

САЙТ БИБЛИОТЕКИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ: ОПЫТ ЦЕНТРАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ДВО РАН

LIBRARY WEBSITE AS A TOOL OF READERS ATTRACTION: CENTRAL SCIENTIFIC LIBRARY OF THE FAR EAST BRANCH OF THE RUSSIAN ACADEMY OF SCIENCES ACTUAL EXPERIENCE.

Журавская Наталья Евгеньевна, заместитель директора, Центральная научная библиотека Дальневосточного отделения Российской академии наук, zhurav@cnb.dvo.ru

Zhuravskaya Natalia, deputy director, Central scientific library of the Far East Branch of the Russian Academy of Sciences, zhurav@cnb.dvo.ru

Аннотация. Сегодня общеизвестен тот факт, что сайт может быть эффективным инструментом для достижения разных целей библиотеки – это предоставление информации о самой библиотеке, её ресурсах и услугах; организация доступа как к поисковому аппарату библиотеки, так и к электронным ресурсам и многое другое. Данный доклад раскрывает возможности сайта, как дополнительного инструмента привлечения читателей, которые уже приняли решение о том, что библиотека, её ресурсы и сервисы не отвечают потребностям исследователя по той или иной причине.

Abstract. It's a well-known fact that library website is effective tool to reach various library missions - it provides information about the library itself, its resources and services, it organizes access to both the library's search engine and resources platforms, and much more. This paper highlights the potential of the site as an additional tool for users who have already made a decision due to various reasons that the library, its resources and services are not appropriate basis for research.

Ключевые слова: сайт библиотеки, поисковая стратегия исследователя, привлечение читателей, удаленные сервисы, электронные библиотеки.

Keywords: library website, search analytics, reader attraction, remote library services, digital libraries.

У каждой библиотеки есть специфика, которая определяется не только целевой аудиторией, но и реалиями конкретного учреждения – фондами, материальными возможностями, профессиональным составом коллектива,

историей как самой библиотеки, так и её учредителей и многими другими факторами. Основная задача Центральной научной библиотеки Дальневосточного отделения Российской академии наук – информационное обеспечение научных исследований учреждений ДВО РАН. На сегодняшний день это 54 учреждения науки, которые функционируют в шести субъектах Российской Федерации: Приморский край, Хабаровский край, Камчатский край, Амурская область, Сахалинская область и Магаданская область, из них 38 научных учреждений и центров, 12 учреждений Дальневосточного аграрного научного центра и 4 научно-исследовательских учреждения медицинского профиля.

В постсоветское время и особенно после 2013 года Центральная научная библиотека Дальневосточного отделения Российской академии наук следовала судьбе самой академии, которая была вовлечена во многочисленные реформы. Для библиотеки это значило не только изменение юридического и административного статуса, но и изменение читательской аудитории. Перемены коснулись и привычных административных отношений библиотеки, её читателей, руководителей учреждений науки и самого Дальневосточного отделения РАН. Реорганизация затронула и сеть библиотек ДВО РАН, если ранее Центральная научная библиотека административно курировала работу библиотек, после реформирования это взаимодействие трансформировалось в методическое руководство. Кроме того, количество библиотек, являющихся структурными подразделениями сети ДВО РАН, сократилось, а объем выполняемых задач значительно возрос. В настоящее время одиннадцать из 54 учреждений науки имеют библиотеки на правах структурных подразделений, а ещё в семи из них функционируют подразделения Центральной научной библиотеки.

В 2019 году была принята Программа развития библиотеки, одной из задач которой стала модернизация её онлайн пространства. К этому времени Центральная научная библиотека качественно обслуживала читателей, которые имели возможность и желание физически прийти в подразделения библиотеки. Читатели из учреждений науки, географически расположенных не во Владивостоке, обслуживались по межбиблиотечному абонементу.

