

## Пользовательцентричная модель работы научной библиотеки

*Представлено видение научной библиотеки как института, функции которого расширяются с информационного обслуживания исследовательской деятельности до организации и управления всей системой научных коммуникаций соответствующих сфер академического знания. Пользовательцентричная модель кардинальным образом меняет состав и пропорции видов библиотечной работы. Ключевая информационная поддержка пользователя ложится на плечи интеллектуальных программных средств, обеспечивающих несравненно более высокий охват и глубину при колоссальном сокращении трудозатрат. Основные усилия библиотекарей переносятся на организацию, модерирование и материальное обеспечение всевозможных форм живой коммуникации, как самой эффективной, а также на реализацию обучающих программ, направленных на освоение пользовательской аудиторией цифровых ресурсов и инструментов научной деятельности.*

**Ключевые слова:** пользовательцентричная научная библиотека, коммуникационная парадигма, научная коммуникация, общество знаний, реконцептуализация деятельности библиотек, формы научной коммуникации

**DOI:** 10.36535/0548-0019-2023-03-2

Цифровая революция, совпавшая по времени своего начала с рубежом тысячелетий, не просто расширила возможности работы с информацией — она переписала правила обращения с ней, создав принципиально иную цифровую информационную экосистему. Сегодня основные информационные обмены протекают именно по цифровым каналам, оставляя в прошлом превосходство печатных источников. Об этом, в частности, красноречиво свидетельствует постоянное сокращение совокупного числа выпускаемых в России печатных изданий (рис. 1).

Сокращение роли печатных и возрастание роли цифровых источников информации зримо ощущается во всех сферах, включая, прежде всего, научные коммуникации. Убедительной иллюстрацией этого служат статистические данные по совокупному обращению к различным видам ресурсов пользователей библиотечного консорциума OhioLINK<sup>1</sup> в 2018 г. (в миллионах) (рис. 2).

Переход коммуникационных процессов в цифровую форму закономерно привел к кризису модели традиционной научной библиотеки: сегодня пользователям, как правило, нет необходимости физически посещать библиотеку для получения доступа к источникам — основным местом академических информационных обменов ныне является Сеть, обеспечивающая процессы создания, хранения, поиска и предо-

ставления практически всех необходимых научных данных в круглосуточном режиме. Утрата востребованности закономерно приводит к сокращению, а в некоторых случаях и к полному закрытию библиотек, потребность в которых в цифровой информационной инфраструктуре попросту отпадает.

Необходимость адаптации библиотек, в том числе научных, к изменившимся условиям осознается мировым и российским библиотековедением как актуальнейшая проблема, решение которой предлагается целым рядом ученых и специалистов. Российские авторы в основном придерживаются традиционной информационной парадигмы деятельности библиотеки, базирующейся на убеждении в том, что её главная цель состоит в информационном обслуживании пользователей на основе формирования и предоставления доступа как к собственному, так и к удаленным фондам документов. Характерно утверждение Ю.Н. Мелентьевой о том, что «Деятельность традиционной Библиотеки в цифровой среде должна зиждиться на классических постулатах: кумуляция и сохранение научного, образовательного, культурного наследия; оперативное распространение информации; трансляция информации и т.п.» [2]. Авторы статьи «Университетская библиотека в цифровой среде: приглашение к обсуждению» конкретизируют задачу, увязывая ««встраивание» университетской библиотеки в складывающуюся инфраструктуру научного знания» с её способностью «формировать и поддерживать интерес разных групп исследователей к изучению своих электронных коллекций» [3].

<sup>1</sup> Ohio Library and Information Network — консорциум библиотек колледжей и университетов штата Огайо, объединяющий в настоящее время 117 библиотек.

