

УДК 025.5

**Н. С. Редькина**

*ГПНТБ СО РАН*

## **Привлечение пользователей в научную библиотеку: стратегия ГПНТБ СО РАН**

Освещён опыт разработки стратегических направлений привлечения пользователей в ГПНТБ СО РАН. Представлены проекты, позволяющие повысить качество и комфортность обслуживания читателей, новые онлайн-сервисы, а также способы информирования о них. Подчёркнута важность работы по повышению квалификации библиотечных кадров.

**Ключевые слова:** научные библиотеки, стратегия, привлечение пользователей, читатели, посетители, интернет-пользователи.

---

UDC 025.5

**Natalya Redkina**

*SB RAS State Library for Science and Technology, Novosibirsk, Russia*

## **Attracting users to scientific libraries: Strategies of the RAS SB State Public Library for Science and Technology**

The experience of designing strategic lines to attract users to RAS SB SPLS&T is revealed. Projects to improve user services efficiency and friendliness, as well as new online and user awareness services are described. The importance of staff development programs is emphasized.

**Keywords:** scientific libraries, user acquisition, visitors, Internet users.

---

В современных условиях деятельность библиотек разных типов и видов направлена на выработку стратегических планов развития, нацеленных на повышение качества обслуживания и привлечение пользователей (читателей, посетителей и интернет-пользователей), расширение репертуара предоставляемых информационных продуктов и услуг, модернизацию

традиционных форм и методов работы, оптимизацию основных технологических процессов, способствующих максимально полному удовлетворению их информационных потребностей и предпочтений. Привлечение пользователей – важнейший фактор жизнеспособности, успешности и устойчивости развития библиотеки, актуальный и для научных библиотек, основной задачей которых является библиотечно-информационное сопровождение научно-исследовательской и учебной деятельности.

В 2014 г. в ГПНТБ СО РАН была разработана Стратегия, рассчитанная на три года (2015–2017 гг.), которая включает меры по привлечению в библиотеку читателей и интернет-пользователей, а также предложения по увеличению посещаемости мероприятий.

### ***Меры по привлечению читателей в библиотеку***

Стратегическое направление развития ГПНТБ СО РАН связано с повышением качества и комфортности обслуживания читателей библиотеки. В 2016 г. планируется реализация Проекта реорганизации системы обслуживания читателей и хранения фондов, предусматривающего создание объединённого научного читального зала с единой точкой выдачи изданий; комфортных зон обслуживания (в том числе автономных зон для учёных и специалистов) с сетью Wi-Fi; автоматизированных рабочих мест для работы с электронными ресурсами; аудиторных помещений для проведения информационно-массовых мероприятий, веб-конференций, обучающих занятий, демонстрации научно-популярных фильмов и др.; выставочной зоны (научных достижений, тематических выставок и выставок новых поступлений, в том числе в виртуальном формате).

Создание комфортных условий работы подразумевает также оптимальный режим обслуживания читателей (увеличено вечернее время работы библиотеки), возможность бесплатного пользования компьютерной техникой и ресурсами, организацию персонализированного обслуживания (по категориям, интересам, запросам читателей), наличие системы обратной связи (опросник, размещённый на контрольном листке читателя, позволяет оценить качество обслуживания с помощью смайликов и комментирования) и внедрение дополнительных сервисов, в том числе в онлайн-режиме.

ГПНТБ СО РАН активно развивает услуги для читателей, предоставляемые через сайт: доступ к большому количеству БД, онлайн-консультирование, виртуальная справочная служба, электронный заказ изданий с возможностью их получения в любом из двух зданий библиотеки – в основном и филиале, расположенном в новосибирском Академгородке (доставка по месту выдачи бесплатна).

Новый сервис для читателей – онлайн-заказ электронных статей из

журналов открытого доступа. Известно, что многие журналы предлагают архивы своих изданий и новые выпуски на собственных сайтах либо в информационных системах с разным уровнем доступности, не всегда проиндексированные поисковыми системами. Специалисты ГПНТБ СО РАН собирают информацию об этих ресурсах и бесплатно предоставляют копию статьи для читателей библиотеки.

