

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

УДК 02:004

doi: 10.33186/1027-3689-2021-12-29-56

Н. В. Косикова, М. С. Бунин

*Центральная научная сельскохозяйственная библиотека,
Москва, Российская Федерация*

Мониторинг библиотечно-информационных услуг ЦНСХБ

Аннотация. Представлены результаты мониторинга ассортимента и востребованности библиотечно-информационных услуг (документные, справочные, библиографического информирования, культурно-просветительские, обучающие), презентуемых ЦНСХБ на своём сайте. Проанализированы виды, формы и условия предоставления услуг, их востребованность. Особое внимание уделено дистанционным услугам доступа к информационным ресурсам собственной генерации – электронным библиотекам, электронным каталогам, виртуальным выставкам и др. Проведён терминологический анализ названий услуг относительно нового действующего национального стандарта по библиотечно-информационному обслуживанию. Установлено, что названия услуг соответствуют стандартизованным терминам и определениям. Анализ востребованности выявил услуги, пользующиеся разным спросом: активным, колеблющимся, снижающимся. Для повышения качества библиотечно-библиографического обслуживания и информационного обеспечения научных исследований в области агропромышленного комплекса рекомендуется: провести дополнительное изучение продуктов и услуг, характеризующихся нестабильным и снижающимся спросом, разместить исчерпывающий перечень услуг в разделе «Информационные услуги», создать личный кабинет учёного, предоставить пользователю возможность участвовать в отборе документов для оцифровки из фонда библиотеки, получать e-mail-рассылку о новых поступлениях изданий в библиотеку и др. Сделан вывод, что ЦНСХБ предоставляет широкий спектр библиотечно-информационных услуг, которые необходимы для успешной реализации процесса обслуживания, способствуют повышению доступности генерируемых библиотекой информационных продуктов и комфортности их использования, а также повышению качества информационного обеспечения научных исследований по проблемам агропромышленного комплекса.

Результаты мониторинга будут использованы при планировании деятельности библиотеки по развитию библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационные услуги, дистанционные услуги, библиотечные сайты, мониторинг, АПК, ЦНСХБ

LIBRARY AND INFORMATION WORK: THEORY AND PRACTICE

UDC 2:004

doi: 10.33186/1027-3689-2021-12-29-56

Nina V. Kosikova and Mikhail S. Bunin

Central Scientific Agricultural Library, Moscow, Russian Federation

Monitoring library and information services at Central Scientific Agricultural Library

Abstract. The findings of monitoring of repertoire of and demand for library and information services (document, reference, bibliographic awareness, cultural and educational services) are discussed. The mentioned services are available through the CSAL website. The types and forms of services are analyzed, their place and demand for them are discussed. The focus is made on the online services providing access of in-house information resources, e. g. e-libraries, e-catalogs, virtual exhibitions, etc. The terminological analysis of services titles as compared to the new national standard of library information services was executed. It was revealed that the services titles meet the standardized terms and definitions. The degrees of demand for difference services are estimated as active, fluctuating and decreasing. To improve library and bibliographic services and information support of science for agro-industrial complex, the authors recommend: to study products and services of unstable and decreasing demand, to load explicit list of services in the Information Services section, to design scientist personal accounts, to make it possible for the users to take part in selecting documents for digitization and to receive e-newsletter on new library acquisitions, etc. The authors conclude that CSAL provide the wide range of library information services which is essential to increase accessibility and friendliness of Library-generated information products, to improve information support of research in agricultural industries. The findings will be used in planning user library and information services. It is imperative that user services are monitored and user demands are analyzed.

Keywords: library and information services, distance services, library websites, monitoring, agro-industrial complex, Central Scientific Agricultural Library

Библиотечно-информационное обслуживание – ведущая функция современных библиотек, которая реализуется в разных видах и формах услуг, предоставляемых пользователям. Именно по удовлетворённости качеством обслуживания пользователь оценивает деятельность библиотеки, формирует своё представление о ней, судит о полезности для него данной библиотеки. Новый национальный стандарт даёт следующее определение библиотечно-информационной услуги: «Это результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определённую информационную или социально-культурную потребность пользователя» [1].

В современных условиях развития общества библиотечно-информационное обслуживание претерпело значительные изменения. Возникают качественно новые отношения между библиотеками (производителями и распространителями продуктов/услуг) и пользователями (потребителями). Это обусловлено постоянно растущим объёмом мировых информационно-сетевых ресурсов, активным насыщением профильного рынка результатами библиотечно-информационной работы, происходящим на фоне глобальной компьютеризации информации, активного развития информационно-коммуникационных технологий. Пользователи уже не довольствуются традиционными видами обслуживания – они ожидают особых лично-ориентированных услуг и продуктов, комплексной библиотечно-информационной поддержки своей профессиональной и образовательной деятельности, повышения комфортности услуг.

Чтобы оставаться конкурентоспособными, библиотекам необходимо производить продукты и услуги, релевантные спросу пользователя, поэтому, услуги должны находиться под постоянным наблюдением, подвергаться многоаспектному анализу для выявления их соответствия ожиданиям современных пользователей. Отсюда возникают объективные потребности в изучении библиотечно-информационных услуг. Именно этим объясняется актуальность темы представленного исследования.

Моделировать оптимальный ассортимент библиотечно-информационных услуг позволяет мониторинг, с помощью которого посредством оценочного изучения ассортимента услуг и их востребованности можно определить ситуационную конъюнктуру, выяснить, какие необ-

ходимы услуги, с какими свойствами, в каком объеме и пр., указать на проблемы, обозначить перспективы развития библиотеки.

Вопросы и проблемы современного библиотечно-информационного обслуживания и электронного сервиса освещаются в ряде работ ведущих специалистов, в их числе: А. Б. Антопольский [2], О. Ф. Бойкова [3], М. С. Бунин [4], М. Я. Дворкина [5–7], Е. Ю. Елицина [8], О. Л. Лаврик [9], Е. В. Линдеман [10], А. С. Павлова [11], Л. Н. Пирумова [12, 13], Н. С. Редькина [14, 15], М. Л. Сухотина [16], И. П. Тикунова [17].

Цель настоящей работы – мониторинг ассортимента и востребованности представленных на сайте ЦНСХБ библиотечно-информационных услуг для повышения качества информационного обслуживания пользователей библиотеки. Основные задачи: выявить и обобщить данные об услугах, предлагаемых библиотекой; провести анализ их доступности и востребованности пользователями; определить соответствие названий услуг новым стандартам по библиотечно-информационному обслуживанию; предложить новые услуги, повышающие удовлетворение информационных потребностей учёных и специалистов агропромышленного комплекса (АПК).

