

Рассмотрен опыт реализации библиотекой вуза сервисного подхода в сфере интернет-услуг, реализованного на основе набора методик ITIL – библиотеки инфраструктуры информационных технологий, – в сравнении с классическим подходом. Описаны базовые отличия приведенных подходов применительно к различным компонентам информационных систем библиотек.

Ключевые слова: библиотеки вузов, электронные библиотеки, сервисы, сервисный подход, информационные системы, ITIL, информационное обслуживание.

А. М. Белов

НБ ПНИПУ, Пермь

Электронная библиотека университета: от информационной системы к сервису

Такие понятия, как *сервис* и *сервисный подход* к организации информационно-библиотечного обеспечения научно-исследовательского и образовательного процессов, уже длительное время встречаются в публикациях работников библиотеки Уральского федерального университета, библиотек Томска, Оренбургского университета и других библиотек [1–5]. Использование методики сервисного подхода в библиотеке на современном этапе развития информационной среды не является случайным. Следует отметить, что сервисный подход заключается в реализации набора методик ITIL (IT Infrastructure Library) – библиотеки инфраструктуры информационных технологий.

Данные методики разработаны для организации работ подразделений в сфере информационных технологий, но ее базовые аспекты могут быть успешно внедрены и в практику оказания интернет-услуг информационно-библиотечными комплексами. Библиотека и ИТ-служба при более детальном рассмотрении построены на основе реализации одного и того же процесса – *информационной технологии* в понимании ее как совокупности средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации [6] и, соответственно, ее современной реализации – *компьютерной информационной технологии*.

Основным направлением развития любой библиотеки, и библиотеки высшего учебного заведения в первую очередь, является создание и наполнение контентом такой информационной системы, как электронная библиотека или электронный архив. Поэтому подход к данной системе как сервису, в понимании ITIL, позволяет существенно повысить как качество, так и доступность для конечного пользователя.

Следует отметить, что библиотека ITIL существует уже более 20 лет и за это время претерпела три редакции. Первая редакция была сфокусирована преимущественно на технических проблемах и описывала практическое применение информационных технологий. Следующим шагом в развитии было формирование процессов и более широкое описание их возможностей и способов интеграции. Третья (текущая) версия строится вокруг жизненного цикла услуги и в значительно большей степени затрагивает интересы конеч-

ного потребителя. И именно поэтому применение данного подхода стало возможным и в библиотеке, так как новые подходы ITIL существенно абстрагированы от непосредственно технической стороны.

Рассмотрим основные компоненты методики ITIL применительно к среде информационных сервисов библиотек. Основой в определении сервиса является понятие *жизненный цикл*, базирующееся на пяти циклически замкнутых элементах (рис.).



Рис. Диаграмма «Базовая схема жизненного цикла сервиса»

Стратегия сервиса (Service Strategy) – элемент, рассматривающий преимущества сервисного подхода и процессы управления рисками и востребованностью. На данном этапе решаются задачи формирования стратегии, способы расчета затратности сервиса [7].

Проектирование сервиса (Service Design) – включает этапы построения сервиса: от появления новых и/или измененных требований пользователя до внедрения уже готового решения. Проектирование включает такие процессы, как управление уровнем услуги, мощностью, доступностью, непрерывностью, информационной безопасностью и др. [8].

Преобразование сервиса (Service Transition) – рассматривает специфику ввода изменений в уже имеющийся сервис, а также контроль над всеми нововведениями [9].

Эксплуатация сервиса (Service Operation) – содержит процессы поддержки сервисов: управление инцидентами, проблемами, событиями, запросами, доступом и подробно описывает «Service Desk» (в третьей версии ITIL получивший статус функции) [10].

Постоянное улучшение сервиса (Continual Service Improvement) – это вопросы оценки сервиса независимо от того, предоставляются они внутренним или внешним пользователям, способы постоянного улучшения предоставляемых сервисов (7-ступенчатый процесс улучшения сервисов) [11].

Подход к информационной системе «Электронная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета» (<http://elib.pstu.ru>) (ЭБ ПНИПУ) с позиции сервиса является следствием общего переосмысления и перестройки работы отдела информационных технологий научной библиотеки, проведенного в 2015 г. на основе внедрения принципов ITIL (версия 3).

