

УДК 02:004  
ББК 78.30+78.34(2)

## КАЧЕСТВО УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ И НОВЫЕ СЕРВИСЫ

© О. В. Серова, 2009

*Российская государственная библиотека  
119019, г. Москва, ул. Воздвиженка, 3/5*

Внедрение новых технологий в библиотечную деятельность позволяет автоматизировать все этапы работы пользователей как в библиотеке, так и за ее пределами. Удаленные пользователи могут получать библиотечные услуги в той же мере, что и читатели, работающие непосредственно в стенах библиотеки. Одной из проблем здесь является формирование информационного запроса. Излагаются результаты исследования степени удовлетворенности пользователей библиотечно-информационным обслуживанием с использованием электронного каталога, ведущегося в РГБ с 2005 г., а также описываются возможности новых сервисов, внедряемых в библиотеках.

*Ключевые слова:* информационно-коммуникационные технологии, библиотеки, качество обслуживания, удаленные пользователи, библиотечные услуги на базе Web 2.0.

Implementing new technologies in library practice allows automation all stages of users' work both in the library and in the remote access. Remote users can get library services in a large measure as the readers that work within the library. One of the problems here is forming information re-quest. The results of investigation, started in the State Library of Russia in 2005, of the satisfaction degree of information and library services of readers using electronic catalog are presented; possibilities of new services being implemented in libraries are described.

*Key words:* information and communication technologies, libraries, the quality of servicing, remote users, library services on the base of Web 2.0.

**И**спользование высоких технологий, в том числе информационных и телекоммуникационных, стало двигателем социально-экономического развития многих стран мира, а обеспечение гарантированного свободного доступа граждан к информации – одной из важнейших задач государств. Информационное общество несет в себе большой потенциал для совершенствования устройства государства, для оптимального использования условий и ресурсов, для значительного повышения эффективности производства, для развития сложных услуг и образования.

Внедрение новых технологий в библиотечную деятельность позволяет автоматизировать все этапы работы пользователей как в библиотеке, так и за ее пределами. Удаленные пользователи могут получать библиотечные услуги в той же мере, что и читатели, работающие непосредственно в стенах библиотеки. Такие традиционные услуги, как получение информации, заказ документа, доступ к документам, справочно-библиографическое обслуживание и др., в электронной среде приобретают новое качество – доступность к ним неограниченного количества пользователей и оперативность получения услуг.

Сейчас многие люди, располагающие доступом в Интернет, начинают прежде всего с поиска

во всемирной сети. В некоторых случаях Интернет, действительно, может быть более удобным источником информации, оперативно предоставляя самые последние сведения по интересующим вопросам. Большинство студентов все больше надеются на то, что все размещено в Интернете и считают мгновенный доступ само собой разумеющимся. Многие из них полагают, что если чего-то нет в сети, то этого вообще не существует. Известно также, что по Интернету можно получить и неполную, вводящую в заблуждение или даже неверную информацию. Поместить информацию в Интернет не составляет особого труда, поэтому при поиске по определенной теме можно получить результаты, охватывающие как официальные, так и неофициальные источники информации. Библиотеки, создавая свой справочно-поисковый аппарат, исходят из обязательных условий обеспечения его качества: полнота, надежность и точность информации.

Пользователи не всегда обладают должной компьютерной грамотностью и культурой. Им приходится осуществлять поиск с использованием различных поисковых параметров. Стратегия поиска читателя в автоматизированных информационно-поисковых системах мало изучена. Доступ к электронным каталогам (ЭК) библиотек через web-

сайты позволяет сделать «общественно доступной информацию» о фондах, ориентировать пользователей, что невозможно было осуществить при наличии только карточных каталогов. Интернет-каталоги библиотек предназначены для широкого круга пользователей, и это накладывает жесткие требования на пользовательский интерфейс с точки зрения его «дружественности».

В любой библиотеке в зоне каталогов имеется дежурный консультант, который при необходимости окажет консультационную помощь пользователю при выборе ресурсов поиска, формировании его стратегии и последовательности. Сложнее приходится удаленному пользователю. Клиенту нужно быстро и просто выбрать из всего многообразия видов поиска тот, который позволил бы наиболее оптимально достичь нужных результатов.