Для создания сайта ЦНБ ДВО РАН на новой платформе, было выбрано программное обеспечение с открытым кодом WordPress. Дизайн и структура сайта разрабатывались силами сотрудников библиотеки и только через год на сайт была добавлена разработанная профессионалами с учетом его дизайна символика библиотеки. Для разработки структуры сайта был проведен анализ потребностей целевой аудитории библиотеки. Мы пригласили к диалогу исследователей отделения, в том числе тех, кто исключил библиотеку из своей поисковой стратегии и не собирался в ближайшее время эту стратегию менять. Был проведен ряд личных встреч с учеными,

руководителями учреждений науки, научной молодежью, научно-практическое совещание в формате круглого стола «Библиотечное дело в науке: современное состояние и перспективы», заседания библиотечно-информационного совета ДВО РАН. Одной из форм изучения запросов исследователей стало анкетирование. В разных формах в обсуждении участвовало более 500 человек.

По результатам проведенного анализа, мы сегментировали пользователей по признаку включения ими библиотеки в поисковую стратегию исследователя. Первая группа – читатели, которые много лет ходят в библиотеку, довольны получаемыми в ней информационными услугами, в поисковой стратегии этих исследователей академическая библиотека присутствует, как её основной элемент. Кроме получения научной информации для многих из этих пользователей библиотека стала площадкой творческой реализации и неформального общения. Надо отметить, что большая часть этой группы – ученые определенной возрастной категории, в жизнь которых библиотека вошла еще до появления интернета, но это не всегда так. Главный отличительный признак исследователей этой группы – высокий уровень доверия к сотрудникам библиотеки и к научным информационным ресурсам, включенным в её фонд.

При организации он-лайн пространства и дальнейшей работе с ним для того, чтобы не утратить лояльность читателей этой группы, важно было сохранить в нем атмосферу уюта, которую сотрудники библиотеки в течении долгих лет создавали в её физическом пространстве, отразить в этом пространстве отношения, сложившиеся между библиотекой и её постоянными читателями, подчеркнуть значимость истории учреждений науки и их сотрудников, постоянно актуализировать информацию о мероприятиях, проводимых библиотекой, сделать максимально коротким их путь к электронному каталогу и к другим информационным ресурсам библиотеки. Для этого была сформирована главная страница сайта, которая включает в себя:

- шапку со ссылками на Электронную библиотеку, EBSCO Discovery Service и Электронный каталог;
- главное меню;
- раздел новостей, который содержит информацию об основных он-лайн сервисах библиотеки,
- боковую панель с самыми актуальными и интересными разделами сайта;
- новые поступления библиотеки, реализованные с использованием слайдера.

Привычные для читателей серии тематических книжных выставок перешли в виртуальное пространство, и был сформирован раздел «Исследователям».

Вторая группа – читатели, которые о библиотеке знают, но в силу разных причин либо вообще не включают её в свою поисковую стратегию, либо включают её только в случае отсутствия нужных информационных ресурсов в более комфортных для них источниках. При этом, причины исключения или снижения роли библиотеки в поисковой стратегии исследователя разные, обобщение полученной информации позволило выделить следующие факторы:

1. Отсутствие возможности удаленного доступа к ресурсам и услугам библиотеки.
2. Географическая отдаленность большинства учреждений науки Дальневосточного отделения РАН.
3. Отсутствие информации о библиотеке и об ассортименте ресурсов, которыми она обладает.
4. Сложная организация справочно-библиографического аппарата библиотеки.
5. Получение учреждениями науки ряда электронных научных ресурсов в рамках национальной подписки и, как результат, утрата библиотекой уникальности своих функций.
6. Построение поисковой стратегии исследователя на базе свободных или контрафактных ресурсов сети интернет.

Так как цель стояла не только обустроить онлайн пространство для читателей библиотеки, но и расширить её читательскую аудиторию, нашей задачей стал поиск возможностей преодолеть факторы отказа и убедить читателей этой группы в том, что библиотека может быть не только надежным, но и удобным элементом поисковой стратегии.

