



Фото Владимира Казимова

Вопрос с пристрастием

Как мы работали в справочной службе ЦГБ и что из этого вышло

Найти нужный адрес, рассказать о памятных местах Омска и посоветовать, где купить недорогие лекарства, помогут в Центральной городской библиотеке. Корреспондент "Вечёрки" отстоял трудовую вахту у телефона вместе с библиотекарями.

Первый блин

Компьютер, телефон, толстые справочники и электронный каталог. Казалось бы, все предусмотрено, но уже самый первый звонок выбил меня из седла.

– В одном из журналов вышла статья о цветах в творчестве Бальмонта, – интересуется неведомый мне поклонник поэта. – Вы не подскажете, где ее прочитать?

Кто такой Бальмонт, я знаю, но журналов-то нынче целая куча! Как найти нужный в этом море разлитом? Похоже, что первый блин для меня вышел комом. Отпасовываю неудобный вопрос **главному библиотекарю ЦГБ Галине Гариной**.

– «Нежно обнявшись с последним лучом, лилия дремлет и грезит. О чем?» – лишь на секунду задумавшись, цитирует она классика.

Еще через несколько минут Галина Степановна объясняет поклоннику Бальмонта, что статья, так интересующая его, вышла в журнале «Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого». Впрочем, так быстро найти нужный ответ получается не всегда. Если вопрос слишком сложный, на это может уйти до трех дней. В таких случаях поисками занимается не один специалист, а целая команда профессионалов.

– У нас в отделе работает тринадцать человек, – раскрывает «военную тайну» **ведущий библиограф отдела информационной деятельности ЦГБ Марина Валентиновна Малюгина**. – К тому же мы всегда можем обратиться за помощью к другим сотрудникам нашей библиотеки.

Неудивительно, что для этой команды нет ничего невозможного. В этом я убедился на собственном опыте.

В погоне за сказкой

Омичи – люди весьма любознательные, им хочется знать все на свете. Солнце всходит или восходит? Как позвонить в городской Дом творчества? Где воевал мой прапрадед во

время Великой Отечественной? Когда был основан музей имени Кондратия Белова? – вопросы самые разные, и на все мы должны дать ответы.

– Наша задача – предоставлять омичам информацию по любой теме, – поясняет мне **заведующий отделом информационной деятельности Центральной городской библиотеки Жанна Землякова**. – Причем совершенно бесплатно.

А у нас вновь звонит телефон. Женщина – судя по голосу, лет, наверное, тридцати – не может найти одну редкую сказку омского автора.

– Весь интернет обыскала – увы, – вздыхает она. – Не знаю, что делать.

Засучив рукава, беремся за дело. Орешек оказался непросто, но в справочной службе работают специалисты высокого класса. На поиски сказки ушло часа три. Она была в единственном сборнике, который издали в Москве небольшим тиражом. В продажу эта книга не поступала, ее вручали участникам какого-то конкурса. Теперь мне понятно, почему женщина, позвонившая нам, ничего не нашла. Зато мы-то смогли и отправили ей электронную копию столь редкой сказки.

Однако про книги нас спрашивают не так уж и часто. Большинство омичей интересуют другие вопросы.

Спасательный круг

Сказать, что наш телефон не умолкает ни на секунду, нельзя, но и бездельничать некогда.

– За день бывает по десять и больше звонков, – говорит **главный библиограф отдела информационной деятельности Саулеш Курумбаева**. – В выходные – поменьше.

Одни спрашивают о книгах, другие – о культурных мероприятиях в городе, но львиную долю звонивших интересуют более прозаические вопросы. К примеру, стоимость лекарств в разных аптеках или адреса с телефонами городских предприятий, организаций и фирм. Самый же популярный вопрос – «Как проехать?», что несколько странно в век интернета и «ДубльГиса». На втором месте стоят госуслуги, а молодые ищут место учебы.

– У вас где-нибудь есть курсы повышения квалификации для специалистов по ремонту холодильников? – спрашивает какой-то парнишка, позвонивший нам аж из Кургана. – А то у нас в городе ничего подобного нет.

Телефон справочной службы омской ЦГБ он нашел в интернете и вцепился в него, как утопающий в спасательный круг. До этого парень уже обзвонил несколько городов, но безрезультатно. Теперь у него лишь одна надежда – на Омск, и мы не разочаровали курганца. Через час он уже имел на руках номер телефона, дату и адрес проведения курсов.

Но чтобы задать нам вопрос, не обязательно было звонить. Сделать это можно и через интернет.

По улице Республики

Если по телефону справочной службы чаще звонят люди в возрасте, то молодежь предпочитает общаться по интернету.

– В этом году справочная служба стала работать в виртуальном режиме на сайте омских муниципальных библиотек, – рассказывает **заведующий отделом информационной деятельности Жанна Землякова**. – Задать вопрос ее специалистам можно в любое время суток и без дополнительной регистрации.

Все, что требуется, – это открыть нужный сайт, зайти в раздел «Спросить библиотекаря» и отправить ему свой вопрос. Например, была ли когда-нибудь в Омске и есть ли сейчас улица с необычным названием «Республика № 24»? Этот вопрос нам прислала одна из читательниц библиотеки, указав, что видела такое название на фотографии, сделанной в 1935 году. Мы с головой уходим в работу.

Как вскоре выяснилось, когда-то Республика и впрямь была в нашем городе. В 1920 году ее слепили из улиц Дворцовая и Атаманская, а через 43 года она вошла в состав улицы Ленина. Об этом мы сообщаем омичке, задавшей нам столь необычный вопрос.

Но виртуальную справочную службу можно использовать и по-другому.

Аки пчела

Чтобы найти нужную информацию, сегодня вовсе не обязательно днями просиживать в библиотеке.

– Если надо, то наши сотрудники соберут сведения о любом человеке или событии, – поясняет мне Землякова. – И даже помогут составить список литературы для курсовой.

Его, а также ссылки на сайты, где содержится нужная информация, омичи получают по электронной почте. Но и это – не все.

Пока все трудятся аки пчелки, **библиотекарь отдела информационной деятельности Наталья Акинина** листает газеты. У нее на столе вся омская пресса, в центре – «Вечёрка». В любом другом месте сотрудника за подобное развлечение давно уже бы взгрели как следует, а здесь только хвалят.

– Потому что читать газеты – это и есть моя работа, – улыбается Наталья Александровна. – Для своих абонентов я готовлю обзоры по разным вопросам.

«История аэропорта и Авиагородка», «Профилактика раннего алкоголизма», «Интересные факты из жизни Чехова», «Правовое воспитание в старших группах детского сада» – темы могут быть самые разные. Если в какой-нибудь из газет окажется материал на любую из них, Акинина его отсканирует и отправит заказчику.

К слову, за год в муниципальных библиотеках выдается свыше 70 тысяч справок. Из них около 10 тысяч – специалистами ЦГБ. Часть из них – в электронном виде, часть – по старинке, по телефону: +7(3812) 300-427. Напомним, что справочная служба работает ежедневно с 9.00 до 19.00, без обеда. Выходной день – суббота.

Вадим Дитковский