Одной из проблем для удаленного пользователя при поиске информации по электронному каталогу является формирование информационного запроса. Эта проблема возникла еще до появления информационно-поисковых систем. Но чем сложнее система, чем больший спектр возможностей она предоставляет, тем труднее задача пользователя. Другой проблемой является определение результатов поиска. Пользователь может признать поиск удовлетворительным только в том случае, если нашел то, что искал, или полученный результат близок к тому, что ему нужно, при условии, что все возможности системы исчерпаны. Низкий уровень компетентности и недостаточный предшествующий опыт пользователя могут привести к нерелевантной выдаче информации.

Оценка степени удовлетворенности пользователей библиотечно-информационным обслуживанием является для Российской государственной библиотеки (РГБ) важным направлением работы. Постоянным объектом контроля и анализа в последние годы является процесс предоставления и поиска информации в ЭК библиотеки. В целях совершенствования библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотеки в зале электронного каталога в 2007 г. проводилось исследование посетителей, использующих для поиска информации ЭК. Основной задачей исследования являлось выявление основных проблем, связанных с поисковыми возможностями сайта РГБ при поиске информации пользователями.

Количество пользователей, осуществляющих поиск информации по электронному каталогу РГБ, с каждым годом возрастает, что подтверждается результатами анкетирования, проведенных в 2005 и 2007 гг. (Данные приведены в таблице в %).

Анкетирование позволило получить данные о поисковом поведении пользователей, об их отношении к различным видам услуг и формам библиотечного обслуживания. Возможности сайта библиотечного обслуживания.

Частота обращений к ЭК	2005 г.	2007 г.
Часто	21,9	75
Редко	20,5	14
Впервые	57,6	11

лиотеки позволяют проводить поиск информации по ЭК из разных точек доступа, поэтому можно было проследить поисковое поведение читателей и выбор канала предоставления информации. На вопрос анкеты «Вы осуществляете поиск документа:

- с домашней страницы сайта РГБ,
- на странице единого электронного каталога,
- пользуюсь и тем и другим»

получены ответы, представленные на рис. 1.



Рис. 1. Результаты анкетирования пользователей

Проанализировав результаты ответов на этот вопрос, можно сделать некоторые выводы о «дружественности» сайта. Респонденты предпочитают производить поиск информации в едином электронном каталоге (ПО ALEPH), а именно 81% из опрошенных, а не с главной страницы web-сайта РГБ. Можно предположить, что поиск с первой страницы сайта для них менее комфортный: нет рекомендаций по заполнению поисковой строки («помощь»); отсутствуют сведения о составе баз, входящих в состав единого ЭК; отсутствует возможность работы с результатами поиска (производить уточнение, отбор, ранжирование и т. д.) и изменения настроек выводимых записей и др.

Основные проблемы, которые возникают у пользователей при поиске информации с домашней страницы сайта, представлены на рис. 2.

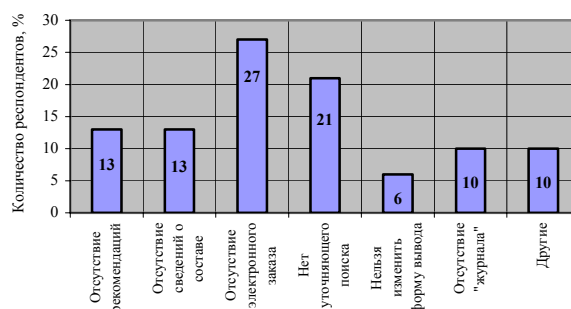


Рис. 2. Проблемы, возникающие при поиске с сайта РГБ

Следует обратить внимание на респондентов (46% опрошенных), которые пользуются поиском информации как с сайта РГБ ([www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)), так и со страницы единого электронного каталога ([aleph.rsl.ru](http://aleph.rsl.ru)). Можно также предположить, что это те пользователи, которые замечают расхождение результатов поиска с домашней страницы сайта РГБ ([www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)) и непосредственно в электронном каталоге ([aleph.rsl.ru](http://aleph.rsl.ru)). Подтверждением вышесказанному могут служить данные на вопрос «Замечали ли Вы расхождение результатов поиска с домашней страницы сайта РГБ ([www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)) и непосредственно в электронном каталоге ([aleph.rsl.ru](http://aleph.rsl.ru))?». Результаты ответов на данный вопрос представлены на рис. 3.

