

Иновации в информационном обслуживании: российский опыт

Дайджест

Для цитирования: *Новые формы библиотечного обслуживания [Электронный ресурс] : дайджест / [составитель М.Ю. Нещерет] // Библиотека в эпоху перемен. – 2017. – Вып. 1. – Режим доступа: http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-7.pdf*

Вергановичус Т.П. ЦЕНТРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ДОСТУПА К СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОЙ ИНФОРМАЦИИ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ – ИНТЕГРАЦИЯ В БИБЛИОТЕЧНОЕ ПРОСТРАНСТВО / Татьяна Петровна Вергановичус, Марина Михайловна Волкова // Панорама библиотечной жизни Томской области : сборник / Обл. гос. автономное учреждение культуры «Том. обл. универс. науч. б-ка им. А.С. Пушкина». – Томск, 2014. – Вып. 1(6). – С. 58–78.

Статья посвящена интеграции центров общественного доступа к социально значимой информации в деятельность государственных и муниципальных библиотек Томской области.

Центр общественного доступа (ЦОД) на базе публичной библиотеки – это информационная служба, которая предоставляет гражданам бесплатный доступ к правовой, нормативной, социальной информации и организует помощь по ее поиску в сети Интернет.

Любой пользователь, обратившийся в ЦОД, используя сеть Интернет, сможет найти информацию о законах, функциях и режиме работы государственных и муниципальных органов, о том, как он может реализовать свои информационные права в сфере получения государственных и муниципальных услуг и взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления.

Еще одно важное направление ЦОД – справочно-консультационное обслуживание индивидуальных информационных запросов пользователей по социально-правовой тематике. Количество и тематика запросов пользователей разнообразна и касается самых актуальных сторон жизни. Наиболее востребованные направления (темы) запросов: регистрация на портале государственных услуг, бронирование и покупка авиа и ж/д билетов, постановка на пенсионный учет, получение загранпаспорта, запись на прием к врачу и др.

Таким образом, ЦОД обеспечивает диалог властей с гражданами своей страны, вовлекая последних в общественную жизнь. Доступность социальной и правовой информации положительно влияет как на формирование гражданского общества, так и на стабилизацию общества в целом.

* * *

Громова Е.В. ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ (на примере вузовской библиотеки) [Электронный ресурс] / Е.В. Громова // Современные научные исследования и инновации. – 2014. – № 8, ч. 1. – URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/08/36851> (дата обращения: 28.06.2017).

Основой инновационного развития библиотек признаны информационно-коммуникационные технологии, а результатом – повышение качества создаваемых библиотекой продуктов и услуг. На сегодняшний день спектр предлагаемых библиотечных услуг широк и разнообразен, однако современный уровень информационного и технологического развития общества и быстро меняющиеся потребности людей ставят библиотеку перед необходимостью искать новые подходы к библиотечному обслуживанию, сочетать традиционное и новаторское, привычное и революционное. Одним из вариантов реагирования библиотек на происходящие изменения в обществе является внедрение в информационно-библиотечные услуги виртуального обслуживания.

«Виртуальная справочная служба – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени» (Guidelines for

Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers: Revised by MOUSS Management of Reference Committee and approved by the RUSA Board of Directors, June 2004).

Введение виртуального обслуживания в Научно-технической библиотеке Саратовского государственного технического университета (НТБ СГТУ) было обусловлено рядом причин, к числу которых можно отнести мобильность пользователей, популярность сетевых форм общения в молодежной среде, сокращение физических посещений библиотеки на фоне увеличения виртуальных. Виртуальная справочная служба (ВСС) «Спроси библиотекаря» НТБ СГТУ оказалась востребованной с первого же дня работы.

Анализируя результаты работы ВСС НТБ СГТУ, автор констатирует, что поиск новых форм библиотечного сервиса дополняет и расширяет возможности информационного обслуживания на более высоком технологическом уровне, но, как и прежде, основной целью для пользователя остается получение информации там и тогда, где и когда ему это нужно и удобно.

* * *

Никитина В.Е. ИННОВАЦИИ В СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ ВУЗА / В.Е. Никитина // Вестник современных исследований. – Омск, 2016. – № 2-1 (2). – С. 134–138.

Активное использование информационных технологий в различных сферах библиотечной деятельности внесло существенные изменения и в справочно-библиографическое обслуживание (СБО) пользователей. Среди инноваций в СБО выделяются следующие: виртуальное СБО, мобильное обслуживание, вебинары с элементами СБО.

Виртуальное СБО представляет собой СБО пользователей, осуществляемое в электронной форме в среде виртуального информационного пространства, в процессе которого используются интернет-технологии для коммуникативного взаимодействия в условиях географической отдалённости пользователей от библиотеки. Библиограф и пользователь могут не только общаться через чат, но и совместно обращаться к цифровым объектам (поисковым системам, базам данных, цифровым библиотекам).

Одним из нововведений в СБО является *мобильное обслуживание*. Разные авторы и разработчики понимают под данным термином и «быстрое» СБО пользователей библиотеки, и СБО с применением мобильных устройств (операторов сетей).

Интересен опыт мобильного справочного обслуживания в библиотеках вузов (идея университетских библиотек США). Пользователям предоставляются определенные часы – время «мобильного» обслуживания, когда за короткий срок пользователь получает максимум информации по своему запросу (выполняют мобильные запросы наиболее квалифицированные сотрудники).

Предоставление информационных услуг владельцам мобильных телефонов, с помощью передачи текстовых сообщений, позволяет обеспечить получение необходимых справочно-информационных данных в любое время. Сообщения на мобильный телефон можно передавать и принимать как в режиме ожидания, так и во время разговора.

Вебинары (онлайн-конференция, веб-конференция), под которыми понимается проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени, могут использоваться в процессе СБО в нескольких вариантах (консультации по методике использования ресурсов, библиографические обзоры, обучение основам библиотечно-библиографических знаний и др.).

Каналы распространения справочно-библиографической информации также видоизменяются в связи с развитием информационных ресурсов. Среди инновационных способов популяризации форм библиографического обслуживания используются такие виды СБО, как информационный брифинг, информационный марафон, информационный супермаркет и другие.

Информационный брифинг является современным и эффективным способом общения потребителя с сотрудниками библиотеки. На таких встречах в режиме пресс-конференции можно получить ответы на все вопросы, касающиеся поиска информации, возможности осуществления обслуживания удаленных пользователей, узнать об информационных продуктах библиотеки и многом другом.

В рамках *информационного марафона* (помимо того, что слушателей знакомят с наиболее значимыми ресурсами по различным тематическим направлениям, методикой работы с ними, предоставляют сведения о продуктах и услугах библиотеки и т.д.), осуществляются различные формы СБО: выполнение справок по выбранной теме мероприятия, консультирование потребителей в ходе поиска интересующей информации.

Информационный супермаркет включает в себя службы, предоставляющие доступ к большому количеству разнообразных по тематике баз данных, а также связанное с релевантным поиском СБО пользователей.

Таким образом, инновационные процессы в СБО, тесным образом переплетающиеся с традиционными формами СБО, являются неотъемлемой частью современной системы обслуживания пользователей.

Составитель Марина Юрьевна Нещерет, ведущий научный сотрудник Центра по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе Российской государственной библиотеки, кандидат педагогических наук