Фактографическую базу исследования составили данные, полученные с сайта ЦНСХБ и из журналов веб-сервера ЦНСХБ. Определены индикаторы изучения: *форма предоставления услуги* (документ, справка, выставка и др.); *место оказания услуги* (стационарно, дистанционно); *условия предоставления услуги* (платно, бесплатно); *степень востребованности* (активный, колеблющийся, снижающийся спрос).

Востребованность информационного ресурса определялась по числу обращений к ресурсу в исследуемый период (2020 г.), зафиксированных журналами веб-сервера библиотеки. Для классификации услуг использовались термины и определения нового профильного терминологического стандарта ГОСТ Р.7.0.103-2018 [1].

Отмечено, что на библиотечных сайтах некоторые услуги называются и классифицируются библиотеками по-разному, что не позволяет пользователям получать адекватное представление о них. Стандарт позволяет выработать единый подход к предоставлению услуг [5, 10].

Для проведения анализа услуги сгруппированы в следующие ассортиментные группы: *документные услуги, справочные услуги, услуги библиографического информирования, культурно-просветительские услуги, обучающие услуги*, в соответствии с классификацией, в основу которой положен вид предоставляемой услуги [5]. В стандарте [1] понятие *вид библиотечно-информационных услуг* – это «категория библиотечно-информационных услуг, выделенная по определённому признаку (например, объекту, предоставляемому пользователю)».

Для проведения исследования использовался метод статистического анализа. Представленная работа является продолжением ранее проведённых исследований по библиотечно-информационному обслуживанию учёных и специалистов АПК [18–20].

Результаты и обсуждение. Система библиотечно-информационного обслуживания ЦНСХБ базируется на таких понятиях, как качество услуг, обратная связь с пользователями, внедрение цифровых технологий, реализация библиотечных инноваций, расширяющих возможности библиотечной деятельности и позволяющих получить социальный эффект в информационном обеспечении сельскохозяйственной науки и образования. Система включает в себя целый комплекс библиотечно-информационных услуг, обеспечивающих доступ пользователей к информационным ресурсам, продуктам, документам.

Используя дополнительные возможности, которые дают современные информационные технологии, ЦНСХБ активно развивает диапазон генерируемых продуктов и услуг, в основном ориентируемых на дистанционное обслуживание пользователей как наиболее приоритетное направление деятельности библиотеки. Современным каналом доступа к услугам и дополнительной площадкой для привлечения и обслуживания пользователей служит веб-сайт библиотеки.

Изучение сайта ЦНСХБ показало, что практически все информационные услуги представлены на главной странице сайта. В рамках каждого вида услуг выделены формы, в которых этот вид реализуется. Действующий стандарт даёт следующее определение форме библиотечно-информационной услуги: «Это внутреннее строение услуги,

включающее объект, способ и/или условия её предоставления и дающее основание для наименования услуги (например, выставка, консультация, вечер встречи, выдача документов)» [1].

На сайте ЦНСХБ представлены в той или иной степени все ассортиментные группы услуг. Самую значимую группу по содержанию и спросу представляют **документные услуги** – они обеспечивают локальный и удалённый доступ к изданиям на разных носителях (бумажных, электронных, компакт-дисках и др.). Форма этих услуг весьма разнообразна – это выдача документов и репродуцированных копий, выгрузка ресурса, доступ к полнотекстовым ресурсам, электронная доставка документов, доставка документов по МБА, сохранение результатов поиска и оформление электронного заказа, предварительный заказ документов (бронирование документов), продление сроков пользования документом, резервирование документа, извещение о задолженности и др.

Среди документных услуг наиболее традиционной и обязательной услугой для библиотеки является *выдача изданий из документного фонда*. Фонд ЦНСХБ содержит более 3 млн экз. отечественных и иностранных документов и позволяет удовлетворять разнообразные информационные запросы пользователей по различным тематикам АПК и смежным с ним отраслям науки и производства и различной хронологической глубины. Принцип доступности печатных изданий реализуется на основе свободного доступа к коллекциям по запросу пользователя.

Для получения информации об услуге, процедуре её предоставления пользователь может лично или по телефону обратиться к специалистам библиотеки или зайти на её сайт. Следует отметить, что непосредственного доступа к услуге на сайте нет, получить информацию о ней можно, ознакомившись с правилами пользования библиотекой, которые размещены в разделе «Библиотека» в рубрике «Общие сведения». Результат предоставления услуги – выдача документов в читальный зал.

Анализ полученных данных показал, что наиболее активными пользователями читального зала ЦНСХБ в 2020 г. (как и в 2019 г.) остаются специалисты с высшим образованием (2020 г. – 26,9%, 2019 г. – 29,4%). Вторую позицию занимают студенты (2020 г. – 16,7%, 2019 г. – 25,4%) (рис. 1). Наблюдается изменение процентного соотношения

различных групп пользователей, смещение идёт в сторону категории «Прочие». Как показал экспресс-анализ, одна из причин этого – некорректное заполнение пользователями учётных карточек при онлайн-регистрации (не заполнено поле, в котором по умолчанию указана одна из принятых в ЦНСХБ категорий пользователей – «Прочие»).

Услуга **онлайн-регистрации**, открывающая доступ удалённым пользователям к информационным ресурсам, внедрена в практику работы библиотеки в 2017 г. и сегодня продолжает активно развиваться. В 2020 г. доля пользователей, зарегистрировавшихся удалённо, на 41,0% больше, чем в 2019 г. Наиболее активно этой услугой пользуются студенты. Доступ к услуге возможен на главной странице сайта в рубрике «Вход и регистрация читателей». Пользователь получает номер читательского билета по электронной почте.

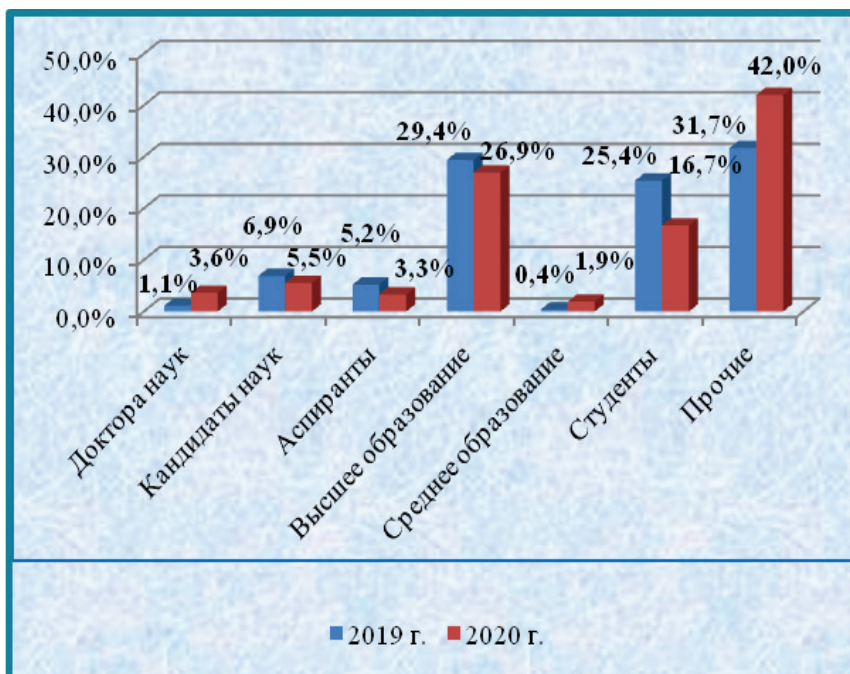


Рис. 1. Процентное соотношение различных категорий пользователей ЦНСХБ в 2019 и 2020 гг.

