

ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК: АНАЛИЗ ПРАКТИКИ

Ключевые слова: библиотечная цифровизация, библиотечное дело в Российской Федерации, веб-сервисы, дистанционное библиотечное обслуживание, интернет-ресурсы, интернет-технологии, электронные информационные ресурсы, общедоступные библиотеки, Российская государственная библиотека.

Keywords: library digitalization, librarianship in the Russian Federation, public libraries, web services, remote library services, Internet resources, Internet technologies, electronic information resources, Russian State Library.

Современный этап цивилизационного развития характеризуют происходящие во всех социальных сферах системные изменения, центральной причиной которых является стремительное и повсеместное внедрение цифровых технологий. Как социальный институт, современные библиотеки подвержены значительному влиянию этих процессов, поэтому проблемное поле библиотечной цифровизации находится в фокусе научного интереса современных научных библиотеческих центров в нашей стране и за рубежом. Начиная с 2015 г., эта тема является одним из приоритетных направлений научно-исследовательской работы в Российской государственной библиотеке (РГБ) [Научные исследования, 2023, 36–37, 44]. В 2021 г. Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе (ЦИПРО) РГБ завершил специальное исследование состояния и перспектив развития цифровизации общедоступных библиотек на этапе построения цифровой экономики [Самарин, Тикунова, 2022, 706–712].

Основным методом сбора данных был избран метод анализа нормативных документов, а также научных публикаций в профессиональной печати за 2010–2021 гг., отраженных в отечественных и зарубежных базах данных (далее БД): eLibrary ООО «Научная электронная библиотека» (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>), «КиберЛенинка» российской компании «Итеос» (<https://cyberleninka.ru/>), «Библиотечное дело и библиография» РГБ (http://infoculture.rsl.ru/RSKD/asp/XDB/user_ifc.htm?BB@@), Library, Information Science & Technology Abstracts (EBSCO Publishing), Scopus (Elsevier) и другие. Для выявления дополнительных данных был применен интернет-поиск, в результате которого на сайтах специализированных научных журналов, а также на сайтах, посвященных библиотечной сфере, была собрана научная информация о развитии библиотечной отрасли, прежде всего в США за период от начала XXI в. и до настоящего времени. Для сбора эмпирических данных был применен метод научного наблюдения, с помощью которого было изучено более сотни официальных сайтов российских и зарубежных общедоступных библиотек.

Выбор этих групп библиотек обоснован их ролью в национальных библиотечных системах. Современные национальные библиотеки (далее НБ), оставаясь главным информационным ресурсом для научных исследований, все шире раскрывают двери рядовому пользователю, все более ориентируются на его информационные потребности [Тикунова, 2019, 133–134]. Такая стратегия деятельности вытекает из осознания того, что НБ является не только хранителем и распространителем информации, но и ведущим культурным институтом, национальным музеем книги и книгопечатания и потому обязана сделать свои книжные сокровища более доступными широким кругам населения. Выбор общедоступных государственных библиотек Российской Федерации в качестве объектов исследования опосредован тем, что эти библиотеки имеют значительную ресурсную базу (информационную, технологическую, научную, кадровую) и являются методическими центрами. В отличие от муниципальных библиотек они предназначены для обслуживания информационных потребностей населения всей страны (федеральные библиотеки) или отдельных субъектов России (центральные библиотеки субъектов Российской Федерации). Реализация этой функции невозможна без развития дистанционного обслуживания.

Для обработки полученных данных был использован целый комплекс аналитических методов, позволяющих проанализировать статистические данные и терминологическую систему,

осуществить аналитико-синтетическую обработку документного потока, рассмотреть исследуемую проблему с точки зрения системного и культурологического подходов.

Анализ полученных в ходе исследования данных позволил определить тренды библиотечной цифровизации, которые во многом совпадают с мировыми трендами развития цифровой экономики, среди которых следует выделить интернетизацию. Современные ученые рассматривают интернетизацию как процесс активного внедрения интернет-технологий и веб-сервисов для формирования необходимого условия развития цифровой экономики – виртуальной составляющей информационного пространства современного социума [Попова, 2009, 47].

Создаваемая как всемирная система объединённых компьютерных сетей для хранения и передачи информации, современная информационно-коммуникационная сеть «Интернет» – это широко распространённая информационная инфраструктура – коммуникационная и контентная платформа глобального масштаба. Интернет-технологии, обеспечивая информационные коммуникации, предоставляют возможность:

- мгновенной передачи данных (видео-, аудио- или текстовой информации) в любых цифровых форматах в режиме реального времени;
- использовать разные компьютерные устройства для приема и передачи данных;
- получать удаленный доступ к цифровым данным других владельцев или провайдеров информации на условиях этих владельцев или провайдеров;
- одновременного совместного создания и использования информационных ресурсов [Шрайберг, 2014, 19–21].

Проведенное исследование показало, что современные общедоступные библиотеки, претендующие на роль социального института, гарантирующего свободный и всеобщий доступ к знаниям, информации и культуре, активно внедряют современные интернет-технологии и веб-сервисы.

