

Министерство культуры Ростовской области
ГБУК РО
«Ростовская областная специальная библиотека для слепых»

Сектор методико-тифлобиблиографии

**Проблемы
библиотечного обслуживания удаленных
пользователей и перспективы
их учета**

Материалы межрегионального вебинара.
22 мая 2013 года.

Ростов-на-Дону
2013

Проблемы библиотечного обслуживания удаленных пользователей и перспективы их учета: мат. межрегионал. вебинара. 22 мая 2013 г. /Ростов. обл. спец. б-ка для слепых; сост. О.В. Глазунова.- Ростов-на-Дону, 2013 г.- 48 с.



Проблемы библиотечного обслуживания удаленных пользователей и перспективы их учета

*Э.А. Васильченко,
зам. директора Ростовской областной специальной
библиотеки для слепых*



В последнее десятилетие во все сферы деятельности человечества, в том числе и в культурологическую, стремительно ворвался термин «виртуальность». Одной из ключевых тенденций современного развития человеческой цивилизации является формирование новой информационной среды. Технологическую базу этой среды составляют глобальные компьютерные сети, позволяющие получить доступ к любому виду данных в любом месте и в любое время. С развитием Интернет библиотеки получили новую категорию пользователей – виртуальных, т.е. тех, кто пользуется услугами библиотеки виртуально, не приходя в нее. Развивая дистанционный доступ к источникам информации, библиотеки создают виртуальные пространства, на которых успешно функционируют все библиотечные технологии. А это означает, что каждая библиотека становится проводником новой культуры – культуры виртуального информационного обмена, виртуального чтения, виртуального общения и познания.

В новой информационной среде требования к самой информации и способам ее получения существенно меняются. Всемирная компьютерная паутина, дает возможность доступа ко всей этой информации за считанные минуты вне зависимости от ее реального местонахождения. Виртуальный пользователь, при этом, стремится получить как можно больше информации, не отходя от компьютера.



У читателя появилась возможность выбора между обращением в реальную библиотеку или обращением к виртуальным ресурсам сетей. И поскольку, получение данных из Интернета зачастую сопряжено с неизмеримо меньшими затратами времени и сил, выбор все чаще будет делаться в пользу Интернет. Такие технологические реалии новой информационной среды неизбежно ведут к изменению содержания библиотечной работы.

Библиотека, конечно же, продолжает выполнение посреднических функций между информацией и потребителем, но вынуждена приспособливаться к новым реалиям и изменять формы своих услуг. Философия библиотечной работы будет постепенно изменяться, переходя от принципа обладания документом к принципу возможного доступа к нему в удаленном режиме. Все это влечет за собой и переосмысление сущности библиотечной деятельности, и создание обновленной методики работы. Изменение методики может касаться как новых направлений работы, так и традиционных форм библиотечного обслуживания.

Предоставление услуг в удаленном доступе может вестись и с помощью таких средств связи, как телефония. В этих целях библиотека активно использует Автоинформатор, который работает круглосуточно по тел. 2-82-23-62. Регулярно озвучивается информация о новых книгах - «говорящих» и в формате РТШ, поступивших в библиотеку, о мероприятиях месяца, интересных событиях из жизни библиотеки.

Уже сегодня для библиотек являются привычными услуги, которые предоставляются читателю виртуально, без физического контакта с ним. Это такие услуги, как: электронная доставка документов (ЭДД), виртуальные справочные службы, виртуальные путеводители по ресурсам Интернет, он-лайн доступ к базам данных и электронным каталогам, тематические веб-проекты, электронные библиотеки, виртуальное об-



служивание: общение с читателем по скайпу, информационные рассылки для конкретных групп пользователей. Одной из традиционных форм библиотечной деятельности, переживающих эпоху модернизации и адаптации к удаленному способу обслуживания, можно назвать виртуальные книжные выставки, которые практикуют уже многие библиотеки.

Будущее за развитием дистанционного обслуживания, поэтому важно сформировать техническую и ресурсную базу для этого.

Со стороны виртуальных посетителей отмечается стабильный интерес к библиотеке и ее ресурсам. В 2012 году зафиксировано свыше 15000 обращений к электронным ресурсам, что на 10% больше, чем в 2011 году.

С целью расширения пользовательской аудитории, закрепления имиджа, библиотека ведет постоянную работу по развитию и совершенствованию интернет-сервисов и служб.

Начата работа по созданию «Электронной полнотекстовой тифлобиблиотеки».

Электронная виртуальная тифлобиблиотека будет состоять из коллекции электронных полнотекстовых изданий и аудиоизданий, выпущенных самой библиотекой краеведческого характера, и базы цифровых «говорящих» книг.

Таким образом, структура Электронной тифлобиблиотеки:

1. Коллекция материалов о выдающихся деятелях в области тифлологии и незрячих деятелях культуры, науки, спорта (электронная версия информационно-методического сборника «Святая наука услышать друг друга»).

2. Собственные тифлокраеведческие ресурсы Ростовской областной специальной библиотеки для слепых (аудиоиздания и электронные версии изданий укрупненным шрифтом об истории и культуре Ростовской области).

3. База цифровых «говорящих» книг.



Первый этап создания полнотекстовой библиотеки – размещение статей информационного сборника «Святая наука услышать друг друга». На данный момент в электронной тифлобиблиотеке размещены все выпуски сборника с 2004 по 2013 годы.

С июня 2011г. предоставляется услуга «Удаленный доступ к базе цифровых говорящих книг» на FTP – сервере. База данных цифровых «говорящих» книг в специальном lkf формате представлена для незрячих и слабовидящих читателей для последующего прослушивания книг с помощью тифлофлеш-плеера. В 2012 году этой услугой смогли воспользоваться более 80 человек, книговыдача составила 9900 названий.

Конечно внедрение цифровой «говорящей» книги в библиотечное обслуживание инвалидов по зрению стало новым явлением в работе специальных библиотек в последние несколько лет.

Сегодня, когда многие читатели превращаются в удаленных пользователей, библиотекарям нужно найти новую модель взаимодействия с читателями. Необходимо активно позиционировать библиотеки, а тем самым продвижение их услуг, чтения и книг в социальных сетях.

В прошлом году библиотека активно использовала интернет-пространство, в частности, социальные сети, популярные среди населения: «В контакте», «Одноклассники», «Тумблер». В группе размещали информацию о деятельности библиотеки, интересные новости из жизни слепых. Виды информации разнообразны: это тексты, аудио и видео файлы. Участники группы имеют возможность общаться в рамках группы на форуме: задавать вопросы, обсуждать актуальные проблемы. Можно сказать, что в рамках данного направления работы мы еще в начале пути.

Из сказанного выше, понятно, что ресурсной базой информации сегодня выступают как традиционные носители ин-



формации, так и виртуальные информационные сети различного уровня, в том числе электронные справочные системы, а также собственные электронные информационные ресурсы – библиографические, полнотекстовые и др., создаваемые в библиотеке.

Информационно-коммуникационные технологии значительно увеличили перечень и видовые характеристики услуг, которые современные библиотеки оказывают населению. Соответственно меняется терминологическая база, связанная с организацией библиотечного обслуживания.

Постоянное расширение ассортимента библиотечных услуг, связанное с достижениями наук и технологий, меняющимися и усложняющимися потребностями пользователей, а также с содержательным изменением библиотечного дела в целом, вынуждает библиотеки более эффективно использовать имеющиеся ресурсы и одновременно заставляет по-новому взглянуть на систему учета библиотечной деятельности – библиотечную статистику, пересмотреть технологию учета основных показателей.

Сейчас и проект "Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда" находится на рассмотрении и утверждении в Министерстве культуры Российской Федерации, взамен Инструкции по учету библиотечного фонда МК РФ 2011г.; идет процесс доработки формы статистического учета №6-НК, которая уже не вполне учитывает реалии времени.

В настоящий момент требуется четкое определение понятия «удаленный пользователь» и как следствие определение учета такого пользователя, так как библиотеки считают эти данные по-разному и включают в показатели статистики или не включают вообще. По логике к удаленным пользователям можно отнести и пользователей Интернета, и пользователей других внестационарных форм обслуживания, и пользовате-



лей МБА и ЭДД, однако ни в каких нормативных документах понятие «удаленный пользователь» не закреплено.

