

2. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000–2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотекосведение. – 2005. – № 6. – С. 42–49.

3. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : МГУКИ : Профиздат, 2003. – 47 с.

4. Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – СПб. : Изд-во РНБ, 2006. – 388 с.

5. Нещерет М. Ю. Чат-обслуживание в режиме реального времени в РГБ / М. Ю. Нещерет, Е. Л. Найдина // Библиография. – 2011. – № 2. – С. 58–62.

UDC 025.5
024.5

V. H. Svirukova,

Ph. D., Head of Department, Senior Researcher, SPSTL SB RAS

INTERACTIVE SERVICE AS AN ELEMENT OF THE SYSTEM
OF REMOTE USERS' REFERENCE-BIBLIOGRAPHIC SERVICE

The interactive forms of remote users' service are characterized in this article. Technology of their usage is described as well.

Keywords: reference-bibliographic service, remote user, interactive service.

УДК [024 + 002.56]: 004.738.5

О. В. Кулева,

кандидат педагогических наук,
научный сотрудник ГПНТБ СО РАН

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ УДАЛЕННОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В КОНТЕКСТЕ КОНЦЕПЦИИ ВЕБ 2.0

В статье изучен опыт крупных библиотек России по созданию личного кабинета удаленного пользователя, как одного из сервисов концепции Веб 2.0. Выявлены основные инструменты организации личного кабинета пользователя. Описывается проект системы обслуживания удаленных пользователей ГПНТБ СО РАН на основе сервиса «личный кабинет».

Ключевые слова: сервисы Веб 2.0, личный кабинет, удаленный пользователь библиотеки.

В настоящее время на основные направления библиотечной деятельности, в частности библиотечное обслуживание и создание информационных продуктов и услуг, во многом влияет ряд факторов. Первым фактором является активное развитие информационных технологий, применение во многих сферах деятельности концепции «Веб 2.0»¹, в рамках которой предполагается участие в разработке проекта большого коллектива различных специалистов, сотрудничество пользователей и разработчиков, возможность использования информации в других проектах, простота использования сервисов и их интерактивность, а также персонализация информационного пространства [3]. Основные виды социальных сервисов Веб 2.0 – фото-, видео-, географические сервисы, сетевые дневники и офисы, коллективные гипертексты, социальные закладки, интерактивные анкеты, программы общения онлайн.

Впервые предположение, что данная концепция и ее сервисы вполне приемлемы для библиотечной деятельности было высказано в 2005 г. М. Кейси, также им был введен термин «Библиотека 2.0»². Осмыслению

¹ Термин Веб 2.0. обычно используется как комплексное определение новых возможностей и направлений развития Интернета.

² Библиотека 2.0 // Википедия: свободная энциклопедия. – Режим доступа: URL : http://ru.wikipedia.org/wiki/Библиотека_2.0.

данного понятия в 2012 г. был посвящен дискуссионный круглый стол, прошедший в рамках VII Санкт-Петербургского международного книжного салона. Ряд специалистов высказали мнение, что «двухдольная библиотека» – это не только применение новых информационно-коммуникационных технологий, но и смена парадигмы мышления библиотечных специалистов, т. е. центром внимания становится пользователь и его потребности, а не фонды или носители информации [1].

Сейчас в библиотечной практике применяются многие сервисы Веб 2.0. Например, РГБ, ГПНТБ СО РАН и другие библиотеки для продвижения библиотечно-информационных продуктов и услуг создают: блоги на LiveJournal, Twitter; страницы в Facebook, ВКонтакте и YouTube. Активно используют сервис Википедия. Например, ГПНТБ СО РАН организовали страницы о библиотеке, Б. С. Елепове, Музее книги ГПНТБ СО РАН и др. Для осуществления обратной связи с пользователями в библиотечной практике используются системы обмена мгновенными сообщениями – ICQ, Skype, On-line консультант.

Вторым фактором, влияющим на библиотечное обслуживание и создание информационных продуктов и услуг, является неуклонный рост интернет-аудитории. По данным фонда «Общественное мнение», зимой 2012–2013 гг. месячная аудитория Интернета в России составляла более 64 млн человек старше 18 лет — это более 52 % всего совершеннолетнего населения страны (рис. 1) [2].

