

Тулупова Е.В., заведующий
отделом справочно-информационного обслуживания
Национальной библиотеки Беларуси

Внедрение инновационных форм информационно-библиографического обслуживания виртуальных пользователей



Научные библиотеки располагают богатой ресурсной базой, разветвленным справочно-поисковым аппаратом (СПА) и разнообразным ассортиментом услуг как в локальном, так и в удаленном доступе. Вместе с тем, по мере усложнения запросов и структуры СПА, пользователи все чаще испытывают затруднения при поиске необходимой информации. Библиотекари сталкиваются с этим явлением в процессе обслуживания читателей. Проведенные исследования в области информационной культуры также отмечают эту тенденцию [1]. Поэтому сегодня недостаточно представить в глобальной сети ресурсы библиотек – возникающие у пользователей сложности при работе с ними обязывают нас искать возможности удаленного сопровождения поисковых запросов. Для этого следует применять и развивать современные виды и технологии онлайн-обслуживания, с помощью которых пользователь сможет получать необходимую помощь в удобной и понятной для него форме.

Информационно-библиографическое обслуживание в электронной среде осуществляется, в первую очередь, средствами портала НББ, а также через социальные сети и электронную почту. В 2018 году портал НББ перешел на новую программную платформу «1С-Битрикс», позволившую реализовать его кроссплатформенность, создать Автоматизированную систему управления библиотечными сервисами (АСУБС), улучшить существующие виртуальные сервисы и расширить ассортимент онлайн-услуг [2]. На портале введена единая регистрация пользователей для всех ресурсов и сервисов.

В 2019 году в веб-каталоге на портале НББ впервые в стране внедрен интегрированный механизм поиска по электронным информационным ресурсам (ЭИР) библиотеки: единый поисковый интерфейс discovery. Благодаря этому сервису любой пользователь независимо от местонахождения имеет возможность без авторизации осуществить поиск документов:

- в веб-каталоге НББ только по фондам библиотеки;
- по лицензионным базам данных, приобретенным библиотекой и ресурсам открытого доступа;
- объединенный поиск по двум вышеуказанным позициям.

Для осуществления одного из видов поиска достаточно лишь перейти на нужную вкладку. Доступ к полным текстам из лицензионных баз данных и электронной библиотеки НББ осуществляется только в локальной сети библиотеки, имеется быстрый переход к текстам ресурсов открытого доступа. Такой механизм единого поиска, безусловно, очень удобен для пользователей, значительно расширяет поисковую выдачу, позволяет в одном окне использовать весь ассортимент ЭИР НББ, конкретизировать результаты поиска по многочисленным фильтрам, встроенным в веб-каталог. Кроме портала НББ, сервис discovery внедрен также в систему региональных сводных электронных каталогов библиотек Беларуси.

К ресурсной составляющей портала НББ, используемой в информационно-библиографическом обслуживании удаленных пользователей, можно отнести и недавно созданные ЭИР: «Национальная библиография Беларуси» (в настоящее время отражает более 20 000 записей на национальные документы, хранящиеся за пределами РБ), электронную библиотеку «Книга Беларуси XIV-XVIII веков», а также базу данных «Беларусь в информационном пространстве». Последний ЭИР первоначально создавался с целью обеспечения доступа к актуальной и общественно-значимой информации о Беларуси для белорусской диаспоры, деловых, общественных и научных кругов, дипломатических представительств Беларуси за рубежом, но с 2019 года ресурс доступен всем желающим через портал НББ. В нем собраны ссылки на наиболее авторитетные белорусоведческие базы данных и электронные коллекции, созданные библиотеками, архивами, государственными структурами, учреждениями культуры, образования и науки, сферы материального производства нашей страны. Структура ресурса отражает основные сферы государственной, хозяйственной и культурной деятельности Республики Беларусь.

Сегодня НББ предоставляет широкий ассортимент как бесплатных, так и платных онлайн-услуг. Любому пользователю доступны разнообразные формы справочно-библиографического и информационного обслуживания: виртуальные справочные службы (ВСС) «Спроси библиотекаря», КО-РУНБ (Корпорации универсальных научных библиотек) и Виртуального центра правовой информации; чат с библиотекарем, электронная почта,

форма электронного обращения к администрации, справочные материалы, видеоуроки, обращения в группе НББ в социальных сетях, возможность комментирования новостей и RSS-подписки на них, удаленный заказ документов из электронного каталога для читателей библиотеки.