При этом взаимодействие библиотеки и сети Интернет можно рассматривать с нескольких позиций:

- библиотека как пользователь интернет-технологий и веб-сервисов,
- библиотека как точка доступа к сети Интернет,
- библиотека как создатель (производитель) интернет-контента.

Триединство выполнения этих ролей, их взаимосвязь и сбалансированное взаимопроникновение являются необходимыми и обязательными условиями выполнения библиотечным социальным институтом своих социальных функций – сохранение и трансляция документированного знания [Тикунова, 2009, 98–99].

Библиотека как пользователь интернет-технологий и веб-сервисов

Анализ, собранных в ходе исследования данных показал, что интернет-технологии проникли практически во все направления библиотечной деятельности.

При формировании фондов используются поисковые системы ресурсов интернета для изучения рынка книжной продукции и информационных услуг; с помощью веб-сервисов электронной торговли оформляют заказ, проводят электронные аукционы, тендеры, конкурсы на приобретение изданий и подписку ресурсов, оплачивают приобретение новых документов или доступа к лицензионным ресурсам; копируют открытые электронные ресурсы свободного доступа, размещенные в информационно-коммуникативной сети Интернет.

Для организации хранения и обеспечения сохранности документов собственного библиотечного фонда (в том числе электронных информационных ресурсов собственной генерации) библиотечные учреждения внедряют Интернет вещей или дистанционный контроль в автоматизированных хранилищах. Для хранения создаваемых современными библиотеками электронных мультимедийных ресурсов (виртуальных выставок, видеозаписей мероприятий, и других цифровых данных) применяются облачные технологии.

Занимаясь каталогизацией документов собственного библиотечного фонда, многие библиотеки заимствуют библиографические записи из внешних ресурсов. Для формирования фактографических и библиографических БД, прежде всего краеведческой тематики, которые являются неотъемлемой частью справочно-поискового аппарата, библиотеки используют Интернет-ресурсы, находящиеся в общественном достоянии.

Наиболее широко и в последние годы особенно активно интернет-технологии и веб-сервисы используются в организации библиотечного обслуживания. Можно выделить два основных

вектора внедрения этих цифровых технологий: для обслуживания пользователей в помещении библиотеки и для организации обслуживания в дистанционном режиме.

Использование интернет-технологий для обслуживания пользователей в помещении библиотеки позволяет реализовать самую простую роль, выполняемую всеми библиотечными учреждениями, подключившимися к сети Интернет – **«Библиотека как точка доступа к Интернет-ресурсам и веб-сервисам»**. С этой целью библиотеки организуют для своих пользователей автоматизированные рабочие места, оснащенные браузерами для доступа к сети Интернет. При этом крупные библиотеки используют проводное (оптоволоконное) подключение, небольшие библиотеки – беспроводные способы подключения, например, через спутниковые модемы, мобильную связь. Большинство государственных общедоступных библиотек (федеральных и центральных библиотек субъектов России) дополнительно предоставляют для пользователей, пришедших со своими гаджетами, возможность подключения к сети Интернет с помощью беспроводных Wi-Fi-технологий. Кроме того, для обслуживания пользователей в помещении библиотеки организуется бесплатный доступ не только к бесплатным и открытым Интернет-ресурсам, но и к дорогостоящим лицензионным БД других агрегаторов. Для оказания помощи в поиске и оценке сетевых информационных ресурсов, облегчения навигации в сети Интернет библиотеки составляют вебографические путеводители, снабжая их экспертной (рекомендательной) оценкой.

Большинство библиотек, нацеленных на максимально возможное удовлетворение информационных и социокультурных потребностей своих пользователей, а также на сохранение и развитие специфики библиотечного сервиса, не ограничиваются реализацией роли «Библиотека – точка доступа к сети Интернет». Для обслуживания пользователей, пришедших в помещение библиотеки, с помощью интернет-технологий организуются услуги межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов, в том числе: ведется поиск документов через электронные каталоги (далее ЭК) и БД других библиотек и информационных центров, оформляется онлайн-заказ электронных версий изданий, ведется контроль за выполнением заказа, осуществляется информирование об этапах выполнения заказа. В дополнение к этому создаются виртуальные читальные залы других библиотек или точки доступа к Национальной электронной библиотеке с правом доступа к документам, находящимся под действием авторского права.

