

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕК

*Редькина Наталья Степановна,
Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук,
Новосибирск, Россия
to@spsl.nsc.ru*

Рассмотрены перспективные технологии индивидуального библиотечно-информационного обслуживания пользователей. Предложены направления по повышению качества предоставляемых услуг и развития персонализированного библиотечно-информационного обслуживания с помощью веб.

Ключевые слова: клиентоориентированность, персонализация, интернет-пользователи, библиотеки, онлайн обслуживание.

ADVANCED TECHNOLOGY SERVICE CUSTOMER-ORIENTED TO LIBRARY USERS

*Natalya Redkina,
State Public Scientific and Technical Library
of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences,
Novosibirsk, Russia
to@spsl.nsc.ru*

Advanced technologies of the individual library and information service to users are described. Directions to improve the quality of services and the development of personalized library and information services using the Web are suggested.

Keywords: customer focus, personalization, online users, libraries, online service.

В современных условиях развития общества первостепенную значимость в улучшении качества библиотечно-информационного обслуживания приобретают современные методы управления и

подготовки квалифицированных сотрудников, обладающих соответствующими умениями и навыками работы, а также новые формы и методы обслуживания, как читателей, так и онлайн-пользователей библиотеки, способствующие выявлению потребностей и эффективному их удовлетворению, т.е. развитию клиентоориентированности.

Для библиотек, занимающихся обслуживанием путем предоставления разного рода услуг (библиотечных, информационных, консультационных, аналитических, организационных и др.), важно понимать их природу и характерные особенности, которые способствуют удовлетворению пользователя. Говоря о библиотечном обслуживании, имеются в виду различные формы взаимодействия между библиотекой и пользователями, которые охватывают прямые контакты в здании библиотеки, а также контакты посредством телефона, почтовой связи, веб-сервисов. Часто, приходя в библиотеку или обращаясь на её сайт, читатель / пользователь остается недовольным не недостатком библиотечных ресурсов или узким ассортиментом услуг, а некачественной работой сотрудников или низким качеством обслуживания (медлительность обслуживания, некорректный / невежливый ответ, отсутствие ответа на запрос или получение нерелевантной, неточной информация и др.). Однако можно добиться высокого качества обслуживания (точность, оперативность, вежливость и т.д.), но «не замечать» при этом конкретного читателя. Сегодня на первый план выходит индивидуальный подход. Быть внимательным, приветливым, тактичным, вежливым и пунктуальным, компетентным, ориентированным на запрос конкретного пользователя – это одни из главных заповедей качественного библиотечного обслуживания, которые должны быть заложены в основу организационной культуры библиотеки. Значение организационной культуры для повышения качества библиотечного обслуживания трудно переоценить, так как именно здесь создается положительный облик библиотеки, способствующий формированию безупречной репутации и распространению мнения о высоком качестве ее работы, т.е. созданию благоприятного и сильного имиджа. Сильный имидж библиотеки – это широкая известность и хорошая репутация, выражающаяся в предпочтительном к ней отношении, а также набор других специфических атрибутов имиджа, влияющих на predisposedность к её услугам, положительную их оценку, желание специалистов работать в ней и т.д.

Немаловажное значение приобретает работы библиотеки в удаленном режиме, учитывая количество пользователей и динамику развития Интернета. Так, проникновение Интернета среди молодых россиян (16–29 лет) достигло предельных значений и, по данным GfK [1], составило на конец 2015 г. 97%. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представил результаты опроса 26–27 марта 2016 г. в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках и 9 федеральных округах России [2]. В России 70% граждан в возрасте от 18 лет и старше пользуются Интернетом (год назад – 69%). В последние три года эта доля остается практически неизменной, как и число тех, кто совсем не заглядывает в Сеть (28–30% в 2014–2016 гг.). При этом число ежедневных пользователей неуклонно растет, достигнув в 2016 г. 53% (с 5% в 2006 г.). Прирост интернет-аудитории произошел за счет активного использования россиянами мобильных устройств и увеличения доли пользователей среднего и старшего возраста. При этом увеличивается и количество ресурсов, доступных онлайн. По данным компании Netcraft, в апреле 2016 г. число сайтов в интернете достигло 1 083 252 900 [3]. Вышеприведенные данные свидетельствуют о необходимости динамичного реагирования на постоянно изменяющиеся условия внешней среды, в частности, на работу с пользователями библиотек в удаленном режиме.

Веб-технологии – это те средства, которые могут стать основой информационно-технологического развития библиотек, адаптировать библиотечно-информационные услуги к потребностям удаленных пользователей, в том числе не являющихся читателями библиотек, способствовать формированию благоприятного имиджа и положительной репутации библиотек в виртуальном мире. Опыт последних лет показывает: библиотеки активно внедряют современные информационные технологии и веб-сервисы; применяют новые технологии в рамках корпоративного сотрудничества и модернизации своей деятельности; используют сетевые удаленные и генерируют локальные информационные ресурсы; создают виртуальные справочные службы; налаживают системы электронной доставки документов, интерактивные формы взаимодействия с пользователями; приобретают оборудование, программное обеспечение, системы автоматизации библиотек и приспособливают их к своим производственным условиям либо кардинально меняют эти условия.

