

КОРПОРАТИВНЫЙ ПОРТАЛ КАК ГАРАНТ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ СОВРЕМЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ

CORPORATE PORTAL AS A GUARANTEE OF EFFECTIVE WORK OF A MODERN LIBRARY

Расшивалова Елена Геннадьевна, заведующая сектором сетевых коммуникаций, Челябинская областная универсальная научная библиотека, ssk@chelreglib.ru

Rasshivalova Elena, Head of the Network Communications Sector, Chelyabinsk Regional Universal Scientific Library, ssk@chelreglib.ru

Аннотация. В докладе рассмотрены этапы создания и развития корпоративного портала Челябинской областной универсальной научной библиотеки. Дана характеристика модулей, обеспечивающих наполнение портала разнообразным контентом и сервисное обслуживание удаленных пользователей. Приведены примеры *поэтапной* модернизации модулей и создания новых как часть стратегии развития портала в общей маркетинговой стратегии ЧОУНБ.

Abstract. The report examines the stages of creation and development of the corporate portal of the Chelyabinsk Regional Universal Scientific Library. The characteristics of the modules that provide filling the portal with a variety of content and service for remote users are given. Examples of the stage-by-stage modernization of modules and the creation of new ones are given as part of the portal development strategy in the overall marketing strategy of the ChRUSL.

Ключевые слова: официальные сайты, модернизация сайта, программные продукты, Библиопортал, библиотечные сайты, Челябинская областная универсальная научная библиотека, информационно-библиотечное обслуживание, стратегия развития, маркетинг.

Keywords: official sites, site modernization, software products, Bibliportal, library sites, Chelyabinsk Regional Universal Scientific Library, information and library services, development strategy, marketing.

Портал – часть единой стратегии эффективной библиотеки и один из каналов коммуникации с пользователями. Его главная цель – полноценное представительство организации в цифровой среде. С одной стороны, портал выстраивается в соответствии с требованиями, предъявляемыми к сайтам учреждений культуры (и библиотек, в частности), с другой стороны, это инструмент и продукт продвижения, подчиняющийся законам интернет-маркетинга.

Продуманная стратегия развития портала в условиях постоянно меняющихся технологий, проектных направлений, экономических и социальных условий обеспечивает высокий уровень качества информационного обслуживания пользователей и помогает реализовать идею «библиотека без границ» [1]. Главная задача портала – удовлетворить информационные потребности пользователей быстро, просто и точно. Методология, которая определяет бизнес-процессы, влияет на кадровый состав команды специалистов, регламент организации и подачи информации. Постоянное переосмысление бизнес-идей – залог поступательного развития всей организации. На примере портала ЧОУНБ проиллюстрируем вышеизложенное и этапы его развития.

Таблица 1

Справка о ЧОУНБ и портале. Статистика 2019–2021

	2019		2020		2021 (4 мес.)	
	оффлайн	онлайн	оффлайн	онлайн	оффлайн	онлайн
Фонд	2 177 722	11 184 462	2 183 600	4 837 420	2 205 163	ок. 5 млн
Книговыдача	668 117	238 444	223 491	198 019	159 590	107 431
Зарегистрированные пользователи	38665	3680	23490	6100	14 929	1894
Посещения	139232	282827	71 735	431 637	51 929	185 525
Мероприятия	673	–	390	284	319	29
Справки	44285	4405	27 681	4 465	23 367	3 348

2012 г. – разработан и запущен Информационный портал ЧОУНБ и библиотек Челябинской области <https://chelreglib.ru/> (далее портал ЧОУНБ), ставший официальным веб-представительством центральной библиотеки региона и сети муниципальных библиотек [2]. На момент создания в библиотечной сети региона было 43 территории и 908 библиотек, сейчас – 42 территории и 819 библиотек. Основа портала – ПП «Библиопортал» компании «Открытые библиотечные системы» [3]. Структура портала разработана в соответствии с методическими рекомендациями НИИ информационных технологий социальной сферы КемГИК, которые в 2020 г. также претерпели изменения [4]. Нашему интернет-представительству – 9 лет.

