

Электронный сервис в библиотеке: вопросы содержания и организации

Автор: И. Ю. Матвеева

УДК 024/025:004



Автор рассматривает сущность, структуру и требования к организации электронных библиотечно-библиографических сервисов. Особое внимание уделено обоснованию модели виртуального обслуживания, организованного посредством единого электронного ресурса.

Ключевые слова: электронный сервис, виртуальное библиотечное обслуживание, библиотечные услуги, библиотечный сайт.

I. Yu. Matveeva

Electronic service in library: the questions of content and organization

The author considers nature, structure, and requirements for the organization of electronic bibliographic services. Particular attention is paid to the justification of a model of a virtual service, organized via a single electronic resource.

Keywords: electronic service, virtual library service, library services, library site.

Всё чаще библиотечная деятельность осмысляется в контексте сервисного подхода, который предполагает направленность профессиональных субъектов различных сфер деятельности на максимально комфортное удовлетворение потребностей клиента (потребителя) посредством оказания услуги.

Результатом библиотечной деятельности выступает информационный продукт или услуга, при производстве которых ещё на стадии планирования фиксируется цель. Она, согласно основным теориям маркетинга, должна быть сопряжена с удовлетворением объективных потребностей представителей социума (индивидуумов или социальных групп).

Библиотека является старейшим социально-коммуникационным институтом, и в

структуре её деятельности не только сформировалось технологическое знание, но и утвердились профессиональные догмы, стереотипы, профессиональное традиционное (консервативное) сознание специалистов. Большинство библиотек этап целеполагания, стратегического планирования, прогнозирования опускают, поскольку специалистам библиотечной сферы хорошо известно, какую деятельность они должны осуществлять, какими средствами и технологиями.

Однако в последние десятилетия во внешней среде библиотечного дела (на всероссийском, региональном и локальном уровнях) сменились не только техника и технологии (что стало основой технологического преобразования библиотечной практики), но и ожидания и потребности пользователей к уровню и качеству библиотечного сервиса.

стр. 17

И если первая тенденция принимается профессиональным сообществом как объективная необходимость, то вторая ещё слабо осознаётся, хотя в профессиональной литературе предпринимаются попытки комплексного осмысления данного феномена¹.

Так что же нужно современному пользователю? Однозначного ответа на этот вопрос нет, поскольку комплексных исследований поведения потенциальных и реальных библиотечных потребителей не проводилось. При поиске ответа на этот вопрос стоит обратиться к изучению не столько тех, кто является читателем или потребителем библиотечных продуктов и услуг (в структуре регионального информационного рынка отдавая им предпочтение), сколько тех, кто прошёл мимо и в силу объективных или субъективных причин не остановил свой выбор на библиотеке среди информационных учреждений региона.

Несмотря на нехватку обозначенных исследований, библиотеки интуитивно стремятся приспособить свою деятельность к ожидаемым режимам, стандартам и качеству со стороны пользователей. Форматов таких ожиданий может быть множество: от моделей традиционной библиотеки, наполненной старинными и интересными книгами, массивной мебелью, тихой, таинственной и уважительной атмосферой, до стандартов оперативного делового центра с новейшей конъюнктурно-коммерческой, образовательной и иной информацией и квалифицированными специалистами-навигаторами. В полномочиях каждой библиотеки самостоятельно выбирать приоритеты, вектор и технологическую основу развития.

Внедряя инновации и заимствуя инновационный опыт, современные российские библиотеки формируют и апробируют различные модели (библиотека - интеллектуальный центр, досуговый центр, центр семейного чтения, краеведения и т. д.), направленные на сохранение своей социальной востребованности и поиск индивидуальности. Большинство этих моделей специализируются содержательно, принципиально не меняя технологию, формы и режимы библиотечно-информационного обслуживания. Однако тенденции изменения информационного поведения пользователей продуктов и услуг библиотек и других информационных учреждений и центров имеют одно устойчивое направление, которое требует комплексного пересмотра режима библиотечного обслуживания. Оно связано с виртуализацией социальной и профессиональной жизни. Как отмечает культуролог Д. В. Иванов², в результате

информатизации всех сфер жизнедеятельности человека ожидаемое информационное общество не наступило (поскольку не имеется значимого прироста новой информации, меняющей жизнь людей), а вот коммуникационные процессы преобразовались, интенсифицировались и наполнили жизнь людей новым смыслом и новыми возможностями.

