

## К ПРОБЛЕМЕ ЦЕЛЕВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА

Р. А. Барышев, Г. М. Цибульский, О. И. Бабина, Н. О. Пиков (Красноярск)

*В статье указывается, что библиотечное дело, имея богатую историю и представляя наиболее ценную в общечеловеческом смысле категорию хранителей знания, уже длительное время находится в состоянии перманентных трансформаций. Только за последние 20 лет во многих библиотеках поменялись механизмы внутренней работы, принципы работы с читателями, и в это же время уменьшилась потребность читателя в библиотеке (частота посещений и их длительность). Последнее происходит в основном на фоне интенсивного развития сети Интернет, однако существуют и другие причины. Так, одна из базовых причин – неготовность библиотеки меняться под современные реалии и потребности общества, это относится и к внутреннему устройству организации и во многом связано с отсутствием активного взаимодействия с читателем. Поскольку библиотечная деятельность всегда рассматривалась как процесс, организованный с участием субъекта, но без прямого его влияния на характер деятельности, сегодня такая модель неэффективна с точки зрения взаимодействия пользователя библиотеки и самой библиотеки. В ответ на это возникают и вводятся в практику новые методы организации работы с читателем, и в основе – новейший подход, где признается главная роль пользователя.*

---

© Барышев Р. А., Цибульский Г. М., Бабина О. И., Пиков Н. О., 2014

**Барышев Руслан Александрович** – кандидат философских наук, директор Библиотечно-издательского комплекса, Сибирский федеральный университет.

E-mail: r\_baryshev@bk.ru

**Цибульский Геннадий Михайлович** – доктор технических наук, директор института Информационных и космических технологий, Сибирский федеральный университет.

E-mail: gtsybulsky@sfu-kras.ru

**Бабина Ольга Ивановна** – заместитель директора Библиотечно-издательского комплекса, Сибирский федеральный университет.

E-mail: babina62@yahoo.com

**Пиков Никита Олегович** – заместитель директора Гуманитарного института СФУ, преподаватель кафедры информационных технологий в креативных и культурных индустриях, Сибирский федеральный университет.

E-mail: nikita.pikov@mail.ru

**Baryshev Ruslan Aleksandrovich** – Candidate of philosophical sciences, Director of Library and Publishing Complex, Siberian Federal University.

**Tsibulsky Gennady Mikhaylovich** – Doctor of Engineering, Director of Institute of Space and Information Technologies, Siberian Federal University

**Babina Olga Ivanovna** – Deputy Director of Library and Publishing Complex, Siberian Federal University.

**Pikov Nikita Olegovich** – Deputy Director of Institute of Humanities, Teacher of Department of Information Technologies in creative and cultural industries, Siberian Federal University.

Рассмотрены особенности субъект-объектного взаимодействия, возникающего между пользователем и библиотекой, характерной чертой которого является работа с поисково-информационными сервисами и электронной библиотекой вуза. Показана возможность оптимизации поисковых систем библиотек вузов для более эффективного обслуживания путем предварительного изучения потребностей читателей.

Изложены базовые цели читателя вузовской библиотеки, главной из которых является потребность в учебно-методических материалах, связанных с актуальными образовательными дисциплинами. Обоснована идея целевого обслуживания читателя библиотеки в вузе на основе ранее известных потребностей.

**Ключевые слова:** высшее образование, библиотечное обслуживание, субъект-объектное взаимодействие, поисковые системы.

## ON THE PROBLEM OF PROVIDING TARGETED SERVICE TO THE USER OF A UNIVERSITY ELECTRONIC LIBRARY

*R. A. Baryshev, G. M. Tsibulsky, O. I. Babina, N. O. Pikov* (Krasnoyarsk)

*In the paper, it is specified that the library science has rich history and represents the most valuable category of knowledge keepers in universal sense, and now it is in the form of permanent transformations. Only for the last 20 years in many libraries the mechanisms of internal work, the work principles with readers exchanged, and in the same time the need of the reader for library (frequency of visits and their duration) decreased. The last occurs because of intensive development of the Internet; however, there are also other reasons. So, one of the basic reasons is not readiness of library to change under modern realities and society requirements, it belongs to the internal organization structure and in many respects are connected with lack of active interaction with the reader. As library activity was always considered as the process organized with participation of the subject, but without its direct influence on nature of activity, today such model is inefficient from the point of view of the library user interaction and the library. The new methods of work organization with the reader arise and are entered into practice, and as a result, the latest approach is appeared where the leading role of the user admits.*

