

Рауха Маарно

**Информационное «Бюро забытых вещей» –
новая модель библиотечной справочной службы**

На основе опыта сетевой справочной службы Городской библиотеки Хельсинки обсуждается трансформация справочного обслуживания в публичных библиотеках: от хранилища информации к платформе знания.

Доклад на заседании Секции справочно-информационного обслуживания «Поколение Гугл нуждается в нас: новые задачи для увеличения заметности информационно-справочных служб в цифровую эпоху» в ходе 78-й Генеральной конференции ИФЛА (9-16 авг. 2012 г., Хельсинки, Финляндия).

Публикуется с одобрения аппарата ИФЛА.

Ключевые слова: публичные библиотеки, городская библиотека Хельсинки, библиотечная справочная служба, справочное обслуживание, информационные киоски, радиопрограммы.

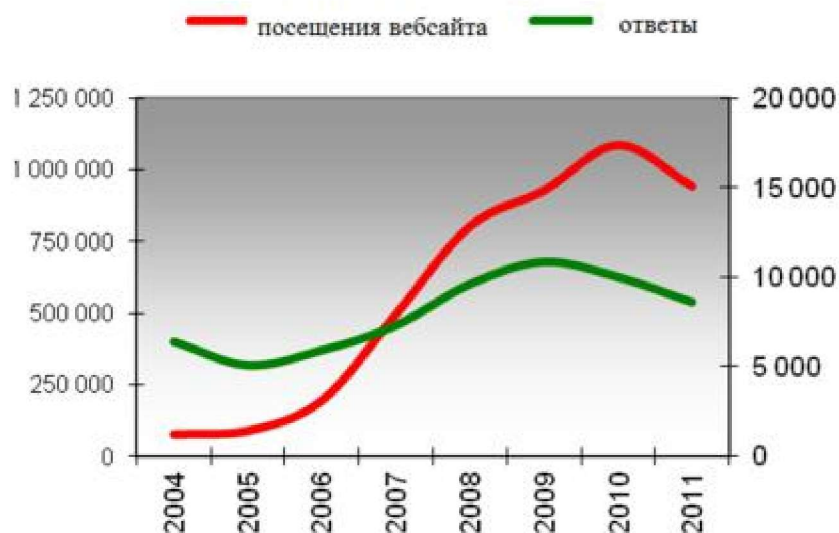
**Основные положения –
от проекта к базовому библиотечному обслуживанию**

Служба *Ask Anything* («Спрашивай что угодно»); раньше она называлась «Информационная бензоколонка» – *Information Gas Station*) начала работать в 2001 г. Городская библиотека Хельсинки (*Helsinki City Library*) создала её, получив летом 2000 г. приз и соответствующее финансирование от программы «Доступ к обучению» (*Access to Learning Award*) – грант фонда Билла и Мелинды Гейтс (*Bill & Melinda Gates Foundation*).

Изначально служба «Спрашивай что угодно» планировалась как двухлетний проект, однако постепенно превратилась в обычный элемент библиотечного обслуживания.

Этот сервис – сетевая справочная служба – является частью библиотечной работы и в чём-то меняет её характер. Вы можете направить запрос по любой тематике, а ответ получите по электронной почте; кроме того, ответ также будет опубликован на веб-сайте сервиса. В подготовке ответов участвует персонал Городской библиотеки (библиотекари, их помощники) – это часть их штатной работы. Для контроля за сервисом в целом назначен один специалист. Ежегодно служба готовит 10 тыс. ответов, а веб-сайт регистрирует свыше 1 млн посещений.

За годы работы служба «Спрашивай что угодно» сформировала уникальный открытый архив ответов справочной системы на вопросы, поступившие со всего мира.



Динамика выдачи ответов на вопросы и посещения веб-сайта справочной службы «Спрашивай что угодно».

Архив, содержащий более 70 тыс. ответов по широкому кругу вопросов, стал популярным информационным ресурсом. Содержание вопросов и, соответственно, ответов варьируется от будничных информационных потребностей до специфических.

Помимо сетевого сервиса, система «Спрашивай что угодно» отражается также в двух еженедельных радиопрограммах. С 2003 г. мы ведём программу с тем же названием на радиостанции «*Ylen aikainen station of the Finnish Broadcasting Company*» финской радиовещательной компании. В 2008 г. началось сотрудничество с местной радиостанцией «Радио Хельсинки» (*Radio Helsinki*).

