

**Самойлова Е.В.**, аспирант  
Сибирского университета потребительской кооперации

## **БИБЛИОТЕЧНЫЕ САЙТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОДВИЖЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ**

*Востребованность Интернет и электронных форм носителей информации открывает новое поле деятельности для библиотек. Для библиотек web-сайт является привлекательным средством рекламы библиотеки, создания её положительного имиджа, а также эффективным инструментом продвижения информационных продуктов и услуг.*

Услуга является ключевым звеном библиотечного маркетинга (наряду с ценой, продвижением и сбытом). Деятельность по продвижению услуг к пользователям является составной, неотъемлемой частью ее маркетинговой стратегии, способствует увеличению степени востребованности оказываемых библиотекой услуг.

Библиотека должна быть готова к систематическому обновлению предоставляемых видов услуг в соответствии с интересами пользователей. Это стало особенно значимо в последние годы, когда в библиотечную практику стали внедряться автоматизация, маркетинг, новые методы управления.

Этому способствует и развитие новых информационных технологий. Оно дает возможность расширить спектр предоставляемых услуг, изменить качество традиционного обслуживания, создать условия для быстрого поиска информации.

В целях совершенствования качества обслуживания читателей библиотеки всё активнее используют элементы маркетинговой деятельности: проводят исследования библиотечной внешней и внутренней среды и результатов маркетинговой деятельности библиотеки; расширяют ассортимент библиотечных услуг в соответствии с выявленными потребностями в них; формируют и внедряют комплексную программу продвижения услуг к пользователям; формируют позитивный имидж о библиотеке и её услугах.

Деятельность библиотеки в части производства и реализации на свободном рынке информационных продуктов и услуг требует ориентации на запросы потребителей информации и производство таких продуктов и услуг, которые обладают высоким спросом и приносят определённую прибыль. Необходимо проводить тщательный анализ состояния информационного рынка и постоянную адаптацию производственной и сбытовой политики к текущей ситуации. Актуальным так же является вопрос повышения рентабельности производимой продукции и услуг.

Востребованность Интернет и электронных форм носителей информации открывает новое поле деятельности для библиотек, чья социальная миссия заключается в предоставлении открытого и равного доступа к информации всем своим пользователям. Современный уровень информатизации и компьютеризации общества безгранично расширяет возможности использования информационных ресурсов. Интернет стал

эффективным коммуникационным инструментом, используемым всеми значимыми общественными институтами, в том числе и библиотеками. Современные библиотеки, активно использующие web-технологии, создающие web-серверы, web-сайты и web-страницы (от англ. *World Wide Web* – «всемирная паутина»), максимально оптимизируют свою работу по расширению доступности электронных продуктов для широкого круга потребителей и продвижению своих услуг.

Web-сайт (Web Site) – это совокупность web-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном web-сервере и принадлежащих одному владельцу. Web-страница (Web Page) – название страницы, которая появляется на экране монитора при запросе информации. Как правило, web-сайт является частью сервера, каталогом на серверном компьютере, имеет собственное доменное имя.

Библиотечные сайты выполняют информационную, кумулятивную, коммуникационную, навигационно-поисковую и ориентирующую функции.

Для библиотек web-сайт является основной формой предоставления информации в Интернете, важным элементом имиджа и эффективным инструментом обслуживания читателей. При этом круг читателей (пользователей библиотеки) существенно расширяется за счет наличия удалённого доступа к информационным ресурсам библиотеки. С одной стороны такой сайт служит средством обмена информационными ресурсами, а с другой стороны он может быть использован для проведения различных маркетинговых мероприятий, для общения с коллегами в режиме online. Кроме того, создание библиотечных сайтов позволит привлечь внимания организаций-субъектов рынка информации и телекоммуникаций к библиотекам как равным и активным партнерам.

При создании сайта библиотеки должны ориентироваться на следующие основные принципы:

- единый интерфейс для всех страниц сайта;
- максимальное наполнение сайта информационными ресурсами;
- оперативность обновления данных;
- простота навигации.