ГОСТ 7.20 – 2000 «Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку или орган НТИ через электронные информационные сети, является код пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере библиотеки или органа НТИ». Стало быть, согласно ГОСТу такие пользователи должны учитываться и прибавляться к общему количеству пользователей, зарегистрированных библиотекой. Однако в ГОСТе нет самого определения удаленного пользователя.

Между тем, в рекомендованном регионе «Ведомственном перечне государственных (муниципальных) услуг (работ)» (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 781 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями, в качестве основных видов деятельности) показатели по физическим пользователям (посетителям) и виртуальным пользователям (удаленным) отделены.

Такая же неопределенная ситуация и с показателем «посещение», которое по логике синоним «обращению» к электронной библиотечно-информационной сети, т.е. на сервер библиотеки.

У себя в библиотеке, учитывая специфику и особые группы пользователей, мы исходим из того, что обращение - факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, интернет. Согласно ГОСТа 7.20 – 2000 п. 8.3 «Учет общего числа посещений (обращений) проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки».

В реестре государственных услуг Ростовской области (постановление Правительства РО от 18.11.2011.№150) утвержде-



на библиотечная услуга в электронном виде «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных». Именно данная услуга в нашем случае складывается из обращений к ЭК на сайте-библиотеки и к базе цифровых «говорящих» книг на сервере. Библиотекой ведется учет количества обращений; количества оказанных услуг (книговыдача) и количества предоставленных консультаций по вопросам, связанным с получением данной услуги.

Именно для учета удаленных пользователей библиотека ведет:

1. Журнал учета работы веб-сайта ежемесячно, где учитываются уникальные посетители, посещения и просмотры.
2. Журнал учета работы удаленной базы ЦГК, где учитываются пользователи, в т.ч. новые, посещаемость, количество скачанных документов (книговыдача).

Данный журнал поквартально ведется сотрудником библиотеки на основании журнала статистики автоматически создаваемого FTP – сервером.

Самостоятельная разработка технологических решений библиотеки по данному вопросу согласуется со ст. 17 «Стандарты организаций» Федерального закона «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ (в ред. от 03.12.2012 N 236-ФЗ), в соответствии с которой организации самостоятельно могут осуществлять регламентацию своей деятельности, «исходя из необходимости применения этих стандартов для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг...».

Результат регламентации учета статистических показателей в каждой библиотеке должен быть оформлен в виде локального документа, утвержденного директором библиотеки.

Перспективы развития и проблемы обслуживания удаленных пользователей Башкирской республиканской библиотеки для слепых

*В.Н. Пантелеева, зам. директора
Башкирской республиканской библиотеки
для слепых*



Сегодня мы можем говорить о том, что происходит качественное изменение форм деятельности библиотек, обслуживающих незрячих и слабовидящих пользователей. В Башкирской республиканской специальной библиотеке для слепых стала вполне реальной и обыденной ситуация, когда доступ к документам для получения информации возможен без

физического присутствия в библиотеке.

Если несколько лет назад мы могли сослаться на то, что отдельные читатели не очень "дружат" с компьютерной техникой, что современные технологии, Интернет негативно влияют на читательскую активность, то сегодня подобные рассуждения просто неактуальны, поскольку представить современную библиотеку без компьютерных технологий и Интернета просто невозможно, а специальную библиотеку - особенно.

Сегодня как стационарная библиотека, так и филиалы БРСБС достаточно оснащены, чтобы предоставить пользователям доступ к ресурсам Интернет, причем высокоскоростной. В стационарной библиотеке появился доступ к сети интернет и по технологии Wi-Fi.

В перечень показателей, характеризующих объем государственных услуг, выполняемыми библиотеками Башкортостана, входит и такой показатель как "Количество документов,

выданных из фонда библиотеки в удаленном доступе". Поэтому эта услуга становится обязательной для специальной библиотеки. Но я бы не сказала, что эта услуга спущена сверху учредителем. Надо признать, что и наш читатель изменился: ему важно иметь возможность доступа к различным материалам и получать интересующую его информацию на различных носителях при минимуме усилий, т. е. в одном месте, оперативно, в удобное время, а еще лучше получить весь комплекс услуг, не выходя из дома.

В отделе обслуживания стало регулярным информирование пользователей по скайпу: проводятся беседы, обзоры и громкие читки, даются ответы на вопросы. К примеру, в 2013г. по скайпу проводятся такие циклы громких чтотков как «Экознайка», «Мир против наркотиков».

По приглашению Саратовской областной библиотеки для слепых знатоки нашей библиотеки соревновались на интеллектуальной волне с читателями Саратова. По примеру Саратова в 2013 г. БРСБС проводит интеллектуальные игры в режиме онлайн с читателями муниципальных библиотек, имеющих трудности в чтении плоскопечатных текстов.

Становится уже традицией, что при проведении крупных мероприятий в режиме онлайн через скайп или телемост, в зависимости от количества точек подключения, принимают участие или читатели филиалов, или те, кто проживает в отдаленных от библиотеки районах.

Не менее актуальной и важной является доступность для инвалидов по зрению Интернет-сайтов. Веб-сайт БРСБС функционирует с 2002 г. Сайт постоянно обновляется, здесь имеется доступ к электронному каталогу, на сайте можно получить консультацию библиографа, прослушать демоверсии издаваемых библиотекой аудиокниг, в звуковом режиме доступен на сайте автоинформатор, здесь можно скачать полные



тексты издаваемого библиотекой журнала "Заман" или познакомиться с материалами некоторых библиографических пособий.

Понимая важность виртуального обслуживания для незрячих, библиотека ищет пути привлечения к виртуальному обслуживанию не только взрослых, но и детей. При организации детских республиканских конкурсов, последние 2 года библиотека первый тур конкурса проводит в виртуальном режиме: интернет-викторина для участников размещается на сайте БРСБС в разделе «Конкурсы». Зарегистрировавшись, участники отвечают на вопросы викторины, заполняя анкету прямо на сайте. К участию во втором туре допускаются конкурсанты, правильно ответившие в удаленном режиме на вопросы викторины.

Еще в прошлом году мы говорили о том, что доступ к базе аудиофайлов не очень удобен для тех, кто проживает за пределами Уфы, то сегодня, не приходя в библиотеку, незрячий пользователь может скачать "говорящую" книгу для прослушивания на тифлофлэшплеере. На сайте библиотеки для слепых доступны собственная база аудиофайлов "говорящих" книг нашей библиотеки, которая насчитывает более 500 аудиозаписей и Интернет - библиотека Михайлова, имеющая более 15 тысяч записей. Для получения аудиофайла книги, читателю необходимо зарегистрироваться в отделе обслуживания, назвав полностью фамилию, имя, отчество, электронный адрес. После регистрации библиотека выдает читателю пароль для скачивания. За 1 квартал и неполный второй квартал 2013г. в удаленном доступе зарегистрировано 68 пользователей. Статистика ведется автоматически по количеству посещений и скачанных аудиозаписей. Сайт доступен круглосуточно.

Технически было возможно открыть на сайте доступ к базам данных еще года 2 назад, но сотрудники библиотеки не могли преодолеть некий стереотип, что открыв пользователю



базы аудиофайлов, пусть и через систему пароля, мы потеряем читателей библиотеки, который получив необходимую информацию в виртуальном режиме, просто уже может не прийти в библиотеку например на какое-то мероприятие или за другой информацией, то есть читатель будет каким-то обезличенным, библиотекарь и читатель не будут узнавать друг друга по головам, исчезнет общение, к которому так привыкли в библиотеке. Об этом же говорилось и на XVIII конференции РБА 15 мая на секции библиотек, обслуживающих инвалидов. Говорилось о проблемах учета, что есть недобросовестные читатели, которые скачивают книги с сайта библиотеки в больших количествах и есть предположение, что перепродают. Библиотека может просто заблокировать доступ к базам данным таким недобросовестным пользователям, поскольку это нарушение Правил пользования библиотекой, в которых прописано, что пользователю выдается не более 5 книг, особых условий для виртуальных пользователей в правил пользования библиотекой нет.

