

НОВЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ СЕРВИСЫ

За последние два десятилетия библиотечное обслуживание претерпело значительные изменения, связанные с использованием компьютеров, цифровых систем и Интернета. Никогда еще ресурсы библиотеки не были такими доступными как сейчас. Новые технологии упрощают процессы передачи запроса, получения и доставки информации. Однако, с ростом использования электронных ресурсов снижается посещаемость библиотек. Нынешнее поколение выросло с компьютерами и легко ориентируется в виртуальной реальности. Для него Web – это не только источник информации, но и место общения, сотрудничества и самовыражения. Это заставляет библиотеки искать инновационные подходы к обслуживанию и побуждает предоставлять услуги методами, удобными для читателя.

Большинство новых сервисов, внедренных в библиотечное обслуживание в последние несколько лет связаны с использованием технологий Web 2.0. Понятие появилось в сентябре 2005 года, когда сторонник движений за свободное программное обеспечение из США, Тим О'Рейлли, опубликовал соответствующую статью с названием «What Is Web 2.0» (перевод статьи доступен в журнале «Компьютерра»).

Итак, особенностью Web 2.0 является привлечение пользователей к наполнению и многократной выверке контента. Это означает создание на базе платформы Интернет Web-приложений, успех которых зависит от того, насколько пользователи участвуют в их наполнении содержанием. Главная роль в Web 2.0 отводится человеку, а не технологиям.

В основе технологий Web 2.0 лежат следующие принципы:

- *принцип коллективизма* – любой проект развивается и существует именно потому, что над ним работает большой коллектив, и чем больше пользователей у сервиса, тем более он эффективен;
- *принцип кооперации* – пользователи и разработчики находятся в постоянном взаимодействии и сотрудничестве. Механизмы комментирования, правки, редактирования, заимствования являются неотъемлемыми для любого проекта;
- *принцип открытости* – вся информация, собирающаяся в проектах Web 2.0, является открытой, доступной, и возможной для использования в других проектах. И это касается не только контента, но и программного кода, который также может заимствоваться и использоваться на других проектах;
- *принцип доступности* – любой проект, относящийся к Web 2.0, ориентирован на привлечение простого пользователя, поэтому большинство служб легки в использовании и доступны любому. Теперь, чтобы создать свой сайт, не надо знать никаких специальных языков или иметь навыки. Единственное что требуется от пользователя – желание поделиться своей информацией;
- *принцип интерактивности* позволяет легко получить отклик от большого числа пользователей сети.

Перечисленные принципы хорошо показывают, как меняются взаимоотношения с конечным пользователем, на что следует обратить внимание библиотекаря.

Библиотеки стремятся активно использовать возможности Web 2.0 в повседневной практике и ищут инновационные пути оказания услуг в соответствии с изменениями в культурной модели поведения нового поколения пользователей. Поэтому применительно к библиотекам речь идет о Библиотеке 2.0, основанной на технологиях Web 2.0. Термин Библиотека 2.0 появился немногим позже чем Web 2.0. Предложил его Майкл Кесси, IT-директор публичной библиотеки округа Гвиннетт (Gwinnett County Public Library) в Атланте. Основной целью Библиотеки 2.0 является улучшение коммуникации с читателями и направление их к нужным материалам, предложив помощь через привычные для них каналы.

Концепция «Библиотека 2.0» – это новый взгляд на библиотечное обслуживание в целом. Одна из главных идей для библиотекарей заключается в том, что продолжая предоставлять услуги тем, кто приходит к библиотеку, нужно выйти за пределы помещений библиоте-

ки, и начать продвигать услуги людям там, где они взаимодействуют. По большому счету, ключевые задачи Библиотеки 2.0 касаются не того, как обеспечить доступ к книгам и информации, а в первую очередь, внедрения инноваций, того, как построить сообщество единомышленников, которые могут обогатиться через участие в социальных сервисах. Библиотека 2.0 – это поощрение пользователей делиться их идеями через письмо, рейтинги, комментарии обо всем, что касается библиотечной коллекции и обслуживания, поощрение пользователей библиотечных сообществ участвовать, внося вклад своими мнениями на ресурсы, которые они использовали и новые, к которым они хотели бы получить доступ.

