

*Свиридова Ольга Владимировна, гл. библиограф
информационно-справочного отдела
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»*

**Мобильная библиотека от компании «ЛитРес» в Национальной библиотеке
Республики Карелия: обслуживание пользователей, развитие технологии,
эффективное сотрудничество**

Национальная библиотека Республики Карелия (далее - НБ РК) сотрудничает с компанией «Литрес» с 2013 года. Из всех подписных ресурсов НБ РК Мобильная библиотека: ЛитРес НБ РК (далее - Мобильная библиотека НБ РК, Мобильная библиотека), формируемая на основе электронных и аудиокниг сайта «Литрес», стала сегодня самым востребованным ресурсом.

Со времени публикации предыдущих статей о полнотекстовых электронных ресурсах НБ РК, в том числе о Мобильной библиотеке НБ РК (в 2014-2016 гг.: <http://metod.library.karelia.ru/files/812.pdf> , <http://metod.library.karelia.ru/files/916.pdf>), в организации и технологии обслуживания пользователей «ЛитРеса» произошло немало изменений.

В последние два года популярность ресурса среди наших читателей значительно выросла, что показывает и анализ статистики использования Мобильной библиотеки, и практика обслуживания на кафедре Информационно-справочного отдела (увеличение обращений за консультациями по работе с ресурсом).

**Из статистики по использованию Мобильной библиотеки НБ РК
за период с начала 2016 г. по 15.06. 2019 г.**

Показатели	2016	2017	2018	2019 (на 15.06)
Посещения*	4067	8370	25699	17014
Запросы	2309	3841	8772	6421
Книговыдача	1983	2871	7468	5155
Количество активных пользователей	380	525	751	1055
Библиотечный фонд	3043	4339	7431	8715

*Посещения – все действия авторизованных пользователей в Мобильной библиотеке НБ РК

Фонд Мобильной библиотеки НБ РК

Остановимся на некоторых особенностях формирования Мобильного фонда библиотеки, имеющих всё возрастающее значение для качественного обслуживания пользователей и влияющих на статистику использования ресурса в целом.

Объем фонда Мобильной библиотеки непостоянен, состав фонда очень подвижен, зависит от активности читателей, от количества выполненных запросов на книги (и отказов). Кроме того, может происходить выбытие изданий из фонда по двум причинам: при 24-ой выдаче книги и по окончании действия лицензии на книгу (срока договора компании с правообладателем; книга выбывает на 6 месяцев). Книга,

запрашиваемая в 25-й раз, может быть вновь приобретена (куплена) библиотекой. Книга, срок лицензии на которую продлевается, возвращается в фонд бесплатно.

Все приобретенные библиотекой издания отражаются в Электронном каталоге НБ РК. Обновление каталога - загрузка записей на книги Мобильного фонда - происходит один раз в месяц. Поэтому в актуальном составе фонд библиотеки на каждый момент времени виден авторизованным пользователям именно на сайте Литрес: Библиотека, во вкладке «В библиотеке» https://biblio.litres.ru/pages/library_fund/?lib=16030763 , где и рекомендуется уточнять наличие той или иной аудио- и электронной книги в электронном фонде НБ РК.

Пользователи Мобильной библиотеки НБ РК

Ежедневно библиотеку посещают в среднем 128 удаленных пользователей, причем большая часть - это читатели в возрасте от 15 до 30 лет. Так, за 2018 г. удаленные пользователи этой возрастной группы обратились в Мобильную библиотеку 15493 раза, пользователи в возрасте 31+ - 10064 раз; за период с января по июнь 2019 г. соответственно - 10239 и 6711. За 15 дней июня 2019 года за логином /паролем обратились уже 47 пользователей. В среднем за месяц в 2018 г. с этой целью обращались 40 пользователей, в 2017 г. – 21.

