УДК 027.54:024/025.5:004

<https://doi.org/10.20913/2618-7575-2021-1-80-88>

ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ НАЦИОНАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК

REMOTE SERVICES OF NATIONAL LIBRARIES

© **Тикунова Ирина Петровна**

кандидат философских наук, начальник
Управления научной и методической деятельно-
стью – заведующий Центром по исследованию
проблем развития библиотек в информационном
обществе, Российская государственная
библиотека (РГБ), Москва, Россия, tikunovaip@rsl.ru

Tikunova Irina Petrovna

Candidate of Philosophical Science, Head of Research
and Methodology Department – Head of the Center
for Library Development in the Information Society
Studies, Russian State Library (RSL), Moscow, Russia,
tikunovaip@rsl.ru

Многие современные национальные библиотеки используют модель открытой для всех слоев общества библиотеки. В условиях стремительного развития цифровых технологий и проникновения их во все сферы жизни, становления интернет-пространства незаменимым инструментом для обеспечения доступности библиотеки в виртуальном мире является веб-сайт, который используется в качестве точки доступа к информационным ресурсам и услугам библиотеки. В связи с этим создание и использование веб-сайтов для организации дистанционного (виртуального) обслуживания представляется одним из значимых направлений деятельности библиотек. Цель данной статьи – представить и обобщить результаты изучения сайтов национальных библиотек с точки зрения использования новых информационных технологий для осуществления дистанционного обслуживания пользователей. Изучение сайтов 24 национальных библиотек 22 стран мира было проведено научными сотрудниками Российской государственной библиотеки (РГБ) в рамках исследования состояния и перспектив развития процессов цифровизации общедоступных библиотек. В результате были выявлены основные направления дистанционного обслуживания (информирование пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах; обеспечение доступности информационных ресурсов; повышение комфортности пользования библиотекой) и ассортимент дистанционных услуг, который включает около полутора десятков библиотечно-информационных услуг и примерно столько же дополнительных цифровых сервисов, способствующих повышению комфортности библиотечного обслуживания; предложены перспективные направления развития дистанционного обслуживания (информирование о библиотечных ресурсах и услугах, консультирование и обучение по вопросам пользования библиотекой, персонализация обслуживания) и внедрения цифровых технологий (технологии мультимедиа и дополненной реальности).

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, библиотечные сайты, дистанционные услуги, национальные библиотеки

Many modern national libraries implement the model of a library open to any member of society. In conditions of rapid and pervasive development of digital technologies and the formation of the Internet information space, a website is an indispensable tool for ensuring the availability of the library, its information resources and services in the virtual space. The creation and use of websites to organize remote (virtual) services is one of the most significant activities of libraries. The article objective is to present and summarize the results of studying national library websites as a platform for remote user services. The Russian State Library researchers study websites of 24 national libraries in 22 countries as a part of investigating current state and prospects for development of the digitalization processes of public libraries. The researchers have identified main directions of remote services (informing users about the library, its resources and services; ensuring the availability of library information resources; improving the comfort of using the library), and the range of remote services, which includes above dozen remote library and information services, as well as nearly the same number of additional digital services that increase the comfort of users. They proposed promising directions to develop remote services (information about library resources and services, consulting and training on using library resources, personalization of services), and the introduction of digital technologies (multimedia and augmented reality technologies).

Keywords: library and information services, library web sites, remote services, national libraries

Введение

Национальные библиотеки (НБ) представляют собой один из подтипов универсальных научных библиотек и чаще всего имеют статус главной библиотеки страны. В отличие от других библиотечных учреждений деятельность НБ всегда отвечала потребностям общества в целом [1].

В XXI веке, оставаясь главным информационным ресурсом для научных исследований, НБ стараются расширить круг своих пользователей, поэтому для многих из них, прежде всего для библиотек развитых стран, характерна модель открытой библиотеки – как в ее физических границах, так и в виртуальном пространстве [2].

Анализ библиотечной практики показывает, что в современных условиях стремительного развития цифровых технологий и становления информационного интернет-пространства незаменимым инструментом для обеспечения доступности библиотеки является веб-сайт, который используется в качестве виртуального представительства библиотеки в интернет-среде [3], выполняет роль современного канала доступа к разнообразным информационным ресурсам библиотеки, становится дополнительной площадкой для привлечения и обслуживания пользователей [4]. В связи с этим создание и использование веб-сайтов для организации дистанционного (виртуального) обслуживания представляется одним из значимых направлений деятельности современных библиотек, в том числе национальных.

Проблематика изучения процессов цифровизации, включая практики дистанционного обслуживания через библиотечные веб-сайты, занимает значительное место в корпусе библиотечеведческих исследований в нашей стране и за рубежом. Изучению веб-сайтов университетских библиотек посвящены работы D. E. Wilson [5], C. L. Al-Qallaf and A. Ridha [6], A. Baquee и R. Sevukan [7]; структурный анализ сайтов НБ выполнен M. Gupta [8]; результаты исследования дистанционных услуг, предлагаемых на сайтах публичных библиотек, представлены в работах S. K. Burke и M. Strothmann [9], И. Г. Бирюли и Е. В. Тесля [4], О. Г. Сысуевой [10]. Среди российских исследователей проблемами использования веб-сервисов на сайтах библиотек занимались О. В. Кулева [3], В. В. Мишова [11], Н. С. Редькина, О. М. Ударцева, Л. Б. Шевченко [12], В. Г. Свирюкова [13] и др.