Виртуализация социальной жизни создаёт благоприятные предпосылки для формирования электронных библиотек, в основе которых должны лежать принципы электронного сервиса. Под электронным библиотечным сервисом мы понимаем профессиональную сферу деятельности, направленную на удовлетворение информационных потребностей пользователя библиотеки путём оказания услуг, организованных посредством использования дистанционных компьютерных технологий.

¹ См., например: Брежнева В. В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития: монография / С.-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств. СПб., 2006. 331 с.

² Иванов Д. В. Виртуализация общества. СПб.: Петерб. востоковедение, 2000. 96 с.

Электронный сервис может развиваться наряду с традиционным стационарным библиотечным обслуживанием. Большинство научных и инновационно-ориентированных общедоступных библиотек используют пространство собственного сайта для формирования элементов электронного библиотечного сервиса. Однако возможно и автономное существование электронной библиотеки. Примеры такого обслуживания имеются вне библиотечной сферы - рекомендательные интернет-сервисы "Imhonet", "Моя библиотека: социальная сеть любителей книг", "Bookmix" и др.

Электронный сервис предполагает преимущественную или полную автоматизацию процесса библиотечного обслуживания, обязательного преобразования его результата в электронную форму. Технологической основой для его осуществления является библиотечный сайт, существующий в глобальной или локальной информационной сети (в зависимости от уровня и ограничений доступа расположенных на нём ресурсов и услуг).

Для соблюдения принципа комплексности электронное обслуживание должно включать документальное, библиотечное и библиографическое обслуживание, содержать электронные аналоги основных библиотечных продуктов, обеспечивать спектр традиционных библиотечных услуг в виртуальном режиме: доступ к документальным массивам, фактографическим и библиографическим ресурсам; организацию высокоточных рекомендаций изданий; интерактивные и коммуникативные сервисы. Рассмотрим основные элементы библиотечно-библиографических сервисов.

Наиболее распространённым электронным продуктом библиотек являются **универсальные библиографические базы данных**, содержащие сведения о книгах и аналитических материалах фонда библиотеки или их совокупности (корпоративные базы данных); в меньшей степени представлены **специальные библиографические базы**

данных (проблемно-ориентированные, отраслевые, краеведческие и др.).

Важной особенностью базы данных (в том числе аннотированной или реферативной) как информационного продукта является наличие специально организованных многоаспектных поисковых возможностей в библиографическом электронном массиве. В связи с этим представленные в электронном виде **линейные библиографические ресурсы** (тематические списки, библиографические обзоры, полные тексты библиографических указателей и т. д.) не могут быть причислены к базам данных и образуют отдельный ресурс, основная проблема в представлении которого заключается в организации логичного и неперегруженного доступа на сайте по мере их постепенного накопления.

До принятия законодательства об авторском праве, накладывающем ограничения на формирование и организацию **полнотекстовых ресурсов**, большинство библиотек рассматривали данный продукт как основу своего развития. На современном этапе библиотеки очень осторожно ведут работу по созданию полнотекстовых ресурсов, развивая их лишь там, где имеется возможность заключения договора с автором об оцифровке и предоставлении доступа к полным текстам его изданий посредством сайта. Однако, помимо использования собственных баз данных, можно осуществлять выявление, тестирование, отбор и организацию доступа посетителей сайта к полнотекстовым бесплатным ресурсам Интернета и приобретённым базам данных (электронным библиотечным системам), если это не противоречит договору между библиотекой и собствен-

стр. 19

ником базы данных. Данный элемент электронного сервиса заменяет документальное обслуживание, обеспечивая обращение пользователей к электронным версиям изданий.