В статье «Библиотека 2.0», подготовленной по материалам Т. А. Лигун [1] с семинара [«Вузовская библиотека в электронной среде управления знаниями»](#) так сформулирована основная идея концепции Библиотеки 2.0 - это место, где посетители могут получить желаемое, а не то, что по мнению библиотекарей является таковым; и место, где посетители не только получают информацию, но и создают ее сами. То есть пользователь становится активным участником библиотечного процесса.

В публикациях о Библиотеке 2.0 определены следующие признаки, характеризующие ее:

- открытый доступ к книгам;
- повсеместно доступные услуги, системы управления электронной подпиской;
- одновременный поиск по всем электронным ресурсам;
- каталог с возможностью добавления комментариев, подборки книг;
- RSS-поток;
- виртуальное справочное обслуживание;
- участие в корпоративных проектах;
- библиотека имеет «пространство» в социальных сетях, виртуальных мирах, создает и ведет свои блоги и вики.

Авторы публикаций, анализирующие концепцию Библиотеки 2.0, выделяют главные принципы ее построения с точки зрения библиотекаря:

- ориентация на пользователя;
- использование всех доступных технологических новшеств;
- вовлечение пользователей в совершенствование библиотечных сервисов;
- охват как можно большего количества посетителей;
- модульное программное обеспечение (разбитое на компоненты);
- постоянное развитие в сторону совершенствования;
- широкое использование сервисов Web 2.0;
- открытые стандарты.

Технологии Web 2.0 применяются во всех типах библиотек. Рассмотрим конкретные Web 2.0 инструменты и их использование в работе библиотек.

Во многих библиотеках, благодаря стараниям специалистов библиографов, созданы ценные, качественные, хорошо структурированные базы данных. Задача электронного каталога нового поколения – основанное на принципах и технологиях Web 2.0 отображение этой информации в сети Интернет, создание на основании базы данных библиотеки качественно, многофункционального информационно-библиографического веб-ресурса, который будет полезен и адекватен информационным потребностям не только читателей библиотеки, но и всех пользователей Интернет.

Развитие функциональных возможностей и сервисов Web 2.0 позволяет пользователям более активно участвовать в процессе содержательного описания ресурсов в ЭК библиотек. Это производится путем применения тегов.

Под тегом в данном случае понимают неконтролируемое ключевое слово, которое может как отражать содержание, так и быть функциональным. Библиотека 2.0 позволяет специалистам и пользователям добавлять ключевые слова (теги) в записи электронного каталога. Ни один контролируемый словарь (авторитетный файл, тезаурус) или классификационная схема не могут полностью отвечать требованиям пользователей. Подобную практику, при которой содержание ресурсов описывается с помощью списка тегов, присвоенных поль-

зователями, называют фолксонимией (folksonomy: folk – народный, taxonomy – таксономия). Социальное тегирование имеет свои недостатки: пользователи слишком часто применяют в качестве тегов «словечки». Поэтому очень важно, чтобы и библиотекари работали на базе Библиотека 2.0. Они должны управлять тегами, т. е. фильтровать, сортировать и дополнять эту информацию, используя контролируемые словари и схемы классификации.

Кроме того, библиотеки оптимизируют электронные каталоги и веб-сайты для облегчения их индексирования бесплатными поисковыми системами Интернета. В этом случае списки результатов поиска популярных интернетовских поисковиков могут включать также и гиперссылки на записи в электронных каталогах с подсказкой о ближайшей библиотеке, в которой можно найти соответствующую книгу.

Крупные библиотеки за рубежом активно ведут работы по расширению функциональных возможностей каталогов и предоставлению на их базе доступа к более разнообразному содержанию путем добавления (или линкования) дополнительной информации к традиционным кратким библиографическим описаниям изданий в формате MARC. Это могут быть гиперссылки на аннотации, содержание, изображения обложек, рецензии, непосредственно полные тексты документов, на рекомендуемую литературу и даже комментарии читателей. В частности, Библиотека Конгресса США осуществляет включение оглавлений и обзоров; предоставление отсылок от библиографических описаний к соответствующим электронным ресурсам (например, сетевой доступ к отдельным публикациям в сериальном издании).

