

САЙТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ПЕРМСКОГО КРАЯ: ИТОГИ ПЕРВОГО ДЕСЯТИЛЕТИЯ

Появление библиотечных сайтов в России стало массовым явлением в 1997–1998 годах. В Пермском крае начало этой инновационной деятельности было положено в 2007 году по инициативе Пермской государственной краевой универсальной библиотеки им. А. М. Горького (далее – ПГКУБ). Целью данной деятельности библиотекари видели свое участие в создании единого информационного пространства, а задачи определяли следующие:

- обеспечение доступности, открытости и прозрачности информационных ресурсов;
- публикация общезначимой информации по всем направлениям деятельности библиотеки;
- формирование положительного образа библиотеки [2].

В 2010 году произошел сбой в работе сервера, на котором размещались ресурсы, и данные были утеряны. Несмотря на первый неудачный опыт, районных библиотек не отказался от идеи создания собственных интернет-ресурсов. В 2011 году была возобновлена деятельность по созданию типовых сайтов на платформе permculture силами отдела автоматизации ПГКУБ. Для администраторов сайтов муниципальных библиотек были организованы ежемесячные обучающие семинары, разработаны методические материалы.

В последующие годы количество сайтов муниципальных библиотекросло (см. Рисунок 1), увеличивалась и их суммарная посещаемость (см. Рисунок 2) [3; 4; 5; 6; 7; 8; 9].

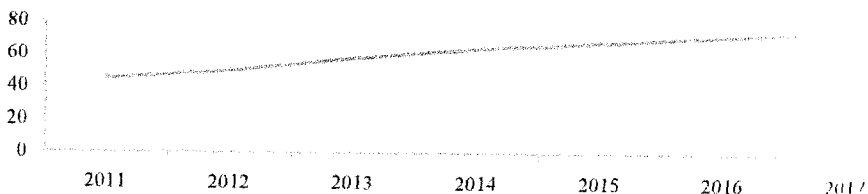


Рисунок 1. Динамика количества сайтов муниципальных библиотек Пермского края в 2011–2017 годах



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

В 2011 году был организован учет работы с пользователями сайтов. В годовых отчетах территорий появились графы «Количество библиотек, имеющих свой сайт или страницу в Интернете», «Объем электронного каталога, доступного в Интернете» и «Число посещений сайта, веб-страницы».

Как видно на Рисунке 2, период 2013–2016 годов характеризуется для сайтов муниципальных библиотек стабильным ростом без скачков. Они постепенно преобразуются, приобретают более современный интерфейс, контент становится разнообразным: афиши, анонсы мероприятий, календари значимых 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.

На фоне всё увеличивающейся посещаемости сайтов обратную картину наблюдаем с количеством визитов реальных пользователей в библиотеки края. Снижение в целом небольшое (с 841,6 до 801,5 тыс. за 5 лет), однако тенденциозное [3; 5; 6; 7; 8].

К 2017 году наступает период спада – серверы ПГКУБ, 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. Для исследования современного состояния сайтов муниципальных библиотек Пермского края нами были использованы следующие источники информации:

- анкеты, заполненные специалистами, ответственными за администрирование и продвижение сайтов (42 шт.);
- годовые отчеты территорий (47 документов);
- сайты муниципальных библиотек края (76 шт.).

Итак, всего в Пермском крае на сегодняшний день сайты имеются у 76 муниципальных библиотек из 533 (14,3 %), 5 из них детские. Еще у 34 библиотек нет официальных сайтов, но имеются страницы на порталах администраций муниципальных образований и/или активно действующие группы в соцсетях. В двух территориях (Оханском и Нытвенском 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. Подробная информация о хостинг-провайдерах представлена в Таблице 1.

Информация о хостинг-провайдерах сайтов

Коммерческие хостинги		Бесплатные конструкторы	
Название	Кол-во сайтов	Название	Кол-во сайтов
«ИТИС»	5	Ucoz	4
«Датакит»	2	Umi	3
BeGet	1	Jimbo	1
Design-star	1	Narod	1
e-Publish	2	Word-press	1
ITperm	1	Ahmojdom	1
Jino	2	Myl	1
Muzcult	1	A5	1
Sv-lab	2	Google-sites	1
Timeweb	1		
Wix	1		

Насколько же эффективно организована их работа? Суммарные цифры посещений сайтов выглядят довольно внушительно (480,7 тыс. визитов за 2017 год), в среднем каждый ресурс 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 учётом посещений самого администратора) [3].

Давайте разберёмся, чем же обусловлен такой колоссальный разрыв. Основная функция библиотечного сайта, не считая имиджевой, – **информационно-библиографическое обслуживание** удалённых пользователей [10]. Как и обслуживание реальных пользователей, оно подлежит строгому учету.

