

**Использование популярных Web 2.0 технологий
в работе библиотечной системе университета Альберты**

**Application of Popular Web 2.0 Technologies
in the Work of University of Alberta Library System**

**Використання популярних Web 2.0 технологій
в роботі бібліотечної системи університету Альберти**

Татьяна Усова

*Библиотека Сен-Жана, Университет Альберты,
Эдмонтон, провинция Альберта, Канада*

Tatyana Usova

Bibliothèque Saint-Jean, University of Alberta, Edmonton, Alberta, Canada

Тетяна Усова

*Бібліотека Сен-Жана, Університет Альберти, Едмонтон,
провінція Альберта, Канада*

В докладе перечислены основные Web 2.0 проекты (блог, онлайн-чат, подкасты, социальные сети и др.), которые нашли применение в библиотечной сфере университета Альберты. На конкретных примерах интеграции данных технологий рассматриваются особенности взаимодействия с читателями, предоставления информации, профессионального развития и внутриорганизационной коммуникации.

The paper contains a list of the key Web 2.0 projects, i. e., blogs, online chats, podcasts, social networks, etc., which have been applied in the library environment of the University of Alberta. Based on the examples which depict the integration of these technologies, the author examines such functions as interaction with library users, information provision, professional development and intra-university communication.

У доповіді перераховано основні Web 2.0 проекти (блог, онлайн-чат, підкасти, соціальні мережі та ін.), які знайшли своє застосування у бібліотечній сфері університету Альберти. На конкретних прикладах інтеграції цих технологій розглянуто особливості взаємодії із читачами, надання інформації, професійного розвитку та внутрішньоорганізаційної комунікації.

За последние два десятилетия академические библиотеки претерпели значительные изменения, связанные с приходом компьютеров, цифровых систем и Интернета. Никогда еще ресурсы библиотеки не были такими доступными как сейчас. Новые технологии упрощают процессы запроса, получения и доставки информации. Однако, с ростом использования электронных ресурсов снижается посещаемость библиотек. Реальность заставляет библиотеки искать инновационные подходы и побуждает предоставлять услуги методами, удобными для читателя.

Нынешнее поколение студентов выросло с компьютерами и они легко ориентируются в виртуальной реальности. Согласно исследованиям Burst Media в 2007 году, студенты университета США проводят в интернете примерно 19,2 часа в неделю. Для них Web – это не только источник информации, но и место общения, сотрудничества и самовыражения. В основном время проводится на e-mail, Facebook, в чате или за просмотром видео клипов и перекачиванием музыки на i-pod.

Библиотеки университета Альберты стремятся активно использовать инструменты Web 2.0 в повседневной практике и ищут инновационные пути оказания услуг в соответствии с изменениями в культурной модели поведения нового поколения студентов.

Концепция **Web 2.0** появилась в 2005 и связана с именем компьютерного гуру Тима О'Рейли. *Wikipedia* дает следующее определение термина от О'Рейли: «Web 2.0 — методика проектирования систем, которые путем учета сетевых взаимодействий, становятся тем лучше, чем больше людей ими пользуются. Особенностью веб 2.0. является принцип привлечения пользователей к наполнению и многократной выверке контента».

Другими словами, это означает создание на базе платформы Интернет Web приложений, успех которых зависит от того, насколько пользователи участвуют в их наполнении содержанием. Главная роль в Web 2.0 отводится человеку, а не технологиям.

Хочется выделить три основные характеристики Web 2.0:

1. Prosumer (неологизм от двух слов «производитель» и «потребитель»). Переход от пассивной роли к активной, где посредством написания отзывов, голосования, загрузки видео и фото файлов, человек участвует в создании контента.
2. Удаленный доступ к сервису, напр. *Google Docs*. Неважно где человек находится, при наличии интернета он имеет равноценный доступ к документам в любой точке земного шара.
3. Социальная составляющая, которая является фундаментальной. Человек участвует в создании информации наравне с другими, формируя таким образом публичный контент. Каждый может создать и разделить с другими текстовые, фото, видео и аудио материалы.

Сочетание двух цифр с точкой между ними стало популярно в последние годы и теперь используется в разных вариантах: *Health 2.0*, *Buisness 2.0*, *Student 2.0* и т. п. Применительно к библиотекам мы говорим о *Library 2.0*. Фокус на пользователя, который выступает в роли не только потребителя, но и консультанта, соавтора. Поэтому, прежде чем разрабатывать и предлагать клиентам услуги, очень важно знать модели их поведения. Технологии Web 2.0 применяются во всех типах библиотек, но особенно это заметно в академических библиотеках. Основной целью является улучшить коммуникацию с читателями и направить их к нужным материалам, предложив помощь через привычные для них каналы. Новые приложения также способствуют обмену информацией в профессиональных кругах и помогают организовать информационные потоки внутри организации.