Цель данной работы – обобщить и проанализировать опыт внедрения цифровых технологий в практику дистанционного обслуживания (через официальный сайт) национальных библиотек различных стран мира. Новизна исследования заключается в сборе и обобщении данных о современном развитии НБ как одного из важных элементов национальной библиотечной системы любой

страны; основных видах дистанционных услуг, предлагаемых на сайтах этих библиотек; а также о трендах и темпах цифровизации библиотечного обслуживания как приоритетного направления деятельности библиотек. Полученные в ходе исследования результаты в значительной степени обогащают библиотечеведческое знание о развитии современных форм дистанционного сервиса, а также обеспечивают дальнейшее исследование проблематики библиотечной цифровизации.

Методы

В 2019 г. Центром по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе Российской государственной библиотеки (РГБ) начато исследование состояния и перспектив развития процессов цифровизации общедоступных библиотек, в рамках которого проведен анализ содержания дистанционного обслуживания, организованного на официальных сайтах НБ различных стран мира.

При этом понятие «дистанционное (виртуальное) обслуживание» рассматривалось в соответствии с действующим национальным стандартом как предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке [14].

Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные в результате анализа официальных сайтов 24 национальных библиотек 22 стран мира в период с 10.05.2020 г. по 28.11.2020 г.

Для проведения исследования использовались методы терминологического и статистического анализа, анализа документного потока, системного и культурологического анализа, аналитико-синтетической обработки информации. В качестве методов сбора данных применялись опрос и интернет-поиск.

Анализ сайтов проводился в соответствии со специально разработанным опросником, содержащим 21 вопрос смешанного типа. Опросник включал четыре блока вопросов. Первый блок объединял сведения о наименовании библиотеки, адресе официального сайта и дате проведения исследования. Второй содержал вопросы о способах информирования пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах с помощью современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Третий блок вопросов позволял собрать сведения о представленных на сайте современных технологических способах контактов пользователей с библиотекой. В четвертом были собраны вопросы о предлагаемых на сайте услугах и степени их доступности.

Фиксация полученных результатов осуществлялась в том числе с помощью компьютерных технологий (с использованием Google-формы), что позволило значительно сократить время на обработку данных. Агрегирование собранной информации было проведено на основе анализа и комбинирования данных с помощью программы Excel.

Для изучения были отобраны сайты НБ разных по уровню экономического и технологического развития стран. Среди них – 19 европейских библиотек (в том числе 3 НБ России), 2 североамериканские, 2 из Австралии и Океании и 1 библиотека из Азии (прил. 1).

Результаты и обсуждение

В ходе изучения сайтов НБ было выявлено, что внедрение цифровых технологий осуществляется для решения разных практических задач, возникающих в сфере библиотечного обслуживания, в том числе:

- информирования пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах;
- обеспечения доступности информационных ресурсов библиотеки;
- предоставления дистанционных услуг.

Информирование пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах является первым шагом к успешной реализации современной стратегии деятельности национальной библиотеки, нацеленной на расширение доступности собственных информационных ресурсов и услуг и ориентированной на потребности пользователей [2]. Поэтому в ходе исследования были изучены способы информирования о режиме работы библиотеки, месте ее расположения и зоне обслуживания.

Современные цифровые технологии предлагают многочисленные способы размещения на сайтах актуальной информации, позволяющей получить представление о том, работает ли учреждение в момент посещения пользователем сайта и, если да, в течение какого времени оно еще будет работать; а если нет – когда будет вновь открыто для посетителей. Анализ сайтов показал, что ни одна из НБ не использовала подобные возможности.

Для информирования о месте своего расположения большинство библиотек (15 из 24 НБ) применяли различные программные средства. Более половины (13 НБ) предлагали фрагмент масштабируемой карты города с указанием расположения зданий библиотеки. Еще один способ, используемый 10 библиотеками, – ссылка на другую интернет-платформу, например Google Maps или «Яндекс.Карты» (последняя характерна только для российских НБ), где можно воспользоваться программными средствами для построения маршрута к библиотеке из любой точки города.

НБ Австрии разместила на сайте фрагмент карты с указанием места своего расположения без возможности масштабирования, но снабдила ее хинтами, содержащими контактную информацию (почтовый адрес, перечень структурных подразделений, размещенных в здании, телефон и адрес электронной почты этих подразделений) и возникающими при наведении курсора на каждое из отдельных зданий библиотеки. НБ Дании никаких карт на сайте не разместила, а ограничилась ссылкой на специальный сайт для организации путешествия по Дании *Rejseplanen*, поддерживаемый компанией *Rejsekort & Rejseplan A / S* [15].