В рамках системы работала также мобильная группа обслуживания – Информационный киоск (*Information Barrel*), который люди могли посетить по мере его движения по городу, например, в больших торговых центрах или на различных массовых мероприятиях. Киоск сопровождали один или несколько сотрудников библиотеки. Однако наш опыт показал, что это был не самый эффективный способ маркетинга нового сервиса, поэтому в 2008 г. Киоск «ушёл на пенсию».

В последние годы стало ясно, что многие наши пользователи не только задают вопросы, но также читают и комментируют имеющиеся в архиве ответы. В результате сервис изменился: от простого сайта «вопрос-ответ» – к информационной платформе. Сайт превратился в то место, где люди обмениваются информацией и находят некогда утраченное, – своего рода информационное «Бюро забытых вещей» (*“Lost and Found”*).

Анализ обратной связи с пользователями

В феврале 2012 г. мы завершили наше последнее изучение пользователей: обзор был проведён по Интернету с использованием широкого круга вариантов ответов на вопросы анкеты. Приглашение к участию было направлено тем, кто пользовался системой в январе 2012 г.; поступило 149 ответов. Задача состояла в том, чтобы получить базовую информацию и узнать, что наши пользователи ожидают в будущем от справочной службы библиотеки.

Результаты показали (они совпали со статистикой посещения сайта), что большинство пользователей заходят на сайт с поисковых машин Интернета, в основном с Гугла.

Представляется, что Гугл – это наиболее популярная точка, в которой библиотеки

контактируют с теми, кто ищет информацию. Следовательно, чтобы быть заметным в Интернете, справочная служба и все другие библиотечные сервисы должны добиваться хорошего рейтинга на Гугле. Помимо Гугла к службе «Спрашивай что угодно» обращаются либо по совету друзей, либо по ссылке от других сетей. У нас сформировалась устойчивая аудитория из тех, кто посещает сайт ежедневно или еженедельно.

Большинство респондентов до того, как зайти на нашу службу, пытаются найти информацию в Интернете. Поиск проводится в основном по двум причинам: либо нужно решить какую-то практическую задачу (например: «Где в сети я могу разместить файлы моих фотографий?»), либо получить более общую информацию (например, «Почему Сфинкс и другие египетские статуи чаще всего безногие?»).

Одной из задач этого обзора была попытка найти общие проблемы, касающиеся поиска информации в Сети. Как и ожидалось, наиболее заметной общей проблемой из тех, что назвали респонденты, был чрезмерный поток информации («Я получаю слишком много информации и/или результатов поиска»). Навигация в очень не простом информационном ландшафте, по-видимому, является основной сложностью. Как показал отчёт, наши пользователи ожидают, что библиотека осуществит фильтрацию и интерпретацию информации. Отвечая на вопрос о том, что они ждут от библиотечной справочной в будущем, пользователи чаще всего называли надёжную и/или проверенную информацию.

В существенно коммерциализованной среде Интернета библиотека представляет собой некоммерческое и нейтральное пространство. Службу вопросов и ответов, созданную библиотекой, пользователи считают достаточно надёжной: специалисты библиотеки, отвечая на вопросы, интерпретируют информацию. Из своего опыта мы знаем, что наиболее ценный аспект библиотечного сетевого сервиса – это «человеческий фактор».

Обратная связь с пользователями службы «Спрашивай что угодно» показывает, что в последние годы информационные навыки пользователей изменились и продолжают меняться. Искомая информация (которая влияет на характер поставленных вопросов) либо абсолютно тривиальна, либо наоборот очень специфична. Такая «поляризация» создаёт проблемы для публичной библиотеки. С одной стороны, некоторые из поступающих вопросов становятся всё более сложными и требуют соответствующего опыта и знаний в конкретной предметной области. С другой стороны, приходят абсолютно заурядные вопросы, которые задают пользователи, не обладающие достаточными навыками поиска и интерпретации информации.

Радиопрограммы как метод популяризации библиотечной справочной службы

Помимо сетевого сервиса, система «Спрашивай что угодно» представлена в двух еженедельных радиопрограммах. В 2003 г. мы в кооперации с Финской радиовещательной компанией начали еженедельную радиопрограмму с тем же названием (по-фински она звучит “*Kysy mitä vain*”).

