

**ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В ВУЗОВСКИХ БИБЛИОТЕКАХ:
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**PERSONALIZATION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES
IN UNIVERSITY LIBRARIES: THE RESULTS OF THE STUDY**

Ушакова Ольга Борисовна – заместитель генерального директора по библиотечной работе, Государственная публичная научно-техническая библиотека России (Российская Федерация), e-mail: olushakova@mail.ru.

Ushakova Olga B. – Russian National Public Library for Science and Technology (Russia), e-mail: olushakova@mail.ru.

***Аннотация.** В статье раскрываются предварительные результаты исследовательской деятельности автора по теме «Персонализация как средство совершенствования библиотечно-информационного обслуживания пользователей научно-технических библиотек в цифровой среде», Представлены краткие результаты пилотажного исследования возможностей личных кабинетов читателей библиотек и уровня сформированности компетенций библиотекарей, связанных с персонализацией библиотечно-информационного обслуживания на примере вузовских библиотек.*

***Abstract.** The article reveals the preliminary results of the author's research on the topic "Personalization as a means of improving library and information services for users of scientific and technical libraries in the digital environment". It presents brief preliminary results of a pilot study of the capabilities of personal accounts of library readers and the level of formation of librarian competencies related to the personalization of library and information services using the example of university libraries.*

***Ключевые слова:** библиотечно-информационное обслуживание, личный кабинет читателя, дистанционные услуги библиотек, персонализация обслуживания пользователей, библиотеки вузов*

***Keywords:** Library and information service, library user account, online library services, personalized library service, university libraries*

Индивидуальный подход, персонализация образовательных траекторий обучающихся – необходимые требования в условиях цифровой трансформации вузов. Как отмечает Лоскутова А.В.: «в современном мире, в котором главенствует индивидуальный подход, неудивительно, что учащиеся ожидают персонализированных решений для своих индивидуальных образовательных потребностей» [1, С.318].

Библиотека высшего учебного заведения является структурным подразделением, которое должно вносить свой вклад в персонализацию образования и в цифровую трансформацию вуза. Кроме того, в связи

с происходящими изменениями, у студентов и преподавателей появляются новые потребности:

- учета библиотекой персональных образовательных траекторий обучающихся;
- рекомендательных сервисов, настроенных на каждого конкретного читателя;
- оперативной обратной связи с библиотекарями;
- расширения номенклатуры дистанционных услуг и др.

В октябре 2023 года Ассоциация медицинских библиотек Российской Федерации проводила анкетирование отделов цифровой трансформации медицинских вузов [2]. Один из вопросов анкеты звучал так: «Библиотечные сервисы в личном кабинете пользователя корпоративного портала: какие есть; какие нужны?». Разброс мнений отвечающих был значительным, но наиболее ярко позицию респондентов отражает следующая цитата: «Какие сервисы у вас есть и какие вы можете предложить в ЛК? Никто кроме вас не знает ваши возможности и не может оценить, насколько ваши сервисы нужны и важны для вуза. **Инициатива должна идти от библиотеки, никто не придет к вам и не предложит войти в цифровой университет.** Проблема в том, что библиотека позиционирует себя как отдельное структурное подразделение, как самостоятельная и самодостаточная структура, что в корне неправильно. Она должна вплетаться в структуру вуза, видеть точки вхождения, рекламировать себя. Тогда библиотеке не нужно будет доказывать свою ценность, отстаивать те или иные ресурсы и пр.».

Но, чтобы полноценно «вплетаться» в структуру вуза, чтобы быть полезной каждому конкретному студенту, преподавателю, сотруднику, библиотека должна знать, учитывать индивидуальные потребности каждой категории читателей и осуществлять полноценную персонализацию библиотечно-информационного обслуживания. Определений понятия «персонализация» существует много, и они значительно отличаются в зависимости от отраслевой специфики. Основываясь на определении понятия «персонализация», данного в статье [3, С. 50], перефразируя его, можно сказать, что персонализация – это действия библиотеки по организации процесса индивидуальной коммуникации с читателем на основе информации, которую библиотека узнала о нём. В современном мире цифровых технологий процессы индивидуальной коммуникации с пользователем можно осуществлять, используя разные инструменты. Одним из них является личный кабинет (ЛК). Это виртуальное пространство авторизованного в системе пользователя, которому доступен расширенный (по сравнению с неавторизованным) набор услуг, являющийся уникальным для каждой организации. Личные кабинеты как точка доступа к услугам существуют в настоящее время в самых разных организациях: в банках, магазинах (включая книжные), электронных библиотечных системах,

аптеках, школах, поликлиниках и т.д. Даже государство предоставляет возможность доступа к своим услугам через личный кабинет (сайт «Госуслуги» в Российской Федерации [4]).