В первую очередь необходимо было организовать работу удаленных пользователей – в основном это пользователи учреждений науки из других регионов. Для них на сайте была сформирована заявка на предоставление удаленного доступа. После заполнения этой заявки с каждым пользователем шла индивидуальная работа: сотрудники библиотеки регистрировали пользователя, помогали настроить доступ, консультировали по работе с электронными научными ресурсами. Для тех, кто по какой-то причине не смог подключиться удаленно к ресурсам библиотеки, или испытывал затруднения с выполнением поискового запроса, была сформирована заявка на предоставление информационной услуги, а для тех, кому необходимы были навыки по работе с ресурсами – размещена ссылка на календарь вебинаров, размещенный на сайте РФФИ, а также в соответствующем разделе, каждый ресурс был снабжен инструкцией правообладателя. Информация о сервисах была размещена в центральной части первой страницы сайта, для их организации были использованы простейшие возможности Google форм, а в последствии яндекс форм.

Надо отметить, что специфика целевой аудитории и особенности организации локальной сети не предполагали сложных решений, любая попытка технически усложнить решение вызвала отторжение и как результат снижение статистики его использования. Исследователи – люди занятые и погруженные в свою научную тематику, они готовы использовать те сервисы и ресурсы, которые имеют интуитивно понятный и не навязчивый интерфейс, и у них не всегда есть возможность и желание отвлекаться на изменения, происходящие в сфере информационных технологий. Для организации единой точки доступа к электронным ресурсам была приобретена сублицензия на право электронного доступа EBSCO Discovery Service, который вместе со ссылкой на Электронную библиотеку и Электронный каталог был размещен в шапке сайта.

Для того, чтобы показать разницу в ассортименте электронных ресурсов, получаемых по национальной и централизованной подписке учреждениями науки и Центральной научной библиотеке, была составлена и размещена на сайте наглядная таблица распределения научных информационных ресурсов в рамках национальной и централизованной подписки учреждениям ДВО РАН.

Перечень электронных ресурсов был расширен за счет приобретения сублицензии на право доступа к базе данных компании EBSCO Publishing: Academic Search Ultimate и базе данных периодических изданий ИВИС. Наукометрические базы данных были усилены Journal Citation Reports и Essential Science Indicators, а также Russian Science Citation Index.

За два с половиной года количество зарегистрированных удаленных пользователей библиотеки составило 388 человек (см. Рисунок 1), и оно постоянно увеличивается, еще 214 человек на регулярной основе пользуются заявкой на предоставление информационной услуги.

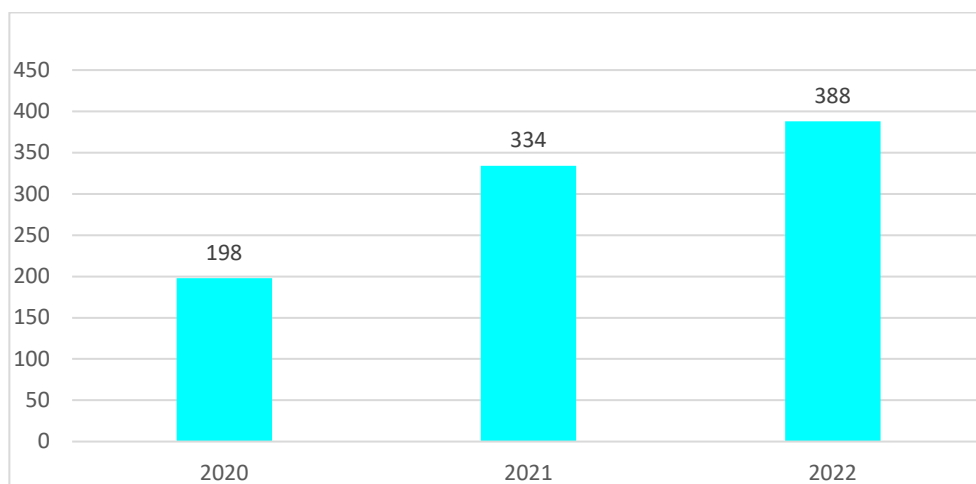


Рис. 1. Динамика роста количества зарегистрированных удаленных пользователей (2020–2022 гг.)

