



Віртуальний довідковий сервіс: досвід Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки

У статті представлено досвід довідкового обслуговування віддалених користувачів на прикладі діяльності служби віртуальної довідки Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки. Надано аналіз кількості та тематичного спрямування звернень за час існування сервісу. Окреслено здобутки, визначено проблеми та можливі шляхи їх вирішення.

«Який же зручний ваш сервіс віртуальної довідки! Ви такі молодці!», «Дякую за ваші відповіді! Це значно спрощує підготовку до занять», «Величезна вдячність за вашу працю», «Ваша робота значно полегшує наше навчання. Дякую!», а ще «Тільки на вас маю надію...», «На жаль, на вас мої останні надії...», «Допоможіть, будь ласка, бо без вас я потону...», «Що ви порадите?», «Сподіваюсь на вашу допомогу!», «Попередньо вдячний. Пробачте, форс-мажор. Дуже потрібно...» – такі слова адресували користувачі працівникам сервісу «Віртуальна довідка» на сайті Запорізької обласної універсальної наукової бібліотеки (ОУНБ). Заради таких слів хотілося ще наполегливіше працювати, допомагати у пошуку необхідної інформації, відточувати свою майстерність. У лютому 2018 р. сервіс відсвяткував свій перший ювілей – 10 років від дня створення. Від того часу на лічильнику «Віртуальної до-

відки» вже більш ніж 5 600 запитів. За ці роки було всякого: сервіс переживав «і злети, і падіння».

Ідея створення такої служби виникла не на порожньому місці. Публікації про діяльність подібних сервісів постійно з'являлись на сторінках фахових видань. Остаточному прийняттю рішення щодо започаткування послуг віртуальної довідки сприяла книга «Поручи поиск человеку»¹, де було детально викладено досвід діяльності служб віртуальних довідок у світовому просторі та на теренах пострадянських країн.

Десять років тому співробітники відділу наукової інформації та бібліографії ініціювали створення послуги віртуальної довідки для користувачів Запорізької ОУНБ та звернулись з відповідною пропозицією до заступника директора з наукової роботи та інформатизації. Ініціатива була підтримана і незабаром з'явився сервіс «Віртуальна довідка». Було визначено техноло-

**Марина
Маслова,**

завідувач відділу
наукової інформації
та бібліографії
Запорізької обласної
універсальної
наукової бібліотеки

¹ Поручи поиск человеку. Виртуальные справочные службы в современных библиотеках / Михнова И. Б. [и др.]. – М. : [ФАИР-ПРЕС], 2005. – 304 с. : ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).

гічні особливості та умови надання послуги, а також розроблено текст звернення до майбутніх користувачів, яке забезпечувало відповідний стиль спілкування з відвідувачами: дружній, приязний, з обов'язковим зверненням до користувача на ім'я. Розроблене бібліотекою «Положення про службу віртуальної довідки» із зазначеними правами та обов'язками, навряд чи зацікавило б пересічного користувача, бо ці сухі рядки та довгі тексти правил, зазвичай, ігноруються. Бібліотекарі намагались створити атмосферу розуміння та довіри, в якій людина відчувала б себе максимально розкутою. Вони хотіли, щоб користувачі відчували підтримку щодо розв'язання їх проблем, готовність прийти на допомогу. Тому використовувались такі звернення як: «добрий ранок», «маємо бажання вам допомогти», «будь ласка», «на жаль»... Бібліотекарі прагнули бачити у відвідувачах сервісу друзів бібліотеки. Було важливим навіть при негативній відповіді сформува-ти у користувача тривалу потребу у послугі, допомогти зрозуміти користувачеві, що хоч інколи відповідь і може не бути позитивною, але все ж таки вони й надалі можуть використовувати послуги віртуальної довідки. Від користувачів співробітники бібліотеки очікували того ж самого, і не дарма. Погодьтеся, приємно читати: «добрий день», «доброго часу доби», «щиро дякую», «прошу, порадьте, будь ласка», «дякую за допомогу» тощо. Аналіз діяльності служби віртуальної довідки дозволяє відзначити й той факт, що користувачі почувають себе відносно модераторів сервісу більш вільно, ніж у звичайній бібліотеці при традиційному обслуговуванні, бо тут відсутня заформалізованість.