*Features the subject – the object interaction are considered arising between the user and library, the characteristic feature of the interaction is the work with search and information services and electronic library of higher education institution. Possibility of libraries search engines optimization of higher education institutions is shown for more effective service by preliminary studying of visitors needs.*

*The basic purposes of the high school library reader are presented, the main one from them is the need for the educational and methodical materials connected with actual educational disciplines. The idea of target service of the library reader in higher education institution on the basis of earlier known requirements is proved.*

**Keywords:** *higher education, library service, subject-object interaction, search engines.*

Основной объем исследований, связанных с проблематикой человека (личности), сосредоточен в области гуманитарных наук: философии, психологии и педагогики. Между тем последние мультидисциплинарные исследования, проведенные в России и на Западе, вводят в круг уже ставших обыденными исследовательских вопросов новые аспекты: информационно-технические, экономико-статистические и пр. Разнообразен ландшафт изучения личности в прикладных исследованиях, когда, например, необходимо выявить те или иные особенности поведения человека в определенной ситуации. Подавляющее большинство исследователей сходятся, с одной стороны, на том, что человек не может быть субъектом осознанной деятельности, если он не является личностью, с другой – на постулате изменчивости личности во времени. Известно, что изменения образуются в результате субъект-субъектного и субъект-объектного взаимодействия, которое заключается как во влиянии внешних условий на человека, в его взаимодействии с ними, так и в рамках межличностных отношений. Последнее, в свою очередь, всегда носит целевой характер, и в случае, например, с читателем цель, поставленная субъектом, требует обращения в библиотеку.

Библиотека как вид деятельности всегда рассматривалась как процесс, организованный с участием субъекта, но без прямого его влияния на характер деятельности. Сегодня такая модель неэффективна с точки зрения взаимодействия пользователя библиотеки и самой библиотеки. Это обусловлено тотальной информатизацией общества – наиболее масштабном по действию явлением, оказывающим воздействие на библиотечную сферу. В мире с разной степенью интенсивности происходит фаза активного изучения информационных процессов последнего десятилетия, а также процессов адаптации общества. Ряд исследований рассматривают их как проблемные и угрожающие традиционным категориям развития личности (например, проблема ограниченности человека в информационном пространстве), но некоторые считают их новыми условиями для постановки актуальных задач [1; 2].

Библиотечное дело как отрасль имеет богатую историю и наряду с музеями и архивами представляет наиболее ценную в общечеловеческом смысле категорию хранителей знания. Информатизация изменила библиотеку как явление: поменялись механизмы внутренней работы, принципы работы с читателями, потребность читателя в библиотеке. Произошел массовый исход читателя в Сеть, и в результате многие библиотеки мира стали искать себя в более широком поле – как информационные и культурные центры. Поэтому наряду с традиционными направ-

лениями: автоматизацией библиотечных процессов, комплектованием фондов, работой с читателем, а также правовыми аспектами в рамках библиотечных конференций, рассматриваются вопросы по механизмам привлечения читателя, оказанию дополнительных услуг, организации услуг и сервисов библиотеки под индивидуальные запросы и др. Сегодня есть публикации, фиксирующие ведущую роль пользователя в рамках библиотечного обслуживания, имеются в том числе и удачные проекты, которые основаны на данном подходе, например проекты «Сетевая библиотека» или «Мобильная библиотека» [3–5]. Однако, рассматривая электронную библиотеку (ЭБ), большинство российских докладчиков опираются на традиционные идеи об обычных библиотеках, фиксируя ЭБ как структуру с фондами, площадями и кадрами, которая «по необходимости» соприкасается с пользователем. Между тем именно в цифровую эпоху характерно изменение парадигмы, во главе которой должен стоять человек (пользователь), а вокруг него – создаваться сервисы, и только часть из них должна обращаться к традиционным сервисам библиотеки.

