

Е. О. Шадская,
*зав. сектором веб-коммуникации
Межпоселенческой центральной библиотеки
Очёрского муниципального района, Пермский край*

Сайты муниципальных библиотек Пермского края: итоги первого десятилетия

Практика создания и совершенствования библиотечных сайтов в Пермском крае в 2007–2018 гг.: функциональные возможности, особенности контента, критерии оценки, нормативные требования. Факторы риска и успешной реализации.

Ключевые слова: библиотечные сайты, муниципальные библиотеки, публичные библиотеки, качество сайтов, управление качеством, факторы риска, анализ сайтов, Пермский край.

Elena Shadskaya

Websites of municipal libraries of Perm Krai: results of decade

Creation of the librarys websites in Perm Krai in 2007–2018. Functionality, content, standard requirements. Problems of quality management of websites. Risk factors.

Key words: library websites, municipal libraries, public libraries, quality of the websites, quality management, risk factors, analysis of the websites, Perm Krai.

Появление библиотечных сайтов в России стало массовым явлением в 1997–1998 гг. Эта работа позволила специалистам приобрести новый взгляд на свою деятельность, влить свежую струю в традиционные формы предоставления информационных услуг. В Пермском крае начало этой инновационной деятельности было положено в 2007 г. по инициативе краевой библиотеки (ПГКУБ им. А. М. Горького).

К началу 2009 г. было открыто и наполнялось контентом 33 типовых сайта центральных библиотек муниципальных районов и городских округов [6]. Их мониторинг, проведенный ПГКУБ в 2007–2008 гг., выявил зависимость состояния ресурса, его контента и внешнего оформления от следующих факторов:

- материально-технической базы библиотеки;
- общего уровня организации работы;
- наличия сотрудников, способных наладить техническую поддержку сайта и в то же время знакомых с библиотечным делом.

Основной технической проблемой ведения сайтов специалисты в это время называют низкую пропускную способность каналов доступа в Интернет [11].

Учет посещаемости сайтов тогда практически не велся, поэтому оценить их уровень и достоверно проанализировать результаты работы не представляется возможным. В 2010 г. произошел сбой в работе сервера, на котором размещались ресурсы, и все данные были утеряны.

Уже тогда руководителем отдела автоматизации ПГКУБ было высказано мнение, что каждой библиотеке, создающей свой сайт необходимо самостоятельно найти место для его размещения (хостинга), а сервер краевой библиотеки использовать в качестве зеркала [10].

Несмотря на первый неудачный опыт, ряд учреждений не отказались от идеи создания и продвижения собственных сайтов. В 2009–2011 гг. несколько крупных библиотек начали работу над ними по собственной инициативе, в 2011 г. в краевой библиотеке возобновлен процесс созданию *типовых* сайтов теперь уже на

собственной платформе «permculture» и силами собственного отдела автоматизации. В помощь коллегам из территорий были организованы ежемесячные обучающие семинары по администрированию сайтов, разработаны методические материалы.

В это же время был организован учет работы с пользователями сайтов. В годовых отчетах территорий появилась графы «количество библиотек, имеющих свой сайт или страницу в интернете», «объем электронного каталога, доступного в интернете» и «число посещений сайта, web-страницы» [8].

В 2013 г. в ходе мониторинга типовых сайтов были выявлены их следующие общие недостатки:

- нелогичная структура;
- недостаточная редакторская правка текстов и библиографических описаний;
- неразработанная ссылочная система;
- малое количество размещенной информации.

Специалисты библиотек, в свою очередь, среди недостатков типовых сайтов выделили отсутствие возможности пользовательского поиска и редактирования блоков «header» и «footer» («шапки» и «подвала» сайта) [2].

Тем не менее, количество веб-ресурсов продолжает расти с каждым годом (рис. 1). Закономерно растет и их посещаемость.

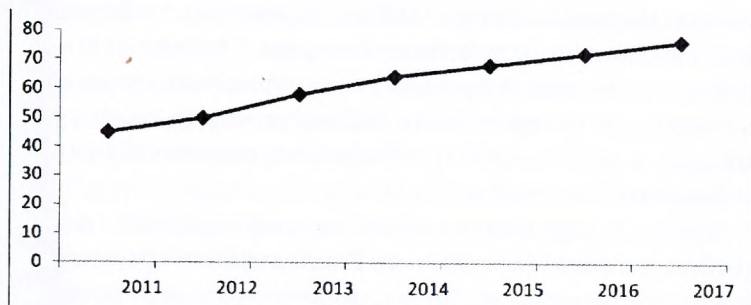


Рис. 1 Динамика количества сайтов муниципальных библиотек Пермского края в 2011–2017 гг.

