Е. В. Тулупова

ГУ «Национальная библиотека Беларуси», Минск, Беларусь

ИННОВАЦИОННЫЕ ФОРМЫ ИНФОРМАЦИОННО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ОНЛАЙН-СРЕДЕ

Аннотация. В статье дана характеристика онлайн-запросов пользователей Национальной библиотеки Беларуси (НББ), рассматривается обслуживание в синхронном режиме с применением чат-технологии и возможностей социальной сети ВКонтакте, раскрыто применение технологии скринкастинга для создания видеуроков, описаны новые библиографические онлайн-сервисы НББ.

Ключевые слова: инновации в библиотеках, онлайн-запросы, виртуальные справочные службы, обратная связь с пользователями, синхронное обслуживание, онлайн-сервисы, чат, социальные сети, видеуроки, скринкастинг.

Для цитирования. Тулупова, Е. В. Инновационные формы информационно-библиографического обслуживания пользователей в онлайн-среде / Е. В. Тулупова // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий. Тема 2018 года – «Научная библиотека как центр культурно-информационного пространства» : докл. III Междунар. науч. конф., Минск, 6–7 дек. 2018 г. / Белорус. с.-х. б-ка им. И. С. Лупиновича Нац. акад. наук Беларуси ; редкол.: В. Н. Гердий [и др.]. – Минск, 2018. – С. 185–194.

E. V. Tulupova

State Institution «The National Library of Belarus», Minsk, Belarus

INNOVATIVE FORMS OF ONLINE INFORMATION AND BIBLIOGRAPHIC SERVICE

Abstract. The article deals with the types of the online requests of the National Library of Belarus (NLB) users. The online support of using chat technology and tools of the social network VK (Vkontakte) is considered. The screen cast technologies for making video tutorials and new online bibliographic NLB services are described.

Key words: innovations in a library, online requests, virtual service systems, user feedback, online service, chat, social networks, video tutorials, screen cast.

For citation. Tulupova E. V. Innovative forms of online information and bibliographic service. Libraries in the information society: preservation of traditions and development of new technologies. Theme 2018 – «A scientific library as a center for cultural and information space» : proceedings of the III international

scientific conference, Minsk, 6–7 December 2018. Minsk, 2018, pp. 185–194 (in Russian).

Научные библиотеки располагают богатой ресурсной базой, разветвленным справочно-поисковым аппаратом (СПА) и разнообразным ассортиментом услуг как в локальном, так и в удалённом 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 удалённого 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.

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.

Сегодня нами выполняются все виды онлайн-запросов: библиографические, фактографические и ориентирующие (последние имеют немаловажное значение при обслуживании удалённых пользователей). 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», КОРУНБ (Корпорации универсальных научных библиотек) и Виртуального центра правовой информации; чат с библиотекарем, электронная почта, форма

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

Основным видом бесплатного информационно-библиографического обслуживания удалённых 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 удалённого 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 библиотечкарей-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 удалённого пользователя, позволяющий быстро получить ответы на запросы адресного и ориентирующего характера. Тем не менее, опыт чат-обслуживания за неполный 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 подготовленными 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 сентябрь 2018 г. в чате НББ состоялось 1 302 диалога, из них после 17 часов офлайн принято 452 сообщения. Возможность получить ответ на вопрос в режиме реального времени привела к некоторому оттоку вопросов из ВСС и сделала общение удалённых пользователей с библиотечкарем более комфортным.

Ещё 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 9 месяцев 2018 года более 2 тысяч участников группы НББ в VK оставили около 17,5 тысяч 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 также предоставляет возможность «чатиться» со своими пользователями, что предполагает постоянное присутствие библиотекаря в сети. Для многих библиотек, имеющих аккаунты в VK, 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, путеводителей 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 METEC (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 создано несколько видеоуроков по виртуальным сервисам, регистрации на портале НББ и оплате онлайн-услуг, а также предоставлен доступ к роликам ведущих мировых производителей ЭИР. Скринкасты доступны к онлайн-просмотру через главную страницу портала (баннер «Видеоуроки»), в отдельном подразделе с аналогичным названием (вкладка «Читателям») и на страницах соответствующих сервисов. Кроме того, ролики размещены в группе НББ ВКонтакте и видеохостинге YouTube. Практика показывает, что после их просмотра количество задаваемых удалёнными пользователями вопросов по темам уроков значительно сократилось.

В рамках интернет-магазина на портале НББ 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 учётом 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 четыре платные веб-услуги: электронная доставка документов (ЭДД), проверка текстов на заимствования, и две библиографические — редактирование библиографических списков и составление списка литературы по теме. В разработке находятся еще два сервиса: индексирование документов и определение публикационной активности автора/организации. Все веб-услуги оказываются целиком в удалённом 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 «Расчёт» ЕРИП, любыми банковскими картами либо через интернет-банкинг АСБ «Беларусбанк».

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

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.

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.

Таким образом, востребованность новых сервисов свидетельствует о своевременности их внедрения, доступности, современном уровне и комфортности оказания услуг. Технические и сервисные возможности модернизированного портала, 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 Респ. Беларусь, 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 удалённых 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 октября 2018 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Суша ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2018. – В печати.

5. Скользить по волнам или попасть в водоворот? Навигация в эволюционирующей информационной среде. Аналитический обзор по материалам 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:
10.10.2018.

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 октября 2018 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Суша ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2018. – В печати.

Поступила в редакцию 12.10.2018
Received 12.10.2018