

## БИБЛИОТЕКИ В ВИРТУАЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Общество XXI века – общество информационное. Сегодня все большее число коммуникаций совершается с помощью Интернета. Многие виды деятельности не представляются без интерактивной виртуальной среды, ее огромных возможностей.

В телекоммуникационное пространство Интернета уверенно вошли и библиотеки. Интернет, как информационная среда, дает возможность не только получить необходимую информацию, но и предоставить сведения о себе. Поставленную задачу в первую очередь решают веб-сайты библиотек. Создание сайта – это продвижение информации на более высокие функциональные уровни, участие в формировании позитивного имиджа библиотеки, привлечение внимания к имеющейся интеллектуальной продукции и оказываемым услугам по ее предоставлению, обеспечение притока в библиотеку новых заинтересованных пользователей.

Появление библиотечных сайтов в России стало массовым явлением во второй половине 90-х гг. прошлого века. Большую роль здесь сыграли различные программы поддержки доступа к Интернету для некоммерческих учреждений, и прежде всего гранты, полученные от Института «Открытое общество», IREX и Фонда «Евразия». И если их количественный рост внушал оптимизм, то информационное наполнение оставляло желать лучшего, так как сайты поражали своей наивностью, напыщенностью, обилием излишней информации. Библиотеки стремились представить себя в Интернете любыми путями, часто не понимая, что для библиотечного сайта прежде всего важна реализация онлайн-поиска, заказа литературы и получения необходимых материалов в электронном виде.

Сегодня уже выработан ряд общих требований, которым должен соответствовать любой качественный веб-сайт: глубина содержания, продуманная структура, легкость навигации, стабильность информационных ресурсов, оперативность обновления информации, доступность для пользователей, единство дизайна всех разделов. Кроме этого хорошим тоном считается наличие англоязычной версии сайта, а некоторые национальные библиотеки РФ создают версии сайтов на национальных языках ([Национальная библиотека Республики Татарстан](#), [Национальная библиотека Республики Карелия](#), [Национальная библиотека Удмуртской Республики](#)). Только соответствуя всем этим требованиям, сайт библиотеки может быть авторитетным и надежным источником информации.

Библиотечные веб-сайты, как правило, содержат традиционный набор. Прежде всего это главная, или домашняя, страница, которая служит для приветствия посетителей, обеспечивает вводную информацию о сайте, направляет пользователя к другим его страницам. Здесь же содержится основная контактная информация о библиотеке: адрес, часы работы, номер телефона, правила записи читателей, структура, адреса электронной почты ведущих сотрудников. Непременным элементом сайта является информация о миссии библиотеки, ее истории, отделах и услугах, новостях, различных мероприятиях для читателей.

Ключевым моментом, оказывающим влияние на положительный имидж библиотеки и осведомленность потребителя о предоставляемых ею информационных продуктах и услугах, являются информационные ресурсы. Поэтому традиционно на сайтах библиотек размещают аннотированный рубрикатор «Ресурсы Интернета», электронные каталог и базы данных. Эти разделы сайтов имеют шанс стать приоритетными для выполнения запросов любых типов, так как значительно расширяют традиционный справочно-библиографический аппарат библиотеки, включая в себя ссылки на важнейшие информационные ресурсы: энциклопедические и справочные издания, электронные каталоги других библиотек, библиографические базы данных и другие полезные источники.

Главным информационным продуктом библиотек по праву можно считать электронный каталог (ЭК). Виртуальный электронный каталог, то есть каталог с удаленным сетевым доступом, значительно расширяет диапазон возможностей потенциальных пользователей.

В настоящее время в России доступ к собственным электронным каталогам открыт на сайтах большинства федеральных ([ЭК Российской государственной библиотеки](#), [ЭК Российской национальной библиотеки](#)), большей части универсальных республиканских (национальных), областных и краевых ([ЭК Псковской областной универсальной научной библиотеки](#), [ЭК Национальной библиотеки Республики Карелия](#)), вузовских ([ЭК Научной библиотеки Московского государственного университета им. М. В. Ломоносова](#)) и крупных научно-технических библиотек ([ЭК Государственной публичной научно-технической библиотеки](#)). Информационный потенциал этих библиотек может представлять интерес для широкой читательской аудитории, как в нашей стране, так и за рубежом, а поисковые возможности и информационная прочность электронных библиотечных каталогов неуклонно повышаются за счет усовершенствования программного обеспечения и проведения ретроспективной конверсии.

