

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

общегуманитарного характера: *формирование навыков работы с информацией; расширение кругозора; улучшение знания английского языка; знакомство и использование в процессе обучения ресурсов Американского центра*. Также следует сказать и о растущем стремлении студентов расширять свой кругозор, чаще обращаться к библиотечным ресурсам, не замыкаясь в ходе учёбы лишь на сети Интернет.

Мы не будем отрицать, что успешные результаты стали возможны благодаря заинтересованности, профессионализму, открытости и стремлению к новому обеих сторон нашего сотрудничества – библиотекарей и преподавателей университета. Понять, что лишь вместе мы можем помочь современному студенту стать по окончании обучения всесторонне развитым высококвалифицированным специалистом. Мы надеемся, что наш опыт станет полезным для других факультетов и библиотек в нелегком, но таком важном деле образования современной молодежи.

ВЕБ-САЙТ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТГУ. К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ ИНФОРМАЦИОННОГО РЕСУРСА: ИЗ ОПЫТА САМОАНАЛИЗА

О.Г. Шабурова

Веб-сайт часто сравнивают с «воротами» или «дверью», открывающей доступ как к собственным информационным ресурсам и услугам, так и во внешний информационный мир, за реальные границы библиотеки. Красивой метафорой является и сравнение сайта с «зеркалом», в котором отражается не только виртуальная, но и реальная деятельность библиотеки, ориентированной на предоставление современных услуг. Начиная с 1997 г., когда на информационном поле Интернет впервые появился веб-сайт Научной библиотеки ТГУ (www.lib.tsu.ru), его внешняя привлекательность, информационное содержание, сервисные возможности, обеспечивающие информационно-библиотечные услуги, находятся под постоянным контролем и наблюдением участников процесса создания сайта и внешних пользователей. Постоянно идет поиск гармонии и баланса между внутренним содержанием и внешним представлением сайта.

Из истории развития сайта:

1997 г. Создание собственной домашней страницы библиотеки, предложившей пользователям доступ к электронному каталогу и небольшое количество информационных ресурсов о библиотеке.

1998 г. Обязанности по поддержке сайта возложены на Библиографический информационный центр.

1999 г. Открытие «Гостевой книги».

2000 г. Создание редакционного совета веб-сайта.

2002 г. Разработка и утверждение Положения о веб-сайте Научной библиотеки Томского государственного университета. Проведение исследования «Спрос преподавателей и аспирантов ТГУ на информационные услуги, предоставляемые НБ ТГУ на основе информационно-коммуникационных технологий».

2004 г. Модернизация сайта, переработка структуры и изменение дизайна. Установлен счетчик посещений сайта.

2006 г. Веб-анкетирование «Вы и сайт». Начало планирования работы по содержательному информационному наполнению и изменению сайта.

2008 г. Оптимизация описания ресурсов для индексирования поисковыми машинами; on-line анкетирование «Использование удаленных ресурсов преподавателями, сотрудниками и аспирантами ТГУ».

2009 г. Анализ качественного состояния сайта. Разработка и утверждение новой редакции Положения о веб-сайте Научной библиотеки Томского государственного университета.

Каждому из этапов перехода сайта на новый уровень предшествовала большая аналитическая работа. За это время было использовано и используется до сих пор несколько методов и инструментов анализа:

- Сравнительный анализ
- Статистический анализ
- Анализ ссылок в рейтинговых системах
- On-line-анкетирование
- Самооценка на соответствие европейским требованиям¹.

На начальном этапе истории сайта, когда необходимо было определить его структуру и содержание, основным методом был сравнительный анализ сайтов отечественных и зарубежных университетских библиотек, который позволил нам провести унификацию разделов и рубрик сайта, внести значительные изменения в дизайн, улучшить поисковые возможности и содержательность текстовых материалов.

Одновременно с анализом внешних сайтов шло изучение внутренней динамики веб-сайта библиотеки, для чего использовали статистику обращений к сайту, которая дает представление о его использовании, позволяет выяснить географию посещаемости сайта, пользование сайтом в разное время суток, выявить наиболее и наименее востребованные ресурсы и услуги, доступные через веб-сайт библиотеки. В частности, показатель число посещений веб-сайта согласно ГОСТ 7.20-2000 «Биб-

¹ *Принципы качества веб-сайтов по культуре: Руководство.* М., 2006. 61 с.

