

## Обживая виртуальное пространство

Автор: НАДЕЖДА ЖУКОВА, АЛЛА ДАРУТИНА

### Условия для новых сервисов

**Централизованная библиотечная система города Сургута работает в рамках концепции, которая предполагает формирование нового образа библиотеки и максимальную индивидуализацию библиотечного обслуживания.**



*Надежда Васильевна Жукова, директор МУК ЦБС г. Сургута*



*Алла Геннадьевна Дарутина, заместитель директора МУК ЦБС г. Сургута*

НОВЫЙ ОБРАЗ библиотеки включает в себя такие составляющие, как традиционные услуги, виртуальное обслуживание и культурная среда. Особое внимание мы уделяем изменению виртуального пространства, наполнению его эмоциональным присутствием. При разработке стратегии библиотеки мы учли "Рекомендации проекта PULMAN Европейской Комиссии", в частности те из них, которые касаются индивидуализации виртуального обслуживания, а также принципы, которые лежат в основе концепции Библиотеки 2.0, ориентированной на вовлечение пользователей в разработку и реализацию библиотечных сервисов.

Под индивидуализацией понимается: предоставление удалённым пользователям возможности выбирать интересующие их онлайн-сервисы, создавать он-лайн-списки литературы; предоставление площадок для общения (форум, чат и т. д.); персональная рассылка уведомлений о новых поступлениях и мероприятиях, которые могут их заинтересовать, и т. д.

Библиотечный сайт занимает центральное место в выстраивании виртуального диалога между пользователем и сотрудником библиотеки. Потребность пользователей в получении информации и услуг через сайт неоспорима. По результатам проведённого в 2011 году опроса 46% пользователей посещают сайт ЦБС ежедневно.

В качестве примера можно привести сайт ЦБС г. Сургута, модернизация которого произведена в 2010 году. При его модернизации были предусмотрены следующие возможности:

- \* виртуальная справка;
- \* продление срока пользования книгами;
- \* электронная доставка документов (в виду ограничений IV части ГК РФ данный сервис развит слабо);
- \* виртуальная приёмная (посетители могут оставить на сайте свои пожелания, задать вопрос, поделиться своим мнением о работе библиотек);
- \* дополнительные сервисы в разделе "Афиша" (например, заявки на участие в мероприятиях - конференциях, семинарах и т. д.);
- \* онлайн-опросы (так, в рамках исследования "Библиотека глазами читателя" проводился опрос "Чем привлекает Вас библиотека?");
- \* механизм оценки продуктов и услуг ЦБС;
- \* раздел, содержащий полезные ссылки;
- \* визуализация информации (имитация печатного издания, например, "Пушкинские дни в Сургуте", размещения обложек книг и автографов в разделе "Коллекция "Автограф");
- \* rss-лента;
- \* раздел "Техподдержка";
- \* возможность просмотра сайта с мобильных устройств и iPhone-a;
- \* облако тэгов;
- \* ссылка на аккаунт библиотеки в социальной сети "Вконтакте". Широко в библиотечной

деятельности используются блоги (по результатам Всероссийской переписи библиотечных блогов таковых зарегистрировано 317). Блог расширяет контекст повседневной библиотечной деятельности. Наиболее очевидное применение - распространение библиотечных новостей с минимальными затратами време-

ни и сил. С помощью блога гораздо легче продвигать в Интернете библиотечные услуги, ресурсы и программы. Бесспорной популярностью среди читателей пользуются сообщения о том, какие новые книги, фильмы или диски появились в фонде библиотеки.



С 2010 года создан блог "Адепты библиотечного дела". Сотрудница ЦБ С рассказывает в нём о библиотеке, о читальном зале иностранной литературы, своих взглядах на происходящее в библиотеке и культурном сообществе города. Этот блог, прежде всего, информационно-развлекательный. В нём размещаются новости, фотографии, заметки. За 8 месяцев существования блога его посетили более 3500 человек (430 человек в месяц). В основном это библиотекари из Свердловской, Челябинской, Волгоградской, Самарской, Ульяновской, Саратовской областей, Украины. Блогом также интересовались жители города, удалённые пользователи из разных городов России и зарубежья. Пик читаемости пришёлся на 8 декабря, преддверие церемонии награждения участников конкурса "Мой Сургут".

