

Мария Владимировна Севастьянова, магистр информационно-библиотечной деятельности, ведущий библиограф Управления библиографическими информационными службами, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского (Россия, Санкт-Петербург)

**Направления информационно-библиографического обслуживания в виртуальной среде: опыт центральной публичной библиотеки региона :**

доклад на II Международном библиографическом конгрессе, 6-8 октября 2015 года, Москва, РГБ

**Аннотация:** О перспективных современных направлениях информационно-библиографического обслуживания на виртуальных площадках социальных медиа на примере деятельности Управления библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского.

**Ключевые слова:** информационно-библиографическое обслуживание, служба виртуальной справки, удалённые пользователи, социальные медиа

e-mail: [oh.masha.green@gmail.com](mailto:oh.masha.green@gmail.com)

tel.: 8(812)3366599

Maria Sevastyanova, Master of Information and Library Sciences, leading expert in The information and bibliographic services department, V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)

**Information and bibliographic service directions in virtual environment: the experience of the central regional public library**

**Summary:** Perspective directions of modern information and bibliographic services on virtual platforms of social media on the practice example of The information and bibliographic services department of V. V. Mayakovsky Central City Public Library.

**Keywords:** information and bibliographic services; virtual reference service; remote users; social media

Формы виртуального информационно-библиографического обслуживания являются неотъемлемой частью деятельности сотрудников информационно-библиографических служб на протяжении последних двадцати лет, и в той или иной степени представлены фактически во всех библиотеках. Традиционно выделяются две формы такого обслуживания – синхронное и асинхронное, при этом, как правило, тот или иной тип виртуального обслуживания чётко относится к одной из этих двух форм, будь то чат с библиографом (синхронная форма) или служба виртуальной справки (асинхронная, соответственно). Асинхронная форма более доступна для реализации, т.к. зачастую для неё необязательно наличие какого-либо специализированного программного обеспечения (например, выполнение запросов по электронной почте), а также не требуется непрерывный контроль (достаточно регламентированного мониторинга). Дополнительной, условно назовём её «статичной», формой информационно-библиографического обслуживания пользователей в режиме онлайн можно считать предоставление web-версий каталогов библиотеки, а также набирающие популярность в последние несколько лет так называемые «виртуальные читальные залы», предоставляющие доступ пользователей к полнотекстовым базам данных, доступным читателям, или к собственным оцифрованным полнотекстовым коллекциям библиотек.

Сама по себе виртуальная среда является динамичной системой, со своими тенденциями и закономерностями развития, а удалённые пользователи как часть этой среды имеют собственные ожидания и предпочтения, неразрывно связанные с этими процессами. За последние 10 лет фокус внимания интернет-пользователя переключился с обыкновенных web-сайтов (в том числе сайтов библиотек) на площадки социальных медиа. По данным исследований, проведенных TRU, TNS и Marketing Evolution [1], пользователи

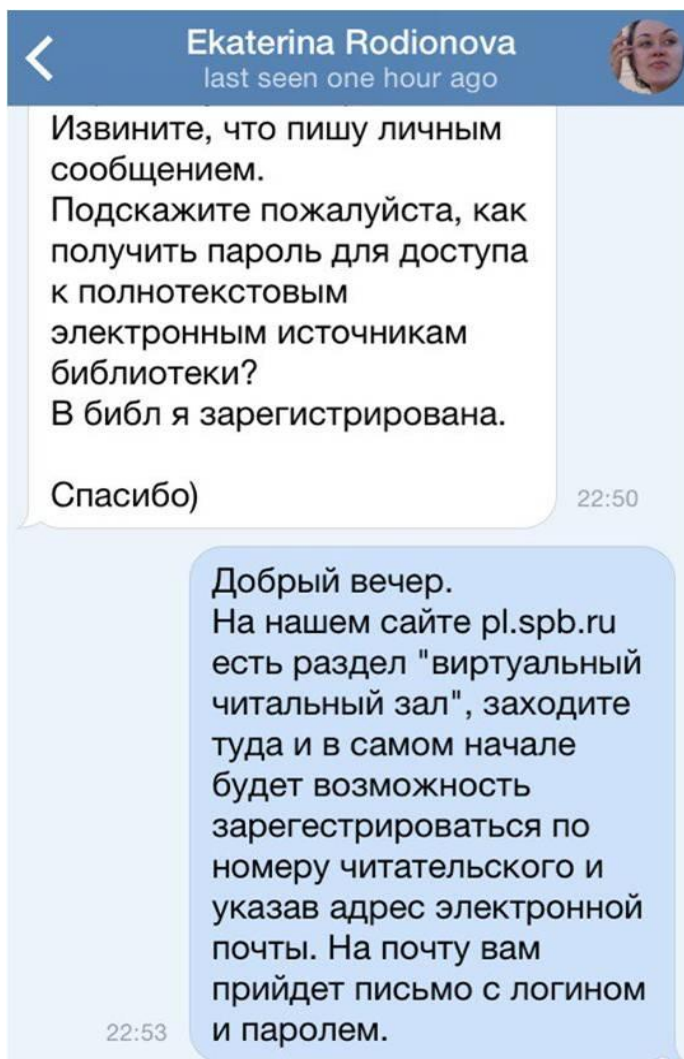
проводят в социальных сетях более 7 часов в день, а более 31% опрошенных подтверждают, что стали проводить больше времени онлайн именно после регистрации в социальных медиа.