В 2020 г. ЦНСХБ чаще посещали специалисты в области биологии (13,8%), растениеводства и защиты растений (13,1%), рыбоводства, зоотехники, охоты и охотничьего хозяйства (10,2%), ветеринарной медицины (8,9%). Такие показатели коррелируются с аналогичными за 2019 г.

По результатам мониторинга востребованности печатных изданий наибольшим спросом пользовались издания по растениеводству (2020 г. – 19,7%, 2019 г. – 15,9%), животноводству, общим вопросам сельского хозяйства, сельскохозяйственной биологии (см. табл.). Эти научные направления на протяжении многих лет входят в пятёрку лидеров (с незначительными колебаниями процентных соотношений в ту или другую сторону). В последнее время прослеживается тенденция к снижению пользовательского спроса на печатные издания. Отчасти это можно объяснить увеличением числа книг и журналов в электронном виде и переориентацией пользователей на электронные издания.

**Тематический профиль запросов пользователей
по статистике книговыдачи (в %)
в читальном зале ЦНСХБ в 2019–2020 гг.**

Тематическая рубрика	2019 г.	2020 г.
Пищевая промышленность	8,1	8,6
Общие вопросы сельского хозяйства	8,5	8,2
Сельскохозяйственная биология	7,9	6,8
Почвоведение	2,6	1,2
Земледелие	2,2	1,3
Сельскохозяйственная мелиорация	1,1	0,9
Агрехимия	1,7	1,0
Растениеводство	15,9	19,7
Защита сельскохозяйственных растений	2,1	4,6
Животноводство	11,6	12,0
Ветеринария	5,9	6,3
Охота и охотничье хозяйство	0,4	0,4
Лесное хозяйство	1,9	2,8

Окончание таблицы

Тематическая рубрика	2019 г.	2020 г.
Экономика сельского хозяйства	5,9	7,5
Механизация и электрификация сельского хозяйства	4,5	2,1
Охрана окружающей среды	2,7	1,8
Строительство в сельском хозяйстве	0,2	0,3
Прочие	16,7	14,5
<i>Всего</i>	100,0	100,0

Весьма значимой услугой, обеспечивающей всеобщую доступность информации для всех пользователей независимо от места жительства и времени обращения, является **МБА**. В ЦНСХБ с 2015 г. действует автоматизированная служба МБА, созданная на программной платформе малой облачной библиотечно-информационной системы (МОБИС), программных и технологических решений функционирования новых элементов сетевого корпоративного информационного ресурса и сетевой системы управления взаимодействием научных сельскохозяйственных библиотек. Основные взаимодействия заказчика и поставщика услуг осуществляются в интерактивном режиме.

Система позволяет оформлять договоры, отслеживать ход движения заказов, контролировать денежные средства, делать электронные заказы, отражённые в «Ларце заказов», сохранять архив заказов и пр. Вход в службу МБА осуществляется с главной страницы сайта через рубрику «Каталоги библиотек АПК»; информация о порядке предоставления этой услуги содержится в рубрике «Информационные услуги». Услуга предоставляется на платной основе (при самовывозе заказанных печатных изданий – бесплатно).

Основными абонентами ЦНСХБ являются научно-исследовательские (НИУ) и образовательные (вузы) учреждения, публичные библиотеки. Следует отметить, что НИУ лидируют среди абонентов в течение многих лет, при этом их активность характеризуется устойчивым чередованием спадов и подъёмов. В 2018 г. доля НИУ составила

65,4% (от общего числа коллективных абонентов периода), в 2019 г. их количество существенно уменьшилось (60,1%), а в 2020 г. отмечен значительный рост (70,0%). Вторую позицию в количественном отношении стабильно занимают вузы (рис. 2).

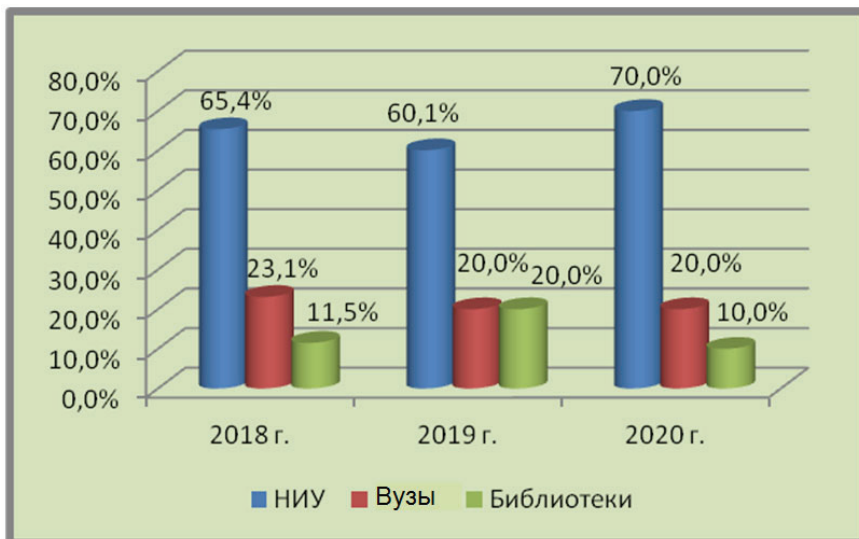


Рис. 2. Распределение абонентов МБА по категориям пользователей в 2018–2020 гг.

Наиболее оперативным способом доставки информации, позволяющим обеспечить простой, быстрый и комфортный доступ учёным и специалистам АПК к научным публикациям, является **электронная доставка документов (ЭДД)**. Услуга представлена на главной странице сайта в рубрике «Доставка документов». Войдя в меню, пользователь может ознакомиться с правилами оформления договора, скачать его бланк, оформить заказ, предварительно уточнив стоимость услуги, задать интересующий его вопрос и пр. Услуга платная, прейскурант всех платных услуг, в том числе копирования и выдача документов по МБА, размещён в рубрике «Информационные услуги».