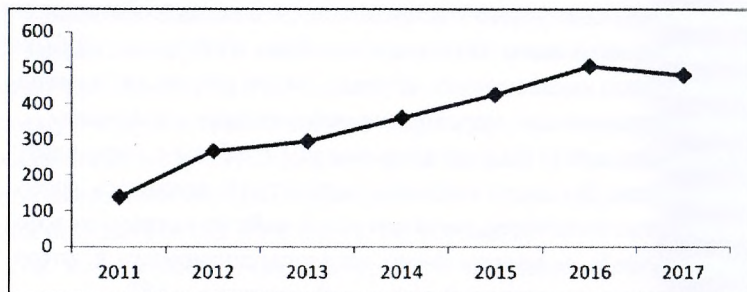


Рис. 2 Суммарная посещаемость сайтов муниципальных библиотек Пермского края, тыс. визитов

Как видно на рис. 2, период 2013–2016 гг. характеризуется для сайтов муниципальных библиотек стабильным ростом без скачков. Они постепенно преобразуются, приобретают более современный интерфейс, контент становится разнообразным: афиши, анонсы мероприятий, календари знаменательных дат, новости и отчеты о проделанной работе, фото- и видеоматериалы, электронные презентации и библиографические пособия. Расширяется и перечень услуг, предоставляемых пользователям, внедряются новые сервисы: бронирование литературы, продление срока пользования книгами, электронная доставка документов, виртуальная справка, онлайн консультация юриста и др.

К 2017 г. наступает период спада — серверы краевой библиотеки, переполненные большим количеством информации, периодически не выдерживают нагрузки. Типовые сайты все чаще становятся недоступными, их посещаемость закономерно снижается. В это время часть библиотек меняет хостинг-провайдера, а собственными сайтами уже массово обзаводятся библиотеки поселений.

Сейчас, по прошествии десяти лет, можно подвести некоторые итоги и выявить тенденции. В анализе были использованы отчеты территорий за 2017 г. и результаты анкетирования специалистов, отвечающих за наполнение сайтов в настоящий момент. Помимо этого, был проведен мониторинг контента на самих сайтах.

Итак, всего в Пермском крае на сегодняшний день сайты имеются у 76 муниципальных библиотек из 533 (14,3%), 5 из них детские. Еще 34 учреждения в качестве замены официального сайта используют страницы на порталах администраций муниципальных образований и/или активно действующие группы в соцсетях. В двух районах не имеется *ни одного* библиотечного сайта.

43 сайта (56,6%) базируются на платформе permculture, принадлежащей краевой библиотеке; 19 учреждений (25%) заключили договоры с коммерческими хостинг-провайдерами, 14 (18,4%) используют бесплатные конструкторы сайтов.

Как показал опыт предыдущих лет, «сайты-самodelки», созданные в бесплатных редакторах, таких как UCOZ или Umi, оказываются нежизнеспособными. Их мнимая доступность с лихвой компенсируется навязчивой рекламой, отпугивающей посетителей, а небольшой объем хранилища данных вынуждает тщательно фильтровать публикуемую информацию, либо постоянно избавляться от старого контента. Их обладатели все чаще делают выбор в пользу коммерческих хостинг-провайдеров. Между тем, в условиях дефицита собственных средств и такие технические решения становятся для некоторых библиотек способом заявить о себе в веб-среде.

Насколько же эффективно организована эта работа? Суммарные цифры посещений сайтов выглядят довольно внушительно (480,7 тыс. визитов за 2017 год) [9], в среднем каждый сайт посещали 17,3 человек в день. При этом есть сайты, где среднесуточное количество посетителей превышает сотню, в других же набирается меньше тысячи визитов за год (с учетом посещений самого администратора).

Давайте разберемся, чем же обусловлен такой колоссальный разрыв. Основная функция библиотечного сайта, не считая имиджевой, — **информационно-библиографическое обслуживание** удаленных пользователей. Как и традиционное библиотечное обслуживание, оно подлежит строгому учету.

Изучение документов показало, что за 2017 г. в библиотеках края в удаленном режиме выполнено свыше 44 тыс. справок,

в основном по телефону, менее 8000 (18,2%) приходится на справки, выполненные посредством телекоммуникационных сетей (интернета), а запросы с официальных сайтов были зафиксированы лишь в 6 территориях — всего 93 раза. При этом сама услуга «виртуальная справка» («спроси библиотекаря», «вопрос-ответ» и т. д.) заявлена на 19 сайтах. В шести территориях справочное обслуживание удаленных пользователей не ведется (или не учитывается) вообще, еще в трех — ведется *только* по телефону.