Одним из направлений интенсивного внедрения интернет-технологий в работе общедоступных библиотек является дистанционное обслуживание пользователей. Выход в интернет-среду позволяет реализовать модель библиотеки без границ, которая с одной стороны, обеспечивает пользователям широкий доступ к информационным ресурсам и услугам, в том числе других библиотек и информационных центров, в режиме 24/7, а с другой стороны – позволяет увеличить количество собственных потенциальных пользователей [Тикунова, Новосибирск, 2021, 34]. При этом круг потенциальных пользователей библиотеки может ограничиваться только проблемами языковой коммуникации и отсутствием доступа к сети Интернет. Кроме того, применение интернет-технологий для организации дистанционного обслуживания позволило эффективнее реализовать принципы доступности, оперативности, экономичности и самообслуживания [Тикунова, Самара, 2021, 17]. В связи с этим в рамках проведенного исследования изучению организации дистанционного обслуживания на веб-сайтах библиотек было уделено особое внимание. На первом этапе исследования были обследованы официальные сайты 24 НБ 22 стран мира, в том числе 19 европейских библиотек, 2 североамериканские, 2 – из Австралии и Океании и 1 библиотека из Азии. На втором этапе были просмотрены официальные сайты российских государственных общедоступных библиотек, в том числе 8 федеральных библиотек Министерства культуры Российской Федерации и центральных библиотек всех 85 субъектов России (далее – ЦБ) [Тикунова, 2022, 19–20].

В настоящее время все без исключения российские государственные общедоступные библиотеки применяют цифровые технологии в организации дистанционного обслуживания через свои официальные сайты, аккаунты социальных сетей, каналы интернет-платформ. Отдельные, наиболее технологически развитые библиотеки с этой целью разрабатывают и предлагают своим пользователям мобильное приложение.

Исследование показало, что дистанционное обслуживание с применением интернет-технологий и веб-сервисов развивается в общедоступных библиотеках по нескольким направлениям:

- обеспечение доступности собственных информационных ресурсов;
- предоставление справочного обслуживания;

- информирование пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах;
- организация дистанционных услуг социокультурного характера.

Организация доступа к электронным информационным ресурсам является наиболее распространенным видом дистанционных услуг. Можно выделить два основных вектора реализации этой задачи: доступ к собственным ресурсам и доступ к сетевым ресурсам других владельцев или агрегаторов.

На сайтах библиотек был выявлен десяток дистанционных услуг, обеспечивающих доступность информационных ресурсов. Анализ этих услуг показал, что доступность собственных ресурсов определяется библиотеками по-разному. ЭК и коллекции оцифрованных документов, не охраняемых авторским правом, доступны на сайтах подавляющего числа библиотек любому пользователю интернета, на некоторых сайтах – даже без регистрации. Доступ к электронным библиотекам и другим электронным коллекциям большинство библиотек предоставляли на своем официальном сайте только тем, кто имел читательский билет и прошел дополнительную регистрацию на сайте. На сайте НБ Испании пользователи могли даже прослушивать записи музыкальных произведений из фонда аудиодокументов. В ходе обследования сайтов российских библиотек был выявлен еще один вариант обеспечения дистанционного доступа к электронным ресурсам на веб-сайте библиотеки – через подключение к Справочно-информационному интернет-порталу государственных услуг Российской Федерации «Госуслуги». В результате граждане России, имеющие учетную запись в этой системе, получали бесплатный доступ к оцифрованным документам библиотек.

Анализ собранных данных показал, что библиотеки на своих сайтах организуют дистанционный доступ к сетевым информационным ресурсам других владельцев или агрегаторов. Практически все библиотеки на своих официальных сайтах размещают информацию об общедоступных и свободных (бесплатных) авторитетных интернет-ресурсах.

Следующую сервисную группу составили услуги, обеспечивающие доступ к документам из библиотечного фонда. Достаточно распространена дистанционная услуга заказа (бронирования) документов из фондов библиотеки. В 2020 г. эту услугу предоставляли на своих сайтах практически все обследуемые НБ и около трети всех ЦБ субъектов РФ. Среди российских библиотек одни организовывали заказ книг из фонда абонементов, другие – из фондов читальных залов, третьи – на кафедре выдачи по выбору самого пользователя.

В ходе обследования сайтов было выявлено несколько дистанционных сервисов, обеспечивающих доступ к документам из библиотечного фонда и позволяющих повысить комфортность обслуживания путем экономии времени пользователя. Самая распространенная из них на сайтах российских ЦБ – услуга продления книг, взятых на абонементе. Другой дистанционной услугой, распространенной как среди российских, так и зарубежных библиотек, оказалась услуга дистанционного заказа электронной копии документов. В 2020–2021 гг., после завершения первой волны пандемии инфекции COVID-19, когда библиотеки постепенно начали открываться для посетителей, но вынуждены были обеспечивать их дистанцирование, на сайтах многих библиотек появилась новая услуга – предварительная запись на посещение библиотеки (бронирование свободных читательских мест для работы или участия в мероприятии).

В практике российских библиотек были выявлены и такие дистанционные, повышающие комфортность веб-сервисы, как онлайн-оплата дополнительных услуг на веб-сайте; рассылка уведомлений о сроках возврата документов, взятых по абонементу; заказ на доставку печатных и электронных документов из библиотечного фонда по адресу заказчика.