Обязательным требованием к электронным библиографическим ресурсам становится их регулярная и максимально оперативная актуализация. Только в этом случае цифровые базы способны выполнять функцию текущего оповещения о вышедших в свет и поступивших в фонды библиотек изданиях.

Кроме каталогов библиотеки предлагают самые разнообразные базы данных – от библиографических до фактографических и полнотекстовых. Перечень таких баз данных на сайте крупной библиотеки может достигать сотен наименований. Как правило, создание баз данных продиктовано потребностями пользователей, а перевод таких коллекций в электронную форму с последующим размещением на сайте значительно повышает их доступность для читателей, а также для сотрудников других библиотек и информационных центров.

Большую ценность представляют полнотекстовые базы данных, но, соблюдая законы авторского права, библиотека может предоставить доступ к ним только авторизованным пользователям и только для личных, научных и образовательных целей. Исключение составляют первоисточники, на которые истекли ограничения авторского права. На сайте Национальной библиотеки Удмуртской Республики в разделе «Электронная библиотека» размещена коллекция «Книжные редкости Удмуртии», в которой представлены цифровые копии редких и ценных изданий, хранящихся в библиотеке. В цифровой формат переведены краеведческие и национальные книги конца XIX – первой трети XX века. Размещение подобных источников на сайте библиотеки значительно повышает его содержательную ценность.

Заметной тенденцией последних лет является перенос многих видов профессиональной библиотечной деятельности в сетевую среду. Работающие на библиотечных сайтах службы «Виртуальная справка» и «Электронная доставка документов» являются основой для системы удаленного библиографического информирования и библиотечного обслуживания.

Виртуальная справочная служба (ВСС) – это справочное обслуживание, производимое с помощью электронных средств связи, часто в режиме реального времени, когда пользователи используют компьютер и различные интернет-технологии для общения с библиотекарями, не присутствуя при этом в библиотеке. ВСС предоставляет в ответ на запрос пользователя готовую библиографическую и фактографическую информацию в виде списков литературы, а также ссылок на интернет-ресурсы.

Создание ВСС объясняется объективными причинами:

- увеличением российских интернет-ресурсов, которые используются при выполнении запросов пользователей;
- формированием новой пользовательской аудитории, испытывающей потребность в круглосуточном доступе к электронным каталогам библиотек, получении электронных копий документов.

Преимущества ВСС для пользователей:

- получение оперативной, профессиональной помощи в поиске информации;
- экономия времени работы в библиотеке, так как часть нужных сведений будет получена заранее;
- отпадает необходимость посещения библиотеки ввиду получения ответов на свои вопросы в режиме виртуальной справки.

Виртуальное справочное обслуживание развивается в библиотеках по трем направлениям:

- синхронное (к нему относят службы, которые выполняют запросы в режиме реального времени – чат-обслуживание, видео- и телеконференции);
- асинхронное (обслуживание, при котором пользователь получает ответ на запрос через какой-то отрезок времени посредством электронной почты или используя веб-формы запросов);
- полностью автоматическое предоставление информации в ответ на запросы пользователей на основе использования специально организованных баз знаний / баз данных выполненных запросов, справочных ресурсов Интернета.

Первая форма предполагает интерактивную, фактически живую, помощь библиографа, проводимую в режиме реального времени. Справочное обслуживание в режиме чата позволяет читателю и библиографу обмениваться короткими письменными посланиями. Одновременно обмениваться текстовыми посланиями с библиографом могут несколько читателей.

Усовершенствование чат-технологий кроме текстового чата предполагает такие услуги, как совместный просмотр, сопровождение удаленного читателя. Это дает возможность библиографу и читателю видеть экраны друг друга, что в свою очередь позволяет читателю одновременно с библиографом обращаться к различным цифровым объектам (поисковым системам, базам данных, каталогам, цифровым библиотекам). Библиограф может отправить на компьютер читателя файлы любого типа.