Ещё один уникальный сервис – оцифровка изданий по требованию читателей, на которые не распространяется действие авторского права, с возможностью получения электронных версий в полнотекстовой БД «Электронные книги из фонда ГПНТБ СО РАН» на сайте библиотеки.

Налажена система *онлайн-записи в библиотеку* (бронирования читательского билета с предоставлением возможности электронного заказа изданий в удалённом режиме). Библиотека активно проводит акции, способствующие записи в библиотеку, в том числе в рамках выездных мероприятий, связанных с пропагандой фонда, ресурсов и услуг.

ГПНТБ СО РАН видит перспективы развития в увеличении способов информирования читателей. *SMS- и e-mail-рассылки* представляются одними из наиболее эффективных инструментов. С их помощью можно обратить внимание пользователей на сайт и библиотеку, заинтересовать новыми ресурсами и услугами, пригласить на мероприятия и др. Чтобы рассылка не воспринималась как надоедливый спам и действительно имела положительный эффект, необходимо соблюдать определённые правила коммуникации.

Пользователи ГПНТБ СО РАН подписывают документ-согласие на получение информационной рассылки. Количество читателей, получивших сообщения в 2015 г.: новости (332), режим работы (406), новые поступления (378), новые услуги (322), новые информационные продукты (296). Однако пока этот инструмент используется только для оповещения, информационные потребности конкретных пользователей не учитываются.

В настоящее время рассматриваются предложения от ведущих операторов связи по подключению услуги рассылки информационных материалов с помощью SMS-сообщений, включающей такие возможности, как централизованное и оперативное управление номерами, удобный интерфейс управления, наличие буквенно-цифровой подписи и создание персонализированных обращений. В ГПНТБ СО РАН прорабатывается вопрос использования механизма персонализации (специальных программ), который позволяет вставить личные данные о контакте в общий шаблон письма, обратиться к каждому пользователю по имени.

Одно из важнейших направлений повышения качества работы библиотеки и, соответственно, привлечения читателей в библиотеку – повышение квалификации персонала библиотеки и культуры обслуживания.

В ГПНТБ СО РАН регулярно проводится *работа по повышению квалификации библиотечных кадров, занятых обслуживанием читателей*, цель которой – получение специалистами новых знаний и навыков по использованию современных технологий и информационных ресурсов в библиотечно-информационном и справочно-библиографическом обслуживании. Обучение осуществляется в различных формах: семинары, стажировки, мастер-классы, обмен опытом, тестирование и др. К примеру, в 2014 г. 50 сотрудников отделов обслуживания прошли тестирование на знание системы справочно-поискового аппарата библиотеки, включающего: каталоги (традиционные и 10 электронных, в том числе имидж-каталоги); базы данных (более 100 БД собственной генерации и приобретаемых, ориентированных на информационное обеспечение научных исследований); картотеки структурных подразделений; справочно-поисковые ресурсы, предоставляемые для дистанционного справочно-библиографического и информационного обслуживания пользователей, с возможностью навигации по ресурсам ГПНТБ СО РАН и информационным ресурсам научной тематики в интернете; справочно-библиографический фонд [1].

Такие методы и формы повышения квалификации специалистов, обслуживающих читателей, не просто позволяют расширить знания, получить навыки решения практических задач, обучиться новым технологиям – в итоге они способствуют более полному и оперативному удовлетворению потребностей читателей, расширяют возможности реагирования на их меняющиеся требования.

В 2015 г. принят *«Кодекс корпоративного поведения ГПНТБ СО РАН»*, в котором установлены правила и нормы взаимоотношений сотрудников в различных ситуациях, заданы модели поведения и введены его единые стандарты в совместной деятельности. Задачами Кодекса являются:

повышение качества обслуживания читателей и пользователей Библиотеки;

создание благоприятного имиджа Библиотеки;

формирование у сотрудников единых коммуникационных моделей и норм делового общения;

обеспечение соответствия поведения и внешнего вида сотрудников корпоративным стандартам;

формирование здорового психологического климата в коллективе;

определение условий и порядка применения мер воздействия к сотрудникам, допустившим нарушение норм, обозначенных в Кодексе.