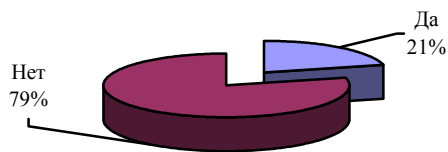


Рис. 3. Расхождение результатов поиска с домашней страницы сайта РГБ и в ЭК

Из рис. 3 видно, что пятая часть (21%) респондентов замечает это расхождение. Анализ категорий пользователей, которые при поиске информации по ЭК из различных точек доступа обратили внимание на расхождение в результатах, показал, что это в основном опытные пользователи электронного каталога РГБ. Обратная связь с пользователями очень важна в работе по совершенствованию как интерфейса и поиска по ЭК, так и в целом сайта библиотеки. Опираясь на результаты исследования, мы можем более основательно влиять на процесс формирования контента сайта, улучшения качества поиска в ЭК.

Объемы электронных каталогов крупнейших библиотек насчитывают миллионы библиографических записей, и этот процесс нарастает. Сегодня главной задачей в данном процессе должна стать забота об обеспечении эффективности поисковых процедур. Большое значение в получении релевантной информации имеет наличие возможности проведения содержательного поиска в электронном каталоге. В электронных каталогах, в отличие от традиционных, возможен многоаспектный поиск информации по сочетанию признаков, и эту идею необходимо реализовывать в полной мере.

Британская библиотека, развивая каталоги и другие службы, постоянно стремится повышать качество и увеличивать объем предлагаемой пользователям информации. В одном из последних исследований, посвященном интересам научных работников Великобритании в рамках сети исследовательской информации, выявлено, что некоторые аспекты поведения этой группы пользователей остаются неизменными. Это подтверждают также

и результаты анкетирования, которое проводилось в РГБ в 2007 г. Наиболее важным источником информации остаются журнальные статьи и монографии. Большинство опрошенных (71%) назвали журнальные статьи самым важным ресурсом, 32% — монографии. Другим определяющим аспектом при проведении поиска респонденты назвали «желание полной и всесторонней интеграции». Для исследователей всесторонность важна даже больше, чем точность предоставляемых результатов поиска, поскольку они опасаются потери важной информации больше, чем потери времени.

Большинство библиотек ищет пути обогащения и расширения каталожных описаний и другой сетевой информации, чтобы пропагандировать свои коллекции. Главная цель — улучшить поиск, привлекая к нему более широкое сообщество. В качестве составляющей информационных услуг пользователи ожидают высокий уровень участия сообщества в рекомендациях, обсуждении и тегировании. Собственно и раньше читатели-специалисты писали свои замечания, если выявляли ошибки в расстановке карточек в каталогах. Но таких пользователей было немного, так как существующая схема по рассмотрению этих предложений очень сложна. Развитие функциональных возможностей и сервисов Web 2.0 позволяет пользователям более активно участвовать в процессе содержательного описания ресурсов.

Под тегом в данном случае понимают неконтролируемое ключевое слово, которое может как отражать содержание, так и быть функциональным. Library 2.0 позволяет специалистам и пользователям добавлять ключевые слова (теги) в записи электронного каталога. Ни один контролируемый словарь (авторитетный файл, тезаурус) или классификационная схема не могут полностью отвечать требованиям пользователей. Подобную практику, при которой содержание ресурсов описывается с помощью списка тегов, присвоенных пользователями, называют фолксонимией (folksonomy: folk — народный, taxonomy — таксономия). Социальное тегирование имеет свои недостатки: пользователи слишком часто применяют в качестве тегов «словечки». Поэтому очень важно, чтобы и библиотекари работали на базе Library 2.0. Они должны управлять тегами, т. е. фильтровать, сортировать и дополнять эту информацию, используя контролируемые словари и схемы классификации.

Одним из примеров такого подхода может служить проект по использованию сервисов Web 2.0 для средневековых рукописей и архивных звукозаписей в Британской библиотеке. Для средневековых рукописей планируется совместная работа с исследователями средневековья в университетах. Исследователи смогут тегировать и расширять каталожные описания и интерпретировать рукописи,

предоставляемые хранителями библиотеки. Широкий диапазон функциональности Web 2.0 позволяет удовлетворять информационные потребности пользователей из «единой точки ввода» (Single Entry Point), используя перекрестный поиск по всему каталогу, оглавлениям, web-страницам и цифровым изображениям.