Основным видом бесплатного информационного-библиографического обслуживания удаленных пользователей остаются виртуальные справочные службы. Эта форма асинхронного онлайн-обслуживания существует в НББ более 10 лет и пользуется стабильно высоким спросом. Подавляющая часть заданных вопросов – тематические запросы, требующие определенного времени на поиск. При этом зачастую библиотекари тратят много усилий для подготовки ответа, не зная, насколько полезной оказалась найденная информация. Внедрение в работу ВСС элементов Web 2.0 в виде обратной связи повышает мотивацию библиографов, позволяет выполнять «работу над ошибками» при наличии замечаний и наладить «живое» взаимодействие с пользователями. Возможность обратной связи в ВСС «Спроси библиотекаря» была реализована после модернизации портала: пользователь может оценить ответ по пятибалльной шкале или оставить свой комментарий. Причем форма обратной связи доступна не только задавшему вопрос пользователю, но и любому посетителю в «Архиве ответов на вопросы». На основе общего количества оценок автоматически выводится средний балл.

Синхронное онлайн-обслуживание не получило широкого распространения в наших библиотеках, в настоящее время чаще всего используются чат-технологии. С февраля 2018 года данная форма удаленного обслуживания применяется в НББ с использованием мессенджера JivoSite. На вопросы отвечают сотрудники нескольких подразделений: отдела записи и информирования пользователей, отдела библиотечного обслуживания, отдела обслуживания спецфондами и отдела справочно-информационного обслуживания. Техническую поддержку сервиса обеспечивает отдел сопровождения интернет-портала, он же отвечает на вопросы пользователей, связанные с работой портала и прохождением на нем регистрации.

Чат-обслуживание потребовало определенной подготовительной работы по подготовке библиотекарей-операторов, определению круга вопросов, на которые будет отвечать консультант, и источников их выполнения, созданию шаблонов ответов на часто задаваемые вопросы. Были протестированы различные версии мессенджера, определено время нахождения операторов в сети. В настоящее время чат в режиме диалога работает по будням с 10 до 17 часов, что обусловлено рабочим временем операторов. После 17

часов вопросы фиксируются в оффлайн-режиме, а пользователь получает ответ по электронной почте на следующий день.

Работа в чате предполагает обмен короткими сообщениями, поэтому изначально планировалось использовать эту форму как вспомогательный инструмент для удаленного пользователя, позволяющий быстро получить ответы на запросы адресного и ориентирующего характера. Тем не менее, опыт чат-обслуживания за прошедший год показал, что пользователи иногда задают довольно сложные вопросы, которые требуют от операторов не только высокой квалификации и опыта, но и консультирования по ним в других подразделениях библиотеки (что влечет за собой увеличение времени ответа). В данном случае помогает схема работы с заготовленными ссылками на соответствующие ресурсы и сервисы портала. При этом оператор чата должен обладать навыками быстрого письменного общения, свободно ориентироваться в структуре портала НББ, хорошо знать направления деятельности библиотеки и, конечно, ее информационные ресурсы и поисковые возможности.

За период с февраля по декабрь 2018 года в чате НББ состоялось 1802 диалога. Возможность получить ответ на вопрос в режиме реального времени сделала общение удаленных пользователей с библиотекарем более комфортным, но в то же время привела к некоторому оттоку вопросов из ВСС.

Еще одну возможность ведения диалога предоставляют пользователю социальные сети – через официальную группу НББ ВКонтакте (VK) https://vk.com/nlb_by. Обратная связь с пользователями является одной из основных целей выхода библиотек в социальные сети, и использование различных форм общения (в том числе ответы на комментарии к постам, обсуждения, лайки, сообщения и т.д.) способствуют ее достижению [3]. К примеру, за 2018 год более 2 тысяч участников группы НББ в VK оставили более 23700 оценок.

Библиотекари, являясь активными пользователями соцсетей, зачастую отвечают на вопросы и в нерабочее время, поэтому оперативность ответов позволяет отнести это общение к синхронному виртуальному обслуживанию. Пользователи задают вопросы в тему обсуждения «Спроси библиотекаря», в «Сообщения сообщества», оставляют их в комментариях к постам, пишут личные сообщения администраторам группы. Сотрудники отвечают в группе на любые запросы, кроме тематических, отсылая в этом случае на портал библиотеки. В отличие от ВСС, в соцсетях общение не сводится к режиму «один вопрос – один ответ»: как правило, с пользователем завязывается диалог, в ходе которого задаются уточняющие вопросы. VK так-

же предоставляет возможность «чатиться» со своими пользователями, что предполагает постоянное присутствие библиотекаря в сети. Для многих библиотек, имеющих аккаунты в ВК, это затруднительно, хотя и возможно.