Анализ применяемых на библиотечных сайтах способов информирования о своей структуре и расположении внутренних помещений читательской зоны показал, что менее половины библиотек (9 НБ) использовали для этого цифровые технологии. Из их числа 6 НБ смогли обеспечить комфортность первых ознакомительных визитов пользователей и разместили на своих сайтах виртуальные экскурсии (видеотуры), исполненные в 3D-графике и позволяющие получить представление об интерьерах библиотеки, на экране компьютера или гаджета пройти по читательскому маршруту до нужного помещения. Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина (Россия) дополнила виртуальную экскурсию, предлагающую только визуальную информацию, видеороликом с комментарием по ходу экскурсии.

На сайтах других библиотек были выявлены иные способы информирования, например: 3 НБ разместили на сайте специальные поэтажные схемы с гиперссылками на страницы с текстовой или визуальной (фото) информацией о помещениях читательской зоны. Причем две из них предлагали этот способ в дополнение к виртуальным экскурсиям. На сайтах 4 библиотек были размещены хранящиеся на платформе YouTube рекламные видеоролики, которые рассказывали о библиотеке, и в том числе о ее структуре и помещениях.

Важным способом информирования пользователей являются различного рода рассылки, предлагаемые на сайтах [16]. Рассылки относятся к технологиям электронного маркетинга, их использование нацелено на продвижение товаров (услуг) и улучшение репутации компании. Большинство библиотек (16 НБ) предлагали своим пользователям на сайте подписаться на получение рассылок (в основном по электронной почте).

Анализ тематики предлагаемых библиотеками рассылок показал, что большинство библиотек предоставляли пользователям возможность подписаться на рассылку новостей библиотечной жизни (15 НБ) и анонсов мероприятий (15 НБ). Чуть меньше библиотек (12 НБ) организовали рассылку новостей (о новых информационных материалах, размещаемых на сайте; 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.). Более трети библиотек (9 НБ) – рассылку о новых поступлениях литературы, при этом 3 из них предлагали пользователю самому сформулировать запрос при оформлении рассылки, в том числе Библиотека Конгресса США. Пользователи этой библиотеки могли также выбрать тему библиографической рассылки из перечня тем, сформулированных специалистами библиотеки. Остальные 6 из 9 НБ предлагали подписку на рассылку обо всех новых поступлениях за определенный временной интервал.

Раскрытие фондов библиотеки – важное направление деятельности по привлечению в библиотеку пользователей. Одной из традиционных форм этой деятельности были и остаются выставки, предполагающие согласно действующему стандарту демонстрацию документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки [14]. В том же стандарте указано, что подобная демонстрация документов в интернете называется виртуальной выставкой. В ходе изучения сайтов НБ было выявлено, что виртуальные выставки не стали обязательным атрибутом сайта современной НБ: они были выявлены на сайтах только 17 НБ.

Современные библиотековеды выделяют несколько способов оформления (представления) виртуальных выставок [17]. Наиболее простой способ, который использовали 9 из 17 вышеуказанных НБ, предполагает размещение на странице сайта изображений обложек изданий, дополненных библиографическими описаниями и аннотациями, в редких случаях – электронными копиями страниц с текстом содержания издания. Другой способ, которым воспользовались эти НБ, – опубликовать на сайте презентацию, созданную, например, с помощью программы PowerPoint. Некоторые из НБ представляли на выставках цифровые копии не только изданий, но и произведений искусства. Все эти библиотеки размещали на своих сайтах презентации в виде слайд-шоу, но на сайтах 7 из них эти презентации оснащены различными инструментами управления просмотром (всплывающие виртуальные кнопки перемещения слайдов, изменение масштаба изображения, выбор вариантов просмотра по количеству слайдов на экране и т. д.). На сайтах 2 НБ были обнаружены презентации, представленные в виде PDF-файлов. На сайте только одной НБ виртуальная выставка была оформлена с использованием технологии дополненной реальности.

Еще одну группу библиотек составили 8 НБ, которые создали виртуальные выставки, используя мультимедийные технологии. На сайтах 4 НБ выставки представляли собой страницу сайта,

содержащую упорядоченный набор файлов с мультимедийными данными (фото, видео- и аудио-файлы, а также оцифрованные оригинальные документы), на сайтах такого же числа НБ были выявлены виртуальные экскурсии по выставке, в том числе с использованием 3D-технологии.

Стоит отметить, что в виртуальную среду, помимо выставки, переключался еще один вид традиционных библиотечно-информационных услуг – устный библиографический обзор, который в соответствии с действующим стандартом представляет собой устное библиографическое сообщение о документах с краткими их характеристиками и демонстрацией [14] и относится к формам группового информирования. Виртуализация этой формы библиотечно-информационной работы позволила расширить круг его потенциальных читателей, слушателей, зрителей и превратила в средство массового информирования.

В ходе проводимого изучения была поставлена задача – определить библиотеки, которые при подготовке и использовании библиографического обзора применяли мультимедийные средства. В результате были выявлены 11 из 24 НБ, предлагающих на своих сайтах виртуальные библиографические обзоры. Чаще всего при подготовке обзоров для размещения на сайте создавались видеозаписи (10 из 11 НБ), реже – подкасты (3 НБ). У 3 из 11 НБ выявлены другие способы виртуального библиографического информирования, например: НБ Нидерландов размещала на своем сайте тексты обзоров, снабженные гиперссылками, позволяющими переходить к иллюстрациям или просмотру электронных копий книг, упоминаемых в нем.