Пользование электронными ресурсами, как, впрочем, и традиционными, обусловлено определенным уровнем информационной грамотности и навыков той пользовательской аудитории, для которой создаются электронные коллекции. Несмотря на видимую схожесть интерфейсов и достаточно стандартный набор поисковых характеристик, грамотная формулировка запроса и осуществление поиска предполагают наличие определенных знаний и опыта. Чаще всего даже у пользователей с хорошими компьютерными навыками таких знаний нет, поэтому во многих библиотеках большое внимание уделяется вопросам обучения пользователей и продвижения электронных ресурсов.

Эти мероприятия направлены на обучение пользователей основам поиска информации в Интернете, ЭК РГБ, полнотекстовых базах данных, библиографическому описанию и др. Обучение читателей является видом услуг, предлагаемых библиотекой своим пользователям в целях удовлетворения их информационных потребностей. С другой стороны, эти мероприятия, организуемые по инициативе самой библиотеки, несут рекламную нагрузку, они направлены на продвижение фонда, услуг, формирование имиджа.

Несколько иная картина складывается с обучением удаленных пользователей. Анализ сайтов крупных библиотек показал, что это направление деятельности пока только формируется. На сайтах размещаются методические материалы и рекомендации по поиску информации, «help», объясняющий принципы работы данного каталога, различные сервисы, позволяющие пользователю узнать, какие электронные ресурсы имеются в коллекциях зарубежных сетевых ресурсов, на которые подписывается библиотека, и др. Сегодня этого недостаточно. Деятельность по обучению удаленных пользователей должна расширяться и выходить на более качественный уровень. Этому могут способствовать такие мероприятия, как разработка и совершенствование вспомогательных материалов по поиску в ЭК, информационное консультирование при выполнении запросов удаленных пользователей, дистанционное обучение в виде он-лайнowych интерактивных курсов, презентации электронных ресурсов в реальном режиме времени.

Внедрение новых технологий в деятельность и технологию библиотек не заменяет и не отменяет традиционных услуг, а позволяет расширять новые услуги, без которых невозможно добиться повы-

шения уровня библиотечно-информационного обслуживания. К числу основных задач, требующих решения в целях развития информационного общества в Российской Федерации, относится задача по формированию современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий.

Развитие информационных и коммуникационных технологий позволяет существенно расширить возможности более равномерного распространения научных знаний и информации как за счет открытых научных ресурсов Интернета, так и приобретаемых библиотекой ресурсов сетевого удаленного доступа. На фоне все возрастающих потребительских требований пользователей к объему, достоверности, скорости предоставления услуг особую значимость приобретает обслуживание с использованием совокупных ресурсов (распределенных), в том числе и полнотекстовыми базами данных.

Пользователи в библиотеке имеют реальную возможность быстрого просмотра полного текста статей, релевантных их интересам. Анализ наиболее востребованных журналов показал, что интенсивнее всего в РГБ используются монотематические пакеты естественно-научной и технической тематики: физика, химия, общие вопросы, электроника. Эта тематика является самой популярной на протяжении всего периода использования электронных журналов.

Большие перспективы в обслуживании удаленных пользователей открывает возможность доступа библиотеки к полнотекстовым базам данных и повышение качества обслуживания за счет значительного сокращения сроков доставки документов. Пользователи хотят иметь доступ к информации независимо от того, где они сейчас находятся.

Технологически оптимизация библиотечно-информационного обслуживания в библиотеках неразрывно связана с развитием автоматизированных библиотечно-информационных систем. Внедрение в 2003 г. в РГБ подсистемы автоматизированной записи читателей «Читатель РГБ» на базе функционирования программного обеспечения АЛЕФ 500 позволило интегрировать подсистему записи читателей в модуль «Циркуляция» для дальнейшей автоматизации процессов обслуживания. Основная цель данного этапа заключалась во внедрении электронного заказа и автоматизации процессов выдачи и возврата документов. Несмотря на некоторые существующие недостатки и увеличение нагрузки на сотрудников обслуживания, автоматизация процессов обслуживания имеет ряд неоспоримых преимуществ перед традиционным обслуживанием: скорость, наглядность происхо-

дящего, контроль за прохождением документов, возможность заказа через Интернет круглосуточно.