Среди несомненных достоинств библиотечных web-сайтов можно назвать следующие: расширение спектра информационных продуктов и услуг; максимальный охват реальных и потенциальных пользователей, ориентация на точное и быстрое удовлетворение информационного запроса, взаимодействие с web-сайтами других библиотек. Кроме того, при создании собственного сайта библиотека переходит из положения потребителя онлайн-информации к положению поставщика такой информации. Автоматически расширяются возможности библиотеки в реализации всех её функций, в том числе в продвижении информационных услуг, к числу которых можно отнести следующие:

- предоставление общей информации о библиотеке (история, основные направления деятельности и перспективные задачи развития, физический и юридический адрес организации);

- предоставление информации о структуре библиотеки, в которую входит перечисление всех подразделений библиотеки, о правилах пользования и порядке записи в библиотеку;
- предоставление информации о составе фондов библиотеки через систему электронных каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление возможности пользоваться электронной библиотекой текстов;
- предоставление виртуальных консультаций по поиску информации в режиме «вопрос – ответ», выполнение библиографических справок, поддерживание архива справок;
- размещение новостей и фоторепортажей;
- анонсирование книжных новинок, информация о новых поступлениях;
- предоставление возможности пользоваться архивом периодических изданий, имеющихся в библиотеке;
- электронная доставка документов;
- информирование читателей о мероприятиях, акциях, проводимых библиотекой;
- предоставление возможности посетителям сайта обмениваться мнениями, обсуждать различные проблемы, связанные с чтением (форумы, чаты, гостевые книги);
- размещение ссылок на сайты других библиотек, представленных в Интернете;
- информирование читателей о платных и бесплатных услугах, предоставляемых библиотекой;
- информация о вакансиях, предоставляемых библиотекой.

К числу информационных продуктов, предоставляемых библиотечными сайтами, относятся электронные каталоги, электронные базы данных, электронные архивы периодических и продолжающихся изданий, списки новых поступлений, электронные документы.

Для посетителей сайта большую ценность представляют полные тексты книг и журналов, однако законы авторского права запрещают библиотекам публиковать их на своих серверах. Библиотеки могут предложить публикацию на своих сайтах максимально полных перечней ссылок на полнотекстовые электронные книги и периодические издания. Таким образом, для посетителей библиотечный сервер может являться стимулом для обращения к первоисточникам. Однако практически в любой библиотеке имеются такие первоисточники, на которые ограничения авторского права уже истекли, но они продолжают сохранять определённую научную или художественную ценность. Публикация таких источников может повысить содержательную ценность библиотечных сайтов. Спрос на определённые издания поможет выявить наиболее востребованные информационные продукты.

Далеко не все библиотеки имеют возможность создавать и поддерживать сайт действительно глубокого наполнения. Поэтому по категориям сложности и функциональности web-сайты можно разделить на четыре группы.

Сайт категории **Визитка** содержит краткие сведения о библиотеке, адрес, схему проезда, контактную информацию (телефоны).

Сайт категории **Lite** (Lite - лёгкий, облегчённый) наиболее распространенная ныне форма сайта. Помимо уже перечисленной информации, включает детальные сведения о фондах и структуре библиотеки, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях и реализуемых проектах.

Сайт категории **Standard** является полнофункциональным сайтом, содержащим, помимо прочего, логичную систему навигации и обеспечивающим доступ к электронному каталогу и базам данных. Для сайтов категории Standard характерно наличие таких элементов, как постоянно обновляемого календаря событий, справочника региональных (отраслевых) Интернет-ресурсов, перечня электронных периодических изданий, гостевой книги;

В сайте категории **Corporate** реализуется полное представление библиотеки в Сети. Поиск в каталогах в этом случае совмещается с возможностью электронного заказа документов. Посредством сервера обеспечивается доступ удаленных (то есть физически находящихся вне библиотеки) читателей к внешним информационным ресурсам, включая коммерческие полнотекстовые базы данных. Каждый читатель имеет возможность открыть на сайте персональное рабочее место и получать информационную поддержку в соответствии со своими индивидуальными информационными потребностями.