Анализ отчетов территорий показал, что за 2017 год в библиотеках края в удалённом 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 9,4 раза. При этом сама услуга «виртуальная справка» («спроси библиотекаря», «вопрос – ответ» и т.д.) заявлена на 19 сайтах. В шести территориях справочное обслуживание удалённых пользователей не ведётся (или не учитывается) вообще, ещё в трёх – ведётся только по телефону.

На Рисунке 3 показано распределение виртуальных справок по каналам получения. Как видим, справки, полученные посредством электронной почты, уверенно лидируют (79,5%), в социальных сетях выполнено 18,9% справок, а на запросы, отправленные через сайт, приходится всего около 1,6%. Несмотря на доступность услуги, она не пользуется спросом в большинстве библиотек.

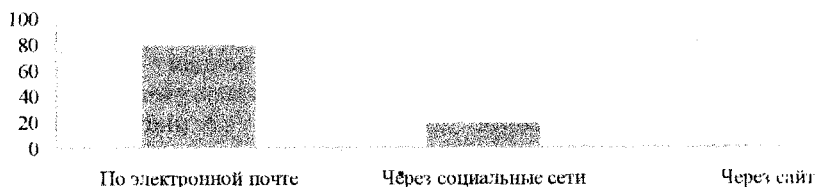


Рисунок 3. Виртуальное справочное обслуживание в 2017 году

Одной из причин низкой популярности виртуальной справочной службы специалисты называют необходимость регистрации пользователей – часто быстрее бывает обратиться напрямую к специалисту в соцсетях. Кроме того, на тех сайтах, где электронный каталог (далее – ЭК) доступен онлайн, потребность пользователя в получении адресной справки отпадает сама собой. Добавим, что невостребованность виртуальной справки во многом является следствием недостаточной рекламы.

Услуга онлайн-продления книг доступна на 13 сайтах. В квартальных и годовых отчетах не учитывается количество обращений пользователей к сайту с целью продлить срок пользования литературой, поэтому отследить их динамику не представляется возможным. По отзывам администраторов сайтов, услуга популярностью также не пользуется.

Наиболее востребованной онлайн-услугой, по их мнению, является доступ к каталогам. Он реализован пока лишь в 5 библиотеках. Типовые сайты такой возможности не имеют. Основная информация об ЭК, доступных на сайтах, представлена в Таблице 2.

Таблица 2

Основная информация об ЭК, доступных онлайн

Библиотека, адрес сайта	Разработчик сайта	Сведения об электронном каталоге
Объединение муниципальных библиотек г. Пермь http://biblioteki.per.ru/	«Датакит»	Реализован на платформе Web-IRBIS. Содержит около 160 тыс. записей с 1994 года, ежемесячное пополнение около 1000 записей. Поиск осуществляется по автору, названию, ключевым словам. По каждому документу приведено полное карточное описание с аннотацией. Сайт также предлагает помощь в поиске и бронировании литературы.
Централизованная библиотечная система г. Березники http://berlib.ru/	«Датакит»	Каталог встроен в сайт. Включает свыше 80 тыс. записей о поступлениях с 1994 года. Реализован простой поиск (по автору, названию и ключевым словам) и расширенный с использованием логических элементов «и/или». Алгоритм поиска подробно прописан в разделе «помощь». Большим плюсом является возможность забронировать найденную книгу.
Цыганская библиотечная система http://www.lysva-lib.ru/	Разработан штатными сотрудниками и на платформе Joomla конструктора Wix (платная версия)	Каталог встроен в сайт. Включает информацию о поступлениях с 1995 года. Осуществляется простой поиск (по автору, названию) и расширенный. Результаты поиска выдаются в виде полного библиографического описания с аннотацией. На странице с поиском представлена информация о самом каталоге (паспорт). Забронировать найденную книгу на сайте нельзя.
Горнозаводская центральная межпоселенческая библиотека http://gorn-lib.biblioteka-perm.ru/	«ИТИС»	Каталог встроен в сайт, сведения заносятся вручную (нет интеграции с автоматизированной библиотечно-информационной системой). Объём – 20 450 записей. Поиск осуществляется по полям «автор», «заглавие», «предмет», «дата публикации». Но, поскольку результаты поиска включают только автора и заглавие книги (остальные выходные данные, по-видимому, не занесены), предметный поиск (как по рубрикам Библиотечно-библиографической классификации, так и по ключевым словам) не работает.

Карагайская межпоселенческая библиотека https://karalib.perm.muzkult.ru/	Muzkult	Каталог встроен в сайт. Сведений о его объеме и хронологических границах на сайте нет. Реализуется простой поиск (с одной безымянной поисковой строкой) и расширенный – с применением полей «автор», «название», «предмет», «аннотация» и «ISBN». По факту поля «предмет» и «аннотация» бесполезны (поиск по ним не осуществляется). В результатах отображаются краткие выходные данные и кнопка «заказать» для каждой книги. Бронирование доступно после регистрации.
--	---------	--

Таким образом, внутренние шаблоны коммерческих хостингов предназначенные для ведения ЭК онлайн, не всегда адекватно отвечают нуждам библиотек. Наиболее удобным техническим решением, на наш взгляд является приобретение интернет-модуля для автоматизированных библиотечно-информационных систем MARK SQL или IRBIS. В конце 2017 года такой программный продукт был приобретен Ильинской межпоселенческой библиотекой им. А. Е. Теплоухова, на сайт он пока не установлен.