Рассмотрим три первых элемента, в рамках реализации которых ЭБ ПНИПУ претерпела большее число изменений.

В рамках сервисного подхода существенно преобразована стратегия сервиса. Классический взгляд на информационную систему основывался на понимании основной цели в следующей формулировке – «предоставление доступа к электронным документам в рамках общей цели библиотеки по информационному обеспечению деятельности вуза». Новый подход поставил стратегической целью «удовлетворение информационных потребностей с помощью ЭБ».

На первый взгляд, существенных отличий нет, однако принципиальная разница заключается в изменении субъекта системы. В новой стратегии сервис в первую очередь предоставляется для внешнего пользователя и рассматривается как самостоятельный механизм информационного обеспечения, а не в качестве средства доступа к документам, основывающемся на имеющейся в библиотеке схеме услуг. Таким образом, ЭБ ПНИПУ не «подстраивается» под существующие библиотечные услуги, а интегрируется с ними.

На уровне стратегического планирования в систему заложено планирование рисков. Например, снижение возможности обхода средств защиты от копирования полного текста изданий без потери эргономики интерфейса.

Таким образом, сервисный подход к построению стратегии позволил разработать универсальный базис для реализации, функционирования и развития ЭБ ПНИПУ. Практически новая стратегия переориентировала систему с представления о пользователе «таким, как его видит библиотекарь» на «таким, как он есть». Данная ориентация позволила отбросить догму «пользователь должен». Для реализации новой стратегии было решено основывать последующие шаги разработки на результатах анализа ведущих платформ подписных электронных ресурсов с позиции поведения пользователя. В результате основные элементы организации поиска, просмотра поисковой выдачи и общего интерфейса были перепроектированы.

Иной подход к проектированию сервиса, частично отделенный от классических методик информационно-библиотечной работы, позволил четко определить изменившиеся требования пользователя к получению информации. Было выделено основное преимущество библиотеки – «качество информации». При этом это качество должно предоставляться пользователю посредством понятного ему интерфейса. Классическое представление о полном поисковом запросе является не актуальным, современный подход заключается в поиске «одной строкой» с последующей фильтрацией результатов поисковой выдачи.

Другой важной задачей было повышение уровня доступности. Полная переработка системы прав доступа к электронным изданиям, в том числе

включающая и изменения административных внутриуниверситетских решений, позволила «открыть» ядро фонда – издания ПГТУ–ПНИПУ.

Таким образом, основной задачей, реализованной в рамках проектирования, было преобразование механизма работы библиотеки и ее интерфейса к «типичному» виду зарубежного подписного электронного ресурса.

Новый подход к преобразованию сервиса, основанный на модульности построения системы в совокупности с поддержанием универсальности программных решений, позволил реализовать на платформе ЭБ ПНИПУ услуги оцифровки печатного фонда. Заложенная в сервис возможность преобразования позволила заранее планировать новые конфигурации и упрощать их развертывание.

В заключение необходимо отметить, что модернизация ЭБ ПНИПУ в рамках реализации сервисного подхода имеет вполне фиксируемый статистический результат. Среднее количество загрузок электронных документов в месяц до обновления системы в 2014 г. составляло 4,8 тыс., по состоянию на октябрь 2015 г. данный показатель составил 24,5 тыс. загрузок. Отмечен рост на 510 %. Преобразования системы позволили заложить основу для структурированного циклического развития данной интернет-услуги и запустили процессы глубинного изменения традиционных услуг (сервисов), предоставляемых библиотекой в рамках информационно-документного обеспечения образовательной и научной деятельности университета.