В работе чата могут принимать участие несколько библиотек, что позволяет отвечать на запросы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Синхронное обслуживание в режиме чата подходит для выполнения запросов удаленных пользователей, требующих немедленного ответа.

В России эксперимент по чат-обслуживанию удаленных пользователей проводился в Российской национальной библиотеке (РНБ) в 2002 году по предложению Славянской библиотеки Иллинойского университета (США). Запросы выполнялись обеими библиотеками. РНБ, учитывая новизну этой деятельности, ограничила тематику и типы запросов. Библиотека выполняла запросы общего характера о библиотеке в целом, по истории, искусству, художественной литературе и литературоведению, по истории и сегодняшней жизни Санкт-Петербурга; выполнялись фактографические запросы, тематические справки, не требующие углубленного библиографического поиска.

Вторая форма предполагает выполнение справок по электронной почте и создание на сайте библиотеки специальной формы, в которой читатели могут оставить свои запросы и через определенное время получить ответ на них. То есть пользователь, запустив стандартное e-mail программное обеспечение на сайте библиотеки, заполняет появившийся бланк электронного письма и отправляет его по автоматически указываемому адресу.

Другой вид асинхронного обслуживания удаленных пользователей – это веб-форма запроса для его передачи в библиотеку. Это обслуживание состоит из трех этапов: прием запросов, поиск информации, предоставление ответа.

Обе формы ВСС имеют как свои достоинства, так и недостатки:

- консультирование в реальном времени требует постоянного присутствия и весьма напряженной работы специально выделенного библиографа, так как пользователям, как правило, требуется немедленный ответ;
- выполнение справок по электронной почте дает возможность отправлять запрос в любое удобное время из любой точки мира. Немаловажное достоинство – низ-

кая стоимость услуги. К недостаткам относятся: невозможность мгновенно получить ответ на запрос из-за того, что библиограф отвечает на запросы по возможности, а не немедленно; при неточной формулировке запроса библиографу требуется провести интервью для уточнения деталей; отсутствие возможности показать читателю, как использовать сайты или базы данных;

- организация виртуального стола справок не требует привлечения дополнительного штата и не так напряжена сама по себе, потому что справки могут выполняться разными сотрудниками библиографического подразделения в зависимости от степени их текущей загрузки.

Для того чтобы справляться с потоком запросов и не терять своих пользователей, библиотеки начали применять корпоративный подход к организации ВСС. Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек была размещена на общероссийском [информационно-справочном портале LIBRARY.RU](http://library.ru) и открыта в октябре 2003 г.

Еще одна современная электронная технология, внедряемая в практику работы библиотек, – электронная доставка документов (ЭДД). Активный процесс автоматизации информационно-библиотечного обслуживания затронул все сферы данной деятельности, в том числе и такой важный канал коммуникации, как межбиблиотечный абонемент (МБА) и международный МБА (ММБА). Перевод данных процессов на качественно новый уровень способствует более продуктивному использованию ресурсов библиотек России и других сообществ.

Главная задача, которая решается в рамках автоматизации МБА и ММБА, – повышение оперативности обслуживания пользователей, а создание в библиотеках служб ЭДД способствует ее реализации.

ЭДД, во-первых, дает возможность онлайн-передачи оцифрованных документов, а значит, предоставляет быстрое и качественное обслуживание пользователей. Во-вторых, выдача абоненту электронной копии – это альтернативное решение отправки первоисточника, что положительно отражается на сохранности библиотечного фонда. И, в-третьих, ЭДД допускает взаимное использование информационных ресурсов разных библиотек. Теперь отсутствие документа в фонде одной библиотеки не является причиной отказа пользователю.

Технология ЭДД может быть реализована на сайте библиотеки: генерация заказа через электронный каталог, выполнение заказа (сканирование) и отправка пользователю по электронной почте. В качестве примеров можно привести сайты [Российской государственной библиотеки \(РГБ\)](http://rsl.ru), [Российской национальной библиотеки](http://nlib.ru), [Национальной библиотеки Удмуртской Республики](http://udmlib.ru).