В ходе изучения дистанционных форм обслуживания для обеспечения доступности информационных ресурсов НБ основной акцент был сделан на двух услугах: онлайн-запись в библиотеку и предварительный заказ документов из фонда библиотеки. Оговорим, что услуга записи в библиотеку онлайн (в дистанционном режиме) является одной из наиболее значимых услуг, обеспечивающих реализацию принципа доступности библиотеки в целом. Однако среди 24 НБ, чьи сайты были исследованы, только 9 библиотек предоставляли своим пользователям такую возможность путем заполнения на сайте специальной формы для отправки, в том числе персональных данных, необходимых для осуществления регистрации, а 4 из этих 9 НБ просили дополнительно загрузить цифровые копии документов, удостоверяющих личность человека, желающего стать читателем. Следует отметить, что в 6 из вышеуказанных 9 НБ статус читателя (с присвоением регистрационного номера) можно было приобрести только после проверки модератором достоверности предоставленных сведений и получения по электронной почте подтверждающего письма. И только

в 3 из этих 9 НБ пользователь получал статус читателя сразу после отправки необходимых сведений и подтверждения, созданного автоматически и отправленного по электронной почте.

Более половины библиотек (15 из 24 НБ) не предлагали своим пользователям записаться в библиотеку онлайн. Некоторые из них, например Библиотека Конгресса США, давали возможность лишь оформить заявку на запись с указанием персональных данных, чтобы сократить время непосредственного нахождения в пункте регистрации пользователей за счет предварительного оформления анкеты читателя на сайте библиотеки.

Записавшись в дистанционном режиме и получив статус читателя, пользователи почти всех НБ, предлагающих такую услугу (8 из 9 НБ), до получения читательского билета получали право на доступ ко всем базам данных (БД), создаваемым библиотекой и размещенным на сайте. Чуть меньшее число библиотек (6 из 9 НБ) до получения читательского билета предоставляли легитимный доступ ко всем документам собственных электронных коллекций.

В отношении доступа к ресурсам других агрегаторов на своем сайте для записавшихся онлайн НБ придерживались разных стратегий. Только 7 из 9 НБ разрешали такой доступ. При этом пользователи только 4 из этих 7 НБ получали право доступа к этим ресурсам до получения читательского билета, в остальных библиотеках – только после.

Однако в ходе обследования сайтов были выявлены 2 НБ, которые требовали даже от пользователей, имеющих читательский билет, пройти дополнительную регистрацию на сайте: НБ Германии – для получения пользователем персонализированного доступа к службе доставки сетевых публикаций и копий документов, а НБ Новой Зеландии – для пользования электронным каталогом (ЭК), сохранения результатов поиска и оформления электронного заказа документов.

Услуга предварительного заказа (бронирования) документов из фондов библиотеки относится к числу онлайн-сервисов, позволяющих повысить комфортность для пользователя, так как обеспечивает экономию его времени. Эту услугу предоставляли на своих сайтах практически все библиотеки (23 НБ). Пользователи 15 из 23 НБ могли воспользоваться этой услугой только после получения читательского билета, в 7 НБ – сразу после получения статуса читателя в результате онлайн-записи на сайте библиотеки, а НБ Ирландии предоставляла возможность онлайн-заказа документов на сайте даже тем, кто не являлся ее читателем (правда, получить эти книги можно было только при наличии читательского билета).

На сайтах 22 из 23 НБ, предлагающих услугу онлайн-заказа (бронирования) документов из фондов библиотеки, для оформления предварительного заказа необходимо было авторизоваться. После входа на сайт оформление заказа возможно непосредственно на странице с результатами поиска в ЭК (20 из 22 НБ) или в «Личном кабинете пользователя» (11 НБ). В 2 НБ эта услуга предоставлялась только через «Личный кабинет пользователя» (ЛКП), а на сайтах 11 НБ – только на странице с результатами поиска в ЭК.

Для информирования пользователей о возможности получить заказанные на сайте документы НБ использовали в основном два способа. Первый – размещали информацию на сайте, на странице оформления заказа (19 НБ), второй – отправляли сообщение по электронной почте (9 НБ). Следует отметить, что 5 из 23 библиотек использовали оба способа. В числе последних НБ Франции – единственная библиотека, которая для информирования об исполнении заказа использовала мобильную связь (отправляла SMS).

Особое внимание в ходе изучения было обращено на цифровизацию справочно-библиографического обслуживания. По мнению библиотечных специалистов, библиографическая услуга – «самая библиотечная» из всех, так как именно она ярко и однозначно подчеркивает специфику библиотеки среди культурных или образовательных учреждений, которые такую услугу не предоставляют [10]. Во втором десятилетии XXI в. виртуальные справочные службы являются неотъемлемым элементом системы обслуживания многих современных библиотек.