лиотечная статистика» включен в статистический отчет библиотеки, в то же время в стандарте не указан инструмент, с помощью которого можно было бы выявить достоверную информацию. Выбор программ для подсчета статистики отдан на усмотрение библиотек. Научная библиотека анализ статистики веб-сайта выполняет свободно распространяемой программой Analog 6, работающей с любыми операционными системами и позволяющей анализировать лог-файлы WWW сервера и создавать статистические отчеты по таким показателям, как посещаемость сайта, география пользователей, ежедневная и ежемесячная активность пользователей, размер и тип запрошенных файлов, частота посещения отдельных страниц сайта. Причем программа посещением считает щелчок на ссылку, а не «вход» пользователя. В среднем в день к веб-сайту обращаются 6 572 раз, успешных обращений к страницам – 1 937, объем информации, потребляемой ежедневно пользователями, составляет 180,18 мегабайт.

Получить информацию о «раскрутке» сайта, определить его ближайших конкурентов, число уникальных внешних ссылок на страницы сайта, число страниц сайта, индексируемых поисковыми системами, позволяют ссылки в рейтинговых системах, такие как Яндекс тИЦ, Google PR, Alexa Rank, Интернет-сервис Vname.ru. Например, после проведенной в 2004 г. модернизации сайта резко уменьшилось количество страниц, индексируемых поисковыми системами. Анализ служебных тегов и ключевых слов позволил выявить причины «невидимости» сайта. Проведенная работа по оптимизации заголовков страниц, описанию содержания страниц, регистрации в поисковых машинах позволила значительно улучшить положение. По данным рейтинговой системы Яндекс тИЦ в 2004 г. индекс цитирования был 340, к настоящему времени он составляет 1000 и библиотека находится на 23-й позиции среди научных библиотек России. Это, в свою очередь, ставит перед нами задачу изучить опыт наших ближайших «конкурентов».

Уже в процессе анализа нами было сформулированы основные требования, обеспечивающие увеличение индексов цитирования сайта. Для этого необходимо еще больше внимания обратить на содержательность текстовых материалов, их взаимные отсылки (в том числе и на внешние ресурсы), поисковую метаинформацию (описание страниц и ключевые слова). Грамотно и качественно написанный текст сам является идеальным поисковым образом документа. Гиперссылки между дополняющими друг друга блоками информации не только облегчают получение дополнительной информации, но и усиливают «вес» документа с точки зрения поисковой системы, а значит, и его место в результатах поиска.

Глубже оценить пользовательские потребности, удовлетворенность информацией и услугами, предлагаемые веб-сайтом, позволили исследования, направленные на уточнение пользовательских предпочтений. Анкетирование «Спрос преподавателей и аспирантов ТГУ на информационные услуги, предоставляемые НБ ТГУ на основе информационно-коммуникационных технологий», проведенное в марте – апреле 2002 г. показало, что сайт библиотеки является предпочтительным источником информации о ресурсах и услугах библиотеки. К нему обращаются 57% из числа опрошенных преподавателей и аспирантов, причем у аспирантов этот процент выше и составляет 65,5%. Веб-страницу библиотеки называли и в качестве предпочтительной формы обучения работе с электронными ресурсами и поиску информации. Веб-анкетирование «Вы и сайт», проведенное в 2006 г., позволило более ясно представить аудитории сайта, 73% которой составляют студенты, установить, что 76% пользователей о существовании сайта узнают из информации, размещенной в библиотеке или на занятиях по курсу «Основы информационной культуры». Мнения, высказанные пользователями, позволили еще более четко осознать, что web-сайт библиотеки ими понимается не как отдельный самостоятельный продукт библиотеки, а как сама библиотека с ее услугами и ресурсами. Например, самым популярным ресурсом был назван «Электронный каталог» и далее указаны предложения о расширении его возможностей: продление книг, электронный заказ, что в настоящее время успешно реализовано. Были высказаны предложения по развитию информационных услуг, наполнению электронной библиотеки.

Предложения пользователей были учтены при создании новостной информации, в частности более оперативно и своевременно дается информация об изменении расписания; расширился спектр электронных публикаций, в том числе и ученых ТГУ, о которых настоятельно просили респонденты.

К «новейшему времени» роль и место веб-сайта определено более четко. Во-первых, веб-сайт предназначен для доступа к электронному каталогу, информационным комплексам библиотеки, таким как электронная библиотека, справочники ресурсов, методические материалы. Во-вторых, является точкой доступа к внешним научным и образовательным ресурсам. В-третьих, сайт является средством популяризации библиотеки, формирования её имиджа, источником новостной информации. В-четвертых, сайт рассматривается как инструмент информационно-библиотечного и информационно-библиографического обслуживания и обучения. В значительной мере такое внимание к сайту можно объяснить организационными и технологическими изменениями самой

библиотеки и следованием международным стандартам качества ISO 9001:2000, направленным на повышение удовлетворенности всех заинтересованных сторон: университета, пользователей, библиотеки. Поэтому при разработке новой редакции Положения о веб-сайте библиотеки было решено рассмотреть сайт с точки зрения соответствия его принципам качества, так как седьмой принцип системы менеджмента качества гласит, что эффективные решения основываются на анализе информации и данных о деятельности библиотеки. Еще одна причина рассмотреть сайт с позиций качества – это влияние сайта библиотеки на показатели Webometriks сайта университета.