Человек (личность, пользователь) конечен по ряду объективных причин: в силу ограниченности физического восприятия действительности (зрение, слух, обоняние, осязание), ввиду наличия пространства и времени. Эти ограничения усиливаются натиском информационных технологий, и пользователь становится «узким местом» всех информационных процессов. Таким образом, в силу ограниченности «человеческого ресурса», ограниченности восприятия он может освоить, осмыслить лишь часть информации. Как следствие, желания, возникающие у субъекта, напрямую связаны с его предыдущим опытом (накоплением информации), они по определению ограничены ввиду конечности самой личности. Соответственно, система целей, которую может поставить себе человек, в общем смысле не может быть произвольной, а является отражением субъект-объектного и субъект-субъектного взаимодействия. С одной стороны, это прошлый опыт личности, с другой – формирование будущей информационной потребности, которая и есть выражение целевого характера многих грядущих взаимодействий субъекта.

Можно сказать, что «осознание субъектом потребности к изменению существующего либо ожидаемого в будущем положения вещей в материальной или идеальной сфере и определение цели как желательного результата будущих действий» есть не что иное, как побуждающий мотив субъекта к действию [6, с. 72]. В рамках библиотечного обслуживания в общих чертах речь идет о взаимодействии субъекта (человека) и объекта (библиотеки), которое носит целевой характер и направлено на получение информации, необходимой для достижения дальнейших целей субъекта.

Таким образом, очевидно, что целевое получение информации является потребностью любого человека, особенно это относится к посетителю библиотеки. Субъект ожидает от объекта удовлетворения собственных потребностей. Потребности (цели) субъекта при взаимодействии с объектом разнообразны, но среди ключевых выделяют запрос печатного издания, запрос электронного издания, запрос справочной информации, формирование тематических подборок литературы. Безусловно, это лишь часть целей посетителя, которые зафиксированы в рамках общепринятых библиотечных функций: информационно-образовательной, коммуникативной, культурной (досуговой) и др. Однако независимо от известных трендов по смещению фокуса библиотек в область культурно-досуговых центров для вузовских библиотек базовой остается задача поддержки субъекта научно-образовательной деятельности. Это определяет тип посетителя – обучающиеся и преподаватели с рядом известных заранее целей.

Существующие во многих библиотеках возможности по удаленному заказу печатных изданий не отменяют необходимости физического посещения библиотеки, однако базовой целью субъекта в будущем, вероятнее всего, станет удаленное выполнение запросов без физического контакта с пользователем. Предполагается, что объем удаленных запросов по поиску электронных изданий будет возрастать, сохранятся запросы справочной информации и в ряде случаев удаленное формирование тематических подборок литературы. Согласно разным статистическим данным, уже сейчас в вузовских библиотеках свыше 90% запросов приходится на обращения к электронным изданиям (доступ читателя через сеть к электронному каталогу для поиска необходимого учебно-методического издания), что формирует базовую цель субъекта образовательной деятельности вуза при обращении в библиотеку.

Порядок выполнения таких запросов основан на использовании поисковой машины АБИС, которая независимо от локального или удаленного доступа предлагает исчерпывающие возможности для быстрого и качественного поиска. Удобство поиска основано на ряде «традиционных» для АБИС параметров: «автор», «год издания», «ключевые слова», «название работы» и пр. При этом, если издание было описано с учетом поля «дисциплина», оно автоматически может быть найдено по дисциплине, институту, кафедре и пр. Такие решения стандартны для современных АБИС, применяющихся с 80-х гг. XX в., но на фоне «интеллектуальных» поисковых машин Yandex и Google они выглядят устаревшими. Известны попытки разработать механизмы интеллектуального поиска для АБИС, которые приводили к результатам разной степени эффективности [7; 8], но в основном библиотеки РФ полагаются на решения прошлого века.

Вопросу целевого обслуживания пользователя в автоматическом режиме на основе известных потребностей, согласно существующим данным, практически не уделяется внимания. Однако это направление может стать наиболее эффективным для вузовских библиотек, поскольку, зная цель субъекта, можно целевым образом снабжать его информацией на системной основе.

Каждая вузовская библиотека ограничена тематико-типологическим планом комплектования, который отражает потребности вуза в издании. В первую очередь к таким потребностям следует отнести учебные планы институтов, входящие в них перечни дисциплин и пр. Таким образом, данные о месте обучения студента и его специальности содержат в себе информацию о необходимом минимуме учебно-методических материалов, которые потребуются на протяжении ближайших нескольких лет обучения.

