

УДК 027.081:027.54 (477)

Н. Ю. Калиберда,

кандидат исторических наук,
заведующая отделом НБУВ

Е. А. Корнилова,

младший научный сотрудник НБУВ

ОНЛАЙНОВЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ

В статье отражены результаты исследования эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» в Национальной библиотеке Украины имени В. И. Вернадского. Авторы отмечают, что в современных библиотеках наибольшее распространение получают онлайн-сервисы, которые ориентированы на обеспечение научно-информационного обслуживания индивидуальных и коллективных удалённых пользователей путем подготовки и предоставления материалов, релевантных информационным требованиям и запросам пользователей.

Ключевые слова: удаленный пользователь, формы и методы обслуживания, информационные потребности, информационные запросы, онлайн-сервис, интернет-технологии, показатели эффективности.

Одной из характерных черт современного общества является всеобъемлющая информатизация, которая становится важнейшим фактором развития и существенно влияет на все сферы жизнедеятельности людей. Огромное значение для развития общества в целом имеет создание, сохранение и рациональное использование документных ресурсов, тогда как отличительной чертой современного этапа является предоставление информации в электронной, цифровой форме, что позволяет принципиально иначе создавать, хранить, организовывать доступ и использование электронных документов.

Актуальность темы данного исследования обусловлена тем, что новые технологии и глобализация информационной сферы, изменения в системе образования, науки, профессиональной деятельности требуют от библиотечно-информационных учреждений усовершенствования форм и методов обслуживания для оперативного реагирования на динамику информационных потребностей пользователей и предоставление релевантной информации.

Творческие индустрии – понятие сравнительно новое, но, как отмечают ученые А. Е. Пожидаев и В. В. Филиппов, они признаны во многих постиндустриальных странах: США, Великобритании, Германии и др. [1]. Информационная деятельность как одно из стратегических направлений креативных творческих индустрий тесно связана с экономической ценностью библиотечной услуги как элемента культуры. Поэтому Национальная библиотека Украины имени В. И. Вернадского (НБУВ) смещает акцент на индивидуализацию обслуживания, на предоставление информации дистанционно, с помощью веб-технологий, и управление ею на расстоянии. Креативные, творческие индустрии, которые сейчас практикуют библиотеки, требуют от библиотечных работников активного освоения интернет-технологий и интернет-сервисов, умения концентрировать новые знания, систематизировать и организовывать их в доступной для пользователя форме, а самое главное – предоставлять информацию, которая отвечает запросам конкретного пользователя. Обратная связь с пользователями НБУВ доказывает, что именно такой метод информирования имеет определенное влияние на экономический эффект субъектов хозяйствования. Конечно, существуют другие разнообразные творческие или креативные индустрии, способные вносить существенные изменения в экономику и культуру, но в глобальном мире особенно важной их составляющей остается информационная среда.

Необходимость изучения и обобщения отечественного и зарубежного опыта обусловлена тем, что ведущие библиотеки мира стали активно использовать новые технико-технологические разработки и электронные средства связи, которые ориентированы на предоставление пользователям широкого спектра информационных услуг в локальном и удаленном режимах. Так, в Украине при содействии Украинской библиотечной ассоциации реализовываются масштабные международные программы, ориентированные на обеспечение свободного доступа к мировым электронным ресурсам максимального количества граждан: «Интернет для читателей публичных библиотек LEAP», «Библиомост», проект «Сеть пунктов доступа граждан к официальной информации». Об активном участии библиотечных учреждений свидетельствует реализация таких проектов как создание интернет-центров, мультимедийных клубов, открытых зон доступа через Wi-Fi сеть и т. д. [2]. В последнее десятилетие в библиотеках Украины и странах ближнего зарубежья активно распространяются локальные и корпоративные проекты по созданию

виртуальных справочных служб на основе современных веб-технологий. По сравнению с библиотеками Европы, США, Канады и других стран, где внедрение таких сервисов произошло гораздо раньше, ведущие отечественные библиотеки и библиотеки стран ближнего зарубежья за достаточно короткий период внедрили данное направление в свою деятельность. Среди наиболее удачно организованных и активно используемых сервисов можно назвать: международный проект «Виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» (ВСС Корунб, Россия), виртуальную справку Президентской библиотеки Беларуси, виртуальную справочную службу Российской национальной библиотеки, виртуальную справочную службу Российской государственной библиотеки, международный проект «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек», объединенную справочную службу библиотек Украины, корпоративную виртуальную справочную службу библиотек Харькова и др. [3 – 7].