Участники секции пришли к единому мнению, что если в эпоху информационных технологий библиотека не предоставит читателю возможность воспользоваться информацией не приходя в библиотеку, она может потерять читателя вообще. Таким образом, библиотеке необходимо постоянно развиваться, иначе она не сможет выжить в новых условиях.

Виртуальное обслуживание приведет к привлечению новых пользователей, в том числе молодого поколения, и к повышению популярности библиотеки как современного и технологичного учреждения. Вместе с тем, хотелось бы заметить, что не стоит пренебрегать и остальными формами виртуального и традиционного обслуживания в зависимости от предпочтений и потребностей разного круга удаленных пользователей.

Обслуживание читателей в условиях удаленного доступа в Астраханской «Библиотеке- центре социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»

*В.Н. Крайнова, директор
ОГБУК «Библиотека- центр социокультурной
реабилитации инвалидов по зрению»*



Классическим методом обслуживания читателей в условиях удаленного доступа является внестационарное обслуживание. Библиотечные пункты, кружки громкого чтения, филиал библиотеки дают возможность воспользоваться ее фондами читателям из разных уголков нашей области и

города. В дальнейших планах библиотеки развить сеть взаимодействия, путем увеличения пунктов выдачи «говорящих» книг. Есть в библиотеке заочный и надомные абонементы для инвалидов, которым трудно добираться до библиотеки самостоятельно. Библиотекарь внестационарного абонемента высылает книги по почте, как на первичную организацию, так и до каждого читателя этой первичной организации.

Успешно зарекомендовал себя надомный абонемент. Транспорт бесплатно на договорной основе нам представляет комплексный реабилитационный центр «Семья». К сожалению, своего транспорта библиотека не имеет. Заказы на литературу различных форматов оформляются по телефону или посредством электронной почты. Доставка до читателя осуществляется один раз в месяц.

С муниципальными библиотеками Астраханской области заключены договоры о сотрудничестве. В каждой библиотеке района и центральной городской библиотеки постоянно действуют секторы по работе с незрячими читателями.

Новыми методами обслуживания пользуются два слепо-глухих читателя. Оба читателя заказывают книги и периодическую печать по электронной почте. Мы стараемся удовлетворить все запросы этих читателей, даже если приходится прибегнуть к услугам МБА.

Внедрение новых информационных технологий в библиотечную практику оказало принципиальное влияние на организацию процесса информационно – библиотечного обслуживания инвалидов по зрению и существенно расширило границы доступной им информации.

У Библиотеки-центра есть свой сайт, адаптированный для людей с ограничением по зрению. Кроме того библиотека существует в социальных сетях: Живой Журнал, «Одноклассники» группа «Отличный библиотекарь», vk.com, facebook.com, Твиттер. Посредством социальных сетей читатели информируются о различных массовых мероприятиях- концертах, литературных гостинных, о книжных новинках.

Не так давно в Библиотеке-центре создана виртуальная библиотека «говорящих» книг предоставляемых на внешних жёстких дисках ИПТК «Логосвос» и с интернет ресурсов. У наших читателей появилась возможность в режиме удаленного доступа знакомиться с репертуаром книг, доступных в цифровом формате, делать предварительный заказ, получать заказанные издания через службу электронной доставки и надомный абонемент, оставлять заявки на преобразование нужной информации в специальный формат. Структура созданной виртуальной библиотеки очень похожа на обычную. В ней ведется два списка: каталог книг и картотека читателей. Информационная база имеет несколько разделов: художественная, учебная, научно популярная литература. База данных



«говорящих» книг в lrf формате на данный момент составляет 5983 книг. Ею может воспользоваться любой желающий! Читатель делает запрос по телефону, скайпу, электронной почте. Получив запрос, библиотекарь просматриваем книги в нашей базе, которая создана с помощью программы Talking Book library. Если литература по запросу в нашей базе отсутствует, поиск продолжается на сайте Михайлова, после успешного поиска, книга скачивается в базу библиотеки-центра, только после этого производится запись на флэш-карту читателя. Каждому читателю в программе присваивается свой код. С помощью этого кода можно посмотреть статистику. Учет ведется в читальном зале (по итогам месяца подсчитывается посещаемость, количество выданных изданий-названий, экземпляров). Библиотека-центр, являясь зарегистрированным пользователем сайта Михайлова AV3715 может зарегистрировать своего читателя, и после этого уже непосредственно читателю высылаются собственный код доступа на личную электронную почту читателя. Далее читатель действует самостоятельно. На этом же сайте также подводится ежемесячная статистика (учитываются посещения и книговыдача). Информация о всех услугах размещена на сайте Библиотеки-центра.

В дальнейших планах библиотеки-создание страницы на нашем WEB-сайте собственной базы цифровых аудиокниг с криптозащитой краеведческого характера. В процессе работы сталкиваемся с проблемой учета читателей, не видно ясной картины посещений в социальных сетях, посещения нашего сайта конкретно нашим читателем. Учет не отражает точную и полную статистику.

С каждым годом количество читателей, владеющих новыми информационными технологиями, увеличивается. Возрастает читательская потребность удаленного доступа к информации. Задача библиотеки своевременно удовлетворять запросы читателей, постоянно пополнять собственные базы

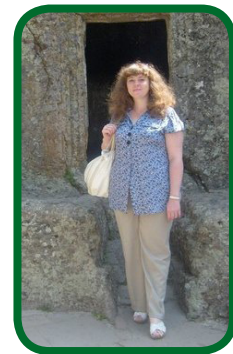


«говорящих» книг. Обеспечить полноценный и свободный доступ к информации не только стационарных читателей, но и читателей, не имеющих возможности посещать библиотеку.

Социальные медиа как средство продвижения и развития спецбиблиотеки

*Звонок Злата Олеговна,
методист инновационно-методического отдела
Ставропольской краевой библиотеки для слепых и слабовидящих
имени В. Маяковского*

Стремительное развитие Интернета меняет привычный уклад жизни, сферу активных социальных коммуникаций и сервисов. Современная библиотека должна обратить внимание на социальные медиа и работу в них. Социальные медиа – это вид масс-медиа, использующих набор онлайн-технологий, которые позволяют пользователям общаться между собой. Процент распространения соцмедиа в России один из самых высоких в мире, кроме того, пользователи очень активные.



Социальные медиа не ограничиваются социальными сетями, а включают весь комплекс медиа из состава Web 2.0/Web 3.0 и сопутствующих сервисов и умений. Web 2.0 – название современной концепции развития Интернет, принципиальным отличием которой является возможность создавать содержимое Интернета любому пользователю. Web 2.0 позволяет пользователям работать с сервисами совместно, обмениваться информацией, а также работать с массовыми публикациями (на основе веб-приложений социальных сервисов). Самыми популярными социальными медиа на сегодняшний день яв-



ляются: социальные сети, блоги, совместные проекты, Интернет-сообщества, геосоциальные сервисы, виртуальные игры.

Социальные сети являются одним из самых популярных и востребованных средств коммуникации. Социальная сеть направлена на построение сообществ в Интернете из людей со схожими интересами и/или деятельностью. Связь осуществляется посредством сервиса внутренней почты или мгновенного обмена сообщениями. Часто пользователи зарегистрированы в нескольких социальных сетях, но предпочтение все-таки отдается какой-то одной. Всемирным лидером является «Фейсбук», в России наибольшей популярностью пользуется «ВКонтакте». Присутствие библиотеки в социальных сетях уже не мода, а необходимость. Здесь библиотека может публиковать новости (причем не только из жизни библиотеки), знакомить с новыми поступлениями и интересными материалами, оперативно отвечать на вопросы пользователей, проводить опросы, делиться фотографиями и видеоматериалами и т.д. Возможности социальных сетей для приглашений на мероприятия позволяют моментально получить обратную связь, обмениваться комментариями, быть в курсе событий. Но самое главное, библиотека будет общаться со своими реальными и потенциальными читателями в привычной им среде, станет доступной даже в мобильном телефоне. Социальные сети – не место для размещения информационных массивов, но хороший инструмент для продвижения материалов проекта, создания проектных сообществ, неформального общения участников и сторонников.

