

XXV Международная научно-
практическая конференция

МЕНЕДЖМЕНТ
ВУЗОВСКИХ
БИБЛИОТЕК 2025



1-3 октября 2025, Минск

«СОЗДАВАЯ ЦЕННОСТЬ:
УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА
КАК ДРАЙВЕР КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ»



Эволюция персонализации в зарубежных библиотеках: от рекомендательных систем к проактивному сервису

Ушакова Ольга Борисовна

Руководитель проектного офиса

«Национальное библиографическое агентство»

Российской государственной библиотеки

Ожидания пользователей

- **71%** потребителей **ожидают**, что компании предоставят **персонализированное взаимодействие**.
- **76%** потребителей расстраиваются, когда этого не происходит*.

**Источник (2021 г.): <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/the-value-of-getting-personalization-right-or-wrong-is-multiplying#/>*

Персонализация библиотечно-информационного обслуживания* -

это системный процесс адаптации услуг, продуктов, ресурсов и интерфейсов цифровых систем библиотеки к индивидуальным потребностям и поведению пользователей, основанный на анализе их запросов, предпочтений, истории взаимодействия с ресурсами и направленный на повышение эффективности обслуживания.

****проект** авторского определения Ушаковой О.Б.*

Проведен анализ зарубежных научных публикаций за последние 25 лет (с акцентом на работы 2021–2025 гг.)

- Отбор осуществлялся по ключевым словам: «personalization» and «library», «personalization of library and information service» с использованием сервисов: «Неопоиск» (тестовый доступ для ГПНТБ России в мае 2025 г.), Semantic Scholar, Google Scholar, ResearchGate.
- Предпочтение отдавалось статьям открытого доступа, либо доступных пользователям национальной (централизованной) подписки в ГПНТБ России.
- Критерии включения: отбирались рецензированные научные статьи, материалы конференций, главы монографий, посвященные персонализации в академических и публичных библиотеках.
- Был подобран массив из 48 статей, затем, после изучения полных текстов (использовался «Яндекс.Переводчик») для подробного анализа были отобраны **18 статей**. Данный подход позволил сформировать представление об эволюции, текущем состоянии (включая новейшие тенденции) и ключевых проблемах персонализации БИО в практиках стран Северной Америки, Европы и Азии.

Эволюция концепций персонализации в зарубежных библиотеках

П
А
Р
А
Д
И
Г
М
А

Настройка
интерфейсов
и базовые
рекомендации

Автоматическая
персонализация
на основе
анализа данных

Интеллектуальная
адаптация.
Предсказательная
персонализация

Э
Т
А
П

2000 –
2010 гг.

2010-е –
2020 гг.

2020-е –
2025+ гг.

Р
И
С
К
И

*Начало осознания
приватности и
этики*

*«Парадокс
приватности»*

*«Искажения» в ИИ,
прозрачность,
безопасность данных
на первом плане*

Технологии и методы персонализации в зарубежных библиотеках

Онлайн-доступ к ресурсам, веб-сервисы, дискавери-системы, пользовательские аккаунты, настройка интерфейсов, папки, RSS-оповещения, базовые правила рекомендаций

Анализ данных, машинное обучение (коллаборативная фильтрация и т.п.), мобильные технологии, построение «портретов пользователя»

Продвинутый ИИ («глубокое обучение», генеративный искусственный интеллект), интернет вещей, аналитика больших данных, «умные библиотеки», концепция «Библиотеки 5.0».

2000 –
2010 гг.

2010-е –
2020 гг.

2020-е -
2025+ гг.

Дискавери-сервисы – основа для более сложных уровней персонализации

Наборы инструментов для настройки интерфейсов дискавери-сервисов:

- **фасетная навигация** для уточнения результатов поиска;
- **личные кабинеты** с возможностью сохранения истории поиска, создания подборок и списков;
- **системы оповещений** по сохраненным запросам (e-mail, RSS);
- **инструменты для социального взаимодействия**, такие как добавление тегов и обзоров.

Интеллектуальная адаптация сервисов персонализации (1)

- **Интеллектуальный анализ данных** и построение «портретов пользователей». Это основополагающий процесс, в ходе которого система анализирует «цифровые следы» пользователя (поисковые запросы, историю просмотров и заимствований, поведенческие паттерны) для создания динамической модели его интересов и потребностей
- **Рекомендательные системы.** На основе «портрета пользователя» алгоритмы машинного обучения (например, коллаборативная фильтрация и глубокое обучение) формируют персонализированные рекомендации контента

Интеллектуальная адаптация сервисов персонализации (2)

- ***Чат-боты и виртуальные ассистенты.***
Интегрированные в сайты и мобильные приложения, они предоставляют персонализированную справочную поддержку в режиме 24/7, отвечая на вопросы и помогая с навигацией
- ***Обработка естественного языка.*** Эта технология позволяет системам лучше понимать запросы пользователей, сформулированные на естественном языке (включая голосовые), и анализировать тексты для более точной индексации и подбора релевантных материалов

Разрыв между возможностями и внедрением

- **Недостаток инноваций** в предоставлении цифровых услуг в библиотеках
- **Низкая осведомленность пользователей** о потенциале библиотек
- **Сопротивление изменениям** со стороны самих библиотечных специалистов - одна из главных причин медленного внедрения персонализации: *отсутствие современных технических навыков, дефицит возможностей для профессионального развития, опасения по поводу потенциальной потери рабочих мест*