Перспективное направление деятельности по продвижению библиотеки и услуг - социальные сети, страничка в которых может стать площадкой для общения читателей и библиотекарей, читателей с читателями, библиотекарей с библиотекарями, местом для обсуждения новых выставок, прочитанных книг и внесения предложений по улучшению библиотеки.

Работа над продвижением библиотеки в социальных сетях началась в конце 2009 года, когда был создан аккаунт ЦБС в "Вконтакте". Основной нашей целью было информирование населения (главным образом молодёжи) о деятельности ЦБС и проводимых ею мероприятиях. Первым событием, о котором мы распространяли информацию через социальную сеть, стало заседание литературного клуба "Имена", посвященное 100-летию поэта Павла Васильева, однако на тот момент количество пользователей, добавившихся в "друзья", то есть тех, кого можно было бы пригласить на мероприятие, составляло всего 5 человек. С января по май мы работали над расширением круга наших "друзей" - потенциальных посетителей библиотеки. Стоит отметить, что приглашения стать "другом" библиотеки тщательно таргетируются и не носят массовый характер. Выбираются в основном пользователи, которые могут быть потенциально заинтересованы в мероприятиях, проводимых в библиотеках. Таргетинг

осуществляется по географическому признаку (выбираются жители Сургута или Сургутского района), месту обучения, интересам пользователей (приглашаются участники групп со схожей тематикой).



По схожим критериям выбираются пользователи, которым рассылаются приглашения на мероприятие. Так, например, на празднование Пушкинского дня России мы пригласили пользователей, состоящих в группах для молодых родителей и проживающих в Сургуте. Отзывы, оставленные приглашёнными, являются доказательством верного выбора целевой аудитории: *"Мы с сыночком обязательно появимся на празднике! Надо детей с младенчества приучать к хорошему"* (Катя А.), *"Обязательно приму участие в этом замечательном празднике!!!"* (Алёна К.). По статистике 10 - 15% пользователей, принявших приглашение, приходят на мероприятия. Следует отметить, что благодаря общению в социальной сети "ВКонтакте" было налажено взаимодействие с информационным порталом "Прожектор - Афиша и события Сургута" (<http://onlineprojector.ru>) и творческим объединением "Культпросвет". Они согласились размещать на своих ресурсах информацию о мероприятиях, проводимых ЦБС (или с участием ЦБС). Количество гостей, приходящих на мероприятия библиотеки, увеличилось: так, на заседание клуба "Страноведческая гостиная" в апреле 2011 года пришли более 70 человек. Из них 90% пришли по приглашению, размещённому в Сети.



В наших планах - расширение участия в социальных сетях (в частности, усиление присутствия на зарегистрированном аккаунте в Твиттере), создание новых сервисов и возможностей на нашем сайте (интернет-версия корпоративной газеты "Инскрипт", персональные рекомендации по чтению, интерактивные логические игры, тесты для эрудитов). Предполагается модернизация детских страниц. На них появляются разделы для подростков и учителей. Рубрика "Поколение NEXT" будет представлена разделами

"Ты - личность", "Деньги", "Ты и твой дом", "О спорт, ты - мир!", "Друзья", "Мальчишник", "Девичник". Также появятся рубрики "Игры", "В помощь педагогу", "Словарик "Говори правильно".

С автором можно связаться:

**nzhukova@admsurgut.ru**

**darutina@admsurgut.ru**

Об изменении виртуального пространства библиотечной системы города Сургута.

Библиотечной пространство, библиотечное обслуживание, виртуальное пространство

The change of the virtual space of the library system of Surgut.

Library space, library services, the virtual space