Для расширения круга своих пользователей библиотеки начали предлагать услугу дистанционной записи в библиотеку. Несмотря на то, что эта услуга в значительной степени обеспечивает реализацию принципа доступности библиотеки в целом, результаты обследования сайтов в 2020 г. показали, что этот сервис встречался достаточно редко: на сайтах только трети НБ зарубежных стран и десятой части российских библиотек. Многие российские и зарубежные библиотеки, не предлагавшие своим пользователям записаться в библиотеку в дистанционном режиме, давали возможность оформить на сайте библиотеки заявку на запись и заполнить анкету читателя (указать персональные данные), чтобы сократить время непосредственного нахождения в пункте регистрации пользователей. На сайтах российских библиотек эта услуга называлась по-разному: «предварительная регистрация пользователей» или «онлайн-бронирование читательского билета». К

услугам, обеспечивающим доступ пользователей к ресурсам и услугам библиотеки, традиционно относится перерегистрация читателей. На сайте одной из ЦБ был выявлен ее дистанционный аналог.

В ходе исследования на сайтах библиотек было выявлено несколько дополнительных дистанционных сервисов, существующих только в цифровом формате. Один из наиболее распространенных – «Личный кабинет пользователя» (персональная страница пользователя на сайте библиотеки, доступ на которую защищен логином и паролем). В библиотечной практике эта услуга является одним из способов реализации принципа персонализации стратегического направления маркетинговой концепции клиентоориентированного обслуживания.

Анализ собранных на сайтах российских и зарубежных библиотек данных позволил выявить еще две редкие услуги, в некоторой степени реализующие принцип персонализации библиотечного обслуживания. Единичные библиотеки предлагали оформить заказ на комплектование библиотечного фонда путем заполнения специальной формы, размещенной на сайте, или заявку на оцифровку документов из библиотечного фонда.

Пристальное внимание в ходе изучения веб-сайтов было обращено на дистанционное справочное обслуживание. На сайтах НБ было выявлено, что подавляющее большинство этих библиотек предлагали на сайте услуги справочного характера: более трети библиотек предоставляли в дистанционном режиме только справочно-библиографические услуги, а остальные – предлагали не только справочно-библиографические услуги, но и справочное обслуживание по другим вопросам (справки о режиме работы библиотеки, правилах пользования ею, расположении отделов обслуживания, аудиторий для проведения массовых мероприятий или групповых занятий, о предстоящих мероприятиях и т. д.). При этом в библиотеках, предлагающих справочное обслуживание по широкому кругу вопросов, выявлены два практически равно распространенных способа организации приема запросов: первый – через службу «одного окна», второй – путем создания нескольких специализированных служб. В исключительных случаях на сайте НБ пользователи могли получить на сайте онлайн-консультации «предметного специалиста» (отраслевого библиографа) или консультации по вопросам поиска в ЭК.

Для российских библиотек справочные сервисы оказались в числе самых распространенных дистанционных услуг. Эти услуги оказывают практически все государственные общедоступные библиотеки. Более трети всех библиотек предлагали в дистанционном режиме только справочно-библиографические услуги, столько же библиотек организовали по несколько справочных служб. В большинстве библиотек работали две службы: одна – выполняла только библиографические справки, другая – отвечала на любые вопросы пользователей. На сайтах нескольких библиотек в дополнение к этой паре справочных служб организовано специализированное справочное обслуживание, например, консультация патентоведов или юриста. В дополнение к этому почти три десятка ЦБ участвуют в работе виртуальной справочной службы международной Корпорации универсальных научных библиотек (КОРУНБ) [Разумова, 2012, 389–390].

Раскрытие собственных фондов, информирование пользователей об их содержании – традиционная задача библиотечной практики, от эффективного решения которой в конечном итоге зависит успех в привлечении целевых групп пользователей и востребованность библиотечных ресурсов, а значит и библиотеки как социального института. Одной из традиционных форм этой деятельности были и остаются выставки. С развитием компьютерной техники и интернет-пространства библиотечные выставки становятся электронными, мультимедийными и интерактивными. В практике современных библиотек электронная (виртуальная) выставка представляет собой мультимедийный библиографический продукт, содержащий специально подобранный и упорядоченный массив электронных документов, а также иные экспонаты в цифровом формате и сведения о них, раскрывающий и рекламирующий информационные ресурсы, доступные в библиотеке и за ее пределами. Современные виртуальные выставки являются достаточно эффективными рекомендательными средствами, пропагандирующими чтение и популяризирующими важные тематические направления среди широкого круга пользователей [Кононова, 2022, 72]. Создание и размещение на сайтах виртуальных выставок становится самым распространенным способом дистанционного информирования пользователей о содержании библиотечных фондов (после ЭК). Среди них встречаются выставки, продлевающие жизнь реальных экспозиций, и оригинальные информационные продукты (чаще всего – выставки новых поступлений).

В ходе изучения сайтов было выявлено, что не все НБ размещали на собственных сайтах виртуальные выставки. В отличие от зарубежных НБ электронные ресурсы этого вида являются обязательным атрибутом сайтов почти всех российских государственных общедоступных библиотек. На многих сайтах как российских, так и зарубежных библиотек, выделены специальные разделы, где сконцентрированы информационные ресурсы этого вида (на сайтах зарубежных НБ эти разделы часто называются галереями). Кроме книжных выставок на сайтах библиотек встречались виртуальные экспозиции, посвященные определенной теме, памятной (знаменательной, юбилейной) дате или представляющие произведения искусства.