Сервіс від початку мав можливість структурувати запити за темами, створювати архів з пошуковими функціями за допомогою ключових слів, датою та темами. Дещо пізніше з'явилось віконце для e-mail (одночасно із відповіддю модератора користувач мав змогу отримувати

повідомлення на власну електронну адресу). Через певний час було розпочато присвоєння індивідуального номера кожному запиту, що також полегшувало пошук відповідей. Тобто, сервіс постійно розвивався і вдосконалювався та постійно започатковувались нові зручніші елементи послуг віртуальної довідки.

Розглянемо технологічні особливості надання сервісу віртуальної довідки, які також постійно змінювались відповідно до потреб користувачів та бібліотекарів. З дня започаткування послуг віртуальної довідки відповідальність за діяльність сервісу була закріплена за відділом наукової інформації та бібліографії. Але з часом виникла потреба розподілу окремих видів довідок за відповідними структурними підрозділами бібліотеки. Так, запити щодо вивчення та викладання іноземних мов, наявність видань іноземними мовами перенаправлялися для виконання працівникам відділу літератури іноземними мовами, а краєзнавчої тематики – відділу краєзнавства (згадані структурні одиниці мають окремо зібрані фонди та пошуковий апарат до них). Завдання ж відділу наукової інформації та бібліографії полягало виключно в координації, тобто в необхідності відстежувати подібні запити та передати їх до відповідного відділу.

Усі інші запити виконувались працівниками відділу наукової інформації та бібліографії. Було прийнято рішення, що основна відповідальність за якість надання послуг віртуальної довідки покладається на чергового бібліографа. Враховуючи те, що чергування здійснюють усі співробітники відділу без винятку, то кожному, як модератору, було присвоєно індивідуальний пароль для входу до системи надання віртуальних послуг. Тобто, за час чергування бібліограф на власному робочому місці постійно відстежує появу нових запитів на сервісі та працює над підготовкою відповідей. Відпо-

відь повинна бути надана протягом робочого дня. Виключення складають тільки запити, отримані поза робочим часом бібліотеки (вихідні, святкові дні, неробочі години) або безпосередньо перед закриттям бібліотеки (недостатньо часу для підготовки відповіді).

Серед працівників відділу наукової інформації та бібліографії дискутувалось питання щодо визначення кількості пропонованих бібліотекарем джерел за тематичними запитами (хоча інколи, на жаль, пропонувати на запит було і нічого). Висувалися різні пропозиції щодо п'яти, десяти назв... Наразі, бібліотекарі можуть запропонувати й більше, навіть двадцять – не є остаточною кількістю. Але не тільки цей факт викликав розбіжності. Не менш бентежила бібліотекарів кількість та складність надісланих запитів. Так, при появі численних запитів (до речі, з кожної IP-адреси за правилами бібліотеки можна відправити лише один запит на день) або складних питань до чергового бібліографа підключаються й інші співробітники відділу, що допомагає вчасно виконувати довідки.

На початку створення служби віртуальної довідки було прийнято рішення, що при виконанні довідок використовуватимуться виключно ресурси Запорізької ОУНБ. Це пояснювалось тим, що, на жаль, до сьогодні у бібліотечній сфері існують такі поняття, як відвідування та книговидача, тому бібліотекарі вважали, що найважливіше заохотити потенційного читача відвідати саме Запорізьку ОУНБ. Але життя не стоїть на місці, ресурси Інтернету постійно поповнюються повнотекстовими базами даних, навчальні та наукові заклади намагаються представити власні видання для вільного доступу в Інтернеті. Окрім цього, книгозбірня, як і більшість в Україні, мала періодичні негаразди щодо фінансування витрат на комплектування, що обмежувало надходження нових видань, унеможлилювало передплату всіх необхідних журналів та газет, також постійне

зростання інформаційного потоку не давало змоги вже фізично його відстежувати, спостерігалась неможливість передбачити майбутню зацікавленість користувачів тією чи іншою тематикою. Це й спонукало бібліотекарів дещо змінити позицію щодо виконання віртуальних довідок. Віднині за відсутності/недостатності джерел у фонді Запорізької ОУНБ модераторами пропонуються й інтернет-ресурси (інколи вони виявляються єдиними у запропонованому списку). Конкретні видання, які потрапили у відмови через відсутність у фондах бібліотеки, згодом групуються до окремого списку. Надалі ця інформація використовується при поточному комплектуванні книгозбірні.

