

ИНСТРУМЕНТЫ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНО- ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

TOOLS FOR PERSONALISATION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES FOR USERS IN THE DIGITAL ENVIRONMENT

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 Moscow (Russia), e-mail: *olushakova@mail.ru*

Аннотация. В эпоху цифровых технологий персонализация библиотечно-информационного обслуживания становится ключевым фактором повышения его эффективности и качества. Инструменты персонализации, основанные на анализе пользовательских предпочтений, истории взаимоотношений с пользователем, современных рекомендательных системах, позволяют существенно уменьшить информационный шум и предоставить читателям библиотек более релевантную информацию, соответствующую их информационным потребностям. Приведены краткие результаты исследования существующих возможностей личных кабинетов 27 библиотек России и 3 – Республики Беларусь. Отмечается, что далеко не все библиотеки используют существующие на сегодня возможности персонализации. Даются рекомендации по изменению сложившейся ситуации.

Abstract. In the era of digital technologies, personalization of library and information services becomes a key factor in improving its efficiency and quality. Personalization tools based on the analysis of user preferences, user relationship history, modern recommendation systems allow to significantly reduce information noise and provide library readers with more relevant information that meets their information needs. The paper summarizes the results of the study of the existing possibilities of personal accounts in 27 libraries of Russia and 3 libraries of the Republic of Belarus. It is noted that not all libraries use the existing possibilities of personalization. Recommendations on how to change the current situation are given.

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, личный кабинет читателя, дистанционные услуги библиотек, персонализация обслуживания пользователей, инструменты персонализации

Keywords: Library and information service, library user account, online library services, personalized library service, personalization tools

В современном мире, где, как справедливо отмечают Гуреев В.Н. и Мазов Н.А., «большинство процессов при работе с информацией перешло

в электронную среду» [1, С. 4], библиотечно-информационное обслуживание должно соответствовать современным тенденциям, одной из которых является персонализация. Персонализация библиотечных услуг позволяет учитывать индивидуальные потребности и предпочтения каждого пользователя, что способствует повышению качества обслуживания и удовлетворению информационных запросов.

Следует отметить, что еще в начале XX века Рубакин Н.А. задавал вопросы, волновавшие библиотекарей всех эпох: «Как приблизить библиотеку к читателю? Каким способом внедрить хорошую, честную книгу в толпу, как заинтересовать книгой, как облегчить читателям возможно разумный выбор возможно хороших книг? Как облегчить доступ к книгам? Как подчинить влиянию библиотеки возможно более широкий район?» [2, С. 606]. Однако, до повсеместного внедрения цифровых технологий, обеспечить «приближение» библиотеки к каждому читателю в режиме «24/7», было практически нерешаемой задачей. Современные возможности позволяют библиотекам изменить эту ситуацию. Многие российские исследователи обращались к теме персонализации библиотечно-информационного обслуживания [3-9], рассматривая различные его аспекты, включая рекомендательные системы, дистанционное обслуживание, использование чат-ботов, личных кабинетов пользователей и др.

Достоверно узнать возможности личных кабинетов пользователей возможно (как правило), в случае наличия у исследователя читательского билета конкретной библиотеки. В октябре 2024 года автором (на основании имеющихся в наличии читательских билетов) были проанализированы возможности личных кабинетов 36 российских библиотек (включая национальные, федеральные и областные), а также 3 библиотек Республики Беларусь. Итого: 39 библиотек. У 10 библиотек личный кабинет отсутствовал, у остальных (Рисунок 1) наиболее часто используемыми сервисами оказались:

- заказ изданий;
- книги на руках;
- мои подборки/избранное;
- история чтения/выдач.

Следующая по встречаемости группа: изменение личных данных, Литрес (предоставление логина/пароля в личном кабинете), сохранение поисковых запросов, виртуальная справка, вход через «Госуслуги», доступ к лицензионным ресурсам, обратная связь и закладки. Остальные сервисы встречались у менее чем 5 библиотек.



Рисунок 1 – Распределение частоты встречаемости сервисов в личных кабинетах читателей (выборка из 27 библиотек России и 3 библиотек Республики Беларусь)

Если сравнить возможности указанных личных кабинетов с учетом используемой автоматизированной библиотечно-информационной системы (АБИС), то наглядно видно, что даже библиотеки, использующие одну и ту же АБИС, имеют разные наборы сервисов (Рисунок 2).

Как указывает Каптерев А.И., «для формирования цифрового профиля пользователя необходимо собирать и систематизировать информацию об истории взаимодействия пользователя с библиотекой» [9, С. 42]. Однако далеко не все АБИС предоставляют библиотекарям указанные возможности, в то же время широко применяемые в бизнесе (CRM-системы). Сложившаяся ситуация приводит к тому, что библиотекари в своей практике используют далеко не все инструменты персонализации библиотечно-информационного обслуживания пользователей в цифровой среде. В Таблице 1 представлены только некоторые примеры инструментов персонализации и частота их применения в практике библиотек.