И. В. Сорокин и А. В. Скалабан [5] сформулировали такие требования к современному ЭК:

1. ЭК должен быть разработан специалистами по веб-технологиям, чтобы отвечать всем современным веб-стандартам;
2. справочники авторов, издательств и серий, тезаурусы и т.п. должны использоваться как самостоятельные, полноценные информационные объекты, а не только как вспомогательные для составления поисковых запросов;
3. ЭК должен предоставлять широкие возможности по поиску, навигации и получению информации, веб-страницы ЭК должны иметь высокую связность: большое число гиперссылок, помогающих пользователю ориентироваться в ЭК и получать дополнительную информацию;
4. интерфейс поиска должен быть максимально интуитивен, минимизировать требуемые действия: должен быть использован автоподбор из справочников – всплывающая подсказка пользователю при заполнении справочных полей по мере ввода им поискового запроса;
5. ЭК должен быть оптимизирован для индексации его поисковыми системами Интернет, такими как Яндекс и Google, что обеспечит доступность и высокую востребованность пользователями ресурсов библиотеки. Так, например, в библиотеке-читальне им. И.С. Тургенева в Москве после установки поисково-оптимизированного ЭК более 80% пользователей составляют «гости» из Яндекс и Google.

Воплощение концепции Библиотеки 2.0 в ЭК увеличивает интенсивность использования ЭК для поиска информации, благодаря высокой связности страниц, расширенным возможностям навигации. Поиск в ЭК становится проще и дружелюбнее к неподготовленному пользователю. В результате база данных библиотеки становится качественным и востребованным информационным ресурсом Интернет.

Для того, чтобы пользователь библиотеки как можно чаще обращался к ее ресурсам, для повышения удовлетворенности от использования ЭК, необходима качественная реализация услуги виртуального личного кабинета читателя (ЛК). Наличие виртуального ЛК, его богатая функциональность и информационная насыщенность считается серьезным конкурентным преимуществом. Библиотекам в современных условиях приходится конкурировать с онлайн-книжными магазинами, книжными сетями, информационными агентствами,

многие из которых имеют в Интернет свои представительства и уже предлагают клиентам такую услугу.

Авторы публикаций, рассматривающие данный сервис, формулируют следующие требования к виртуальному ЛК читателя, исходя из целей и задач библиотечного обслуживания:

1. ЛК должен быть разработан как стандартный модуль АИБС, часть ЭК. Некоторые библиотеки, самостоятельно реализовали услугу ЛК для своих читателей на базе системы управления сайтом (CMS). Но такой путь является слишком затратным для библиотек, требует привлечения квалифицированных программистов, а возможности интеграции с АИБС такого решения – ограничены;
2. ЛК должен предоставлять читателю функции:
 - однократной авторизации для доступа ко всем функциям ЭК;
 - предварительный заказ с возможностью выбора места получения (абонемент, читальный зал);
 - список книг на руках с информацией о сроках сдачи, индикацию задолженности, историю выдач и заказов литературы с возможностью перехода к повторному заказу;
 - виртуальной книжной полки (корзина пользователя), с помощью которой пользователь может подобрать литературу по интересующей его тематике, распечатать список, перейти к оформлению предварительного заказа.

На сайте РНБ представлен «Виртуальный научный кабинет». После авторизации пользователям будут доступны следующие инструменты: «Моя папка», «Моя навигация», «Профиль».

«Моя папка»

- инструмент «Списки литературы»: в процессе работы с каталогами пользователи могут создавать списки литературы. Созданные списки можно распечатывать, редактировать и удалять.
- инструмент «Карточки СканГЭК» предназначен для работы с «Генеральным алфавитным каталогом книг на русском языке (1725–1998)». С помощью кнопки «Добавить карточку в мою папку» можно добавить неограниченное количество карточек в свою папку ВНК. Добавленные карточки можно снабжать комментариями и распечатывать в различном масштабе.
- Инструмент «Блокнот» позволяет вести заметки, редактировать их и удалять.

«Моя навигация»

- инструмент «Закладки» помогает создавать и упорядочивать по разделам закладки на необходимые пользователям веб-страницы;
- инструмент «История посещений сайта РНБ». Здесь хранятся сведения о всех страницах, которые пользователь посетил на сайте РНБ. Прямо из истории посещений выбранную страницу можно добавить в «Закладки». Историю посещений можно просматривать как целиком, так и за определенный период времени. Слева внизу отображаются страницы, которые он посетил в течение последней сессии.