Использование современных публикаций сопряжено со строгим соблюдением авторских прав. В связи с вступлением в действие с 1 января 2008 года части 4 Гражданского кодекса РФ, регулирующей, в том числе, правила копирования документов, защищаемых авторским правом, и в целях обеспечения правовых основ деятельности библиотек документы, полученные по ЭДД, не подлежат тиражированию, воспроизведению и репродуцированию. Служба ЭДД предоставляет электронные копии только для личных, научных и образовательных целей, работает на платной основе.

Для оформления заказа необходимо зарегистрироваться (ввести пароль и логин) и заполнить специальную форму заказа, указав сведения о запрашиваемом документе, необходимый формат копирования (jpg, pdf, Word и др.) и объем информации в Мб, который сможет принять электронный почтовый ящик пользователя. Уточнить сведения о наличии документа можно по электронному каталогу библиотеки.

После получения заказа и проверки наличия источника в фонде библиотеки заказчику направляется уведомление о возможности выполнения заказа и его стоимости. Заказчик должен подтвердить свой заказ или отказаться от его выполнения. Выполнение заказа начинается после поступления денег на расчетный счет библиотеки или получения копии

документа об оплате. Оплатить заказ можно почтовым или банковским переводом на расчетный счет библиотеки.

\* \* \*

Миссия библиотеки может считаться успешно реализуемой, если она (библиотека) воспринимается как центр общественной жизни, объединяющей всех в единое сообщество.

Библиотека – уникальный социальный институт, один из самых доступных для широких масс центров культуры, общения с книгой. Кроме этого, библиотеки являются одним из наиболее действенных общественных институтов. По словам Председателя Совета Федерации Федерального Собрания РФ С. М. Миронова, «Библиотеки остаются наиболее востребованными из всех учреждений культуры, являются важнейшим инструментом социализации личности, ее интеграции в общество и культуру». Приобретая новые технические возможности, библиотеки стали располагать большим потенциалом для успешного вхождения в социум. Так, библиотечные веб-сайты могут стать своеобразной площадкой продвижения различных государственных программ, проектов, что в свою очередь помогает повысить статус библиотек, расширить возможности их влияния в обществе.

Указами Президента РФ 2007 год был объявлен Годом русского языка, а 2008 – Годом семьи. Проанализировав сайты библиотек разных типов, можно увидеть, что библиотечное сообщество не осталось в стороне, а активно включилось в работу по претворению в жизнь важнейших государственных задач. Во многих регионах были разработаны и приняты библиотечные программы. Например, в Муниципальном учреждении культуры «Владивостокская централизованная библиотечная система» – [целевая программа «Семья. Чтение. Библиотека»](#), Псковской областной библиотеке для детей и юношества им. В. А. Каверина – [программа «Солнечный круг»](#).

Как правило, на сайтах библиотек создаются страницы, где размещается информация о реализации программ, анонсируются мероприятия, проводимые в их рамках. Национальная библиотека Республики Хакасия им. Н. Г. Доможакова разместила на своем сайте страницу, цель которой – предоставление информационной поддержки института семьи в Хакасии. На сайте можно познакомиться с новостями по теме семья; получить оперативную информацию по российскому семейному законодательству (льготы, пособия и выплаты); найти адрес и телефон учреждений и организаций Республики Хакасия по проблемам семьи, материнства и детства; познакомиться с Календарем семейных праздников и подобрать сценарий семейного праздника; подобрать художественную литературу для семейного чтения. Адрес сайта: <http://www.nbdrx.ru>.

Итак, можно смело сказать, что сегодня представление библиотеки в Интернете – не дань модному веянию, а осознанная форма работы, продиктованная временем. Активно работающий веб-сайт позволяет библиотеке реализовать ряд задач по ее продвижению в международном информационном обществе и повышению комфортности обслуживания пользователей. Если у библиотеки есть собственное представительство в Интернете, то ее пользовательская аудитория способна расшириться до весьма серьезных размеров. Кроме пользователей, которые находятся физически в поле обслуживания библиотеки, в нее «входят» через локальные сети или с помощью Интернета. При этом необходимо помнить, что виртуальный читатель должен быть обслужен не хуже читателя реального.