Кодекс распространяется на всех сотрудников вне зависимости от должности и профессиональной деятельности. Каждый принимает на себя обязательства по соблюдению положений Кодекса, который включает пра-

вила делового общения (общие правила, взаимоотношения с пользователями и коллегами, разрешение конфликтных ситуаций), представления ГПНТБ СО РАН во внешней среде и предусматривает ответственность за соблюдение Кодекса.

### ***Меры по привлечению пользователей на сайт библиотеки***

В 2012 г. была начата реорганизация сайта ГПНТБ СО РАН, и в 2013 г. введена в эксплуатацию его принципиально новая версия [2]. Сейчас он работает на cms-платформе (системе управления сайтом), что даёт возможность настраивать и оперативно менять его. Модернизация сайта позволила сформировать комплексную систему работы с интернет-пользователями библиотеки [3].

Для повышения эффективности сайта библиотеки необходим комплекс мер, направленных на поднятие позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем по определённым запросам пользователей, чтобы он оказывался на первых строках в результатах поиска в интернете. Как правило, чем выше позиция сайта в результатах поиска, тем больше заинтересованных посетителей переходит на него с поисковых систем. Для решения этой задачи с 2015 г. в ГПНТБ СО РАН стали активнее использоваться технологии поисковой оптимизации (*SEO*) и поисковой рекламы для продвижения сайта.

ГПНТБ СО РАН – одна из немногих крупных библиотек России, где сайт оптимизирован под мобильные устройства, что актуально: увеличивается число пользователей, которые выходят в интернет с их помощью. Проверка на адаптивность к мобильным устройствам была проведена с помощью программы *Mobile-Friendly Test* (<https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/?hl=ru>).

Вопросы эффективного применения инструментов интернет-маркетинга весьма актуальны для любой библиотеки в контексте повышения эффективности и качества обслуживания пользователей. Важно развивать персонализированное обслуживание, т.е. предоставлять пользователю персонально ориентированные библиотечно-информационные ресурсы и услуги посредством веба.

Одно из важных направлений, способствующих наиболее комфортной организации персонального пространства в информационно-поисковой системе ГПНТБ СО РАН, – *развитие системы обслуживания интернет-пользователей библиотеки на основе технологии личного кабинета*. На сайте библиотеки в разделе «Электронные каталоги и базы данных» для зарегистрированных пользователей (читателей библиотеки и тех, кто ими не

является) реализованы отдельные инструменты личного кабинета: «Мой формуляр», «Мои заказы», «Заказ изданий», «Заказ по ретрофонду» и «Заказ изданий по МБА и ДД» [4]. После персонального входа в систему зарегистрированный пользователь получает доступ к более широкому спектру каталогов и баз данных.

Ведутся работы по созданию следующих дополнительных сервисов «Личного кабинета»: «Профиль» (модернизация персональной карточки пользователя, редактирование персональных данных, выбор дополнительных услуг, например, ИРИ, RSS, SMS-рассылка информации, а также информирование по электронной почте), «Книжная полка» (возможность работы с полнотекстовыми документами, ранее найденными в БД); «Мои подборки ресурсов» (список используемых ЭК и БД), «Мои запросы» (перечень тематических запросов с возможностью их редактирования, сохранения, удаления, а также рассылка по постояннодействующему запросу – почта, RSS – с возможностью выбора периодичности); «Обратная связь» (получение консультаций библиотекаря и/или библиографа с помощью программ онлайн-консультант, Skype, ICQ и др.). Предполагается, что создание «Личного кабинета» с таким набором сервисов для пользователей ГПНТБ СО РАН будет способствовать более оперативному и качественному удовлетворению их информационных потребностей.