Согласно определению¹, качество – это такая характеристика, которая позволяет сравнивать объекты и отличать их друг от друга. Каждый объект обладает определенными качествами, которые отличают его от других объектов. Однако качество позволяет определить общие черты какой-то группы объектов. Качественная определенность означает, что объект находится в постоянном движении (изменяется), но вместе с тем он обладает определенной устойчивостью. Таким образом, нам надо было определить качественные характеристики, присущие сайтам библиотек вузов, критерии, индикаторы, коэффициенты оценки и методики, по которым можно было бы провести анализ.

Следует отметить, что веб-сайты библиотек, в том числе и вузовских, являются объектом для изучения. В публикациях освещены вопросы методологии и технологии создания сайтов библиотек, дана сравнительная характеристика сайтов, рассмотрены проблемы использования сайтов в информационном и библиографическом обслуживании, формировании имиджа библиотеки, но тем не менее до сих пор нет публикаций, посвященных методикам, позволяющим провести оценку, нет четко сформулированных характеристик, которыми должен обладать веб-сайт вузовской библиотеки, в отличие от библиотек публичных, веб-сайты которых тщательно проанализированы и вынесены рекомендации к формированию их качества². Большое внимание

¹ Большая экономическая энциклопедия. М.: Эксмо, 2007. С. 419

² *Создание исследовательского и методического инструментария разработки сайтов библиотек музеев: результаты разработок НИИ информационных технологий социальной сферы Кемеровского государственного университета культуры и искусств / Н.И. Гендина [и др.] // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Двенадцатая междунар. конф. «Крым-2005» [Электронный ресурс]. М., 2005. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2005/disk/150.pdf>. – Загл. с экрана; Колкова Н.И. Оптимизация проектирования контента сайтов учреждений культуры и искусства: результаты исследований. НИИ информационных технологий социальной сферы Кемеровского государственного университета культуры и искусств / Колкова Н.И., Алдох-*

качественному аспекту современных библиотечных сайтов уделяет ГПНТБ СО РАН. В публикациях специалисты библиотеки отмечают, что отсутствие стандартов по организации и работе сайтов затрудняет унификацию создания электронных ресурсов, что затрудняет их использование. Интересным является опыт Ассоциации LRC, которая предложила Техническое руководство №10: Критическая оценка медицинской информации¹.

Готовой методики оценки сайта библиотеки высшего учебного заведения нет. Поэтому за основу анализа взяли руководство «Принципы качества веб-сайтов по культуре» (М., 2006). В документе, принятом проектом «Минерва» и ориентированном на веб-сайты по культуре, в том числе и библиотечные, рассматриваются десять принципов качества, даются характеристики, позволяющие оценить сайт на соответствие качественным индикаторам.

В руководстве определены следующие принципы: прозрачность, эффективность, поддержка, доступность, ориентация на пользователя, реактивность, многоязычность, совместимость, управляемость, сохранность. Авторы руководства дали им подробную характеристику, обозначили критерии и шкалу оценки. Нам надо было честно указать «да», «нет», «не определено» в перечне из 110 контрольных характеристик и ответить на такое же количество вопросов в практических тестах. В конечном итоге был сделан вывод, что сайт нашей библиотеки может соответствовать принципам на 75%, т.е. соответствовать не всем критериям.

Результаты анализа показали, что сайт библиотеки в полной мере соответствует таким принципам, как «Эффективность», – ядром является содержание (контент); «Поддержка» – принцип, предполагающий работать в соответствии с политикой качества обслуживания, обеспечивающей своевременную и надлежащую поддержку и актуализацию сайта; «Реактивность» – принцип, рассматривающий возможность пользователям контактировать с сайтом и получать адекватный ответ, и «Сохранность» – ориентация на использование соответствующих стра-

