

**Виртуальное обслуживание удаленных пользователей  
на сайтах публичных библиотек Украины**

**Virtual Services to Remote Users  
on the Web Sites of Ukrainian Public Libraries**

**Віртуальне обслуговування віддалених користувачів  
на сайтах публічних бібліотек України**

*И. Г. Торлин*

*Национальная библиотека Украины для детей, Киев, Украина*

*Igor Torlin*

*National Library of Ukraine for Children, Kiev, Ukraine*

*I. Г. Торлін*

*Національна бібліотека України для дітей, Київ, Україна*

Доклад посвящен анализу состояния сервисов удаленного обслуживания пользователей на веб-сайтах публичных библиотек Украины.

The paper deals with the analysis of the state-of-the-art in virtual services to remote users on the web sites of Ukrainian public libraries.

У доповіді проаналізовано стан сервісів віддаленого обслуговування користувачів на веб-сайтах публічних бібліотек України.

Два года назад на конференции Крым-2006 я представлял доклад «Веб-сайты публичных библиотек Украины: попытка обзора». Два года – срок небольшой, но и немалый в нашем стремительном мире. За это время возникли десятки новых библиотечных сайтов, а существовавшие наработали контент, и порой существенно изменили концепцию. Поэтому я решил вернуться к обзору, несколько видоизменив тему. Были проанализированы веб-сайты 90 библиотек (в минувшем обзоре – 70) по 8 критериям (в 2006 г. анализ проводился по 18 критериям). Акцент в этом году было решено сделать на сервисах, предоставляемых библиотеками удаленному пользователю. Не секрет, что именно этого ждет современный посетитель от библиотечных веб-сайтов. Итак, оценивалось:

1. Наличие работающего веб-каталога
2. Заказ литературы в веб-каталоге
3. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание
4. Электронная доставка документов
5. Наличие полнотекстовых оцифрованных документов из фондов библиотеки
6. Предоставление веб-сайта для публикации внешних (региональных) документов
7. Наличие обратной связи с пользователями (опросы, форумы, гостевые книги)
8. Посещаемость сайта целевой аудиторией.

Обзор начнем с того условного рейтинга, которым заканчивался предыдущий доклад – топ-десятки наиболее посещаемых сайтов публичных библиотек Украины. Напомним, как она выглядела 2 года назад:

**Посещаемость: количество уникальных хостов/загруженных страниц в сутки**

1. Национальная библиотека Украины для детей: **1374/3994**.
2. Кировоградская ОУНБ: **988/2437**.
3. Винницкая ОУНБ: **546/1388**.
4. Государственная библиотека Украины для юношества: **350/816**.
5. Ровенская ОУНБ: **186/552**.
6. Харьковская научная библиотека им. Короленко: **101/186**.
7. Луганская ОУНБ: **60/147**.

8. Публичная библиотека им. Леси Украинки: **52/122**.

9. Донецкая ОУНБ: **33/89**.

10. Херсонская ОУНБ: **32/145**.

В нынешнем году подсчет посещений производился по состоянию на март 2008 года. К сожалению, далеко не все библиотеки разместили счетчики независимых рейтинговых служб на своих сайтах, поэтому определение посещаемости превратилось в непростую задачу. Некоторые библиотеки закрыли статистику от постороннего глаза; иные предпочли выставить для обозрения собственную статистику посещений.

**Тем не менее, список десяти наиболее посещаемых сайтов публичных библиотек Украины в марте 2008 г. выглядел следующим образом:**

Посещаемость: количество уникальных хостов/загруженных страниц в сутки

1. Национальная библиотека Украины для детей: **2134/6200**.

2. Кировоградская областная универсальная научная библиотека им. Д. И. Чижевского: **859/2496**.

3. Государственная библиотека Украины для юношества: **453/946**.

4. Онуфриевская центральная районная библиотека **369/535**

5. Херсонская областная универсальная научная библиотека им. О. Гончара: **356/1010**.

6. Кировоградская городская централизованная библиотечная система: **254/531**.

7. Ровенская государственная областная библиотека: **230/696**.

8. Херсонская областная библиотека для детей: **226/640**.

9. Одесская государственная научная библиотека им. М. Горького: **177/620**.

10. Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых г. Николаева: **110/287**.

Отметим, что некоторые библиотеки слишком прямолинейно восприняли этот показатель как определяющий, и погнались за посещаемостью любой ценой. Впрочем, в этом нет ничего удивительного: к сожалению, в ряде стран деятельность библиотек все еще плоско оценивается не по содержанию работы, а лишь по цифровым показателям. Поэтому в мета-информации ряда сайтов все еще присутствуют неправдивые сведения, цель которых – заманить пользователя. Одна из библиотек (называть которую я не буду) разместила на главной странице скрытую ссылку на рекламный сайт, призванную увеличить количество посещений. И хотя в рейтинге посещений ей и удалось зацепиться за топ-десятку, я взял на себя смелость исключить ее из списка за использование некорректных технологий, тем более что реальное информационное наполнение сайта явно не соответствовало столь высокой посещаемости.