С 2014 года одним из перспективных направлений деятельности библиотек Пермского края становится создание электронных, или цифровых коллекций, а стандарт «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (разрабатывается администрациями муниципальных образований) отныне включает услугу «предоставление доступа к электронным ресурсам».

На сегодняшний день собственные электронные коллекции имеют 8 центральных библиотек городских округов (Перми, Кунгура) и муниципальных образований (Верещагинского, Горнозаводского, Кизеловского, Очерского, Соликамского). Оцифровкой собственных фондов в той или иной степени на регулярной основе занимаются только 10 библиотек. Тем не менее документовыдача оцифрованных изданий посредством сайтов удалённым пользователям растёт год от года (Рисунок 4), до 2015 года этот параметр в отчетах не учитывался [3; 5; 6].

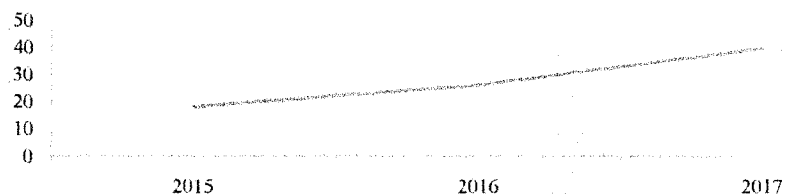


Рисунок 4. Количество документов из электронной библиотеки, выданных в удалённом режиме (тыс. экз.)

В 2017 году документовыдача оцифрованных изданий удалённым пользователям составила 39,73 тыс., наиболее высок этот показатель в Очерском (29,73 тыс.) и Горнозаводского (7,02 тыс.) районах. Документовыдача в стационарном режиме в эти же годы сокращается с 21,5 до 20,6 млн. экз. [3].

Формы массового информирования на сайтах библиотек разнообразны. Большинство специалистов регулярно размещают на веб-ресурсах 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 разнообразны, 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 видеобзоров, 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 на аутсорсинге – возникает диссонанс из-за незнакомства последними специфики библиотечной работы.

Второй проблемой является несовершенство документации, отсутствие единой системы учета удаленных пользователей. Так, несмотря на требования ГОСТа [1], в своих отчетах некоторые библиотеки, основываясь на показаниях встроенных 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 плюсуется данные о посещениях групп в соцсетях. Еще большую неразбериху вносят сами программы-счетчики, разработчики которых оперируют разной терминологией. Например, «Яндекс-метрика» (<https://metrika.yandex.ru>) называет каждое посещение сайта «позитом», а «Гугл-аналитикс» (<https://analytics.google.com>) – «сеансом».

Разница в понимании и именовании понятий создает путаницу и расхождения в итоговой статистике. Очевидно, что для ее устранения должны быть опубликованы единые методические рекомендации, не допускающие двойного толкования. В 2016 году ИЛ КУБ 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.

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 лагун 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 проходящее модное явление, а жизненная необходимость.

Библиографический список

1. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика : показатели и единицы измерения. – Москва : Издательство стандартов, 2014. – 8 с.
2. О web-сайте МУК «МЦБС Еловского муниципального района» : положение. Локальные акты муниципальных библиотек Пермского края : сборник / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького ; отд. науч.-исслед. и метод. работы ; сост. Л. С. Ведерникова. – Пермь, 2009. – С. 77–78.
3. 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. Н. А. Мелентьева. – Пермь : [б. и.], 2018. – 20 с.
4. 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 : [б. и.], 2013. – 19 с.
5. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2015 году / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького ; отд. науч. исслед. и метод. работы ; сост. Л. С. Ведерникова. – Пермь : [б. и.], 2016. – 20 с.
6. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2016 году / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького ; отд. науч. исслед. и метод. работы ; сост. Л. С. Ведерникова. – Пермь : [б. и.], 2017. – 20 с.
7. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2013 году : табл. // Библиотеки Прикамья в 2013 году : обзор деятельности / 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. 4–20.
8. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2014 году : табл. // Библиотеки Прикамья в 2014 году : обзор деятельности / 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, 2015. – С. 4–20.
9. Основные показатели деятельности государственных и муниципальных библиотек Пермского края в 2011 году : табл. // Библиотеки Прикамья в 2011 году : обзор деятельности / 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, 2012. – С. 5–21.
10. Потехина, Ю. В. Управление библиотечным сайтом как предмет научных исследований : постановка проблемы. / Ю. В. Потехина // Библиосфера. – 2011. – № 4. – С. 85–89.