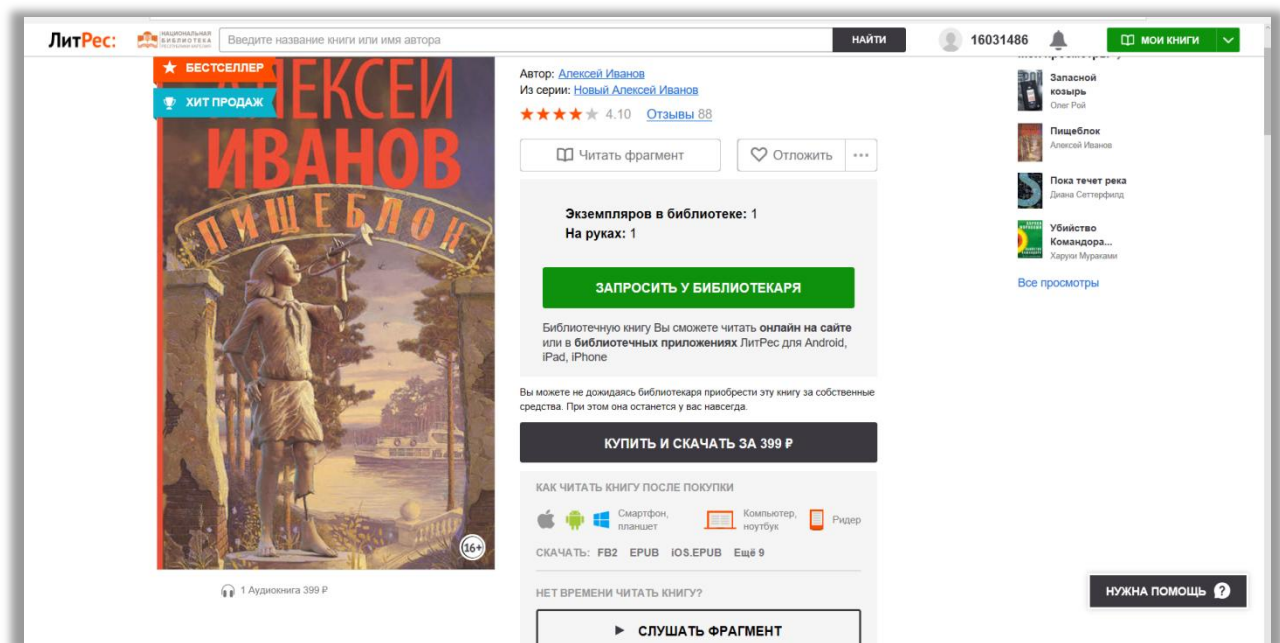
Популяризация Мобильной библиотеки НБ РК

Информацию о компании «ЛитРес» - лидере на российском рынке электронных книг - пользователи, безусловно, получают из средств массовой информации, на литературных веб-сайтах. Но и Национальная библиотека также оповещает читателей о возможностях ресурса, о сотрудничестве «ЛитРес» и библиотеки, и продолжает популяризировать Мобильную библиотеку. Это происходит через сайт НБ РК: в разделе «Новости», в рубрике «Рекомендуем прочесть», публикациях в сообществе «Подписные электронные ресурсы НБ РК» в сети ВК, в сообщениях на завершающих занятиях в рамках курса «Основы компьютерных знаний», на просветительских и обучающих мероприятиях, проводимых информационно-справочным отделом и другими подразделениями библиотеки.