С 2018 года на средства гранта Президента Республики Беларусь НББ приступила к созданию коллекции обучающих видеороликов по информационным ресурсам и сервисам портала (www.nlb.by/content/chitatelyu/videouroki). Видеоуроки разработаны для оказания консультационной помощи виртуальным пользователям, повышения их информационной культуры, облегчения ориентации на портале библиотеки и обучения самостоятельной работе. Видеоролики можно считать разновидностью массового информирования, что позволяет отнести их к инновационным формам информационного обслуживания. Создание коллекции видеоуроков стало возможным благодаря опыту, который накопили сотрудники НББ в процессе консультирования читателей, проведения обучающих занятий, мониторинга задаваемых вопросов. Поиск новых форм работы, стремление использовать новые технологии для развития клиентоориентированных сервисов, повышающих имидж библиотеки в интернет-среде, также способствовали ее созданию [4].

Видеоуроки относятся к современным и перспективным дистанционным формам электронного обучения пользователей, которое ИФЛА выделяет как одну из пяти ключевых тенденций развития мировой библиотечно-информационной структуры, призванных изменить информационную среду. Данная тенденция приводит к возрастанию ценности непрерывного обучения, повышения квалификации, развитию неформального образования и обучению вне учебных заведений [5, с.11].

При создании видеороликов применяется технология скринкастинга. Скринкасты (от англ. screen – экран, broadcasting – вещание), также известные как video screen capture (досл. «видеозахват экрана») – это видеоролики, демонстрирующие действия на экране компьютера, которые сопровождаются голосом, титрами, различными спецэффектами и записаны с помощью специального программного обеспечения. К сожалению, возможности скринкастинга достаточно редко используются библиотеками, хотя популярность видеоконтента в Интернете стремительно растет: по прогнозам интернет-аналитиков, к 2019 году на долю видео будет приходиться 80% всего интернет-трафика. Сфера применения данной технологии в библиотеках может быть обширна: ролики можно создавать в качестве видео-инструкций, руководств, лекций, презентаций и мастер-классов, путеводите-

лей по сайту или любому другому ресурсу, для рекламы информационных ресурсов (ИР), услуг или библиотеки в целом, анонсов мероприятий и т.д.

Сегодня скринкастинг активно используется в информационном бизнесе (ролики о софте), а также в среднем и высшем образовании. Известные создатели/агрегаторы ЭИР, такие как МЕТЕС (ProQuest), SpringerLink, Clarivate Analytics (Web of Science), Oxford University Press, Emerald, РУНЭБ (НЭБ eLibrary), Директ-Медиа (Университетская библиотека онлайн) применяют скринкасты для обучения работе со своими продуктами.

В настоящее время в НББ созданы видеоуроки по виртуальным сервисам, регистрации на портале НББ и оплате онлайн-услуг, а также предоставлен доступ к роликам ведущих мировых производителей ЭИР. На апрель 2019 года коллекция видеоуроков насчитывает 60 роликов, из которых 10 посвящены национальному контенту. Скринкасты доступны к онлайн-просмотру через главную страницу портала (баннер «Видеоуроки»), в отдельном разделе с аналогичным названием (вкладка «Читателям») и на страницах соответствующих сервисов. Кроме того, ролики размещены в группе НББ ВКонтакте и видеохостинге YouTube. Наиболее активно ролики просматриваются на портале НББ и в группе НББ ВКонтакте – площадках, которые посещает основное количество пользователей библиотеки. Самый популярный – скринкаст по единой регистрации на портале, вызывающей вопросы у пользователей (более 800 просмотров за 2018 год). Практика показывает, что после просмотра роликов количество задаваемых удаленными пользователями вопросов по темам уроков значительно сократилось.

В рамках интернет-магазина на портале НББ уже несколько лет предоставляется платная услуга по электронной доставке документов. Внедрение в 2018 году подсистемы платных услуг позволило расширить возможности и ассортимент интернет-магазина, создать «конструктор» сервисов, позволяющий по мере необходимости вводить и настраивать новые услуги с интернет-оплатой. С учетом специфики услуг в онлайн-формах применяются радиокнопки (выбор только одной позиции из нескольких предложенных) и чекбоксы (для выбора нескольких вариантов из предложенных), предусмотрены также текстовые поля в тех случаях, когда нельзя формализовать позиции в виде перечня.

