



## Довідкова служба: шлях від традиційного до віртуального

*У статті аналізується робота довідкової служби Наукової бібліотеки Національного університету "Києво-Могилянська академія", зокрема віртуальної довідки.*

За "Великим тлумачним словником сучасної української мови" довідкою називаються "відомості, що їх одержує або подає хто-небудь"<sup>1</sup>. Ось так коротко можна було б описати роботу довідкової служби (надання та отримання різноманітних довідок, у тому числі в режимі онлайн або через інтернет-технології), але якщо ми говоримо про сучасне інформаційне суспільство, то такого визначення явно замало. Кейт Шоу (Бібліотека Квінслендського технічного університету) та Аманда Спінк (професорка того ж університету) у своїй статті "Віртуальна довідкова служба університетської бібліотеки: використання та постійне вдосконалення"<sup>2</sup> дають визначення віртуальної довідки як "довідкової служби, що працює у віртуальному середовищі, частіше за все у режимі реального часу, коли користувачі та бібліотекарі комунікують посередництвом інтернет-технологій"<sup>3</sup>.

У сучасному світі інформація поширюється надто швидко, щоб встигати обробляти її<sup>4</sup>.

Саме тому з величезного масиву інформації потрібно відібрати, організувати та розповсюдити лише якісну й достовірну інформацію. Звичайному користувачу іноді з таким завданням важко впоратися, і тут на допомогу приходить бібліотека, чиїм основним завданням якраз і є відбір, організація та розповсюдження інформації, в т. ч. довідкове обслуговування<sup>5</sup>. Впровадження інформаційно-комп'ютерних технологій, безумовно, позначилось і на цій функції.

Варто зауважити, що сервіс довідкової служби в бібліотеці започаткував ще Мелвіл Дьюї у 1884 році (у тодішньому Колумбійському коледжі, сьогодні це Колумбійський університет, США)<sup>6</sup>.

З того часу, звісно, сам сервіс довідки зазнав значних змін, особливо з розвитком інтернет-технологій. Перші спроби віртуально спілкуватись зі своїми користувачами у режимі реального часу були зроблені в середині 1980-х рр. у США<sup>7</sup>. Спершу це було спілкування через електронну пошту, а з 1990-х років і на

**Світлана  
Чуканова,**

*провідний  
бібліотекар  
Наукової бібліотеки  
Національного  
університету  
"Києво-Могилянська  
академія"*

сьогодні – в основному, спілкування через сервіс Ask a librarian (“Запитай бібліотекаря” – сервіс на кшталт живого чату з бібліотекарем)<sup>8</sup>.

Перші спроби впровадження віртуальної (в режимі онлайн чи офлайн) довідки в бібліотеках України були зроблені приблизно наприкінці 1990-х років: серед піонерів були Кіровоградська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д. І. Чижевського, Національна бібліотека України для дітей, Миколаївська центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького та інші<sup>9</sup>.

На сьогодні склались такі основні види віртуальної бібліотечної довідки<sup>10</sup>:

- офлайн (довідка асинхронного типу): через електронну пошту, запити на форумах;
- онлайн (довідка синхронного типу): в режимі чату (миттєвого обміну повідомленнями), через приватний комунікатор Skype тощо.

Порівняння переваг чи недоліків кожного з видів не є завданням цієї статті. Однак, хоча зазначити, що, на мою думку, використання живого чату є більш ефективним, ніж спілкування електронною поштою, адже сервіси миттєвих повідомлень дозволяють якомога швидше направити необхідну інформацію користувачу, надати миттєву консультацію щодо користування фондами чи щодо послуг, які надаються бібліотекою. Цей сервіс є швидким та зручним, до того ж він полегшує комунікативну модель “користувач – бібліотекар”.

Із досвіду роботи віртуальної довідки НБ НаУКМА. Загалом робота довідкової служби бібліотеки НаУКМА забезпечується провідними фахівцями бібліотеки, які здійснюють онлайн-чергування на своїх робочих місцях, а також через

довідкову службу (забезпечує черговий бібліотекар). Така проектна робота із залученням фахівців різних відділів допомагає надавати більш широкий спектр довідок користувачам, адже запити можуть переадресовуватись найбільш компетентному в даному запитанні фахівцю.

Схематично обробку запитів довідковою службою НБ НаУКМА можна зобразити наступним чином (див. додаток № 1).