Анализ результатов мониторинга показал, что число заказов на электронные копии остаётся стабильно большим относительно заказов на печатные издания и ксерокопии, однако в последние годы прослеживается тенденция их сокращения (рис. 3). В 2020 г. более 75,0% заказов ЭДД выполнено в течение одного дня, в том числе 36,7% – в течение двух часов.



Рис. 3. Процентное соотношение способов доставки заказов по МБА и ЭДД в 2018–2020 гг.

Наиболее востребованная услуга – возможность **дистанционного доступа к полным текстам документов**. В ЦНСХБ особенно значимым полнотекстовым электронным ресурсом выступает «Электронная библиотека ЦНСХБ» – собрание электронных копий документов, созданных на основе собственного фонда печатных изданий, а также электронных копий документов и электронных документов, представленных правообладателями для включения их в ЭБ ЦНСХБ, которая предназначена для обслуживания пользователей в локальном и удалённом режимах.

ЭБ ЦНСХБ обеспечивает многосторонний поиск и навигацию по каталогам и базам данных, предоставляет пользователю найденный ресурс (документ, публикацию, фотографию и др.), а также дополнительные сведения о нём (информацию об авторе, библиографию и др.). Электронная копия документа предоставляется пользователю в формате *adobe flash* или *html*. ЭБ ЦНСХБ содержит фрагменты, различающиеся по условиям доступа, праву копирования, праву использования в интересах третьих лиц, при этом обеспечивается соблюдение положений авторского права в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации [4].

ЭБ ЦНСХБ представлена двумя БД: «Сельскохозяйственная электронная библиотека знаний» и «Электронная научная сельскохозяйственная библиотека», которые различаются по форме структурирования и представления информации.

БД «Сельскохозяйственная электронная библиотеки знаний» (БД СЭБЗ) содержит справочные материалы (словари, справочники, энциклопедии) по разным отраслям сельскохозяйственной науки и практики. Сегодня в её состав входит 49 документов, большинство которых создано на основе печатных изданий фонда ЦНСХБ. Уникальность этой БД в том, что каждый документ (издание) представлен постатейно (более 87 тыс. статей), и каждая статья представляет собой отдельный документ, связанный гиперссылками с другими документами. Поиск осуществляется по полным текстам статей с учётом морфологии русского и английского языков и возможен по всем словарям сразу средствами информационно-поисковой системы «Артефакт».

БД СЭБЗ является наиболее востребованным электронным ресурсом ЦНСХБ, и посещаемость его постоянно растёт: в 2019 г. число обращений увеличилось на 49,0% по сравнению с 2018 г., в 2020 г. – на 71,0% по сравнению с 2019 г. По числу обращений лидируют: «Ветеринарный энциклопедический словарь» и «Химическая энциклопедия». Анализ статистики из журналов веб-сервера ЦНСХБ показал, что подавляющее количество заходов (95,5%) в БД СЭБЗ осуществлялось удалёнными пользователями (не роботами) через интернет.

БД «Электронная научная сельскохозяйственная библиотека» (БД ЭНСХБ) формируется как отраслевая ЭБ, ориентированная на учёных и специалистов сельского хозяйства, и включает научные издания по всем отраслям АПК. Создаётся преимущественно на основе фонда печатных изданий ЦНСХБ; отражаются также электронные издания, предоставленные издателями и авторами для размещения их в ЭНСХБ.

БД ЭНСХБ содержит в основном книги и журналы, преимущественно на русском языке. Издания охватывают значительный хронологический период – со второй четверти XVIII в. и до настоящего времени. БД ЭНСХБ содержит широкий спектр источников по сельскохозяйственным наукам – свыше 2,6 тыс. изданий, из которых более 65,0% – книги. В БД используется навигация двух типов: по объединениям документов и через поиск по полям формата записи. Реализован механизм поиска по фрагментам слова и перехода к заданной странице. Для удалённых пользователей доступно более 97,0% изданий, а через «виртуальный читальный зал» ЦНСХБ – весь ресурс.

Тематический охват изданий, востребованных пользователями в 2020 г., достаточно широк. Анализ статистики (рис. 4) показал, что наиболее популярными были издания следующей тематики: растениеводство, общие вопросы сельского хозяйства, ветеринария, почвоведение, животноводство (рис. 4). Полученные данные коррелируются с результатами предыдущих мониторингов востребованности изданий БД ЭНСХБ.

Вместе с тем отмечено сокращение числа посещений этого информационного ресурса: в 2020 г. число заходов сократилось на 24,0% по сравнению с 2019 г. Одна из причин в том, что в прошедшем году основные веб-браузеры постепенно прекращали поддержку технологии *Adobe Flash*, на основе которой создавались электронные издания ЦНСХБ, и это не могло не сказаться на их доступности для пользователя. ЦНСХБ проводит работу по переводу публикаций в формат *HTML5*.



Рис. 4. Процентное соотношение обращений пользователей к БД ЭНСХБ в зависимости от тематики издания в 2020 г.

Одно из условий создания конкурентной продукции – установление обратной связи с пользователями. Внедрение услуги, предоставляющей пользователю возможность проголосовать за оцифровку любых изданий из библиотечного фонда (на которые не распространяется действие авторского права), будет способствовать созданию информационных продуктов, наиболее соответствующих ожиданиям потребителей. (Подобная услуга реализована, например, в ГПНТБ СО РАН.)

Базы данных СЭБЗ и ЭНСХБ представлены на главной странице сайта в рубрике «Электронные библиотеки ЦНСХБ», а БД СЭБЗ – дополнительно в рубрике с одноимённым названием. Доступ к ЭБ ЦНСХБ предоставляется на бесплатной основе в локальном и удалённом режимах.

Справочные услуги. К основным формам справочных услуг относятся: выдача библиографических, фактографических и библиометрических справок; библиографические консультации; предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату.

Наиболее значимые библиографические продукты, представляющие интерес для удалённых пользователей, – это электронные каталоги и базы данных, с помощью которых можно установить наличие в библиотеке того или иного источника или подготовить список источников по теме исследования.

В ЦНСХБ главным библиографическим ресурсом является БД «АГРОС»; она представляет собой интегрированный продукт, в котором отражены источники, имеющиеся в фонде ЦНСХБ с 1985 г. и различные ЭК. Эта БД служит средством раскрытия содержания библиотечных фондов, включая статьи из отечественных и иностранных периодических и продолжающихся изданий.

БД «АГРОС» – крупнейшая в мире русскоязычная политематическая база данных; в 2020 г. её объём превысил 1,99 млн записей, в том числе более 1 081,5 тыс. аннотаций и свыше 261,3 тыс. рефератов. Тематический охват БД максимально полно отражает проблематику АПК и смежных с ним областей: сельское, лесное, рыбное хозяйство, строительство в сельском хозяйстве, пищевая и перерабатывающая промышленность. БД используется в информационном обслуживании, а также для создания библиографических указателей и справок в научных сельскохозяйственных библиотеках России.