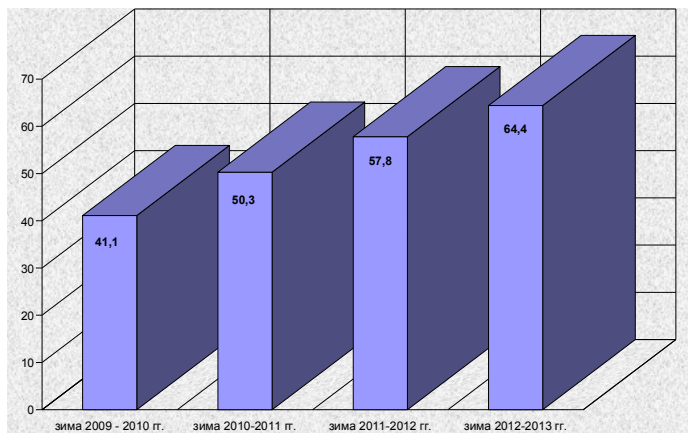


Рис. 1. Динамика изменения интернет-аудитории (2009–2013 гг.)

Рост числа пользователей Интернета обусловлен тем, что информация в данном пространстве живет повсюду, и нет особой необходимости пользователю идти в библиотеку, все больше читателей становятся виртуальными. Возникают дискуссии о судьбе библиотек и о снижении количества реальных читателей. Эту тенденцию хорошо иллюстрируют статистические данные, собираемые в ГПНТБ СО РАН (рис. 2).

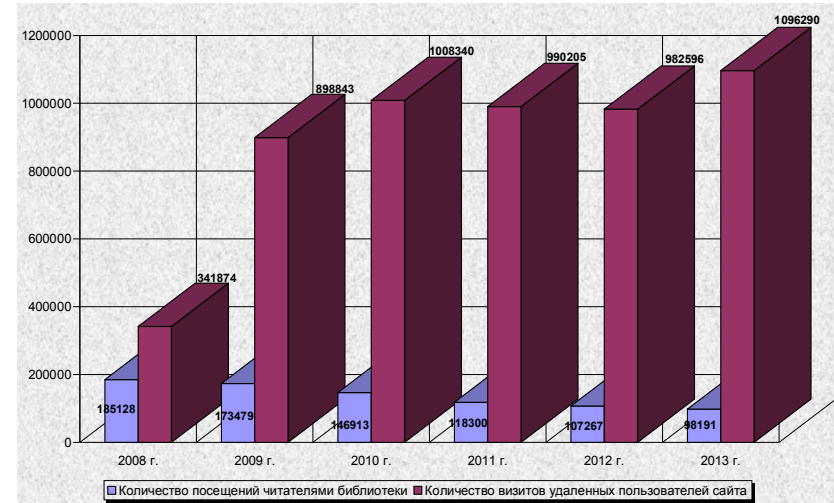


Рис. 2. Динамика изменения количества посещений читателями библиотеки и визитов удаленных пользователей сайта ГПНТБ СО РАН (2000–2012 гг.)

Как видно на рис. 2, посещаемость библиотеки за 6 лет уменьшилась более чем наполовину, а визиты удаленных пользователей на сайт библиотеки увеличились почти в четыре раза.

В настоящее время в связи с этими факторами библиотеки делают акцент на обслуживании удаленных пользователей, создают или совершенствуют информационные продукты, услуги и применяют новые сервисы.

Одним из таких сервисов, который способствует наиболее качественному и комфортному библиотечно-информационному обслуживанию в веб-среде, является личный кабинет пользователя. Что такое «личный кабинет» в виртуальном пространстве? В словарях по информационным технологиям четкого определения этому термину пока

нет, но в информационных просторах Интернета встречается следующая формулировка: «Личный кабинет – это форма организации персонального информационного пространства на сайте, позволяющая создать у пользователя ощущение «приватности».

Личный кабинет достаточно давно применяется в банковском деле, образовательной деятельности (в частности дистанционном образовании), а также других сферах жизнедеятельности. Но в библиотечной практике только начинают использовать отдельные его инструменты, хотя библиотеки давно практикуют авторизованный вход к электронным каталогам и базам данных, что вполне можно расценивать как выделение личного пространства пользователя.