Современные библиотеки учитывают данную тенденцию и стараются создавать и регулярно поддерживать свои виртуальные представительства на тех или иных площадках социальных медиа, однако зачастую работа на них ведётся бессистемно и не учитывается как форма информационно-библиографического обслуживания. Так или иначе, в настоящее время происходит активное осознание и освоение виртуальных площадок социальных медиа как канала информационно-библиографического обслуживания: библиографические службы активно включаются в процесс ведения страниц в социальных сетях, отвечают на поступающие запросы пользователей, предоставляют информацию о библиографических и полнотекстовых базах данных и т. д.

Практика показывает, что такие виртуальные площадки социальных медиа как социальные сети могут являть собой средоточие форм виртуального информационно-библиографического обслуживания, так как в силу своей внутренней организационной специфики позволяют обслуживать пользователей как синхронно, так и асинхронно, а также осуществлять упреждающее информирование и предоставление доступа к «статичной» информации. Рассмотрим подобное разнообразие форм обслуживания в рамках одной виртуальной площадки на примере деятельности Управления библиографическими информационными службами (УБИС) Центральной городской публичной библиотеки (ЦГПБ) им. В. В. Маяковского в социальной сети «ВКонтакте». [2]

Синхронное обслуживание удалённого пользователя в социальной сети (рис.1) может происходить на базе диалогового окна, являющегося встроенной функцией виртуальной площадки «ВКонтакте». Пользователь может отправить сообщение со своим вопросом администратору группы библиотеки в любое

удобное ему время и, в зависимости от характера вопроса, получить максимально быстрый и персонализированный ответ.



**Рис. 1. Пример синхронного информационно-библиографического обслуживания пользователя администратором группы «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на виртуальной площадке социальной сети «ВКонтакте».**

Так, в приведённом примере запрос поступает в 22:50, а ответ на свой вопрос пользователь получает уже в 22:53, так как сам по себе характер вопроса не требует проведения специального информационно-библиографического разыскания.

В случае осуществления асинхронного информационно-библиографического обслуживания (рис. 2) пользователь может воспользоваться специальной «темой для обсуждений», созданной в группе

«ЦГПБ им. В. В. Маяковского». Библиограф-администратор, в свою очередь, получает запрос, оценивает его характер, производит необходимые действия по сбору информации и публикует сформированный ответ в той же теме в рамках ветви дискуссии с данным пользователем.



**Рис. 2. Пример асинхронного информационно-библиографического обслуживания пользователя администратором группы «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на виртуальной площадке социальной сети «ВКонтакте».**

В приведённом примере временной разрыв между поступлением запроса и публикацией ответа составляет сутки (20 сентября–21 сентября), что является оптимальным для данного типа виртуальной площадки.

Информационные сообщения, публикуемые администраторами группы «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на площадке социальной сети «ВКонтакте» предоставляют широкие возможности для осуществления упреждающего информирования пользователей, при этом возможности выбора формы

информационного сообщения и его оформления весьма разнообразны: здесь может быть как краткое текстовое информационное сообщение, так и сообщение в форме «текст + изображение» или «текст + видеоролик» и т. д. На рисунке 3 представлен пример анонса проекта ЦГПБ им. В. В. Маяковского «Виртуальный читальный зал: удалённый доступ», для которого сотрудниками УБИС был создан специальный информационно-рекламный видеоролик.