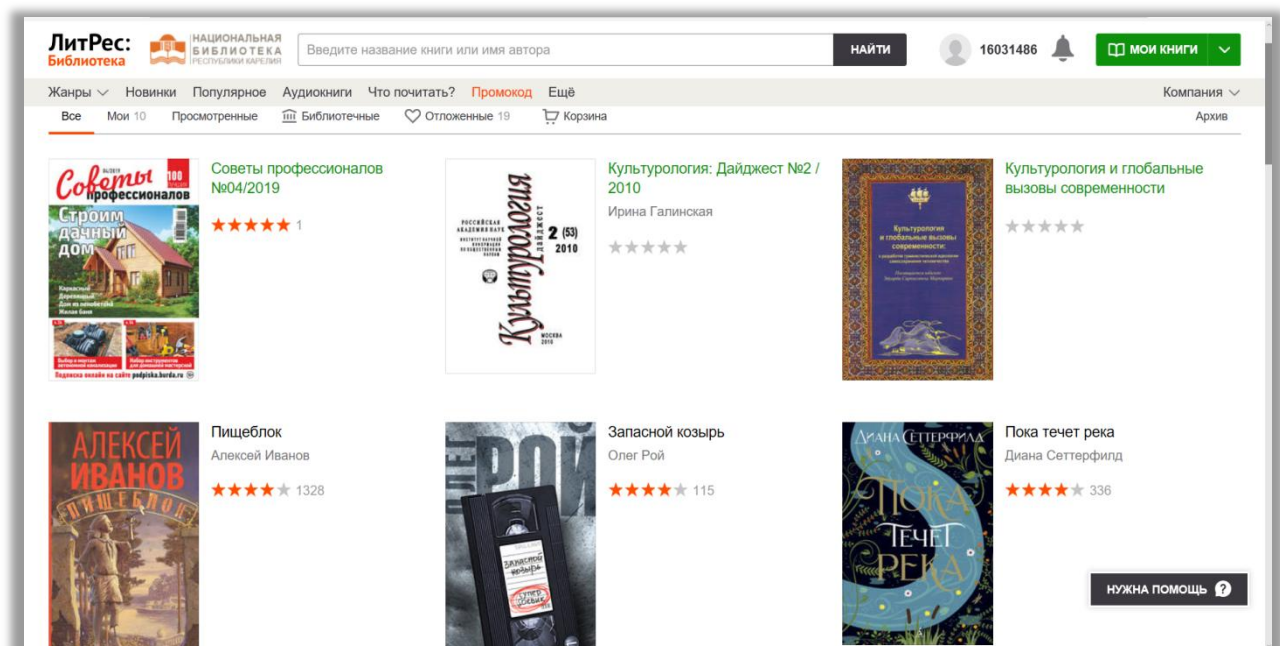
Информационно-справочный отдел НБ РК, изучая читательский спрос, тематику запросов, жанровый состав электронного фонда, периодически готовит и размещает на всех кафедрах обслуживания читателей библиотеки красочные тематические буклеты о книгах, приобретенных в Мобильный фонд и доступных на определенный момент времени. Так, наибольший интерес читатели проявили к книгам «ЛитРес» из разделов «Современная проза», «Личная эффективность, самосовершенствование», «Здоровье и медицина: научно-популярная и учебная литература».

Оптимизация технологии использования сайта ЛитРес: Библиотека

Главными целями компании и библиотеки в работе с ресурсом по-прежнему являются максимально быстрое получение читателем данных доступа к контенту и комфортное, как для читателя, так и для библиотекаря, его использование. Для достижения этих целей компания развивает, а в последние два года особенно активно, все технологические звенья систем управления контентом, взаимодействия с библиотекой и пользователем, работы непосредственно с текстом книги, мобильными приложениями «Читай!» и «Слушай!»



*Личный кабинет авторизованного пользователя на сайте ЛитРес: Библиотека.
Новая Карточка книги*



Личный кабинет пользователя на сайте ЛитРес : Библиотека. Фрагмент списка всех просмотренных и приобретенных изданий «Мои книги»

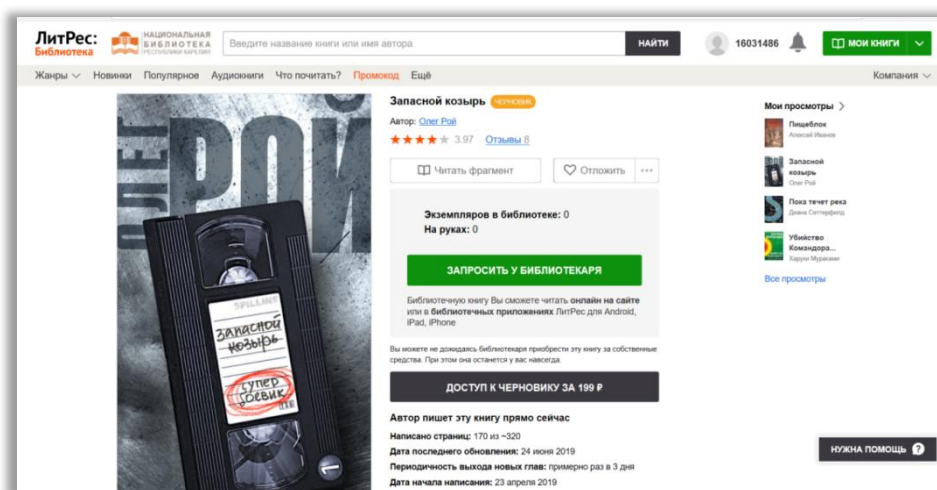
Расширенные и новые функциональные возможности пользовательских и администраторских / библиотечных сервисов сайта ЛитРес: Библиотека – это и результат сотрудничества Национальной библиотеки и компании. На протяжении всех лет работы с сайтом библиотека участвовала в тестировании новых разработок компании, в обсуждениях с менеджерами и техническими службами конкретных вопросов библиотечной специфики обслуживания удаленных пользователей и учета статистики, вносила свои предложения по оптимизации сайта.