Стратегическое направление в привлечении пользователей на сайт библиотеки – *генерация и представление на сайте востребованных ресурсов*. Многолетний опыт мониторинга спроса на информационные ресурсы, представленные на сайте ГПНТБ СО РАН, позволяет принять решение о создании востребованных пользователями ресурсов (по типу-видовому составу и тематике) и консервации и/или объединении ресурсов. По принципу слияния были выделены четыре группы библиографических БД региональной тематики [5]. Дальнейшее развитие комплекса региональных БД ГПНТБ СО РАН видится в их представлении в веб-пространстве в форматах, совместимых с форматами зарубежных информационных центров, в соответствии с актуальной тематикой и интерфейсом, отвечающим предпочтениям пользователей.

На начало 2015 г. в сетевом доступе ГПНТБ СО РАН представлено более 100 БД (65 – библиографических, 12 – полнотекстовых, 40 – реферативных, 11 – фактографических) и 14 электронных каталогов библиотеки. Из них 65 ресурсов – ограниченного доступа (только для зарегистрированных пользователей или в локальной сети библиотеки) и 63 – в открытом доступе. Ориентироваться в таком массиве ресурсов, представленных по видовому признаку, достаточно сложно, как и провести поиск по всем БД. В связи с этим принято решение создать навигатор по ресурсам, основанный на фактографической БД, позволяющей решать две задачи: 1) учитывать, контро-

лизовать и отслеживать этапы жизнедеятельности ресурсов (для служебных целей), 2) осуществлять удобную навигацию по ЭК и БД, которые имеются в ГПНТБ СО РАН.

Создание и ведение этой БД распределено: ввод сведений о ресурсе осуществляет ответственный сотрудник, назначенный в каждом подразделении – создателе БД. Все БД систематизированы по ГРНТИ, что позволяет сделать выходные форматы по рубрикам и, таким образом, создать тематический навигатор по БД, обеспечить комфортность работы в информационной системе ГПНТБ СО РАН.

### *Меры по увеличению числа посещений мероприятий*

Перспективными формами привлечения посетителей в библиотеку являются *мероприятия, приуроченные к знаменательным датам* (к Дню города, дням городской и российской науки и др.). В 2015 г. ГПНТБ СО РАН впервые приняла участие во всероссийской акции в поддержку чтения – «Библионочь». Проведены параллельные и последовательные мероприятия: лекции известных людей Новосибирска, квесты («Найди имена учёных на карте Новосибирска», «Выдающиеся учёные Новосибирска», «Гигант информационного поиска»), мастер-классы («Реставрация книг», «Создай собственный электронный каталог домашней библиотеки»), интерактивные выставки («Мирный атом», «Мир чудес», «Занимательная наука для школьников»), экскурсии и др. (<http://www.spsl.nsc.ru/news-item/vserossijskaya-akciya-v-podderzku-chteniya-bibliyoch-2015/>). За несколько часов библиотеку посетили более 1 500 человек, записались 70.

Одно из новых направлений, действующих в рамках пилотных проектов, – организация дней открытых дверей, приуроченных к профессиональным праздникам. Подготовка мероприятия включает следующие этапы: выбор профессионального праздника, определение даты проведения; создание клиентской базы; подготовка презентации о продуктах и услугах, предлагаемых ГПНТБ СО РАН для специалистов соответствующей сферы деятельности; информирование потенциальных участников мероприятия (по электронной почте и телефону); организация дня открытых дверей (приглашение лекторов, организация «круглого стола», информационных брифингов, подготовка обзоров журналов открытого доступа, демонстрация виртуальных выставок, предоставление бесплатных тестовых доступов к коммерческим ресурсам и т.п.).

Такие мероприятия позволяют более системно подойти к привлечению целевых аудиторий читателей, подготовить информацию о ресурсах и услугах ГПНТБ СО РАН для определённых категорий пользователей и организовать их персонализированное обслуживание.

Опыт показывает, что большая часть посетителей мероприятий, организуемых библиотекой, узнаёт о них из социальных сетей. Поэтому стратегическая установка библиотеки – работа с аудиториями с использованием технологий Web 2.0. Эффективные средства сотрудничества с интернет-пользователями позволят привлечь новых читателей библиотеки.