Главное, на чем должны сосредоточиться библиотеки в виртуальном пространстве, – это обеспечение потребителей информацией там и тогда, где и когда в этом есть необходимость.

Разумеется, само по себе создание веб-сайта еще не является гарантией его широкой популярности и, следовательно, эффективного применения. Продуктивное использование возможностей Интернета невозможно без грамотно проведенной работы по продвижению сайта. Под продвижением нужно понимать действие, направленное на оповещение мак-

симального числа пользователей Интернета о существовании сервера, предоставляемых на нем услугах, а также происходящих изменениях.

Методы продвижения веб-сайтов разработаны весьма подробно. К ним относятся:

- регистрация в поисковых системах и справочниках ресурсов Интернета;
- баннерные обмены;
- размещение ссылок и публикация материалов, содержащих ссылки на сайт библиотеки на серверах аналогичной тематики;
- участие в конференциях, тематических форумах и списках рассылки.

Грамотно выстроенные мероприятия по продвижению сайта позволяют библиотеке занять достойное место в виртуальном пространстве Интернета.

Освоив работу с виртуальными ресурсами, библиотека как общественный институт становится полноправным элементом виртуального пространства. При этом статус библиотеки претерпевает изменения. Из учреждения, обеспечивающего доступ к документам, она превращается в учреждение, обеспечивающее доступ к информации во всех видах и возможность интерактивного общения в информационной вселенной. Таким образом, отвечая требованиям времени, своевременно реагируя на изменения внешней среды, библиотека сможет не только сохранить, но и повысить свой авторитет в обществе завтрашнего дня.

### Список литературы

1. Дементьева Е. В. Электронный межбиблиотечный абонемент – основа для равноправного информационного обмена в будущем и настоящем // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 4. – С. 92–98.
2. Ерохо Т. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей в виртуальной среде: зарубежный опыт и перспективы развития в НББ // Библиотечный свет. – 2005. – № 4. – С. 10–13.
3. Ермаков С. Г., Стахевич А. М. Создание веб-сайта библиотеки: методологии и технологии // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы 10-й юбилейной международной конференции «Крым-2003», г. Судак, Автономная Республика Крым, Украина, 7–15 июня 2003 г. – М., 2003. – Т. 1. – С. 275–279.
4. Ефимова Е. А. Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 28–31.
5. Жабко Е. Д. Кто ищет, тот всегда найдет: новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Библиотека. – 2004. – № 9. – С. 36–39.
6. Крупненева И. Г., Степанов В. К. Методы продвижения веб-сайта библиотеки // Научные и технические библиотеки. – 2003. – № 8. – С. 63–73.
7. Жабко Е. Д. Поэкспериментируем в chat-режиме // Библиотека. – 2002. – № 6. – С. 33–35.
8. Опарина О. Д., Охезина Е. А. Веб-сайт в библиотечной технологии // Научные и технические библиотеки. – 2004. – № 7. – С. 41–46.
9. Потехина Ю. В. Интернет-представительство библиотеки вуза: желаемое и действительное // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 6. – С. 14–24.
10. Рязанцева Л. Что нам стоит сайт построить // Библиополе. – 2008. – № 5. – С. 25–27; 2008. – № 6. – С. 27–29; № 7. – С. 27–29; № 8. – С. 20–21.
11. Степанов В. К. Российские библиотечные сайты в Интернет // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 3. – С. 17–20.
12. Филиппова Л. Я. Создание контента (содержания) библиотечных веб-сайтов учебных заведений: (из зарубежного опыта) // Научные и технические библиотеки. – 2002. – № 2. – С. 55–58.

13. Харьбина Т., Слащева Н., Мохначева Ю. Создание библиотечного веб-сайта // Библиополе. – 2005. – № 1. – С. 26–28.
14. Харьбина Т., Слащева Н., Мохначева Ю. Технология электронной доставки документов // Библиополе. – 2005. – № 2. – С. 24–25.
15. Шрайберг Я. Л. Современные тенденции развития библиотечно-информационных технологий // Научные и технические библиотеки. – 2002. – № 1. – С. 25–47.

*Составитель:  
главный библиограф  
информационно-библиографического отдела  
О. Г. Колесникова*