Активность социальных сетей благотворно действует на развитие библиотечного дела. Появляется возможность реализовывать многие проекты, которые и не появились бы без них, например, Библионочь. В ночь с 19 на 20 апреля 2013 года в России во второй раз прошла Библионочь – социально-куль-



турная акция, проводимая сетью организаций, связанных с книгами и литературой, в целях поддержки литературного процесса, пропаганды чтения, развития библиотечного, музейного и книжного дела, а также организации новых форматов проведения свободного времени населением. Официальными участниками «Библионочь» в 2012 году были 750 организаций России, в их числе 7 библиотек Ставрополья, которые представили на своих площадках и улицах сёл и городов открытые для всех культурные программы с участием литераторов, музыкантов, художников, артистов и активных читателей. В 2013 году присоединились к акции уже более 800 участников, из них 64 библиотеки нашего края, в том числе и наша.

Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского представлена в следующих социальных сетях: группы ВКонтакте, В Одноклассниках, В Гугле+, 2 странички в Фейсбуке и группа «Библиотеки для слепых», объединяющая не только представителей России, но и наших украинских коллег.

Следующий, и наиболее интересный социальный масс-медиа – блог.

Блог – это веб-сайт, основное содержание которого – регулярно добавляемые записи, изображения или мультимедиа, открытые для чтения и комментирования. Блог является «неофициальным лицом» библиотеки, он удобен для предоставления оперативной информации, служит элементом рекламы библиотеки и интерактивной связи с читателями. В отличие от официального сайта библиотечных блогов может быть несколько и разной тематики.

Инновационно-методическим отделом Ставропольской краевой библиотеки для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского ведётся блог «БиблиоЖираны». Ему исполнился год. Постоянных читателей – 31. Целью создания блога явилось расширение сферы методического влияния и создания



новой площадки для диалога с читателями и коллегами-библиотекарями. Блог коллективный, в нём публикуются не только наш контент (контент – содержание, наполнение), но и также наших коллег – Кочубеевской межпоселенческой библиотеки им. А. В. Рубеля, имеющей при отделе обслуживания кафедру социальной реабилитации незащищенных слоев населения.

Сервисы блога предоставляют виртуальному посетителю возможность удаленного получения квалифицированной консультационной помощи по проблемам библиотечного обслуживания лиц с инвалидностью, познакомиться с информационно-методическими материалами библиотеки, опытом российских библиотек в области работы с особой категорией пользователей, краеведческой информацией и многое другое.

Особый вид блогов – микроблоги, например, Твиттер. Особенность Твиттера в том, что сообщения в нём не могут превышать 140 символов. Благодаря этому он краток и оперативен. Эта технология позволяет быстро и без посредников получать любую информацию, налаживать оперативные контакты. В наших библиотечных «твитах» бывают:

- Ссылки на полезный материал, который опубликован на нашем или стороннем ресурсе;
- Анонс (приглашение, ссылка) мероприятия, которое может заинтересовать наших читателей;
- Ссылка на новость, которая касается библиотечной деятельности;
- Сообщение об интересном факте;
- Ссылка на интервью с интересным человеком и т.д.

Для продвижения библиотеки в виртуальной среде важно делиться разнообразным контентом, используя другие сервисы. Например, среди мультимедийных сервисов наибольшее распространение получил видеохостинг YouTube. Свои каналы здесь сегодня имеют многие библиотеки, в том числе и наша.



Чаще всего размещают сюжеты о различных аспектах деятельности, самостоятельно созданные ролики о книгах и писателях, записи с конференций и библиотечных мероприятий. Библиотеки уже оценили преимущества YouTube – огромная аудитория, возможность «вирусного» распространения, наличие пользовательских комментариев.

Перспективным мне кажется использование социальных закладок (сервисы со списками ссылок на сайты, которые интересны пользователю Интернета), WIKI (веб-сайт, структура и содержимое которого может самостоятельно изменять сам пользователь с помощью инструментов, предоставляемых этим сайтом), геосоциальных сервисов (особенно в больших городах).

Социальные сервисы – современные средства, сетевое программное обеспечение, поддерживающее групповые взаимодействия. Эти групповые действия включают:

- персональные действия участников: записи мыслей; заметки и аннотирование чужих текстов, размещение медийных файлов,
- коммуникации участников между собой (мессенджеры, почта, чат, форум).

Сегодня новый контент создается миллионами людей. Они, как муравьи в общий муравейник, приносят в сеть новые тексты, фотографии, рисунки, музыкальные файлы. При этом общение между людьми все чаще происходит не в форме прямого обмена высказываниями, а в форме взаимного наблюдения за сетевой деятельностью.

Действуя в социальных медиа, важно помнить про интеграцию с библиотечным сайтом. Ресурсы нужно объединить кнопками, ссылками друг на друга, анонсами публикаций. Это позволит привлечь новых пользователей на официальный сайт и откроет новые возможности для распространения



контента. Работа в социальных медиа затрачивает огромные человеческие ресурсы и только ежедневный систематический труд позволит добиться хороших результатов в продвижении и развитии спецбиблиотеки.

Использованная литература

1. Огнева, И. Н. Что узнал Винни Пух, или Социальные медиа как среда для продвижения библиотеки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.npbau.ru/neconf/2011-11-07-22-10-42/144-2011-11-20-06-26-57>

2. Учим и учимся с Веб 2.0. Быстрый старт. Руководство к действию / Быховский Я.С., Коровко А.В., Патаракин Е.Д. и др. - М: Интуит.ру, 2007.-2007. – 95 с. – (Учебно-методическое пособие).



Информационно-библиотечное обслуживание пользователей на базе web-сайта Новочеркасской централизованной библиотечной системы

*И.Н. Войнова,
зав. отделом библиотечной рекламы
и дизайна*

Сайт Новочеркасской централизованной библиотечной системы начал действовать с 2000 года, вначале как web - страница ЦГБ им. А.С.Пушкина, а с середины двухтысячных как полноценный сайт муниципального учреждения Новочеркасской централизованной библиотечной системы.



Анализ эффективности работы сайта ЦБС показывает, что с каждым годом растет количество пользователей библиотеки, обратившихся к услугам ЦБС в режиме он – лайн. Так, например, доля удаленных пользователей в 2009 году составляла 0,4% от общего количества посещений, в 2010 – 2,8%, в 2011 – 3,8%, а в 2012 году уже – 10,8%.

Это связано с тем, что ЦБС постоянно работает над улучшением организации обслуживания удаленных пользователей.

Сегодня через наш сайт они могут обратиться к Сводному каталогу библиотек Ростовской области, сводному краеведческому каталогу, сводному каталогу периодических изданий. Кроме того, являясь участницей проекта «Донская электронная библиотека», Новочеркасская ЦБС предоставляет возможность удаленному читателю воспользоваться полнотекстовыми копиями документов, находящихся в ее фонде. Так в 2012 г. было 2992 запроса, в 2 кв. 3013 г. уже 1000 запросов.



Основными направлениями использования оцифрованных копий являются: научно – исследовательская работа; поисковая; издательская.

Регулярно проводится работа по улучшению навигации сайта, добавляются новые рубрики. В январе 2013 добавились «Читаем на иностранном», «Вышел новый закон» и др. Рекламируется услуга электронной доставки документов, которая в последние годы все более предпочтительна нашими читателями.

Контент сайта постоянно меняется, кроме постоянных рубрик зачастую вводятся так называемые рубрики на «злобу дня» приуроченные к определенной дате или событию. (Юбилей области, день победы, день города и др.)

Многие информационные ресурсы, используя материалы нашего сайта (краеведческого, новостного и литературного характера), дают активные ссылки на него (в Новочеркасске, Новочеркасск нет, сайт Управления культуры и др.) что в свою очередь, повышает ссылочный индекс сайта для поисковых систем.

Ежемесячно проводится анализ данных, представленных в отчетах счетчика «Яндекс метрика», целью которого является выявление:

- поисковых запросов пользователей (что ищут на сайте или чего не могут найти);
- географии пользователей;
- процентного соотношения посетителей,
- наиболее посещаемых страниц; количественных показателей посещаемости;
- др. данных.

Полноценное выполнение web-сайтом его основных функций определяется, прежде всего, качеством его информационного наполнения. Оно должно быть структурированным, последовательным, логичным и в то же время простым и доступным для пользователя. Основным критерием отбора ин-



формации является актуальность тем для пользователей.