В нынешней десятке осталась ровно половина библиотек из списка двухгодичной давности. Далее я постараюсь проанализировать, за счет каких сервисов библиотекам удалось достигнуть такой посещаемости, но вначале хочу представить общее состояние сервисов, по которым велся анализ.

О наличии **веб-каталога** заявили 42 библиотеки (примерно 47 %) – в общем-то, очень неплохо. Однако корректно работали лишь 22 каталога; не работали вообще – 13, некорректно выполняли запросы – 7. Напомним, что 2 года назад было заявлено 27 каталогов; из них корректно работали 18. То есть реально наши пользователи выиграли не так уж и много. Более того, заявленный, но не работающий каталог подрывает доверие к библиотечному сайту. Большинство проблемных каталогов, как и 2 года назад, использовали собственные программные разработки.

**Удаленный заказ/резервирование изданий** на определенный день – сервис, удобный для пользователей – пока освоили лишь 2 библиотеки.

**Виртуальные справочные услуги** заявлены на сайтах 33 библиотек (2 года назад – 31). Приrost, казалось бы, небольшой, однако обращает внимание улучшение качества сервиса: всего лишь 3 библиотеки «заявили» услугу, не реализовав ее; примерно столько же оставили некоторые вопросы без ответов, остальные – честно выполняют взятые на себя обязательства. Почти не осталось библиотек, дающих ответы по электронной почте без публикации на сайте; большинство формирует базу данных вопросов/ответов с поисковыми возможностями. Кроме «Объединенной справочной службы библиотек Украины» (которая за 2 года увеличила число участников с 8 до 12),

появились еще 2 корпоративных объединения: на базе Харьковской научной библиотеки им. Короленко (6 библиотек-участниц разных систем и ведомств г. Харькова) и Луганской областной универсальной научной библиотеки (2 луганских библиотеки). Некоторые библиотеки участвуют сразу в двух, а то и в трех проектах одновременно; некоторые поддерживают специализированные справочные службы – профессиональные, правовые.

7 библиотек предлагают услуги по **электронной доставке документов**. Склоняем перед ними головы: в силу ряда причин с каждым днем реализация подобной очень востребованной пользователями услуги становится все более и более проблематичной.

**Полнотекстовые документы** – голубая мечта большинства пользователей Сети – присутствуют еще далеко не на всех библиотечных сайтах. Если включить в этот перечень многочисленные методико-библиографические материалы – издания библиотек – картина предстанет более радужной; вот только востребованность подобных ресурсов со стороны целевой аудитории вызывает большие сомнения.

Лишь шесть библиотек представляют на сайтах оцифрованные издания из своих коллекций. Тому есть объективные и субъективные причины: необходимость соблюдать законодательство по авторскому праву, отсутствие качественной сканирующей техники, недостаток квалифицированного персонала – все это понятно. Но вот когда в локальном доступе оказываются оцифрованные книги, срок действия авторского права на которые уже давно истек, а в библиотеках есть достаточное количество экземпляров издания на бумажных носителях – это вызывает, по меньшей мере, недоумение. Еще шесть библиотек предоставляют доступ к электронным версиям изданий современных (в основном региональных) писателей; 12 библиотек публикуют на своей площадке произведения местных (зачастую самодельных) авторов.

Участилась практика публикации на сайтах информации, не имеющей никакого отношения к той или иной библиотеке: рефераты, лекции, сценарии неизвестного происхождения – без указания источника заимствования. Цель, как я уже указывал – одна: повысить посещаемость ресурса.

**Опросы** читателей были обнаружены на сайтах четырех библиотек – два года назад их было несколько больше. **Форумы и блоги** – на двенадцати (на трех из них – лишь заявка). **Гостевые книги** – наиболее распространенный вид обратной связи. Они представлены на сайтах семнадцати библиотек (на трех не работали). К сожалению, приходится признать, что зачастую они используются не по назначению: либо забиты рекламой, либо необоснованной оценочной информацией («Прекрасный сайт! «и т. д.).

### **Топ-десятка наиболее посещаемых библиотечных сайтов: за счет чего?**

**Национальная библиотека Украины для детей.** Примерно две трети посещенных страниц приходится на сервис «Объединенная справочная служба библиотек Украины», в базе данных которой находится более тринадцати тысяч выполненных запросов. Большой популярностью также пользуются: политематический рекомендательный указатель литературы «Природа и человек», база данных учебных заведений и центров досуга города Киева, электронный каталог, полнотекстовые издания из фонда редких изданий, художественное творчество детей.