С целью библиографического информирования современные библиотеки создают и размещают на сайтах библиографические обзоры. В ходе проводимого изучения веб-сайтов было выявлено, что почти половина НБ предлагали на своих сайтах библиографические обзоры. Практически все эти библиотеки при подготовке обзоров для размещения на сайте создавали видеозаписи, кроме этого, несколько НБ записывали подкасты. Среди российских библиотек немногим более десятка ЦБ предлагали на своих сайтах видеозаписи экскурсий (обзоров) по книжным выставкам, оформленным в помещениях этих библиотек. На сайте одной из ЦБ был выявлен раздел «BookStories», на странице которого размещен перечень изданий художественной литературы со ссылками на видеозаписи выступлений библиотечных сотрудников с рассказами об этих книгах.

Важным способом информирования пользователей являются различного рода рассылки, предлагаемые на сайтах библиотек. Рассылки относятся к технологиям электронного маркетинга, их использование нацелено на продвижение товаров (услуг) и улучшение репутации компании. Большинство НБ предлагали своим пользователям на сайте подписаться на получение рассылок, в основном по электронной почте. Анализ тематики предлагаемых библиотеками рассылок показал, что почти все эти библиотеки распространяли таким образом информацию о новостях библиотечной жизни и анонсах мероприятий. Чуть меньшее количество этих библиотек предлагали рассылку новостей сайта (о новых информационных материалах, размещаемых на сайте, в том числе о важных событиях, происходящих в стране или в собственном регионе; о новых записях или документах, включенных в БД библиотеки, доступных на сайте, и т.д.). Чуть более половины этих библиотек предлагали рассылку о новых поступлениях литературы. Большинство из них предлагали подписку на рассылку о всех новых поступлениях за определенный период времени, а некоторые из этих НБ даже предоставляли пользователю возможность самому сформулировать запрос при оформлении рассылки. Среди российских библиотек в 2020 г. только четверть ЦБ предлагала своим пользователям подписаться на получение рассылок по электронной почте. Большинство из этих библиотек организовывали рассылку о новостях сайта, и примерно такая же группа библиотек – о новых поступлениях литературы, при этом более половины последних предоставляли возможность пользователю выбрать тему библиографической рассылки.

Важным шагом успешной реализации современной библиотечной стратегии, нацеленной на расширение доступности собственных информационных ресурсов и услуг, ориентированной на потребности пользователей, является информирование пользователей о месте расположения библиотеки, режиме ее работы, расположении зон обслуживания. Поэтому в ходе исследования была проанализирована степень использования библиотеками интернет-технологий для дистанционного информирования пользователей по этим вопросам. Современные цифровые технологии предлагают многочисленные способы размещения на сайтах актуальной информации, позволяющей получить представление о том, работает ли офис или сервис в данный момент, в течении какого времени он еще будет работать, когда будет вновь открыт. В 2020 г. ни одна из обследуемых НБ не использовала подобные возможности. Среди российских библиотек были выявлены только две ЦБ, которые на загрузочной странице своего официального сайта предоставляли информацию о своем режиме работы (на момент просмотра сайта), используя программные средства. В ходе избирательного просмотра сайтов в декабре 2021 г. было выявлено еще несколько российских библиотек, размещающих подобную информацию с помощью инструментов, предлагаемых на платформах «2ГИС» и «Яндекс-карты».

Для информирования о месте своего расположения большинство обследуемых российских и зарубежных библиотек применяли различные веб-сервисы. На сайтах отечественных и зарубежных НБ было выявлено два способа информирования. Первый, наиболее распространенный, предполагал размещение фрагмента масштабируемой карты города с указанием расположения зданий библиотеки. Другой способ, используемый реже, был еще проще: библиотеки ограничивались

размещением на веб-странице сайта ссылки на специальную интернет-платформу, например, Google Maps или Яндекс-карты (последняя характерна только для российских библиотек), где пользователь мог воспользоваться программными средствами для построения маршрута проезда или прохода к библиотеке из любой точки города. Многие библиотеки использовали оба этих способа.

Для информирования о структурных подразделениях обслуживания и расположении внутренних помещений читательской зоны менее половины НБ на своих сайтах использовали цифровые технологии. Четверть НБ смогли обеспечить комфортность первых ознакомительных визитов своих пользователей и разместили на своих сайтах виртуальные экскурсии (видеотуры), исполненные в 3D-графике и позволяющие получить представление о интерьерах библиотеки, пройти на экране компьютера или гаджета по читательскому маршруту до нужного помещения. На сайтах библиотек были выявлены и другие способы информирования, например, специальные поэтажные схемы с гиперссылками на страницы с текстовой или визуальной информацией (фото) о помещениях читательской зоны. Некоторые библиотеки размещали на сайтах рекламные видеоролики, хранящиеся на платформе YouTube, рассказывающие о библиотеке, и в том числе о ее структуре и помещениях.