На сайте библиотеки успешно реализуются проекты: Интернет-путеводители, календари различной направленности и тематики, а также виртуальная справка, основными пользователями которой являются студенты вузов и колледжей. Они же наиболее успешно осваивают услугу он-лайн продления.

Активно обращаются наши пользователи к путеводителям по ресурсам Интернет, которые помогают в поиске необходимой информации.

Темы их соответствуют наиболее частым и характерным запросам посетителей библиотеки.

Сейчас это путеводители по сайтам о Великой Отечественной Войне, путеводители по сайтам писателей, по библиотекам Ростовской области, информационные ресурсы города Новочеркасска и др.

Востребованы календари (их на сайте несколько).

Это и календарь знаменательных и памятных дат, краеведческий календарь, зеленый календарь (приурочен к году экологии в России).

Раздел сайта «Советуем прочитать» интересен своими авторскими рубриками:

- «Ирина Константиновна предлагает» где заведующая абонентным отделом делится впечатлениями о действительно ярких и интересных новинках книг.
- «Книжная полка юного читателя» - авторский раздел библиотечного отдела «Юность». Сотрудники отдела предлагают своим читателям окунуться в мир интересных юношеских книг.

Практика показывает, что наиболее востребованным ресурсом сайта является краеведческая рубрика. К ней обращаются не только наши соотечественники, но и пользователи из-за рубежа. В рубрике, среди прочего, представлены иссле-



довательские материалы, посвященные различным историческим уголкам города.

Самыми популярными материалами рубрики «Коллегам» являются полнотекстовые авторские сценарии наших лучших мероприятий, а также наши методические пособия.

Представлен и большой раздел детских библиотек.

В последние годы web сайт библиотеки берет на себя ответственность за новый качественный уровень профессиональной деятельности библиотеки с сохранением содержательных аспектов обслуживания читателей, так сказать расширение с помощью сайта своих возможностей в информационно – библиотечном обслуживании пользователей.



Библиотечное обслуживание в режиме удаленного доступа с использованием FTP-сервера

*В.И. Мартынов, гл. библиотекарь
Ростовской областной специальной библиотеки для слепых*

Основное в работе библиотеки: книжные фонды, их разнообразие, доступность для незрячих и слабовидящих пользователей.

В моем выступлении я буду говорить только о говорящей книге.

А, следовательно, не получится, обойти вопрос об устройствах, применяемых при прослушивании этих книг, потому что говорящая книга и устройства для ее прослушивания - две составляющие одного целого.

Этапы развития говорящей книги:

- катушечные магнитофоны и бобины с магнитной лентой;
- кассетники и кассеты.
- 2000-е: книги на компакт-дисках и соответствующие плееры.

С 2009: книги на картах памяти (флешки) и возможность записывания аудиокниг на флэш-карты из базы цифровых «говорящих» книг».

Преимущества баз ЦГК:

- решение проблем с экземплярностью;
- не снижается качество фонограмм в процессе эксплуатации,
- из-за простоты использования легко преодолевается барьер для доступа к литературе пожилым читателям, недавно потерявшим зрение.

Этапы внедрения ЦГК:





- создание и пополнение базы цифровых говорящих книг на абонементе. Более 10 тыс. наименований к 2013 г (на конец 2009 - 2 тыс. книг).

- установка аналогичных баз в 7-ми подразделениях библиотеки в других городах области.

- В рамках партнерских отношений с областным обществом слепых - передача этих же баз в библиотечные пункты в местных организациях ВОС (при наличии в них необходимых технических условий).

- Подключение массовых библиотек к обслуживанию незрячих путем передачи и в эти библиотеки базы ЦГК (последний пример - Мясниковская ЦБС).

Удаленный доступ к базе ЦГК

Как бы ни была распространена в ростовской области сеть пунктов выдачи, где установлены наши базы цифровых говорящих книг, некоторые отдаленные районы и небольшие населенные пункты остаются в стороне и не охвачены этой сетью.

Чтобы преодолеть это ограничение, в библиотеке был реализован план по размещению этой же базы в сети интернет.

Первичное размещение нашей базы состоялось в 2011 г.

С 2012 удаленный доступ к базе ЦГК через интернет функционирует в полном объеме.

Алгоритм получения доступа к базе через сеть интернет.

Доступ предоставляется только зарегистрированным пользователям. Это облегчает процесс учета посещений и книговыдачи.

Процесс регистрации прост.

Пользователь выходит на сайт библиотеки rosbs.ru, обращается к разделу «Книги для ТФП».

В этом разделе необходимо заполнить анкету. После регистрации пользователь получает логин и пароль и может начинать скачивать книги через сеть интернет.

Никаких ограничений в нашей базе по количеству книг и



скорости скачивания на сегодняшний день не существует.

Радует тот факт, что на сегодня в сети появился еще один сервер, с которого можно скачивать ЦГК.

У этого ресурса другой интерфейс, несколько иные правила по количеству и скорости скачивания.

Несмотря на то, что в библиотеке уже функционировал подобный сервис, мы с удовольствием приняли участие и в этом проекте.

Сегодня библиотека регистрирует читателей сразу и на нашем сервере, и на сервере AV3715.ru.

Пользователям такое разнообразие нравится. Часть работает с обоими ресурсами. Часть - только с нашим сервером, другие - только с сайтом Михайлова.

Вторая неотъемлемая составляющая цифровой говорящей книги - устройства для прослушивания, так называемые, тифлофлешплееры.

Эти устройства разработаны специально для людей с проблемами зрения, для прослушивания ими цифровой говорящей книги, записанной на картах памяти.

Дело в том, что книги в нашей базе специальным образом зашифрованы, как принято говорить, записаны с криптозащитой, поэтому на обычных плеерах их слушать не получится.

Причина шифрования: требования законодательства о защите авторских прав.

Образцы устройств:

- аскетичное российское решение;

- многофункциональное импортное решение.

Эти устройства дополняют друг друга. Они предназначены для разных категорий пользователей - молодым удобны одни, пожилым - другие: с большими кнопками, небольшим количеством только основных функций (ничего лишнего).

Прослеживая наметившиеся тенденции, с большой долей



вероятности можно предположить, что за цифровой говорящей книгой - будущее.

Особенно в этом плане быстрыми темпами будут развиваться бесконтактные способы библиотечного обслуживания.

Среди них:

- удаленный доступ к базе ЦГК через интернет.

- Создание больших сетевых хранилищ литературы (как в аудио, так и в текстовых форматах) и обеспечение беспрепятственного доступа к ним по высокоскоростным линиям связи.

Кроме того, появятся новые высокотехнологичные решения, которые позволят незрячим пользователям библиотек иметь наиболее полный доступ ко всему многообразию современных информационных потоков, включая, в том числе, графику, иллюстрации, картины, фото - и видеоматериалы.

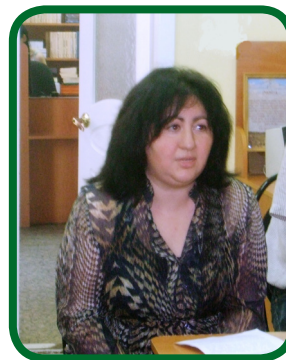
Заканчивая, хочу еще раз подчеркнуть, что уже сейчас незрячий в любой точке нашей области, при наличии доступа в интернет, имеет возможность слушать те же книги, что и читатели, проживающие в Ростове.

В решении этой проблемы, несомненно, могут также помочь массовые библиотеки, расположенные по месту жительства этой категории пользователей. Например, помогая с удаленным доступом к базе тем, кто испытывает определенные трудности при самостоятельной работе в сети интернет.



Донская государственная публичная библиотека в социальных сетях: первые итоги работы

*Мартыросова Маргарита Бедросовна,
заведующая отделом краеведения ДГПБ*



Выход библиотек в Интернет-пространство относится примерно к началу 2000-х годов. Это были представительские сайты с небогатым наполнением: структура библиотеки, ее история, характеристика фонда, новости и контактная информация. Значительным шагом в развитии сайтов можно назвать появление на них он-лайн каталогов. Одновременно с этим стали развиваться форумы

и виртуальные справочные службы – Спроси библиотекаря, Спроси библиографа и др. Так началось взаимодействие библиотекарей с удаленными пользователями. К концу 2000-х появилось библиотечное блоггерство. По словам профессора Челябинской академии культуры Татьяны Рубановой, пять лет назад библиотечные блоги исчислялись единицами, три года назад – десятками. Сегодня счет идет на сотни. По подсчетам разных специалистов, на сегодняшний день в России от 500 до 700 библиотечных блогов. Их количество постоянно растет.