БД «АГРОС» характеризуют развитые пользовательские сервисы, обеспечивающие комфортный поиск и дополнительные возможности: автоматическое формирование поискового запроса средствами информационно-поисковых языков; транслитерацию отобранных из БД документов; заказ отсутствующих в БД и фонде в ЦНСХБ документов; связанные данные с другими информационными ресурсами и др. [12]. БД «АГРОС» представлена на главной странице сайта.

Услугой, обеспечивающей доступность информационных ресурсов и повышающей комфортность пользования библиотекой, является **предварительный заказ документов (бронирование)**. В ЦНХБ эта услуга предоставляется только зарегистрированным пользователям. Оформить заказ можно на странице с результатами поиска. Выбранный заказ помещается в «Ларец заказов»; в меню выбираются режим «Отложенный заказ» и предпочтительный день его получения. На странице поиска пользователь может также сохранить поисковый запрос, а если документ отсутствует в библиотеке, сообщить об этом, заполнив специальную форму. Когда документ будет доукомплектован, пользователь получит уведомление по электронной почте.

На сайтах некоторых российских библиотек (например, ГПНТБ России, ГПНТБ СО РАН) подобные услуги и другие дополнительные сервисы реализуются через личный кабинет пользователя, войдя в который, он может отслеживать выполнение своих электронных заказов, хранить информацию о подборках найденных ранее документов, о поисковых запросах, просматривать перечень изданий, числящихся за ним на текущий момент, отслеживать сроки возврата изданий и др.

Изучение собранной статистики показало, что основные пользователи БД «АГРОС» – удалённые, в 2020 г. их доля составила 97,9% (в 2019 г. – 94,5%). Наблюдается стойкая положительная динамика роста количества пользователей: в 2020 г. их число увеличилось на 57% по сравнению с 2019 г. Наиболее востребованы пользователями статьи из научных сборников и продолжающихся изданий (33,7%), книги составили 20,6%. При информационном запросе использовался как простой поиск (24,4%), так и сложный (37,6%); доля запросов по правилам Артефакта составила 0,5%, а запросы с главной страницы сайта – 37,6%. Следует отметить, что наблюдается тенденция к увеличению числа сложных поисков. Это может свидетельствовать о том, что современный пользователь обладает навыками самостоятельного поиска информации, умеет переводить информационный запрос на язык ключевых слов.

Одна из наиболее активно развивающихся услуг для удалённых пользователей – это **виртуальное справочно-библиографическое обслуживание**, преимущества которого: дистанционная форма обслуживания, возможность задать вопрос в любое удобное для пользователя время и др.

В ЦНСХБ виртуальное библиографическое обслуживание (ВБО) было реализовано в 2015 г. Услуга размещена на главной странице сайта в соответствующем разделе в рубрике «Виртуальное библиографическое обслуживание». Услуга предоставляется бесплатно.

Взаимодействие с пользователем строится путём обмена текстовыми сообщениями по электронной почте и с помощью веб-формы запроса (асинхронное обслуживание). Срок выполнения запроса – не более двух рабочих дней. Чтобы сделать запрос, посетитель по ссылке переходит в веб-форму запроса, которая содержит только два поля для заполнения (поле e-mail и поле запроса), что, к сожалению, не позволяет собрать необходимые сведения, касающиеся виртуальных посетителей (образование, специальность и пр.), для последующих анализов.

Посетителю предоставляется возможность ознакомиться с недавно добавленными запросами, опубликованными другими пользователями; размещена краткая инструкция, как следует задавать вопросы; в архиве возможен поиск по точной фразе и по одному слову, а также по номеру запроса.

В российских библиотеках используется и другой вид обслуживания – в режиме реального времени (синхронное обслуживание) на основе чат-технологий, а также видео- и телеконференций.

В 2020 г. основными типами запросов в службу ВБО были тематические (64,7%), на втором месте – адресные, доля которых значительно меньше (23,5%); в 2019 г. преобладали уточняющие запросы (35,5%) и фактографические (29,0%) (рис. 5). Анализ тематических запросов (2020 г.) по научным направлениям показал, что подавляющее число запросов было по растениеводческой тематике (91,0%).

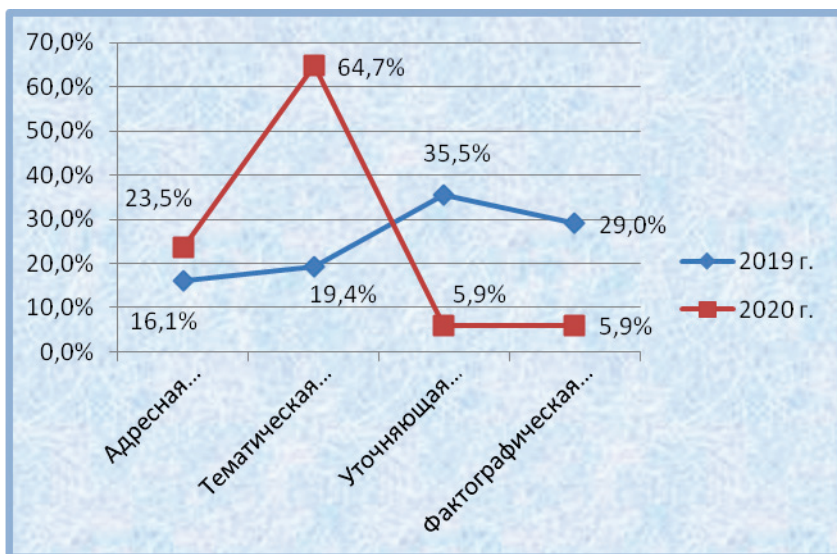


Рис. 5. Структура запросов, поступивших в службу ВБО в 2019–2020 гг.

Услуги **библиографического информирования** реализуются посредством индивидуального информирования пользователей (ИРИ), дифференцированного обслуживания руководителей (ДОР) и др. Персонализация библиотечно-информационных услуг представляется наиболее перспективным направлением деятельности библиотек.

ЦНСХБ работает в системе ИРИ с 2015 г. – обслуживает сотрудников научных и образовательных учреждений АПК по заказанной ими тематике. Пользователи подписывают документ – согласие на получение информационной рассылки.

Основные задачи ИРИ – систематическое обеспечение пользователей информацией о текущих поступлениях в библиотеку в соответствии с постояннодействующими запросами при обязательной обратной связи с последующей выдачей по требованию потребителя информации документов, их копий. Инструмент информирования пользователей – еженедельные e-mail-рассылки.

Услуга доступна на главной странице сайта в соответствующем разделе в рубрике «Избирательное распространение информации», там же представлена подробная инструкция работы со службой ИРИ. В настоящее время рассматривается вопрос предоставления пользователям возможности получения информации о новых документах, поступающих в библиотеку.