Портал выстроен по концепции, включающей:

- формирование и развитие единого информационного пространства библиотек области;
- корпоративное взаимодействие государственных и муниципальных библиотек и библиотечных специалистов между собой;
- качественно новое информационное обслуживание пользователей.
- Новое программное обеспечение дало библиотекарям ряд преимуществ:
- портал-конструктор – количество подключаемых модулей (функций и сервисов) выбирает сама библиотека, исходя из новых задач, требований или проектов;
- взаимосвязанные сервисы, ориентированные на пользователей-читателей и библиотечных специалистов, в автоматизированном режиме позволяют вести на новом уровне информационное обслуживание по установленному регламенту;
- адресно-справочный модуль «Библиотеки области», с привязкой к Google Maps и поисковым сервисом по территории и типу. Для сайтов-визиток ЦБС разработана типовая структура страничек. Библиотекари области получили методическую поддержку специалистов ЧОУНБ. И все это без дополнительных финансовых затрат с их стороны;
- построена четкая координация работы библиотечных специалистов, как в отдельной библиотеке, так и в группе библиотек, для ведения модулей: *новости, галерея, форум, календарь знаменательных дат, сайты-визитки, Виртуальная справочная служба* (далее ВСС). К сожалению, не получили развития сервисы: заказ копии документов и МБА.

Пользователи, в свою очередь, получили:

- удобный оперативный доступ к информации обо всех библиотеках области – услугах, фондах, электронных ресурсах, о материально-технической оснащенности;
- возможность регистрироваться на портале (в форме саморегистрации). Авторизация на портале дала доступ к сервисам портала в зависимости от категории пользователя в *Личном кабинете*;
- доступ к ЭК ЧОУНБ и Сводному ЭК библиотек области, реализованный через протокол Z39.50, сохранение списка документов и бронирование, обращение в ВСС, сохранение событий из Афиши;

- удобную Электронную библиотеку (ЭБ), с простым интерфейсом, фасетным поиском, сортировкой по релевантности, статистикой количества документов в каждой коллекции и обращений к коллекциям в целом и отдельным документам.

Развитие сервисов – изменения на портале

С 2014 г. начались преобразования, существенно изменившие функционирование сервисов, направленных на обслуживание пользователей.

ЧОУНБ встраивает в свой ЭК записи из подписных ресурсов с переходом на полнотекстовый источник. Появились услуга *Виртуальный абонемент* с регистрацией удаленного пользователя через АБИС OPAC-Global, присвоением номера читательского билета и удаленным доступом к ЭБС и БД.

Тогда же закрыт сервер Z39.50, обеспечивавший связь портала с электронными каталогами, позволявший в Личном кабинете (ЛК) сохранять списки книг и комментарии к ним, бронировать литературу. В ЛК пользователя портала остались только «событие» из Афиши и «вопрос» в ВСС с отслеживанием статуса выполнения.

Таким образом, мы получили вместо интегрированных ресурсов – автономные и разрозненные сервисы. Пользователи испытывали сложность с удаленной регистрацией на портале, а библиотекари – с их учетом на портале ЧОУНБ, Виртуальном абонементе и в стенах самой библиотеки.

Функционал Личных кабинетов пользователя

В мае 2021 г. с помощью API свели поток регистраций в АБИС OPAC-Global на сайте ЭК ЧОУНБ <http://opac.chelreglib.ru/wl/74.html> и на портале. Пользователи могут работать на двух сайтах с одним логином/паролем.

В Личном кабинете на сайте ЭК ЧОУНБ:

- поиск документов во всех базах;
- заказ документов из фонда ЧОУНБ, с передачей в выбранный читальный зал на определенное время;
- работа со Списком литературы, Списком заказов, Историей сеансов;
- продлить. Автоматическое продление литературы;
- доступ к Виртуальному абонементу.

В Личном кабинете на портале ЧОУНБ:

- заказы (из ЭК);
- выданные книги;

- продлить;
- события («Афиша», с регистрацией/отказом от регистрации на мероприятия);
- вопросы (в ВСС);
- подписки («Рассылки»).

В ближайшей перспективе – организация бесшовного перехода между сайтами. А для этого разработчики программного обеспечения должны услышать своего заказчика – библиотеку.