Довідкова служба НБ НаУКМА має на меті:

- забезпечити необхідною оперативною інформацією користувачів бібліотеки шляхом виконання запитів через Інтернет, у режимі телефонної розмови або безпосередньо при зверненні користувача до бібліотекаря довідки;

- ознайомити користувачів з бібліотечними ресурсами та сервісами;

- допомагати у здійсненні інформаційного пошуку.

Для порівняння наведемо чотири основних функції довідкової служби за Самуелем Гріном<sup>11</sup>:

- навчити відвідувачів користуватися бібліотекою та її ресурсами;

- відповісти на інші специфічні запитання і запити користувачів;

- рекомендувати джерела, з яких користувач може отримати потрібну йому інформацію;

- популяризувати бібліотеку серед громади.

Слід зазначити, що основний контингент користувачів університетської бібліотеки – студенти, які майже щодня відвідують бібліотеку і для яких не складає складнощів запитати необхідне в бібліотекаря власне під час візиту до бібліотеки. До того ж, Могиланська бібліотека працює 12 годин щоденно, без вихідних. Тож питання

впровадження віртуальної довідки не було таким гострим досить довгий час. Хоча перші спроби (у режимі відповідей через електронну пошту) було впроваджено ще з 1996 року. Лише 2010 року сервіс набув нового гатунку через запровадження довідки синхронного типу: чат та Skype. За цей час тестувались і використовувались такі двигунці: Meebo<sup>12</sup>, Digsby<sup>13</sup>, RedHelper, JivoSite.

У перший місяць запровадження віртуальної довідки синхронного типу нею скористалось усього 79 осіб. Наразі щомісяця в середньому довідкова служба відповідає на запити приблизно від 300 до 1 000 користувачів.

Основна тематика запитів така:

- \* допомога в роботі з електронним читацьким формуляром: замовлення, подовження, борги, історія видач тощо;

- \* пошук в електронному каталозі;

- \* робота з е-ресурсами: користування базами даних, е-журналами та ін.;

- \* правила користування бібліотекою, в тому числі й порядок запису до бібліотеки;

- \* послуги, які надаються бібліотекою: нічний абонемент, електронна доставка документів, міжбібліотечний абонемент, присвоєння кодів УДК;

- \* фактографічні та уточнюючі бібліографічні довідки;

- \* запитання організаційного характеру: режим роботи, контакти тощо.

Основна категорія користувачів віртуальної довідки: студенти НаУКМА та сторонні користувачі. У цілому, категорії користувачів за останні півроку (у%) такі (див. додаток № 2).

Як бачимо, найбільш часто віртуальною довідкою користуються студенти Могиланки. Давайте порівняємо дані за

кілька окремих місяців. Графічно це співвідношення можна зобразити так (див. додатки № 3, 4):

З діаграм видно, що студенти є найбільш активними користувачами довідкової служби бібліотеки навіть у період канікул.

На даний момент довідкова служба Наукової бібліотеки Національного університету "Києво-Могилянська академія" завершила тестування онлайн-консультанта RedHelper<sup>14</sup>, до основних характеристик якого можна віднести можливість підключати кілька операторів довідки до одночасного спілкування з користувачами та відвідувачами сайту бібліотеки в режимі реального часу.

Довідкова служба НБ НАУКМА використовує у своїй роботі:

- програмне забезпечення RedHelper (завершилось тестування), JivoSite<sup>15</sup> (тестується), Skype, що надають змогу спіл-

куватись із користувачами в режимі онлайн;

- інтегровану бібліотечну систему ALEPH 500 для перевірки формулярів користувачів, подовження терміну користування примірниками, виданими на формуляр, реєстрації нових користувачів бібліотеки;

- електронний каталог Наукової бібліотеки НАУКМА<sup>16</sup>;

- програмне забезпечення A to Z для перевірки наявності е-журналів<sup>17</sup>;

- усі наявні засоби комунікації: Інтернет, телефон, е-пошту.

Для того щоб якомога швидше надати відповідь, використовуються шаблони, що їх бібліотекар довідки може застосувати, аби користувач на лінії не залишав сайту бібліотеки і дочекався відповіді. Шаблони швидких відповідей допомагають запевнити користувача, що його запит прийнято до уваги і взято в роботу. Окрім цього, ведеться статистика за-

питів за тематикою, за категоріями користувачів, за джерелом надходження запиту, що допомагає, своєю чергою, координувати список частих запитань у відповідному розділі на сайті бібліотеки<sup>18</sup>.

Зарубіжні колеги використовують різні засоби для комунікації зі своїми користувачами, але онлайн-спілкування є дуже популярним видом спілкування. Більшість сайтів бібліотек США мають онлайн-чати для спілкування з користувачами, наприклад, Бібліотека Конгресу США<sup>19</sup>, Публічна бібліотека Сіетла<sup>20</sup> тощо.