На сайтах 24 НБ было выявлено, что большинство библиотек (15) предлагали дистанционные услуги справочного характера. Из них 9 библиотек оказывали только справочно-библиографические услуги, а остальные (6) предлагали более разнообразное справочное обслуживание, выполняя справки о режиме работы библиотеки, правилах пользования ею, расположении отделов обслуживания, аудиторий для проведения массовых мероприятий или групповых занятий, библиотечных услугах, предстоящих мероприятиях и т. д.

Важное значение для повышения комфортности обслуживания, а значит и для привлечения пользователей, имеет наличие свободных и понятных для пользователей коммуникационных каналов. Их роль возрастает в условиях внедрения технологий электронного сервиса, организуемого в интернет-среде, так как от простоты, доступности и легкости использования способов связи зависит, сможет ли и захочет ли пользователь обратиться к услугам библиотеки, станет ли он постоянным посетителем библиотеки [18].

Следует отметить, что практически все НБ (22 из 24) предлагали на сайте в качестве способа связи

электронную почту, указывая свои контактные e-mail. Другой способ, применяемый 11 НБ, – размещение на сайте специально разработанных форм для отправки в библиотеку сообщений, вопросов и замечаний пользователей. Только 7 НБ организовали онлайн-общение с помощью чата, функционирующего во время работы библиотеки. Всего у 2 НБ выявлены на сайте способы контактов для пользователей с нарушениями слуха, разработанные другими организациями и внедренные библиотеками при государственной финансовой поддержке. Стоит сказать, что более половины библиотек (14 из 24 НБ), чьи сайты были обследованы, предлагали более одного способа оповещения. В их числе НБ Австралии и Франции, которые использовали все выявленные и вышеперечисленные способы контактов.

Одним из путей реализации принципа ориентации на пользователя является персонализация библиотечного обслуживания [19]. В связи с этим в рамках проведенного исследования основное внимание было уделено изучению практики применения такой формы дистанционного обслуживания, как сервис ЛКП (персональная страница пользователя на сайте библиотеки, доступ на которую защищен логином и паролем). Анализ собранных данных показал, что большинство библиотек предлагали пользователям такой сервис (14 из 24 НБ). В их числе Британская библиотека и НБ Канады, которые предоставляли такой доступ только пользователям, получившим читательский билет. Отдельные библиотеки организовали через ЛКП специализированное обслуживание целевых (приоритетных) групп пользователей. Так, в ЛКП на сайте Библиотеки Конгресса США конгрессмены имели дополнительные привилегии в обслуживании, а НБ Нидерландов предлагала в ЛКП специальные услуги для исследователей в области гуманитарных наук.

В ходе исследования удалось осуществить изучение сервиса ЛКП только у 13 из 24 НБ путем непосредственного доступа к нему на сайте или ознакомившись с правилами пользования библиотекой. В результате было выявлено, что эти библиотеки предоставляли через ЛКП от 3 до 13 услуг. При этом большинство НБ (10 из 13) предлагали более 5 услуг.

Самая распространенная услуга ЛКП – доступ к БД библиотеки (12 из 13 НБ), в том числе к ЭК и электронной библиотеке (ЭБ). Чуть реже встречались сопутствующие услуги: сохранение поисковых запросов (11 НБ), заказ или бронирование документов из фонда библиотеки (10 НБ), продление сроков бронирования (8 НБ). Намного реже библиотеки предоставляли в ЛКП такие возможности работы с результатами поиска, как редактирование или составление библиографических списков (5 НБ), создание тематических папок для хранения заказанных документов (5 НБ), услуги ЭДД или

копирования документов (5 НБ), предоставление доступа к лицензионным электронным ресурсам (4 НБ). Так, например, в НБ Бельгии для пользователей был доступен сервис «Избранное», позволяющий сохранять библиографические записи и формировать папки для хранения электронных документов и библиографических списков.

За редким исключением, НБ предлагали в составе ЛКП услугу «персонального библиотекаря» для оказания помощи при поиске документов или сопровождения по сайту (3 НБ); возможность отправки сохраненной информации по электронной почте или SMS (3 НБ), а также подписку на рассылки (3 НБ). Следует отметить, что последняя из перечисленных редко встречающихся услуг ЛКП обычно предоставляется любому посетителю сайта, что может быть причиной не включения ее в ассортимент сервисов ЛКП.

В единичных случаях в ЛКП были обнаружены следующие электронные сервисы: прием жалоб (предложений, отзывов) и печать по требованию (НБ Испании); экспорт ссылок в системы управления библиографической информацией (библиографические менеджеры) Refworks или Endnote Web (НБ Польши); услуги дистанционного обучения методам поиска документов в ЭК библиотеки (НБ Португалии); приобретение электронных копий выпущенных библиотекой изданий (РГБ).

Наибольшее количество услуг (13) было выявлено на сайте НБ Дании. Зарегистрированные пользователи этой библиотеки имели возможность в ЛКП посмотреть статус своих заказов, продлить бронирование документов, произвести оплату услуг, сохранить историю и результаты поиска, а в разделе «Избранное» хранить не только библиографические записи, но и электронные копии фрагментов документов. Кроме того, пользователи могли оформить заявку на получение по электронной почте уведомлений о поступлении в библиотечный фонд новых документов по интересующей их теме и т. д.