АБИС	Ирбис							
Книги на руках	да							
История чтения/выдач	да	да	да	да	да		да	да
Заказ изданий	да							
Виртуальная справка	да			да	да			да
Сохранение поисковых запросов	да	да		да	да	да		да
Мои подборки/Избранное	да		да	да	да		да	
Закладки	да	да	да			да	да	
Подписки на тему (установлена б-кой)	да							
Подписка на произвольную тему	да	да			да			
Услуги МБА и ЭДД	да				да			да
Доступ к лицензионным ресурсам	да			да	да			да
Литрес	да			да	да			
Обратная связь	да		да					
Изменение личных данных	да			да				
Возможность отказаться от ЧБ								
Настройка языка интерфейса								
Сохранение записей в формате библиографических менеджеров								
Подписка на новости библиотеки								
Чат с библиотекарем из ЛК								
История покупок услуг								
История покупок билетов								
Мои отзывы на книги								
Вход через Госуслуги			да		да		да	
Сохранение ЧБ в Wallet			да				да	
Штрих, QR-код на экране				да				
Комплектование библиотеки книгой			да					
Загрузить текст в ЭБ					да			
Регистрация на мероприятия								

Рисунок 2 – Различие в возможностях личного кабинета у библиотек, использующих одинаковую АБИС

Таблица 1. Примеры использования инструментов персонализации библиотечно-информационного обслуживания пользователей в цифровой среде

№	Инструменты персонализации	Примеры использования в библиотеках	Практика российских библиотек
1.	Многоканальная поддержка	Чат с библиотекарем на сайте, формы обратной связи, чат-боты, электронная почта, мессенджеры, «персональный библиотекарь»	Используется
2.	База данных читателей	Сбор информации о книговыдаче, информационных потребностях, использовании информационных ресурсов, отзывах, опросах, участии в мероприятиях и др.	Как правило, используются только стандартные данные, связанные с книговыдачей
3.	Веб-сайт библиотеки	Настройка под особенности каждого читателя	Как правило, используется настройка интерфейса для слабовидящих и перевод на другой язык
4.	Личные кабинеты	Многие библиотеки используют личные кабинеты, но перечень их сервисов сильно различается	Как правило, преобладают сервисы, связанные с книговыдачей
5.	Рекомендательные сервисы	Могут быть настроены как для библиотекаря (при общении с читателем он видит рекомендации и использует их), так и для читателя.	Редко используются

№	Инструменты персонализации	Примеры использования в библиотеках	Практика российских библиотек
6.	Взаимодействие в социальных сетях, анкетирования, опросы	Страницы библиотек в соцсетях, где используются все формы взаимодействия, включая анкетирование, опросы, консультирование и т. д. Опросы на официальных сайтах библиотек	Часто используются

Как справедливо отмечает А.И. Каптерев, «разработка целостного подхода к формированию и использованию цифрового профиля пользователя библиотек, <...>, является очень сложной задачей. Ее решение требует участия всех заинтересованных сторон: работников отделов обслуживания, справочных служб, каталогизаторов, методистов и руководителей библиотек всех ведомств» [9, С. 54]. На наш взгляд, библиотекарям следует более внимательно изучать инструменты персонализации библиотечно-информационного обслуживания, проанализировать возможности используемой в их библиотеке АБИС, и, при необходимости, внедрить неиспользуемые инструменты и/или запросить у разработчиков АБИС требуемых временем доработок. В таком случае библиотечные сервисы смогут соответствовать современным требованиям пользователей и будут способствовать повышению качества библиотечно-информационного обслуживания.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гуреев В.Н., Мазов Н.А. Информационные ресурсы и инструменты в работе исследователя. М.: ИНФРА-М, 2024. 191 с.
2. Рубакин Н. А. Основные задачи библиотечного дела (докл. 25 марта 1907 г.) // Рубакин Н.А. Библиологическая психология. М., 2006. 799 с.
3. Ушакова О.Б. Личный кабинет читателя как инструмент управления услугами библиотеки // Информационные технологии, компьютерные системы и издательская продукция для библиотек: труды 17 международной конференции и выставки «LIBCOM-2013». М., 2013. URL: <https://www.gpntb.ru/libcom13/doc/006.pdf> (дата обращения: 01.10.2024)
4. Редькина Н. С. Технологии интернет-маркетинга для персонализации библиотечного обслуживания // Информационный Бюллетень РБА. 2015. № 75. С.21-23
5. Нещерет М.Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность // Библиосфера. 2019. № 2. С. 19-25.
6. Барышев Р.А., Бабина О.И. Сервисы личного кабинета научной библиотеки Сибирского федерального университета для преподавателя и студента // Библиосфера. 2015. № 4. С.41-48.
7. Смирнов Ю.В., Соколова Ю.В. Чат-коммуникация в процессе библиотечного обслуживания пользователей // Научные и технические библиотеки. 2021. № 2.. С. 81-90.
8. Каптерев А. И. Цифровой профиль пользователя библиотек: структурно-функциональный подход (часть 1) // Научные и технические библиотеки. 2024. № 7. С. 82-102.
9. Каптерев А. И. Цифровой профиль пользователя библиотек: структурно-функциональный подход (часть 2) // Научные и технические библиотеки. 2024. № 8. С. 38-61