

«СЛУЖБА ОНЛАЙН-ОБСЛУЖИВАНИЯ» КАК ОПЫТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ/СОПРОВОЖДЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

Приводятся основные задачи, которые призвана была решать бесплатная «Служба онлайн-обслуживания», внедренная в ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси на период первой волны пандемии. Анализируются преимущества новой услуги в сравнении с другими онлайн-сервисами и полученный опыт дистанционного обслуживания пользователей на примере деятельности отдела обслуживания читателей и других отделов.

Пандемия коронавируса COVID-19 внесла существенные изменения во все сферы деятельности Центральной научной библиотеки им. Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси). Неблагоприятная эпидемиологическая ситуация повлекла за собой необходимость актуализировать предлагаемые информационные услуги и сервисы и встроить их в новую реальность так, чтобы информационные запросы пользователей по-прежнему выполнялись на высоком профессиональном уровне.

В апреле 2020 г. обслуживание пользователей библиотеки в традиционном режиме было приостановлено. Основанием для этого серьезного шага стало Решение Мингорисполкома от 07.04.2020 № 1069 и утвержденный «План дополнительных мероприятий по профилактике и снижению распространения острых респираторных инфекций, в том числе вызванных COVID-19». Уже 9 апреля на сайте библиотеки и на страницах в соцсетях было размещено объявление о переходе в режим онлайн-обслуживания.

Для пользователей наши традиционные онлайн-сервисы, такие как «Электронная доставка документов», «Избирательное распространение информации», «Виртуальная справочная служба», давно и успешно работают и полностью подходят для дистанционного обслуживания. Но в сложившейся обстановке нам хоте-

лось сделать для пользователей нечто большее, предложить новую форму обслуживания, которая была бы такой же необычной, как и ситуация, в которой мы все оказались.

Отдел обслуживания читателей был самым заинтересованным в этом, ведь именно один из наших основных видов деятельности оказался под угрозой. Предложение об организации бесплатного онлайн-обслуживания обсуждалось в администрации и среди коллег из других отделов в течение одного дня, все условия для оказания новой услуги были оговорены, а обязанности распределены. Оперативное сообщение об открытии «Службы онлайн-обслуживания» на сайте ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси и в соцсетях стало отправной точкой в решении самой главной задачи – наладить дистанционное обслуживание читателей, которое могло бы стать максимально полезным и эффективным в условиях невозможности предоставления доступа к информационным ресурсам традиционным способом и оказания некоторых видов услуг. Здесь ключевым аспектом становится право пользователей на самостоятельную работу с информационными источниками, которого они внезапно лишились.

Немаловажным условием для сотрудников библиотеки стало сохранение и развитие профессиональной коммуникации, а также инициирование неформального, простого общения с пользователями. *«Наши возможности не безграничны, но мы стараемся выполнить ваши заявки и оказать реальную поддержку»* – это эмоциональное предложение в объявлении об открытии новой услуги стало нашим своеобразным девизом. Если более детально рассматривать новую «Службу онлайн-обслуживания», которую вскоре стали называть скорой библиотечной помощью, с точки зрения некоторых отличий от традиционных онлайн-сервисов, таких как «Электронная доставка документов», «Виртуальная справочная служба», «Избирательное распространение информации», то можно выделить следующие:

- Служба создается только на период сложной эпидемиологической ситуации в стране и прекращает свою работу после возобновления обслуживания пользователей в традиционном режиме. В ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси традиционное обслу-

живание было возобновлено 10 августа 2020 г. Фактически служба просуществовала 4 месяца.

- Оказание информационных услуг на бесплатной основе – главное условие работы данной службы. Таким образом мы хотели компенсировать создавшиеся неудобства для наших пользователей, поддержать их научную и образовательную деятельность в период пандемии, когда многие наши пользователи перешли в режим удаленной работы. Также это была попытка не акцентировать внимание на возможных финансовых трудностях.

- Общение по электронной почте. Единый адрес для всех, как наиболее простой, удобный и демократичный вариант приема заявок. Почту все могут просматривать везде и в любое время при условии наличия подключения к Интернету. Также этим мы хотели подчеркнуть, что общение происходит не в рамках работы какого-то сервиса, а напрямую с библиотекарем (исключается необходимость регистрации, создания очередного логина, пароля, предоставления персональной информации, нет протоколов, правил, требований к оформлению онлайн-заявок, ограничений на количество запросов, нет открытых для всех архивов выполненных запросов и т. д.).

Основными правилами, регламентирующими функционирование бесплатной «Службы онлайн-обслуживания», стали следующие принципы, которые легко можно было реализовать, учитывая уже имеющиеся кадровую, профессиональную и техническую базы и не требующие никаких дополнительных средств, в том числе и материальных:

- Актуальное предложение. Не секрет, что самый частый запрос – это получение электронной копии документа, поэтому в топе услуг – доставка документов. А также тематические списки литературы, уточняющие, адресные, фактографические справки, консультации без ограничений по количеству.

- Комплексное обслуживание. Дистанционное сопровождение пользователя как возможность углубленного участия библиотекаря, библиографа в организации и проведении информационных поисков и формировании запросов, гибкая система взаимодействия, двустороннее сотрудничество, благодаря которому появляется возможность выполнить услугу, иногда опережая запрос.

