

# ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

УДК 026.06

Л. З. Амлинский

## Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть?

*Рассмотрены современные варианты и режимы дистанционного предоставления библиотечных услуг, определены основные позитивные свойства этого вида обслуживания. Показано, что основные критерии при выборе информационных режимов обслуживания – качество услуг и экономическая целесообразность.*

**Ключевые слова:** дистанционное библиотечно-информационное обслуживание, библиотеки, скайп, режим диалога, читательские форумы, абонементное обслуживание, читательские конференции, удалённые библиотечные порталы, платные услуги.

Библиотечно-библиографическое обслуживание читателей мы обычно связываем с работой читателей в библиотеке (с её фондом, каталогами и др.) рассматривая при этом библиотеку как единое технологическое и физическое пространство. Интернет создал возможности для дистанционного, т.е. *внешнего* библиотечного обслуживания и формирования эффекта присутствия. Поэтому сегодня библиотеку можно назвать *дистанционной обслуживающей системой*. Физические параметры здания перестали иметь какое-либо значение, поскольку для удалённого читателя не важны внутренняя архитектура библиотеки, её расположение, сетевой статус. Используя для работы компьютер, читатель набирает адрес библиотеки, и при этом его интересуют только скорость, полнота получения информации, качество обслуживания, возможность диалога с библиотекарем по электронной почте или скайпу.

Существуют разные приоритеты при пользовании библиотекой как физическим пространством и как удалённым пространством. Каждый вид обслуживания обладает специфическими особенностями, требующими детального анализа. Библиотека – это одно из немногих учреждений, где не регламентируют алгоритм поведения читателей, цели которых абсолютно индивидуальны. Можно утверждать, что библиотека – наиболее демократичное учреждение культуры по сравнению с другими. Театр предполагает концентрацию зрительского внимания на спектакле, филармония – на исполняемой музыке, музей – на экспозиции. Если не выполнять заданный индивидуальный алгоритм поведения, подчинённый коллективному сценарию, посещение этих мест лишается смысла. Может быть, именно поэтому библиотечное дистанционное обслуживание в отличие от дистанционного (телевизионного) обслуживания театральных зрителей и слушателей музыки связано с использованием многообразных методов и форм.

В близких к библиотечной сферах (образование, музейное дело) развитие Интернета сделало возможным создавать дистанционные образовательные структуры, виртуальные выставки и др. Появились новые направления – дистанционное образование, дистанционная презентация музеев, выставок и др. Эти инновации возникли как результат развития единого информационного пространства.

К позитивным моментам дистанционного представления библиотечных услуг относятся: ликвидация библиотечной периферии, создание локальных библиотечных компьютерных сетей, формирование разовых библиотечных сетей для решения конкретных поисковых задач, упразднение иерархических связей между библиотеками разных уровней и др. Есть все предпосылки рассматривать дистанционное обслуживание как новую перспективную библиотечную технологию. Многие библиотеки успешно применяют эту форму, однако пока она не получила широкого распространения. К тому же для этого не созданы нормативная, методическая и правовая базы.

Для дистанционного обслуживания библиотекам целесообразно сформировать специальные отделы, способные выполнять весь объём работ по регистрации, вести базу данных пользователей, профиля их интересов, поддерживать неформальный диалог с читателями.

Каковы же положительные и отрицательные стороны дистанционного библиотечно-информационного

обслуживания, каков его информационный потенциал при различных способах реализации? Рассмотрим варианты дистанционного обслуживания.

**Обслуживание по программе скайп.** Обслуживаться по скайпу читатель может дома, на рабочем месте либо в ближайшей к его дому библиотеке. Область преимущественного использования общения по скайпу – установление контакта пользователя и библиотеки, сообщение читательской потребности, её уточнение и формулирование запроса. Такой вид обслуживания важен потому, что способствует персонализации контакта между библиотекарем и читателем – исчезает обезличивание общения, поскольку проявляются индивидуальный интеллект и эмоциональный статус человека.

Читатель связывается по скайпу с библиотекой и контактирует непосредственно с библиографом: видит на мониторе собеседника и задаёт ему вопросы. Читатель не связан каким-либо регламентом, обязательной терминологией, ему не обязательно чётко формулировать запрос, так как можно уточнить его в процессе общения.

Принципиально новое в таком обслуживании – пользователь может выбрать библиотеку, наиболее соответствующую его потребностям. И здесь важно не вводить каких-либо административных ограничений, регламентирующих этот выбор. В основу дистанционного библиотечного обслуживания должны быть положены демократические принципы функционирования Интернета. Читатель также свободен и в выборе аппаратной системы обслуживания.

В то же время общение по скайпу при поиске информации не всегда необходимо. В ряде случаев наиболее целесообразно *обслуживание по электронной почте*.

И скайп, и электронную почту следует использовать для обслуживания в комплексе как взаимодополняющие.

