

УДК 025.5  
024.5

**В. Г. Свирюкова,**

кандидат педагогических наук,  
старший научный сотрудник,  
заведующая отделом ГПНТБ СО РАН

**ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  
КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ  
СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
В КРУПНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ**

В статье дается характеристика интерактивных форм обслуживания удаленных пользователей и описывается технология их использования в крупной научной библиотеке.

*Ключевые слова:* справочно-библиографическое обслуживание, удаленный пользователь, интерактивное обслуживание.

Под воздействием внешних и внутренних факторов система справочно-библиографического обслуживания (СБО) меняется. Она становится более сложной и разнообразной. В структуру СБО включаются новые виды и формы обслуживания. Некоторые из них заимствуются из сфер деятельности, не относящихся к библиотечному делу. Более того, они не являются суперсовременными. Так, ICQ, Skype хорошо известны и продолжают использоваться для организации общения пользователей, но библиотечные специалисты на них обратили внимание сравнительно недавно.

Другая форма, которая в настоящее время все шире внедряется в СБО, – разнообразные варианты онлайн-помощи. Изначально такие подходы к организации обслуживания применялись только в туристической индустрии, интернет-магазинах и т. д. Эта удобная форма общения, позволяющая оказать и получить необходимую консультацию в режиме реального времени (здесь и сейчас), что делает наличие ее в структуре библиотечного обслуживания в целом и СБО в частности, актуальной и востребованной. Все эти формы общения известны и привычны для пользователей, а значит, их наличие среди услуг библиотек только лишний раз продемонстрирует пользователям, что они взаимодействуют с современной информационной структурой, заботящейся о своих

потребителях, учитывающей их интересы. Особенно это важно для удаленного пользователя.

Термин «удаленный пользователь» появился сравнительно недавно. Так в профессиональной зарубежной печати стали называть пользователя, который получал услуги библиотеки с помощью новых информационных и телекоммуникационных технологий, что давало ему возможность находиться вне библиотеки.

В прошлом библиотекой пользовался читатель, который работал с книгой из фонда библиотеки и в ее помещении. С развитием книгопечатания и соответственно с возросшей доступностью изданий, библиотеки стали выдавать книги на дом по абонементу. Человека, бравшего таким образом книги, журналы и др., в XIX в. называли подписчиком. Посещение библиотеки подписчиком было более кратковременным и редким, чем читателя-пользователя читальни (читального зала) [3].

В середине XIX в. появляется читатель, не посещающий библиотеку, иногородний подписчик. Чтобы выполнить запросы этих читателей, библиотеки стали использовать формы обслуживания, которые уже в XX в. получили название заочного (ЗА) и межбиблиотечного абонементов (МБА). В начале XX в. возникло справочное обслуживание по телефону и соответственно пользователь этой формы обслуживания. В условиях МБА, ЗА, справочного обслуживания по телефону библиотека впервые стала обслуживать пользователей (абонентов), которые находятся вне поля зрения библиотекаря и для которых сам библиотекарь невидим. Сегодня такого пользователя мы называем «виртуальным» [3].

Использование различных технологических и коммуникационных средств способствует развитию и совершенствованию справочно-библиографического обслуживания, предоставляя пользователям возможность связаться с библиографом в то время, когда возникает потребность в информации, а не тогда, когда они приходят в библиотеку.

Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей развивается в трех направлениях:

**синхронное** – выполнение запросов в режиме реального времени (например, чат-обслуживание);

**асинхронное** – получение ответа на запрос через определенный отрезок времени с помощью электронной почты или веб-формы (например, виртуальные справочные службы);

**автоматическое** предоставление информации в ответ на запросы

пользователей на основе использования специально организованных баз знаний/баз данных выполненных запросов (например, архив выполненных запросов виртуальными справочными службами).