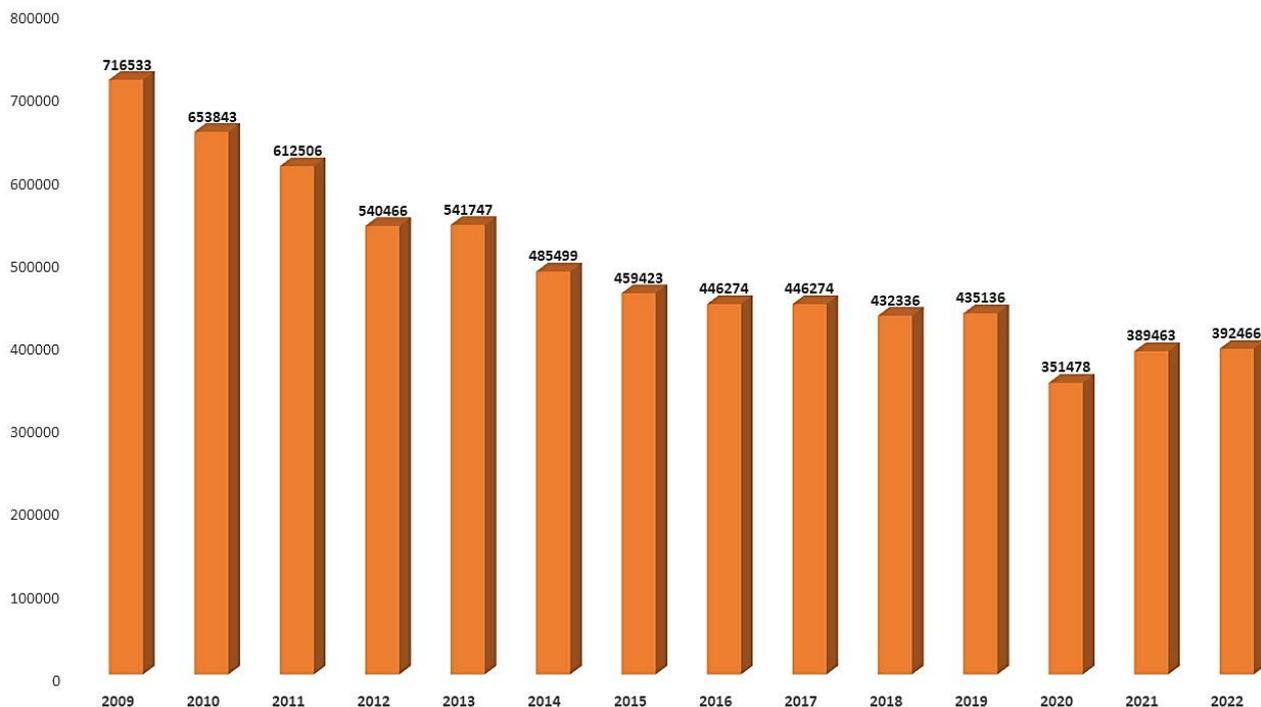


Рис. 1. Статистические данные Российской книжной палаты по совокупному тиражу книжной продукции страны с 2009 по 2021 гг.

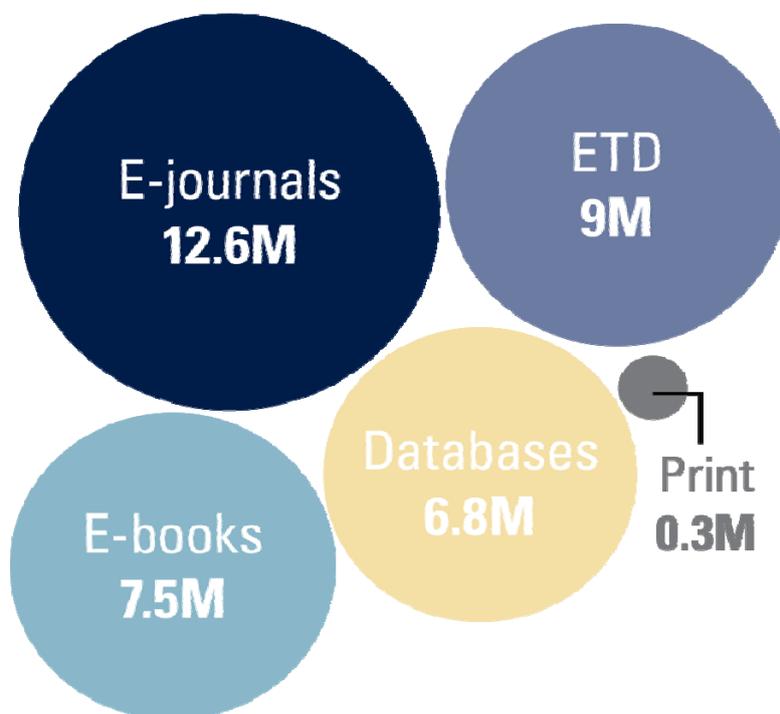


Рис. 2. Статистические данные за 2018 г. по совокупному обращению пользователей библиотечного консорциума OhioLINK к различным видам ресурсов (ETD – электронная база тезисов и диссертаций) [1].