Третья группа – читатели, которые не приходили в библиотеку и в некоторых случаях даже не знали о её существовании. В Дальневосточном отделении РАН таких исследователей не много, как правило, это молодежь, которая хорошо ориентируется в интернете, использует открытые научные ресурсы и не рассматривает библиотеку как элемент поисковой стратегии. Именно эту категорию пользователей выделили как отдельное направление работы, что было обусловлено в том числе и государственной политикой, уделившей этой категории особое внимание в национальном проекте «Наука». Было принято решение рассказать не о возможностях библиотеки, а о самих молодых исследователях, в план была на систематической основе включена работа по созданию виртуальных книжных выставок «Молодые исследователи Дальневосточного отделения Российской академии наук» в серии «Жизнь в науке». Ранее в этой серии выставок рассказывалось о маститых ученых отделения. Такой подход позволил не только дать портрет современного молодого исследователя, но вывести эту группу на диалог, показать, что библиотекари находятся на одной волне с ними и заинтересовать в сотрудничестве с библиотекой. Кроме этого, на сайте был создан отдельный раздел «Молодым ученым и аспирантам», в рамках которого, в том числе, была размещена анкета «Библиотека – территория знаний», дающая возможность ученым этой возрастной категории высказать свои пожелания библиотеке. Следует отметить, что именно от сайта начала выстраиваться дальнейшая работа с этой группой пользователей, а это не только информационное обслуживание, но и совместные мероприятия, а также еще одно направление работы – работа с детьми ученых в рамках направления популяризации науки и в целях формирования устойчивого интереса к исследовательской и научной работе. Таким образом, знакомство с библиотекой и её сотрудниками убедило часть молодых исследователей включить библиотеку в свою поисковую стратегию.

Привлекательным элементом сайта стала электронная библиотека «Научное наследие Дальнего Востока», начало формирования которой по времени совпало с модернизацией сайта, и наполнение этой библиотеки трудами ученых ДВО РАН стало еще одной задачей, в решении которой мог помочь сайт библиотеки. Ссылка на электронную библиотеку была размещена в шапке сайта на самом заметном месте, а в центральной части сайта разъяснения для авторов о тех преимуществах, которые они могут получить при размещении работ в электронной библиотеке, формируемой ЦНБ ДВО РАН. Сам репозиторий стал участником проекта НОРА, что усилило интерес к размещению в нем работ за счет индексации в крупнейших международных научных поисковых системах, и результате чего должны повышаться их видимость и востребованность. Этот подход

позволил привлечь к взаимодействию авторов научных публикаций. На сегодняшний день свои публикации для размещения в электронной библиотеке передали 35 исследователей, а два руководителя учреждений науки передали библиотеке права на размещения части научных работ, правообладателями которых эти учреждения являются.

Посетителями репозитория стали не только исследователи Дальневосточного отделения РАН, но и сообщество самостоятельных исследователей. Наличие большого количества таких исследователей – это специфика Дальнего Востока, так как его история еще имеет довольно много белых страниц, а природа поражает разнообразием. Уникальный фонд Центральной научной библиотеки тщательно формировался в течение 90 лет для выполнения задач, стоящих перед исследователями Дальневосточного региона, в его состав входят не только книги, но и региональные периодические издания, в том числе издания начала века. Эти издания, оцифрованные и открытые для чтения, вызывают устойчивый интерес самостоятельных исследователей, а постоянный анализ статистики использования этих материалов помогает нам двигаться в нужном направлении. Наибольший интерес у таких исследователей вызывает естественно-научная краеведческая литература,

Правильно настроенный на потребности целевой аудитории библиотеки сайт способен стать хорошим инструментом для привлечения пользователя при условии, что он этот сайт посетит. Одной из самых серьезных задач стало продвижение сайта, так как исследователи, привычно обращаются к тем ресурсам, которые уже прошли экспертизу и были включены в их поисковую стратегию, не склонны тратить свое время на интернет-серфинг. Поэтому наряду со стандартными формами продвижения – оптимизация сайта под поисковые системы, подготовка рекламного материала, работа в социальных сетях, рассылка официальных писем и другое, было принято неочевидное решение – лично участвовать в ученых советах, тематических научных конференциях и других мероприятиях, проводимых учреждениями науки, рассказывать о тех услугах и сервисах, которые исследователи могут получить посредством сайта. Это стало одной самых эффективных форм продвижения. Например, после участия сотрудников библиотеки в Дне науки, проводимом Национальным научным центром морской биологии, для удаленного доступа зарегистрировались 23 исследователя.

