

**РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ ОРИЕНТИРОВАННОСТИ
НА ТРЕБОВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ С УЧЕТОМ
ВОЗМОЖНОСТЕЙ СОВРЕМЕННЫХ КОМПЬЮТЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ И СТЕРЕОТИПОВ В ПРОЦЕССАХ
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

*Рудзский Лев Зиновьевич,
Международная Ассоциация электронных библиотек
и новых информационных технологий (ЭБНИТ),
Киев, Украина
levr@i.ua*

Анализируется ситуация со стандартами в области информационного обслуживания пользователей (читателей) библиотек, которые необходимо менять, с использованием постоянно обновляющихся компьютерных технологий. Рассматривается традиционный режим Избирательного Распространения Информации (ИРИ) и способы его реализации, с учетом компьютерных технологий на базе информационных ресурсов типа электронного каталога библиотеки или базы данных «Календарь знаменательных дат».

Ключевые слова: библиотека, пользователь, информационное обслуживание, электронный каталог, избирательное распространение информации, информационные ресурсы, ИРБИС, RSS, SMS, push-сообщения.

**IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES FOCUS
ON READERS DEMAND TAKING INTO ACCOUNT
POSSIBILITIES OF MODERN COMPUTER TECHNOLOGIES
AND STEREOTYPES IN THE PROCESS
OF INFORMATION AND LIBRARY SERVICES**

*Lev Rudzsky,
International Association of Electronic Libraries
and New Information Technologies (ELNIT),
Kiev, Ukraine
levr@i.ua*

We analyze the situation with the standards in the field of information service to users (readers) libraries, which should be changed, using a constantly updated computer technology. Consider the traditional mode of selective dissemination of information (SDI) and methods for its implementation, taking into account the computer technology on the basis of information resources such as the electronic library catalog or database «Calendar of significant dates».

Keywords: Library user, information services, electronic catalog, selective dissemination of information, information resources, IRBIS, RSS, SMS, push-messages.

Не секрет, что поговорку о том, что «Новое – это давно забытое старое!», как никакую из многих других, можно спроецировать на появление новых компьютерных технологий, которые при ближайшем рассмотрении фактически оказываются «новым инструментальным воплощением» старых методик и технологий. С этой точки зрения режим ИРИ (Избирательное Распространение Информации), т.е. «систематическое обеспечение информацией о текущих поступлениях документов в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи с последующей выдачей по требованию потребителя документов, их копий и фактографической информации» [1], имеет много новых инструментальных воплощений, начиная от рассылок результатов поиска по адресам электронной почты конечных пользователей, которые могут содержать большие объемы данных, прежде всего, текстовой информации, и заканчивая информированием в социальных сетях, SMS-рассылкой и push (от англ. *от себя*) – сообщениями. Известно, что библиотека – один из самых консервативных общественных институтов, что имеет как положительные стороны в плане сохранения наработанных методик обработки и хранения документального наследия общества, так и отрицательные стороны, что в значительной степени влияет на процессы внедрения новых инструментальных средств в библиотеках. Как ни парадоксально, массовая рассылка на адреса электронной почты пользователей, например, данных о новых поступлениях в библиотеку, широкого распространения, на мой взгляд, не получила. Аргументацией в устах библиотекарей в отрицании этой технологии служили фразы типа «Пусть придут на сайт и там все увидят! Там все выставлено в текстовом

формате!», а сделать второй логический шаг, с точки зрения информационного маркетинга, т.е. при записи читателей в библиотеку собирать адреса их электронной почты, опрашивать их на предмет определения их информационных потребностей и автоматически рассылать им текстовый файл с данными о новых поступлениях, или хотя бы информацию о его наличии, у сотрудников библиотек чаще всего не возникает желания. Причин этому много: это отсутствие компетенций в вопросах информационного маркетинга, отсутствие мотивации в развитии, которое не подкреплено финансовыми ресурсами работодателей и т.д. Поэтому важно использовать инструментарий, минимизирующий интеллектуальные и технологические затраты сотрудника библиотеки и использующий результаты его деятельности, к которой в настоящее время его уже не надо мотивировать. В нашем случае это создание БД электронного каталога, с одной стороны, а с другой стороны, – такой инструментарий должен с максимальным использованием автоматизированных процедур рассылать, например, краткие уведомления – push-сообщения – конечным пользователям в результате реакции программы на появление новых индексов. Для этих целей мы собираемся использовать специальные скрипты для интернет-модуля САБ ИРБИС. В этом ряду оптимальных инструментальных средств с точки зрения затрат усилий по их внедрению находится сервис RSS-рассылок (Really Simple Syndication – очень простое синдицирование, т.е. объединение) [2], который некоторые почему-то считают устаревшим. Вместе с тем, данный инструмент фактически встроен в CMS WordPress, Drupal, Joomla, но, к сожалению, мало используется в библиотечных проектах, т.к. в этой технологии есть необходимость в шаге принудительного поиска по постоянному запросу в информационном ресурсе и представлении результатов поиска для рассылки. Сотрудники библиотек считают этот шаг непреодолимой преградой для своей информационной деятельности... Подобного рода ограничения, прежде всего, профессионально-ментальные, не позволяют библиотекарям внедрять сервис, предлагающий пользователям прямо на странице сайта библиотеки с БД электронного каталога обсуждать записи, найденные в данном электронном каталоге, что делают, например, пользователи Немецкой Национальной библиотеки <http://toberlin.ru/staatsbibliothek-zu-berlin> [3]. Автор провел мини-опрос среди библиотекарей об их отношении к такому сервису и получил агрессивную ответную реак-

