

**Сопровождение научно-образовательной деятельности в библиотеке:  
опыт предоставления индивидуальных информационных услуг**

**Support of Research and Education at the Library:  
the Experience of Providing Personal Information Services**

**Супроводження науково-освітньої діяльності у бібліотеці:  
досвід надання індивідуальних інформаційних послуг**

*Е. А. Кутузова*

*Российская национальная библиотека, С.-Петербург, Россия*

*Elena Kutuzova*

*National Library of Russia, St. Petersburg, Russia*

*О. А. Кутузова*

*Російська національна бібліотека, С.-Петербург, Росія*

В докладе приведен опыт Информационно-сервисного центра РНБ по организации процесса индивидуального информирования пользователей на основе лично-ориентированного подхода. Обозначены принципы, лежащие в основе процесса, рассмотрены этапы и технологические возможности, способствующие достижению оптимальных условий предоставления персональной информационной услуги.

The experience of NLR Information Service Center in providing individual information awareness based on user-centered approach is examined. The principles of process organization, stages and technological functionalities facilitating optimum personal information services are defined.

У доповіді наведено досвід Інформаційно-сервісного центру РНБ з організації процесу індивідуального інформування користувачів на основі особистісно-орієнтованого підходу. Означені принципи, що лежать в основі процесу, розглянуті етапи й технологічні можливості, які сприяють досягненню оптимальних умов надання персональної інформаційної послуги.

В последние годы сформировалось новое поколение пользователей, в сознании которых ценностное восприятие библиотеки связано не только с полнотой и рациональностью комплектования фондов и компетентностью персонала, но, также, с ожиданиями наиболее благоприятных условий получения и работы с информацией. В сложившейся ситуации библиотеки стремятся максимально соответствовать информационным потребностям и желаниям пользователей, используя для этого весь свой организационный и кадровый потенциал.

Примером нового подхода к процессу предоставления информационных услуг в Российской национальной библиотеке стал Информационно-сервисный центр (ИСЦ). В основе деятельности этого специализированного подразделения – многоуровневая организация обслуживания со следующими отличительными особенностями:

- общедоступный характер, предусматривающий возможность воспользоваться услугами для всех желающих, независимо от наличия или отсутствия у них читательского билета РНБ;
- комплексный характер, предполагающий возможность предоставления не только библиографической, но и полнотекстовой информации, а также оказание широкого спектра сопутствующих сервисных услуг;
- универсальная форма, обеспечивающая информационное обслуживание по всем тематическим направлениям учебной, научной и профессиональной деятельности;
- наличие собственного сайта с возможностью поддержки виртуального обслуживания удаленных пользователей;
- реализация платной формы предоставления услуг.

Во главе системы обслуживания ИСЦ находится пользователь и его индивидуальные информационные потребности. Построение взаимоотношений с пользователями – это главный стратегический принцип ИСЦ, который предполагает отсутствие «конвейерного» обслуживания и позволяет организовать лично-ориентированный подход к каждому пользователю. Такой подход дает

возможность предлагать пользователям новые стандарты качества обслуживания, обеспечивая более высокий уровень сервиса, комфорт и удобство вне зависимости от формы взаимодействия с ними. Следует подчеркнуть, что речь идет не об улучшении организации обслуживания, а об изменении его стратегии: пользователям предлагаются не новые информационные продукты и услуги, а альтернативная по отношению к основному на библиографических пунктах РНБ модель обслуживания. Такая стратегия заимствована из бизнеса, где у каждого клиента есть личный менеджер. Каждый пользователь ИСЦ получает своего «персонального» библиографа, который в течение всего периода сотрудничества осуществляет его информационное сопровождение – начиная с момента приема запроса и до передачи результатов поиска, при необходимости – с последующей консультационной поддержкой по вопросам заказа и условий работы с найденными материалами. Преимущество данной стратегии основано на выстраивании долгосрочных партнерских отношений, персонализированном характере взаимодействия пользователей и персонала, предполагающем личную ответственность исполнителя за выполняемую работу.

Структура информационного обслуживания в ИСЦ представлена следующими компонентами:

1. Основная услуга – поиск и предоставление информации.
2. Комплекс персонализированных услуг (дополнительные услуги, связанные с анализом информационных потребностей пользователя, предложением наиболее оптимального варианта сотрудничества и индивидуальных условий выполнения запроса).
3. Комплекс опций – набор предложений, дополняющих основную услугу ценными и необходимыми для конкретного пользователя свойствами.

Процесс информационного обслуживания в ИСЦ состоит из 4-х основных этапов:

1. Прием и обработка запроса.
2. Интервью с пользователем и экспертная оценка запроса.
3. Выполнение запроса (поиск информации).
4. Предоставление результатов информационного поиска.

В случае необходимости в процесс обслуживания может быть включен *дополнительный этап* – т. н. пролонгированное сопровождение запроса пользователя, включающее набор услуг, который может варьироваться и дополняться в зависимости от персональных пожеланий пользователя, обеспечивая консультационную поддержку на протяжении всего периода, необходимого для реализации его научного или учебного проекта.

Изменение требований, предъявляемых пользователями к информации, повлекло за собой совершенствование средств, с помощью которых можно продемонстрировать им уникальность и эксклюзивность предоставляемых услуг, убедить в высокой ценности информации, критериями которой в ИСЦ являются своевременность, точность, надежность, оперативность и, в определенной степени, конфиденциальность. Для этого в ИСЦ были разработаны и на данном этапе успешно используются программа автоматизации справочного обслуживания «Администратор» и связанный с ней сайт центра. Оба эти средства являются элементами единого инструмента, который позволяет проводить прием и обработку запросов, вести учет данных о пользователях и их информационных потребностях, осуществлять деловую переписку, контроль взаиморасчетов, времени и процесса выполнения запросов. Специально для поддержки обслуживания пользователей в виртуальной среде на сайте ИСЦ сформирован раздел «Онлайн обслуживание». Применение интернет-технологий позволяет сделать общение между библиографом и пользователем удобным, быстрым и психологически комфортным, открывая качественно новую возможность индивидуализации процесса предоставления информационной услуги.