С целью изучения опыта библиотек по созданию «личного кабинета удаленного пользователя» на базе ГПНТБ СО РАН был проведен мониторинг 78 сайтов крупных научных, национальных и вузовских библиотек, в том числе и научной электронной библиотеки (НЭБ). Результаты мониторинга показали, что всего семь применяют инструменты личного кабинета (прил., табл. 1). Рассмотрим только несколько наиболее интересных примеров личных кабинетов пользователей.

«*Виртуальный научный кабинет*», разработанный в Российской национальной библиотеке (РНБ), как видно из табл. 1, имеет несколько инструментов:

◆ «Моя папка» – предоставляется возможность в процессе поиска по каталогам создавать собственные тематические списки литературы, редактировать их и распечатывать; делать подборки карточек их «СканГАЗ», сопровождать их собственными комментариями, распечатывать; в «блокноте» вести заметки.

◆ «Навигация» – позволяет отслеживать историю посещения сайта РНБ и создавать закладки.

◆ «Профиль» – содержит полную информацию о пользователе (т. е. личные регистрационные данные).

Данные инструменты, несомненно, облегчают научную работу пользователей и обеспечивают функцию контроля.

«*Автоматизированная система ЦДО и МБА*», разработанная в Российской государственной библиотеке (РГБ) для обслуживания внешних пользователей, позволяющая осуществлять свою работу через «кабинет абонента», который по существу является виртуальным абонентом с инструментами электронного заказа и получения изданий из фондов РГБ.

Последнее возможно в нескольких вариантах: получение издания в традиционном виде при посещении библиотеки и электронной копии через электронные средства связи. В упрощенном виде алгоритм работы пользователя в «кабинете абонента» можно описать следующим образом:

- ◆ регистрация пользователя в системе (физическое, юридическое лицо);
- ◆ поиск в электронном каталоге необходимого издания и формирование заявки на него (с функцией компоновки нескольких заявок);
- ◆ отправка заявки и отслеживание ее статуса (принята, поставлена на очередь, отказ, ожидает оплаты, аннулирована, готова к выдаче и т. д.);
- ◆ ведение переписки с сотрудниками (функция обратной связи);
- ◆ оплата компоновки через банк или электронный платеж.

«Личный кабинет читателя» Национальной библиотеки республики Карелия (НБ РК) содержит такие инструменты как:

- электронный формуляр, позволяющий пользователю самостоятельно получать сведения об изданиях, имеющихся на руках, заказанных и уже возвращенных;
- продление сроков пользования изданиями, не приходя в библиотеку;
- обратная связь, позволяющая пользователю задать вопрос или оставить отзыв о работе онлайн-сервисов;
- заказ и получение полных текстов статей из журналов и сборников, имеющихся в электронном каталоге НБ РК;
- инструктивный материал.

К тому же для удобства пользователей, а также продвижения предоставляемых инструментов личного кабинета каждый из них имеет точку доступа на главной странице сайта библиотеки в разделе «Услуги».

На сайте Национальной библиотеки Удмуртской Республики применяются похожие инструменты личного кабинета («бронирование изданий из фондов онлайн», «мой формуляр» и «оставить комментарий»). Применяются также инструменты, имеющие отдельные точки доступа в разделе «Услуги для авторизованных веб-пользователей», а также через электронный каталог библиотеки.

«Персональный профиль пользователя», функционирующий на сайте Научной электронной библиотеки, предоставляет широкие возможности для информационно-библиотечного обслуживания пользователей. Для удаленных пользователей предоставляется возможность, проведя поиск, создавать собственные тематические подборки журналов, статей, списки авторов и запросов, а также и управлять ими. К тому же можно подписаться

на необходимые журналы и получить полные тексты интересующих статей. Также существует возможность следить за собственным персональным счетом и оплачивать полученные услуги.

«Личный кабинет пользователя» Научной библиотеки Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова предоставляет:

- ✓ онлайн доступ к списку выданной в автоматизированном режиме литературы;
- ✓ просмотр и копирование электронных версий изданий сотрудников университета.

Суммируя вышеописанный опыт, следует выделить общие черты, присущие действующим сервисам.

Во-первых, личный кабинет, как правило, доступен для нескольких категорий пользователей:

- ✓ удаленных пользователей, прошедших регистрацию в системе и имеющих личный идентификационный номер и пароль;
- ✓ пользователей, являющихся читателями библиотеки.

Во-вторых, обслуживание пользователей может иметь два контура:

- ✓ предоставление библиографической, фактографической, реферативной информации – на первом уровне,
- ✓ предоставление полных текстов изданий по требованию – на втором уровне.