В настоящее время в рамках магазина предоставляются шесть платных веб-услуг: электронная доставка документов (ЭДД), проверка текстовых документов на наличие заимствований, редактирование библиографических списков к научным работам, составление списка литературы по теме, индексирование документов и определение публикационной активности

автора/организации. Все веб-услуги оказываются целиком в удаленном режиме – от заказа через портал НББ до получения результата по электронной почте. Заказчик может выбрать наиболее удобный для него способ оплаты: почтовым/банковским переводом, через АИС «Расчет» ЕРИП, любыми банковскими картами либо через интернет-банкинг АСБ «Беларусбанк».

Важной особенностью функционирования интернет-магазина НББ стала возможность оказания онлайн-услуг не только удаленным пользователям, не записанным в библиотеку, но и юридическим лицам на основе заключения договоров на оказание услуг. Для юридических лиц реализована возможность создания своего аккаунта на портале, а также выбор варианта оплаты «по договору».

На страницах сервисов представлены развернутые «желпы» по их использованию и короткие обучающие видеоролики. Кроме того, если пользователь хочет проделать работу самостоятельно, нет времени ждать выполнения услуги либо исчерпан дневной лимит заказов – в отдельных разделах даются советы по поиску информации.

Управление сервисами осуществляется через административный модуль. Администратор устанавливает статус заказа в зависимости от этапа его выполнения: «Новый, ожидается обработка», «Отменен», «В процессе выполнения», «Подготовлен к оплате», «Выполнен». В настоящее время в библиографических сервисах по редактированию списков и составлению списков литературы по теме прием заказов ограничен 1-3 заказами в день, что связано как с кадровыми возможностями отдела, так и с трудоемкостью процесса – работа над одним заказом в зависимости от его сложности и объема может составлять от нескольких дней до нескольких недель, поэтому статус заказа «Новый, ожидается обработка» не меняется до тех пор, пока заказ ожидает своей очереди. Если суточный лимит принимаемых заказов исчерпан, пользователю выдается сообщение с предложением оформить услугу на следующий день. Наличие лимита, с одной стороны, позволяет администратору гибко управлять потоком заказов, регулируя очередь и загрузку библиографов, но, с другой стороны, не дает полной картины обращения к услуге.

Новые сервисы стали востребованной формой удаленного информационно-библиографического обслуживания пользователей [6]. К примеру, сервис «Редактирование библиографического списка к научной работе» активно используется иногородними пользователями: за 2018 год их количество достигло 50% от общего числа онлайн-заказчиков услуги, а веб-заказы на услугу составляют треть от общего количества заказов.

Поскольку форму заказа на услугу заполняет уже зарегистрированный на портале пользователь, этап оформления занимает минимальное время и содержит только необходимые для оказания упомянутой услуги сведения: цель запроса (вид научной работы: диплом, диссертация, статья и т.д.), общее количество библиографических описаний (списки могут быть без нумерации, сгруппированы по разделам, иметь отдельную авторскую часть). Во многих библиографических списках приводятся нормативно-правовые акты, поэтому введено отдельное поле «Правовые акты в списке приводить...» с вариантами: «В последней редакции», «Оставить указанную в списке» и «Нет правовых актов». В поле «Дополнительные сведения» заказчик может указать важную для него информацию. Пользователь прикрепляет файл со списком литературы (без текста научной работы) и выбирает удобный способ оплаты. Поступивший заказ отображается в административном модуле в «Списке заказов», а на служебную почту отдела приходит уведомление. Администратор сервиса распечатывает бланк заказа, сохраняет прикрепленный файл со списком литературы, назначает исполнителя и редактора, устанавливает сроки выполнения и проверки работы. После выполнения заказа: выставляет счет на услугу (в случае необходимости контактирует с заказчиком по телефону или электронной почте); после оплаты заказа высылает готовый список заказчику. Все статусы, кроме статуса «Оплачен», меняются администратором вручную.

Отличительными особенностями сервиса «Составление списка литературы по теме» являются отбор материала в соответствии с указанными заказчиком параметрами (в отличие от ВСС) и пакетный характер информации – предоставление по желанию заказчика, наряду со списком литературы, файлов с текстами документов (при их наличии). Тексты копируются из лицензионных баз данных, которыми располагает НББ. Пакетный характер информации очень удобен для пользователей, поскольку фактически совмещает два сервиса в одном (подбор литературы и электронную доставку документов), что экономит их время и повышает комфортность использования сервиса.

Для качественного отбора материала разработана развернутая онлайн-форма заказа, которая содержит 12 полей (из них 11 обязательны для заполнения). В форме необходимо указать название и ключевые слова темы, виды документов и их наличие в библиотеке, годы издания и язык документов, а также желаемое количество записей (от которого зависит стоимость работы). При заполнении бланка на услугу в здании библиотеки библиограф имеет возможность уточнить все нюансы темы, проведя би-

блиографическое интервью. В удаленном режиме такой возможности нет, поэтому электронная форма заказа отличается от обычной возможностью выбора из нескольких вариантов и наличием текстовых полей для ввода уточняющей информации.