Мы пришли в блогосферу только в конце 2012 года (<http://donvrem.livejournal.com>). 1. Почему так поздно 2. Какие цели мы преследуем, взявшись за это непростое дело. 3. Какую блог-платформу выбрали и почему.

Не знаю как в других областных библиотеках, но к нам безлимитный Интернет пришел только в 2011 году. А это, как вы понимаете главное условие работы в сетях.



С 2010 года мы создаем сайт «Донской временник» - своего рода хранилище данных – статей по истории донского края, опубликованных в альманахе за 20 лет его существования. Посещаемость сайта – 400-600 человек в день. Думая о том, как нам дальше развивать сайт, мы почувствовали потребность в «обратной связи». Блог дает такую возможность – общение с читателями, анонсы и обсуждение новых статей, ответы на вопросы, пожелания.

Блог для нас также и реклама краеведческих ресурсов, создаваемых в нашей библиотеке. Это дополнительная площадка для ссылок на наши ресурсы, причем аудитория блога – целевая.

Немаловажная функция блога - распространение информации о краеведческой работе библиотеки. Простота технологии публикации текстов, фотографий, видеозаписей на готовой блог-платформе дает возможность делать это оперативно и не привлекая программистов библиотеки.

По форме блог – это дневник. Он состоит из коротких постов и комментариев к ним. Выбирая блог-платформу между гугловским blogspot и Живым Журналом мы выбрали Живой Журнал именно потому, что там есть система френдов и активное комментирование. За 5 месяцев работы в ЖЖ мы получили 440 комментариев к нашим постам. Blogspot же отличается низкой социальной связностью пользователей. Однако, эта блог-платформа дает больше возможностей автору блога: внешний вид, вставка разнообразных гаджетов, отсутствие рекламы и др. положительные моменты. На мой взгляд, эта платформа подходит даже для создания полноценного сайта, а не просто дневника.

Какие виды информации можно встретить в нашем блоге:

- авторские краеведческие очерки, заметки по истории донского края,



- представление новых статей, опубликованных на сайте «Донской временник»,

- перепечатка интересных фрагментов из дореволюционных книг или воспоминаний о Ростове и области,

- рассказы и фотоотчеты о прошедших в библиотеке краеведческих мероприятиях,

- отзывы сотрудников отдела краеведения на события из жизни города и области,

- публикация интересных материалов, присланных нашими друзьями из разных городов и районов области.

Следующий шаг навстречу нашим читателям мы сделали уже в этом году – в конце января была открыта группа ВКонтакте «Донской край – история, природа, культура» (http://vk.com/don_kray).

Первое отличие социальных сетей от блогов – аудитория. Во-первых она значительно больше. Живой Журнал – несколько миллионов, ВКонтакте – несколько десятков миллионов. Во-вторых – моложе. В-третьих – в социальных сетях люди, как правило, зарегистрированы под собственными именами, а не под никами, как в ЖЖ.

Второе отличие – форма подачи материала. Основным инструментом общения между пользователями ВКонтакте является так называемая стена – по сути являющаяся микроблогом. Большое значение имеет сопровождение текстовой информации иллюстрациями - изображение, видео, аудио-фрагменты.

Третье отличие – кроме текущих записей в микроблоге в группе есть место для постоянного хранения данных – фотоальбомы, видеоальбомы, аудиозаписи, документы. В группе также есть возможность подключить блок «Обсуждения». Здесь мы отвечаем на вопросы посетителей группы. Приложив немного усилий можно освоить язык вики-разметки и создавать бесконечное количество веб-страниц.



Также как и блог, группа ВКонтакте – площадка для рекламы краеведческих ресурсов библиотеки. Не только в виде постоянных ссылок в отдельном блоке, но и, по-возможности, в ежедневных постах.

Какие виды информации можно встретить в нашей группе:

- ссылки на материалы нашего блога,
- новые поступления книг в отдел краеведения,
- новости Донской публичной библиотеки, новости Донской электронной библиотеки,
- фотографии с мероприятий библиотеки,
- материалы об истории зданий, улиц Ростова-на-Дону,
- памятные даты,
- интересные высказывания о Ростове известных людей,
- сводный указатель донских казачьих фамилий на основе серии «Генеалогия и история донского казачества»,
- казачьи пословицы и поговорки,
- словарь языка донского казачества,
- перепост интересных материалов из других краеведческих групп.
- культурные новости Ростова и области.



Информационно-библиотечное обслуживание пользователей на базе веб-сайта библиотеки

В.В. Каплун, зав. отделом справочно-библиографической и информационной работы Центральной городской библиотеки им. Горького



На сегодняшний день можно с уверенностью сказать, что краеведческая составляющая библиотечного сайта является основой его популярности и способствует привлечению новых читателей.

Сегодня усилиями специалистов Ростовской ЦБС заложена основа для многоаспектного доступа к краеведческим ресурсам через различные электронные формы: электронный каталог, электронный краеведческий каталог, полнотекстовые ресурсы краеведческого характера.

В течение нескольких лет Ростовская ЦБС участвует в корпоративном проекте «Сводный каталог библиотек Ростовской области». Пополнение «Сводного каталога» позволяет реализовать принцип всеобщей доступности информации независимо от ее местонахождения; обеспечить оперативный доступ пользователей к документному фонду государственных и муниципальных библиотек Ростовской области; предоставлять на основе сводного каталога (электронный каталог) широкий комплекс библиотечно-информационных услуг. С 2008 года пользователям предоставлена возможность работать с Электронным каталогом непосредственно с сайта, что позволило сократить время на поиск нужного документа из фондов ростовских муниципальных библиотек.



Также специалисты ЦБС участвуют в проекте «Сводный краеведческий каталог библиотек РО. С 2011 года на сайте www.donlib.ru пользователям предоставлена возможность работы в краеведческом каталоге.

Размещение на библиотечном сервере краеведческой информации позволяет пользователям Интернет иметь круглосуточный доступ к ресурсам, получать своевременную и достоверную информацию, способствует росту популярности сайта Ростовской ЦБС. В нашем случае это создание раздела «Ростов-на-Дону». Раздел включает в себя следующие подразделы:

- «Исторические зарисовки»
- «Наши»
- «Культура: информация и факты»
- «Улицы Ростова»
- «Город воинской славы»
- «Трудовая доблесть Ростова»

На базе муниципальных библиотек активно действуют литературные объединения «Окраина», «Дон», «Мастерская», «Эхо», «Парус». Для ознакомления виртуальных пользователей с творчеством современных донских поэтов и писателей возникла идея соединить библиотечные литературные объединения в Ассоциацию любителей литературных объединений, сокращенно «АЛЛО». На сайте ЦБС была разработана электронная версия «АЛЛО» <http://donlib.ru/allo/>.

Отдельно стоит рассказать о «Библиотеке автографов». Проект был предложен специалистами краеведческого библиотечно-информационного центра им. М. Шолохова. На протяжении многих лет сотрудники центра проводили литературные чтения, встречи с такими донскими писателями, как Петр Лебеденко, Михаил Андриасов, Игорь Бондаренко, поэтами Михаилом Авиловым, Анатолием Гриценко, Геннадием Сухорученко и многими другими. Благодаря этому фонд КБИЦ



пополнился книгами с собственноручной дарственной надписью, подаренными авторами. У библиотекарей появилась идея представить эту коллекцию широкому кругу пользователей. Пользователю предлагается познакомиться с фотоизображения автографа, описанием книги (приводится точный текст дарственной надписи), краткими биографическими сведениями о лице, оставившем автограф, списком изданий его книг и литературы о нем. На сегодняшний день на сайте представлен материал о 25-и дарственных надписях <http://donlib.ru/personalii.html>.