Перечислим новые технические разработки и проекты компании, реализованные в 2018-2019 гг. на сайте ЛитРес: Библиотека

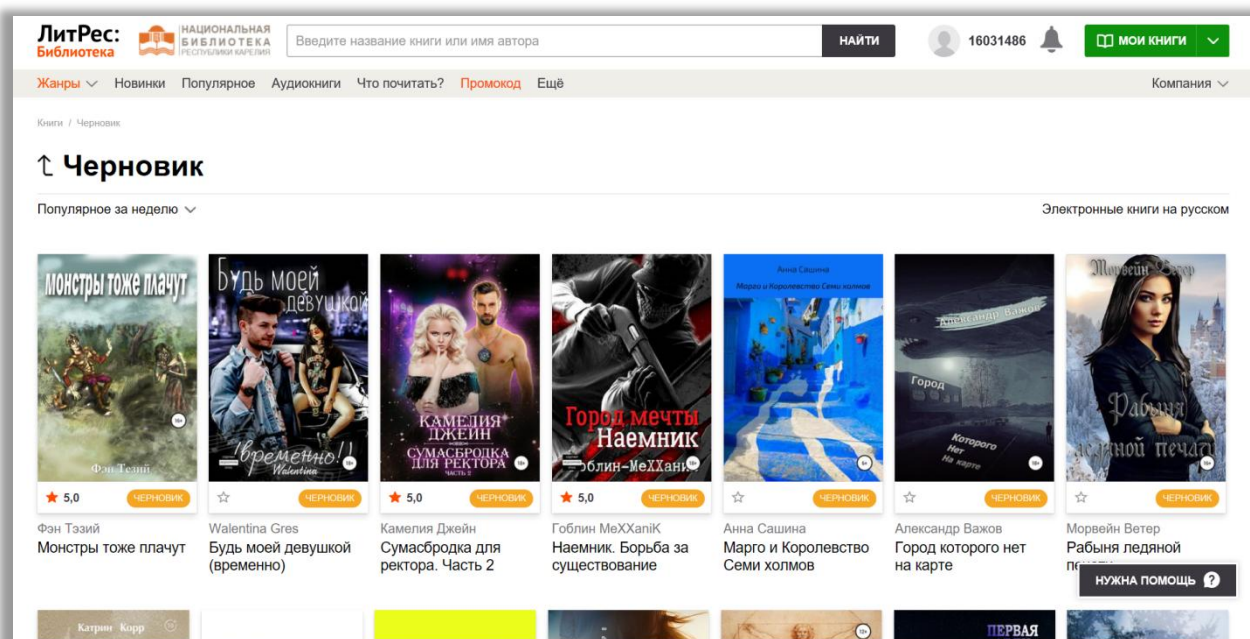
Для пользователей:

- самостоятельное заполнение анкеты в своем аккаунте на сайте ЛитРес : Библиотека (что позволяет библиотеке, в свою очередь, получить более полную информацию об удаленных читателях),
- регистрация и получение логина и пароля, привязанных к библиотеке через плакаты с промобуксами (с QR-кодами и ссылками на книги). Вся отчетность по каналам онлайн - регистраций формируется в кабинете библиотеки,
- все читательские билеты - старые и новые - стали гибридными. Читателю стало просто объединять свои аккаунты, если он имеет их в нескольких библиотеках, работающих с компанией «ЛитРес»,
- появилась возможность из мобильного приложения в «Профиле пользователя» непосредственно обратиться в отдел мобильной разработки – «Сообщить о проблеме». При этом приложение ЛитРес само прикрепляет к письму всю техническую информацию о мобильном устройстве читателя,
- в проекте появилась карта для читателей, по которой они могут найти в своем городе / регионе библиотеку (с контактными данными), работающую с «ЛитРес» по договору: http://biblio.litres.ru/pages/libhouse_map/
- появилось новое направление - роман с продолжением: <https://biblio.litres.ru/litres-chernoviki/>