Подобная услуга реализована во многих российских библиотеках. Например, в ГПНТБ СО РАН пользователь может подписаться на e-mail-рассылку информации о книгах определённой тематики; другие библиотеки предлагают услуги по рассылке новостей библиотечной жизни, анонсов мероприятий и др.

Культурно-просветительские услуги в ЦНСХБ реализуются в следующих формах: выставка литературы, в том числе виртуальная, конференция, вебинар и др.

Выставочная деятельность – важная составная часть библиотечного обслуживания, традиционный и один из самых распространённых методов раскрытия библиотечного фонда, значимое направление деятельности по привлечению пользователей в библиотеку. Выставки, согласно действующему стандарту, предполагают «демонстрацию документов, систематизированных в соответствии с определённой концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки» [1]. ЦНСХБ традиционно организует выставки как новых поступлений, так и тематические, а также посвящённые юбилеям известных учёных и деятелей сельскохозяйственной науки и практики и др.

Тематические выставки организуются в читальном зале, а с 2013 г. демонстрируются виртуально. С 2020 г. выставки новых поступлений тоже стали виртуальными. Зрительный ряд выставки представлен: сканом обложки книги, библиографическим описанием, аннотацией, оглавлением и краткой справкой по теме выставки, дополнительным библиографическим списком литературы, биографиями деятелей, которым посвящены выставки, разнообразными иллюстративными материалами (портреты, фотографии, фильмы и др.). Обеспечена интерактивная связь документа с другими разделами сайта, в том числе с БД «АГРОС», что позволяет оперативно заказать нужный документ для работы в стенах библиотеки либо получить его по МБА или ЭДД в виде оригинала или копии (печатной, электронной).

В 2020 г. изменена структура поисковой страницы виртуальных выставок. Выставки структурированы по разделам (видам): выставки новых поступлений, тематические, юбилейные. С поисковой страницы доступен архив выставок. Скан поисковой страницы виртуальных выставок представлен на рис. 6.

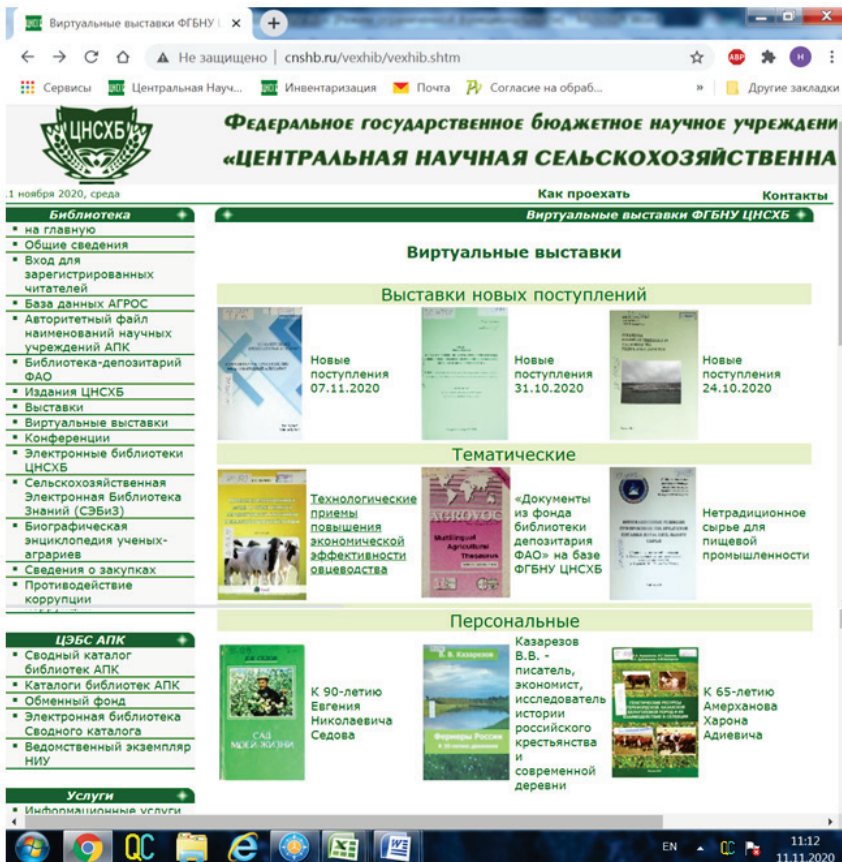


Рис. 6. Скан поисковой страницы виртуальных выставок

В марте 2020 г. для формирования выставок разработаны новые программные средства, которые автоматизируют создание набора *HTML*-текста и изображений для очередной виртуальной выставки. На основании штрих-кода из имени каждого файла в наборе *PDF*-файлов, содержащих отсканированную обложку и первые страницы книги, еженедельно формируются библиографическое описание и уменьшенное изображение обложки для новой виртуальной выставки. Ссылки на документ размещаются в соответствующих разделах сайта, в том числе на странице Бюллетеня новых поступлений.

В 2021 г. с целью повышения доступности для пользователей информационных услуг библиотеки реализован проект интеграции выставок новых поступлений с социальной сетью «ВКонтакте». В ходе проекта было разработано программное обеспечение, которое автоматически преобразует набор *PDF*-файлов выставки в изображения и текст и публикует его в группе. Новинки публикуются ежедневно, равномерно распределяясь в течение дня. Благодаря этому заинтересованные читатели имеют возможность оперативно узнавать о новых поступлениях, не покидая соцсети, просто подписавшись на нашу группу.

Наблюдается стойкая тенденция роста посещаемости выставок: в 2020 г. зафиксировано на 40,0% больше обращений к *PDF*-файлам виртуальных выставок, чем в 2019 г. Среди выставок наиболее востребованы выставки по пищевой тематике, которые составляют почти 60,0% среди других тематических выставок. Лидирует выставка «Продукты и технологии детского питания» (11,9%) – её посещаемость увеличилась почти в два раза. Внедрение инновационных информационных технологий в выставочную деятельность ЦНСХБ – это перспективное направление, позволяющее библиотеке быть современной, востребованной и более эффективной.

В ходе изучения сайта ЦНСХБ было отмечено, что выставочной деятельности посвящены две рубрики: «Выставки» и «Виртуальные выставки», которые расположены на главной странице сайта. Контент рубрики «Выставки» представляет собой перечень выставок на текущий год. Название не в полной мере отражает содержание, поэтому представляется более точным назвать эту рубрику «Календарный план

выставок». Информация о каждой новой выставке публикуется также в рубрике «Новости» на сайте библиотеки. В 2020 г. опубликовано 22 выставки новых поступлений (с июля), 14 тематических и 17 персональных – к юбилеям учёных-аграрников.