После активного знакомства с библиотекой и её сотрудниками, часть исследователей включает ресурсы библиотеки в свою поисковую стратегию. Конечно, это происходит не всегда, что указывает на наличие у библиотеки точек роста. Наша задача их найти, раскрывая всё новые грани библиотеки, опираясь на её фонд и профессиональные возможности специалистов для

удовлетворения не только информационных запросов читателя, но и его потребностей в комфортном онлайн пространстве.

Конструирование и дальнейшая работа с сайтом имеет очень много аспектов. Для нас было важно создать максимально простой и дружелюбный нашим пользователям интерфейс и не перегружая его информацией дать все необходимое. Важно было передать сайту ту неповторимую атмосферу почти домашнего уюта, которую сотрудники библиотеки в течение долгих лет создавали в её физическом пространстве. Мы ориентировались на определенные группы пользователей, круг которых постепенно расширяется. Технически сайт адаптирован под разные виды компьютерной техники (персональные компьютеры, планшеты, и мобильные телефоны), и статистика показывает постепенное увеличение посещений с мобильных устройств.

В ближайших планах расширить читательскую аудиторию за счет активной работы с аграрным и медицинским кластерами отделения. Есть намерение посредством сайта вовлечь руководителей учреждений науки и исследователей в процесс формирования фонда электронных ресурсов. К 90-летию Центральной научной библиотеки ДВО РАН уже приступили к формированию одноименного раздела, увязанного с архивными материалами, размещаемыми в коллекции «Архивы» электронной библиотеки и надеемся, что такая форма работы вызовет интерес у нашей целевой аудитории, потому что вопрос удобной организации архивов в настоящее время остро стоит во многих учреждениях науки.

Считаем важным продолжать раскрывать фонд библиотеки, особенно его редкую часть не только через электронную библиотеку, но и через раздел «Виртуальный музей редкой книги», который знакомит читателя не просто с книгой, но и с историей её бытования.

Сегодня постоянный мониторинг статистики использования разных разделов сайта, позволяет динамично реагировать на информационные потребности академического сообщества, ведь при работе с сайтом нет универсальных ключей и все зависит от тех, для кого этот инструмент настраивается. Однако, какой бы ни был прекрасный сайт – он только дверь в библиотеку, за которой читателя встречают люди – профессионалы, готовые не просто оказать информационную услугу, а стремящиеся помочь не всем, но каждому.

Список источников

1. Центральная научная библиотека Дальневосточного отделения Российской академии наук : официальный сайт. – Владивосток. – URL: <https://www.cnb.dvo.ru> (дата обращения 10.05.2022). – Текст : электронный.
2. Программа развития Центральной научной библиотеки ДВО РАН (2020 – 2024). – Текст : электронный // Центральная научная библиотека Дальневосточного

- отделения Российской академии наук : официальный сайт. – Владивосток. – URL: https://www.cnb.dvo.ru/wp-content/uploads/2021/04/programma-razvitiya-2020_2024.pdf (дата обращения 11.05.2022).
3. Дальневосточное отделение Российской академии наук : официальный сайт. – Владивосток. – URL: <http://www.febras.ru> (дата обращения: 17.05.2022). – Текст : электронный.
 4. Паспорт национального проекта «Наука и университеты». – Текст : электронный // Министерство науки и высшего образования Российской Федерации : официальный сайт. – Москва. – URL: <https://minobrnauki.gov.ru/upload/2021/09/НиУ.PDF> (дата обращения: 18.05.2022).
 5. Научное наследие Дальнего Востока : электронная библиотека ЦНБ ДВО РАН. – Владивосток. - URL: <https://cnbdvo.elpub.ru/> (дата обращения: 25.05.2022). – Текст : электронный.