Читатели хотят как можно раньше прочитать новый роман любимого автора, в этом поможет новый проект. Главы произведения размещаются на сайте постепенно, по мере написания автором. Если автор напишет менее 70% романа, средства вернутся на счет покупателя (библиотеки). (Для библиотекарей: в ближайшее время при нажатии кнопки «Купить в фонд» на книге - черновике будет всплывать дополнительное окошко-предупреждение).



Личный кабинет пользователя на сайте ЛитРес : Библиотека. Карточка книги в проекте ЛитРес: Черновики



*Личный кабинет пользователя на сайте ЛитРес : Библиотека. Раздел «Жанры».
Книги в проекте ЛитРес: Черновики.*

Для библиотек:

Стало возможным вести всю работу по обслуживанию пользователей, учету и анализу информации в администраторской части на сайте Литрес: Библиотека. Библиотекарь-администратор может одновременно выполнять запросы читателей, управлять пользовательскими настройками и анализировать информацию по всем действиям каждого читательского аккаунта в кабинете библиотекаря: в модулях «Читатели», «Библиотечный фонд», «Статистика» и др.:

- изменился функционально самый необходимый элемент системы обслуживания - карточка читателя, состоящая из «Читательского билета» и «Книгооборота». Библиотекарь может генерировать логин и пароль при создании новой Карточки читателя, менять индивидуальные настройки для читателя: срок пользования изданиями, ценовой предел для книг, приобретаемых читателем самостоятельно, без ожидания ответа библиотеки, их количество; выдавать книги прямо из карточки читателя,

- в «Книгообороте» отражается история операций по логину: история запросов (и отмен), история чтения пользователя. Эта часть также важна для уточнения сведений в случаях обращения читателей за консультациями, для редактирования сведений,

Читатели [ДОБАВИТЬ ЧИТАТЕЛЯ](#) [Добавить из Excel](#)

Все читатели 1 Активные 1 С книгами на руках 1

16031439 X Q

Сохранить в Excel (CSV)

№ билета	Имя читателя	Книг на руках	Возраст
16031439	Вилаев В. С. Культурологи Онлайн-регистрация 492	3	22

Читательский билет [Заблокировать](#)

№: 16031439
Логин: 16031439

[СМЕНИТЬ ПАРОЛЬ](#)

Имя и фамилия: Вилаев В. С. Электронный адрес:

Дата рождения: 24.06.1997 Телефон: +7 000 000 00 00

[СОХРАНИТЬ](#)

Настройки получения книг

[По умолчанию](#) [Самообслуживание](#) [По запросу](#)

Читатель самостоятельно получает книги на 14 дней, если соблюдены условия:

[НУЖНА ПОМОЩЬ ?](#)

Кабинет библиотекаря на сайте ЛитРес : Библиотека. «Читательский билет» пользователя Мобильной библиотеки

Книгооборот

Книги на руках 3 Запросы на книги 0 История

Дата	Тип, название книги	Выдана до
19.06.19 10:41	Советы профессионалов №04/2019 16+	03.07.19 23:59
11.06.19 15:56	Культурология и глобальные вызовы современности 0+	25.06.19 23:59
11.06.19 15:56	Культурология: Дайджест №2 / 2010 Ирина Галинская 0+	25.06.19 23:59

[НУЖНА ПОМОЩЬ ?](#)