Изучение сайтов НБ позволило выявить ряд дополнительных цифровых сервисов, предлагаемых вне ЛКП. Так, на сайтах 7 из 24 НБ были выявлены видеоуроки по поиску информации, правилам пользования библиотекой. Эта онлайн-услуга относится к современным и перспективным дистанционным формам электронного обучения пользователей, которое в документах Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений выделено в качестве одной из пяти ключевых тенденций развития мировой библиотечно-информационной структуры, призванных изменить информационную среду [20].

На сайтах 4 НБ предлагалась услуга бронирования свободных компьютеризированных рабочих мест. Следует отметить, что время сбора данных

совпало с началом пандемии COVID-19, когда в большинстве стран проводились карантинные и изоляционные мероприятия, в ходе которых многие библиотеки были закрыты и не предоставляли данной услуги. После завершения первой волны пандемии, когда библиотеки постепенно начали открываться для посетителей, но вынуждены были обеспечивать их дистанцирование, на сайтах появилась новая услуга – предварительная запись на посещение библиотеки (бронирование ограниченного количества читательских мест) [21]. Кроме того, были выявлены такие услуги, как голосовое воспроизведение размещенного на сайте текста, облегчающее людям с проблемами зрения пользование библиотечными услугами (2 НБ); онлайн-консультации по поиску документов в ЭК или помощь «предметного специалиста» – отраслевого библиографа (2 НБ); возможность проголосовать за оцифровку любого издания из библиотечного фонда (2 НБ); онлайн-заказ электронных копий публикаций (статей, фрагментов отдельных изданий) и информирование по RSS-каналу (НБ Канады); прослушивание аудиозаписей музыкальных произведений из фонда библиотеки (НБ Испании).

Заключение

Таким образом, в ходе изучения сайтов 24 НБ разных стран мира было выявлено около полутора десятков дистанционных библиотечно-информационных услуг и примерно столько же дополнительных цифровых сервисов, способствующих повышению комфортности библиотечного обслуживания. При этом следует отметить, что современный уровень организации виртуального сервиса предполагает внедрение в практику библиотек онлайн-услуг, отличительной особенностью которых является возможность использования целого комплекса различных программных средств только с помощью браузера, без установки дополнительных программ на компьютер пользователя.

На основе обобщения полученных данных можно сделать вывод, что в период проведения обследования самыми распространенными дистанционными услугами НБ, для предоставления

которых использовались программные средства, являлись услуги доступа к собственным сетевым электронным ресурсам и предварительный заказ (бронирование) документов из фондов библиотеки. Среди дополнительных цифровых сервисов самыми распространенными были информационные рассылки, информирование о месторасположении библиотеки с помощью технологий картирования, предлагаемых различными цифровыми платформами, а также комплексная услуга ЛКП.

В отличие от университетских библиотек НБ нельзя назвать авангардом цифровизации: немногие НБ использовали на сайтах технологии дополненной реальности, средства мобильной связи (например, SMS), имели мобильные приложения для предоставления услуг. Лишь отдельные библиотеки применяли цифровые технологии, позволяющие пользоваться предложенными на сайте услугами людям с проблемами слуха или зрения. И такое положение обосновано целым рядом объективных причин, тормозящих внедрение цифровых технологий – например, финансовые и кадровые проблемы, ограничения авторского права и т. д.

Перспективы развития дистанционного обслуживания НБ видятся во внедрении технологий мультимедиа и дополненной реальности для продвижения информационных ресурсов и библиотечных услуг, а также для организации консультирования и обучения по вопросам пользования библиотекой. Другим стратегическим приоритетом должно стать внедрение технологий, обеспечивающих удовлетворение информационных потребностей представителей научного сообщества, в том числе путем персонализации библиотечных услуг.

В целом, на основе результатов анализа сайтов НБ можно сделать вывод, что проникновение цифровых технологий в библиотечное дело уже не ограничивается переводом документированной информации в цифровую форму и обеспечением доступа к ней; цифровизация охватывает целый комплекс задач дистанционного библиотечно-информационного обслуживания, предлагая для их решения использование специально разработанных технологических платформ и современных способов коммуникации.

Список источников

1. Тюлина Н. И. Национальная библиотека: опыт типологического анализа. Москва : Кн. палата, 1988. 183, [1] с.
2. Тикунова И. П. Стратегии развития национальных библиотек: итоги исследования // Информационный бюллетень РБА. 2019. № 86. С. 131–135.
3. Кулева О. В. Формирование информационной структуры сайта библиотеки как эффективного инструмента взаимодействия в веб-среде : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Новосибирск, 2007. 22 с.

4. Бирюля И. Г., Тесля Е. В. Веб-сайты библиотеки // Труды ГПНТБ СО РАН. 2016. № 10. С. 129–136.
5. Wilson D. E. Web Content and design trends of Alabama academic libraries // The Electronic Library. 2015. Vol. 33, N 1. P. 88–102.
6. Al-Qallaf C. L., Ridha A. A. Comprehensive analysis of academic library websites: design, navigation, content, services, and web 2.0 tools // International Information & Library Review. 2019. Vol. 51, N 2. P. 93–106.
7. Baquee A., Sevukan R. Marketing of information products and services through library websites: an analytical

study of Indian Central University Library // *Library Philosophy and Practice*. 2019. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6476&context=libphilprac> (дата обращения: 26.02.2021).