Усе ж, зауважимо, що жодне онлайн-спілкування не замінить живого, і саме тому довідкова служба має бути не лише віртуальною, а й реальною, але водночас не будемо применшувати значення сучасних інформаційних технологій, використання яких звісно ж має бути направлено на благо суспільства.

<sup>1</sup> Великий тлумачний словник сучасної української мови / [уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел]. - Київ ; Ірпінь : Перун, [2009]. - 1719, [8] с.

<sup>2</sup> <http://eprints.qut.edu.au/28942/1/c28942.pdf>

<sup>3</sup> Там же.

<sup>4</sup> [http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100t2/knp100t2\\_27-36.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/Articles/KultNar/knp100/pdf/100t2/knp100t2_27-36.pdf)

<sup>5</sup> Rubin Richard E. Foundations of Library and Information Science. - New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2004. - 495 p.

<sup>6</sup> <http://kmalibrary.blogspot.com/2011/05/135.html>

<sup>7</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Digital\\_reference#History](http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_reference#History) ;  
<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

<sup>8</sup> <http://info.askalibrarian.org/about/>

<sup>9</sup> Перелік віртуальних бібліотечних служб нині презентований на блозі "Пан Бібліотекар" [http://pan-bibliotekar.blogspot.com/2010/11/blog-post\\_19.html](http://pan-bibliotekar.blogspot.com/2010/11/blog-post_19.html)

<sup>10</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Digital\\_reference](http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_reference)

<sup>11</sup> <http://kmalibrary.blogspot.com/2011/05/135.html>

<sup>12</sup> <https://www.meebo.com/>

<sup>13</sup> <http://www.digsby.com/>

<sup>14</sup> <http://redhelper.ru/>

<sup>15</sup> <http://www.jivosite.ru/features>

<sup>16</sup> <http://aleph.ukma.kiev.ua/F>

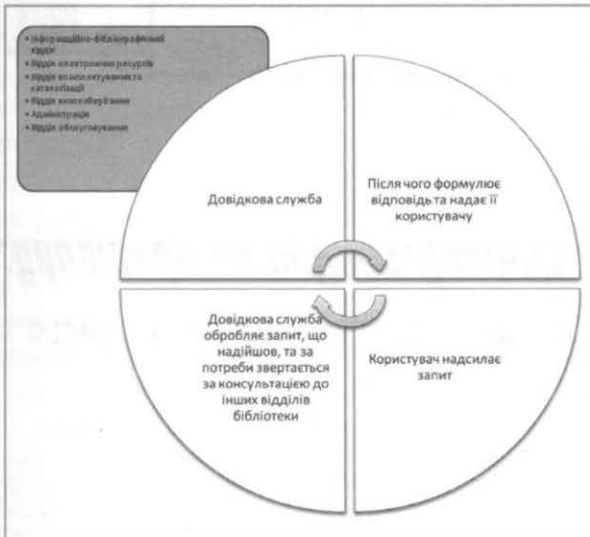
<sup>17</sup> <http://atoz.ebsco.com/Titles/RESE75F1?lang=en&lang.menu=en&lang.subject=en>

<sup>18</sup> <http://www.library.ukma.kiev.ua/index.php?id=185>

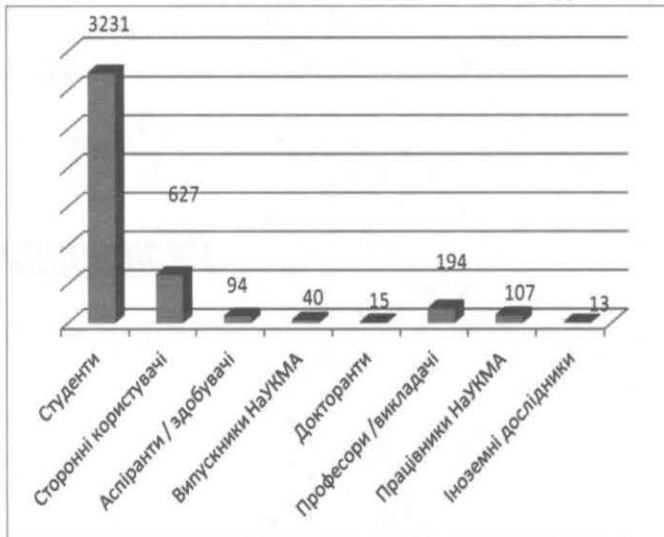
<sup>19</sup> <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