Дистанционные читательские конференции, лекции-тренинги, презентации давно вошли в число наиболее востребованных библиотечно-информационных услуг. Они открывают принципиально новые возможности работы с пользователями, которые, выбрав интересующую их тему, могут зарегистрироваться и принять участие в таком мероприятии.

ЦНСХБ традиционно проводит семинары по повышению квалификации для сотрудников библиотек АПК, а с 2015 г. стала проводить их в форме видеоконференции. Информация о дате и месте проведения мероприятия, повестка дня, список выступающих и интерактивная ссылка размещаются на главной странице сайта в рубрике «Конференции», а также в разделе «Новости»; приглашения рассылаются в НИУ АПК. Подробная инструкция по настройке и установке программного обеспечения для участия в видеотрансляциях с возможностью проверки присоединения размещена в рубрике «Инструкции».

Участие в мероприятии возможно только после предварительной регистрации. Пользователю предоставляется возможность видеть и слышать докладчика и вопросы из зала, самому задать докладчику вопрос в чате видеоконференции. Реализована возможность получения статистики об участниках мероприятия по данным аутентификации (список участников в режиме онлайн). Архив вебинаров доступен как в рубрике «Конференции», так и в разделе «Новости».

Обучающие услуги (библиотечные уроки, занятия по повышению информационной грамотности и др.). ЦНСХБ проводит для студенческой аудитории аграрных вузов обучающие семинары по основам информационного поиска в электронных ресурсах ЦНСХБ и другие мероприятия.

Выводы. Таким образом, проведённый мониторинг ассортимента и востребованности библиотечно-информационных услуг, представленных на сайте ЦНСХБ, показал, что библиотека в той или иной степени практикует все ассортиментные группы услуг (документные, справочные, библиографического информирования, культурно-просветительские, обучающие и др.). Все услуги представлены на главной странице сайта, но не структурированы, отсутствует полный их перечень в одном месте, что усложняет доступ пользователя к информации. Названия услуг соответствуют стандартизированным терминам и определениям. Практически все услуги реализованы в электронном формате и могут быть получены пользователем дистанционно. Значительная часть услуг предоставляется на безвозмездной основе.

Анализ востребованности услуг выявил как пользующиеся активным спросом (доступ к БД СЭБЗ, к виртуальным выставкам и др.), колеблющимся спросом (доступ к БД ЭНСХБ, доставка документов по МБА, ЭДД и др.), так и те, на которые спрос снижается (выдача печатных изданий). Требуется уделить повышенное внимание услугам с нестабильным и снижающимся спросом для выяснения сложившейся ситуации.

Выявлено, что на сайте информация обо всех информационных услугах ЦНСХБ рассеяна по разным рубрикам. Для повышения уровня обслуживания пользователей предлагается: опубликовать на сайте упорядоченный и исчерпывающий перечень услуг в разделе «Услуги», создать карту сайта, личный кабинет учёного; предоставить пользователю возможность голосовать за оцифровку нужного издания из фонда библиотеки; получать e-mail-рассылку о новых изданиях, поступивших в фонд библиотеки, и др.

В результате изучения статистических данных мониторинга получена информация по текущему состоянию библиотечно-информационных услуг ЦНСХБ, которая может быть использована при планировании деятельности библиотеки по развитию библиотечно-информационного обслуживания пользователей (расширение ассортимента услуг и повышение их качества).

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **ГОСТ Р.7.0.103-2018** Библиотечно-информационное обслуживание: термины и определения : национальный стандарт Российской Федерации : дата введения 2019-07-01. – Москва : Стандартинформ : Юриспруденция, 2018. – 30 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу),
2. **Антопольский А. Б.** Информационные ресурсы общественных наук. Опыт организации мониторинга // Библиосфера. – 2017. – № 3. – С. 78–82.
3. **Бойкова О. Ф.** Правовое регулирование библиотечно-информационных услуг : метод. рекомендации. – Москва : Пашков дом, 2014. – 51 с.
4. **Бунин М. С., Пирумова Л. Н., Аветисов М. А., Коленченко И. А.** Электронная библиотека ЦНСХБ: структура и особенности // Науч. и техн. б-ки. – 2019. – № 1. – С. 40–53.
5. **Дворкина М. Я.** Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления // Библиотековедение. – 2019. – Т. 68. – № 1. – С. 41–45.
6. **Дворкина М. Я., Елицина Е. Ю.** Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях // Там же. – 2015. – № 5. – С. 38–43.
7. **Дворкина М. Я.** Разработка национального стандарта «Библиотечно-информационное обслуживание»: проблемы и решения // Там же. – 2018. – Т. 67. – № 4. – С. 367–372.
8. **Елицина Е. Ю.** Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елицина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – 304 с.
9. **Лаврик О. Л., Калюжная Т. А.** Поддержка научных исследования как направление деятельности библиотек // Библиотековедение. – 2020. – Т. 69. – № 6. – С. 567–577.
10. **Линдеман Е. В.** Как успеть за пожеланиями пользователей: тенденции в развитии информационно-библиотечных сервисов для отрасли науки и образования // Информ. бюл. РБА. – 2014. – № 71. – С. 73–77.
11. **Павлова А. С.** Библиотеки Российской академии наук: информационные продукты и услуги (по результатам исследования на досуге) // Информ. обеспечение науки: новые технологии : сб. науч. тр. / отв. ред. П. П. Трескова ; сост. О. А. Оганова. – Екатеринбург : УИПЦ, 2012. – 410 с. – С. 79–94.
12. **Пирумова Л. Н.** База данных «АГРОС»: структура, формирование и актуализация // Науч.-техн. информ. Сер. 1. – 2018. – № 12. – С. 14–20.
13. **Пирумова Л. Н.** Информационные услуги отраслевой научной библиотеки: практика и стандартизация // Информ. бюл. РБА. – 2018. – № 83. – С. 99–103.
14. **Редькина Н. С.** Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотеки // Библиосфера. – 2016. – № 3. – С. 65–73.

15. **Редькина Н. С., Шевченко Л. Б.** Исследователь и диалоги: новые решения // Информ. технологии, системы и приборы в АПК: материалы 7-й Междунар. науч.-практ. конф. «Агроинфо-2018». – 2018. – С. 62–66.
16. **Сухотина М. Л.** Электронные ресурсы национальных библиотек субъектов Российской Федерации, популяризирующие культуру титульных этносов / М. Л. Сухотина // Науч. и техн. б-ки. – 2021. – № 7. – С. 63–86.
17. **Тикунова И. П.** Дистанционные услуги национальных библиотек // Тр. ГПНТБ СО РАН. – 2021. – № 1. – С. 80–88.
18. **Косикова Н. В., Коленченко И. А., Стеллецкий В. И.** Мониторинг востребованности базы данных «АГРОС» // Аграр. наука. – 2018. – № 11–12. – С. 101, 102.
19. **Косикова Н. В., Бунин М. С., Стеллецкий В. И., Комаров П. А.** Мониторинг информационных запросов удалённых пользователей межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов на базе Центральной научной сельскохозяйственной библиотеки // Достижения науки и техники АПК. – 2017. – № 11. – С. 5–8.
20. **Косикова Н. В., Коленченко И. А., Стеллецкий В. И.** Полнотекстовые информационные ресурсы ЦНХБ: состав, востребованность // Моск. эконом. журн. – 2020. – № 9. – С. 382–396. – URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-economiceskij-zhurnal-9-2020-31> (дата обращения: 09.09.2021).