**Обслуживание в режиме диалога.** Режим диалога – консультативный. Продолжительность и содержание консультаций не могут быть регламентированы и определяются в каждом случае индивидуально. Дистанционный диалог осуществляется практически так же, как и при обслуживании в библиотечном здании. В этой, как и во всех других формах дистанционного обслуживания, определяющими являются не сетевые или другие субординационные критерии взаимодействия читателя и библиотеки, а факторы экономической и информационной целесообразности.

Находясь в библиотеке, читатель не имеет возможности быстро поменять консультанта, если консультация его почему-либо не удовлетворила. Невозможно быстро оказаться в другой библиотеке или перейти от одного библиографа к другому, а вот изменить адрес скайпа и виртуально связаться с любой библиотекой или с любым библиографом не составляет никакого труда. Правда, при этом возникает «непорядок»: нарушаются субординация, территориальные каноны или принятый в библиотеке порядок обслуживания, не предусматривающий смену консультанта. Но этот «непорядок» тем и хорош, что он расширяет возможности читателя, способствует конкуренции, позволяет выявить наиболее способных и ответственных библиотечных работников или библиотеку.

Важно, что в процессе диалога библиотека выполняет консультативную, рекомендательную и обучающую функции. Удельный вес этих составляющих может различаться и зависит от квалификации читателя и библиографа. Развитие диалога может инициироваться обеими сторонами. Как и во всяком процессе обучения, учитель (библиограф) может выбирать вектор обучения в зависимости от уровня знаний, которыми владеет ученик (читатель). В свою очередь, продвинутый читатель может уточнять свою потребность, если результаты поиска информации или представления библиографа о предмете поиска, на его взгляд, не вполне релевантны.

**Формирование и обслуживание читательских форумов.** Необходимое условие при таком режиме – выявление тематических интересов различных групп читателей и формирование на этой основе тематических форумов. Это активно протекающий процесс. Следует выделить стабильные читательские форумы, которые создаются определёнными профессиональными группами пользователей. Читательские форумы могут быть долгосрочными, если они обусловлены единством образования или длительной совместной профессиональной деятельностью их участников, и краткосрочными или среднесрочными, если цель их создания – решить конкретную задачу.

Каждый участник форума включается в список рассылки по тому или иному релевантному сообщению. Если кто-либо изъявит желание изучить предмет сообщения, библиотека предлагает ему несколько тематически близких публикаций, переходя тем самым от обслуживания в режиме форума к индивидуальному. Это может осуществляться как в режиме запрос-ответ, так и в опережающем. Библиотека должна инициировать читательскую активность форумов – предлагать информацию, релевантность которой определяется из содержательного анализа запросов участников форума.

Таким образом, формирование и обслуживание читательского форума – это длительный творческий процесс, требующий значительных затрат – и библиотечного труда, и финансовых.

**Абонементное персональное обслуживание.** Каждый читатель должен иметь право на абонементное обслуживание. Абонемент может быть приобретён на полгода, год и должен гарантировать внеочередное обслуживание. Целесообразно, чтобы с читателем постоянно работал один и тот же библиограф. Преимущество абонемента перед обычным обслуживанием: у библиографа появляется чувство ответственности за «своего» читателя. При этом ведущий и ведомый могут меняться ролями, что не снижает качества обслуживания. В отличие от других форм, такое обслуживание нацелено не на запрос, а на читателя.

**Дистанционные читательские конференции** давно и стабильно вошли в число наиболее востребованных форм библиотечной деятельности. Они открывают принципиально новые возможности для работы с читателями, которые, выбрав интересующую их тему, могут зарегистрироваться и принять участие в таком мероприятии. В отличие от обычных конференций, которые проходят в здании библиотеки, дистанционные могут проводиться параллельно, быть разной продолжительности и по-разному организованы.

Дистанционные читательские конференции требуют тщательной технической и методической разработки. При этом нет необходимости каждый раз изобретать новые методы и формы – можно заимствовать известные и хорошо отработанные технологические схемы из других сфер деятельности. Одна из таких схем – производство кинофильмов. Сначала создаётся литературный сценарий, на его основе – режиссёрский сценарий, в котором определена продолжительность каждой из сцен, чередуются крупные и общие планы и др.

При режиссировании дистанционной конференции нужна такая же тщательная поэтапная подготовка: необходимо правильно оценить читательские интересы и предложить продукт, который во всём отвечает их запросам. При этом требуется решить не только содержательные, но и маркетинговые задачи, т.е. рассчитать предстоящие расходы, связанные с кадровым и техническим обеспечением мероприятия. Определить расходы можно только в том случае, если будут созданы режиссёрский сценарий, видео- и звуковой ряд, спланирована продолжительность конференции и т.д.

Преимущества дистанционных мероприятий могут быть продемонстрированы также на примере выставок новых поступлений. Дистанционный вариант позволяет представлять новые книги с оглавлениями, списками литературы, ссылками на подобные публикации других или тех же авторов. Также появляется возможность вести диалог по каждой экспонируемой книге. То есть выставку можно заставить «говорить». Ещё раз подчеркну: дистанционные конференции и выставки требуют тщательной режиссёрской подготовки. В противном случае эти мероприятия будут дискредитированы, ещё не начавшись.