Рассмотрим конкретные Web 2.0 инструменты и их использование в работе библиотечной системы университета Альберты.

Блог – это персональный сайт, позволяющий вести текстовые записи с использованием мультимедийных элементов. Интерактивность, т. е. возможность для читателей оставлять свои ремарки, является отличительной чертой персональных сайтов поколения Web 2.0. Комментарии читателей на статьи могут фильтроваться модератором, быть открытыми для всех или только для зарегистрированных пользователей. Примерами русскоязычных профессиональных блогов являются *Библиотечные штучки*, *Библиомир*, *Мышь библиотечная* и т. д.

В библиотечной системе университета Альберты существует 27 блогов. Практически каждая из восьми библиотек ведет новостной блог для читателей, например *Библиоблог*: <http://blogs.library.ualberta.ca/biblioblogue/>. Этот информационный журнал является эффективным маркетинговым инструментом. Он позволяет привлечь потенциальных пользователей, информировать читателей о новых поступлениях, культурных мероприятиях и изменениях в работе библиотеки. Комментарии читателей позволяют лучше понять их вкусы, фотоматериалы оживляют представленную информацию, а ссылки на другие сайты и ресурсы придают статьям глубину. Новостная лента блога представлена на курсовом портале для студентов (платформа Moodle), что повышает посещаемость сайта и возможность продвигать традиционные услуги через виртуальные каналы. Однако, требуется постоянно обновлять информацию, чтобы блог не потерял свою значимость новостного ресурса.

Одновременно блог зарекомендовал себя как эффективный инструмент межпрофессионального общения. Различные рабочие группы и отделы, напр. служба межбиблиотечного обмена, ведут свои узкотематические блоги, открытые только для членов группы. Такой способ коммуникации позволяет держать всех участников в курсе событий, освобождая ящики e-mail от массовых рассылок. На таком блоге публикуются внутриорганизационные новости, резюме собраний, анонсы тренингов и т. д. Удобство состоит в том, что через «Поиск» можно легко найти ранее опубликованные статьи. Также есть возможность подписаться на новостные потоки с разных блогов, и, не посещая их ежедневно, всегда быть в курсе последних событий.

Виртуальный чат – наряду с текстовыми сообщениями это основной способ коммуникации молодого поколения. Библиотеки университета Альберты решили использовать этот инструмент в справочно-информационной работе. К реальному общению добавляется виртуальное, которое

поначалу осуществлялось через e-mail. Сейчас все большую популярность завоевывает «чат» сервис. Его преимущество перед e-mail состоит в том, что общение происходит в режиме реального времени и читатель получает ответ на вопрос в тот момент, когда это ему необходимо, а не через несколько часов. В будущем система библиотек университета планирует использовать видео-чат, что придаст человеческий оттенок общению и позволит лучше понять нюансы запроса читателя через его невербальные сигналы. Ценной частью проекта является возможность сбора статистических данных и анализа качества оказываемых услуг (доступ к скриптам). Университет также рассматривает возможность использования функции текстовых сообщений мобильных телефонов для справочно-информационной работы, что уже внедрено в ряде библиотек США.

Эволюция «чат» идет от услуги, оказываемой отдельным академическим институтом к коллективному проекту нескольких учебных заведений. Университет Альберты участвовал в таких проектах на протяжении 4-х лет (2002-2006) и решил отказаться из-за повышения членских взносов и ввиду узконаправленной специфики запросов читателей. В настоящее время справочно-информационное обслуживание через «чат» осуществляется только в рамках системы библиотек университета.

Wiki –это коллекция вэб страниц, позволяющая любому, кто имеет к ним доступ, добавлять или изменять их контент (информационное наполнение). Wiki-wiki в переводе с гавайского означает «быстро». Примером проекта в этой категории может служить сетевая энциклопедия *Wikipedia*. В отличие от бумажных энциклопедий, где статьи пишут специалисты, в *Wikipedia* автором может стать любой желающий. Виртуальное сообщество (волонтеры-модераторы) контролирует качество написанного. Интересно, что некоторые университетские преподаватели в качестве группового учебного задания дают студентам написать статью на изучаемую тему, не представленную в *Wikipedia*, и затем просят их разместить материал на сайте.

Wiki является идеальным приложением для совместной работы. Примером его использования профессиональным библиотечным сообществом может служить ресурс LisWiki на тему *Library 2.0* по адресу http://liswiki.org/wiki/Library_2.0. В университетской среде инструмент служит для обмена информацией, совместного написания и хранения профессиональной документации в общедоступном месте. Например, специалисты библиотеки, задействованные в виртуальном справочно-информационном обслуживании читателей, создали на внутреннем портале свой сайт Wiki, где коллегам предлагаются ответы на трудные и часто повторяющиеся вопросы клиентов, анонсируются изменения в расписании, размещаются инструкции по работе в чате и т. д. Это придает динамику работе коллектива, позволяет сэкономить время на собраниях и дает возможность всем участвовать в создании важных документов.