Онлайновыми услугами «Личного кабинета читателя» можно пользоваться на сайте библиотеки. Сегодня читатель может с домашнего или служебного компьютера продлить издания, взятые на дом через собственный электронный формуляр, заказать и получить в электронном виде статьи из журналов и сборников (в том числе нотных), включенных в Электронный каталог библиотеки. Электронные копии статей предоставляются читателю в виде графических файлов временного хранения. В перспективе, у читателя появится возможность бронировать (заказать) издание, найденное в электронном каталоге, и назначить день и час, удобный для получения заказанного издания в стенах библиотеки, читатель сможет познакомиться со списком журналов из фонда библиотеки, просмотреть сводку опубликованного за год в журналах отдельных наименований и заказать в электронном виде нуж-

ную статью, вполне реально в будущем записывать читателей виртуально, тогда библиотека сможет предоставлять электронные копии статей всем желающим.

Услугу онлайн-бронирования изданий через электронный каталог предоставляет Национальная библиотека Удмуртской Республики, на сайте которой также размещен электронный формуляр пользователя, где отображены все сведения о выданных ему во временное пользование документах.

Многие библиотеки успешно рекламируют свои ресурсы и услуг и неудивительно, что библиотекари начинают заполнять своими блогами виртуальный мир. Для «продвинутых» библиотекарей блог – это еще одна возможность для рекламы библиотек и их сервисов.

Блог – это персональный сайт, позволяющий вести текстовые записи с использованием мультимедийных элементов. Он представляет собой онлайн-дневник, в котором в обратном хронологическом порядке опубликованы записи, или их еще называют, посты. Еще одной важной особенностью блога является то, что читатели могут публиковать свои комментарии к сообщениям, что делает блог уникальным интерактивным ресурсом. Интерактивность, т. е. возможность для читателей оставлять свои ремарки, является отличительной чертой персональных сайтов поколения Web 2.0. Комментарии читателей на статьи могут фильтроваться модератором, быть открытыми для всех или только для зарегистрированных пользователей.

Блог зарекомендовал себя, как эффективный инструмент межпрофессионального общения, способствующий личному профессиональному росту и совершенствованию, дающий возможность самовыражения, стимулирующий творческую активность.

Чаще всего библиотекари используют блог как простой инструмент для публикации новостей библиотечного мира. Именно по этому принципу построен блог Библиотекарей Беларуси. Он появился одним из первых в русскоязычном Интернете. Читатели этого блога – большей частью профессиональное сообщество.

Блог «Мышь библиотечная» также является примером блога профессионального общения, где представлены по большей части профессиональные материалы, переводы любопытных публикаций, поднимаются вопросы на дискуссионные темы. Кстати – здесь можно найти хороший обзор русскоязычной библиотечной блогосферы.

Пример блога, ориентированного на читателя – «Дневник библиотекаря» – блог Ульяновской библиотеки для слепых – это молодой проект. В нем много рассказывается о конкретных услугах, оказываемых библиотекой, о ее проектах и повседневной жизни. Этот информационный журнал является эффективным маркетинговым инструментом. Он позволяют привлечь потенциальных пользователей, информировать читателей о новых поступлениях, культурных мероприятиях и изменениях в работе библиотеки. Комментарии читателей позволяют лучше понять их вкусы, фотоматериалы оживляют представленную информацию, а ссылки на другие сайты и ресурсы придают статьям глубину.

Блог также является новым маркетинговым инструментом, позволяющим найти нового потенциального пользователя. Блог отличается от стандартного новостного сайта тем, что позволяет подписаться на новостные потоки, что дает возможность, не посещая ежедневно сотни страниц всегда быть в курсе информации. Но это же имеет и обратный эффект – как только появляется интересная публикация – на сайт обязательно придут, и повысится отдача от использования электронных ресурсов, посещаемость сайта и возможность привлечь пользователя к традиционным услугам.