Сегодня библиотека ставит перед собой задачу не только модернизации подсистемы автоматизированной записи читателей, но и разработку программы автоматизированного контроля за несанкционированным выносом документов, а также обеспечение возможности получения круглосуточного доступа к полнотекстовым ресурсам с рабочего места, из дома и пр.

Необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих современные технологии с традиционными формами обслуживания. Во многих зарубежных библиотеках (например, библиотеках Сингапура, Китая и др.) доступ к электронным ресурсам, в том числе и полнотекстовым ресурсам сетевого удаленного доступа, обеспечивается в течение 24 часов в сутки и семи дней в неделю при условии, что в лицензионных соглашениях закреплена возможность передачи средств авторизации доступа пользователям. Наличие персонифицированного автоматизированного читательского билета и возможности авторизации посредством билета позволяет использовать ресурс с любого компьютера. Эта услуга достаточно востребована у студентов в период подготовки к учебной сессии. Предоставление такой услуги пользователям позволяет эффективно влиять на качество и комфортность обслуживания, а также на оценку качества деятельности самого учреждения.

Все активнее Интернет вторгается в область справочно-библиографического и информационного обслуживания, вызывая необходимость пересмотра и изменения его функций. Современные тенденции в справочно-библиографической работе направлены на предоставление таких услуг для удаленных пользователей, предлагаются так называемые сервисы мгновенных сообщений (он-лайн-общение, информационная служба, виртуальная справка). Начиная с 2000 г. во многих библиотеках стали создаваться виртуальные справочные службы. Основными принципами работы виртуальной справочной службы являются доступность информации и равноценное повсеместное информационное обслуживание. Несомненное преимущество справочно-библиографических услуг, предоставляемых через Интернет, состоит в том, что они не требуют личного посещения библиотеки или информационного центра.

Наша библиотека не была исключением, хотя такая служба появилась только год назад. Она реализована на основе программного обеспечения Question Point, которое является корпоративным сервисом OCLC. Эта интегрированная система доступна библиотекам по подписке и является эф-

фективным ресурсом для предоставления сетевых справочных услуг и инструментом управления справочно-информационного обслуживания в виртуальной среде. В настоящее время в числе пользователей этого программного продукта – более 1 тыс. библиотек мира. Несмотря на это, уже сегодня она обеспечивает удаленному пользователю оперативность, полноту и высокое качество информации. Продвижение справочно-информационного обслуживания пользователей должно успешно противостоять конкуренции коммерческих справочных служб.

Повсеместно в библиотеках оцифровываются фонды, появляются кооперированные сетевые ресурсы. Крупные библиотеки имеют уже свои собственные электронные библиотеки, многие из которых пользуются повышенным спросом. Об этом много пишут и говорят на различных форумах. Одним из самых известных российских проектов считается электронная библиотека диссертаций, насчитывающая на 01.04.2008 г. более 268 тыс. электронных копий.

Если раньше электронные ресурсы создавали основу для организации в библиотеках возможностей доступа только к отдельным коллекциям, то сегодня существует тенденция перегруппировки для создания единого доступа ко всем библиотечно-информационным ресурсам – электронным каталогам и каталогам оцифрованных библиотекой документов, сводным каталогам и др. Большие возможности открывает развитие библиотечного сотрудничества на основе кооперирования и взаимного использования информационных ресурсов.

Библиотеки стремятся предоставить своим пользователям средства для полного или частичного потребления этих ресурсов. Одним из таких значительных проектов в Европе считается проект Европейской цифровой библиотеки. Вхождение РГБ в число участников проекта Европейской цифровой библиотеки (TEL – The European Library) в перспективе позволит значительно расширить возможности российских пользователей в использовании европейских электронных библиотечных ресурсов. Первоочередная цель этого проекта – создание основы для сотрудничества национальных библиотек и обеспечение эффективного доступа к их собраниям. Доступ к электронным документам имеет здесь приоритет. С января 2008 г. электронный каталог РГБ (ОРАС) стал доступен с портала Европейской библиотеки и открыт для поиска, и в настоящее время проводится тестирование поисковых возможностей портала TEL. На заседании рабочей группы определены цифровые коллекции, которые необходимо включить в состав портала TEL. На портале Европейской библиотеки уже представлен ролик-презентация, рассказывающий о библиотеке.