Среди российских библиотек было выявлено около трети ЦБ, которые также размещали на своих сайтах виртуальные экскурсии по библиотеке (видеотуры), большинство из которых исполнены в 3D-графике. Некоторые ЦБ предлагали своим пользователям познакомиться с библиотекой, посмотрев видеоролики о библиотеке, в редких случаях дополняя видеофильм созданным на платформе *izi.TRAVEL* аудиофайлом с записью экскурсии по библиотеке. И только одна российская ЦБ предлагала с загрузочной страницы сайта перейти на навигационную поэтажную схему своих помещений, где каждый этаж был оформлен на отдельной веб-странице, а схема каждого этажа дополнена перечнем находящихся на этаже подразделений и афишей мероприятий на день просмотра.

Исследование показало, что официальный сайт библиотеки является источником информации о других представительствах библиотеки в сети Интернет: аккаунтах социальных сетей и каналах интернет-платформ, используемых библиотеками для дистанционного обслуживания. В 2022–2023 гг. в ходе обследования сайтов российских библиотек было выявлено, что практически все российские ЦБ имеют представительства в социальной сети «ВКонтакте», более половины также работают в «Telegram» и «Одноклассниках» [Шибарева, Ерхова, 2023, 90]. Среди интернет-платформ безусловным лидером остается YouTube, на которой практически все государственные общедоступные библиотеки имеют собственные каналы. В системе дистанционного обслуживания аккаунты социальных сетей используются для справочного обслуживания, а также для информирования об анонсах мероприятий, новостях библиотечной жизни и составе библиотечных фондов с помощью виртуальных книжных выставок, библиографических обзоров, буктрейлеров.

Еще одним трендом развития библиотечных сервисов является ориентация на использование пользователями технологий беспроводной (мобильной) связи. На сайтах немногим более десятка российских и зарубежных библиотек была выявлена информация о возможности загрузить мобильное приложение, открывающее доступ к дистанционным цифровым услугам библиотеки. При этом мобильное приложение некоторых из них выполняло функции не только Личного кабинета, но и виртуального читательского билета, обеспечивающего реальный доступ в библиотеку.

Анализ собранных в ходе исследования данных показал, что социокультурная деятельность библиотек в дистанционном режиме стала также разнообразна, как и непосредственно в помещениях библиотек. Среди библиотечных мероприятий просветительского и досугового характера можно увидеть видеозаписи проведенных в помещении библиотеки лекций, презентаций, литературных композиций, концертов, выложенные на страницах библиотечных сайтов, аккаунтов социальных сетей, библиотечных каналах YouTube и других интернет-платформ. Кроме видеозаписей мероприятий библиотеки размещают на своих сайтах виртуальные туры или видеозаписи, буктрейлеры, видеоролики, конкурсы, квесты и другие специально созданные для этого мультимедийные и интерактивные ресурсы. Некоторые библиотеки организуют на платформе ZOOM мастер-классы, консультации и другие онлайн-встречи, позволяющие непосредственное общение с пользовательской аудиторией. На сайтах некоторых библиотек организован доступ к подкастам – аудиофайлам, записанным специалистами этих библиотек для бесплатного прослушивания.

В рамках клиентоориентированного подхода к организации библиотечного обслуживания современные библиотеки не могут обойтись без изучения информационных потребностей своих пользователей, их реакции на предлагаемые услуги и востребованности библиотечных ресурсов и услуг, без выявления и характеристики целевой аудитории. При организации обратной связи с пользователями и читателями через сайт или социальные сети, сбора и обработки необходимых данных в библиотечной практике активно используются интернет-технологии и инструменты веб-аналитики.

В настоящее время трудно представить организацию научно-методического обеспечения деятельности библиотек и развитие кадрового потенциала без использования интернет-технологий и веб-сервисов. Сбор и передача статистических данных о деятельности библиотек с помощью электронной почты или специальных инструментов веб-аналитики уже не являются инновационными. Использование интернет-технологий для проведения опросов, консультирования и образовательных мероприятий становится нормой. Размещенные в свободном доступе на официальных и тематических сайтах различного рода БД, электронные издания и цифровые полнотекстовые и мультимедийные коллекции, виртуальные выставки профессиональной литературы, видеотрансляции мероприятий в режиме онлайн и офлайн становятся неотъемлемым атрибутом интернет-контента современных библиотек – методических центров. Наличие видеоархивов конференций, семинаров, круглых столов позволяет возвращаться к ним любому специалисту в любое время и в любом месте.

С развитием библиотечного сайтостроения для методических центров появился еще один канал информации о жизни библиотек: мониторинг библиотечных сайтов и страниц в социальных сетях позволяет собирать дополнительную информацию о происходящих в профессиональной среде событиях; быстрее реагировать на выявленные изменения; оперативно, шире и с меньшими затратами распространять новостную информацию и новые профессиональные знания; упрощает сетевое взаимодействие библиотек.