Среди реализованных зарубежных проектов последних лет – проект Нью-Йоркской публичной библиотеки Underground Library, главной целью которого является привлечение потенциальных читателей к посещению библиотечных филиалов с помощью рекламы книжных фондов, представленных на виртуальной книжной полке в вагонах метрополитена; внедрение новых сервисов 3M Cloud Library eBook Lending Service (Абонемент электронных книг облачной библиотеки 3M) в публичных библиотеках Нью-Йорка и Бруклина; bestseller service в публичных библиотеках Германии, который обеспечивает своих читателей электронными версиями книг известного издательства Penguin и популярных бестселлеров (в жанрах художественной и нехудожественной литературы), музыкальными CD и фильмами на DVD; социальный проект «Мобильная библиотека» (Россия, г. Рязань), представляющий собой виртуальный книжный стенд с QR-кодами книг российской и зарубежной классики (их может распознать камера любого мобильного устройства с поддержкой сети формата 3G и включенной функцией Wi-Fi. Со стенда «Мобильная библиотека» можно бесплатно скачать более 80 книг. Цель социального проекта – пробудить интерес жителей региона к чтению).

Наиболее распространенными и востребованными в библиотеках услугами, основанными на инновационных электронных технологиях являются: использование в университетских библиотеках киосков, обеспечивающих аренду ноутбуков для выполнения студентами учебных

заданий; организация библиотечной среды с элементами коворкинга – создание условий для индивидуальной работы пользователей с использованием персональных компьютеров с офисными программами и доступом к ресурсам и сервисам Интернета и зонами high-tech; внедрение технологии самообслуживания пользователей с использованием RFID карт; введение бесплатных служб по переводу – Language Line и др. [8].

На сегодня стойкой остается тенденция к расширению аудитории удаленных пользователей, которая в количественном отношении значительно превышает посещаемость читальных залов, доказывая необходимость более интенсивного внедрения в деятельность библиотек новых организационных форм и технологических разработок, ориентированных на эффективное обслуживание в дистанционном режиме. Прогнозируемым является тот факт, что с усовершенствованием интернет-технологий и усилением количественного и качественного наполнения библиотечных сайтов именно эта аудитория будет возрастать. Уже сейчас значительное количество составляют пользователи, которым необходим круглосуточный доступ к электронным каталогам библиотеки и к полнотекстовой информации, однако они, как и непосредственные посетители читальных залов, нуждаются в помощи высококвалифицированных специалистов при выполнении поиска и работе с электронной информацией, которая предоставляется библиотекой. Именно поэтому в современных библиотеках наибольшее распространение получают сервисы, ориентированные на обеспечение справочно-информационного обслуживания путем подготовки и предоставления информационных материалов справочного, тематического, консультационного, научно-методического характера, релевантных информационным потребностям и запросам удаленных пользователей.

Внедрение новых организационных форм и технологических разработок требует глубокого научного анализа целевого назначения и рациональности нововведений. Именно поэтому направленность библиотековедческих исследований на изучение потребительских характеристик предоставленных услуг, степени их соотношения с нуждами реальных и потенциальных пользователей является залогом принятия эффективных и успешных управленческих решений по модернизации библиотечно-информационного обслуживания.

С этой целью в НБУВ в рамках ведомственной темы «Повышение эффективности информационной деятельности научной библиотеки»

осуществлялось исследование эффективности работы новой онлайн-технологии обслуживания удаленных пользователей, особенностей данной аудитории с точки зрения информационных приоритетов и уровня информационной культуры.

С учетом актуальности темы была определена главная цель исследования, которая состояла в оптимизации обслуживания удаленных пользователей на основе представленных предложений по результатам исследования, корректировки стратегии научно-информационного обслуживания, предоставления качественных информационных услуг, формирования релевантных электронных информационных ресурсов и внедрения современных онлайн-сервисов.