Не все запросы, с которыми пользователи обращаются в справочно-библиографические отделы, являются уникальными. Часто они бывают если не повторяющимися, то сходными. Именно поэтому возможно многократное использование ответов на запросы, полученные в разное время [4, с. 237]. В настоящее время программное обеспечение, используемое при обслуживании удаленных пользователей в рамках виртуальных справочных служб, дает возможность автоматически генерировать базы данных запросов-ответов, которые позволяют не только сохранять разнообразную информацию о пользователях, их запросах, источниках предоставления информации и непосредственно ответах, но и осуществлять поиск в массиве по всему спектру поисковых характеристик, включая поиск по ключевым словам в любом текстовом фрагменте. За рубежом такие базы получили название «базы знаний», в отечественной терминологии они обычно определяются как «архив выполненных запросов» (в РНБ, ГПНТБ СО РАН), «архив пользователя» (library.ru) и др.

Одной из наиболее распространенных синхронных форм СБО является чат-обслуживание, представляющее собой непосредственное разделенное временем и пространством текстовое общение «удаленный пользователь – библиограф» в режиме реального времени. Для его реализации используется специальное программное обеспечение, позволяющее управлять двухсторонним диалогом между библиографом и удаленным пользователем [4, с. 242].

Усовершенствованные технологии, кроме текстового чата, дополнительно предполагают сопровождение удаленного пользователя путем синхронизации действий библиографа и пользователя. Реализация функции совместного просмотра дает абоненту обращаться к информационным объектам (поисковым системам, базам данных, электронным каталогам и библиотекам) одновременно с библиографом. При помощи специализированного программного обеспечения пользователь имеет возможность сохранять текстовые копии чат-сессий, а библиограф – применять шаблоны типичных ответов, извлекать из архива копии предыдущих чат-сессий с конкретным пользователем, передавать запросы библиотекам – партнерам, передавать файлы и т. д. К служебным функциям относятся текущий контроль и статистика [5, с. 59].

Обслуживание в чат-режиме обеспечивает безотлагательную помощь удаленным пользователям и, следовательно, повышает ценность библиотеки среди пользователей. Одним из главных преимуществ чат-обслуживания по сравнению с обслуживанием через электронную почту является возможность совмещения выполнения запросов и одновременного обучения пользователей. Чат-сессия длится дольше, чем непосредственное общение, пользователь может не дожидаться ответа на запрос и прекратить соединение; при недостаточно высокой скорости связи такая услуга становится недоступной для читателей, обратившихся со сложными запросами (углубленный библиографический поиск, передача статистических данных, таблиц, иллюстраций и т. д.); ввод сообщений с клавиатуры занимает намного больше времени, чем обслуживание по телефону и личное общение [1, с. 48].

В настоящее время обслуживание удаленных пользователей становится все более приоритетным. Библиотеки заинтересованы в развитии услуг и форм обслуживания для них. Синхронная форма предполагает интерактивную, практически живую помощь библиографа, осуществляемую в режиме реального времени.

Интерактивность – понятие, которое раскрывает характер и степень взаимодействия между объектами. Среди специалистов отсутствует устоявшееся определение этого термина. Тем не менее, обобщенно его можно трактовать так: интерактивность – это принцип организации системы, при котором цель достигается информационным обменом элементов этой системы. Элементами интерактивности являются все элементы взаимодействующей системы, при помощи которых происходит взаимодействие с другой системой – человеком (пользователем). Кроме того, интерактивность можно рассматривать как способность информационно-коммуникационной системы активно и разнообразно реагировать на действия пользователя.

Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие) – это термин, обозначающий характеристику взаимодействия людей и непосредственную организацию их совместной деятельности.

Интерактивное обслуживание – это форма заочного обслуживания потребителей с использованием Интернета. Такая форма обслуживания дает возможность читателю и библиографу обмениваться письменными сообщениями. Используя такую форму, библиограф может общаться с несколькими пользователями.