цию, основанную на том, что пользователи не должны обсуждать качество библиографических записей, созданных библиотекарями. Подобный подход не только не соответствует азам маркетинга, которые утверждают, что пользователь услуг чаще всего прав, т.к. библиотекари живут на налоги населения (может быть, не всегда правильно распределяемые правительством), но и не учитывает, что пользователь не будет обсуждать качество библиографического описания, т.к. не имеет не только таких компетенций, но и желания. Скорее всего, пользователь услуг оставит свое мнение о необходимости действий, например, для дополнительного тематического комплектования или поделится мнением о своем читательском опыте и т.д. Таким образом, пользователь фактически получит инструмент для «личной привязки» к конкретному информационному ресурсу, создаст дополнительный информационный повод для обсуждений в среде других пользователей, социальных сетях, следовательно, для привлечения внимания к ресурсу библиотеки. Нежелание выходить на прямой диалог с конечным пользователем – непосредственным создателем информационного ресурса, например, сотрудникам отдела каталогизации или справочно-библиографического отдела, с возможностью использования современных инструментов главенствует в среде библиотекарей. Т.е. они стараются «отгородиться» от пользователей карточным каталогом, сотрудниками из отделов книговыдачи и абонемента, новомодными структурами под названием «отдел по связям с общественностью» и т.д., вместо того чтобы разложить на столе новые поступления и рассказать о них, а рассказ записать на цифровую камеру и выложить на сайт организации, как это делают уже в некоторых библиотеках сотрудники отделов каталогизации и справочно-библиографической работы, профессионально подготовленные библиотекари. Когда они индексируют документ в соответствии с системами классификации, расписывают оглавление источника или вводят аннотацию, они фактически составляют минимально необходимый для читателя информационный пакет об источнике, который в настоящий момент могут быстро и комфортно донести до своих читателей – голосом, а не передавать эти функции другим сотрудникам, которых не только надо мотивировать для использования такого инструментария, но которым надо еще выделить время для ознакомления с источником. Причем, при создании таких сеансов записи для облегчения артикуляции и коммуникации можно

использовать сотрудников, которые создадут эффект «аудитории», если это поможет проинформировать читателя в доступной для него форме. В Украине, есть примеры таких подходов (<http://irbis.gpntb.ru/read.php?44,99071>²⁰). Активно используют современный инструментарий в Днепропетровской ОУНБ, являющейся создателем корпоративного проекта по аналитической росписи статей, сотрудники которой в дополнение к текстовым инструкциям разработали, записали и выставили в открытый доступ много видеоинструкций (<http://www.libr.dp.ua/El-kat/Video%20kat.htm>; <http://library.mk.ua>; <http://lib.kherson.ua>). Некоторые исследователи [5; 6; 7] обоснованно утверждают, что современные пользователи больше хотят слушать и смотреть видеоряд, чем читать текст с необходимой им информацией. К этому мнению стоит прислушаться. Имеет смысл пересмотреть взгляды на текстовые форматы для информирования пользователей о новых поступлениях и переходить на видеоряд, размещая его на сайте библиотеки. Перспективным становится использование STREEM-телевидения для трансляции мероприятий библиотеки в режиме реального времени с одновременной их записью в цифровом формате для создания видео архивов. Хранение таких архивов можно осуществлять с использованием бесплатных «облачных» сервисов. Среди интересных новаций, которые ориентируют библиотечарей на системную работу и которые связаны с понятиями, близкими для библиотечарей, является отдельная БД «Календарь знаменательных дат» (КЗД), входящая в систему БД САБ ИРБИС. В среде библиотечарей бытует, на мой взгляд, абсолютно неправомерное мнение, что создание информационного ресурса типа КЗД – это прерогатива национальной или центральной общегосударственной библиотеки, фактически проекция формата «старшего брата» на информационные технологии. Может быть, во времена бумажных технологий это мнение имело право на существование, т.к. в центральных общегосударственных библиотеках существовали самые большие бумажные фонды источников, на базе которых легче всего можно было создавать такого рода специфический ресурс путем аналитической обработки фонда. Естественно, что при таких технологиях значительная часть инфор-

²⁰ В данном ролике в главной роли – директор научной библиотеки Житомирского Национального агроэкологического университета М.В. Игнатюк.