Следовательно, необходимо налаживать процесс комплектования таким образом, чтобы он удовлетворял все потребности студента в процессе обучения на длительную перспективу и при этом сохранял свою актуальность. Высокоэффективным данный процесс может сделать специальный библиотечный модуль, интегрированный в автоматизированную систему управления обучения вуза с личным кабинетом пользователя. Такая система, с одной стороны, оперируя данными о студенте, а с другой – агрегируя имеющиеся электронные ресурсы, может решать проблему базового целевого комплектования пользователя электронными учебно-методическими материалами, необходимыми в процессе обучения.

Сегодня, когда в мире активно обсуждаются и апробируются разработки по smart-технологиям (в первую очередь «smart-библиотека» и «smart-образование»), разрабатываются методики семантических интеллектуальных поисковых систем, есть возможность внимательно изучить вопрос взаимодействия читателя с библиотекой и выделить направления, которые нуждаются в поиске новых поисковых систем, позволяющих спрогнозировать потребности читателя и заранее предложить необходимый ему источник информации.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Софронов Н. В.** Проблемы информатизации образования. – Чебоксары : Перфектум, 2010. – 302 с.
2. **Информатизация** образования в Республике Татарстан: опыт, проблемы, перспективы : материалы Респ. науч.-практ. конф. (21 марта 2006 г.) : в 2-х ч. – Казань : Таглимат ИЭУП, 2006. – Ч. 1. – 327 с.
3. **Шабаршина О. В.** О роли библиотеки в формировании культуры информационной безопасности личности в современном обществе // Философия образования. – 2006. – № 1. – С. 143–146.



4. **Маркеев А. И.** Правовые основы оказания платных услуг пользователям общедоступных библиотек // *Философия образования*. – 2012. – № 1. – С. 201–210.
5. **Мобильные библиотеки: мобильные библиотечные онлайн-услуги** : сб. / под общ. ред. Я. Л. Шрайберга. – СПб. : Профессия, 2012. – 367 с.
6. **Цибульский Г. М.** Мультиагентный подход к анализу изображений : моногр. – Новосибирск : Изд-во СО РАН, 2005. – 188 с.
7. **Коголовский М. Р., Паринов С. И.** Семантическое структурирование контента научных электронных библиотек на основе онтологий. – [Электронный ресурс]. – URL: [www.cemi.rssi.ru/mei/articles/kogalov11-04.pdf](http://www.cemi.rssi.ru/mei/articles/kogalov11-04.pdf). (дата обращения: 24.01.2014).
8. **Лавренова О. А.** Возможности пользователя при поиске информации в электронных библиотеках, или «Витязь на распутье» // *Библиотекосведение*. – 2013. – № 3. – С. 43–53.

## REFERENCES

1. **Sofronov N. V.** Problems of education informatization. – Cheboksary : Perfektum, 2010. – 302 p.
2. **Education** informatization in Tatarstan Republic: experience, problems, prospects: Republic materials of scientific and practical conference, on the 21st of March, 2006: in 2 parts. – Kazan : Taglimat of IEUP, 2006. – P. 1. – 327 p.
3. **Shabarshina O. V.** Library role in formation of information security culture of the personality in modern society. – Education of philosophy. – 2006. – No. 1. – Pp. 143–146.
4. **Markeev A. I.** Legal bases of rendering services to the users of public libraries. – Education of philosophy. – 2012. – No. 1. – T. 40. – Pp. 201–210.
5. **Mobile** libraries: mobile library on-line services: the collection of publications under a general edition of Ya. L. Shrayberg. – St. Petersburg : Profession, 2012. – 367 p.
6. **Tsibulsky G. M.** Multiagentny approach to the images analysis: monograph. – Novosibirsk : Publishing house of Siberian Branch of the Russian Science Academy, 2005. – 188 p.
7. **Kogalovsky M. R., Parinov S. I.** Semantic structuring a content of scientific electronic libraries on the ontologies basis. – [Electronic resource]. – URL: [www.cemi.rssi.ru/mei/articles/kogalov11-04.pdf](http://www.cemi.rssi.ru/mei/articles/kogalov11-04.pdf). (date of access: 24.01.2014).
8. **Lavrenova O. A.** Possibilities of the user by information search in electronic libraries, or «Hero at the crossroads». – Library Science. – 2013. – No. 3. – Pp. 43–53.