Будь-яка діяльність бібліотеки повинна обраховуватись статистично, тому для аналізу діяльності віртуальної служби важливими є статистичні показники. Кількість запитів до віртуальної довідки бібліотеки обраховується автоматично (з метою коректності підрахунку кількісних показників бібліотекарі іноді вимушені видаляти некоректні питання, автоматичні розсилки, спам – все те, що супроводжує вільний доступ до ресурсу). Відповіді, які надають колеги зі згаданих вище відділів, зараховуються до тем «іноземні мови» та «краєзнавство», адресні та уточнюючі – до «загальні», всі інші – до тієї чи іншої теми (які, до речі, можна розширювати за потребою, що й здійснювалось протягом надання сервісу бібліотекою). Це дає змогу систематизувати запити за темами та кількістю й аналізувати їх. Цікавою виявилась і тематика запитів, яка постійно змінюється відповідно до економічних, політичних та суспільних процесів у державі. Так, у 2008 та 2009 роках домінували тематичні запити на віртуальні довідки такої тематики: економіка (36 та 98 відповідно), у 2010 – економіка (66) та літературознавство (66), у 2011, 2012 та 2013 – право (76, 133 та 85 відпо-

відно), у 2014 – літературознавство (180), у 2015 – економіка (48) та літературознавство (48), у 2016 та 2017 – знову літературознавство (66 та 58), у першому півріччі 2018 – поки що те саме літературознавство (24).

Слід зазначити, що віртуальну довідку переважно використовують студенти й, іноді, отримавши завдання з певного предмета, по черзі всією групою звертаються до сервісу, надсилаючи ідентичні питання. Так, наприклад, протягом квітня-травня 2011 року було отримано наступні однотипні запити: «Економічні, політичні та гуманітарні відносини України з Грецією та Єгиптом», «Українсько-мексиканські відносини», «Відносини України з країнами Центральної Латинської Америки», «Економічні, політичні та гуманітарні відносини України зі Швейцарією, Бельгією, Австрією, Нідерландами», «Відносини України з Індонезією, Камбоджею, Лаосом, Марокко, Естонією, Латвією та Литвою», «Відносини між Україною і Бразилією», «Відносини між Україною та Ізраїлем», «Відносини Куби та України» (при цьому окремі запити повторювалися по декілька разів!).

Не обходиться і без курйозних запитів: «У речені: «Якщо я стану президентом!» слово президент пишеться з великої літери?»², «Скласти програму для визначення існування трикутника із заданими сторонами 5 і 6», «Доброго дня! Будь ласка, надайте відповідь скільки на проспекті Соборному будинків та скільки з них житлових?» та інші.

Віртуальна довідка має постійних дописувачів, про що свідчить не стільки ім'я, вказане у записі (його можна змінювати кожного разу), скільки стиль та тематика запитів. Окремі користувачі зазначають це безпосередньо у запиті: «Щиро дякую за попередні відповіді», «Я вже звертався до вас з питанням наявності окремих видань у фондах бібліотеки», «Перш за все,

дякую за рекомендації та допомогу, обов'язково звернусь до відділу краєзнавства» тощо.

Наприкінці кожного місяця відділом наукової інформації та бібліографії здійснюється підрахунок кількості джерел, що пропонувались у відповідях на запити віртуальної довідки. Всі запити структуруються за видами: уточнюючі, адресні, тематичні, фактографічні – та нормуються відповідно до «Типових норм часу на основні процеси бібліотечної роботи».

Постійні дискусії у професійному середовищі відділу наукової інформації та бібліографії виникали щодо підходів до виконання вузько тематичних запитів, що потребували спеціальних знань, особливо технічного чи природничого спрямування, наприклад: «Синтез та властивості N-ацильних похідних S-(2-метилхінолін-4-іл)-L-цистеїну», «Одержання вуглецевих матеріалів термолітичним розкладом дисахаридів та дослідження їх структурно-морфологічних характеристик», «Низькотемпературне термоциклірування та лазерне легирування порошками Cu і Fe». Зазвичай, у процесі чергування у залі каталогів бібліотекарі допомагають у пошуку інформації будь-якої тематики, незалежно від її складності. Але поряд знаходиться читач і можна задати будь-які уточнюючі питання. При виконанні віртуальних довідок можливості для спілкування та уточнення незрозумілих аспектів відсутні. Спільними зусиллями все ж бібліотекарі прийшли до висновку, що слід намагатися надавати відповіді на будь-які питання, попри їх складність. У таких випадках на допомогу приходять як пошуковий апарат безпосередньо бібліотеки, так і, безперечно, можливості Інтернету. Однак, за браком впевненості, у таких випадках у відповіді вказується, що «Ваша тема потребує спеціальних знань» або «самотійної роботи з джерелами». Тобто, як і планувалося з початку ство-

² Орфографію прикладу збережено навмисно.