мации, связанная с региональными краеведческими датами, не попадала в КЗД. В настоящее время современные технологии дают возможность не только корпоративными усилиями и в сетевом режиме создавать такого рода ресурсы, но, прежде всего, предлагают простые и «прозрачные» инструменты по продвижению региональной краеведческой информации в современной технологической «упаковке», например, для рассылки на адреса электронной почты пользователей данных о знаменательных событиях в регионе в ближайшем хронологическом периоде (месяц, год) и т.д. О реальном использовании БД КЗД рассказывали наши томские коллеги на конференции «КРЫМ-2016» [4; 9], а увидеть результаты можно здесь:

http://www.library.tomsk.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=KZD&P21DBN=KZD&S21FMT=&S21ALL=&Z21ID=&S21CNR.

Леонтьев А.А. [8] небезосновательно утверждает, что возможно манипулирование статистическими показателями о доступе к библиотечному сайту со стороны пользователей, среди которых на 85% могут быть роботы, поэтому автоматизированные технологические инструменты реализации принципов ориентации на читателей (клиентов) при информационном обслуживании были, остаются и останутся в тренде. Современные коммуникации с пользователем требуют от библиотекарей идти в ногу со временем и постоянно помнить, что чаще всего клиент прав!

Список использованных источников:

1. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания [Текст] / сост., отв. ред. З. Г. Высоцкая. – М. : БЕН РАН, 1995. – 268 с.

2. Земсков, А. И. Что такое RSS? / А. И. Земсков // Научные и технические библиотеки. – 2007. – № 6. – С. 25–35.

3. Марьина, Е. Ю. Возможности и перспективы библиотечного краудсорсинга [Текст] / Е. Ю. Марьина // Современная библиотека. – 2014. – № 3. – С. 30–35.

4. Карауш, А. С. Опыт использования фактографической базы данных «Календарь знаменательных дат» АБИС ИРБИС в томской МИБС [Электронный ресурс] = The experience of using IRBIS-based Community Dates Calendar in Tomsk Municipal Information Library System / А. С. Карауш, Г. В. Павлюченко // Библиотеки и информационные ресурсы в совре-

менном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф. – Электрон. дан. – М. : ГПНТБ России, 2016. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: IBM PC, Windows 2000 или выше. – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-177-0. – № гос. регистрации 0321302049.

5. Засурский, И. В Интернете сейчас большая стройка ... [Электронный ресурс] / И. Засурский // Университетская книга. – 2012. – № 6. – Режим доступа: <http://www.unkniga.ru/face/476-zasurskiy-internet-bolshaya-stroyka.html?date=2014-03-01>. – Дата доступа: 20.10.2016.

6. Засурский, И. Все больше людей предпочитают смотреть, а не читать... [Электронный ресурс] / И. Засурский // Университетская книга. – 2015. – № 8. – Режим доступа: <http://www.unkniga.ru/news/5026-zasurskiy-vse-bolshe-lyudey-predpochitayut-smotret.html>. – Дата доступа: 20.10.2016.

7. Косачова, О. О. Бібліотека як медіаконвергентна редакція: перспективи інноваційних впроваджень [Текст] / О. О. Косачова // Бібліотеки, архіви, музеї : інноваційні моделі розвитку : Короленківські читання-2015 : матеріали XVIII міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 8 жовт. 2015 р. : У 2 ч. : Ч. 1 / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка ; Харків. держ. акад. культури ; Харк. обл. від-ня (філ.) ВГО «Укр. бібл. асоц.». – Харків : ХДНБ, 2016. – С. 31–43.

8. Леонтьев, А. А. Статистика посещаемости библиотечного сайта и квантовый принцип неопределенности [Текст] / А. А. Леонтьев // Научные и технические библиотеки. – 2016. – № 4. – С. 30–34.

9. Мешечак, Н. А. Веб-календарь знаменательных дат – инструмент продвижения библиотечных ресурсов [Электронный ресурс] / Н. А. Мешечак, А. С. Карауш // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф. – Электрон. дан. – М. : ГПНТБ России, 2016. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: IBM PC, Windows 2000 или выше. – Загл. с этикетки диска. – ISBN 978-5-85638-177-0. – № гос. регистрации 0321302049.