

ДРУГОГО НЕТ У НАС ПУТИ

Статья посвящена корпоративному взаимодействию библиотек в интернет-среде и развитию электронного сервиса



**Заведующая отделом
Национальной библиотеки Беларуси**

Виртуальной справочной службе «Спроси библиотекаря» Национальной библиотеки Беларуси (НББ) 6 января 2011 г. исполнилось пять лет. Этот скромный юбилей стал поводом для того, чтобы еще раз проанализировать проделанную нами работу, подумать о том, что нужно сделать библиотекам страны для привлечения пользователей и оптимизации условий взаимодействия с ними.

Трудно найти сферу жизни и деятельности современного человека, в которую бы не проник Интернет, и процесс этот набирает темпы, поскольку возможности коммуникаций в глобальных сетях постоянно совершенствуются. Интернет оказывает все более ошутимое воздействие на человека, меняя, в том числе, и модель его информационного поведения. Результаты ряда исследований, посвященных восприятию пользователями библиотек и информационных ресурсов, проведенных в последние годы Онлайновым компьютерным библиотечным центром (OCLC), показывают, что большинство из них начинает и часто заканчивает поиск информации в глобальных сетях. При этом степень удовлетворенности результатами поиска достаточно высока и достигает 90%. В этих условиях все чаще возникает вопрос о будущем библиотек, а среди ответов на него не так уж редко звучат откровенно пессимистические. Чтобы они не стали реальностью, библиотекари во всем мире активно ищут и находят новые формы и методы привлечения (а иногда и возврата!) пользователей. Библиотеки уже не могут решать стоящие перед ними задачи, ориентируясь преимущественно на тех, кто к ним приходит, то есть на своих читателей. Пришло время активно «выходить» за физические стены библиотек, значительно расширять сферу деятельности, предоставляя определенные услуги в удобном для пользователя месте и даже в те часы, когда она закрыта для читателей, то есть развивать виртуальное обслуживание, активно формировать аудиторию удаленных пользователей.

Понимая это, библиотекари нашей страны начинают внедрять различные формы библиотечного обслуживания в глобальных сетях. Они организуют онлайн-доступ к электронным каталогам и базам данных; осуществляют виртуальное справочно-библиографическое обслуживание; электронную доставку документов; открывают виртуальные читальные залы; создают виртуальные путеводители по ресурсам Интернета, библиотекам, книжным выставкам; используют социальные сети, форумы, ведут блоги и т. д. Некоторые из

этих форм обслуживания удаленных пользователей представлены на сайтах библиотек как отдельные сервисы, другие являются частью виртуальных центров и проектов.

Портал НББ www.nlb.by предоставляет удаленным пользователям web-версию электронного каталога, который дает возможность поиска документов по всей базе данных (более 4 млн библиографических записей), по отдельным видам документов или по словарям. Читатели библиотеки, пройдя регистрацию на портале, могут также заказать документы на свой читальный зал и работать с личным каталогом: формировать и осуществлять долгосрочное хранение списка необходимых документов, удалять записи на документы.

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание пользователей на портале представлено службами «Спроси библиотекаря», «Виртуальный центр правовой информации», Корпорации универсальных научных библиотек (КОРУНБ) и онлайн-консультированием по вопросам работы виртуального читального зала. Каждая из перечисленных служб имеет свою целевую аудиторию и, соответственно, свои особенности. Кроме того, на главной странице портала можно задать вопрос администрации, высказаться в форуме или воспользоваться ответами на часто задаваемые вопросы.

Службы «Спроси библиотекаря» и КОРУНБ являются самостоятельными сервисами, страницы которых представлены на порталах библиотек-организаторов. Первая из них была создана с целью выполнения учебных и производственных запросов пользователей. За 5 лет работы на странице службы зарегистрировалось 6352 пользователя, в том числе 2881 (45%) студент. Из 7490 поступивших за это время запросов 3291 были связаны с выполнением учебных и 573 служебных заданий. Целью своего обращения 2789 пользователей назвали научную деятельность, что в некоторой степени явилось для нас неожиданностью. В 2010 г. страницу службы посетили 105 786 раз. Подготовкой ответов на вопросы пользователей занимаются сотрудники отдела справочно-информационного обслуживания, а при необходимости также сотрудники отделов обслуживания официальными документами и специализированными фондами, информационно-аналитического отдела, НИО книговедения и НИО библиотечного обслуживания. Службу «Спроси библиотекаря» можно рассматривать как корпорацию в рамках библиотеки.