Более того, в рамках синхронного обслуживания возможен совместный просмотр и сопровождение удаленного пользователя. Это дает возможность обоим участникам процесса видеть экраны друг друга, что, в свою очередь, позволяет им обращаться к одним и тем же объектам (поисковым системам, базам данных и т. д.). Библиограф может отправить на компьютер пользователю файл любого типа. В виду того, что в таком формате обслуживания могут принимать участие несколько библиотек, то есть возможность отвечать на запросы 24 часа в сутки, семь дней в неделю. Синхронное обслуживание подходит для выполнения запросов удаленных пользователей, которым требуется немедленный ответ.

Выявление интерактивных форм обслуживания, изучение интереса к ним удаленных пользователей, интегрирование их в традиционную систему справочно-библиографического обслуживания – вопросы, решением которых мы активно занимаемся в последнее время. Обследованы сайты значительного количества различных организаций, занимающихся обслуживанием, в том числе библиотек, туристических фирм, торговых компаний и т. д. Определены наиболее приемлемые для использования в библиотеках формы интерактивного обслуживания. Среди них:

- ❖ **I seek You (ICQ)** – централизованная служба мгновенного обмена сообщениями в сети Интернет;

- ❖ возможность общаться с библиографом посредством текстовой, голосовой или видеосвязи, предоставляет **Skype**;

- ❖ **онлайн помощник (ОП)** – сервис, позволяющий в режиме реального времени общаться с удаленным пользователем через специальную форму, размещенную на популярных страницах сайта библиотеки;

- ❖ **система VoIP** обеспечивает голосовую связь в режиме реального времени на основе передачи речи по сети с использованием интернет-протокола. Имея в своем распоряжении две телефонные линии связи или высокоскоростные каналы подключения к Интернету, используя кабель или цифровую абонентскую линию связи можно говорить с пользователем по телефону, одновременно проводя совместный просмотр веб-страниц по Интернету. Во время сеанса связи VoIP происходит живое общение библиографа с читателем при помощи наушников, подключенных непосредственно к компьютеру, или встроенного микрофона и акустических колонок, что помогает быстрее и легче понять вопрос читателя; экономить время обслуживания, поскольку не нужно писать текст. Однако технология VoIP до настоящего времени не получила широкого применения даже на

Западе, поскольку требует наличия дополнительной аппаратуры [1, с. 49].

Каждая библиотека выбирает те организационные формы и методы, которые соответствуют ее задачам и возможностям. Необходимо отметить, что из вышеперечисленных форм более активно в библиотеках используются различные варианты онлайн-помощника.

Такие формы обслуживания, как ICQ используются, как правило, для получения ответов на адресные или фактографические запросы. При их выполнении не предполагается предоставление пользователю развернутых, объемных, глубоко проработанных ответов. Для этих целей существуют другие формы обслуживания, в том числе и удаленных пользователей. Примером может быть виртуальная справочная служба (ВСС).

Информация о наличии интерактивных форм обслуживания, как правило, представлена на главной или одной из основных страниц сайта библиотеки (рис. 1, 2).

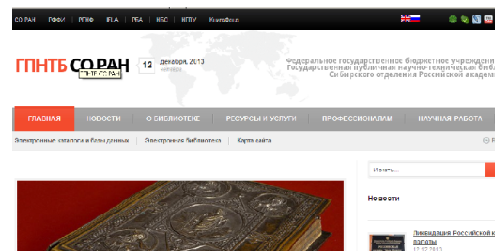


Рис. 1. ICQ и Skype на главной странице сайта ГПНТБ СО РАН

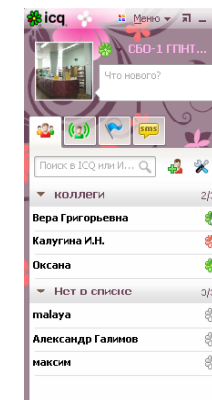


Рис. 2. Чат-консультация с библиографом ГПНТБ СО РАН

Ниже мы приводим примеры различных интерактивных форм обслуживания, используемых в Государственной публичной научно-технической библиотеке Сибирского отделения Российской академии наук.

Необходимо отметить, что представленные формы в ГПНТБ СО РАН начали интегрировать в систему справочно-библиографического обслуживания постепенно, по мере развития технической и технологической составляющей, а также возникающих потребностей пользователей.