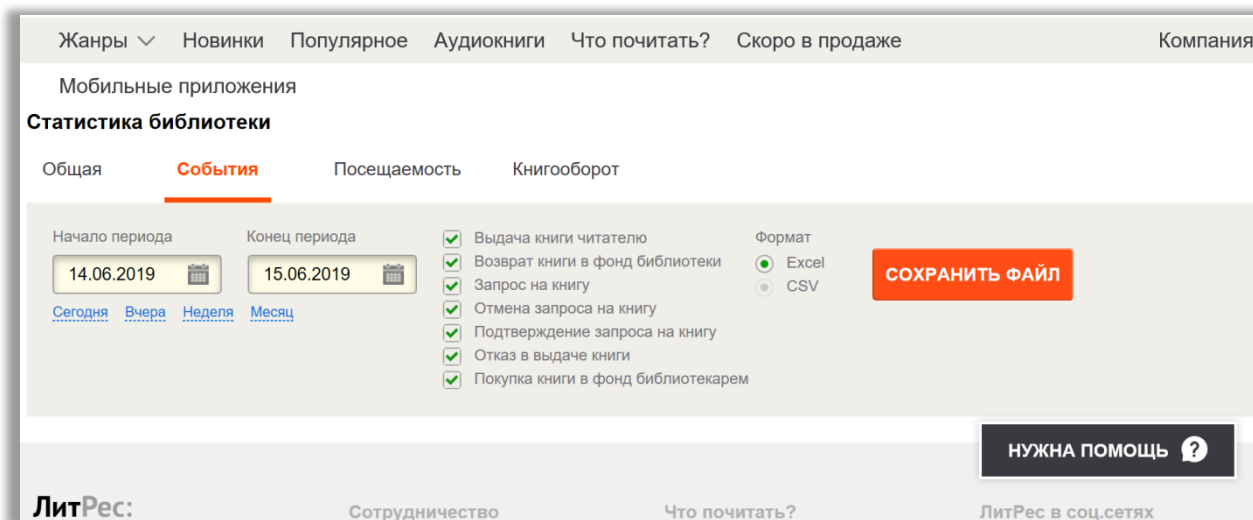
Кабинет библиотекаря на сайте ЛитРес : Библиотека. «Читательский билет» пользователя Мобильной библиотеки. Фрагмент истории запросов и чтения пользователя

- появилась новая страница для работы с заказанными книгами «Заказанные книги» - новый дизайн, удобный функционал в помощь администратору Мобильной библиотеки,

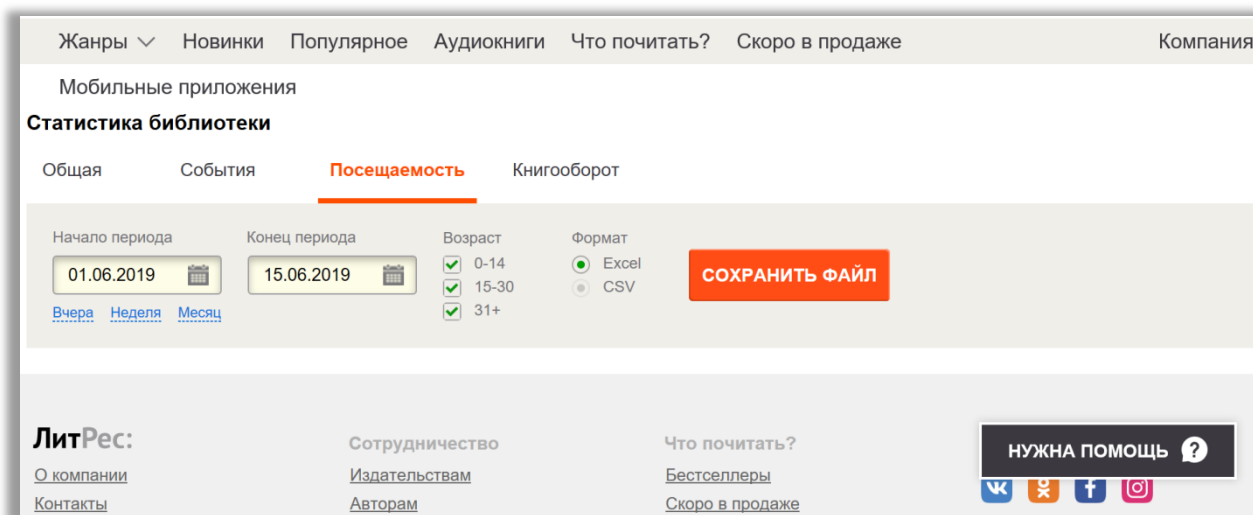
- значительно расширен механизм формирования статистики использования библиотеки. Он развивается компанией для поддержки библиотек в реализации двух основных задач: обеспечение прозрачности движения финансовых средств на счету библиотек и выявление показателей, требующихся от библиотек для включения в государственную статистику.