В-третьих, личный кабинет преимущественно содержит следующие инструменты: мой формуляр, мои заказы, электронный заказ изданий онлайн, продление изданий онлайн, заказ по МБА и ДД, мои подборки ресурсов, мои запросы, обратная связь, личный профиль, навигация, текущая сессия, личный счет.

Сегодня на сайте ГПНТБ СО РАН реализована система обслуживания удаленных пользователей, включающая следующие компоненты: доступ к ресурсам, информационное обслуживание, информирование, консультирование и продвижение продуктов и услуг (рис. 3).

В «Электронных каталогах и базах данных» для зарегистрированных пользователей реализованы отдельные инструменты личного кабинета: «мой формуляр», «мои заказы», «заказ изданий», «заказ по ретрофонду» и «заказ изданий по МБА и ДД», а также предоставляется доступ к более широкому спектру каталогов и баз данных.

Используя опыт вышеперечисленных федеральных и областных библиотек, а также собственный, ГПНТБ СО РАН разработала проект



Рис. 3. Компоненты системы обслуживания удаленных пользователей ГПНТБ СО РАН

развития системы обслуживания удаленных пользователей на основе технологии личного кабинета, способствующей наиболее комфортной организации персонального пространства в информационно-поисковой системе ГПНТБ СО РАН.

Платформой для реализации технологии личного кабинета на сайте ГПНТБ СО РАН является программно-технологический комплекс Веб-ИРБИС. После регистрации в «Электронных каталогах и БД ГПНТБ СО РАН» пользователю предоставляются дополнительные услуги, продукты и сервисы.

Все функциональные возможности личного кабинета будут доступны для нескольких категорий пользователей:

- × удаленных пользователей, прошедших регистрацию в системе и имеющих логин и пароль;
- × пользователей, являющихся читателями библиотеки (вход по номеру читательского билета);
- × удаленных пользователей, зарезервавших номер читательского билета, т. е. потенциальных читателей библиотеки.

Для привлечения пользователей последней категории была предложена услуга «Удаленная запись читателей» и разработана технология бронирования номера читательского билета и оперативного получения доступа к расширенному списку БД, электронному заказу и другим дополнительным услугам. Регистрационная форма записи пользователя, имеет следующие поля: фамилия, имя, отчество, образование / ученая степень, страна, населенный пункт, контактная информация (прил. 2). Воспользовавшись услугой удаленной записи в библиотеку, пользователь может выбрать интересующую его информационную рассылку (новости, режим работы, новые поступления, услуги и продукты). И в обязательном порядке дать согласие на обработку персональных данных (или отказаться от записи в случае нежелания давать личную информацию).

Личный кабинет пользователя ГПНТБ СО РАН содержит инструменты, которые разделены на три группы: библиотечное, информационное обслуживание и сервисы (рис. 4).

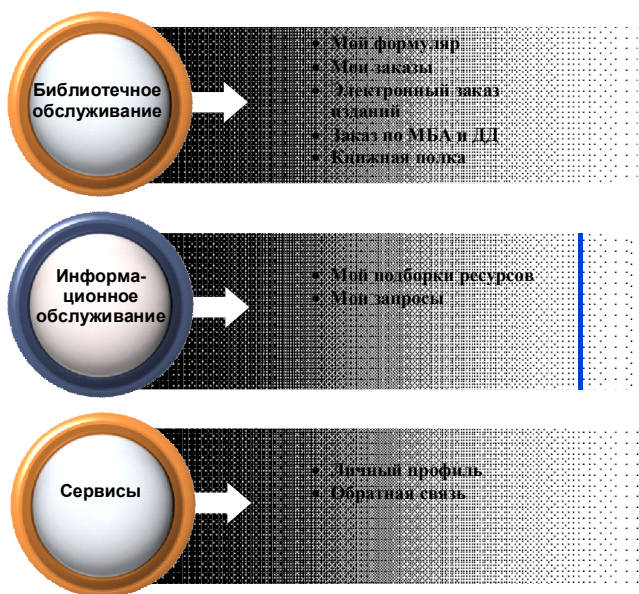


Рис. 4. Инструменты «Личного кабинета удаленного пользователя ГПНТБ СО РАН»

Рассмотрим подробнее назначение каждого инструмента личного кабинета:

☉ «Мой формуляр» – содержит информацию об изданиях, заказанных и выданных на руки пользователю, а также архив взятых ранее изданий (период один месяц);

☉ «Мои заказы» – отражает информацию о текущих заказах с возможностью проверки их статуса;

☉ «Электронный заказ изданий онлайн» – позволяет осуществить удаленный заказ изданий через электронные каталоги и имидж-каталоги;

☉ «Заказ по МБА и ДД» – позволяет выполнить заказ копии статей, фрагментов книг (в рамках действующего законодательства РФ) из фондов библиотек России, за исключением рукописных и газетных материалов;

☉ «Книжная полка» – позволяет отложить наиболее часто используемые пользователем полнотекстовые издания из полнотекстовых БД для быстрого доступа к ним и дальнейшей работы;

☉ «Мои подборки ресурсов» – выполняет автоматический отбор ЭК и БД, в которых пользователь осуществляет регулярный поиск и позволяет сохранить используемую подборку БД;

☉ «Мои запросы» – позволяет зафиксировать поисковые запросы и предоставляет возможность проведения повторного поиска по ним, редактирования, сохранения (на свой ПК, облачный диск), распечатки, отправки по почте и удаления, получении RSS-рассылки. Также разрабатывается возможность получать рассылку по постоянно действующему запросу в удобном формате и с определенной периодичностью (еженедельно, ежемесячно);

☉ «Обратная связь» – осуществляется консультирование пользователей через онлайн консультант, Skype и ICQ;

☉ «Личный профиль» – фиксируется личная информация о пользователе, есть возможность редактировать контактную информацию, а также возможность выбирать дополнительные услуги (например, ИРИ, RSS, sms-рассылка информации, а также по электронной почте).

В заключение следует отметить, что применение технологии «личного кабинета» будет способствовать продвижению информационных продуктов и услуг, а также позволит создать комфортную интерактивную среду с возможностью получения информации на рабочий стол, что, несомненно, свидетельствует о качественно новом уровне библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей библиотеки.

Список использованных источников

1. Пурник А. В. От библиотеки к Библиотеке 2.0. Новые методики построения системы / А. В. Пурник // Библиотечное дело. – 2011. – № 6 (144). – С. 6–9.

2. Интернет в России: динамика проникновения. Зима 2012-2013 [Электронный ресурс] // Фонд Общественное мнение (ФОМ). – Режим доступа: <http://runeet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/10853>. – Загл. с экрана.

3. Шибаева Е. Инновации Web 2.0 в библиотеках [Электронный ресурс] / Е. Шибаева // Библиотечные штучки. – Режим доступа: <http://blog.shikate.ru/30/innovacii-web-20-v-bibliotekah/>. – Загл. с экрана.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Таблица 1

Библиотеки, имеющие сервис «Личный кабинет пользователя» или отдельные его инструменты

№ п/п	Название библиотеки	Название услуги	Инструменты
1.	РНБ	Виртуальный научный кабинет	Моя папка Моя навигация Профиль
2.	РГБ	Кабинет абонента	Сообщения (перелиста с администратором) Завки (с помощью каталога, вручную) Компоновки (объединение нескольких завок) Счета Анкета
3.	Национальная библиотека Республики Карелия	Личный кабинет читателя	Формуляр Заказы Продление онлайн (электронная форма) Задавать вопрос / написать отзыв
4.	Национальная библиотека Удмуртской Республики	ЭК (зарегистрированный вход)	Бронирование изданий из фондов Национальной библиотеки онлайн Мой формуляр Оставить комментарий
5.	Научная электронная библиотека	Персональный профиль пользователя	Панель "Навигатор" Мои подборки журналов Мои подборки публикаций Мои поисковые запросы Мои группы авторов Персональная карточка Моя подписка Мои плагиаты Пополнить персональный счет
6.	Зональная научная библиотека Воронежского государственного университета	Электронный формуляр	
		Электронный заказ документов	
		Контроль исполнения заказа	
		Продление онлайн	
7.	Научная библиотека Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова	"Личный кабинет" пользователя	Онлайн доступ к списку выданной в автоматизированном режиме литературы. Просмотр и копирование электронных версий изданий сотрудников университета

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УДАЛЕННАЯ ЗАПИСЬ ЧИТАТЕЛЕЙ

Уважаемые пользователи! Вам предоставляется возможность забронировать номер читательского билета и получить доступ к большому числу БД, заказать издания по электронным каталогам. После заполнения карточки пользователя в течение суток Вы получите по электронной почте номер читательского билета. Для работы в библиотеке Вам необходимо подойти с документами (паспорт, диплом об образовании, студенческий билет / удостоверение аспиранта) в регистратуру (холл первого этажа) для подтверждения записи. Стоимость читательского билета указана в Прейскуранте ГПНТБ СО РАН.