В современных условиях развития информационно-коммуникационной среды обязательно необходим индивидуальный подход к пользователю. Интернет-пользователи предъявляют повышенные требования к используемым информационным продуктам и сервисам, желают найти интересующую информацию или получить определенную онлайн услугу качественно и в предельно короткий срок. Решению этой задачи способствуют технологии персонализации (от лат. *persona* – «личность, лицо»), включающие в себя технические и маркетинговые меры, которые предназначены для адаптации интернет-ресурсов под конкретного пользователя / сегмент пользователей [4]. Стратегия персонализированного библиотечно-информационного обслуживания предусматривает персонализацию библиотечного сайта, интерфейса библиотечно-информационной системы, оповещений, поиска в информационных ресурсах библиотеки.

Технологии персонализации могут эффективно использоваться для библиотечных сайтов. Для решения этой задачи необходимо провести комплекс маркетинговых и технических мер, направленных на адаптацию внешнего вида и контента сайта под разные категории пользователей. Если каждой категории посетителей сайта будет предоставляться персонализированный контент, то можно существенно повысить эффективность сайта. Техническая реализация процессов персонализации сайта сложна. Однако, среди инструментов, которые помогут библиотекам без существенных затрат и привлечения сторонних организаций и ресурсов, приблизить сайт к конкретным пользователям, можно выделить и бесплатные сервисы веб-аналитики (например, Google Analytics). Изучение категорий посетителей (по частоте посещений, географии и другим признакам), анализ поведения пользователей на определенных страницах сайта позволит выстроить персональную структуру и контент сайта.

Реализация персонализации в информационных системах библиотек осуществима в рамках внедрения технологий «личных кабинетов читателей» с возможностью автоматизированного обслуживания по постоянно действующим запросам, создания персонализированных электронных коллекций, отвечающих интересам конкретных пользователей, отбора результатов поиска в соответствии с персональными требованиями пользователей, автоматической рассылки информации о новых поступлениях в библиотеку в

соответствии с потребностями конкретного читателя и по его запросам.

Нельзя не учитывать предоставляемую современными технологиями возможность создания персонализированных оповещений в информационной системе библиотеки о новых поступлениях в библиотеку и получения электронных писем при появлении новых результатов поиска по запросу пользователя с удобной настройкой параметров: по частоте отправки, типам и видам документов, языку, количеству и пр. В библиотеках уже применяют готовые решения технологий оповещений по индивидуальным запросам пользователей, как встроенные в библиотечно-информационные системы, так и приобретаемые дополнительно. Например, загружая электронные каталоги и базы данных собственной генерации на платформах EBSCO Discovery (<http://www.ebscohost.com/discovery>), предоставляется возможность пользователям создать оповещения поиска, получать уведомления о появлении новых результатов, удовлетворяющих указанным пользователем критериям поиска, что позволяет сэкономить значительное количество времени. При этом оповещение поиска можно легко и быстро настроить прямо из списка результатов поиска, выбрав в меню пункт «E-mail Alerts» (оповещение по электронной почте). Доработка имеющейся в библиотеке системы автоматизации в данном случае не нужна.

Информирование читателей с учетом их информационных потребностей можно организовать на базе имеющихся, в том числе бесплатных, веб-сервисов. К примеру, SendPulse (<https://sendpulse.com>), объединяющая в себе сервисы e-mail рассылок (в том числе персонализированных), SMS, push-уведомлений и транзакционных писем с возможностями персонализации (обращение к пользователям по имени, сегментация подписчиков по разным критериям). С середины 2000-х гг. в библиотеках набирает популярность Really Simple Syndication (RSS) как средство распространения информации о новых информационных ресурсах и веб-контенте для пользователей. Преимуществами RSS является то, что программное обеспечение для подключения к службе является бесплатным для загрузки и многие пользователи знакомы с этим приложением.

Тенденции развития информационных ресурсов и технологий, предполагают не просто аккумулировать ресурсы и обеспечивать доступ к ним, а пересматривать существующие подходы не

только к формам и содержанию библиотечно-информационной работы. От того, насколько результативной на уровне ожиданий конкретного пользователя будет полученная информация, зависит эффективность библиотечно-информационного обслуживания и библиотеки в целом.

Список использованных источников:

1. Исследование GfK: за 2015 год интернет-аудитория в России увеличилась еще на 4 млн. человек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gfk.com/ru/insaity/press-release/issledovanie-gfk-za-2015-god-internet-auditorija-v-rossii-velichilas-eshche-na-4-mln-chelovek>. – Дата доступа: 17.10.2016.

2. Новое о цифровой грамотности, или россияне осваиваются в сети [Электронный ресурс] // Пресс-выпуск ВЦИОМ. – 2016. – № 3084. – Режим доступа: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115657>. – Дата доступа: 17.10.2016.

3. April 2016 Web Server Survey [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://news.netcraft.com/>. – Дата доступа: 17.10.2016.

4. Редькина, Н. С. Персонализированное обслуживание интернет-пользователей библиотек / Н. С. Редькина // Научные и технические библиотеки. – 2015. – № 7. – С. 17–30.