Фиксируются все события взаимодействия пользователя, библиотеки, библиотекаря: запрос, отмена запроса, выдача издания, отказ, сообщение читателю причины отказа (без текста об отказе сообщение не отправляется читателю), факт покупки книги

библиотекарем и читателем, посещения библиотеки читателями трех возрастных групп на любую дату.



Кабинет библиотекаря на сайте ЛитРес : Библиотека. Фрагмент «Статистики библиотеки»



Кабинет библиотекаря на сайте ЛитРес : Библиотека. Фрагмент «Статистики библиотеки»

В целом, система перечисленных модулей представляет собой настоящую электронную библиотеку, но с элементами, присущими традиционной библиотеке: выдача книг, анализ чтения, учет работы, обратная связь с читателем, и даже делает возможными виртуальные рекомендации: в модуле «Библиотечные подборки» - выдачу тематических подборок электронных изданий для определенных читателей (или групп).

Новое в организации обслуживания Мобильной библиотекой: ЛитРес в Национальной библиотеке Республики Карелия

Национальная библиотека постоянно решает задачи оптимизации всех процессов обслуживания удаленных пользователей полнотекстовыми электронными ресурсами.

В 2016 году отдел информационных технологий НБ РК начал разрабатывать и внедрил, совместно с информационно-справочным отделом, элементы автоматизации в процесс регистрации новых пользователей и выдачи данных доступа к Мобильной библиотеке. В библиотечный АРМ «Читатели» был встроен сервис регистрации и выдачи читателям персональных данных доступа в МБ Литрес - «Доступ к ЭБС» (ЭБС - электронно-библиотечные системы).

Сервис включает списки всех логинов/паролей в МБ Литрес, закрепленных за библиотекой. При добавлении нового пользователя система соотносит (связывает) свободные логин/ пароль с ФИО и номером билета пользователя - «присваивает» их пользователю, а библиотекарь подтверждает действие и выдает данные доступа читателю. Новый сервис позволил связать базу данных читателей НБ РК с базой данных доступа в Мобильную библиотеку и тем самым упростить, ускорить выполнение процессов администрирования и организации обслуживания ресурсом, исключить ошибки ввода сведений.

Теперь посредством сервиса дежурный библиограф, ответственный за текущую выдачу логинов и паролей в МБ, имеет возможность очень быстро, буквально за несколько секунд, зарегистрировать (сохранить в базе данных сервиса) и выдать персональные логин/пароль читателю, обратившемуся в библиотеку по электронной почте, или через форму регистрации на сайте библиотеки, или при посещении Национальной библиотеки.

В итоге, технологии и сервисы, созданные библиотекой и компанией, позволяют объединить главные процессы библиотечного обслуживания и достоверно отразить, по сути, все аспекты деятельности библиотеки для читателей, реализацию ее целей.

Технология, разработанная компанией на сайте, связывает **фонд** (формирование), **пользователей** (спрос, картина чтения) и **библиотеку** (коммуникация, общение, управление), тем самым отражая картину чтения и спроса на литературу, виды информационных ресурсов, что, в свою очередь, важно для комплектования электронного фонда библиотеки и оценки работы с читателем.

Сервис «Доступ к ЭБС» Национальной библиотеки, как говорилось выше, связывает читательскую базу данных и базу данных доступа к ресурсу. Тем самым фиксирует реальное состояние и динамику **спроса на доступ к электронному ресурсу** на любой момент времени и, опять же, отражает работу библиотеки – **по администрированию ресурса**.

Говоря о практике обслуживания Мобильной библиотекой и новых задачах ее популяризации для читателей, необходимо отметить **некоторые проблемы в ее использовании**

На данный момент существует несколько технических проблем:

- недостаточно быстрая загрузка некоторых PDF - книг при чтении в мобильном приложении,
- не всегда доступны к прослушиванию полностью аудиокниги в мобильном приложении,
- ошибки при объединении библиотечного аккаунта пользователя и розничного аккаунта, в случае, когда читатель зарегистрировался как покупатель на сайте «ЛитРес»,

- отсутствует поиск изданий по жанрам в Библиотечном фонде (ранее такая функция на сайте была, важна для анализа читательского спроса, комплектования фонда), но задача восстановления механизма поиска в планах компании.