Мы ждем Вас по адресу:

Восход, 15 (проезд до м. Октябрьская или ост. ГПНТБ)

со вторника по пятницу – с 9.00 до 19.00

в субботу – с 10.00 до 18.00

воскресенье, понедельник – выходные.

Наш контактный телефон (383) 266-75-71.

Пожалуйста, заполните регистрационную карточку!

* Звездочкой отмечены поля, обязательные для заполнения

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЧИТАТЕЛЯ	
Фамилия *:	<input type="text"/>
Имя (полностью) *:	<input type="text"/>
Отчество (полностью) *:	<input type="text"/>
Образование / Ученая степень *:	<input type="text" value="МЕНЮ"/>
Страна *:	<input type="text" value="МЕНЮ"/>
Населенный пункт*:	<input type="text" value="МЕНЮ"/>
Улица, дом, квартира:	<input type="text" value="улица"/> <input type="text" value="дом"/> <input type="text" value="кв."/>
Телефон сотовый:	<input type="text"/>
Телефон рабочий:	<input type="text"/>
Телефон домашний:	<input type="text"/>
E-mail *:	<input type="text"/>

Согласен на получение информационной рассылки:

1. Новости	<input type="checkbox"/>
2. Режим работы	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Новые поступления	<input type="checkbox"/>
4. Новые услуги	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Новые информационные	<input checked="" type="checkbox"/>

Согласен на обработку персональных данных *:

UDC [024 + 002.56]: 004.738.5

O. V. Kuleva,

Ph. D., Scientific Associate, SPSTL SB RAS

PERSONAL ACCOUNT REMOTE USER
IN THE CONTEXT OF CONCEPT OF WEB 2.0

The article studied the experience of large libraries of Russia to establish a personal account of the remote user as one of the concepts of Web 2.0 services. It is ascertained the basic tools of personal cabinet member. The system design services for remote users SPSTL SB RAS's based service «personal account» is described.

Keywords: Web 2.0 services, private account, library remote use.

УДК 044.77:024.6(470+571)

С. А. Власова,

кандидат технических наук,
ведущий научный сотрудник БЕН РАН

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ЗАКАЗА ИЗДАНИЙ В БИБЛИОТЕКЕ ПО ЕСТЕСТВЕННЫМ НАУКАМ РАН

В статье рассматриваются автоматизированные системы заказа изданий, функционирующие в технологическом режиме в Библиотеке по естественным наукам (БЕН) РАН: комплексная интернет-система заказа изданий по межбиблиотечному абонементу (МБА) и автоматизированная система заказа книг, изданных при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ).

Ключевые слова: Интернет, база данных, электронный каталог, автоматизированная система.

Библиотека по естественным наукам возглавляет одну из крупнейших в стране централизованных библиотечных систем (ЦБС), включающую более 120 библиотек академических институтов, филиалов и научных центров РАН. Как головная библиотека централизованной библиотечной системы БЕН РАН осуществляет комплектование входящих в ее сеть библиотек литературой (анализ мирового информационного рынка, приобретение литературы для библиотек в соответствии с тематикой исследований обслуживаемых ими институтов), обработку поступающей для библиотек ЦБС литературы (составление библиографических описаний и присвоение тематических индексов), ведение сводных каталогов.

Кроме того, одной из важнейших функций БЕН РАН как библиотеки, обладающей уникальными изданиями в области естественных наук, является предоставление читателям первоисточников по межбиблиотечному абонементу (МБА). БЕН РАН выполняет функции центра МБА страны в области естественных наук, поэтому её абонентом может стать любая организация, заключившая комплексный договор на различные виды библиотечных услуг, включая и электронную доставку документов. Приоритетным обслуживанием пользуются 80 библиотек НИИ РАН московского региона, входящих в так называемую службу внутри-системного межбиблиотечного абонемента. В рамках данной службы