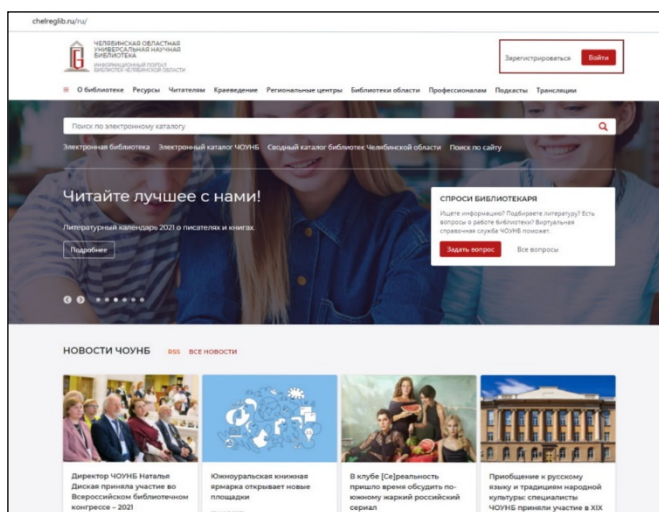


Рисунок 1 – Портал ЧОУНБ

The image shows a registration form titled 'РЕГИСТРАЦИОННАЯ ФОРМА'. It contains several fields and checkboxes: a text input for 'Фамилия, имя, отчество' (Surname, first name, patronymic); a date picker for 'Дата рождения' (Date of birth) with 'ДД', 'ММ', and 'ГГГГ' options; a dropdown menu for 'Пол' (Gender); an email input field with the note '(будет использоваться в качестве логина)' (will be used as a login); a checkbox for 'Я согласен на обработку персональных данных' (I agree to the processing of personal data); and another checkbox for 'Я соглашусь с правилами пользования библиотекой' (I agree with the library's rules of use). A red 'Зарегистрироваться' (Register) button is at the bottom, followed by the text '* Обязательно к заполнению' (Mandatory to fill out).

Рисунок 2 – Регистрация

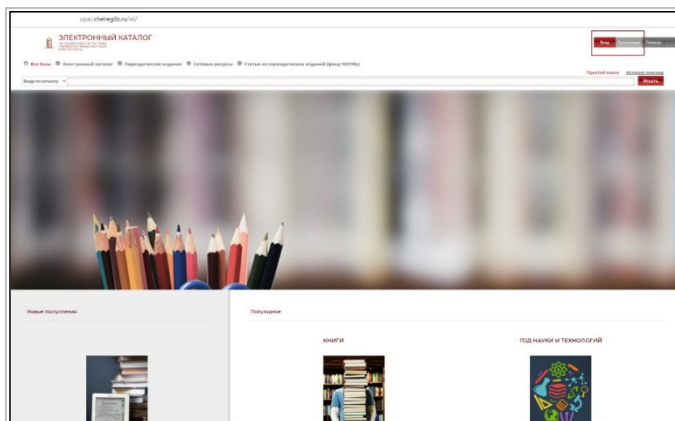


Рисунок 3 – ЭК ЧОУНБ

АВТОРИЗАЦИЯ

* ЛОГИН

E-mail, введенный при регистрации

* ПАРОЛЬ

при первом входе в систему пароль - Дата рождения ГГГГММДД

Войти

* Обязательно к заполнению

[Забыли пароль?](#)

Рисунок 4 – Авторизация

Модуль «Афиша»

Этот модуль претерпел значительные изменения в связи с развитием проектной деятельности. В год в библиотеке проходит более 600 мероприятий. Онлайн-мероприятий, в режиме прямых трансляций и видеозаписей, в 2020 г. – 42%, в 2021 г. – 8%. Стало необходимо вносить в карточки событий дополнительные сведения и дать возможность пользователю фильтровать их по дате начала и окончания, ключевым словам, месту проведения, категории, возрасту. Также в карточку событий добавилась ссылка на трансляцию и регистрация/отказ от регистрации на мероприятие. На главной странице портала появилась выборка актуальных трансляций из Афиши, а внутри самой Афиши страница трансляций разделена на предстоящие и прошедшие.