Как видим, несмотря на доступность услуги, она не пользуется спросом в большинстве библиотек. Одной из причин низкой популярности виртуальной справочной службы специалисты называют необходимость регистрации пользователей — часто быстрее бывает обратиться к библиотекарю напрямую в соцсетях. Кроме того, на тех сайтах, где доступен онлайн электронный каталог, потребность пользователя в получении адресной справки отпадает сама собой [1]. Добавим, что непопулярность виртуальной справки во многом является следствием недостаточной рекламы.

Наиболее востребованной онлайн-услугой, по свидетельствам администраторов (а также, по мнению многих специалистов) [4; 7] является доступ к каталогам онлайн. Он реализован пока лишь в 5 библиотеках (типовые сайты такой возможности не имеют). Тем не менее, учреждения осознают насущность проблемы и стараются изыскать средства на ее решение. Внутренние шаблоны коммерческих сайтов, предназначенные для ведения каталога онлайн, мало приспособлены под нужды библиотек (не интегрируются со специализированным программным обеспечением, некорректно работает библиографический поиск). Наиболее адекватным техническим решением, на наш взгляд, является приобретение интернет-модуля для АИБС MARK SQL или IRBIS (в зависимости от того в какой программе ведется каталог в библиотеке).

Значительно расширяют возможности виртуального обслуживания **полнотекстовые БД и электронные библиотеки**. Специалисты ПГКУБ называют цифровые библиотеки собственной

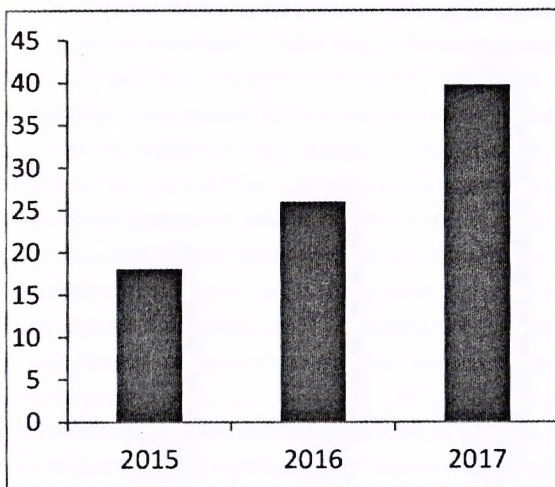


Рис. 3 Количество документов из электронной библиотеки, выданных в удаленном режим (тыс. экз)

генерации самой слабой составляющей электронных ресурсов, создаваемых муниципальными библиотеками [3]. И это неслучайно. В большинстве территорий работа по оцифровке либо не ведется вообще, либо находится в зачаточном состоянии. На регулярной основе ей занимается лишь 10 муниципальных библиотек края. Тем не менее, документовыдача оцифрованных изданий посредством сайтов удаленным пользователям растет год от года (рис. 3) и к концу 2017 г. насчитывает почти 40 тысяч экземпляров (до 2015 г. этот параметр в отчетах не учитывался). Характерно, что 92% скачиваний приходится на две библиотеки.

Формы **массового информирования** на сайтах разнообразны. Большинство специалистов регулярно размещают на их страницах тематические списки и бюллетени новых поступлений — как в виде файлов для скачивания, так и непосредственно на страницах, но гораздо больше возможностей дает размещение визуального контента.

Примерно на половине рассмотренных нами сайтов имеются виртуальные выставки. Технологии их изготовления разноо-

бразны, самая простая — публикация аннотированного списка с изображениями обложек книг прямо на странице сайта или в прикрепленном файле. Но многие библиотечные специалисты предпочитают подходить к процессу оформления электронных экспозиций гораздо более творчески, используя различные сервисы («Calameo», «Prezi», «Slideboom» и др.). Не обходятся библиотекари и без видеорекламы книг — буктрейлеров и видеообзоров, а также предлагают вниманию своих пользователей разнообразные развлекательные и образовательные продукты (онлайн викторины, конкурсы, игры и т. д.). Для их размещения также в некоторых случаях используются внешние сервисы.

В результате изучения сайтов муниципальных библиотек Пермского края и анкет их администраторов нами были выявлены следующие типичные проблемы, как объективные, так и субъективные. В первую очередь — отсутствие у библиотечных специалистов профессиональных навыков программирования, веб-дизайна, копирайтинга, поисковой оптимизации и интернет-маркетинга; в случае если разработкой и продвижением сайта занимаются сторонние организации — возникают трудности из-за незнания последними специфики библиотечной работы.