**Дистанционное обслуживание читателей через удалённые библиотечные порталы.** Рассмотренные системы и режимы дистанционного библиотечного обслуживания основаны на прямом дистанционном контакте библиотеки с читателем.

В то же время большие дополнительные возможности открываются при дистанционном обслуживании читателей через удалённые библиотечные порталы. Любое техническое и технологическое новшество в библиотечном обслуживании может быть принято, если оно доступно широкому кругу читателей.

Наиболее восприимчива ко всему новому молодёжь. Читатели старшего возраста предпочитают традиционные методы и формы библиотечного обслуживания. Для них наиболее привычно общение с библиотекарем и получение нужной ему информации. В этой связи представляет интерес создание удалённых библиотечных порталов.

Библиотечный портал самой крупной библиотеки может быть организован на базе любой районной или областной библиотеки, а также фирмы, обладающей соответствующими техническими возможностями. У нескольких крупных библиотек может быть один и тот же портал. В этом случае, например, районная библиотека получает право выбора патронирующей библиотеки в зависимости от того, какую из них она сочтёт наиболее соответствующей потребностям конкретного читателя. Всем библиотекам, участвующим в сложившейся локальной сети, необходимо предоставить полную свободу, чтобы они стремились выполнить максимальное число запросов и не рассматривали это как обузу.

Какое место займёт режим работы с удалённым порталом, станет ясно в процессе эксплуатации, который является наиболее репрезентативным способом оценки инноваций во всех сферах человеческой деятельности.

**Организация и финансирование дистанционного обслуживания.** Дистанционное обслуживание выводит библиотечное дело в новую пространственную среду, поскольку не только решает в Интернете поисковые задачи, но и активно использует его возможности для развития и осмысления собственно библиотечных технологий.

Все рассмотренные информационные режимы дистанционного библиотечного обслуживания осуществляются с использованием новых технологических схем. Их следует рассматривать как платную библиотечную услугу. Стоимость этой услуги должна определяться каждой библиотекой с учётом численности и квалификации её персонала, спроса на этот вид услуги, активности конкурентов и других показателей.

В то же время не следует думать, что платное дистанционное обслуживание ведёт к коммерциализации всей библиотечной деятельности, так как это – только один из видов библиотечной работы.

Каждая библиотека должна самостоятельно разработать свою ценовую политику дистанционного обслуживания. Любая попытка организовать бесплатное дистанционное обслуживание или ввести единые тарифы лишит его жизнеспособности, превратит в обузу для библиотек, так как исчезнет конкурентная заинтересованность. При дистанционном обслуживании между читателем и библиотекой нет территориальной связи, библиотека превращается в субъект рыночных отношений и должна предложить своему клиенту такие условия взаимодействия, которые окажутся для него наиболее привлекательными. Библиотека и её сотрудники должны быть заинтересованы в дополнительных доходах, размеры которых обусловлены качеством обслуживания и объёмом оказываемых услуг.

Финансовые средства, полученные от этого вида обслуживания, следует направлять на отдельный счёт, и часть их использовать для дополнительной оплаты труда сотрудников. Стоимость обслуживания должна быть дифференцирована: для предприятий, фирм или других юридических лиц и частных пользователей цены на одни и те же виды услуг могут быть различными.

Что же является предметом дистанционного библиотечного обслуживания и возникающих рыночных отношений? Ответ простой: вся текстовая и графическая информация любого объёма, представленная в цифровой форме. Следующий шекспировский вопрос – «Быть или не быть?» Многие библиотеки ответили на него положительно [1–6] и решают следующую задачу – «Каким ему быть?». Этот поиск, как и всё инновационное, связан с риском. Дать отрицательный ответ куда спокойнее. Однако он не сулит никакой позитивной динамики развития. А отставание в нашем бурно развивающемся, информационно насыщенном мире очень опасно.

### **Список источников**

1. **Жабко Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – С.-Петербург : Российская национальная библиотека, 2006. – 387 с.
2. **Развитие** информационного общества на территории Орловской области (2011–2018 годы): Долгосрочная областная целевая программа от 6 дек. 2010 г. – Режим доступа: <http://www.orel-region.ru/index.php?head=17&part=19&docid=1911>. – Загл. с экрана.
3. **Разумова Э. Г.** Технологические аспекты реализации онлайн-справочно-библиографического обслуживания удалённых пользователей (на примере Виртуальной справочной службы РНБ "Спроси

библиографа") / Э. Г. Разумова // Информационный бюллетень РБА. – 2005. – № 35. – С. 136, 137.

4. **Грибков Д. Н.** Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 12. – С. 41–44.

5. **Жабина Г. С., Симунина Т. Н.** Опираясь на традиции, внедрять новое. (К 60-летию Научной библиотеки Пензенской государственной сельскохозяйственной академии) // Там же. – 2011. – № 10. – С. 98–107.

6. **Медянкина И. П.** Проблемы и возможности организации информационно-библиотечного сопровождения учебного процесса в системе дистанционного образования / И. П. Медянкина // Там же. – № 7. – С. 18–26.