## BIBLIOGRAPHY

- Avdeeva N. V.** Organization features of the full text databases of unpublished documents. – Library Science. – 2012. – No. 3. – Pp. 39–46.
- Belyaeva N. E.** Youth in information environment. – Library Science. – 2009. – No. 4. – Pp. 41–45.
- Bobrova E. I.** Information and library support of students independent work. – Journal of the Kemerovo State University of Culture and Arts. – 2009. – No. 9. – Pp. 149–153.
- Dobrynin V. N., Lobacheva M. V.** Prototip of a semantic search engine on the basis of the logic and semantic «QUESTION-ANSWER-REACTION». – System analysis in science and education: electron. scientific journal. – 2009. – No. 2. – [Electronic resource]. – URL: [www.sanse.ru/archive/11](http://www.sanse.ru/archive/11) (date of access: 24.02.2010).
- Dobrynin V. N., Filozova I. A.** Search on the basis of the logic and semantic network «question-answer-reaction» in scientific information funds. – System analysis in science and education. – 2011. – No. 1. – Pp. 18–30.
- Filozova I. A., Dobrynin V. N.** Taskknowledge extraction from electronic funds on the basis of the logic and semantic network «question-answer-reaction». – System analysis in science and education. – 2012. – No. 4. – Pp. 92–106.

- Gorlo N. E., Peskova O. Yu.** Approaches to the creation of the protected control system of a content. – Journal of Southern Federal University. Technical Science. – 2010. – Т. 112. – No. 11. – Pp. 75–83.
- Kazantseva V. P.** Higher education institution library as educational system for formation of innovative thinking to users. – Journal of Scientific Library of Irkutsk State University. – 2011. – Issue 10. – Pp. 85–91.
- Kazantseva V. P.** Information culture of the personality as the important problem of present time. – Education of philosophy. – 2009. – No 1. – Pp. 125–132.
- Kalyuzhny T. A., Lavrik O. L.** Approaches to development of the indicators system for the characteristic of electronic libraries. – Bibliosfera. – 2011. – No 3. – Pp. 65–71.
- Manikovskiy P. M.** The uniform instrument of open access to electronic educational resources – a site of Scientific library of Transbaikal State University. – Pedagogy. – 2014. – No. 1 (37). – Pp. 65–70.
- Mamontova E. G., Terskov E. V.** Management library processes and resources on the basis of IRBIS64 technologies. – Scientific and Technical Libraries. – 2012. – No. 11. – Pp. 82–89.
- Mirzoyan V.** Principle of management integrity: modeling the subject – object complementarity. – Problems of the theory and practice of management. – 2010. – No. 2 (February). – Pp. 28–35.
- Nikitin A. A.** Methodology contour of the humanities of the XXI century. – Humanitarian, social and economic and social sciences. – 2014. – No. 2. – Pp. 44–52.
- Oleynikov B. V., Shalabai A. I.** Consolidation electronic library and internet resources for the educational and scientific purposes. – Open and remote education. – 2012. – No. 4 (48). – Pp. 40–46.
- Parshikov V. I., Nalivayko N. V., Mayer B. O.** Tendency of domestic education development. – Professional education in the modern world. – 2012. – No. 2 (5). – Pp. 3–9.
- Popova G. V.** Philosophic essence of the concept «development». – Education of philosophy. – 2010. – No. 2. – Pp. 45–49.
- Problems** of authoritative control for the distributed electronic libraries and bibliographic databases Fedotov A. M. etc. – Journal of Novosibirsk State University. Series: Information Technologies. – 2011. – Т. 9. – No. 1. – Pp. 89–101.
- Shikh V.** Accounting possibility of catastrophic events and supporting of steady library service in the digital environment. – Scientific and Technical Libraries. – 2013. – No 1. – Pp. 85–93.
- Svetlova V. A.** Academic Library in information support of educational process of higher education institution. – Economy and Management. – 2010. – No. 12. – Pp. 88–91.
- Zakharov D. V.** Subject object approach to history of domestic philosophy of the XX century. – Journal of Orenburg State University. – 2011. – No. 7. – Pp. 46–50.

Принята редакцией: 23.05.2014.