8. Gupta M. Structure analysis of the national libraries' websites of the world // *Library Philosophy and Practice*. 2017. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/188120986.pdf> (дата обращения: 26.02.2021).

9. Burke S. K., Strothmann M. Adult Readers' Advisory Services through Public Library Websites // *Reference and User Services Quarterly*. 2015. Vol. 55, N 2. P. 132–143.

10. Сысueva О. Г. Виртуальные справочные службы: региональный аспект // *Библиография и книговедение*. 2016. № 6. С. 3–7.

11. Мишова В. В., Нахратова А. С. Библиотечный интернет-портал как площадка для предоставления электронных информационных услуг // *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2018. № 13, т. 2. С. 247–251.

12. Редькина Н. С., Ударцева О. М., Шевченко Л. Б. Российские библиотеки сквозь призму мирового веб-пространства: по данным опроса 2019 г. // *Научно-техническая информация. Серия 1. Организация и методика информационной работы*. 2020. № 5. С. 18–29. DOI 10.36535/0548-0019-2020-05-3.

13. Свирыкова В. Г. Формирование и представление на сайте системы обслуживания удаленных пользователей // *Труды ГПНТБ СО РАН*. 2015. № 8. С. 260–266.

14. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД). Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения // *Кодекс: электронный фонд правовой и научно-технической информации*. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200161600> (дата обращения: 12.02.2021).

15. Rejsekort & Rejseplan A/S // *Rejseplanen*. URL: <http://webapp.rejseplanen.dk/webapp/#!P|TP|histId|0!histKey|H678320> (дата обращения: 12.02.2021).

16. Матвеева И. Ю. Электронный сервис в библиотеке: вопросы содержания и организации // *Библиография*. 2012. № 6. С. 17–22.

17. Савкина С. В. Электронные выставки библиотек: научно-методическое и технологическое обеспечение создания и оценки качества : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Челябинск, 2013. 25 с.

18. Дворовенко О. В. Библиотеки в системе виртуального маркетинга // *Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры*. 2015. Т. 211. С. 66–69.

19. Редькина Н. С. Персонализированное обслуживание интернет-пользователей библиотек // *Научные и технические библиотеки*. 2015. № 7. С. 17–30.

20. Скользить по волнам или попасть в водоворот? Навигация в эволюционирующей информационной среде : аналит. обзор по материалам Отчета ИФЛА о тенденциях развития. Hague, 2018. 15 с. URL: https://www.rsl.ru/photo/!_ORS/1-O-BIBLIOTEKE/4-partniori/ifla/ifla_tendentsii_razvitiya.pdf (дата обращения: 12.02.2021).

21. Нерюева М. В., Виноградова Н. Н., Тикунова И. П. Библиотеки стран СНГ в период карантина // *Вестник Библиотечной ассоциации Евразии*. 2020. № 2. С. 8–21.

References

1. Tyulina N. I. *Natsional'naya biblioteka: opyt tipologicheskogo analiza* [National library: a typological analysis experience]. Moscow, Book chamber, 1988. 183 p. (In Russ.).

2. Tikunova I. P. National library development strategies: research results. *Informatsionnyi byulleten' RBA*, 2019, 86: 131–135. (In Russ.).

3. Kuleva O. V. *Formirovanie informatsionnoi struktury saita biblioteki kak effektivnogo instrumenta vzaimodeistviya v veb-srede* [Formation of the information structure of the library website as an effective tool for interaction in the web environment]: diss. abstr. Novosibirsk, 2007. 22 p. (In Russ.).

4. Biryulya I. G., Teslya E. V. Library websites. *Trudy GPNTB SO RAN*, 2016, 10: 129–136. (In Russ.).

5. Wilson D. E. Web content and design trends of Alabama academic libraries. *The Electronic Library*, 2015, 33(1): 88–102.

6. Al-Qallaf C. L., Ridha A. A. Comprehensive analysis of academic library websites: design, navigation, content, services, and web 2.0 tools. *International Information & Library Review*, 2019, 51(2): 93–106.

7. Baquee A., Sevukan R. Marketing of information products and services through library websites: An analytical study of Indian Central University Library. *Library Philosophy and Practice*. 2019. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6476&context=libphilprac> (accessed 26.02.2021).

8. Gupta M. Structure analysis of the national libraries' websites of the world. *Library Philosophy and Practice*, 2017. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/188120986.pdf> (accessed 26.02.2021).

9. Burke S. K., Strothmann M. Adult Readers' Advisory Services through Public Library Websites. *Reference and User Services Quarterly*, 2015, 55(2): 132–143.

10. Sysueva O. G. Virtual reference service: a regional perspective. *Bibliografiya i knigovedenie*, 2016, 6: 3–7. (In Russ.).

