

## Женевская библиотека ответит на любые ваши вопросы | Les bibliothèques de la Ville de Genève sont prêtes à vous répondre

Автор: Лейла Бабаева, [Женева](#) , 02.10.2013.



Простая форма на сайте Женевской публичной библиотеки ведет к обширным ответам (enssib.fr)

Какие оригинальные услуги могут предложить современные библиотеки своим читателям? Женевская библиотека открыла новую услугу онлайн: любой читатель может задать библиотекарям по электронной почте любой вопрос, ответ будет предоставлен в течение 72 часов.

|  
Les bibliothèques de la Ville de Genève répondent aux questions que leur adresse par internet le public. Un formulaire en ligne permet de s'informer sur n'importe quoi et obtenir une réponse dans un délai de trois jours ouvrables.

Les bibliothèques de la Ville de Genève sont prêtes à vous répondre

Координатор услуги, получившей название «InterroGE», Гаэль Сед отметила в интервью газете Le Temps: «Среди запросов четко выделяются три группы: чаще всего нас спрашивают об этимологии слов, происхождении разных блюд и о проблемах повседневной жизни». Что не мешает многим интересующимся присылать вопросы необычные, даже абсурдные. О том, насколько интересна работа экспертов, которые стараются удовлетворить любопытство читателей, говорит мини-подборка вопросов с [сайта](#) библиотеки: «Каковы размеры знаменитого камня Нептуна у берегов Женевы (из воды торчат два небольших утеса, оставшихся здесь с ледникового периода: так вот читателей интересует самый крупный из них, который служит высотным ориентиром)? Был ли Адольф Гитлер вегетарианцем? Может ли язык существовать без звукоподражания? Почему клевер чаще всего встречается с тремя листьями?» А вот – хит больших и маленьких: «Почему небо голубое?»

За первые две недели работы новой службы женевские библиотекари ответили на 180 вопросов. Очевидно, что такое занятие – прекрасное тонизирующее средство для тех, чья работа состоит в ежедневном общении с книгами.

Зачем сеть городских библиотек взвалила на себя эту ношу? Ответ прост: чтобы обратить внимание на свои богатые коллекции, подчеркнуть их ценность. Действительно ли любой вопрос можно задать женевским библиотекарям? Хранители знаний действуют на основании специальной хартии: нельзя требовать комментариев относительно медицинских или судебных заключений, нельзя просить выполнить домашнее задание для школьников или студентов и пр.

А привлекательность услуги повышается за счет того, что жаждущие знаний получают не односложный ответ или несколько скупых фраз, а полноценное объяснение терзающей их ум проблемы, к которому прилагаются необходимые документы и ссылки. Зайдя на [сайт](#) службы, любой может использовать форму для отправки вопроса, указав при этом свой возраст и цель запроса (для проведения исследования, для работы или просто для себя) и переключиться на собственные дела, уже несколько не заботясь об остальном. В течение трех дней по всемирной паутине прилетит ответ, включающий ссылки на сайты, где лежат труды, использованные экспертами (услуга работает за счет усилий 40 библиотекарей, 3 из которых координируют процесс) при составлении компетентного ответа. Если в том есть необходимость, в ответе также будут ссылки на юридические тексты и теле-радиопередачи, посвященные тому, над чем ломает голову автор вопроса.

Сеть, которая предоставила свою мощь на службу InterroGE, включает все публичные библиотеки Женевы, в том числе и библиотеку Ботанического сада, Этнографического музея, Музея естественной истории, библиотеку Музея истории наук и муниципальные библиотеки – всего 11 учреждений. Как только от общественности поступает новый вопрос, он передается в наиболее подходящее для его обработки учреждение.

Директор муниципальных библиотек Вероник Пюрро на специальной пресс-

конференции подчеркнула, что описанная сеть расширяется за счет университетских библиотек, в зависимости от сложности вопросов. При заполнении формы читатель также указывает, желает ли он, чтобы его вопрос был включен в архив вопросов и ответов на сайте службы.

По поводу женевской инициативы руководитель департамента культуры и спорта Сами Канаан подчеркнул, что система InterroGE задумывалась, как надежный помощник читателям в век интернета, который несет с собой громадное количество информации.

Интересно, что в городской библиотеке Лиона (Франция) с 2004 года действует подобная услуга, под названием «Le guichet du savoir» (фр.: окошко знания) – в позапрошлом году дано 3866 ответов, в прошлом – 4928. Кроме этого, в сотрудничестве с Google Лионский храм книг перевел в электронный вариант все свои документы, выпущенные до 1920 года. Гельветам есть, чему поучиться в этой ситуации, да они и не скрывают, что пример французов вдохновляет их на собственные профессиональные подвиги.

Бернская Национальная библиотека (BN) старается не отставать от времени, но ее услуга более предметно направлена: она отвечает на вопросы касательно Швейцарии. Бернское учреждение, кстати, начало свое цифровое вооружение более 10 лет назад. Сопутствующий слоган выражает занятую позицию: «Будущее будет цифровым, но бумага останется». Национальная библиотека уже имеет более 18 000 виртуальных публикаций, и параллельно этому продолжает выдавать на руки привычные бумажные документы. Упомянутая услуга Бернской библиотеки называется [SwissInfoDesk](#) (англ.: Швейцарское информационное бюро). Вопросы здесь задают разные: об эмиграции швейцарцев в США в XIX веке, об истории швейцарских пожарных, а кому-то интересно, существует ли словарь невшательского диалекта.

«Мы обрабатываем в среднем 1000 вопросов касательно Швейцарии в год, - сообщил руководитель пресс-центра BN Беат Шеррер. – BN необходимо все время шагать в ногу с новыми технологиями, чтобы не терять контакта с сегодняшней публикой».

Бывший директор Женевской библиотеки (которая при нем называлась Женевская публично-университетская библиотека) Ален Жаксон отметил, что «библиотекам предстоит пройти через сложный период, когда читатели все реже станут переступать их порог, что уже происходит в Романдской Швейцарии. Однако ни телевидение, ни радио не отправили библиотеки в небытие, не отправит их туда и интернет». Также автор ряда публикаций на эту тему подчеркнул: «Прежде всего, именно библиотекари будут решать, каким образом будет трансформироваться их рабочее место и будут выбирать идеальный вариант взаимодействия с читателями. Обладая обширными знаниями, эти специалисты становятся незаменимыми при поиске и передаче информации и при организации социально-культурных мероприятий».

[Женевская библиотека](#)  
[Женева](#)