Этические вопросы внедрения персонализации

- **Конфиденциальность и безопасность данных.** Персонализация невозможна без сбора и анализа пользовательских данных (истории поиска, предпочтений, поведенческих паттернов). Это создает серьезные риски, связанные с их утечкой, неправомерным использованием и нарушением приватности.
- **Алгоритмическая предвзятость.** Рекомендательные алгоритмы, обученные на существующих данных, могут воспроизводить и усиливать существующие в обществе предубеждения. Это чревато созданием «фильтр-пузырей», ограничением доступа к альтернативным точкам зрения или предоставлением дискриминационных рекомендаций, что прямо противоречит миссии библиотек по обеспечению непредвзятого доступа к информации

Успешная персонализация библиотечно-информационного обслуживания



ВЫЗОВЫ

1

**Конфиденциальность данных = доверие
пользователя**

2

Квалификация сотрудников

3

Технологическая инфраструктура

Важно

- **Персонализация** – больше не изолированная функция.
- Она становится **фундаментальным принципом функционирования** современной **библиотеки** в цифровой среде, требующим **переосмысления роли** как самой библиотеки, так и библиотечных специалистов.

2000 – 2010 гг.

2010-е – 2020 гг.

**Инструменты
персонализации
библиотечно-
информационного
обслуживания
пользователей,
применяемые в
русских
библиотеках**

- **Личные кабинеты (ЛК), дискавери-сервисы с ЛК**
- **Рекомендательные сервисы**
- **Многоканальная поддержка** (*чат с библиотекарем на сайте, формы обратной связи, чат-боты, электронная почта, мессенджеры, персональный библиотекарь и др.*)
- **База данных читателей** (*сбор информации о книговыдаче, информационных потребностях, отзывах, участиях в мероприятиях и т.д.*)
- **Веб-сайт библиотеки** (*удобный и настраиваемый под каждого читателя*)
- **Взаимодействие в социальных сетях, анкетирования, опросы**

Инструменты персонализации библиотечно-информационного обслуживания пользователей

Инструменты	Практика российских библиотек
■ Многоканальная поддержка	редко
■ База данных читателей	только стандартные данные
■ Веб-сайт библиотеки	для слабовидящих, английский язык
■ Взаимодействие в социальных сетях, анкетирования, опросы	часто используется
■ Личные кабинеты	в основном: заказ/книговыдача
■ Рекомендательные сервисы	очень редко
■ Персональный библиотекарь	не применяется

Важно

- Библиотекарь, кроме роли хранителя фондов, выполняет роль **куратора данных**, эксперта по цифровой этике и **навигатора** в сложной **персонализированной** информационной среде.

Синергия

Библиотекарь



Экспертиза

Достоверность

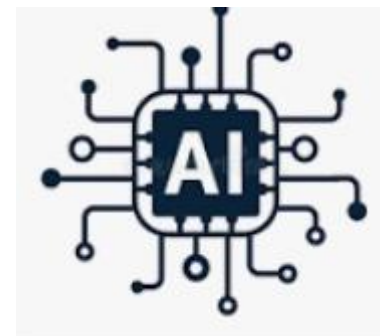
Доверие (эмпатия, этика)

Сложные консультации

КАЧЕСТВО + СМЫСЛ



Искусственный интеллект



Скорость

Масштаб

Анализ больших данных

Шаблонный диалог

АВТОМАТИЗАЦИЯ

РУТИНЫ

Приложение BE App в App Store и Google Play

Теперь журнал Business Excellence доступен на популярных мобильных ОС Ваших планшетов, букридеров, коммуникаторов и смартфонов – Apple iOS и Google Android.

Available on the
App Store

GET IT ON
Google play

BE App это:

- СВЕЖИЙ НОМЕР ВНАЧАЛЕ МЕСЯЦА
- УДОБНОЕ МАСШТАБИРОВАНИЕ СТРАНИЦ И ПРОСТАЯ НАВИГАЦИЯ
- МАТЕРИАЛЫ, НЕ ПОПАВШИЕ В ПЕЧАТНУЮ ВЕРСИЮ
- ЛЮБОЙ АРХИВ ВСЕГДА В «ВАШЕМ КАРМАНЕ»
- СТОИМОСТЬ ЭЛЕКТРОННОЙ ВЕРСИИ МЕНЬШЕ ПЕЧАТНОЙ
- ПРОСМОТР ВИДЕО-КОНТЕНТА И МНОГОЕ ДРУГОЕ

Всвязи с переходом
на цифровые технологии
БИБЛИОТЕКАРЬ СОКРАЩЕН

Просто установите бесплатное приложение BE App и читайте скаченные выпуски на своем любимом гаджете в любом удобном месте по всему миру и в любое время.

СМАРТФОН

Ожидания конкурентов

Всвязи с переходом
на цифровые технологии
БИБЛИОТЕКАРЬ СОКРАЩЕН

** Реклама в журнале «Деловое совершенство» ~2010 гг.*

XXV Международная научно-практическая
конференция

МЕНЕДЖМЕНТ ВУЗОВСКИХ БИБЛИОТЕК

1- 3 октября 2025, Минск



Благодарю за внимание!

Ушакова Ольга Борисовна



ushakovaob@rsl.ru

+7 499 557-04-70 доб.45-37

olushakova@mail.ru

+7-968-944-92-10