рення сервісу, в повній мірі надавати фахові відповіді бібліотека має можливість переважно на запити соціально-економічної та гуманітарної тематики, хоча й тут іноді виникають складнощі.

Дискусії фахівців бібліотеки точилися і щодо глибини пошуку. Інколи теми запитів потребують перегляду друківаних джерел de visu. Звісно ж, бібліотекарі можуть це робити. Але в бібліотеці надається і така послуга, як підготовка тематичної довідки за окрему плату. Таким чином, спостерігається певна розбіжність: в одному випадку користувач повинен платити, в іншому – має можливість отримати інформацію безкоштовно. Виходячи з такої ситуації, було прийнято рішення, що бібліотекарі переглядають джерела de visu виключно у випадках, коли без цього неможливо виконати нескладну довідку, наприклад, при необхідності пошуку конкретного твору у збірнику. Повноцінний пошук із переглядом та аналізом джерел використовується наразі тільки для надання платної послуги.

Десятилітня діяльність служби віртуальної довідки потребує аналізу та підбиття проміжних підсумків, визначення пріоритетів та можливих змін, викликаних сьогоденням.

Представлені на діаграмі № 1 результати показують, що зростання кількості звернень до віртуальної довідки відбувалось з 2008 до 2014 рр., коли кількість запитів досягла 682, а це були 2012 та 2014 роки. Здавалося, що здійснились побоювання бібліотекарів щодо нестачі часу на їх виконання, адже віртуальна довідка безперечно є не єдиним завданням, покладеним на відділ наукової інформації та бібліографії. Але, починаючи з 2015 р., виявилось, що кількість запитів поступово зменшується: наприкінці року їх кількість складала 582. Подібні тенденції зменшення попиту на віртуальні довідки зазначали й інші колеги. Так, наприклад, О. Г. Сисую-

ва у статті «Віртуальний бібліограф: среда обитания»³ у 2010 р. звертала увагу на те, що зацікавленість подібним сервісом Державної універсальної наукової бібліотеки Красноярського краю знизилась до такого рівня, що штат служби, розширений до трьох співробітників у 2008 р., було скорочено до двох. Хоча на той період в Запорізькій ОУНБ показники ще тільки збільшувались. Але вже починаючи з 2015 р. зацікавленість послугою почала згасати, кількість запитів стала невпинно зменшуватись. Безперечно, пояснення можна шукати у тому, що все більше користувачів задовольняються інтернет-ресурсами, спостерігається загальна тенденція зменшення інтересу до бібліотек як до центрів збереження інформації тощо.

Але, напевно, справа не тільки в цьому. Спілкування з реальними відвідувачами бібліотеки показало, що більшість з них навіть не уявляють про наявність такої зручної послуги як віртуальна довідка (ті, хто користувалися послугою, завершили навчання; хтось знайшов все, що хотів; хтось навпаки, не знайшов; залишилися ті, хто вимушені постійно шукати інформацію: фахівці, науковці, колеги).

Таким чином приходимо до висновку, що віртуальна довідка потребує постійного просуван-

ня, як і будь-який сервіс чи послуга бібліотеки. Необхідно постійно здійснювати заходи, направлені на рекламу віртуальної довідки, доводити до відома користувачів переваги цього виду послуг. Найбільш ефективним у цьому є індивідуальна бесіда під час обслуговування користувачів відділу. Також реклама здійснюється під час проведення масових заходів, в інтернет-середовищі на сторінці відділу у соціальній мережі «Facebook» (<https://www.facebook.com/bibliogr.zounb>) та каналі «YouTube» (<https://youtu.be/FbrAQxfZ2Z4>). Крім цього, на інформаційному стенді в приміщенні бібліотеки завжди на відвідувачів чекають рекламні повідомлення із вказаною адресою сервісу та QR-кодом для мобільних пристроїв. Тільки наполеглива постійна рекламна діяльність дає позитивний результат.

Підбиваючи підсумок десятилітньої діяльності служби віртуальної довідки бібліотеки зазначимо, що на сьогодні бібліотекарі докладають безліч зусиль, щоб задовольнити будь-які запити відвідувачів як реальних, так і віртуальних, здійснюють рекламні заходи щодо подальшого просування потрібного користувачам сервісу віртуальної довідки, та плекають надію, що він відсвяткує ще не один ювілей та буде потрібним і корисним.



Діаграма № 1

³ Сисуюева О. Г. Віртуальний бібліограф: среда обитания / О. Г. Сисуюева // Библиография. – 2010. – № 6. – С. 55–59.