Библиографический список

1. Барабанщикова Н. М. Сервисный подход к проектированию сайтов публичных библиотек [Электронный ресурс] / Н. М. Барабанщикова // Библиопанорама. – 2011. – № 2. – С. 12–17. – Электрон. версия печ. публ. – Режим доступа: <http://elib.tomsk.ru/purl/1-4181/>. – Доступ из Электрон. б-ки Том. обл. универс. науч. б-ки им. А. С. Пушкина.
2. Басов С. А. Библиотека: формирование базовых ценностей на переломе эпох [Электронный ресурс] / С. А. Басов // Библиотека, книга, чтение : информ.-справ. портал Library.ru. – Режим доступа: http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a_uid=320.
3. Головенченко А. К. Современные информационные технологии в контексте библиотечной сервисной деятельности [Электронный ресурс] / А. К. Головенченко // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры : материалы Всерос. науч.-метод. конф. (с междунар. участием), Оренбург, 30 янв. – февр. 2013 г. – Режим доступа: http://conference.osu.ru/assets/files/conf_info/conf9/s20.pdf.
4. Кудряшова Г. Ю. Университетская библиотека: взгляд в будущее как условие движения на поворотах [Электронный ресурс] / Г. Ю. Кудряшова // Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы. – Екатеринбург, 2012. – Вып. 11. – С. 6–12. – Электрон. версия печ. публ. – Режим доступа: <http://hdl.handle.net/10995/20100>. – Доступ из Электрон. науч. арх. УрФУ.
5. Рагулин П. Г. Информационные технологии [Электронный ресурс] / П. Г. Рагулин // Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам». – Режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/007/41007>.
6. Ушакова О. Б. Сервисный подход к обслуживанию пользователей: опыт информационного центра предприятия [Электронный ресурс] / О. Б. Ушакова, Е. В. Шавыркина, Г. А. Арноси // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 18-й междунар. конф. «Крым 2011». – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/056.pdf>.
7. ITIL: Lifecycle Publication Suite. In 5 books. Book 1. Service Strategy / AXELOS. – London : The Stationery Office, 2011.

8. ITIL: Lifecycle Publication Suite. In 5 books. Book 2. Service Design / AXELOS. – London : The Stationery Office, 2011.
9. ITIL: Lifecycle Publication Suite. In 5 books. Book 3. Service Transition / AXELOS. – London : The Stationery Office, 2011.
10. ITIL: Lifecycle Publication Suite. In 5 books. Book 4. Service Operations / AXELOS. – London : The Stationery Office, 2011.
11. ITIL: Lifecycle Publication Suite. In 5 books. Book 5. Continual Service Improvement / AXELOS. – London : The Stationery Office, 2011.

УДК 001-051:027.021-021.131

Рассмотрен сервис личного кабинета ученого в академической библиотеке.

Ключевые слова: научные библиотеки, Web-кабинет, личный кабинет, информационное обеспечение, информационные системы, электронные библиотеки, информационное обслуживание.

Л. Г. Горбич

ЦНБ УрО РАН, Екатеринбург

Информационная система «Web-кабинет ученого» как интерактивная электронная библиотека

Интерактивность – понятие, название которого происходит от английского *interaction – взаимодействие*. По сути, оно подчеркивает повышенную степень взаимодействия или специфический способ такого взаимодействия между объектами и (или) субъектами системы.

Применительно к «классическим» библиотекам, это понятие, чаще всего, употребляется в следующих случаях:

- интерактивность пространства – трансформируемый дизайн залов или мебель, изменяющая свой вид и свойства в зависимости от нужд посетителей и сотрудников библиотеки [2];
- интерактивность технических средств – применение электронных досок, управляемых проекторов, информационных киосков и терминалов;
- интерактивность в общении – такие формы работы библиотеки, как совместные с читателями мероприятия, тематические клубы по интересам, ведение форумов и создание сообществ в социальных сетях.

Электронные библиотеки, получившие широкое распространение с развитием интернета, можно назвать интерактивными уже на основании свойств, присущих самому способу взаимодействия пользователей в глобальной сети. Однако для подчеркивания специфических свойств термин *интерактивная электронная библиотека* применяется в таких случаях:

- электронная библиотека специализируется на хранении контента, который является интерактивным: например, книг или других документов, которые могут реагировать на действия читателя (пользователя), либо компьютерных игр [3];
- электронная библиотека обладает дополнительными возможностями по организации взаимодействия, расширенными способами обратной связи между читателями и персоналом.