**Рис.3** Пример упреждающего информирования пользователя администратором группы «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на виртуальной площадке социальной сети «ВКонтакте».

Количество «лайков» и «репостов», а также всплеск статистики «охвата» аудитории после публикации ролика (рис. 4) демонстрирует эффективность данного метода удалённого обслуживания пользователей.



**Рис. 4. Статистика «охвата» аудитории группы «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на виртуальной площадке социальной сети «ВКонтакте» после публикации видеоанонса проекта ЦГПБ им. В. В. Маяковского «Виртуальный читальный зал: удалённый доступ».**

Встроенная функция сбора статистики пользовательской активности групп, существующих на виртуальных площадках социальной сети «ВКонтакте», позволяет производить практически автоматический мониторинг востребованности данной формы виртуального информационно-библиографического обслуживания, а также включать статистические данные этого виртуального представительства библиотеки в квартальные и годовые отчёты.

Несмотря на очевидную позитивную тенденцию к развитию информационно-библиографического обслуживания на площадках социальных

медиа в целом и в социальных сетях в частности существует ряд проблем, сопутствующих данному процессу. Среди них можно выделить две основные: это использование таких форм информационного сообщения, которые являются устаревшими для целевой аудитории пользователей социальных сетей и некоррелируют с форматом используемой виртуальной площадки, а также неочевидная и некачественная подача информации с точки зрения технических и стилистических характеристик медиаданных, используемых в качестве информационного сообщения.

Данные ошибки при организации виртуального информационно-библиографического обслуживания являются частыми в практике как библиотек, так и других учреждений культуры. [3] Однако при качественном и своевременном решении и ликвидации подобных проблем в процессе организации информационно-библиографического обслуживания на площадках социальных медиа данное направление деятельности может рассматриваться как высокоперспективное как для удовлетворения информационных потребностей пользователей, так и для продвижения информационно-библиографических услуг и, как следствие, расширения круга их потребителей.

УБИС ЦГПБ им. В. В. Маяковского проводит регулярную работу по улучшению качества информационно-библиографического обслуживания по данному направлению.

**Табл. 1. Сравнительный анализ статистики посещений страниц группы в социальной сети и Службы виртуальной справки (по материалам отчетов УБИС за 2 квартал 2014 г. и 2015 г.).**

	<b>Группа «ЦГПБ им. В. В. Маяковского» на виртуальной площадке социальной сети «ВКонтакте»</b>	<b>Служба Виртуальной справки</b>
<b>2 квартал 2014</b>	2558	4095



<b>года</b>		
<b>2 квартал 2015</b>	5275	7107
<b>года</b>		

Сравнительный анализ статистики отчётов за 2 квартал 2014 г. и 2 квартал 2015 г. (табл. 1) демонстрирует очевидный рост востребованности такой формы виртуального информационно-библиографического обслуживания как обслуживание через социальную сеть «ВКонтакте» наравне с традиционной формой виртуального обслуживания, такой как «Служба виртуальной справки».

Таким образом, библиотека должна развивать все востребованные формы информационно-библиографического обслуживания, в том числе через социальные сети. Ведение библиографами групп в социальных сетях выступает перспективным направлением оперативного обеспечения социально активных пользователей необходимой информацией.

#### Примечания:

1. Петухова Е. Пустите меня в паутину! / Е. Петухова // Лаборатория рекламы, маркетинга и public relations [Электронный ресурс] : альманах. Москва, 2008. № 2. URL: <http://www.advlab.ru/articles/article668.htm>
2. ЦГПБ им. В. В. Маяковского : открытая группа // ВКонтакте. [СПб.], 2012–2015. URL: [https://vk.com/mayakovka\\_info](https://vk.com/mayakovka_info)
3. Севастьянова М. В. Разработка контента для продвижения библиотечных услуг на виртуальных площадках : выпускная квалификационная работа (магистра) / СПбГИК, кафедра информационного менеджмента ; науч. рук. В. В. Брежнева. СПб., 2015. 110 с.