Основные задачи исследования направлены на изучение и оценку эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка», который разработан и реализован в НБУВ в 2011 г.; анализ его соответствия основным критериям качества обслуживания, а именно доступности для всех категорий удаленных пользователей; соответствие требованиям оперативности и обеспечения индивидуализации обслуживания; детальный анализ эффективности использования новой технологии обслуживания и соответствия предоставляемых информационно-справочных услуг уровню информационных потребностей и запросов; обоснование целесообразности и коэффициента полезности внедрения нового направления работы, связанного с организацией доступа к информации и знаниям. В основе функциональных особенностей сервиса «Виртуальная справка» лежит объединение возможностей программного обеспечения для организации работы библиотечного специалиста, выполняющего конкретные задачи, читательского интерфейса с возможностью задать вопрос через веб-форму, а также доступом к Архиву выполненных справок для оперативного получения ответа. Архив выполненных справок дает возможность поиска не только по адресу электронной почты пользователя (в скрытом виде), а и по категории знаний, ключевым словам, теме запроса. Кроме того, система позволяет сопровождать текстовый ответ визуальным материалом в виде тематически подобранных изображений (сканированных каталожных карточек), активных ссылок на полнотекстовые электронные документы и документы, представленные в сети Интернет [9, 10].

В ходе исследования выявлено, что одним из основных показателей эффективности работы онлайн-сервиса «Виртуальная справка» являются статистические данные по общему количеству выполненных справок,

которые демонстрируют заинтересованность пользователей в услугах такого рода. Это служит подтверждением целесообразности и актуальности внедрения организационных форм обслуживания на основе специального программного обеспечения и современных интернет-технологий (см. рисунок).

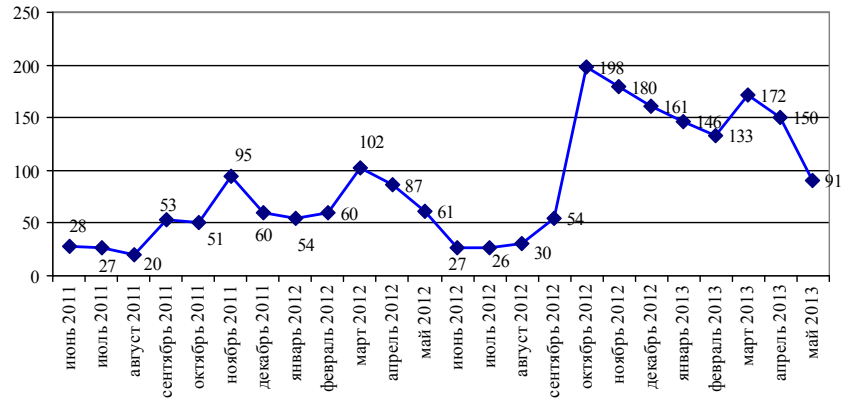


Рис. Количество справок, выполненных с июня 2011 г. по май 2013 г.

Этот показатель колеблется в зависимости от времени года. В период экзаменационных сессий в высших учебных заведениях количество запросов ощутимо возрастает, в период летних каникул и отпусков – спадает. Осенью и зимой происходит активизация размещения запросов от пользователей.

Результаты анализа демонстрируют, что из общего количества справок большинство (68 %) приходится на справки тематического характера, 22 % составляют адресные справки, 2 % – уточняющие, 1 % – фактографические, 7 % – справки ориентирующего характера. Необходимо отметить, что характерной чертой в работе сервиса является разнообразие видового состава справок, которые выполняются по запросам удаленных пользователей. Возможно значительно расширять границы справочно-информационного обслуживания путем оперативного предоставления информации ориентирующего характера (консультации по методике и эффективности использования каталогов и баз данных, разъяснение правил, условий работы с документами и ресурсами, переадресация запроса в случае невозможности его выполнения по объективным причинам с

указанием возможных вариантов поиска информации) способствует привлечению новых пользователей.

Изучение аудитории пользователей сервиса «Виртуальная справка», тематики их запросов и целей обращения, которое осуществлялось путем анализа статистических данных за период с 2011 по 2013 г., свидетельствует о том, что самыми активными категориями являются аспиранты, студенты и специалисты с высшим образованием. Основная цель их запросов – получение информации, необходимой для выполнения научно-исследовательской (1176 запросов) и учебной работы (486 запросов).