11. Mishova V. V., Nakhratova A. S. Library Internet portal as a platform for providing electronic information services. *Trudy GPNTB SO RAN*, 2018, 13(2): 247–251. (In Russ.).

12. Redkina N. S., Udartseva O. M., Shevchenko L. B. Russian libraries through the prism of the global web space: according to the 2019 survey. *Nauchno-tekhnicheskaya informatsiya. Seriya 1. Organizatsiya i metodika informatsionnoi raboty*, 2020, 5: 18–29. DOI: 10.36535/0548-0019-2020-05-3 (In Russ.).

13. Svirykova V. G. Service system formation and representation on the website for remote users. *Trudy GPNTB SO RAN*, 2015, 8: 260–266. (In Russ.).

14. GOST R 7.0.103-2018. System of standards on information, librarianship and publishing. Library and information service. Terms and definitions. *Kodeks: elektronnyi fond pravovoi i nauchno-tekhnicheskoi informatsii*. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200161600> (accessed 12.02.2021). (In Russ.).

15. Rejsekort & Rejseplan A/S. *Rejseplanen*. URL: <http://webapp.rejseplanen.dk/webapp/#!P|TP|histId|0!histKey|H678320> (accessed 12.02.2021).

16. Matveeva I. Yu. Electronic service in the library: issues of content and organization. *Bibliografiya*, 2012, 6: 17–22. (In Russ.).

17. Savkina S. V. *Elektronnye vystavki bibliotek: nauchno-metodicheskoe i tekhnologicheskoe obespechenie sozdaniya i otsenki kachestva* [Electronic exhibitions of libraries: scientific, methodological and technological support for the quality creation and assessment]: diss. abstr. Kemerovo, 2013. 25 p. (In Russ.).

18. Dvorovenko O. V. Libraries in system of virtual marketing. *Trudy Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta kul'tury*, 2015, 211: 66–69. (In Russ.).

19. Redkina N. S. High-touch services for library Internet-users. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki*, 2015, 7: 17–30. (In Russ.).

20. *Skol'zit' po volnam ili popast' v vodovorot? Navigatsiya v evolyutsioniruyushchei informatsionnoi srede:*

analit. obzor po materialam Otcheta IFLA o tendentsiyakh razvitiya [Slide through the waves or get caught in a whirlpool? Navigation in an evolving information environment: analyt. rev. based on the materials of IFLA rep. on development trends]. Hague, 2018. 15 p. URL: https://www.rsl.ru/photo/!_ORS/1-O-BIBLIOTEKE/4-partniory/ifla/ifla_tendentsii_razvitiya.pdf (accessed 12.02.2021). (In Russ.).

21. Neryueva M. V., Vinogradova N. N., Tikunova I. P. Libraries of the CIS countries during the quarantine period. *Vestnik Bibliotchnoi assotsiatsii Evrazii*, 2020, 2: 8–21. (In Russ.).

Приложение 1

Список исследуемых национальных библиотек

№ п/п	Страна	Наименование библиотеки (на государственном языке)	Адрес сайта
1	Австралия	National Library of Australia	https://www.nla.gov.au
2	Австрия	Österreichischen Nationalbibliothek	https://www.onb.ac.at
3	Бельгия	The Royal Library of Belgium	https://www.kbr.be
4	Болгария	Националната библиотека «Св. св. Кирил и Методий»	http://nationallibrary.bg
5	Великобритания	The British Library	https://www.bl.uk
6	Венгрия	Országos Széchényi Könyvtár	http://www.oszk.hu
7	Германия	Die Deutsche Nationalbibliothek	https://www.dnb.de
8	Дания	Det Kongelige Bibliotek	http://www5.kb.dk
9	Индия	National Library of India	https://www.nationallibrary.gov.in
10	Ирландия	National Library of Ireland	https://www.nli.ie
11	Испания	Biblioteca Nacional de España	http://www.bne.es
12	Италия	Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze	https://www.bncf.firenze.sbn.it
13	Канада	Library and Archives Canada	https://www.bac-lac.gc.ca
14	Нидерланды	Koninklijke Bibliotheek	https://www.kb.nl
15	Новая Зеландия	The National Library of New Zealand	https://natlib.govt.nz
16	Норвегия	Nasjonalbiblioteket	https://www.nb.no
17	Польша	Biblioteka Narodowa w Warszawie	https://www.bn.org.pl
18	Португалия	Biblioteca Nacional de Portugal	http://www.bnportugal.gov.pt
19	Россия	Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина	https://www.prilib.ru
20	Россия	Российская государственная библиотека	https://www.rsl.ru
21	Россия	Российская национальная библиотека	http://nlr.ru
22	Соединенные Штаты Америки	The Library of Congress	https://www.loc.gov
23	Франция	Bibliothèque nationale de France	https://www.bnf.fr
24	Швейцария	Die Schweizerische Nationalbibliothek	https://www.nb.admin.ch/snl/de

Статья поступила в редакцию 20.02.2021
Получена после доработки 28.02.2021
Принята для публикации 01.03.2021

Received 20.02.2021
Revised 28.02.2021
Accepted 01.03.2021