На информационно-справочном портале «LIBRARY.RU» собраны ссылки на 77 блогов библиотечной тематики. Собственные блоги ведут и поддерживают Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В. Г. Белинского, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края, Национальная библиотека Республики Беларусь, Кировоградская областная универсальная научная библиотека и многие другие.

Wiki – это коллекция вэб-страниц, позволяющая любому, кто имеет к ним доступ, добавлять или изменять их контент (информационное наполнение) с помощью инструментов,

предоставляемых самим сайтом. Wiki-wiki в переводе с гавайского означает «быстро». Примером может служить уже всем знакомая Википедия – свободная энциклопедия, создаваемая совместными усилиями добровольцев. Википедия – мощный самоорганизующийся ресурс. Виртуальное сообщество (волонтеры-модераторы) контролирует качество написанного.

На первый взгляд изменяемый контент википедии не дает библиотеке возможности включения в этот процесс, так как основная задача библиотек – сохранение: сохранять оригинальные тексты и являться гарантом подлинности информации. Но и в этом проекте библиотека может принять активное участие и привлечь своего потенциального читателя. Так, например, интересный совместный проект был создан немецкоязычной википедией совместно с Библиотеками Германии. В википедии более 20% от общего числа статей посвящены людям (персоналиям). И когда возникла идея издать этот ресурс на компакт-диске, стало необходимо провести дополнительную работу по систематизации данных с целью представления их в различных форматах. Для реализации этого проекта возникла идея связать статьи в википедии с библиотечными авторитетными файлами. Немецкая национальная библиотека согласилась участвовать в воплощении этой идеи.

Были сделаны некоторые программные изменения и создан инструмент для сравнения библиотечных записей с метаданными википедии. Таким образом, каждый пользователь мог самостоятельно провести работу по сравнению статьи с данными авторитетного файла и создать между ними связь. Сотрудничество было весьма успешным. В процессе работы в библиотеку поступило много предложений по внесению изменений в авторитетные файлы, поскольку в них тоже обнаруживались ошибки. Таким образом, проект оказался полезным и для библиотеки, обогатив ее знанием внешних пользователей. Кроме того, ссылки из википедии теперь приводят читателей в каталог НБ Германии. Теперь любой пользователь википедии может легко стать пользователем национальной библиотеки. Таким образом, мы видим, что процесс самоорганизации читателей, может служить реализации внутренних библиотечных целей и дать библиотеке дополнительную возможность привлечения в библиотеку своего читателя из Интернета.

Интерес представляет [сайт «Воршуд»](#) Национальной библиотеки Удмуртской Республики, созданный в рамках реализации проекта «Формирование национальных ресурсов и обеспечение их доступности». Сайт создан с помощью технологии wiki на русском и удмуртском языках для публикации материалов по культуре и языку удмуртского народа из фондов Национальной библиотеки Удмуртской Республики, а также о новинках национального книгоиздания на популярных среди пользователей общедоступных серверах (YouTube, Issuu.com); создание пользовательского русско-удмуртского словаря новых слов на основе вики-технологий.

В разделе «Удмуртские книги» представлена информация о новинках национального книгоиздания, здесь можно ознакомиться с анонсами представленных изданий, а также оставить свой комментарий к заинтересовавшей вас книге. Представлены тексты книг с возможностью оставления комментария к книге.

Раздел «Подкасты с культурных событий» содержит видеоматериалы, отображающие события культурной жизни удмуртов (фрагменты телевизионных передач, посвященных удмуртской культуре; видео с этнокультурных конференций, выступлений фольклорных коллективов, этнофестивалей, презентаций и др.). Каждый пользователь может принять участие в пополнении раздела, разместив здесь свое видео, используя размещенную на сайте Инструкцию по наполнению раздела.

Основой для создания русско-удмуртского словаря новых слов являются словарные материалы, подготовленные Республиканской термино-орфографической комиссией по удмуртскому языку [Министерства национальной политики Удмуртской Республики](#). В словарь вошли новые слова и термины из области политики, экономики, лингвистики, медицины и др. Пользователи могут принять участие в пополнении словаря, внося новые словарные статьи.

Огромной популярностью в виртуальном пространстве пользуется «чат-сервис». Его преимущество перед e-mail состоит в том, что общение происходит в режиме реального времени и читатель получает ответ на вопрос в тот момент, когда это ему необходимо, а не через несколько часов.

