

СЕРВИСНЫЙ ПОДХОД К ПРОЕКТИРОВАНИЮ САЙТОВ ПУБЛИЧНЫХ БИБЛИОТЕК

*Н. М. Барабанщикова, директор
Томской областной универсальной научной библиотеки им. А.С. Пушкина*

Деятельность современной библиотеки как социокультурного института связана с социальными, инновационными, экономическими и техническими изменениями в обществе. Учитывая их, публичная библиотека должна соответствовать потребностям местного сообщества и его ожиданиям к предоставляемым библиотекой услугам.

Это сверхактуальная задача для библиотек Томской области, где стратегия развития экономики ориентирована на инновации. Традиционно Томск позиционируется как один из ведущих научно-образовательных центров России, признанный лидер по развитию IT- отрасли, что подтверждено открытием в Томске технико-внедренческой зоны.

В этом специфика региона, диктующая выбор ориентиров для стратегии развития в сфере библиотечного дела. Вызовы современности ставят принципиально новые задачи как перед библиотечным сообществом в целом, так и перед каждой отдельной библиотекой Томской области. Ключевые вызовы и проблемы сегодняшнего дня, которые необходимо решать библиотекам, сформулированы в стратегии развития библиотечного дела Томской области (до 2020 г.) (табл. 1).

Ответы на эти вызовы должны содержать совершенно новый подход, отражать не только изменяющуюся действительность, но и вероятное будущее, предполагать услуги, которые адекватны ожиданиям пользователей.

Кроме того, на стратегию инновационного развития библиотек, безусловно, влияют проводимые в стране реформы (бюджетная, административная, местного самоуправления).

Таблица 1

Вызовы	Ответы
1. Становление инновационной экономики Томской области	Интеграция библиотек в процессы формирования инновационной экономики и регионального развития Томской области. Задачи 1. Создание комфортной креативной среды для инноваций. 2. Активная работа над созданием новых качественных инновационных продуктов и услуг.

<p>2. Независимые культурные (информационные) инициативы, исходящие от различных институтов и субъектов культурной жизни вне отрасли</p>	<p>Формирование единого информационного пространства на основе взаимодействия различных институтов и субъектов культурной жизни Томской области и регионов Сибири.</p> <p>Задачи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание «библиотечного форума» - площадки для обсуждения и выработки информационно-библиотечной политики региона. 2. Разработка и запуск совместных масштабных культурных проектов.
<p>3. Критическая масса внутренних проблем отрасли (экономических, социальных, технологических)</p>	<p>Системное и адресное решение внутренних проблем отрасли.</p> <p>Задачи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Усиление работы по привлечению пользователей с учетом их многообразных интересов. 2. Укрепление кадрового потенциала отрасли. 3. Модернизация основных материальных активов отрасли.

Основные требования бюджетной реформы - это повышение результативности и эффективности бюджетных расходов для предоставления качественных услуг населению, в том числе и электронных.

В рамках осуществления реформ внедряется система БОР (бюджетирование, ориентированное на результат - на показатели, причем показатели измеряемые). Определено, что основой деятельности бюджетного учреждения является задание на услуги. И понятно, что на федеральном и региональном уровнях принимается ряд нормативных документов, определяющих перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями, в том числе и библиотеками:

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, БД.

Поэтому вопрос - быть или не быть электронным услугам в библиотеке - уже не возникает. Создание принципиально новых или значительно усовершенствованных услуг, продуктов, основанных на современных технологиях, увеличение их доли в деятельности библиотеки - задача не из легких.

Первым шагом на этом пути должна стать организация качественного библиотечного сайта или портала, который будет привлекателен для пользователей и позволит реализовать возможности интерактивного предоставления услуг.

Создание web-сайта в Томской областной универсальной научной библиотеке им. А.С. Пушкина было не данью модному влиянию, а осознанной необходимостью, продиктованной временем: появилась вариативность документальных источников

(бумажные и цифровые), вариативность выполнения пользовательских запросов (в стенах библиотеки или в виртуальном пространстве), обозначился достаточно широкий круг интернет-пользователей.

Это послужило серьезной мотивацией, чтобы в 2002 г. появился первый сайт библиотеки, предложивший пользователям доступ к электронному каталогу и небольшому количеству информации о библиотеке.

С каждым годом качественный и количественный уровень услуг, представляемых в Web-среде, возрастает, как и ожидания пользователей. В 2006 г. библиотека создает вторую версию сайта и новый специализированный сайт «Томское краеведение», появляются корпоративный каталог Томского регионального библиотечного консорциума «ОЭБ Томска», сводные БД, расширена информация о библиотеке, ее партнерах и т.д.