Таким образом, пересматривая существующие подходы к формам и содержанию информационно-библиотечной работы, внедряя инновации с учётом изменений во внешней среде и темпорально-топологических потребностей пользователей, а также выбирая гибкую стратегию развития, в том числе с применением современных информационных технологий, можно повысить эффективность работы библиотеки, способствовать её успешной адаптации к меняющимся внешним условиям и, в итоге, привлечь больше пользователей.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Организационно-технологическая** документация ГПНТБ СО РАН. Справочно-поисковый аппарат / Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; отв. ред. Н. С. Редькина ; отв. сост. М. Ю. Дунин-Барковская. – Новосибирск, 2014. – 104 с.

*Organizatsionno-tehnologicheskaya dokumentatsiya GPNTB SO RAN. Spravochno-poiskovyy apparat / Gos. publich. nauch.-tehn. b-ka Sib. otd-niya Ros. akad. nauk ; otv. red. N. S. Redkina ; otv. sost. M. Yu. Dumin-Barkovskaya. – Novosibirsk, 2014. – 104 s.*

2. **Шевченко Л. Б.** Этапы развития сайта ГПНТБ СО РАН // Традиционная библиотека в электронной среде: новые направления деятельности / науч. ред.: Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2014. – С. 212–216.

*Shevchenko L. B. Etapy razvitiya sayta GPNTB SO RAN // Traditsionnaya biblioteka v elektronnoy srede: novye napravleniya deyatel'nosti / nauch. red.: B. S. Elepov, O. L. Lavrik. – Novosibirsk : GPNTB SO RAN, 2014. – С. 212–216.*

3. **Редькина Н. С.** Современные технологии взаимодействия библиотеки и удалённого пользователя / Н. С. Редькина // Библиотека и читатель: диалог во времени : материалы межрегион. науч. конф. (24–26 сент. 2013 г., г. Новосибирск). – Новосибирск, 2014. – С. 340–343. – (Тр. ГПНТБ СО РАН / отв. ред. Б. С. Елепов ; Вып. 7).

*Redkina N. S. Sovremennyye tehnologii vzaimodeystviya biblioteki i udalennogo polzovatelya / N. S. Redkina // Biblioteka i chitatel: dialog vo vremeni : materialy mezhhregion. nauch. konf. (24–26 sent. 2013 g., g. Novosibirsk). – Novosibirsk, 2014. – S. 340–343. – (Tr. GPNTB SO RAN / otv. red. B. S. Elepov ; Vyp. 7).*

4. **Кулева О. В.** Личный кабинет удалённого пользователя в контексте концепции Веб 2.0 / О. В. Кулева // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития : науч.-практ. и теоретич. сб. – Киев, 2014. – Вып. 12. – С. 179–190.

*Kuleva O. V. Lичnyy kabinet udalennogo polzovatelya v kontekste kontseptsii Veb 2.0 / O. V. Kuleva // Biblioteki natsionalnykh akademiy nauk: problemy funktsionirovaniya, tendentsii razvitiya : nauch.-prakt. i teoretich. sb. – Kiev, 2014. – Vyp. 12. – S. 179–190.*

5. **Бусыгина Т. В.** Региональные тематические и проблемно ориентированные базы данных // Традиционная библиотека в электронной среде: новые направления деятельности / науч. ред.: Б. С. Елепов, О. Л. Лаврик. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2014. – С. 42–49.

*Busygina T. V. Regionalnye tematicheskie i problemno orientirovannye bazy dannykh // Traditsionnaya biblioteka v elektronnoy srede: novye napravleniya deyatel'nosti / nauch. red.: B. S. Elepov, O. L. Lavrik. – Novosibirsk : GPNTB SO RAN, 2014. – S. 42–49.*

---

**Natalya Redkina**, *Cand. Sc. (Pedagogy); Head, Research and Technology Department, SB RAS State Library for Science and Technology (Novosibirsk); to@spsl.ncs.ru*  
15 Voskhod str., Novosibirsk, 630200, Russia