- Отсутствие деления на «наш пользователь» и «не наш». Заявки принимались абсолютно от всех пользователей, независимо от рода занятий, места жительства, возраста и т. д.

В рамках работы бесплатной «Службы онлайн-обслуживания» были успешно реализованы следующие услуги:

- **Бесплатная доставка электронных копий документов** в формате PDF (без распознавания) или JPEG на e-mail при условии наличия их в фонде библиотеки, подписных базах данных или в ресурсах открытого доступа.

- **Тематическая справка.** Выполнение тематических запросов (поиск литературы по теме и предоставление списка литературы, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТа).

- **Уточняющая справка.** Уточнение библиографических сведений о документах (автор, название, выходные данные и т. д.)

- **Адресная справка.** Уточнение сведений о наличии и/или местонахождении документа в фондах и ресурсах ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси, а также других библиотек или интернет-ресурсах.

- **Фактографическая справка.** Уточнение значения термина, определения, события, цитаты, установление и подтверждение их наличия в документах, ресурсах и других источниках информации.

- **Консультации** по вопросам наличия и пользования услугами и ресурсами ЦНБ им. Якуба Коласа НАН Беларуси, предоставления доступа к научным электронным ресурсам (электронной подписке) и т. д.

- **УДК.** Индексирование документов по УДК.

В работе бесплатной «Службы онлайн-обслуживания» кроме сотрудников отдела обслуживания читателей (основные исполнители) принимали самое активное участие сотрудники отдела маркетинговых коммуникаций, научно-библиографического отдела, отдела информационных ресурсов, отдела редких книг и рукописей, отдела лингвистического обеспечения. Алгоритм выполнения запросов простой, по принципу «одно окно»: администратор принимает заявки по электронной почте и распределяет между отделами в соответствии с основными направлениями их деятельности.

Так как пользователи были лишены самостоятельной работы с традиционными источниками и некоторыми электронными ресурсами, а библиотекари не имели возможности сразу в полном объеме предоставить необходимые документы и оценить степень удовлетворенности выполненным запросом, то естественный процесс коммуникации, который складывается при традиционном общении, требовал корректировки, эта сфера деятельности также потребовала новаций. Так, например, для достижения большей эффективности в информационном обслуживании пользователей и поддержании их интереса к новой услуге были приняты следующие технологические решения, приближающие процесс обслуживания к дистанционному сопровождению:

- Принималось неограниченное количество запросов любой степени сложности от каждого пользователя с его правом изменить запрос полностью или частично на любом этапе его выполнения.

- Результаты проведения информационных поисков иногда предоставлялись в виде подробных отчетов о просмотренных источниках, в качестве подтверждения достоверности – фото или сканы, зачитывание текстов по телефону, объяснение хода поиска и причин обращения к определенным источникам. Как варианты обратной связи принимались подробные инструкции от пользователей и выполнялась их стратегия информационного поиска.

- Выполнялась доработка самых «битых» (несуществующих или очень сильно искаженных) библиографических ссылок.

- Не устанавливался лимит на количество источников в тематических списках литературы, в приоритете были публикации за последние 5 лет и наличие их в фонде.

- Предоставление тематических списков в целях экономии времени и поддержании интереса пользователя (с его согласия) иногда осуществлялось в виде подборки полнотекстовых документов или автоматически сформированных списков из баз данных.

Необходимо также упомянуть о некоторых проблемах, с которыми мы столкнулись в ходе работы бесплатной «Службы онлайн-обслуживания». Например, мы не учли, что, не смотря на указание времени работы, читатели будут надеяться, что служба

работает в круглосуточном режиме, в выходные, в праздничные дни. Было очень жаль не совпадать иногда по срокам с их ожиданиями. Выполнять большие потоки запросов с учетом технических возможностей электронного почтового ящика – все же для службы обслуживания достаточно сложно (среди проблем – ограниченный объем пересылаемой информации, необходимость использования дополнительных облачных хранилищ). Следует также признать, что в тот период времени не удалось наладить полноценное онлайн-обслуживание пользователей, которые недостаточно хорошо владеют различными девайсами. Как правило, это пользователи определенной возрастной категории. Для них возможно было выполнение справок только по телефону, что существенно ограничивало наши возможности по оказанию им информационных услуг.

Не смотря на то, что библиотека была закрыта для посещений на 4 месяца, обслуживание читателей не останавливалось ни на один день, хотя и стало полностью дистанционным. И это было настоящим сопровождением, сотрудничеством, сотворчеством. Предложенный вид обслуживания оценивался пользователями как «хороший», «удобный», «полезный», «необходимый», «своевременный» и т. д. Работа «Службы онлайн-обслуживания» помогла библиотекарям пересмотреть свои профессиональные цели, задачи, качества и способности. А также получить актуальный образ нашего пользователя, его интересы, степень информированности, готовность и умение ориентироваться в ресурсах, уровень библиографической грамотности, оценить масштаб востребованности документов на традиционных носителях и требования к оцифровке фондов и т. д.

Опыт неформального общения с читателями, эпистолярный жанр как способ установления контакта, взаимопонимания и взаимоподдержки вполне оправдал себя. Мы получили ценный опыт работы в условиях пандемии, и очень важно, что через все эти изменения мы прошли вместе с нашими пользователями.