Не менее интересен раздел «Юбиляр года». В 2010 году весь мир отмечал 150-летие со дня рождения выдающегося писателя А.П. Чехова. На сайте Ростовской ЦБС представлен интерактивный библиографический список «Сложность простоты», творческие работы финалистов городского профессионального конкурса «Лучший библиотекарь» «Ростов читает Чехова», электронные презентации. Здесь же к 90-летию со дня образования ЦГБ им. Горького размещены материалы зональной научно-практической конференции «Горький – писатель, совершенно необходимый сегодня», интерактивный библиографический список «Живое, зримое слово», биография писателя, фотоматериалы. Разрабатывается мемориальная страница, посвященная Максиму Горькому и другое.

Один из последних краеведческих проектов – результат плодотворного сотрудничества с ростовскими писательскими Союдами – размещение на сайте полнотекстовых версий газеты «Донской писатель» и литературно-художественного альманаха Юга России «Дон и Кубань». Газета постоянно предоставляет страницу для публикации новостей культуры города, в том числе деятельности муниципальных библиотек <http://www.donlib.ru/page/gazeta-donskoj-pisatel.html>. Альманах <http://donlib.ru/page/literaturno-xudozhestvennyj-almanax-yuga-rossii-don-i-kuban.html> дает возможность для широкой



публикации и распространения произведений донских авторов, а также литературной мемориальной политики. Знакомиться с номерами газеты и альманаха теперь можно на сайте ЦБС, сообщать через него свое мнение о номерах, присылать материалы для публикации.

Для увеличения посещения сайта специалистами Ростовской ЦБС разрабатываются интерактивные краеведческие проекты. Так, к 260-летию со дня основания г. Ростова-на-Дону на сайте стартовал проект «Любимые уголки Ростова-260» <http://www.donlib.ru/golos.html>.

К 65-летию со Дня Победы в Великой Отечественной войне был реализован новый проект Ростовской ЦБС «Слава Великой Победе» <http://donlib.ru/contest/salyut-pobeda.html>. В рамках проекта более 100 ростовских поэтов представили на суд пользователей Интернет 295 поэтических произведений патриотической тематики. При помощи интернет-голосования было предложено выбрать лучшее стихотворение, посвященное Великой дате.

В целях обеспечения создания публичных электронных библиотек на сайте Ростовской ЦБС www.donlib.ru в свободном бесплатном доступе для пользователей размещены следующие оцифрованные краеведческие издания: Улицы Ростова (электронные версии книг Ю.А. Бибикова), Город воинской славы (электронная версия книги о ветеранах ВОВ, изданная Городским Советом ветеранов под редакцией Б.Я. Старосельского), Трудовая доблесть Ростова (электронная версия книги о ветеранах труда, изданная Городским Советом ветеранов под редакцией Б.Я. Старосельского), Справочник Ростовского регионального отделения Союза писателей России 1991-2012 (информация о писателях и поэтах Ростовской области).

Эти проекты позволили максимально привлечь внимание пользователей Интернет к историческим и памятным местам



города Ростова, творчеству донских поэтов. Увеличилось посещение сайта с 20 тыс. до 140 тыс. в год.

Успешно работает виртуальная справочная служба «Задать вопрос». За прошедшие 6 лет работы обратилось более 3000 удаленных пользователей.

С целью улучшения навигации и дизайна в 2012 году начата разработка нового сайта ЦБС. За отчетный период проведена работа по структуризации информации, разработаны дизайн-макет и карта нового сайта, проверены старые и добавлены новые ссылки на Интернет-ресурсы. В разработке разделы сайта, посвященные ученому, этнографу, собирателю Александру Михайловичу Листопадову и «Знаменосцу Победы» Алексею Прокофьевичу Бересту.

В 2013 году планируется презентация нового сайта ЦБС Ростова-на-Дону.

Web-ресурс: плюсы и минусы деятельности библиотеки по информационно-библиотечному обслуживанию в удаленном доступе

*Т.И. Стрельцова,
заведующая отделом правовой информации
Батайской ЦБС*



Сегодня трудно удивить кого-либо, что библиотека имеет свой сайт. Удивление вызовет скорее его отсутствие. Некоторые библиотеки имеют в Глобальной Сети несколько точек доступа к своим информационным ресурсам. Которые можно разделить на:

Корпоративный сайт, представляющий Централизованную систему, города, района;

Разрозненные тематические странички в социальных сетях, блоги и форумы на разных, не связанных между собой хостингах;

Web – страницы структурных подразделений библиотеки, или же системы (в нашем случае, это страница ЦГДБ им. Н.К. Крупской, и самостоятельный сайт библиотеки им. А.П. Чехова).

Задача данного выступления выявить положительные и отрицательные моменты:

в создании, информационной поддержке и продвижении сайта

в информационно-библиотечном обслуживании удаленного пользователя, посредством информационного ресурса «Сайт ЦБС».

Все прекрасно понимают, что если сайт заявлен как официальное представительство организации в интернете – отси-

деться просто так не получится. Сайт – это лицо ЦБС, это своеобразный отчет о работе перед администрацией, читателями, населением своего населенного пункта и населением удаленных уголков страны. Сайт – это возможность принимать участие в корпоративных проектах. Сайт – это дополнительные цифры к основным показателям: посещаемость, а кто сумел доказать, т.е. разработать положение и установить специальное программное обеспечение, то и книговыдача и новые читатели. Сайт – это перспективы развития всей библиотечной системы. Сайт – это ниточка связи с миром и обществом, своеобразное окно в Интернет.

Сайт – это ежедневный труд сплоченного коллектива единомышленников. Труд, который заключается в отборе, оцифровке и редактировании материала, в аналитике статистических данных посещений сайта в целом и отдельных его страниц, контроле работоспособности и целостности информационного ресурса, синтезе полученной информации и принятии мер по устранению сбоев и неисправностей. Иначе говоря, это оперативная работа, нацеленная на стабильную, приносящую свой результат обратную связь.

Такая работа приносит радость, если есть положительная динамика: увеличение количества посетителей, просмотренных страниц, скачанного материала. Это плюсы.

И огорчение, когда что-то идет не так как планировалось, нет взаимопонимания с конструкторами сайта, запаздывают новости, не вставляются фотографии или ваш сайт «заболел» вирусом. Это минусы.

К плюсам относится то что, ресурс постепенно становится солидным, интересным, насыщенным. Коллективу, его создавшему, есть чем гордиться: о глубине сайта можно судить по наполненности рубрик, а о творческом потенциале самой библиотеки по разнообразности материала.



Сайт – это вид рекламы библиотечной деятельности, его можно использовать и как площадку для развития творчества своих читателей, и как своеобразную трибуну для библиотекарей, где они для удаленных пользователей могут предложить свои труды и исследования. Сайт – это место анонсирования событий и мероприятий, проводимых и библиотекой и другими социальными учреждениями. Сайт – это место встречи людей, интересующихся культурой, литературой, историей, философией. Сайт – это виртуальная прогулка в мир, связанный с библиотекой. И это плюс.

К минусам отнесем некачественно-подобранный материал, устаревшие ссылки, мерцающие картинки, мешающие читать текст, долго открывающиеся странички. Ведь удаленный пользователь хочет получить информацию быстро, а если сайт висит или имеет непривлекательное оформление, пользователь однажды случайно к вам попавший уже не вернется.

Из практики нашей работы с сайтом мы столкнулись с массой проблем. В 2007 году, когда усилиями простых библиотекарей был создан простой web-ресурс, мы уже были счастливы тем, что он есть. Стали старательно методом ошибок и проб его наполнять, лелеять и развивать. Он принес нам огромное количество удаленных посетителей. Сайт имел незамысловатый интерфейс, а привлекал он пользователей разнообразной тематикой, о которой говорил счетчик запросов. Это было плюсом. О сайте города Батайска узнали в Москве, с 2009 года мы в проекте Виртуальная справочная служба. Наш любительски выполненный сайт был к тому же еще и бесплатен. Он легок в ресурсном наполнении, он легок для нахождения поисковых систем. О плюсах такого сайта можно говорить еще.