Несколько дальше в своих рассуждениях идет Н.С. Редькина, которая, анализируя доклады Всемирного конгресса ИФЛА 2019 г., указывает, «что библиотеки выбирают различные способы и новые методы работы по поддержке ученых с помощью анализа потребностей пользователей; интеграции библиотечарей в жизненный цикл исследований; внедрения принципов открытой науки и открытого доступа; развития *discovery*-сервисов и расширения функциональных возможностей информационных ресурсов; использования технологий искусственного интеллекта, дополненной и виртуальной реальности» [4]. По её утверждению это «позволяет создавать востребованные сервисы поддержки науки, повышать качество обслуживания, расширять репертуар предоставляемых информационных ресурсов/продуктов и услуг, модернизировать традиционные формы и методы работы, максимально удовлетворять информационные потребности пользователей» [4]. Показательно, что даже когда речь идет о сравнительно новых методах работы, видение автором ситуации не выходит за пределы традиционной «информационной» парадигмы деятельности библиотеки.

В схожем направлении развиваются и взгляды зарубежных исследователей, в частности, один из руководителей библиотеки Мичиганского университета Скаут Калверт в опубликованной в 2020 г. брошюре «Будущие темы и прогнозы научных библиотек и возникающих технологий» (*Future Themes and Forecasts for Research Libraries and Emerging Technologies*) стремится скорее косметически подправить – расширить функции библиотеки, оставляя прежней суть её работы, выстраивающейся, как и прежде, вокруг формирования фонда и организованного на его основе информационного обслуживания [5].

Наиболее прогрессивная на сегодняшний день точка зрения, по нашему убеждению, выражена в опубликованном в электронной форме объемном докладе Сары Липинкотт с витиеватым названием «Картирование текущего масштаба взаимодействия научных библиотек с возникающими в сфере науки и образования технологиями» (*Mapping the Current Landscape of Research Library Engagement with Emerging Technologies in Research and Learning*) [6]. В представлениях Липинкотт научные библиотеки реализуют пять основных функций: содействие поиску информации, управление научными и культурными записями, продвижение цифровых технологий в научную деятельность, поддержка образовательного процесса и создание пространств для обучения и сотрудничества. Если временно отбросить рассуждения о чистоте выделения этих весьма пересекающихся друг с другом функций, то в данном случае автор охватил большинство сфер, в которых научные библиотеки могут быть востребованы академической аудиторией.

Однако для выведения основных функций научных библиотек за пределы главенствовавшей прежде информационной парадигмы необходимо иметь убедительное теоретическое обоснование. Происходящие ныне изменения информационной инфраструктуры столь глобальны, что требуют не коррекции, а полного переосмысления сути работы

научной библиотеки в кардинально изменившихся внешних условиях.

Приведенные нами данные о сокращении общего объема и востребованности произведений печати свидетельствуют о том, что библиотекам, и, прежде всего, библиотекам научным, не только бессмысленно, но и в буквальном смысле – смертельно опасно выстраивать собственную работу на основе имеющегося фонда, уникальность, а, значит, и ценность которого неуклонно снижается<sup>2</sup>. Стремление библиотечарей продолжать выполнять привычные для них самих, но утратившие актуальность для обслуживаемой аудитории функции чреватые окончательным рассогласованием библиотечной деятельности с потребностями времени и, как следствие, ликвидацией библиотек как вышедших из обихода элементов информационной инфраструктуры.

В сложившейся крайне тяжелой ситуации единственным конструктивным решением является кардинальное изменение (реконцептуализация) функций научной библиотеки и роли библиотечарей: переход от фондоцентричной к пользователюцентричной модели работы. Задача настоящей статьи – попытаться убедить профессиональное библиотечное сообщество в необходимости такого перехода и обозначить направления деятельности научной библиотеки нового образца.

Пользователюцентричность понимается нами как нацеливание библиотечных процессов на удовлетворение всего спектра профессиональных коммуникационных потребностей аудитории. Непременное условие этого – четко осознаваемый самими библиотечарями отход от понимания фонда как печатных, так и электронных изданий как системообразующего элемента библиотеки и перевод его в разряд одного из целого ряда коммуникационных инструментов.