Архивы библиотечной палитки

Виртуальная справочная служба КОРУНБ, созданная Российской национальной библиотекой, является международным проектом, объединяющим 15 библиотек России и НББ. Служба ориентирована в первую очередь на выполнение разовых запросов научных сотрудников, однако на практике к ней обращаются самые разные пользователи. За время участия НББ в этом проекте (с мая 2008 г.) ее сотрудниками выполнено более 500 запросов, почти 90% которых составляют сложные тематические справки.

Третья справочная служба НББ является частью «Виртуального центра правовой информации», который создан по просьбе специалистов публичных центров правовой информации (ПЦПИ) Беларуси для методической поддержки. Этот многофункциональный проект объединяет несколько виртуальных сервисов: информирование о поступлениях документов в читальный зал правовой информации через виртуальную выставку новых поступлений; предоставление библиографических списков литературы по актуальным темам, фактографической информации о сети ПЦПИ и их деятельности и др. Представленный навигатор по общедоступным правовым ресурсам Интернета помогает пользователям в их самостоятельной работе; список сайтов бесплатных юридических служб и консультаций юристов экономит время на поиски ответов. И, конечно, возможность получить ответ на вопрос и воспользоваться архивом выполненных вопросов. Количество ответов в нем с начала работы Центра в 2008 г. по 01.01.2011 г. не очень велико – 173, но стабильно высоки показатели, связанные с просмотром контента, и число посещений Центра, которое в 2010 г. превысило 28 000. В общей структуре посещений Центра на жителей Беларуси приходится около 70%, остальные 30% составляют посещения зарубежными гражданами, в первую очередь из стран бывшего СССР. Всего же зарегистрированы обращения из 55 стран. Если посещения читателями зала правовой информации НББ носят стабильный характер, то количество посещений «Виртуального центра правовой информации» с момента его создания до настоящего времени выросло в несколько раз.

Накопленный в НББ опыт виртуального справочно-обслуживания и анализ базы статистики каждой из названных служб позволяют сделать выводы о его востребованности, росте популярности и достаточно высокой его оценке пользователями. Вместе с тем, очевидным недостатком для пользователя этих служб является их асинхронность, то есть невозможность сразу получить ответ даже на простой вопрос, тогда как пользователям нужна информация не только «здесь» (на экране его компьютера), но и «сейчас», чего данные службы не обеспечивают. Во всем мире виртуальные справочные службы активно развивают синхронные формы обслуживания, используя в том числе возможности мобильной связи. Еще одним серьезным недостатком этого вида обслуживания для пользователей является небольшое число запросов, принимаемых виртуальными справочными службами. Оно определяется штатными возможностями библиотеки и не может быть существенно увеличено без привлечения дополнительных сотрудников. Преодоление этих недостатков возможно при условии внедрения новых технологий подготовки ответов, увеличения числа библиотек, предоставляющих пользователям данную услугу, и объединения их усилий в процессе создания корпоративных служб. К сожалению, инициатива НББ по включению

в Государственную программу «Культура Беларуси» на 2011–2015 гг. проекта по созданию в Беларуси корпоративной виртуальной справочной службы не нашла поддержки.

Судьба еще одной инициативы НББ – проекта создания на базе НББ корпоративной службы электронной доставки документов (ЭДД) – сложилась более счастливо: она в эту Государственную программу включена. Один из самых распространенных библиотечных виртуальных сервисов – ЭДД функционирует в НББ с 2004 г. Любой человек или организация могут заказать копию фрагмента документа, имеющегося в библиотеке в печатном или электронном виде, и через несколько дней (или даже часов) получить ее на свой электронный почтовый ящик. В отличие от большинства виртуальных сервисов ЭДД является платной услугой, и, к сожалению, существующая система расчетов в определенной степени тормозит ее развитие, так как возможность удаленного заказа не поддерживается возможностью интернет-оплаты. Сегодня НББ совместно с Национальным банком Республики Беларусь активно прорабатывает вопрос об осуществлении оплаты услуг ЭДД через Интернет. Кроме того, библиотека должна соблюдать существующие нормы авторского права. Конфликт интересов – пользователя чаще всего интересуют не фрагменты, а полные тексты изданий, библиотека же должна работать в существующем правовом поле и не всегда имеет право такую полную копию предоставить – негативно сказывается на деятельности ЭДД. Тем не менее, в последние годы страницу службы ЭДД на портале НББ активно посещают пользователи из различных (более 70) стран мира. В основном это жители Беларуси, России и Украины, однако около 10% выполненных электронных копий ежегодно направляется заказчиком из Германии, Израиля, Польши, США и других стран. Создание корпоративной службы ЭДД будет способствовать ее развитию, ускорит процесс получения пользователями необходимых копий путем объединения усилий крупнейших библиотек нашей страны.