Новые технологии потребовали соответствующих специалистов, нужны были новые подходы и механизмы взаимодействия внутри библиотеки между подразделениями. Тогда было принято решение о создании Центра развития информационных технологий и услуг, в состав которого вошло 5 отделов (секторов):

- технологическая служба
- отдел поддержки и развития web- сайтов
- отдел информационно-компьютерных технологий и услуг
- отдел электронной библиотеки
- отдел телекоммуникаций и технического сервиса.

Окончательно структура центра сформировалась к 2010 г. Именно тогда самостоятельными структурами стали отдел электронной библиотеки и отдел поддержки и развития web-сайтов.

При переходе сайта на новый уровень проводилась большая аналитическая работа, поэтому было принято решение о создании абсолютно новой модели сайта, ориентированной на пользователя и предоставление электронных услуг. Изменились дизайн, программное обеспечение (движок), структура меню, система управления содержанием сайта.

Перед группой разработчиков была поставлена задача: все должно быть просто, удобно в использовании, без излишней декоративности, т.е. форма (модель сайта) определяется функциями, выполняемыми библиотекой:

- сохранение культурного наследия области и аккумуляция интеллектуальных ресурсов;
- обеспечение равного доступа к информации;
- методическое обеспечение библиотек области: продвижение и развитие информационных технологий, профессиональная помощь, экспертный анализ услуг и ресурсов.

Все эти функции трансформируются с появлением новых информационных и коммуникационных технологий.

В 2010 г. была представлена 3-я версия главного web-сайта библиотеки и 4

специализированных сайта, которые также претерпели значительные изменения.

Главная страница официального сайта **lib.tomsk.ru** - самая важная часть web-сайта библиотеки, открытая всему миру, а также исходная точка большинства посещений пользователями. Чуть перефразировав слова Филиппа Котлера, можно сказать, что главная страница web-сайта должна быть «привлекательна с первого взгляда и достаточно интересна для повторного посещения».

Главная страница выполняет следующие задачи:

- быстро направляет к части запрашиваемой информации;
- служит эффективным указателем сервисов.

На первый план выходит информация практического использования: зайдя на главную страницу, пользователь должен получить результат, а не ответы на вопросы: где, что, как. Если есть on-line базы, полнотекстовые материалы и т.д., доступ к ним должен быть с первой страницы.

Для размещения информации на сайте впервые были использованы блоки-контейнеры, в которых размещен контент. Технология блочного представления информации позволяет оперативно менять содержание, элементы оформления, не меняя основ структуры страницы.

Специализированные сайты библиотеки

Сайт «Земля Томская» - специализированный краеведческий сайт библиотеки, один из самых посещаемых и востребованных ресурсов. В его создании активное участие принимают краеведы, ученые, историки, общественные организации, причем не только томские, но и из других регионов Сибири. Специализированный сайт позволил разработать адресно-тематические сервисы под конкретную аудиторию.

Сайт Электронной библиотеки

Этот проект - наиболее яркая реализация функций современной библиотеки. Его осуществление обеспечивает:

- Предоставление полнотекстовых материалов
- Право на равный доступ к информации
- Сохранение культурного наследия.

Материал структурирован по коллекциям. Поиск реализован по ключевым словам. Доступ без ограничений.

Взят курс на онлайн - услуги и сервисы!

**Web-ресурсы Томской областной универсальной
научной библиотеки им. А.С. Пушкина**

Официальный сайт библиотеки	www.lib.tomsk.ru
Земля Томская	kraeved.lib.tomsk.ru
Электронная библиотека	elib.tomsk.ru
Профессионалам	prof.lib.tomsk.ru
Для слабовидящих	rslib.tomsk.ru

Сайт для людей с ограниченными возможностями по зрению «Информация без барьеров» - особенный.

Для удобства пользователей при создании сайта были учтены все сложности восприятия информации (цветовое оформление, размеры шрифта, текстовый материал многих страниц дополнительно представлен в аудио-формате).

Сайт «Профессионалам» обеспечивает информационную поддержку и услуги в рамках методической помощи библиотекам области. Ресурс содержит полную информацию о библиотеках Томской области, в новостной ленте отражаются значимые события из районов.

В соответствии с идеологией функционального подхода контент специализированных web-сайтов нацелен на выполнение функций библиотеки - как базовых (информационной, образовательной, культурной), так и специфических (функция региональной памяти, функция региональной политики).