Но Интернет – это такое поле, которое очень быстро растет, за ним надо ухаживать, изменяться в соответствии со временем, учитывая запросы пользователей. В настоящее время он даже перенасыщен библиотечными сайтами, кото-



рые изошряются в подаче информации, меняют виды и формы работы с пользователями. Требование времени – это предоставление электронных услуг и увеличение их количества. Это плюсы в развитии сайтов, ведь дополнительный приток пользователей приносит услуги: онлайн-продления литературы, электронной доставки документа, различные виды справочных услуг: спроси краеведа, библиотекаря или библиографа, предоставление полных текстов документов и, безусловно, электронные каталоги.

К минусам относится то, что простая платформа сайта не выдержит всей задуманной библиотекарями нагрузки. И тут начинается самое интересное в практике работы с сайтом батайской ЦБС.

Расстаться со старым жалко, в силу профессиональной консервативности, а для создания нового, современного сайта, отвечающего всем требованиям необходимы финансовые затраты и квалифицированные кадры Web-индустрии. Работа над новым сайтом была кропотливой и долгой (почти 3 месяца). Пришлось переработать 2 тыс. страниц. Так как новая версия информационного продукта была выполнена с помощью специальной программы для создания сайтов, пришлось подыскивать новый домен, для размещения обновленного информационного продукта. Новый домен осуществляет поддержку ява-скриптов, публикацию баз данных - это является положительным моментом. Отрицательным моментом является приличная стоимость домена.

Обновленный сайт стал набирать обороты по посещениям, но произошел информационный сбой и некоторые страницы перестали открываться. Восстановление системы длилось долго, пока не обнаружили причину – 2000 страниц сайта заражены вирусом. Зачистка происходила вручную и заняла около 4-х месяцев работы. В итоге – потери составляют за 2012 год 22 тыс посетителей. Это минус. С этим пришлось мирить-



ся, потому что лекарство от такого заражения не придумано и от этого никто не застрахован. Мало того, наш сайт не находят поисковые системы, закрытые счетчики показывают, что посетители есть, странички открываются и пользуются спросом, но подтвердить, а тем более учесть их официально мы не можем до сих пор. И это тоже минус.

Мы надеемся на лучшее, поэтому старательно развиваем другие разделы своего ресурса. Например, создан тематический сайт библиотеки № 2 им. А.П. Чехова. Он потихоньку набирает свою аудиторию, добавляет посетителей к общей статистике ЦБС. Есть своя web-страница у Центральной детской библиотеки. Это плюс.

Продолжая разговор о положительных и отрицательных моментах в работе с сайтами, хочется сказать - виртуальная реальность и библиотечные сайты в ней - это хорошо, это плюс. Но заменять основные показатели деятельности библиотек статистикой удаленных или виртуальных пользователей, посещений, книговыдачей надо с осторожностью. Необходимо отдавать себе отчет в том, чем все это чревато. А грозит это полным переходом к виртуальному обслуживанию читателей, хотя это не может заменить ту полномасштабную и живую работу с людьми, которую проводит каждая библиотека в отдельности на местах.

Нельзя допустить, чтобы такой учет переваливал за 30% барьер, в ином случае, когда цифра по читателям состоит из 71% удаленных пользователей (а такое есть по нашей области, если вы знакомы с ранговой таблицей за 2012 год) сокращение библиотек неизбежно вплоть до оставления 1 единицы с одним кабинетом для работы с сайтом и электронным каталогом. Об этом нельзя молчать, об этом надо говорить.

К тому же, все чаще и чаще возникает вопрос: для кого мы создаем свои ресурсы. Если честно на все сто: сами для себя,



для коллег и в силу профессиональной конкуренции. Представляет ли интерес библиотечные сайты для пользовательской категории, и если да, то для какой?

Мы провели социологический опрос, в котором поучаствовало 104 человека в возрастной группе от 18 до 60 лет и 63 человека в возрастной группе от 12 до 18. На вопрос «За какой информацией можно обратиться на библиотечный сайт» из первой группы 26 человек ответило – часы работы, 21 – материал о городе, 11 – сценарии к различным праздникам, 10 – познакомиться с новинками литературы, 10 - продление онлайн, 4 – новости культуры, остальные затруднились ответить. Ответы второй группы разделились таким образом: 18 человек – информация о писателях, 11 – стихи о городе, 9 – списки литературы к рефератам, 4 человека – электронный каталог, 2 человека – продлить книгу онлайн, 2 – советы о том, что почитать, остальные – затруднились ответить. Это небольшая группа респондентов. В масштабах виртуального сообщества ответы на это вопрос могут быть самые разнообразные. Исходя из этого, определяемся с актуальной информацией на сайте и зачисляем себе в плюс.

Поиск информации в Сети пользователи осуществляют помощью:

- лингвистических средств - ключевая фраза, ключевое слово,
- адреса сайтов.

Адрес нужной библиотеки у коллег, как правило, в закладках. В этом случае поиск осуществляется по многим страницам на вопрос заданный самому себе: «А как там у коллег». А в настоящее время, в принципе, даже не надо сайты создавать, многие делают целые страницы в социальных сетях. Библиотечные работники заполнили интернет-пространство своими краткими отчетами о работе, все пытаются о себе заявить, о себе рассказать. Все говорят! А кто-нибудь слышит? Здесь



плюс накладывается на минус. Но дальше будет больше. Только еще один минус в том, что странички в блогах не принесут цифровые показатели к статистике. И еще – на сегодняшний день никто не посчитал трудозатраты на пополнение «одноклассников», «вконтакте», «фейсбуков» и прочее. Пока мы понимаем, это держится на энтузиазме сотрудников до истощения интереса.

Вернемся к ключевому слову или фразе, именно по ней удаленный пользователь может прийти к нам на сайт. Фактически мы в прямой зависимости от запроса. Это минус. Потому что не все библиотечные продукты подвязаны к ключевой фразе, а соответственно не все будут индексироваться поисковой системой. Это библиотеки понимают, в этом плюс, поэтому стараются как можно больше учесть ключевых моментов, ведь от этого зависит посещения сайта.

А в заключении, время покажет, к какой статистике мы придем. На современном этапе все должно соблюдаться в относительном равновесии. Не стоит перегибать палку с учетом. Остается нерешенным вопрос, можно ли считать странички, размещенные на сайте и посещаемые удаленными пользователями как книговыдачу, ведь в библиотечных документах написано: Сетевые электронные документы становятся объектом учета только в том случае, если они перенесены на сервер библиотеки (жесткий диск). Мы ссылаемся на справочник: Электронные документы: создание и использование в публичных библиотеках: Справ./науч. ред.проф. Р.С.Гиляревский, проф. Г.Ф. Гордукалова.-СПб.: Профессия, 2007.-664 с.-(Серия «Библиотека»). Но как бы там ни было, сайт это важный и ответственный участок работы, за которым, возможно, библиотечное будущее.

СОДЕРЖАНИЕ

Э.А. Васильченко. Проблемы библиотечного обслуживания удаленных пользователей и перспективы их учета...3	
В.Н. Пантелеева. Перспективы развития и проблемы обслуживания удаленных пользователей Башкирской республиканской библиотеки для слепых.....10	
Н. Крайнова. Обслуживание читателей в условиях удаленного доступа в Астраханской «Библиотеке- центре социокультурной реабилитации инвалидов по зрению....14	
З. Звонок. Социальные медиа как средство продвижения и развития спецбиблиотеки.....17	
И.Н. Войнова. Информационно-библиотечное обслуживание пользователей на базе web-сайта Новочеркасской централизованной библиотечной системы.....23	
В.И.Мартынов. Библиотечное обслуживание в режиме удаленного доступа с использованием FTP-сервера.....27	
М.Б. Мартиросова. Донская государственная публичная библиотека в социальных сетях: первые итоги работы..31	
В.В. Каплун. Информационно-библиотечное обслуживание пользователей на базе веб-сайта библиотеки.....35	
Т.И. Стрельцова. ВЕБ-ресурс: плюсы и минусы деятельности библиотеки по информационно-библиографическому обслуживанию в удаленном доступе.....40	

**Проблемы библиотечного обслуживания
удаленных пользователей и перспективы их учета**

Материалы межрегионального вебинара.
22 мая 2013 г.

Ответственная за выпуск - Т.Н. Кондратенко
Составление, дизайн, вёрстка - О.В. Глазунова

ГБУК РО
«Ростовская областная специальная библиотека для слепых»
2013 год