Сервис «Индексирование документов» позволяет в удаленном режиме заказать элементы оформления документов: индексы УДК, ББК, рубрики ГРНТИ, авторский знак.

Онлайн-услуга по определению публикационной активности автора/организации оказывается на платформе баз данных научного цитирования (Web of Science, РИНЦ) и предоставляет информацию о публикациях автора / организации и их востребованности в научной среде (цитировании) по следующим параметрам:

- число публикаций в журналах баз данных;
- количество цитирований каждой из этих публикаций в журналах баз данных;
- суммарное количество цитирований;
- среднее число цитирований в расчете на одну публикацию;
- количество наиболее востребованных работ автора/организации (индекс Хирша).

Активное обращение посетителей портала к новым платным библиографическим услугам свидетельствует об их востребованности, своевременности внедрения и современном уровне комфортности их оказания. Теперь удаленные пользователи могут сами выбрать формат услуги, максимально соответствующий их потребностям.

Национальная библиотека Беларуси планирует и дальше развивать удаленные формы обслуживания посетителей портала. В ближайшей перспективе ассортимент интернет-магазина расширится за счет продажи не только услуг, но и издательской продукции НББ. Перспективным направлением является создание автоматических рассылок: поздравительных, с различными напоминаниями, анонсами, о новых поступлениях и т.д. Еще одним перспективным, но пока не реализованным в силу материальных обстоятельств направлением является свободное размещение на портале видеозаписей мероприятий, проведение видеоконференций, вебинаров в качестве методических материалов для библиотек и формы повышения квалификации. Актуально также взаимодействие с удаленными пользователями с использованием форм опросов, созданием форумов и различных обсужде-

ний, продвижение библиотеки в различных социальных сетях. И, безусловно, требует дальнейшего развития направление дистанционного обучения пользователей.

Таким образом, технические и сервисные возможности модернизированного портала НББ, постоянное развитие и появление современных форм информационно-библиографического обслуживания виртуальных посетителей позволяют библиотеке расширять ассортимент предоставляемых услуг, привлекать новых пользователей, налаживать дружественное взаимодействие с потребителями информации.

Список использованных источников

1. Система формирования информационной культуры пользователей в библиотеках г. Минска: состояние и перспективы развития : отчет о НИР (заключ.) / Нац. б-ка Беларуси ; рук. Е. Е. Долгополова ; исполн.: О. В. Бондарчук [и др.]. – Минск, 2018. – 225 с. – № ГР 20163419.

2. Библиотечный сервис в сети интернет: новые горизонты / Е. Е. Долгополова [и др.] // Развитие информатизации и государственной системы научно-технической информации : РИНТИ – 2018 : докл. XVII Междунар. конф., Минск, 20 сент. 2018 г. / Объед. ин-т проблем информатики НАН Беларуси ; науч. ред.: А. В. Тузиков, Р. Б. Григянец, В. Н. Венгеров. – Минск, 2018. – С. 195–199.

3. Тулупова, Е. В. Опыт Национальной библиотеки Беларуси по популяризации белорусской культуры и литературы в социальных сетях / Е. В. Тулупова // Культура. Наука. Творчество : материалы X Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. Году культуры в РБ, Минск, 12 мая 2016 г. / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств [и др.]. – Минск, 2016. – Вып. 10. – С. 523–527.

4. Тулупова, Е. В. Применение технологии скринкастинга в информационном обслуживании удаленных пользователей библиотек / Е. В. Тулупова // Материалы V Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры». Комфортная среда библиотек: новые технологические и материально-технические решения, Минск, 18–19 окт. 2018 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Суша ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2018. – С. 52–59.

5. Скользить по волнам или попасть в водоворот? Навигация в эволюционирующей информационной среде. Аналитический обзор по матери-

алам Отчета ИФЛА о тенденциях развития [Электронный ресурс] // Российская государственная библиотека. – Режим доступа: https://www.rsl.ru/photo/!_ORS/1-O-BIBLIOTEKE/4-partniory/ifla/ifla_tendantsii_razvitiya.pdf. – Дата доступа: 10.04.2019.

6. Тулупова, Е. В. Платные библиографические услуги: от реальности к виртуальности / Е. В. Тулупова // Материалы V Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры». Комфортная среда библиотек: новые технологические и материально-технические решения, Минск, 18–19 окт. 2018 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Суша ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2018. – С. 191–199.