Фактографические ресурсы создаются библиотеками в соответствии с их специализацией и запросами пользователей. Их спектр чрезвычайно широк: фактографические базы данных, электронные выставки, дайджесты, путеводители, досье, новостные ленты, подборки и т. д. Каждый из подобных ресурсов уникален, имеет собственную технологию создания и поддержки, дизайн представления, поисковые средства и особенности работы пользователя. По содержанию они зачастую связаны с краеведческим аспектом, что обеспечивает их уникальность и востребованность. Фактографические ресурсы дополняют документальное обслуживание, обеспечивая пользователей регулярно обновляемой актуальной социальной информацией.

Слабо развиты в библиотеках **рекомендательные сервисы**, сочетающие литературную критику, отзывы читателей, библиографические средства усиления читательской активности, экспертные мнения о книгах, творчестве отдельных авторов и т.д. Наиболее распространённой формой рекомендательной услуги является форум, организованный на библиотечном сайте. Имеются единичные примеры эффективной читательской коммуникации на форумах, однако большинство из них не стимулируют пользователей к обмену читательскими отзывами.

Нам кажется интересным и достойным осмысления и заимствования опыт организации социальных сетей в поддержку чтения. Их примеры широко распространены на

рекомендательных сервисах Интернета и описаны в профессиональной литературе³. Особенностью таких сетей является наполнение контента самими участниками сети, объединившимися по признаку любви к книге и чтению.

Для характеристики издания используются формальные библиографические сведения (нестандартизованное библиографическое описание, аннотация) и читательские отзывы. Для удобства работы имеются дополнительные функции: ссылки на книжные интернет-магазины с указанием цены издания, возможность заказать отзыв, сделать закладку, добавить цитату из издания и т.д. Динамика посетителей рекомендательных социальных сетей неуклонно растёт. Модераторы сайтов активно развивают и продвигают свой ресурс, организуя акции, творческие встречи, конкурсы и т.д.

Библиотеки могут попытаться организовать на собственном сайте подобный режим читательского взаимодействия или стать активным участником, экспертом контента рекомендательных сетевых ресурсов; организовать доступ (ссылку) на собственном сайте к уже существующим социальным сетям.

Следующим элементом электронного сервиса являются **интерактивные библиотечные услуги**. Интерактивность характеризуется возможностью взаимодействия пользователя и библиотекаря-консультанта. В совокупности это - электронный формат информационно-библиографического обслуживания, а значит, он должен обеспечивать индивидуальное, групповое и массовое обслуживание.

Разовые индивидуальные запросы в режиме справочно-библиографического обслуживания призвана обеспечить **виртуальная справочная служба**. Данная справочно-библиографическая

³ Матвеева И. Ю. Читать подано! Социальные сети в поддержку и продвижение чтения // Вестн. Челяб. гос. акад. культуры и искусств. 2010. № 3. С. 25-31.

услуга уже получила признание пользователей и широко распространилась в профессиональном библиотечном сообществе. Технология её организации варьируется от использования бесплатных интернет-пейджеров на локальном библиотечном уровне до выстраивания всероссийской корпоративной сети виртуальных справочных служб с полным программным и методическим обеспечением (как, например, в Российской государственной библиотеке для молодёжи).

Технологической основой осуществления группового и массового библиографического информирования могут стать **электронные рассылки**. Несмотря на то что субъекты книжного бизнеса, читательские сообщества активно используют эту услугу для продвижения и рекомендации книг⁴, доказав их коммерческую и информационную оправданность, лишь немногие библиотеки предпринимают попытки выделять целевые аудитории, создавать и рассылать актуальную информацию для объединённых общностью потребностей социальных групп или подготавливать рассылки

универсального содержания, интересные большинству пользователей библиотек (например, рассылки новых поступлений).