REFERENCES

1. **GOST R.7.0.103-2018** Bibliotechno-informatsionnoe obsluzhivanie: terminy i opredeleniya : natsionalnyy standart Rossiyskoy Federatsii : data vvedeniya 2019-07-01. – Moskva : Standartinform : Yurisprudentsiya, 2018. – 30 с. – (Sistema standartov po informatsii, bibliotechnomu i izdatelskomu delu).
2. **Antopolskiy A. B.** Informatsionnye resursy obshchestvennyh nauk. Opyt organizatsii monitoringa // Bibliosfera. – 2017. – № 3. – С. 78–82.
3. **Boykova O. F.** Pravovoe regulirovanie bibliotechno-informatsionnyh uslug : metod. rekomendatsii. – Moskva : Pashkov dom, 2014. – 51 s.
4. **Bunin M. S., Pirumova L. N., Avetisov M. A., Kolenchenko I. A.** Elektronnaya biblioteka TSNSHB: struktura i osobennosti // Nauch. i tehn. b-k. – 2019. – № 1. – С. 40–53.
5. **Dvorkina M. Ya.** Bibliotechno-informatsionnye uslugi na saytah natsionalnyh bibliotek Rossii: voprosy klassifikatsii i predstavleniya // Bibliotekovedenie. – 2019. – Т. 68. – № 1. – С. 41–45.
6. **Dvorkina M. Ya., Elisina E. Yu.** Distantsionnoe bibliotechnoe obsluzhivanie: sushchnost i realizatsiya v sovremennyh usloviyah // Tam zhe. – 2015. – № 5. – С. 38–43.

7. **Dvorkina M. Ya.** Razrabotka natsionalnogo standarta «Bibliotechno-informatsionnoe obsluzhivanie»: problemy i resheniya // Tam zhe. – 2018. – T. 67. – № 4. – S. 367–372.
8. **Elisina E. Yu.** Elektronnyye uslugi bibliotek / E. Yu. Elisina. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2012. – 304 s.
9. **Lavrik O. L., Kalyuzhnaya T. A.** Podderzhka nauchnyh issledovaniya kak napravlenie deyatelnosti bibliotek // Bibliotekovedenie. – 2020. – T. 69. – № 6. – S. 567–577.
10. **Leendeman E. V.** Kak uspet za pozhelaniyami polzovateley: tendentsii v razvitiy informatsionno-bibliotechnykh servisov dlya otrasli nauki i obrazovaniya // Inform. byul. RBA. – 2014. – № 71. – S. 73–77.
11. **Pavlova A. S.** Biblioteki Rossiyskoy akademii nauk: informatsionnye produkty i uslugi (po rezul'tatam issledovaniya na dosuge) // Inform. obespechenie nauki: novye tehnologii : sb. nauch. tr. / otv. red. P. P. Treskova ; sost. O. A. Oganova. – Ekaterinburg : UIPTS, 2012. – 410 s. – S. 79–94.
12. **Pirumova L. N.** Baza dannykh «AGROS»: struktura, formirovaniye i aktualizatsiya // Nauch.-tehn. inform. Ser. 1. – 2018. – № 12. – S. 14–20.
13. **Pirumova L. N.** Informatsionnye uslugi otraslevoy nauchnoy biblioteki: praktika i standartizatsiya // Inform. byul. RBA. – 2018. – № 83. – S. 99–103.
14. **Redkina N. S.** Obzor sovremennykh metodov otsenki kachestva obsluzhivaniya polzovateley biblioteki // Bibliosfera. – 2016. – № 3. – S. 65–73.
15. **Redkina N. S., Shevchenko L. B.** Issledovatel i dialogi: novye resheniya // Inform. tehnologii, sistemy i pribory v APK: materialy 7-y Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. «Agroinfo–2018». – 2018. – S. 62–66.
16. **Suhotina M. L.** Elektronnyye resursy natsionalnykh bibliotek subektov Rossiyskoy Federatsii, populyariziruyushchie kulturu titulnykh etnosov / M. L. Suhotina // Nauch. i tehn. b-ki. – 2021. – № 7. – S. 63–86.
17. **Tikunova I. P.** Dstantsionnyye uslugi natsionalnykh bibliotek // Tr. GPNTB SO RAN. – 2021. – № 1. – S. 80–88.
18. **Kosikova N. V., Kolenchenko I. A., Stelletskiy V. I.** Monitoring vostrebovanosti bazy dannykh «AGROS» // Agrar. nauka. – 2018. – № 11–12. – S. 101, 102.
19. **Kosikova N. V., Bunin M. S., Stelletskiy V. I., Komarov P. A.** Monitoring informatsionnykh zaprosov udalennykh polzovateley mezhibliotechnogo abonementa i elektronnoy dostavki dokumentov na baze Tsentralnoy nauchnoy selskohozyaystvennoy biblioteki // Dostizheniya nauki i tehniki APK. – 2017. – № 11. – S. 5–8.
20. **Kosikova N. V., Kolenchenko I. A., Stelletskiy V. I.** Polnotektovye informatsionnye resursy TSNSHB: sostav, vostrebovanost // Mosk. ekonom. zhurn. – 2020. – № 9. – S. 382–396. – URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-economiceskij-zhurnal-9-2020-31> (data obrashcheniya: 09.09.2021).

Информация об авторах / Information about the authors

Косикова Нина Владимировна – заведующая отделом информационного обслуживания и хранения библиотечного фонда Центральной научной сельскохозяйственной библиотеки, Москва, Российская Федерация

knv@cnsnb.ru

Бунин Михаил Станиславович – доктор с.-х. наук, проф., директор Центральной научной сельскохозяйственной библиотеки, Москва, Российская Федерация

bms@cnsnb.ru

Nina V. Kosikova – Head, Department for Information Support and Collection Storage, Central Scientific Agricultural Library, Moscow, Russian Federation

knv@cnsnb.ru

Mikhail S. Bunin – Dr. Sc. (Agriculture), Prof., Director, Central Scientific Agricultural Library, Moscow, Russian Federation

bms@cnsnb.ru