Folksonomie («folk» – народный + «taxonomu» – расположение по порядку), иначе, рекомендательный сервис. Это практика категоризации информации путем создания закладок и спонтанных смысловых меток (тэгов), которые доступны для просмотра другим пользователям. На базе рекомендаций других людей читатель делает выбор ресурсов и легко находит подходящие материалы. Чем больше людей участвуют в сервисе, тем более точным является прогноз и оценка ресурсов.

Наиболее популярными проектами являются *del.icio.us* и *Library Thing*. Преимущество этих приложений перед папкой web браузера «Избранное» в том, что закладки не локальны (т. е. не записаны на одном компьютере), а хранятся на удаленном сервере и доступны в любой точке мира.

Кнопка *del.icio.us* встроена в каталог библиотек университета Альберты и позволяет клиентам добавлять ссылки на желаемые ресурсы со всеми библиографическими данными и собственными смысловыми метками в персональный список закладок. Можно также просмотреть аналогичные материалы, рекомендованные другими читателями, которые трудно найти самостоятельно. Индивидуальные аннотации помогают пользователям в понимании тематики и содержания материалов, когда библиотечная классификация кажется слишком мудреной. Закладки используются библиотекарями в прогнозировании потенциального спроса на литературу и в рациональном комплектовании фонда. В качестве поддержки процесса обучения, библиотекари составляют в *del.icio.us* списки ресурсов по определенной тематике и затем приглашают студентов дополнить эти списки подходящими материалами. Данная технология находит применение и в области профессионального развития. Так специалисты нашей библиотеки создали общий профиль на *del.icio.us*, где они помещают закладки на интересные сайты и статьи, таким образом обмениваясь информацией, способствующий дальнейшему профессиональному росту.

Социальные сети: интернет-сообщества *Moikrug, Facebook, Myspace, Odnoklassniki* испытывают бум в количестве пользователей, поскольку становятся местом социального общения, облегчают получение нужной информации, а также дают уникальную возможность людям выразиться и найти друзей по интересам. *Facebook.com* является самым популярным виртуальным сообществом в Канаде. Хотя общение в сети осуществляется вне учебного или рабочего контекста, библиотеки университета стремятся быть там, где и пользователи, поэтому представлены в нескольких вариантах на этом сайте. Научная библиотека создала свой профиль *Cameron Library*, где представлены часы работы, последние новости и фотоальбом. Здесь же даются ссылки на каталог, блог библиотечных новостей и виртуальный «чат». Страница довольно популярна среди студентов и насчитывает 280 участников. Отдельные библиотекари, например Рэнди Рейхард, по своей инициативе создали личные профессиональные профили, на которых предлагают студентам задавать вопросы, делятся с ними полезными ссылками и рассылают приглашения на культурные и информационные мероприятия библиотеки. Это определенного рода способ установить неформальный контакт с читателями, снять у них барьеры общения, ответить на их вопросы и предложить полезную информацию.

Мультимедийные сервисы такие как фото (*Flickr.com, foto.mail.ru*), видео (*YouTube.com*) и аудио (*i-Tunes*) – хранилища мультимедийной информации, находят широкое применение в библиотечной среде.

Подкастинг часто используется для самообразования и профессионального развития. Секреты эффективного поиска в базах данных преподносятся студентам в качестве учебных видео курсов *tutorials*. Аудио и видео записи выступлений с профессиональных конференций загружаются на сервер и делаются доступными для всего коллектива. Данные технологии, несомненно, помогают в достижении маркетинговых целей. Например, на *Flickr* научная библиотека (*Cameron Library's photostream http://www.flickr.com/photos/cameron_library/*) представляет фотографии, демонстрирующие процесс реновации здания, и освещает праздники и будни своей работы. *YouTube* предлагает огромное количество рекламных роликов различных библиотек, стоит только набрать в окне поиска слово «library». По их примеру, в сентябре 2008 библиотека Агустана объявила конкурс студенческих видеоклипов, которые в дальнейшем были размещены на сайте университета.

Все вышеперечисленные технологии лишь небольшая часть инновационных процессов, которые помогают позиционировать систему библиотек университета Альберты как активного участника движения Web 2.0. Происходит быстрая адаптация к новым условиям и библиотека не теряет своей традиционной роли ключевого субъекта в процессе управления знаниями. Web 2.0 технологии помогают системе библиотек университета увлечь читателей интерактивными формами работы, а также быстро и качественно удовлетворить их запросы, обеспечив универсальный доступ к информации, хранящейся не только в фондах библиотек, но и за ее стенами.