Второй проблемой является несовершенство документации, отсутствие единой системы учета удаленных пользователей. Так, несмотря на требования ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика» [5], в своих отчетах некоторые учреждения, основываясь на показаниях встроенных в сайт счетчиков, учитывают показатель «количество просмотров страниц» в качестве «электронной книговыдачи», для других этот же показатель является «числом посещений»; кто-то считает лишь зарегистрированных пользователей сайта, кто-то — всех; в некоторых учреждениях к количеству посещений сайта плюсуют данные о посещении групп в соцсетях. Еще большую неразбериху вносят программы-счетчики, производители которых оперируют разной терминологией. Например, Яндекс Метрика называет каждое посещение сайта «визитом», а Гугл Аналитикс — «сеансом».

Такая разница в толковании понятий создает путаницу и расхождения в итоговой статистике. Очевидно, что для ее устранения должны быть опубликованы единые методические рекомендации, не допускающие двоякого толкования. В 2016 году ПГКУБ им. Горького был создан проект «Инструкции о порядке учета показателей работы с удаленными пользователями в общедоступных библиотеках Пермского края», однако этот документ так и не был утвержден для работы.

Еще одной ключевой особенностью деятельности по обслуживанию виртуальных пользователей является непонимание специалистами конечной цели своей работы. В некоторых районах библиотечные сайты созданы по указанию администрации, а не от потребности библиотеки найти своего читателя в веб-среде. Такой подход к работе порождает бессистемность и не приносит каких-либо весомых плодов. С другой стороны, те библиотеки, в которых работа с сайтами ведется осмысленно, а не «для галочки», достигают довольно серьезных результатов — высокого уровня посещений, востребованности онлайн-сервисов и, как следствие, лояльного пользователя, который еще не раз посетит сайт и саму библиотеку. Помимо этого, многие библиотекари называют причиной редких обновлений и низкой посещаемости сайта нехватку рабочего времени.

Итак, работа сайтов муниципальных библиотек Пермского края постепенно наращивает темпы, однако лакун в этой деятельности еще довольно много. Подводя итог первому десятилетию освоения веб-пространства, можно сделать вывод, что, даже не имея достаточного финансирования и опыта работы в этой сфере, сотрудники библиотек научились создавать качественный информационный продукт, удовлетворяющий требованиям современного потребителя. Постоянное повышение квалификации, самообразование и обновление программно-технических средств помогает им медленно, но верно переходить на качественно новый уровень. Постепенно ко все большему числу специалистов приходит понимание, что наличие у библиотеки официального сайта — не просто преходящее модное явление, а жизненная необходимость.

Примечания:

1. Анализ деятельности МБУК «Лысьвенская библиотечная система» : отчет / Лысьвенская центр. б-ка. Лысьва, 2018. 152 с. Неопубл.
2. Ведерникова Л. С. Библиотечное обслуживание населения Пермского края : итоги 2014 года // Б-ки Прикамья в 2014 году : обзор деят. / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького, Перм. краев. дет. б-ка им. Л. И. Кузьмина ; сост. и ред. Л. С. Ведерникова. Пермь, 2014. С. 21–44.
3. Ведерникова Л. С. Организация библиотечного обслуживания населения Пермского края в 2016 году // Б-ки Пермского края в 2016 г. : обзор деятельности / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького; сост. Л. С. Ведерникова, Н. А. Мелентьева, Г. И. Попова. Пермь, 2017. С. 5–20.
4. Вовк Л. Д., Зуенок В. В. Современные библиотечные сервисы // Решетневские чтения. Красноярск, 2014. С. 286–287.
5. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика : показатели и единицы исчисления [Электронный ресурс]. Введ. впервые 1.01.2015. URL: <http://www.consultant.ru>.
6. Дьяконова Е. М. Электронные ресурсы в справочно-библиографическом обслуживании : время перехода количества в качество, или как мы используем то, что имеем // Б-ки Прикамья в 2008 г. : обзор деятельности / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького, Перм. краев. дет. б-ка им. Л. И. Кузьмина ; сост. Л. С. Ведерникова. Пермь, 2009. С. 87–100.
7. Кулева О. В. Обзор основных направлений исследований сайтов библиотек // Библиосфера. 2009. № 3 (июль-сентябрь). С. 59–64.
8. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2012 году / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького ; отд. науч.-исслед. и метод. работы ; сост. Л. С. Ведерникова. Пермь, 2013. 19 с.
9. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2017 году / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького ; отд. науч.-исслед. и метод. работы ; сост. Л. С. Ведерникова. Пермь, 2018. 20 с.
10. Попова Г.И. Состояние и проблемы информатизации муниципальных библиотек Пермского края в 2009 году // Б-ки Прикамья в 2009 году : обзор деятельности / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького, Перм. краев. дет. б-ка им. Л. И. Кузьмина; сост. Л. С. Ведерникова. Пермь, 2010. С. 75–79.