В основе такого видения лежит концепция зарождающегося на наших глазах общества знаний. В предшествующем ему информационном обществе основную ценность для человечества составляли качественно обработанные массивы информации, представленные на дискретных носителях. Главной решаемой проблемой, соответственно, было получение доступа к максимально возможным объемам информации. Весь этот период – с рубежа 1950-1960 гг. до рубежа тысячелетий – был своего рода золотой эрой библиотек, которые выступали в роли создателей, хранителей и поставщиков доступа к тщательно обработанным вручную информационным массивам.

Глобальная трансформация гигантских массивов документальных источников в потоки единиц и нулей с возможностью их автоматизированной смысловой обработки, поиска и доставки потребителю в активном (*push*) режиме привела к глобальному преобразованию информационной инфраструктуры. Доступ к научной информации кардинальным образом

<sup>2</sup> Показательна судьба одного из некогда флагманов российских научно-технических библиотек – научно-технической библиотеки компании «Норильский никель». Сравнимая по масштабу со средней областной универсальной библиотекой, она была закрыта компанией как не отвечающая требованиям времени.

упростились, пройдя за последние пятьдесят лет путь от жесточайшего информационного голода 1970-1980 гг. до небывалого прежде информационного перенасыщения сегодня.

Возникли и сложности: возможность высказываться в любой форме для всех желающих вызвала беспрецедентный ранее рост информационного шума. В результате доля адекватного – верифицированного и авторитетного научного знания в общем информационном потоке сократилась.

Изменяющаяся ситуация привела к смещению ценностей: вместо обладания возможностью доступа к информационным массивам на первый план вышла возможность «получения доступа» к экспертному знанию, носителями которого являются конкретные личности – ученые и специалисты. Задачей научных библиотек, соответственно, становится обеспечение оптимальной коммуникации между экспертами и пользователями, нуждающимися в получении информации и её обсуждении с носителями знания.

Ключевое различие между новой и старой моделями деятельности научной библиотеки в том, что, в отличие от работы с документальными массивами, реализуемой все чаще с помощью компьютерных программ, пользовательцентричная библиотека переносит основные усилия на живое интеллектуальное взаимодействие с пользовательской аудиторией. Как убедительно доказал еще в конце 1960-х годов американский психолог Альберт Мехрабьян<sup>3</sup>, именно непосредственный живой контакт в аудитории является максимально эффективным средством расширения сознания за счет подключения звуковых и невербальных средств коммуникации: дикции, интонации голоса, жестикюляции, мимики и т.п. [7].

Таким образом, содержанием деятельности пользовательцентричной научной библиотеки становятся не процессы, связанные со всеми видами обработки фонда и сервисами на его основе, а процессы преимущественно живой профессиональной коммуникации, организация и модерирование которых должны составлять основное содержание работы. Фокус внимания переносится с обслуживания фонда – того, что библиотеки делали всю свою предыдущую историю, на реально востребованные современным научным сообществом эффективные виды коммуникации, которые и должны определять содержание и формы библиотечных сервисов. Показательно, что в ходе грядущей трансформации виды работ, составлявшие ранее основную деятельность, мигрируют на периферию. И наоборот – процессы, воспринимавшиеся ранее как факультативные, выступают в качестве основных функций научной библиотеки [8].

Реализация пользовательцентричного подхода в научных библиотеках, по нашему убеждению, предполагает их трансформацию в пространства для кросс-

дисциплинарной и кроссинституциональной (для библиотек конкретных научных организаций еще и «кросс-подразделенческой») коммуникации. Целью работы научной библиотеки, её миссией становится обеспечение активного интеллектуального взаимодействия отдельных ученых и научных коллективов путем увеличения интенсивности и качества информационных обменов.

Такой подход позволяет выделить обобщенные функции пользовательцентричной научной библиотеки:

- активизация, стимулирование и систематическая поддержка качественной научной коммуникации путем выявления актуальной текущей проблематики и приглашения к её обсуждению максимального числа ученых и специалистов;
- предоставление пространства и оборудования, необходимого для реализации всех форм научной коммуникации;
- организация информационных потоков, обеспечивающих получение пользователями максимально полных данных и широкое обнародование результатов исследований, выполненных обслуживаемыми научными коллективами;
- разработка и реализация обучающих и просветительских программ, нацеленных на систематическое ознакомление пользователей с ресурсами и инструментами научной деятельности.

Непосредственная реализация функций пользовательцентричной научной библиотеки выражается в следующих направлениях её деятельности.