При изучении наиболее распространенных возможностей личных кабинетов клиентов разных организаций следует отметить, что зачастую эти сервисы предполагают активное участие самих клиентов в информировании об их предпочтениях и настройке возможностей системы под свои потребности. В таблице 1 описан типовой набор подобных настроек.

Таблица 1. Возможности личных кабинетов клиентов с учетом их настройки

Возможности личных кабинетов клиентов	Участие клиентов ¹
Фото, личные данные	+
Акции и поздравления к дню рождения/важным датам	-
Информирование о новинках/мероприятиях	-
Получение дистанционных услуг организации, без физического посещения	-
Программы лояльности (информирование о статусе)	-
Сервисы рекомендаций на основе предпочтений	+
Обратная связь/чат	+
Отзывы на товары/услуги	+
«Геймификация» процесса взаимодействия с клиентом	+
Отбор товаров/услуг в «Избранное»	+
Управление процессом заказа/покупок	+
Подписка на рассылки	+
и т.д	

Библиотеки, как организации, предоставляющие библиотечно-информационные услуги, должны предоставлять их в удобном, понятном, современном формате, учитывая персональные потребности каждого пользователя. «Библиотека должна в высшей степени бережно относиться к личности каждого читателя», – утверждал еще в 1907 г. в своем докладе [5, С. 623] Николай Александрович Рубакин. Безусловно, библиотекари всех эпох старались осуществлять максимально персонализированное обслуживание читателей, но решение этого вопроса в доцифровую эпоху требовало значительных трудовых и временных ресурсов.

Появление первых автоматизированных библиотечно-информационных систем (далее – АБИС) закономерно привело к созданию электронных формуляров читателей. Сначала их возможности являлись «калькой» традиционных бумажных формуляров:

- содержали сведения о литературе «на руках».
- позволяли видеть «задолженность».

Отличием было лишь то, что они позволяли осуществлять предварительный заказ изданий в электронном каталоге. По мере развития

¹ Возможность настройки сервисов личного кабинета клиентом зависит (в том числе) от программно-технологических возможностей программного обеспечения, используемого конкретной организацией.

АБИС появлялись и новые возможности программных продуктов, добавлялись специализированные рабочие места (АРМы «Книгообеспеченность», «Регистратор», «Статистика» и т.п.). АБИС, имеющие широкие возможности самостоятельной настройки системы пользователями, активно дорабатывались. Впервые тема актуальности и важности сервисов личного кабинета была затронута в 2013 году в авторской статье «Личный кабинет читателя как инструмент управления услугами библиотеки» [6]. Опыт создания и использования личного кабинета читателя библиотеки высшего учебного заведения подробно описан Р.А. Барышевым [7–9] и другими исследователями.

Для того, чтобы понять, насколько широко внедряются личные кабинеты читателей в библиотечные сервисы, в 2022-2023 гг. были проведены исследования¹:

- анализ возможностей личных кабинетов читателей 10 библиотек России (национальные, федеральные, республиканские, областные, городские)²;
- анкетирование библиотекарей о возможностях личных кабинетов их библиотек.

Исходная гипотеза исследования о сервисах личного кабинета читателя/электронного формуляра была следующей: «набор сервисов ЛК зависит от используемой системы автоматизации библиотек и от корректной настройки данной системы пользователем».

Сравнительный анализ функциональных возможностей личных кабинетов десяти библиотек Российской Федерации позволил выявить результаты, опубликованные в [10]. Было подтверждено предположение о том, что «в библиотеках, несмотря на широкое внедрение АБИС, личные кабинеты читателей либо не используются, либо включают в себя очень небольшой объем услуг, связанных преимущественно с автоматизированной книговыдачей. В то же время современные АБИС позволяют использовать более широкий набор сервисов, осуществлять персонализацию дистанционного библиотечно-информационного обслуживания» [10].

