

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ БІБЛІОТЕКИ ЯК ЕЛЕМЕНТ СПРОЩЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ «КОРИСТУВАЧ – БІБЛІОТЕКА»

Кузьменко Оксана Юріївна, студентка VI курсу (групи ІБАСм-1-22-1.4д), спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» Факультету української філології, культури і мистецтва Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

Науковий керівник: Малюк Є.О., кандидат культурології, старший викладач кафедри інформаційних комунікацій Факультету української філології, культури і мистецтва Київського столичного університету імені Бориса Грінченка.

Бібліотеки як сучасні інформаційні центри намагаються знаходити та впроваджувати нові форми та напрямки роботи з користувачами. Чат-бот може стати одним з кращих помічників бібліотеки, адже він допоможе значно спростити цю комунікацію. У статті описано, чому саме Telegram-бот є зручною платформою, безкоштовний функціонал якої цілком задовольняє потреби як бібліотеки, так і користувачів, а також який досвід впровадження боту був у відділу обслуговування бібліотеки Національної музичної академії України імені П.І. Чайковського.

Ключові слова: бібліотека, чат-бот, telegram-бот, комунікація, обслуговування, месенджер, Інтернет.

Останні роки перед бібліотеками України стоїть непросте завдання: утримати рівень сучасного інформаційного центру в умовах нестабільної економіки країни та слабкої матеріально-технічної бази. Працівники інформаційних установ постійно в пошуках нових форм та напрямів роботи. Тож, на допомогу у вирішенні цих завдань приходять соціальні мережі та месенджери. Це відносно нова та актуальна тенденція в обслуговуванні користувачів, яка дозволяє спростити користування бібліотекою та створити комфортне середовище для суспільства.

Намагаючись стати центрами залучення громад, бібліотеки поступово перетворюються на інформаційні хаби (Бібліотеки – Хаби цифрової освіти – Українська бібліотечна асоціація). Інформаційні хаби вимагають більш складної матеріальної бази та залучення технологій. Враховуючи це, можна сказати, що осучаснення робочих процесів є неминучим.

Недооцінені старшим поколінням спеціалістів такі ресурси як Telegram та Instagram, на базі яких можна створити чат-боти, стануть цікавим і корисним допоміжним елементом комунікації з користувачами. Чат-боти давно стали зручними помічниками для людей, а тому не слід уникати можливості залучати їх до бібліотечної роботи. Важливо тільки зрозуміти, чим саме такий помічник може бути корисний саме вашій установі.

Використовувати чат-боти можна по-різному: для спрощення комунікації «користувач – бібліотека», для залучення користувачів до своєї роботи, як швидкий доступ до ваших інформаційних ресурсів. Telegram та Instagram боти

це певним чином пасивні помічники: достатньо один раз правильно налаштувати систему і вона працюватиме, поки це буде потрібно.

Найзручнішими у використанні для бібліотек будуть саме Telegram-боти, адже навіть безоплатного функціоналу вистачить для закриття більшості потреб як фахівців, так і користувачів. Наприклад, бібліотеки закладів освіти, які ще не мають автоматизованої системи книговидачі, можуть за допомогою такого бота налаштувати дистанційне продовження видань. Для бібліотекарів це буде зручно тим, що не потрібно зайвий раз відповідати на дзвінки або електронну пошту, а всі запити зберігатимуться в одному місці. Для користувачів це зручно тим, що не потрібно користуватися сторонніми сервісами та постійно шукати контакти вашої бібліотеки, адже чат-бот можна закріпити або додати до окремої папки.

Структуру чат-бота кожна бібліотека розробляє у відповідності тим задачам, які стоять перед ботом. Можна додати посилання на електронні ресурси, графік роботи, структуру бібліотеки та адресу тощо. За бажанням, можна також додати якийсь цікавий нестандартний елемент: вікторину, «мотиваційну кнопку» або рубрику «випадковий бібліотечний мем» (Компанія Gerabot).

Так, наприклад, відділ обслуговування користувачів бібліотеки НМАУ за допомогою чат-боту в Telegram дещо автоматизував свої процеси: з'явилась можливість продовжити літературу віддалено, розмістили зручне посилання на електронний каталог та зібрали в одному місці найпопулярніші питання, які можуть виникнути у користувачів (Телеграм-помічник бібліотеки НМАУ).

Також, необхідно пам'ятати, що робота чат-ботів – це в першу чергу оперативність. Тож, якщо ви налаштуєте функцію, яка припускає зворотний зв'язок, дайте зрозуміти користувачу, що в межах робочого часу його запит буде оброблений досить швидко. Це зменшить між вами бар'єр та зміцнить довіру користувача до вашого закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бібліотеки – Хаби цифрової освіти – Українська бібліотечна асоціація. *ВГО Українська бібліотечна асоціація*. URL: <https://ula.org.ua/resursy/biblioteky-khaby-tsyfrovoi-osvity> (дата звернення: 15.10.2023).
2. Структура чат-бота, як створити структуру та блок-схему чат-бота? Розробка та створення чат бота telegram, viber, fb, instagram – компанія Gerabot. URL: https://gerabot.com/article/yak_stvoriti_strukturu_chatbota (дата звернення: 16.10.2023).
3. Телеграм-помічник бібліотеки НМАУ. Telegram. URL: https://t.me/libadmin_bot (дата звернення: 27.10.2023).

REFERENCE

1. Biblioteky – Khaby tsyfrovoy osvity – Ukrainaska bibliotekna asotsiatsiia. *VHO Ukrainaska bibliotekna asotsiatsiia*. URL: <https://ula.org.ua/resursy/biblioteky-khaby-tsyfrovoi-osvity> (data zvernennia: 15.10.2023).
2. Struktura chat-bota, yak stvoryty strukturu ta blok-skhemu chat-bota? Rozrobka ta stvorennia chat bota telegram, viber, fb, instagram – kompaniia Gerabot. URL: https://gerabot.com/article/yak_stvoriti_strukturu_chatbota (data zvernennia: 16.10.2023).

3. Telehram-pomichnyk biblioteky NMAU. Telegram. URL: https://t.me/libadmin_bot
(data zvernennia: 27.10.2023).