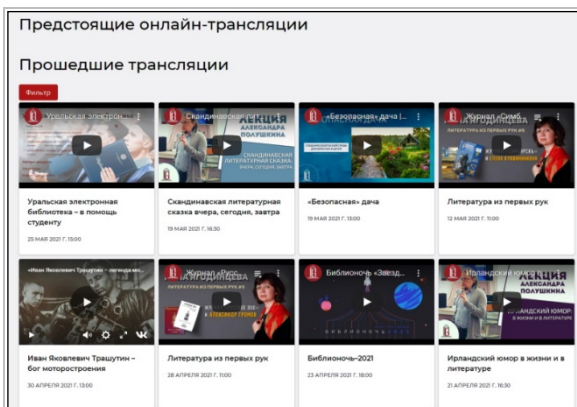


Рисунок 5 – Афиша. Трансляции

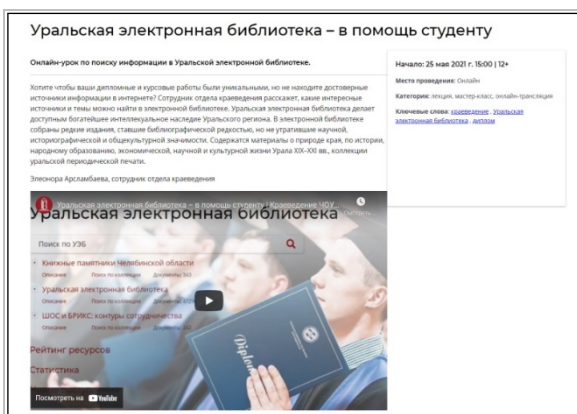


Рисунок 6 – Афиша. Карточка события

Модуль «Рассылки»

По данным Google Analytics растет процент обращений к нашим ресурсам с мобильных устройств: к порталу – 45% и ЭК ЧОУНБ – 30%. В 2021 г. введен новый инструмент – e-mail-рассылки, как один из перспективных каналов работы с пользователями. Перед нами стоят задачи: повысить узнаваемость брендов – ЧОУНБ и Уральской электронной библиотеки; повысить коэффициент доверия, трафик и «продажу» услуг, автоматизировать работу по сборке писем.

Пользователь (аутентификация через АБИС OPAC-Global) может подписаться на рассылки: Новости, События, Новинки Уральской электронной библиотеки, Новинки литературы (с указанием тематических рубрик). Выборка данных происходит из соответствующих модулей портала и ЭК ЧОУНБ. Рассылки о новинках уходят в автоматическом режиме, для рассылок событий и новостей есть ручной режим настройки. В административной части модуля собирается статистика по зарегистрированным на рассылки пользователям.

Модуль «Календарь памятных дат»

Модуль <https://chelreglib.ru/ru/cid/> разработан в связи с ростом фактографических запросов пользователей краеведческого характера в 2013 г., по сути, это фактографическая краеведческая база. Цель – расширить поисковые возможности пользователей и предоставлять информацию о регионе. Контент модуля – статьи и вспомогательные указатели (именной, географический, предприятий и организаций) из ежегодного сборника «Календарь знаменательных и памятных дат. Челябинская область» (пособие издается с 1962 г.).

Функционал пользователя:

- поиск события с использованием фильтра по нескольким признакам (дата – текущие события, отдельные даты, юбилейные даты; персоналия; организация; мероприятие; географический объект; тема; везде);
- просмотр списков выдачи и общего архива событий;
- печать и сохранение файла в docx.
- Функционал администратора:
- добавление, редактирование, публикация событий Календаря.
- добавление объектов, с которыми связано событие, в базу данных календаря;
- фильтрация дат по указанным признакам (см. выше);
- автоматическая генерация прототипа календаря на очередной календарный год с функциями печати и сохранения в файл в docx.

Встроенный редактор позволяет добавлять изображения, ссылки на статьи из Уральской электронной библиотеки и портала «Литературная карта Челябинской области» <http://litkarta.chelreglib.ru>.