Анкетирование библиотекарей о возможностях личных кабинетов их библиотек было посвящено изучению уровня сформированности компетенций библиотекарей, связанных с персонализацией библиотечно-информационного обслуживания. Опрошен 581 респондент³ (библиотекари разных регионов РФ и Республики Беларусь, которые являлись слушателями лекций о личном кабинете ГПНТБ России); анонимная анкета состояла из 12 вопросов, 2 из которых – открытые. Среди опрошенных 47% – представители публичных библиотек (ЦБС и др.), 21% – библиотекари учреждений высшего образования, 12% – представители областных / краевых

¹ Исследования на момент написания статьи продолжаются, результаты предварительные.

² Достоверно узнать возможности личных кабинетов можно (как правило) лишь в случае наличия читательского билета конкретной библиотеки.

³ Данные по состоянию на 01.09.2023.

библиотек, 9% – библиотекари учреждений среднего образования, 4% – библиотекари колледжей, 7% – «другие типы» библиотек.

В данной статье представлена краткая выборка результатов анкетирования библиотекарей вузовских библиотек, так как они отличаются от ответов библиотек других типов.

Таблица 2. Сравнение доли ответов на некоторые вопросы анкеты библиотекарей вузовских библиотек по сравнению с общей выборкой

Ответ	Доля ответа в общей выборке	Доля ответа библиотекарей вузовских библиотек
«у нас нет внедренной системы автоматизации»	19%	1%
«у читателей нашей библиотеки нет личного кабинета»	58%	35%
«личный кабинет читателя в вашей библиотеке: нужен, но у нас его нет»	59%	39%
«личный кабинет читателя: нужен читателям, используется»	6%	27%

По результатам сравнительного анализа ответов можно сделать вывод, что в вузовских библиотеках в целом более активно внедрены АБИС и используются их возможности, библиотекари лучше осведомлены о необходимости персонализации библиотечно-информационного обслуживания. Однако, ответы на «открытые» вопросы, где респонденты могут свободно высказывать свое мнение, позволяют скорректировать предварительные выводы. Приведем лишь некоторые ответы¹ респондентов о возможностях «идеального» (по их мнению) личного кабинета читателя:

«Очень важна история книговыдачи. Иногда люди приходят и спрашивают, а можно мне ту книгу, которую я прочитал(а) тогда-то и тогда-то».

«Доступ к личному читательскому билету, в котором бы знал, что у него на руках, какие долги перед библиотекой. Мог бы узнать о новинках в библиотеке».

«Читателю должны быть доступны книги и журналы в электронном виде, должна сохраняться история поиска. Должно быть видно какая литература на руках и когда ее необходимо сдать».

«Просмотр взятых книг, заказ книг, интеграция с ЭБС».

«Заказ книг, подборки литературы по изучаемым предметам, оповещения о сдаче книг, что у меня на руках».

«Централизованный доступ ко всем ресурсам, сохраненные персональные материалы читателя, возможность бронировать книги, обращаться дистанционно в библиотеку (различные типа запросов), так же отслеживать статус запросов, получать обратную связь».

Очень важным является тот факт, что все перечисленные возможности,

¹ Сохранена орфография и пунктуация ответов респондентов.

которые озвучены как «идеальные», присутствуют в АБИС, используемой в данных библиотеках. Но по какой-то причине они не внедрены в технологический процесс, и поэтому библиотекари могут только мечтать о них.

Есть и противоположные примеры:

«Все что технический возможно внедрить в нашу версию ИРБИС мы внедряем, часть внедрили уже, например: через ЛК студенты могут использовать: единую строку доступа, возможность читателям участвовать в комплектовании библиотеки, электронные полки студента».

«На мой взгляд имеющихся возможностей (перечислены в пункте 4 этой анкеты) достаточно, не стоит перегружать читателя наличием слишком большого количества функционала».

Налицо «самоуспокоенность» респондентов, позиция «мы лучше знаем, что нужно читателю».