Выводы из практики работы НБ РК и рекомендации для муниципальных библиотек, планирующих подписаться на Литрес: Библиотеку и обслуживать своих удаленных пользователей

Заметим, что на сайте Литрес: Библиотека по-прежнему часть аудио - и электронных книг доступна бесплатно, на 06.2019 их более 51 000 наименований. Рынок электронных изданий разнообразен и независим от библиотек. Качественные книги известных авторов, серьезные научно-популярные и справочные издания недешевы. Самиздат - в ценовом аспекте - стал доступнее, в том числе малоизвестной, но часто качественной и востребованной читателями литературы. Количество запросов на выдачу таких изданий неизменно растет. Пользователь, изучая весь контент сайта ЛитРес: Библиотека, видит огромные возможности выбора изданий. Его интересы и читательские предпочтения весьма разнообразны.

В таких условиях библиотекам нелегко принимать решения по выбору книг для Мобильного фонда и прогнозировать последующий читательский спрос на приобретенные издания. При росте интереса читателей к Мобильной библиотеке и числа книговыдач, библиотекарям становится сложнее делать не только выбор изданий, но и обоснования отказов на запросы пользователей (сообщение без текста о причине отказе читателю не отправляется, как отмечалось ранее).

Появляется необходимость выработки критериев для отбора электронных и аудиокниг (число запросов на которые растет ежедневно). Причем ценовой критерий не всегда должен быть приоритетным. Это важно как для комплектования богатого и качественного фонда, так и для сохранения и увеличения читательской аудитории библиотеки.

Если при выполнении запросов библиотека решит приобретать книги, ориентируясь только на приемлемость их цены, она рискует потерять большую часть пользователей, читающих часто и серьезную литературу, прежде всего молодых, предпочитающих именно «мобильное» чтение. А также сформировать недостаточно интересный современному пользователю фонд литературы. Ставя главными приоритетами при выборе книг известность автора, качество издания, жанр литературы, тематику, библиотека (библиотекарь), возможно, проявит некоторую субъективность, навязывая читателю свои оценки книг. Вероятно, постоянное изучение читательского спроса на электронные издания, наличие обратной связи с читателем и коллективные размышления библиотеки над критериями выбора (выдачи или отказа) книг помогут найти наилучшие решения по комплектованию Мобильного фонда.

Сегодня целями и приоритетами в обслуживании пользователей в НБ РК являются:

- поддержка детского, подросткового, молодежного чтения,
- продвижение качественной научно-популярной литературы отечественных и зарубежных авторов,

- поддержка читательского спроса на качественную художественную отечественную и мировую литературу.

Библиотекари, изучая фонд и читательский спрос, рейтинги и отзывы на книги, в текущем обслуживании, прежде всего, стремятся выполнять запросы:

- пользователей, впервые обратившихся в Мобильную библиотеку: ЛитРес НБ РК,
- молодых и юных пользователей (с запросами на издание детской, подростковой, молодежной литературы разных жанров, отчасти - на учебную литературу),
- пользователей - родителей (с запросами на книги по уходу, развитию детей, проблемам воспитания и обучения),
- пользователей, постоянно читающих серьезную научно-популярную и художественную литературу в Мобильной библиотеке: ЛитРес НБ РК с первого года подписки к ресурсу.

В заключение, основываясь на опыте работы НБ РК, хотелось бы подчеркнуть, что организация работы с Мобильной библиотекой должна быть такой, чтобы определяющим фактором качественного обслуживания ресурсом стало ответственное отношение сотрудников к выполнению запросов пользователей, как на данные доступа к ресурсу, так и на электронные издания.

Максимально оперативное выполнение всех операций, связанных с выполнением запросов читателей, внимательное отношение к их обращениям в библиотеку - в постоянном режиме, без проволочек и долгих ожиданий ответа библиотеки удаленным читателем – это показатели эффективности современного, по-настоящему мобильного обслуживания.