Систематизация статистических данных, в соответствии с разделами рубрикатора НБУВ, по тематике информационных запросов дает четкое представление об их приоритетах и динамике. Основной процент запросов приходится на разделы «Экономика. Экономические науки» (18,6 % – вторая половина 2011 г.; 15,5 % – 2012 г.; 22,8 % – первая половина 2013 г.), «Государство и право. Юридические науки» (10,9 % – вторая половина 2011 г.; 13,3 % – 2012 г.; 14,8 % – первая половина 2013 г.), «Культура. Наука. Образование» (16,8 % – вторая половина 2011 г.; 17,0 % – 2012 г.; 21,9 % – первая половина 2013 г.), «Филологические науки. Художественная литература» (6,7 % – вторая половина 2011 г.; 8,7 % – 2012 г.; 9,4 % – первая половина 2013 г.), «История. Исторические науки» (12,4 % – вторая половина 2011 г.; 11,4 % – 2012 г.; 6,2 % – первая половина 2013 г.).

Превалирование справок гуманитарной тематики отражает общие тенденции в развитии библиотечно-информационной среды, активное выявление которых началось в первой половине 2010-х годов, что было связано с углублением социально-экономических преобразований в Украине, переориентацией системы высшего образования на специальности гуманитарного профиля и с изменениями в структуре профессиональной деятельности общества [11, 12].

Исследования, выполненные специалистами НБУВ с целью изучения структуры читательского состава и динамики информационных потребностей пользователей электронных ресурсов, подтверждают тот факт, что информационные приоритеты претерпели существенные изменения в связи с детерминацией ценностных ориентиров в обществе и переходом высшей школы к интегрированным программам на основе компетентного подхода. Указанная тенденция в определенной мере находит свое отображение и сейчас [13–16].

В соответствии с задачами исследования осуществлялось изучение

особенностей формулирования поисковых запросов как отображения информационной культуры пользователей. В последнее время вопросам изучения аудитории пользователей, ориентированной на получение информации в электронном режиме, уделяется много внимания в исследованиях, которые проводятся зарубежными и отечественными специалистами библиотечной отрасли. Необходимость всестороннего изучения достаточно новой аудитории потребителей информации с точки зрения эффективности их взаимодействия с информационно-поисковой системой библиотеки в процессе удовлетворения собственных запросов вызвана активным внедрением в библиотечную среду общедоступных интерактивных каталогов, виртуальных справочных служб, а также дальнейшим развитием онлайн-сервисов. Результаты таких исследований позволяют принимать оперативные организационно-управленческие решения, направленные на усовершенствование присутствующих компонентов информационно-поисковой системы библиотеки и внедрение новых форм обслуживания, а также организацию мероприятий по формированию информационной культуры пользователей [13, 17–19].

В соответствии с результатами анализа поисковых запросов пользователей, которые поступают в сервис «Виртуальная справка», уровень их информационной культуры недостаточно высок. Специалистам, выполняющим справки, приходится тратить дополнительное время для того, чтобы разобраться в сути некорректного, тематически неопределенного или неточно поставленного вопроса, что значительно влияет на оперативность работы библиотечного персонала. Это свидетельствует о необходимости приобретения пользователями соответствующих навыков в сфере библиотечно-информационных и информационно-коммуникативных знаний, а также понимания, что от корректности формулировки запросов зависят эффективность и оперативность работы библиотечных специалистов, и, соответственно, релевантность предоставленной информации. В свою очередь это доказывает, что работа по формированию информационной культуры посетителей библиотек как составляющей системы обслуживания и библиотечного менеджмента до сих пор остается актуальной.