В результате проведенного исследования первоначальная гипотеза была скорректирована: «набор сервисов ЛК зависит от используемой системы автоматизации библиотек, от корректной настройки данной системы пользователем, **а также от понимания руководством и сотрудниками библиотеки необходимости предоставления сервиса ЛК, знания возможностей используемой АБИС**».

Таким образом, проведенное пилотажное ¹ исследование позволило выявить следующие противоречия:

- между уровнем возможностей современных АБИС (в части персонализации взаимодействия с пользователем) и уровнем внедрения этих возможностей в библиотечную практику;
- между потребностью библиотечной практики в специалистах, владеющих современными инструментами персонализации библиотечно-информационного обслуживания и отсутствием в системе подготовки библиотечных кадров программ, позволяющих получить необходимые для этого компетенции;
- между необходимостью целенаправленного формирования компетенций, связанных с персонализацией библиотечно-информационного обслуживания и отсутствием научно обоснованной модели её формирования в системе подготовки библиотечных специалистов.

Исследования будут продолжены в 2024 году.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лоскутова, А. В. Практическое применение цифровых технологий в процессе персонализации высшего образования / А. В. Лоскутова // КАНТ. – 2023. – № 2. – С. 313–320.

¹ Пилотажное исследование — пробное исследование преимущественно методической направленности, цель которого — проверить качество инструментария для сбора первичной социологической информации, процедур и методов организации массового полевого исследования [11, С.128]

2. Ушакова, О. Б. О чем говорят отделы цифровой трансформации вузов? [Электронный ресурс] : [презентация : материалы XV Библиофорума «Информационные технологии в медицинских библиотеках», Нижний Новгород, 24–27 окт. 2023 г.] / О. Б. Ушакова // XV Библиофорум «Информационные технологии в медицинских библиотеках» : [сайт]. – Режим доступа: <https://itmedlib2023.tilda.ws/>. – Дата доступа: 01.11.2023.
3. Плеханов, С. В. Персонализация как неотъемлемый аспект деятельности современной организации / С. В. Плеханов, А. Н. Прытков, С. Э. Бабаев // Парадигмы управления, экономики и права. – 2020. – № 1. – С. 50.
4. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) : сайт. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>. – Дата доступа: 01.11.2023.
5. Рубакин, Н. А. Основные задачи библиотечного дела : (докл. 25 марта 1907 г.) / Н. А. Рубакин // Библиологическая психология / Н. А. Рубакин. – М., 2006.
6. Ушакова, О. Б. Личный кабинет читателя как инструмент управления услугами библиотеки [Электронный ресурс] / О. Б. Ушакова // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек : труды семнадцатой междунар. конф. и выставки. М., 2013. – Режим доступа: <https://www.gpntb.ru/libcom13/doc/006.pdf>. – Дата доступа: 01.11.2023.
7. Барышев, Р. А. Сервисы личного кабинета научной библиотеки Сибирского федерального университета для преподавателя и студента / Р. А. Барышев, О. И. Бабина // Библиосфера. – 2015. – № 4. – С. 41–48.
8. Барышев, Р. А. Информатизация образования: личный кабинет электронной библиотеки вуза / Р. А. Барышев, О. И. Бабина, М. М. Манушкина // Высшее образование в России. – 2015. – № 11. – С. 75–79.
9. Модернизация процесса обслуживания пользователей университетских библиотек / Р. А. Барышев [и др.] // Научные и технические библиотеки. – 2022. – № 3. – С. 39–59.
10. Ушакова, О. Б. Персонализация как средство совершенствования библиотечно-информационного обслуживания пользователей научно-технических библиотек в цифровой среде / О. Б. Ушакова // Книга. Культура. Образование. Инновации : сб. докл. Седьмого Междунар. профессионального форума Судак – Сочи - Транзит, Сириус, 27 мая – 03 июня 2023 года / М-во науки и высшего образования Российской Федерации ; Государственная публичная научно-техническая б-ка России. – Сочи, 2023. – С. 176–180.
11. Павленок, П. Д. Краткий словарь по социологии / авт.-сост. П. Д. Павленок. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 254 с. – (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»).