Так, первым, среди интерактивных форм, стали использовать Skype (рис. 3) для целей продвижения информационных ресурсов и продуктов, для проведения консультаций по методике определения индекса цитирования сотрудники справочно-библиографического отдела. Эта форма хорошо себя зарекомендовала, было принято решение о расширении сферы ее использования, например, для проведения вебинаров и библиографических биеннале.

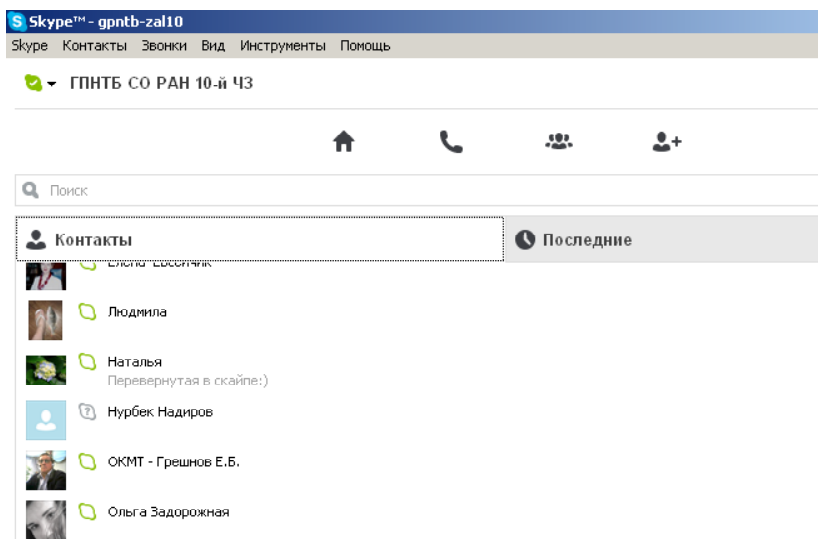


Рис. 3. Страница Skype в СБО ГПНТБ СО РАН

ICQ – хорошо известная форма обмена информацией. Однако ее использование для обслуживания можно наблюдать не во многих библиотеках, так как при поступлении запроса библиограф должен быть доступен для общения.

В последнее время библиотеки стали активнее предлагать различные варианты онлайн-помощников для удаленных пользователей. С октября 2013 г. эта форма справочно-библиографического обслуживания стала доступна для пользователей ГПНТБ СО РАН. Полезным является размещение этой формы общения пользователя и сотрудника библиотеки на страницах, где представлены информационные ресурсы, в частности электронные каталоги (рис. 4). Это экономит время пользователя и создает

комфортную среду для работы, а, следовательно, влияет на формирование положительного имиджа библиотеки.

Все перечисленные формы обслуживания удаленного пользователя имеют свои достоинства и недостатки. Исходя из этого, необходимо иметь в виду, что «каждая вновь предлагаемая модель справочно-библиографического обслуживания должна быть изучена с точки зрения ее преимуществ по отношению к существующим. Меняются потребности, меняются библиотеки и модели обслуживания. Определение лучшей модели для каждой библиотеки – эволюционный, а не революционный процесс» [2, с. 43].