1. Модерирование научной коммуникации путем организации и проведения очных и онлайн-лекций, дискуссий, дебатов, круглых столов, семинаров и иных форм интеллектуального взаимодействия по наиболее актуальной для каждой отрасли знания тематике с целью доведения сведений о новых достижениях и возникающих проблемах в определенной научной области до максимально широкой аудитории, выделения наиболее перспективных направлений научных исследований, столкновения представителей разных точек зрения, ради глубокого аргументированного обсуждения и совместного принятия верных решений. Такого рода деятельность требует от библиотечарей глубокого погружения в соответствующую научную или производственную отрасль и связана с повседневным серьезным анализом ситуации, прежде всего, с применением наукометрических методов, выявлением наиболее значимых научных коллективов и отдельных экспертов и определением максимально эффективных форматов их коммуникации в научном сообществе.

2. Материальное обеспечение профессиональной научной коммуникации: предоставление необходимого для всех её видов пространства и оборудования – залов, классов, переговорных помещений, оснащенных соответствующими устройствами: компьютерами, проекторами, VR-системами, флип-чартами и т.д. Организационная составляющая этого направления включает систематическую работу по оповещению научной аудитории о грядущих событиях, а также по обобщению и обнародованию результатов прошедших мероприятий, по регистрации участников и тому подобным обслуживающим процессам.

<sup>3</sup> А. Мехрабьян опытным путем установил, что передача информации при непосредственном общении в среднем лишь на 7% осуществляется за счет вербальных средств (только слов), 38% приходится на звуковые средства (тоны голоса, дикцию, интонацию) и целых 55% на невербальные средства (мимика, жестикюляция и прочие проявления языка тела).

3. Информационное обслуживание пользователей, включающее обеспечение их полным спектром необходимой научной информацией, и доведение до мирового научного сообщества результатов исследований, выполняемых в обслуживаемых научных коллективах. Работа с входящим информационным потоком предполагает участие в разработке и максимально эффективное использование цифровых систем, оперативно информирующих о ретроспективных и вновь появляющихся данных во всех возможных ныне форматах: статичном или стримминговом текстовом, числовом или аудиовизуальном. Современные возможности требуют изменения характера предоставляемых данных: вместо характерной для предыдущей эпохи вторичной библиографической информации, пользователям должны предоставляться полные тексты источников, а также верифицированная фактографическая и аналитическая информация, ценность которых несоизмеримо выше. Библиотекам предстоит реализовать доступ не только к привычным текстовым публикациям, но и к любым видам динамических данных, отражающим результаты экспериментов и текущие процессы, являющиеся предметом изучения в различных отраслях научного знания<sup>4</sup>. Очевидность перехода текущего информационного обслуживания к автоматизированному режиму делает актуальным участие библиотек в разработке цифровых персональных ассистентов, в активном режиме информирующих владельцев в соответствии с их индивидуальными научными интересами. Организация исходящего информационного потока заключается в помощи пользователям в оформлении и доведении до максимально широкой научной аудитории сведений о результатах научных исследований отдельных ученых и целых научных коллективов. Эта работа связана, в том числе, с формированием полнотекстовых научных репозиторий, оснащенных средствами контроля качества содержащейся информации, многоаспектного описания объектов, позволяющих максимально раскрывать содержание этих собраний с помощью общеупотребительных поисковых средств (Google, Яндекс).

4. Систематическая разработка и проведение обучающих программ, нацеленных на ознакомление и умелое применение учеными и специалистами наиболее ценных информационных ресурсов и овладение современными инструментами научной деятельности. Информационная культура современного ученого включает умение вести текущий информационный поиск, формировать долговременно действующие запросы, пользоваться инструментами, позволяющими находить потенциальных научных партнеров и гранты для исследований, а также грамотно оформлять научный аппарат собственных публикаций и максимально полно доводить результаты своей работы до заинтересованной аудитории, увеличивая тем самым свой авторитет в научной среде.

<sup>4</sup> К такого вида данным относятся текущие данные лабораторных экспериментов, поступающие в Сеть в онлайн-режиме, изображения, транслируемые с телескопов, камер наблюдения, всевозможных датчиков и т.п.