<sup>20</sup> <http://www.spl.lib.wa.us/using-the-library/get-help/ask-a-librarian/ask-a-librarian-chat-form>

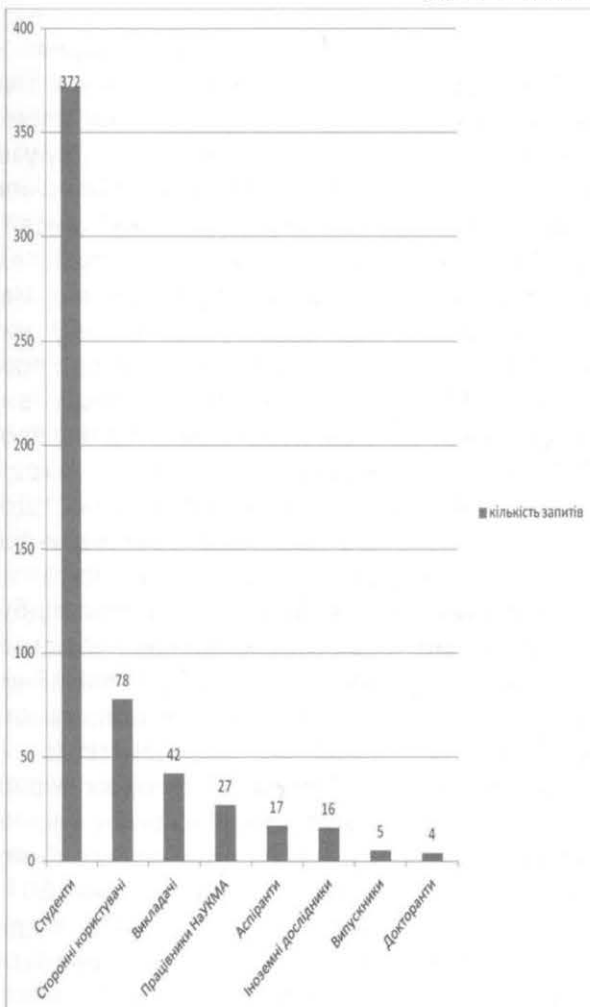
Додаток № 1



Додаток № 2

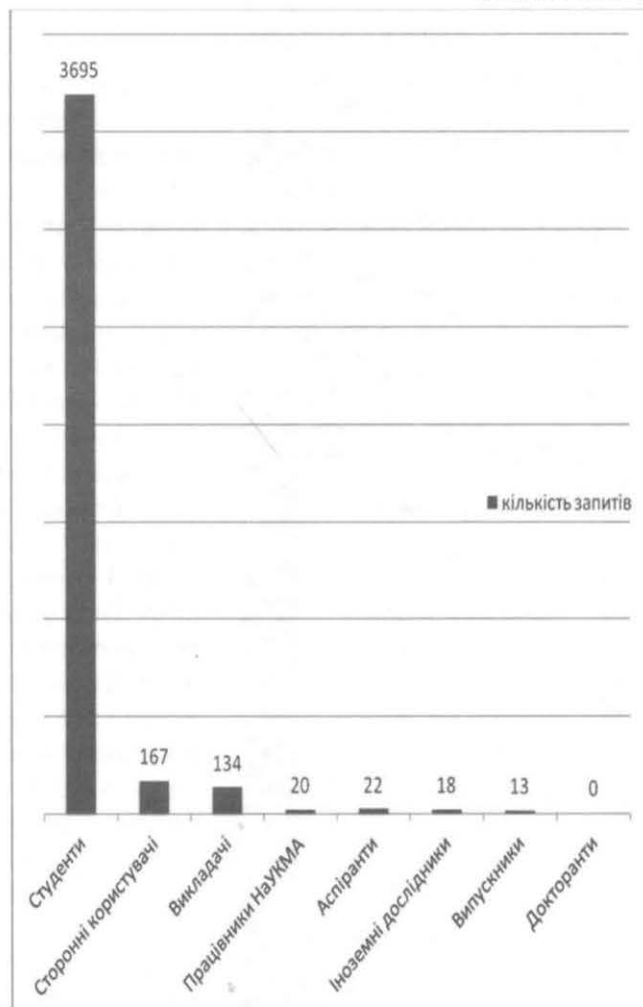


Додаток № 3



Період: червень - серпень 2012 року (сюди також входить період літніх канікул)

Додаток № 4



Період: вересень 2012 року (початок навчального року)