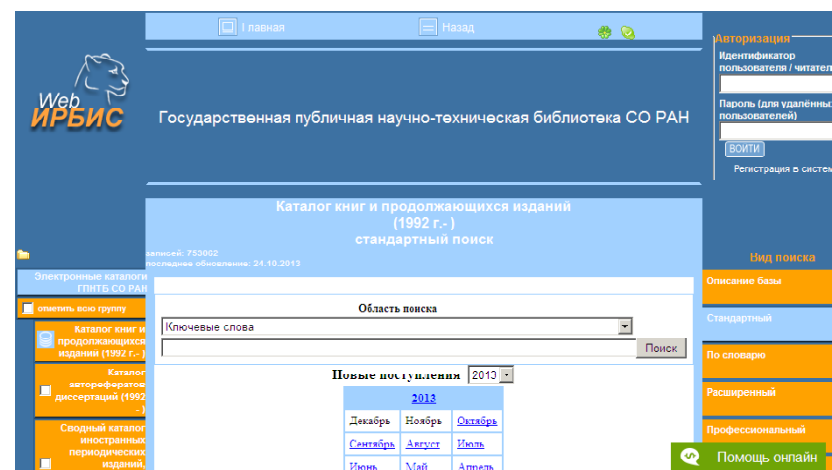


Рис. 4. Онлайн-помощник на странице Электронного каталога ГПНТБ СО РАН

Вместе с тем, внедрение новых форм в имеющуюся систему справочно-библиографического обслуживания – это показатель того, насколько успешно библиотеки используют возможности, предоставленные информационной средой.

#### Список использованных источников

1. Андреева Н. Е. Виртуальные справочные службы в библиотеках: тенденции развития / Н. Е. Андреева, С. С. Смирнова // Библиография. – 2012. – № 2. – С. 47–49.

2. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотекосведение. – 2005. – № 6. – С. 42–49.

3. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : МГУКИ : Профиздат, 2003. – 47 с.

4. Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – СПб. : Изд-во РНБ, 2006. – 388 с.

5. Нещерет М. Ю. Чат-обслуживание в режиме реального времени в РГБ / М. Ю. Нещерет, Е. Л. Найдина // Библиография. – 2011. – № 2. – С. 58–62.

UDC 025.5  
024.5

**V. H. Svirukova,**

Ph. D., Head of Department, Senior Researcher, SPSTL SB RAS

INTERACTIVE SERVICE AS AN ELEMENT OF THE SYSTEM  
OF REMOTE USERS' REFERENCE-BIBLIOGRAPHIC SERVICE

The interactive forms of remote users' service are characterized in this article. Technology of their usage is described as well.

*Keywords:* reference-bibliographic service, remote user, interactive service.

УДК [024 + 002.56]: 004.738.5

**О. В. Кулева,**

кандидат педагогических наук,  
научный сотрудник ГПНТБ СО РАН

## **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ УДАЛЕННОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В КОНТЕКСТЕ КОНЦЕПЦИИ ВЕБ 2.0**

В статье изучен опыт крупных библиотек России по созданию личного кабинета удаленного пользователя, как одного из сервисов концепции Веб 2.0. Выявлены основные инструменты организации личного кабинета пользователя. Описывается проект системы обслуживания удаленных пользователей ГПНТБ СО РАН на основе сервиса «личный кабинет».

*Ключевые слова:* сервисы Веб 2.0, личный кабинет, удаленный пользователь библиотеки.

В настоящее время на основные направления библиотечной деятельности, в частности библиотечное обслуживание и создание информационных продуктов и услуг, во многом влияет ряд факторов. Первым фактором является активное развитие информационных технологий, применение во многих сферах деятельности концепции «Веб 2.0»<sup>1</sup>, в рамках которой предполагается участие в разработке проекта большого коллектива различных специалистов, сотрудничество пользователей и разработчиков, возможность использования информации в других проектах, простота использования сервисов и их интерактивность, а также персонализация информационного пространства [3]. Основные виды социальных сервисов Веб 2.0 – фото-, видео-, географические сервисы, сетевые дневники и офисы, коллективные гипертексты, социальные закладки, интерактивные анкеты, программы общения онлайн.

Впервые предположение, что данная концепция и ее сервисы вполне приемлемы для библиотечной деятельности было высказано в 2005 г. М. Кейси, также им был введен термин «Библиотека 2.0»<sup>2</sup>. Осмыслению

<sup>1</sup> Термин Веб 2.0. обычно используется как комплексное определение новых возможностей и направлений развития Интернета.

<sup>2</sup> Библиотека 2.0 // Википедия: свободная энциклопедия. – Режим доступа: URL : [http://ru.wikipedia.org/wiki/Библиотека\\_2.0](http://ru.wikipedia.org/wiki/Библиотека_2.0).