Результаты, полученные в ходе исследования, позволяют утверждать, что на современном этапе онлайн-сервис «Виртуальная справка» НБУВ, работа которого направлена на оперативное удовлетворение широкого спектра информационных запросов удаленных пользователей, является

одной из наиболее действенных форм обслуживания в дистанционном режиме. Основными показателями эффективности его работы являются востребованность, доступность для всех категорий потребителей информации, независимо от того, являются ли они пользователями НБУВ, оперативность выполнения запросов, тематическая универсальность предоставляемой информации, что подтверждается результатами, полученными во время исследования. Также отличительным признаком и характерной чертой в работе онлайн-сервиса является ориентированность на предоставление информации не только в виде библиографических подборок и фактографической информации, но и полнотекстовых документов и ссылок на сетевые ресурсы, предоставление информации консультационного и ориентирующего характера.

Изучение аудитории удаленных пользователей с точки зрения особенностей формулирования поисковых запросов дает возможность отметить, что эффективность использования информационных ресурсов и нового онлайн-сервиса НБУВ напрямую зависит от информационной культуры конкретной личности. В последнее время параллельно с позитивными тенденциями, связанными с увеличением аудитории пользователей электронного информационного пространства, в обществе ощущается негативное влияние компьютеризации на менталитет личности. Исходя из практики работы, можно отметить склонность пользователей, особенно студентов, к получению фрагментарных знаний, ориентацию на получение «готовой информации», неумение правильно формулировать поисковые запросы, предмет, тему, суть вопроса, что усложняет работу библиотечных специалистов. В связи с особенностями онлайн-обслуживания, которое не предполагает прямое общение с пользователем, у специалистов могут возникать трудности, связанные с некорректным формулированием запроса. В этом контексте приоритетным и актуальным направлением работы НБУВ остается вопрос организации мероприятий, основным назначением которых является формирование у пользователей навыков в области библиотечно-информационных и информационно-коммуникативных знаний, умения использовать возможности информационного пространства в своей профессиональной деятельности.

Информационная подготовка личности традиционно остается прерогативой библиотечно-информационных и высших учебных заведений. Сегодня актуальным является вопрос определения новых критериев и принципов в формировании информационной культуры,

которые базируются на интегративном подходе, что дает возможность сформировать единую стратегию и тактику с ориентацией на взаимодействие образовательных и библиотечно-информационных учреждений, где каждый, в соответствии со своей спецификой и приоритетами, должен стать участником информационного образования. Таким образом, реализация общей цели – формирование информационной культуры личности – открывает перспективы активного взаимодействия и получения качественного конечного результата.

Следует отметить, что проведение научного исследования, направленного на изучение эффективности работы новой онлайн-технологии по обслуживанию удаленных пользователей, особенностей данной аудитории с точки зрения информационных приоритетов и уровня информационной культуры, позволило определить положительные и отрицательные стороны в работе онлайн-сервиса «Виртуальная справка». К положительным факторам следует отнести увеличение аудитории удаленных пользователей, предметность и конкретизацию работы с пользователем по предоставлению информации справочного, тематического, консультативного и ориентирующего характера, обеспечение полноты и оперативности в удовлетворении личностных информационных потребностей. Условно негативным, но весьма важным фактором, который существенно влияет на эффективность работы онлайн-технологии по обслуживанию удаленных пользователей, является ее зависимость от стабильности работы автоматизированной библиотечно-информационной системы.

Совершенствование форм и методов обслуживания удаленных пользователей в контексте междисциплинарных исследований поможет в изучении новой формации пользователей, их сетевой деятельности и эволюции потребностей. Изучение удаленного пользователя как социально значимой категории приобретает наибольшую эффективность при использовании методов социологии, организационной диагностики, маркетинговых исследований, статистики самого разного рода, что позволит оперативно реагировать на изменения в приоритетах пользователей информации, отслеживать целесообразность имеющихся и побуждать к внедрению новых организационных форм и разработок, которые формируют систему дистанционного обслуживания.

Работа с новыми информационными технологиями в процессе создания, хранения и распространения информации, привлечения и

использования в библиотечной деятельности информационно-коммуникативных систем требует эффективного менеджмента как современной теории управления, внедрения в библиотечную практику взвешенных организационно-управленческих решений, направленных на усовершенствование имеющихся компонентов всей системы обслуживания и прогнозирования приоритетных направлений развития. Исходя из широкого спектра потенциально существующих и реально возможных библиотечных нововведений, наиболее целесообразным является создание сервисно-ориентированных моделей обслуживания, которые базируются на дифференцированном подходе к пользователям в условиях быстрого изменения их ценностных ориентаций и информационных потребностей, что требует особой гибкости технологических структур, а также изменений в конфигурации библиотечно-информационных ресурсов.