Предлагаемый подход позволяет в какой-то степени ответить на вопрос «Что должно быть отражено в составе контента web-сайтов библиотеки?». Web-сайт становится важнейшим стратегическим направлением развития деятельности библиотек. Важно и то, что профессионально организованный web-сайт может быть дополнительной площадкой для реализации задач по обслуживанию пользователей на качественно новой технологической основе.

Организация и управление сайтами

Создание библиотечного сайта, пусть даже очень хорошего, - это только часть дела. А вот сделать его эффективным, востребованным - задача куда более сложная. Создав сайт, нужно постоянно обновлять его, совершенствовать информационные сервисы.

Общую координацию работ по развитию web-сайтов библиотеки осуществляет директор библиотеки. Информационная политика web-сайтов, их структура, информационные услуги, дизайн определяются редакционным советом сайта, состав которого утверждается директором библиотеки. Члены редакционного совета вносят предложения по стратегическому планированию, обсуждают текущие вопросы.

Отдел развития и поддержки web-сайтов библиотеки осуществляет комплекс работ, связанный с содержанием, оформлением и технической поддержкой программного обеспечения web-сайтов библиотеки. В структуре отдела:

- контент-менеджер: обеспечивает организационное и технологическое функционирование сайтов;
- редактор контента: осуществляет обработку и редактирование информации. Решает вопросы авторского права;
- web-мастер: решает вопросы программно-технической поддержки и сопровождения сайтов;
- web-дизайнер: проектирует оформление сайтов.

Деятельность отдела регламентирована «Положением о сайтах Томской областной универсальной научной библиотеки им. А. С. Пушкина» и «Положением об отделе развития и поддержки web-сайтов библиотеки».

За контент специализированных сайтов приказом по библиотеке назначены ответственные, которые предоставляют информацию для наполнения закрепленных за ними разделов. Заведующие отделами несут личную ответственность за своевременность, актуальность, достоверность предоставляемой информации.

Статистика

Официальный web-сайт библиотеки призван выполнять возложенные на нее функции и задачи в соответствии с нормами бюджетного задания. Поэтому уже сегодня сайт является объектом серьезной оценки деятельности библиотеки, ее ресурсов и услуг со стороны органов исполнительной власти.

В связи с этим возникает проблема, с которой сталкивается большинство библиотек, - учет статистических данных. В частности, показатель числа посещений web-сайта, согласно ГОСТу 7.20.2000 «Библиотечная статистика», включен в статистический отчет библиотеки. В то же время в стандарте не указан инструмент, с помощью которого можно было бы выявить достоверную информацию. Выбор программ для подсчета статистики отдан на усмотрение библиотек (и, как показывает практика, разница в показателях столь огромна, что не поддается здравому смыслу).

Отсутствие регламентирующих документов по статистике показателей в электронной среде и единой методики учета посещений и других показателей приводит к субъективизму в учете деятельности реализуемых услуг на web-сайтах библиотеки. Решение этой проблемы требует интеграции методических, технологических и организационно-управленческих решений, т.к. это уже становится тормозом в развитии web-сайта библиотеки.

В настоящее время статистический учет ведется посредством собственного ПО, специальные счетчики ежедневно учитывают:

IP-количество уникальных IP адресов S - количество уникальных сессий (посещений)

R - общее количество запросов (обращений к страницам сайта).

. Программа дает статистику по всем 5 сайтам отдельно, что позволяет оценивать эффективность каждого. Кроме того, программа позволяет исключить из статистики роботов поисковых систем автоматически.

Перспективы развития

Библиотека не может игнорировать ожидания своих пользователей, если она позиционирует себя как современную и актуальную площадку для информационных сервисов и услуг. Следовательно, совершенствование коммуникативных сервисов нужно рассматривать как одно из перспективных направлений развития электронных сервисов. Информационные сервисы по-прежнему будут расширяться, так как поток электронных ресурсов будет все больше, и мы будем работать в этом направлении, развивая новые услуги и совершенствуя уже существующие.

В ближайшей перспективе планируется совершенствование коммуникативных сервисов; развитие информационных сервисов; интеграция информационных сервисов библиотек области для предоставления более широкого спектра электронных услуг пользователям; развитие краеведческого портала «Земля Томская»; разработка версии web-сайта на английском языке.

Заключение

Отвечая на вопрос «Каким должен быть web-сайт современной библиотеки?», мы должны исходить из простой и всеми понятной модели - сайт должен полностью соответствовать ожиданиям пользователей и требованиям цифровой эпохи в целом. Иногда стоит каждой отдельной библиотеке обратиться к своим пользователям, сравнить свои представления об интересах пользователей и их собственное, что дает толчок к новым поискам и решениям.