Естественным образом, интернет-технологии активно используются библиотечными менеджерами самого разного уровня. Применение веб-сервисов необходимо для ведения деловых переговоров, повышения оперативности документооборота и проведения финансовых операций, решения других управленческих задач.

Анализ практики показывает, что среди многочисленных веб-сервисов (готовых программных решений) для развития систем коммуникации, информирования и оказания дистанционных услуг библиотеки в первую очередь используют: технологии интернет-адресации (как для компьютерных устройств, доступных в сети, так и для информационных ресурсов) и протоколы передачи данных; браузеры и веб-серверы; поисковые системы (например, Google, Яндекс) и системы телеконференций (например, ZOOM, Яндекс Телемост); почтовые сервисы (например, Microsoft Outlook, Gmail, Mail.ru, Yandex.ru) и мобильные сервисы мгновенного обмена сообщениями (например, Viber, WhatsApp); интегрированные системы сервисного обслуживания (личные кабинеты, встроенные модули заказов, интернет-магазины) и RSS-сервисы. Достаточно редко в практике российских библиотек применяются сервисы автоматизированных рассылок (например, e-mail, SMS) и контекстная реклама.

Библиотека как производитель Интернет-ресурсов

Современная библиотека выступает генератором электронных информационных ресурсов, большая часть которых находится в свободном доступе в сети Интернет. Официальные и тематические сайты, размещенные на них ЭК и БД, электронные издания и цифровые коллекции копий документов из библиотечного фонда, виртуальные выставки и виртуальные экскурсии по библиотеке, видеотрансляции мероприятий в режиме онлайн и офлайн наполняют виртуальное информационное интернет-пространство. Библиотеки – создатели и активные участники сетевых сообществ в социальных сетях и блогах. Следует отметить участие общедоступных библиотек (прежде всего национальных и крупных региональных) в создании электронных ресурсов межрегионального и национального масштаба (национальных электронных библиотек, сводных ЭК и других БД), а также в проектах по созданию электронных ресурсов международного уровня.

Для реализации этой роли библиотеки активно используют облачные технологии, а также открытые (свободно распространяемые) операционные системы и программное обеспечение. Так,

российские общедоступные библиотеки активно используют бесплатные услуги цифровых платформ (Яндекс.Диск, YouTube), социальных сетей (ВКонтакте, Telegram), сайтов, предлагающих технологические инструменты для создания информационных ресурсов (Castbox, Calomeo).

Для генерации информационных ресурсов библиотеки чаще всего используют веб-инструменты создания веб-сайтов, блогов и аккаунтов социальных сетей, подкастов, презентаций и мультимедийных ресурсов; для размещения и хранения электронных ресурсов в сети Интернет – сервисы облачных хранилищ, новостные сайты и платформы. Мониторинг сайтов библиотек показывает, что разные библиотеки одну и ту же задачу решают с помощью разных, зачастую нескольких веб-сервисов: размещение графических, видео- и аудиофайлов, использование электронной почты и т.д. осуществляется на разных платформах и с помощью разных программ [Редькина, 2017, 19].

Диапазон исполнения ролей зависит как от ресурсных возможностей самой библиотеки, так и от уровня социально-экономического, технологического и культурного развития региона. Так, по итогам 2022 г. среди российских библиотек было подключено к интернету 100% государственных общедоступных библиотек (библиотеки федерального уровня и 85 субъектов России) и 88% муниципальных библиотек (городские – 98%, сельские – 85%) [Основные показатели: 2022].

В современной России в рамках принятой в 2021 г. Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 г. развитие библиотечной сети рассматривается как условие обеспечивающее реализацию конституционных прав граждан на свободный доступ к информации, их приобщение к ценностям российской и мировой культуры, практическим и фундаментальным знаниям, а также на творческую самореализацию. Одним из механизмов решения поставленных перед библиотечной сферой задач является обеспечение общедоступных библиотек страны качественным широкополосным доступом к сети Интернет, в том числе обеспечение технической возможности подключения и субсидирование оплаты услуг связи [Стратегия: 2021].

Однако подключение к сети Интернет – первый шаг внедрения интернет-технологий. Для большинства библиотек внедрение интернет-технологий, как и остальных цифровых технологий, происходит в большинстве случаев при отсутствии должного нормативного сопровождения и критериев оценки эффективности проводимых инноваций. Отсутствие стандартов и руководств по подготовке электронных ресурсов и предоставлению цифровых услуг, а также нехватка квалифицированных специалистов приводят к снижению качества библиотечных продуктов и обслуживания и часто становятся причиной юридических проблем, связанных, например, с реализацией норм авторского права.