Технологически необеспеченной является услуга **индивидуального библиографического информирования**. В условиях жёсткого ограничения финансовых и документальных ресурсов большинство библиотек отказались от информирования как направления библиографической работы либо перевели данную услугу в разряд платных.

Информирование ведётся согласно индивидуальным потребностям специалиста, поэтому содержание библиографических сообщений вряд ли будет интересно широкому кругу пользователей. В структуре интерактивных библиотечных сервисов необходимо обозначить условия, порядок, особенности организации информирования и разместить электронную форму регистрации абонента информирования. Для передачи сообщений в процессе индивидуального обслуживания может быть использована электронная почта или иной вид личной электронной коммуникации⁵.

В условиях ограниченности развития и доступа библиотечных электронных полнотекстовых ресурсов и постепенного совершенствования сетевых библиографических ресурсов и интерактивных услуг обязательным элементом электронного сервиса должны быть **электронная доставка документов или возможность получения издания по межбиблиотечному абонементу**. Трудности в развитии данных услуг также сопряжены с законодательством об авторском праве и проблемами сохранности фондов книгохранилищ. Однако весь смысл электронного библиографического обслуживания сводится к последующему обеспечению пользователя текстом документа. На наш взгляд, каждой библиотеке необходимо вырабатывать технологию организации доступа к библиотечным изданиям для виртуальных пользователей. Это позволит преодолеть барьеры электронного документального обслуживания, повысить востребованность и открытость библиотечного сервиса.

Вспомогательным элементом электронного сервиса являются услуги по организации **читательской коммуникации** посредством чатов, форумов, вир-

⁴ Матвеева И. Ю. Интернет-рассылки библиотек: обоснование внедрения // К информационному обществу: использование информационно-коммуникационных технологий - новые возможности для библиотек: материалы межрегион. науч.-практ. конф. Оренбург, 2011. С. 44-46.

⁵ МакМенеми Д. Предоставление электронных услуг: руководство для публ. библиотек и центров обучения /Д. МакМенеми, А. Поултер; пер. с англ. Е. М. Зайцева, К. Ю. Волкова. 2-е изд., стер. М.: Омега, 2011. 248 с.

туальных объединений, интернет-конференций, блогов, представительства в социальных сетях и т.д. Подобный опыт на разовой или периодической основе уже имеется в российских библиотеках. Обсуждение актуальных проблем современности в сетевом пространстве становится модным веянием и средством самореализации в виртуальной

пользовательской (как правило, молодёжной) и профессиональной библиотечной сфере.

Таким образом, комплексный подход к электронизации библиотечного обслуживания может создать виртуальную модель библиотеки, расширить сферу её доступа, привлечь новых пользователей, разработать и внедрить инновационные формы библиотечных продуктов и услуг. Безусловно, электронный режим обслуживания имеет перспективные возможности развития, однако его востребованность будет зависеть от соблюдения ряда условий и требований библиотечного сопровождения: системности, актуальности, уникальности, чёткого читательского и целевого назначения услуг и продуктов, высокого качества, обязательности обновления, удобства расположения и навигации.

При введении электронных библиотечных сервисов необходимо помнить основное требование любого профессионального сервиса: обеспечение высокого качества предоставляемых услуг и реализуемых продуктов. Качество библиотечного сервиса представляет собой совокупность потребительских характеристик продуктов и услуг, обуславливающих способность библиотеки удовлетворить информационные потребности пользователей.

Ориентация на качественный подход как флагман библиотечного обслуживания влечёт переосмысление подходов к культуре сервиса - системе эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают высококачественное обслуживание потребителей⁶. В прочих равных условиях в среде информационного обслуживания региона определяющими становятся внутренние, лично-ориентированные принципы: индивидуальный подход к предпочтениям клиента, доброжелательность и внимательность библиотечных сотрудников. В конечном итоге электронные сервисы направлены на установление длительных и продуктивных взаимоотношений с индивидуальными и групповыми пользователями.

⁶ Елицина Е. Ю. Электронные услуги библиотек. СПб.: Профессия, 2010. 304 с.