Список использованных источников

1. *Пожидаев А. Е.* Стратегия развития культурных индустрий, как одно из направлений государственной инвестиционной политики Украины / А. Е. Пожидаев, В. В. Филиппов // Вісн. Київ. ін-ту бізнесу та технологій. – 2013. – № 1. – С. 39–42.
2. Програми, проекти Української бібліотечної асоціації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ula.org.ua/index.php?id=38>. – Назва з екрана.
3. Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://korunb.nlr.ru/query_form.php. – Загл. с экрана.
4. Виртуальная справка Президентской библиотеки Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://edd.preslib.org.by/faq/>. – Загл. с экрана.
5. Виртуальная справочная служба «Спроси библиографа» Российской национальной библиотеки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.vss.nl.ru/query_form.php. – Загл. с экрана.
6. Виртуальная справочная служба Российской государственной библиотеки «Спроси библиотекаря» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/ru/vs/>. – Загл. с экрана.
7. 1-я виртуальная справка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.library.ru/help/>. – Загл. с экрана.
8. Библиотеки и молодежь. Зарубежный опыт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://blog.rgub.ru/libex/>. – Загл. с экрана.
9. *Лобузина К. В.* Технології організаційних знанневих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності / К. В. Лобузина. – Київ, 2012. – 252 с.

10. *Исаенко О. О.* Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентуюча документація / О. О. Ісаєнко, Н. Ю. Каліберда // Вісн. Кн. палати. – 2012. – № 11. – С. 16–20.
11. *Коваль Т. М.* Український читач на тлі суспільних перетворень / Т. М. Коваль // Вісн. Кн. палати. – 2003. – № 2. – С. 28–34.
12. *Рохлин Н. Г.* Квалификационные характеристики должностей предприятий и хозяйственных обществ : науч.-практ. рекомендации : [учеб. пособие] / Н. Г. Рохлин ; Харьков : ин-т управления. – Харьков : КОНСУМ, 1998. – 176 с.
13. *Каліберда Н. Ю.* Користувач електронного каталогу як об'єкт бібліотечнознавчого дослідження / Н. Ю. Каліберда // Наук. пр. Нац. б-ки України імені В.І. Вернадського. – Київ, 2008. – Вип. 20. – С. 91–100.
14. *Коваль Т. М.* Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Коваль Тетяна Миколаївна ; Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського НАН України. – Київ, 2005. – 19 с.
15. *Сокур'янська Л. Г.* Высшее образование как модель социокультурной трансформации: институциональный аспект анализа / Л. Г. Сокур'янська // Проблеми розвитку соціологічної теорії. Трансформація соціальних інститутів та інституціональної структури суспільства. – Київ : Ін-т соціології НАН України, 2003. – С. 404–409.
16. *Зимняя И. А.* Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 34–42.
17. *Жабко Е. Д.* Онлайн-справочно-библиографическое обслуживание: особенности развития / Е. Д. Жабко // Библиография. – 2005. – № 3. – С. 3–11.
18. *Дрешер Ю. Н.* Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды [Электронный ресурс] / Ю. Н. Дрешер, Т. А. Агланова. – Режим доступа: <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2005&num=11&art=1>. – Загл. с экрана.
19. *Брежнева В. В.* От библиотечно-библиографического обслуживания к информационному сервису / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информация. Сер. 1. – 2003. – № 6. – С. 12–18.

Статья поступила 10.03.2015

UDC 027.081:027.54 (477)

Nadezhda Kaliberda
Yevgeniia Kornilova

ONLINE INFORMATION SERVICE IN A SCIENTIFIC LIBRARY

The paper presents results of online service «Virtual Reference» effectiveness research conducted in Vernadsky National Library of Ukraine. The authors note that in modern libraries most prevalent online services are focused on providing research and information services for individual and collective distant users through the preparation and presentation of materials, relevant to information needs and requests of consumers.

Keywords: remote user, forms and methods of service, information needs, information requests, online service, Internet technologies, efficiency indicators.