Результатом внедрения цифровых технологий является расширение функциональных обязанностей библиотечных работников, возникает потребность в дополнительных финансовых вливаниях для регулярного обновления компьютерной техники и программного обеспечения; в постоянном обновлении знаний и навыков персонала для работы на новом оборудовании и использования новых технологий. Из-за скромности бюджетов общедоступные библиотеки активно внедряют облачные технологии для хранения и предоставления пользователям собственных мультимедийных информационных ресурсов. При этом использование различных облачных хранилищ и интернет-платформ коммерческих компаний не гарантирует архивного хранения и доступности ресурсов библиотеки после ликвидации компании или смене собственника.

Таким образом, интернетизация является одними из значимых и активно происходящих процессов развития библиотечного дела. Интернет-технологии используются практически во всех основных направлениях деятельности современных библиотек. Важно понимать, что использование интернет-технологий должно быть не самоцелью, а инструментом в достижении целей библиотечного развития. Необходимо направить процесс интернетизации на реализацию социальных функций современной библиотеки в Интернет-среде. От темпов и направлений внедрения интернет-технологий зависят условия и основания для устойчивого развития современной библиотеки как социального института, гарантирующего свободный и всеобщий доступ к знаниям, информации и культуре. Для успешной и эффективной работы в интернет-пространстве требуется решение целого комплекса проблем с привлечением не только библиотечных работников, но и представителей органов государственной власти, а также специалистов из других сфер деятельности.

SUMMARY

The purpose of this article is to introduce into the scientific circulation the results of a research work of the Russian State Library (RSL) with the aim to study use of Internet technologies in the work of public libraries. As result of the research, the main directions of internetization of librarianship were identified and the problems hindering the development of this process were listed. Special attention in the course of the study was paid to the analysis of development of remote user service.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кононова О.В. Раскрытие библиотечных фондов в интернет-среде: состояние и перспективы // Моргенштерновские чтения – 2022. Цифровая трансформация современной библиографии: вызовы, возможности и события. Челябинск, Издательство Челябинского государственного института культуры, 2022, С. 68–84.
2. Научные исследования в библиотеках: тематика, организация, представление результатов. Москва, Издательство «Пашков дом», 2023, 327 с.
3. Основные показатели работы отрасли. 2022 г. Эл. рес.: <https://stat.mkrf.ru/indicators/>, 01.11.2023.
4. Попова Е.В. Интернетизация информационного пространства делового сообщества России // Экономический анализ: теория и практика, Москва, Издательский дом «Финансы и кредит», 2009, № 31 (160), С. 47-52.
5. Разумова Э.Г. Коммуникативный аспект деятельности Корпоративной виртуальной справочной службы (на примере ВСС КОРУНБ) // Труды Международного библиографического конгресса. Ч. 2. Санкт-Петербург, Издательство Российской национальной библиотеки, 2012, С. 388–393.
6. Редькина Н.С. Эффективные веб-технологии в деятельности библиотеки // Научные и технические библиотеки, Москва, Издательство Государственной публичной научно-технической библиотеки России, 2017, № 3, С. 15–24.
7. Самарин А.Ю., Тикунова И.П. Научно-исследовательская работа Российской государственной библиотеки в Год науки и технологий: основные итоги // Румянцевские чтения – 2022, Москва, Издательство «Пашков дом», 2022, Ч. 2, С. 483–491.
8. Стратегии развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 г. Москва, 2021, 31 с. Эл. рес.: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202103180016?index=2>, 24.10.2023.
9. Тикунова И. П. Функциональная модель библиотеки общества знаний в региональном контексте // Роль библиотеки в формировании социально-культурного пространства территории. Новосибирск, Издательство Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук, 2009, С. 97–105.
10. Тикунова И.П. Стратегии развития национальных библиотек: итоги исследования // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации, Санкт-Петербург, Издательство Российской библиотечной ассоциации, 2019, № 86, С. 131–135.
11. Тикунова И.П. Цифровизация как тренд библиотечного развития // Труды ГПНТБ СО РАН, Новосибирск, Издательство Государственной публичной научно-технической библиотеки Сибирского отделения Российской академии наук, 2021, № 3, С. 31–38.
12. Тикунова И.П. Цифровизация общедоступных библиотек Российской Федерации: итоги исследования // Цифровое культурное наследие: сохранение и оптимизация доступа в библиотеках. Санкт-Петербург, Издательство Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина, 2022, С. 17–39.
13. Тикунова, И.П. Библиотечная цифровизация: анализ современных практик // Потенциал библиотеки в современном мире: трансформации, перспективы. Самара, Издательство Самарского государственного института культуры, 2021, С. 13–19.
14. Шибаева Е.А., Ерхова А.С. Школа библиотечного блогера. Формируя информационное пространство: библиотечные тренды в социальных сетях // Информационный бюллетень

Российской библиотечной ассоциации, Санкт-Петербург, Издательство Российской библиотечной ассоциации, 2023, № 100, С. 89–92.

15. Шрайберг Я.Л. Библиотеки и интернет: единство и борьба противоположностей и загадочные перспективы в изменяющейся социокультурной и информационной среде // Научные и технические библиотеки, Москва, Издательство Государственной публичной научно-технической библиотеки России, 2014, № 10, С. 5–51.