Однако само создание сайта не может носить одноразовый характер. Работа над содержанием сайта – это процесс, длящийся столько времени, сколько сайт находится в Интернете. Его разделы должны постоянно поддерживаться и обновляться, ссылки на другие Интернет-ресурсы регулярно проверяться для того, чтобы информация, размещённая на сайте, не теряла своей актуальности. Так повышается оперативность предоставления информации и увеличивается ценность информационного продукта.

Библиотечный сайт можно рассматривать не только, как источник определённой информации, но и как посредника между виртуальной и реальной посещаемостью библиотеки. Поэтому актуальность адресно-справочной информации (адрес, телефон, режим работы, правила пользования) и перечня услуг библиотеки очень важна. Вместе с тем оперативно и равномерно должны обновляться новости, представленные на сайте, а также информация о поступлении новых документов.

Количество посещений библиотечных сайтов иллюстрирует высокий интерес к ним со стороны пользователей. Тем самым фактическое число пользователей библиотеки значительно увеличивается. При этом стоит отметить, что анализ сайтов не позволяет установить зависимость между количеством посещений и уровнем удовлетворения при этом информационных запросов пользователей.

К настоящему времени сложился ряд требований, которым должен отвечать библиотечный сайт. Эти требования связаны с глубиной содержания (объёмом имеющейся информации, степенью её детализации), простотой

навигации (логичностью схемы построения сайта), стабильностью информационных ресурсов (постоянством предоставляемой информации, созданием архивов), оперативностью обновления информации (поддержанием сайта в актуальном состоянии), доступностью для пользователей (технической поддержкой сайта, грамотным оформлением), с единством дизайна всех разделов.

Выполнение этих требований повышает популярность сайта среди пользователей, работает на имидж библиотеки и позволяет эффективно продвигать её услуги. Пользователь должен знать, что на web-сайте библиотеки он может найти максимум информации, его информационные запросы будут выполнены в минимальные сроки и при необходимости ему будет оказана квалифицированная консультация. Чем больше посещается сайт, тем более значимым он является в Сети и тем привлекательнее он для рекламодателей.

Необходимо отметить, что популяризация сайта является достаточно значимым действием в комплексе маркетинговых коммуникаций библиотеки. Чтобы созданные библиотекой Интернет-ресурсы были доступны максимальному количеству пользователей, используются определенные методы продвижения библиотечных web-сайтов. В основном это регистрация в поисковых системах и справочниках ресурсов Интернет (наиболее популярными поисковыми системами, где обязательно следует зарегистрировать свой сайт, являются российские Яндекс ([www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)), Апорт ([www.aport.ru](http://www.aport.ru)), Rambler ([www.rambler.ru](http://www.rambler.ru)), а также зарубежные системы Google ([www.google.com](http://www.google.com)) и Yahoo! ([www.yahoo.com](http://www.yahoo.com))); баннерные обмены (баннер - прямоугольное графическое изображение в формате .GIF или .JPG, размещаемое на web-странице и имеющее ссылку на сайт рекламодателя); размещение ссылок на сервера аналогичной тематики (наиболее распространенным является размещение ссылок на серверах других библиотек и сайтах, близких по тематике); участие в конференциях, тематических форумах и списках, рассылки (форумы и конференции создаются для обмена информацией, обсуждения вопросов на определенную тему).

Таким образом, библиотечный сайт сегодня – эффективный инструмент комплекса маркетинговых коммуникаций библиотеки, который позволяет расширить доступ к библиотечным ресурсам, продуктам и услугам (библиографическим, фактографическим, адресно-справочным, полнотекстовым базам данных, электронным каталогам). Библиотечный сайт помогает в оперативном обеспечении пользователей полной, достоверной и качественной информацией, а также является превосходным средством для размещения информации о библиотеке и её деятельности.

#### Список литературы:

1. Михнова И.Б. Электронные библиотеки в Интернет // Библиотеки как информационный центр для населения, проблемы их решения. – М.:Либерия, 2000.

2. Борщев В.Б., Гиляревский Р.С. Научная коммуникация в век Интернета // НТИ. Сер.2. Информационные процессы и системы. – 1999, № 10. – с. 2- 6.
3. Интернет в профессиональной информационной деятельности // [www.libs.ru/doc/textbook/index.html](http://www.libs.ru/doc/textbook/index.html)