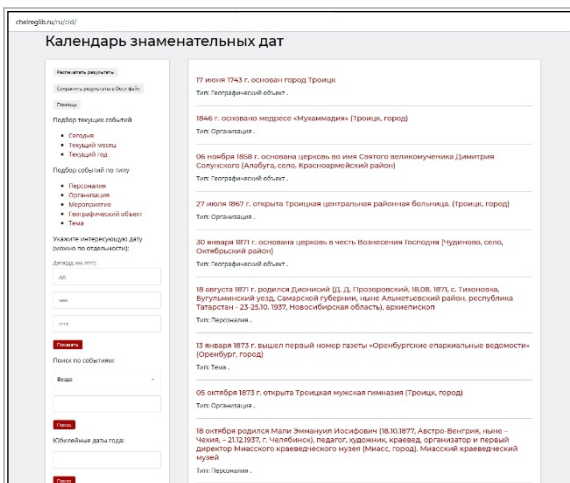


Рисунок 7 – Календарь знаменательных дат



Рисунок 8 – Календарь знаменательных дат. Статья

Электронная библиотека

В портал интегрирован модуль электронной библиотеки (ЭБ), основанный на поиске по метаданным с использованием фасетов, полному тексту документов, с навигацией по оглавлению, просмотром полнотекстовых документов, распечаткой. В модуле реализуется Уральская электронная библиотека <https://chelreglib.ru/ru/ssearch>. Пополнение происходит за счет оцифровки фондов ЧОУНБ, изданий, предоставленных партнерами, а также поступлений электронных копий документов в дар от авторов/правообладателей.

В 2017 г. назрела необходимость в модернизации модуля, а именно:

- доработка интерфейса пользователя для работы с иерархическими коллекциями в части реорганизации фасетов и вывода данных на странице;
- создание модуля статистики ЭБ.

УЭБ - 2021

коллекций	39	
документов	47826	
книговыдача	75970	
пользователей	92341	
посещений	110593	
	в день	в месяц
средняя книговыдача	530	15000

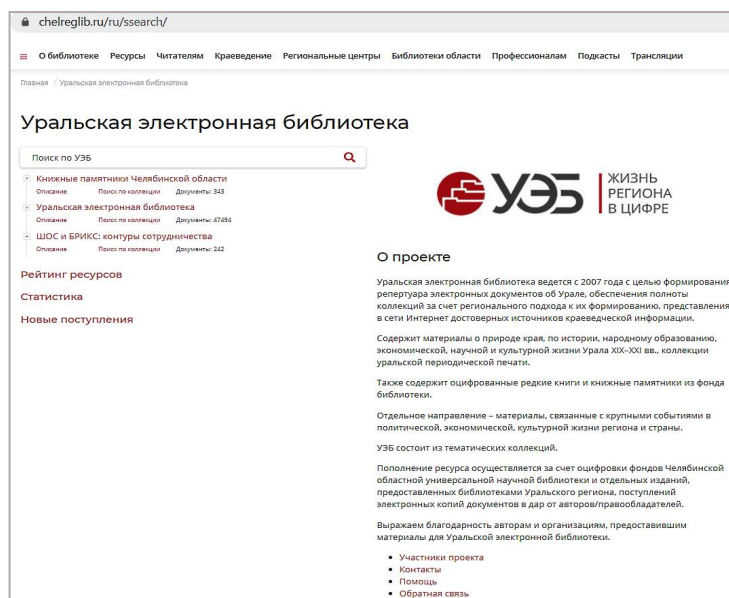


Рисунок 9 – Уральская электронная библиотека

Появились:

- древовидная структура многоуровневых коллекций, включая коллекции многотомников;
- расширенные инструменты фильтрации записей (фасеты: подколлекции, предмет, ключевые слова, персоналия, география, автор, год издания оригинала, место публикации, тип и вид документов, форма содержания, диапазон дат издания оригинала);
- инструменты для сортировки записей (по автору, заглавию, релевантности) и представления (таблица, библиографическое описание; по возрастанию и убыванию).

В 2020 г. разработана открытая статистика в онлайн режиме для оперативных отчетов – визуальное представление в виде сводных таблиц с диаграммами, наподобие Яндекс Метрики. При выборе показателей опирались на ГОСТ 7.0.20-2014 СИБИД Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления. Раздел «Статистика» в УЭБ нужен для определения наиболее или мало востребованных коллекций и документов у пользователей, на основе данных принимаются управленческие решения по наполнению коллекций и их продвижению, проводятся опросы и мероприятия, пишутся посты и статьи в соцсетях, делается рассылка «Новинки Уральской электронной библиотеки», поддерживается обратная связь с пользователями по работе в УЭБ, ведется справочно-библиографическое обслуживание.