Виртуальный чат – наряду с текстовыми сообщениями, это основной способ коммуникации молодого поколения. В библиотечном обслуживании его используют в справочно-информационной работе. К реальному общению добавляется виртуальное, которое поначалу осуществлялось в библиотеках через e-mail. Уже сейчас библиотеки могут использовать также и видео-чат, что придаст человеческий оттенок общению и позволит лучше понять нюансы запроса читателя через его невербальные сигналы. Для того, чтобы оперативно ответить на вопрос пользователя библиотеки, некоторые организации используют сервисы для мгновенного обмена сообщениями. Так, специальное программное обеспечение *meebo*, которое не требует установки на компьютер пользователя или сотрудника библиотеки, позволяет организовать на сайте библиотеке сервис виртуальной справочной службы и отвечать на вопросы пользователей в режиме онлайн.

Другим эффективным сервисом можно назвать RSS (Really Simple Syndication). **RSS** – семейство XML-форматов, предназначенных для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т. п. Информация из различных источников, представленная в формате RSS, может быть собрана, обработана и представлена пользователю в удобном для него виде специальными программами-агрегаторами или современными версиями наиболее популярных браузеров. Обычно с помощью RSS дается краткое описание новой информации, появившейся на сайте, и ссылка на её полную версию. Интернет-ресурс в формате RSS называется RSS-каналом, RSS-лентой или RSS-фидом. Иными словами, RSS – это очень удобный способ информировать о новостях библиотеки, а также оперативно предоставлять необходимую пользователям информацию в электронном виде.

Мультимедийные сервисы, такие как фото- (Flickr.com, foto.mail.ru), видео- (YouTube.com) и аудио- (i-Tunes) хранилища мультимедийной информации, находят широкое применение в библиотечной среде. Например, пользователь максимально легко может загрузить фотографии со своего мобильного телефона (или другого источника) на сайт и поделиться ими со всем миром. Он может выделять на них объекты и описывать их отдельно, может помечать их метками (ключевыми словами). Он также может предоставить это право другим пользователям Интернета, и друзья или малознакомые люди оставляют комментарии, подписываются на обновления любимых авторов и прочее.

В русскоязычном пространстве функцию фото-хранилища выполняет в основном ФОТО@mail.ru (его более ранний западный аналог – Flickr.com).

Что же общего может быть у библиотек и фото хранилищ? В январе 2008 года Библиотека Конгресса запустила проект совместно с известнейшим хостером фотографий Flickr.com, выложив в сети более 3000 фотографий из коллекций 1930-х и 40-х годов. Библиотека Конгресса (согласно пресс-релизу) ожидает чуда от сообщества пользователей этого сервиса. Посетителей призвали оставлять метки (тэги), комментировать и оставлять заметки на выложенных фотографиях в надежде на то, что это обогатит не только сообщество, но и сами коллекции. Ведь большинство фотографий содержит неизвестные объекты, и поэтому библиографическое описание этих объектов очень скудное.

Проект принес свои результаты. За пять месяцев была обновлена информация в 127 записях (по данным каталога). На примере этого проекта мы видим, как воплощенная идея рождает процесс самоорганизации, и уже можно сказать, что он объединяет не только потенциальных пользователей библиотеки, но и саму библиотеку. Его задачу с полным правом можно назвать управлением знаниями в библиотечной сфере, поскольку он позволяет скрытые знания (при этом библиотека подчас даже не знает, где они скрыты) преобразовать в явные и формализовать, например, в виде уточненных библиографических описаний. Конечно же,

этот проект еще более расширяет возможности привлечения потенциального читателя в библиотеку. В данном случае по переходу с изображения пользователь попадает в раздел коллекций Библиотеки Конгресса, из которого просто нельзя уйти равнодушным.