Смысл и конечная цель работы пользователецентричной научной библиотеки таким образом расширяется с информационного обслуживания исследовательской деятельности до организации и управления всей системой научных коммуникаций соответствующих сфер академического знания. В ходе преобразований кардинальным образом должны измениться как состав, так и пропорции видов библиотечной работы. Ключевая ранее информационная поддержка, заключающаяся в предоставлении созданной на основе ручной обработки фонда вторичной библиографической информации в беззапросном режиме, или в режиме запрос-ответ, ложится на плечи интеллектуальных программных средств, обеспечивающих несравненно более широкий охват и глубину при колоссальном сокращении трудозатрат. Основные усилия библиотекарей переносятся на организацию, модерирование и материальное обеспечение всевозможных форм живой коммуникации как самой эффективной, а также на реализацию обучающих программ, направленных на освоение пользовательской аудиторией цифровых ресурсов и инструментов научной деятельности.

Реконцептуализация деятельности научной библиотеки, таким образом, заключается в переходе от парадигмы информационного обслуживания к тому, что можно назвать коммуникационной парадигмой, в рамках которой библиотека выступает в качестве учреждения, нацеленного и ответственного за содержательное богатство, разнообразие форм и интенсивность обмена научным знанием. Пользователецентричная библиотека превращается в своего рода модератора потоков научного знания, содействуя его генерации, быстрейшему распространению и обмену. Именно такое кардинальное расширение функций способно вернуть библиотекам реальную востребованность, не только сохранив их жизнеспособность, но и увеличив их роль и значение в общественной жизни.

Темпы пронизанной цифровыми технологиями эволюции современной цивилизации ускоряются буквально с каждым днем, поэтому вопрос перехода от фондоцентричной к пользователецентричной модели работы для научных библиотеки из чисто теоретической трансформируется в сугубо практическую область. Их настоящее и будущее прямо определяется тем, насколько быстро библиотекари сумеют переориентироваться на содержание и формы работы, соответствующие насущным требованиям пользователей, т. е. насколько быстро они станут пользователецентричными.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Evans Gwen, Schonfeld Roger. It's Not What Libraries Hold; It's Who Libraries Serve: Seeking a User-Centered Future for Academic Libraries / OhioLINK // Ithaka S+R.-2020.- 23 January. – 27 p. DOI: <https://doi.org/10.18665/sr.312608>

2. Мелентьева Ю.П. Роль традиционной библиотеки в условиях цифровизации общества // Библиография. – 2019. – № 2. – С. 27-33.
3. Дутчак Е.Е., Полежаева Т.В., Шепель М.О. Университетская библиотека в цифровой среде: приглашение к обсуждению // Наука и научная информация. – 2019. – №2(1). – С.53-62. DOI: <https://doi.org/10.24108/2658-3143-2019-2-1-53-62>
4. Редькина Н.С. Векторы развития научных библиотек: обзор ключевых докладов Всемирного конгресса ИФЛА 2019 г. // Библиосфера. – 2020. – № 2. – С. 71-81.
5. Calvert Scout. Future Themes and Forecasts for Research Libraries and Emerging Technologies / eds. Mary Lee Kennedy, Clifford Lynch, and John O'Brien. Association of Research Libraries, Coalition for Networked Information, and EDUCAUSE, August 2020. – 20 p. DOI: <https://doi.org/10.29242/report.emergingtech2020.forecasts>.
6. Lippincott Sarah. Mapping the Current Landscape of Research Library Engagement with Emerging Technologies in Research and Learning / eds. Mary Lee Kennedy, Clifford Lynch, and Scout Calvert. Association of Research Libraries, Born-Digital, Coalition for Networked Information, and EDUCAUSE, 2021. – 179 p. DOI: <https://doi.org/10.29242/report.emergingtech2020.landscape>.
7. Mehrabian A. Silent Messages. – Belmont, CA: Wadsworth, 1971. – 43 p.
8. Padilla T. Responsible Operations: Data Science, Machine Learning, and AI in Libraries.-Dublin, OH: OCLC, 2019. – 38 p. DOI: <https://doi.org/10.25333/xk7z-9g97>

*Материал поступил в редакцию 21.12.22.*

#### **Сведения об авторе**

**СТЕПАНОВ Вадим Константинович** – кандидат педагогических наук, доцент, старший научный сотрудник НИО библиотековедения Института научной информации по общественным наукам РАН; доцент кафедры информационно-аналитической деятельности Московского государственного лингвистического университета  
e-mail: [stepanov@vadimstepanov.ru](mailto:stepanov@vadimstepanov.ru)