В результате мы имеем сведения:

- посещение ЭБ;
- действия пользователей в ЭБ;
- поступления в ЭБ;
- тип, вид документов в ЭБ;
- форма документов в ЭБ;
- статистика поиска;
- популярные записи;
- популярные коллекции.

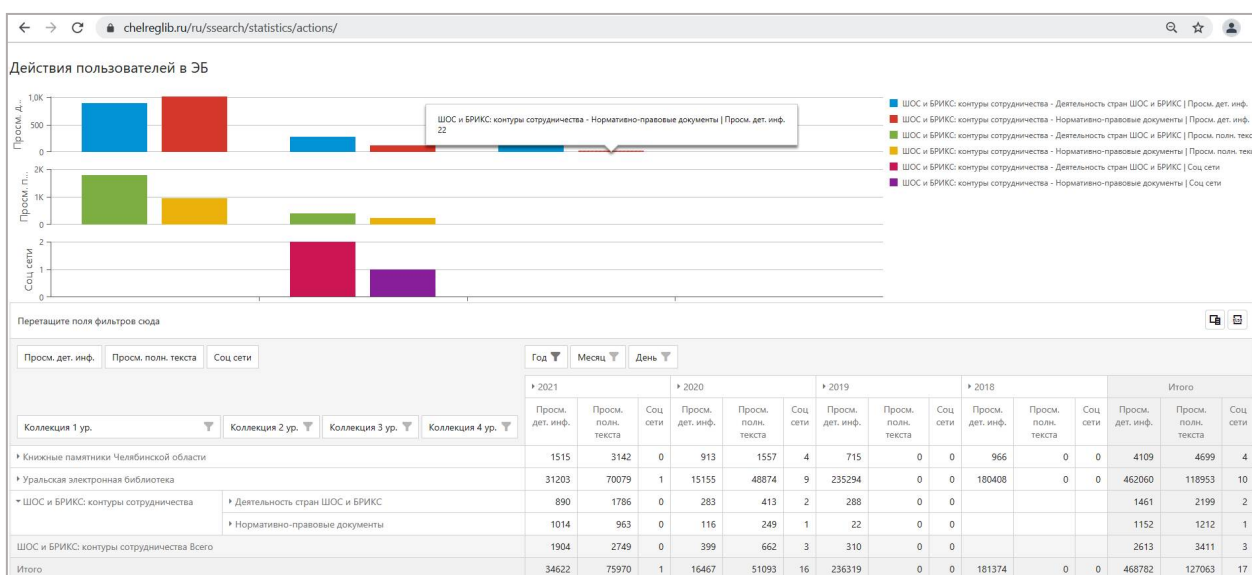


Рисунок 10 – Действия пользователей в ЭБ

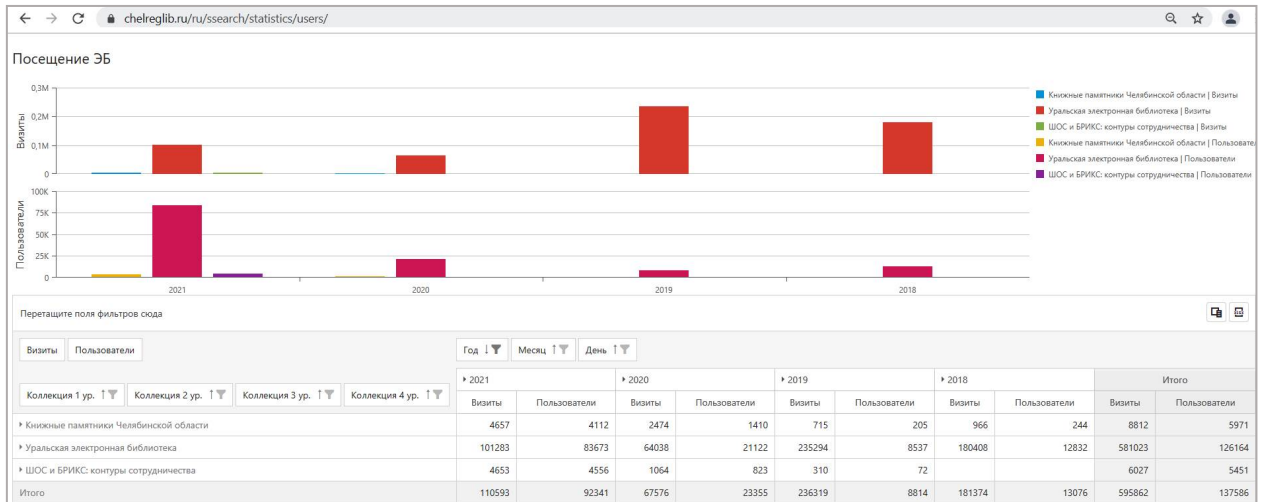


Рисунок 11 – Посещение ЭБ

Дополнительно на портале проведены другие технические работы:

- переход на защищенный протокол;
- разработан адаптивный дизайн, позволяющий работать с порталом как со стационарных компьютеров, так и с мобильных устройств;
- разработан отдельный вариант интерфейса для слабовидящих;
- проведен редизайн портала.

Точки роста

«Людам не нужно что-то поистине новое. Им нужно знакомое, сделанное по-другому». (Нир Эяль, Райан Хувер «Hooked. На крючке. Как создавать продукты, формирующие привычки»).

За 9 лет портал прошел большой путь развития от типового проекта до современного уникального ресурса по набору сервисов и содержанию, адаптируясь под нужды библиотеки и пользователей. Но остается главное – продемонстрировать важную роль библиотеки и ее потенциала и дать удобный способ потребления продуктов и услуг. Перед нами стоят очередные задачи по использованию и наполнению портала:

- пересмотр структуры и дизайна в сторону упрощения;
- создание системы сайтов с бесшовным переходом;
- анализ больших данных и создание цифрового профиля читателя – изучение поисковых стратегий и предпочтений пользователей, персонафикация результатов выдачи в виде поисковых подсказок и др.;
- рассмотреть возможность применения алгоритмов поисковых систем (нейронные сети) типа YATI (Yet Another Transformer with Improvements), «Калининград» и других. Это необходимо самой

библиотеке для более гибкого подхода в комплектовании фонда и развития рекомендательных сервисов для продвижения ресурсов и услуг;