Видеохостинг – это веб-сайт, позволяющий загружать и просматривать видео в браузере, например через специальный Flash-плеер. Первым и самым известным видеохостингом, который появился в Интернет, является YouTube (сейчас принадлежит Google). Российские библиотеки начали активно использовать видеохостинг. Так, Зональная научная библиотека Уральского государственного технического университета - УПИ создала свой видеоканал на YouTube и выкладывает там свои видеоматериалы, прежде всего это: обучающие ролики по работе с электронным каталогом, приобретенными электронными информационными ресурсами, и записи телепередач и интервью с сотрудниками библиотеки. Российская ассоциация электронных библиотек (ЭЛБИ) размещает материалы видеоконференций и различных интервью на российском видеохостинге – RuTube (<http://rutube.ru>) – крупнейшем российском видеопортале, предоставляющем пользователям и компаниям услуги хранения, доставки и показа видео.

Звуковые передачи, которые также можно публиковать в Интернет, принято называть подкастами. На сегодняшний день подкастинг пока не получил широкого распространения среди отечественных библиотек.

Множество подкастов социокультурной тематики представлено на вебсайте Британской библиотеки. Подкастинг часто используется для самообразования и профессионального развития. Библиотека Конгресса США создает, в частности, серию подкастов под названием «Цифровое будущее и ты». Выше упоминалось о подкастах с культурных событий на сайте «Воршуд» Национальной библиотеки Удмуртской Республики.

Социальные сети: интернет-сообщества Facebook, Мой мир, Одноклассники и другие испытывают бум в количестве пользователей, поскольку становятся местом социального общения, облегчают получение нужной информации, а также дают уникальную возможность людям выразиться и найти друзей по интересам. Отдел литературы на иностранных языках Национальной библиотеки УР создал свой [профиль в сети Facebook](#). Он используется для размещения новостной информации о мероприятиях отдела и общения с пользователями. Интерес представляет словарь-справочник «New Lexis», включающий значения новых иностранных слов (с указанием печатного источника, откуда взята информация). Создание подобных профилей, сайтов в социальных сетях - это определенного рода способ установить неформальный контакт с читателями, снять у них барьеры общения, ответить на их вопросы и предложить полезную информацию.

Одним из видов социальных сетей являются развитые **рекомендательные сервисы**. Folksonomie («folk» – народный + «taxonomy» – расположение по порядку), иначе, рекомендательный сервис. Это практика категоризации информации путем создания закладок и спонтанных смысловых меток (тэгов), которые доступны для просмотра другим пользователям. Социальные закладки – это средство с помощью которого пользователи Интернета могут делиться, создавать, искать, и управлять закладками web-ресурсов. В отличие от закладок в браузере социальные закладки хранятся не на жёстком диске компьютера, а на сервере в сети Интернет. На базе рекомендаций других людей читатель делает выбор ресурсов и легко находит подходящие материалы. Чем больше людей участвуют в сервисе, тем более точным является прогноз и оценка ресурсов. Основные преимущества таких систем закладок:

- решают вопрос сохранения закладок при, например, переустановке операционной системы,
- получение доступа к своим закладкам с любого компьютера, который подключен к Интернету,
- возможность доступа к закладкам других пользователей,
- систематизация закладок с помощью категорий или меток,

- возможность делиться с друзьями и знакомыми любимыми сайтами.

Библиотеки могут использовать сервисы социальных закладок для создания навигаторов или вместо традиционных «полезных ссылок», размещаемых на сайтах библиотек.

Закладки могут использоваться библиотекарями в прогнозировании потенциального спроса на литературу и в рациональном комплектовании фонда. Научная библиотека БНТУ активно использует сервис социальных закладок Memori.ru для хранения и предоставления доступа к ресурсам Интернет, которые могут быть полезны пользователям библиотеки.

Яркий пример рекомендательного сервиса, который начинался как чисто книжный, (сейчас он расширил свои границы) – IMHO.net.ru. Его идея проста – пользователь размещает описание прочитанной им книги (или находит уже размещенное до него) и оценивает книгу (по десятибалльной системе). После внесения более 30 оценок сайт самостоятельно может сделать прогноз, как пользователь отнесется к другим книгам. Такой прогноз делается на основании оценок других пользователей, которым также нравились (или не нравились) эти книги. Рекомендательные сервисы могут помочь при комплектовании библиотечных фондов спрогнозировать потенциальный спрос на тот или иной вид литературы – естественно это должны быть не простое большинство рекомендаций, а расчеты, основанные на математических формулах (надо заметить, что весь сервис построен на сложных математических вычислениях, не видимых пользователю и выполняемых на серверах разработчика). Этот сервис может быть одним из инструментов при формировании ядра фонда или определения, какую литературу следует использовать при формировании подсобного фонда.