Дальнейшее развитие Европейской цифровой библиотеки связано с работой по созданию версии TEL 2.0, в которой архитектура будет изменена по большей части от клиентской к сочетанию гибридной клиент-серверной, что позволит разнообразить операции и улучшить оперирование данными, расширит многоязычный поиск и увеличит интеграцию и доступность данных.

Важное место сегодня занимают модернизированные библиотечные услуги на базе Web 2.0, позволяющие читателям не просто пользоваться библиотекой, а участвовать в ее создании и развитии (пополнять коллекции, описывать ресурсы, давать справки, рекомендации и т. п.). Современные веб-технологии с такими инструментами, как тегирование (tagging), блогинг (blogging), wiki, RSS и т. д., позволяют это сделать. В своем выступлении остановлюсь на некоторых из них, которые быстро развиваются не только за рубежом, но и в России.

Библиотекари давно научились делать много, имея мало для того, чтобы информировать читателей о своих программах и услугах. Они опробовали все возможные способы рекламы библиотек в реальном мире с помощью традиционных средств – газет, корпоративных бюллетеней, радио и телевидения. Многие библиотеки выпускают брошюры, путеводители и свои собственные буклеты. И неудивительно, что библиотекари начинают заполнять своими блогами виртуальный мир. Для продвинутых библиотекарей блог – это еще одна возможность для рекламы библиотек и их сервисов.

Блог (*англ.* blog, от web log, – сетевой журнал или дневник событий) – это веб-сайт, основное содержание которого – регулярно добавляемые записи, изображения или мультимедиа. Для блогов характерны недлинные записи временной значимости. Собственные блоги ведут и поддерживают Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края, Национальная библиотека Республики Беларусь, Кировоградская областная универсальная научная библиотека, Библиотека Конгресса США и многие другие.

Другим эффективным сервисом можно назвать RSS (Really Simple Syndication). Это современная технология, позволяющая публиковать и транслировать практически любой материал с любого сайта (начиная с новостных и заканчивая личными

сетевыми дневниками). Программа, понимающая этот формат, может автоматически, с заданным Вами интервалом времени, проверять интересующие Вас ресурсы и сообщать Вам обо всех изменениях на нем (например, звуковым сигналом). Программы, умеющие работать с RSS, называются агрегаторами, и они очень популярны среди людей, ведущих сетевые дневники (weblog'i). Программа-агрегатор позволяет собирать все публикации вместе.

Вы получаете возможность одновременно следить за появлением новых материалов на всех сайтах сразу (будь то последние новости от крупнейших СМИ, сообщения, опубликованные на форумах и в личных интернет-дневниках, или статьи и фотографии с Ваших любимых сайтов) и читать их краткое содержание, не посещая каждый из этих сайтов в отдельности. Чтобы читать RSS-ленты, Вам необходимо установить специальное программное обеспечение – RSS-агрегатор. Многие создатели полнотекстовых баз данных уже встраивают технологию RSS в свой интерфейс, например EBSCO, чтобы пользователь на свой электронный адрес мог получить информацию о последних поступлениях в полнотекстовую базу.

В рекомендациях Европейской комиссии об оцифровке указывается на необходимость уделять большее внимание ожиданиям пользователя и исследованиям цифровой библиотеки. Эта рекомендация требует большего понимания деятельности служб, которыми пользуются люди (facebook, образовательные сообщества и др., то, что относится к социальной сети), создания и развития электронных сообществ и принципов получения надежной информации среди потока недостоверной. Необходимо организовать контент для электронной аудитории, и в этой связи потребности и пожелания пользователей должны стать движущим фактором при создании сайта, наличия различных web-сервисов в определении содержания, структуры и дизайна.

Библиотеки как социальный институт должны способствовать сокращению информационного разрыва не только за счет собственных ресурсов, но и реализации возможностей обеспечения доступа к мировым информационным ресурсам независимо от их месторасположения. Важность обеспечения доступа к информации и качество ее полноты осознаются сегодня как необходимое условие стабильности и экономического развития страны.

Материал поступил в редакцию 19.11.2008 г.

Сведения об авторе: *Серова Ольга Васильевна – кандидат педагогических наук, директор по информационно-библиотечному обслуживанию, тел.: (495) 697-25-02, e-mail: nbros@rsl.ru*