое отношение имеет Ярославль к Ростовскому кремлю, вошедшему в десятку лучших исторических объектов России?» или «Не волнуйтесь, мы не из Ярославской области, ваш хлеб не отобьём...»). Иногда сами вопросы приходят явно из другого часового пояса, с указанием времени, опережающим местное.

Разброс тем, интересующих наших пользователей также обширен, как и география. Самыми популярными были и остаются вопросы по информационным технологиям. Часто приходится иметь дело с просьбами составить список источников по определённой тематике или список произведений определённого автора. Довольно популярны просьбы мамочек подготовить рекомендательные списки литературы для детей разного возраста. Выглядят эти

...чтобы послать запрос, не нужно регистрироваться на сайте, указывать свой город, достаточно только ввести имя или ник, по желанию адрес электронной почты.

сотрудника ни много ни мало «уважаемая библиотека», а некоторые вопросы напоминают крик о помощи своим «помогите, а то печалька кислая». С авторами, к счастью, немногих запросов приходится вступать в переписку, задавая уточняющие вопросы, или даже в дискуссии.

#### А ЧТО ЖЕ СТАТИСТИКА?

Говоря сухим языком статистики, количество уникальных посетителей за десять месяцев 2013 г. составило 743 человека, а количество пользователей нашей виртуальной справки, уже скачавших подго-



Месяц	Уникальные посетители	Количество визитов	Страницы	Хиты	Величина
Январь 2013	56	125	519	847	752.82 МБ
Февраль 2013	62	120	560	830	804.17 МБ
Март 2013	79	164	791	1183	1.13 ГБ
Апрель 2013	62	132	648	995	662.53 МБ
Май 2013	59	143	981	1768	1.69 ГБ
Июнь 2013	59	134	1053	1664	2.04 ГБ
Июль 2013	77	154	651	1061	3.03 ГБ
Август 2013	65	131	708	972	3.08 ГБ
Сентябрь 2013	84	205	953	1792	4.46 ГБ
Октябрь 2013	140	304	921	1702	2.88 ГБ
Ноябрь 2013	0	0	0	0	0
Декабрь 2013	0	0	0	0	0
Total	743	1612	7785	12814	20.49 ГБ

Статистика использования виртуальной справки в 2013 г.

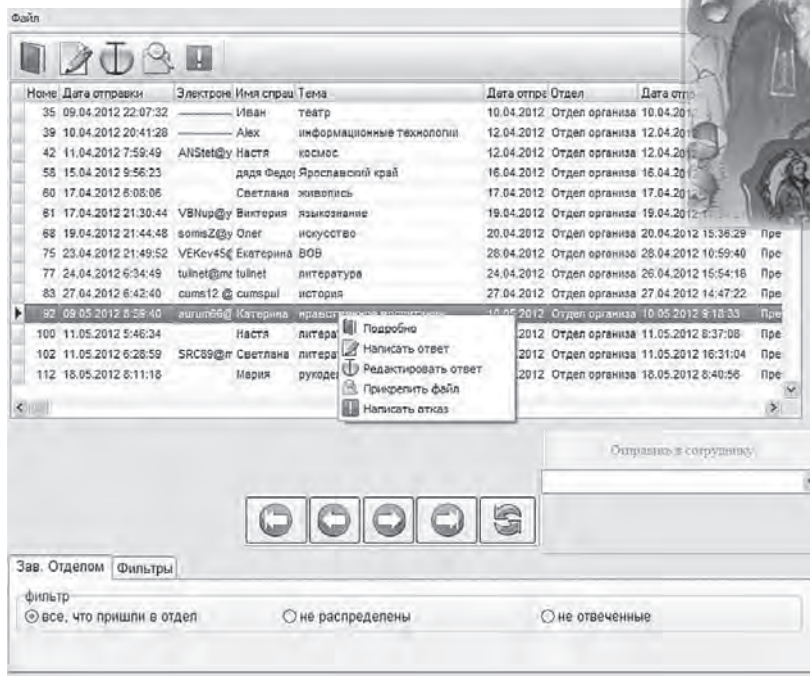
просьбы примерно одинаково, возникают обычно летом и начинаются словами «Ребёнок совсем не читает, посоветуйте, как его заинтересовать!». Или, наоборот, обращаются сами дети! Для нас легендарным стало одно вызывающее обращение некоего молодого человека, дословно звучащее так: «Здравствуйте, ну допустим вы считаете, что книги важно ОК! и что же мне прочитать, чтобы в это поверить? сообщаю честно-мне 16 и я реальный пацан» (сохранена грамматика и пунктуация оригинала). Нас много спрашивают о Ярославском крае. Непростым моментом стало появление в ответах наших оригинальных электронных продуктов (викторин, кроссвордов и т.д.), разработанных сотрудниками по просьбам пользователей. Так как их создание занимает время от нескольких дней до двух месяцев, а содержание является уникальным в своём роде, нашему руководству очень хочется получить пусть небольшое, но вознаграждение за предоставление такой услуги. Позиция сотрудников по данному вопросу принципиальна и однозначна – виртуальная справка является бесплатной и точка!

## НАПОСЛЕДОК

Прочитирую мой любимый запрос, от которого веет неуёмной любознательностью, жадной приключений и желанием выйти за некие границы общепринятого. «Прочитал урывком в метро несколько страниц через плечо девушки – заинтересовало, подскажите, кто автор...»

...пользователь в любом случае ждёт по меньшей мере уважительного отношения.

Мы, библиотекари, открываем читателям новые горизонты знаний, и совсем неважно, где эти читатели живут: в соседнем доме, другом городе или стране. Мы по-прежнему нужны им! А вы, уважаемые читатели печатных или электронных книг и пользователи Интернета, не забывайте, что есть ещё на свете места, где вам готовы открыть целый мир и ответить на любые ваши вопросы!



Электронные кроссворды

Интерфейс программы  
E-help для сотрудников