Одной из главных особенностей [социальной сети «Моя библиотека»](#) является рекомендательная система, которая позволяет выиграть время при выборе книги, и при этом не проиграть в качестве этого выбора. В основе рекомендательной системы лежит принцип, так называемой, коллаборативной фильтрации (от английского collaboration – сотрудничество) – метод, дающий автоматические прогнозы интересов пользователя по собранной информации о вкусах множества пользователей. Система помогает посетителям сориентироваться в литературных жанрах и направлениях, в море книг самых разных форматов российских и зарубежных писателей. Проект «Моя библиотека» позволит завести друзей по интересам, найти хороших знакомых с похожими вкусами и предпочтениями. Пользователи могут обмениваться мнениями о книгах. Каждый читатель на этом сайте может собрать свою личную «книжную полку» и с полным правом сказать: «Это – моя библиотека!»

По словам Патрика Дановски, сотрудника Немецкой государственной библиотеки: «Термин «Библиотека 2.0» означает не только использование технологии, принятой в Web 2.0. Библиотека 2.0 означает также, что библиотека становится важным участником мира Web 2.0. Потенциал развития этой технологии колоссальный, поэтому будьте готовы – превращайтесь в библиотекаря 2.0. Будьте готовы воспринять интеллектуальную помощь, и содействие ваших читателей. Читатели могут стать нашими новыми партнерами, они могут помочь нам улучшить обслуживание».

Авторы публикаций, посвященных новым библиотечным сервисам, сходятся во мнении, что услуги, реализуемые библиотеками в электронной среде и адресованные широкому кругу удаленных пользователей, могут и должны развиваться и в содержательном плане, и в плане применения новых технологий, возможных в рамках «Библиотеки 2.0» (социальные сети, вики, блоги, RSS-формат). Для организации информации на сайтах, наряду с текстовыми документами, необходимо шире использовать аудиоматериалы (подкасты), видеодокументы. Российским библиотекам сегодня важно активнее изучать инновационный опыт зарубежных библиотек, так как длительный этап «раскачивания» может привести к отставанию в решении многих вопросов, связанных с организацией электронной среды библиотек и внедрением новых форм обслуживания пользователей.

Список литературы

1. Библиотека 2.0 / статья подгот. по материалам Т. А. Лигун с семинара «Вузовская библиотека в электронной среде управления знаниями» (Электрон. ресурс. Режим доступа: http://www.elibconsult.ru/page.jsp?pk=node_1273044288930)
2. Дановски П. Библиотека 2.0 и документы, созданные пользователями. Что пользователи могут сделать для нас? // Научные и технические библиотеки. 2009. № 5. С. 54–61.
3. Ефимова Е.А. «Библиотека 2.0»: 2. продолжаем разговор // Современная библиотека. 2010. № 1.
4. Ефимова К. Блог как инструмент библиотечного маркетинга: зачем и как использовать блоги для продвижения библиотечных сервисов (Электрон. ресурс. Режим доступа: <http://uraledu.ru/node/26597>)
5. Елицина Е. Ю. Услуги, реализуемые библиотекой в электронной среде // Библиотековедение. 2008. № 4. С. 42–47; 2009. № 1. С. 39–46.
6. Серова О. В. Качество услуг в электронной среде и новые сервисы // Библиосфера. 2009. № 1. С. 27–32.
7. Сорокин И. В., Скалабан А. В. Технологии Web и Web 2.0 как средства интеграции библиотек в современную электронную среду (Электрон. ресурс. Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/93.pdf>)
8. Усова Т. Использование популярных Web 2.0 технологий в работе библиотечной системе университета Альберты // XVI Международная конференция «Крым-2009. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса». М. : ГПНТБ, 2009. (Электрон. ресурс. Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2009/disk/23.pdf>)
9. Шибаева Е. А. Инновации Web 2.0 в библиотеках: современное состояние и возможности применения // Информационный бюллетень РБА. 2008. № 49. С. 64–67.

Составитель:
зав. информационно-библиографическим отделом
И. Е. Сутыгина