С целью устранения информационных барьеров и предоставления пользователям различных регионов равных возможностей доступа к информационным ресурсам, библиотеки начали открывать виртуальные читальные залы. В январе 2005 г. в НББ был открыт виртуальный читальный зал Электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки (ВЧЗ ЭБД РГБ). Уникальный фонд диссертаций и авторефератов диссертаций, хранящийся в этой библиотеке, стал доступен читателям нашей библиотеки. В свою очередь НББ в 2008 г. открыла в областных библиотеках свои виртуальные читальные залы (ВЧЗ). В настоящее время ресурсы ВЧЗ предоставляются библиотекам-участницам как бесплатно (областные библиотеки), так и за плату. Проект динамично развивается, партнерами НББ стали республиканские библиотеки и практически все крупные высшие учебные заведения. На странице ВЧЗ на портале НББ представлены новости, информация о правилах пользования, список организаций-партнеров, а также реализована возможность получения онлайн-консультаций по всем вопросам работы сервиса.

Новую жизнь получил в виртуальной среде и такой традиционный вид библиотечной деятельности, как книжные выставки. В глобальной сети можно

Архивы библиотечной палитки

встретить различные выставки: одной книги новых поступлений, тематические, к знаменательным и памятным датам и др.; они существуют самостоятельно или являются составной частью web-проекта. Кроме внешнего вида документа (например, оцифрованной обложки книги), его библиографического описания и аннотации, такая выставка может содержать полный текст или выдержки из документов, рецензии, отзывы и т. д. В последнее время появляются выставки, содержащие прикрепленные файлы, флеш-анимацию, web-альбомы, аудио- и видеоматериалы. Отсутствие полного текста документа можно компенсировать ссылками на электронную версию части издания, размещенную в сети (если она есть), на дополнительные информационные ресурсы по теме выставки, доступные в Интернете; предложением воспользоваться специальными услугами библиотеки (заказом издания по МБА, ЭДД). На портале НББ виртуальные выставки представлены на страницах «Виртуальный центр правовой информации» и «Открытая информация».

Активная работа с удаленными пользователями в сети Интернет положительно влияет на темпы роста их количества и число посещений портала НББ. В последние годы они значительно превосходят соответствующие показатели, характеризующие число реальных пользователей библиотеки и посещений ими читальных залов.

Год	Пользователи		Посещения	
	реальные	виртуальные	читальные залы	виртуальные
2007	83 991	4540	1 001 667	587 000
2008	127 655	11 664	1 054 934	1 116 271
2009	141 250	22 467	1 014 254	2 256 000
2010	163 000	34 967	954 809	2 761 000

За рамками этой статьи осталось немало других возможностей использования Интернета для привлечения внимания пользователей к библиотекам. Надеюсь, в дальнейшем они найдут отражение на страницах нашего журнала. Главное, среди библиотекарей растет понимание того, что сегодня нужно не только формировать богатые фонды документов на разнообразных носителях, многоаспектно отражать их в информационно-поисковых системах, совершенствовать формы и методы обслуживания читателей, но и уделять все больше внимания удаленным пользователям, учиться работать в глобальных сетях, используя все преимущества, которые они дают. Чтобы соответствовать уровню ожиданий и усложняющихся потребностей пользователей, оставаться востребованными ими и не бояться за будущее библиотек, мы с вами должны активно пополнять ряды «виртуальных воротничков», думать, что именно каждая библиотека может предложить нового, уникального и качественного в глобальной сети; активно «заселять» эту сеть, постоянно работая с удаленными пользователями и для них.

Другого пути у нас действительно нет.

Summary

In the article it is told about virtual reference-bibliographic service of users in the National Library of Belarus. The reveal of further possibilities the help services, and also ways of overcoming the information barriers.