**Кировоградская ОУНБ.** Первенство посещений делят между собой обширная коллекция полнотекстовых изданий, поиск в электронном каталоге и зеркало Библиотеки Мошкова, размещенное на сервере.

**Государственная библиотека Украины для юношества.** К сожалению, статистика по наиболее популярным страницам на TopPing не срабатывает, поэтому можем лишь назвать основные информативные ресурсы сайта: публикации произведений молодых поэтов; форум; виртуальная справка; библиографические указатели; советы молодежи как уберечься от мошенничества, куда обратиться за помощью при необходимости; журнал «Библиофорум».

**Онуфриевская центральная районная библиотека.** Львиная доля посещений приходится на размещенные на сайте лекции для студентов (происхождение которых неизвестно – без указания авторства). Есть на сайте также форум, темы которого, правда, не подхватываются, публикация пьесы «Шельменко-денщик» В. Квитки-Основьяненко и произведений региональных писателей.

**Херсонская областная универсальная научная библиотека им. О. Гончара.** За два года информационное наполнение сайта существенно выросло, что сразу отразилось на посещаемости.

Грамотно организованные электронный каталог и виртуальная справочная служба дают большую часть посещений; востребован также ресурс «Гончар и Херсонщина». А еще можно отметить большое количество электронных версий изданий библиотеки, прекрасную экскурсию по собранию редких изданий библиотеки. И хотя полнотекстовых изданий в полном смысле этого слова нет, но представлены отдельные страницы раритетов.

**Кировоградская городская централизованная библиотечная система.** Этот сайт – на мой взгляд – типичный пример того, как, в погоне за посещаемостью, библиотека берет на себя несвойственные функции: практически все посещения за счет заимствованного ресурса. В данном случае – коллекция рефератов; сценарии праздников; тексты 19 украинских и русских поэтов без указания источника заимствования. Ключевые слова в мета-информации абсолютно не соответствуют содержанию сайта.

**Ровенская государственная областная библиотека.** Статистика закрыта для анализа – поэтому перечисляем лишь основные ресурсы: электронный каталог, виртуальная справка, виртуальные выставки. 2 года назад были полнотекстовые ресурсы, но сейчас почему-то сняты, и в 6 разделах «Электронной библиотеки» книги отсутствуют.

**Херсонская областная библиотека для детей.** За сайтом этой библиотеки, равно как и уже отмеченных Кировоградской и Херсонской ОУНБ, интересно наблюдать день за днем – всегда найдешь что-то новенькое. Видимо, поэтому, большое количество посещений приходится на главную страницу сайта – многие пользователи поставили эти страницы в закладки. Среди наиболее посещаемых – прекрасный профессиональный ресурс «Детским и школьным библиотекарям на заметку», где размещено много полезной информации. Кроме того – хорошо организованный электронный каталог, виртуальная правовая справочная служба, публикации произведений для детей херсонских писателей, обширная краеведческая информация.

**Одесская государственная научная библиотека им. М. Горького.** Статистика посещаемости закрыта. В течение месяца 19220 хитов. Соотношение примерно 1/3, 5, т. е. около 5500 хостов). Откровенно говоря, мне не понятно, откуда взялась относительно высокая посещаемость: как таковых доступных удаленно ресурсов на сайте нет. Мета-информация также вводит в заблуждение: среди ключевых слов анекдоты (?), mp3, музыка, видео.

**Центральная библиотека им. М. Л. Кропивницкого ЦБС для взрослых г. Николаева.** Популярностью пользуется раздел, посвященный М. Кропивницкому. Кроме того, востребованы полнотекстовая краеведческая библиотека (на сегодня – 37 книг!), виртуальная выставка «Наши раритеты» (хотя и не полные тексты, но очень хорошо представлены), электронный каталог, структурированная веб-библиография.

Подводя некоторые итоги, хотелось бы отметить, что, на наш взгляд, пути развития библиотечных веб-сайтов пролегают в нескольких плоскостях:

1. Раскрытие фондов библиотек как через электронные каталоги, так и в полнотекстовых электронных библиотеках.
2. Наполнение украинского сегмента Интернета за счет краеведческой информации, включая сюда и публикации произведений региональных авторов.
3. Увеличение количества удаленных сервисов: виртуальных справочных служб, электронной доставки документов, веб-библиографических списков, удаленного заказа литературы.

Тупиковым представляется путь клонирования заимствованной информации с других сайтов, поскольку Интернет – един, и создание еще одного клона не добавляет новых ресурсов в общую копилку знаний человечества.