на О.И., Скипор И.Л. // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: 11-я Междунар. конф. «Крым-2004» [Электронный ресурс]. М., 2004. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – URL: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2004/disk/doc/241.pdf>; Гендина Н.И. Сайты библиотек и музеев в едином информационном пространстве: анализ отечественного и зарубежного опыта структурирования контента / Гендина Н.И., Колкова Н.И., Алдохина О.И. // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса: материалы 13-й Междунар. конф. «Крым-2008» [Электронный ресурс]. М., 2008. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

¹ URL: <http://courses.washington.edu/~hs590a/modules/33/quality33.html>

тегий и стандартов, обеспечивающих веб-сайту и его содержанию долговременную сохранность. Низкий процент (менее 50%) соответствия сайта характеристикам качества оценен по принципу «Многоязычность» и «Управляемость». Низкое соответствие последнему принципу можно объяснить тем, что нами принцип «Управляемость» рассматривался с точки зрения организационной и технологической структур. Авторы рекомендаций содержание данного принципа определили как уважение прав интеллектуальной собственности и частной жизни и четкой декларации условий использования веб-сайта и его содержания, защитой прав владельца сайта от нелегитимного использования, защитой конечного пользователя от нарушения прав.

В результате анализа были выявлены сильные стороны сайта: четко сформулировано имя сайта, которое обозначает его сущность и цель; определены потребности пользователей, в соответствии с которыми идет отбор информационного содержания; наличие карты сайта; отлажена работа гиперссылок и имеется программа по их проверке. Положительным является наличие регулярно обновляемой новостной информации и средств обратной связи; регламентирована актуализация содержания; есть программа, направленная на развитие и внедрение интерактивных форм работы с пользователем.

Перспективными направлениями, нацеленными на улучшение качества сайта обозначены: разработка версии сайта на иностранных языках, расширение интерактивных технологий взаимодействия с пользователями и средств обратной связи, обеспечение совместимости с другими сайтами, т.е. следование общепринятым стандартам и технологиям, разработка нового дизайна сайта, «гуглизация» сайта и др.

Все это согласуется с целью и задачами веб-сайта, сформулированными в новой редакции Положения о веб-сайте НБ ТГУ (2009 г.), которая гласит, что сайт Научной библиотеки Томского государственного университета входит в структуру веб-сайта ТГУ и является официальным электронным изданием Научной библиотеки во Всемирной информационной сети Интернет. Веб-сайт предназначен для представления объективных сведений о библиотеке, ее учебном, культурном и научном потенциале. Служит для информационной поддержки научных исследований и учебной деятельности университета, а также для оказания методической и консультационной помощи библиотекам вузов Западной Сибири. Веб-сайт является частью единого автоматизированного технологического комплекса библиотеки и университета.

Следует отметить, что анализ проделанной работы, несмотря на трудоемкость и зачастую неопределенность методик анализа, позволяет выбрать нужный путь, направленный на совершенствование управле-

ем сайта. Результаты самоанализа веб-сайта библиотеки позволили провести его оптимизацию. Кроме этого, процесс создания сайта становится прозрачным, возрастает заинтересованность в работе у сотрудников библиотеки.

Среди проблем, требующих решения на уровне объединения библиотек высших учебных заведений, можно выделить необходимость разработки модельного стандарта веб-сайта библиотеки высшего учебного заведения, что будет способствовать унификации и использованию информационных потоков, а также облегчит пользователю работу с предложенными информационными ресурсами. Модельный стандарт позволит проводить анализ и оценку сайта на соответствие требованиям, необходимым для организации сайтов библиотек вузов.

ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ СУРГУТСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

В.Н. Шевченко

Строительство отдельного типового здания под научную библиотеку – это необходимость для классического университета и требование времени.

Проектирование и строительство библиотек в нашей стране основаны на типовых строительных нормах и правилах советского периода истории России. Согласно этим нормативным документам библиотека должна состоять из основного книгохранилища, абонементов и читальных залов для младших курсов, старших курсов, общего читального зала, зала для преподавателей. Наличие литературы в залах не предусматривается, так как технология ознакомления читателей с фондами, подбора и заказа документов из основного книгохранилища происходит через систему каталогов и оформления требований на издания. Доставка издания по требованию занимает 20–40 минут, что не всегда удобно читателям. Университет в г. Сургуте строился в такое время, когда старые законодательные документы уже не принимались обществом, а новые еще не были приняты. Нормативные документы на строительство зданий для библиотек устарели, так как они не учитывали современные технологии. Какой должна быть современная библиотека, стало понятно в процессе участия в проекте Европейского союза «Европейский опыт – сибирским библиотекам» в 1998–1999 гг. Участие в проекте, а также стажировка в библиотеке университета г. Утрехта и ознакомление с системой библиотек Нидерландов помогли определить будущее библиотеки СурГУ.