- повышение ИКТ-грамотности и компетентности у персонала и пользователей и много другое.

Список источников

1. Концепция развития Челябинской областной универсальной научной библиотеки до 2025 года // Челябинская областная универсальная научная библиотека: информационный портал библиотек Челябинской области [сайт]. – URL: https://chelreglib.ru/media/files/about/documents/konceptsiya_razvitiya_chounb_do_2025.pdf (дата обращения: 23.02.2021). – Текст: электронный.
2. Расшивалова, Е. Г. Управление качеством содержания портала (на примере Челябинской областной универсальной научной библиотеки) / Е. Г. Расшивалова = Quality management of the content of a portal (Chelyabinsk regional universal scientific library) / Elena G. Rasshivalova // Анализ информации в библиотеке: ресурсы, технологии, проекты: материалы всерос. конф. «Информационно-аналитические проекты библиотек: вызовы XXI века», 16–18 сент. 2015 г., Санкт-Петербург. – Санкт-Петербург, 2015. – С. 137–141. – (Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры; 2015, Т. 211).
3. CMS «Библиопортал» // Открытые библиотечные системы: [сайт]. – Санкт-Петербург, [б.г.]. – URL: <https://obs.ruslan.ru/products/bibliportal/> (дата обращения: 23.05.2021). – Текст: электронный.
4. Методические рекомендации по структурированию контента официальных сайтов центральных библиотек субъектов РФ / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, Л. Н. Рябцева; М-во культуры РФ, ФГБУ «Рос. гос. б-ка», Корпоратив. ун-т «ЛЕНИНКА», ФГБОУ ВО «Кемеров. гос. ин-т культуры», НИИ информ. технологий социальной сферы. – Кемерово, 2020. – 85 с.: ил.
5. Севальнев, Д. YATI – новый алгоритм Яндекса 2020 / Д. Севальнев // Searchengines : [сайт]. – URL: <https://searchengines.guru/ru/articles/2049853> (дата обращения: 29.05.2021). – Текст: электронный.