В 2008 г. началось сотрудничество с местной радиостанцией – «Радио Хельсинки»: здесь мы ведём программу «кратких фактов», названную «Секреты Хельсинки» (по фински “*Stadin salaisuudet*”), в которой даём различную информацию по истории Хельсинки. Материалы извлекаются из архива сетевой системы «Спрашивай что угодно». Вопросы и ответы трансформируются в небольшие по объёму тексты, которые звучат всего несколько минут.

Слушатели «Радио Хельсинки» – это в основном молодые люди, живущие в столице Финляндии. Аудитория первой из упомянутых выше программ – абсолютно иная: здесь преобладают люди старшего поколения, живущие на территории «Большого Хельсинки», причём многие из них не являются читателями библиотек.

«Спрашивай что угодно» – это и ежедневная 10-минутная программа на местном радио в прямом эфире. Радиослушатели присылают вопросы на веб-сайт радиостанции или задают их по телефону. Вопросы обрабатываются специальной «радиокомандой» библиотеки (в неё входят восемь человек – это библиотекари и помощники библиотекарей, работающие посменно); для ответа в прямом эфире выбирается один вопрос.

Цель программы – попытка «вывести» библиотечную справочную службу за пределы библиотечного пространства, сделать её по-новому заметной. С помощью радиопрограммы мы можем отвечать на ежедневные информационные потребности, а также рассказывать слушателям о нашем веб-сервисе, пропагандировать библиотечные коллекции. При этом мы стремимся к сотрудничеству, а не к маркетингу, поскольку мы – библиотекари, а не радиожурналисты. Следовательно, наши «подсказки», помогающие найти правильный ответ в процессе поиска информации, становятся более важной частью нашей программы.

Какими навыками должен обладать библиотечный персонал. Весьма важно комбинировать сетевое справочное обслуживание с традиционной библиотечной работой. В Городской библиотеке Хельсинки мы стремимся к тому, чтобы повысить профессиональный уровень всего персонала: библиотекарей, помощников библиотекарей и т.д.

Служба «Спрашивай что угодно» повысила компетентность в поиске информации и уровень владения электронными справочными материалами у всех членов коллектива. Для сотрудников небольших библиотек, где объём справочной работы не слишком велик, особенно важно всеми способами поддерживать профессиональный уровень, включая подготовку ответов для сетевой справочной службы.

Пожалуй, главный урок, который можно извлечь из нашего опыта, состоит в том, что библиотекарям следует отходить от «энциклопедической» практики. Одна из проблем, с которой мы столкнулись: библиотекари традиционно изо всех сил стараются дать как можно больше информации. А это создаёт проблемы для пользователя, поскольку ответ приходится ждать слишком долго, а когда ответ получен – оказывается, что он чрезмерно перегружен деталями. Вместо энциклопедической статьи обычный пользователь ожидает получить быстрый и краткий ответ. Поэтому для библиотекарей весьма важно обучение способам более качественного извлечения информации.

Будущее службы «Спрашивай что угодно»

За прошедшие годы служба «Спрашивай что угодно» завоевала солидную репутацию. Очевидно, что многие из наших активных пользователей – это люди, которые посещают сайт ежедневно или еженедельно, в основном читают и комментируют документ, а не задают вопросы. При этом и роль развлекательной компоненты службы постоянно растёт.

Обновлённая версия сетевой службы на основе программного обеспечения с открытым источником начнёт действовать в скором времени. Обновлённый сайт будет сформирован на базе программы *Drupal* – платформе управления документами с открытым источником. Наша цель – это совершенствование визуальных аспектов сайта и упрощение просмотра документа.

С новой версией веб-сайта мы также будем нацелены на более тесное взаимодействие с пользователями. Некоторые из полученных вопросов будут открыты для того, чтобы другие пользователи могли принять участие в подготовке ответа. Кроме того, конфигурация документа будет построена совместными усилиями библиотеки и пользователей, которым будет предоставлена возможность комментировать ответы, подготовленные библиотечным персоналом.

В целом изменения в работе службы – это переход от традиционного библиотечного

обслуживания к платформе, на которой пользователи будут иметь возможность обмениваться информацией с библиотекой или напрямую между собой. Ещё одна цель – как можно более энергичное вовлечение пользователей в работу системы с тем, чтобы они могли действовать как активные модераторы и создатели контента.