

## Новые формы библиотечного обслуживания

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-6.pdf](http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-6.pdf)*

**Захаров А.В.** БИБЛИОВЕНДИНГ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ, КОНЦЕПТУАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ РОССИЙСКОГО РЫНКА / А.В. Захаров // Библиосфера. – 2013. – № 1. – С. 48–51. – Библиогр. : с. 51 (5 назв.).

Библиотеки в своем традиционном понимании становятся уже не столь привлекательны для читателя. Причиной тому – рост числа открытых электронных баз с электронными книгами, появление планшетных компьютеров с возможностью чтения электронных книг, отсутствие времени у читателей на посещение библиотеки. Одной из современных и жизнеспособных схем привлечения читателей является разработка библиовендингового оборудования и построение программы библиовендинга в целом.

*Библиовендинг* – сфера обслуживания потребителей дисков, книг, электронных ресурсов, в которой центральное место исполнителя запросов занимает автоматизированный программно-технический комплекс. Миссия библиовендинга заключается прежде всего в удовлетворении и развитии информационных и духовных потребностей человека, обеспечении быстрого и удобного доступа к библиотечным ресурсам.

Впервые эксперимент с вендингом в сфере библиотечной деятельности был запущен в начале 2011 г. почти одновременно в США, Австралии и Китае. Так, в округе Полк (англ. *Polk County*) штата Флорида были установлены специальные вендинговые автоматы, позволяющие людям брать напрокат книги и диски с фильмами. Для того чтобы взять книгу напрокат в одном из таких вендинг-аппаратов в США, необходимо владеть специальной библиотечной картой, которая является идентификационной картой пользователя (причем она связана с банковской картой пользователя на случай невозврата книги в установленный срок). После того как библиотечная карта вставлена в аппарат, нужно выбрать в меню книгу, которую вы хотите получить. Она выдается из автоматизированного модуля выдачи книг. Также существует приемник книг. Меню аппарата – сенсорный дисплей, на котором отображено состояние личного кабинета пользователя, долги по возврату книг и список имеющихся в аппарате книг с удобной системой поиска.

Вендинговые аппараты можно поставить в любом месте с доступом к электросети и возможностью принимать сигнал сотовой связи или интернета. Система оправдывает себя при дальних переездах на электричках, поездах, самолетах, где пользователь может взять книгу на одной станции и вернуть на другой при выходе.

Для практической реализации идеи внедрения библиовендинга в библиотечном обслуживании отечественных пользователей необходимо проведение технических и организационных работ в библиотечной системе России. Тем не менее, считает автор статьи, развитие данного направления необходимо в нашей стране.

\* \* \*

**Иванова М.Н.** ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ГПНТБ РОССИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ RFID-ТЕХНОЛОГИЙ: НАСТОЯЩЕЕ И БУДУЩЕЕ / М.Н. Иванова, Е.В. Линдеман // Научные и технические библиотеки. – 2014. – № 11. – С. 84–87. – (Вестник Ассоциации ЭБНИТ. Вып. 15).

Первый проект по внедрению RFID-технологий в деятельность Государственной публичной научно-технической библиотеки (ГПНТБ) России относится к 2008 г.

Radio Frequency Identification (радиочастотная идентификация) – метод автоматической идентификации объектов, в котором посредством радиосигналов считываются или записываются данные, хранящиеся в так называемых транспондерах, или RFID-метках.

При внедрении RFID-технологии были выполнены работы:

- подготовка технического комплекса оборудования и программного обеспечения;
- подготовка фондов пяти специализированных залов с открытым доступом, сопровождающаяся наклейкой RFID-меток и внесением данных в электронный каталог;
- установка в зале инновационных технологий станции самостоятельной книговыдачи;
- установка принтера для печати читательских билетов на пластиковых картах с RFID-меткой;
- установка ворот для входа и выхода читателей и сотрудников в библиотеку.

Система начала работать в 2009 г. фрагментарно, а с 2010 г. – полностью. Станция самостоятельной книговыдачи в зале инновационных технологий существенно упростила регистрацию выносимых из зала изданий. Кроме операции записи и возврата книг, читатель может проверить состояние своего читательского билета и узнать о наличии числящихся за ним изданий.

В этом же читальном зале журналы расставлены на стеллажах по систематическому признаку. Внутри каждого из 10 используемых разделов документы группируются по алфавиту заглавий и хронологии. Такая система легко нарушается при неправильной расстановке изданий читателем. Возникла необходимость использования автоматизированной инвентаризации с использованием RFID-технологии. При автоматизированной инвентаризации выполняются следующие действия:

- по признакам местонахождения отбирается в базе данных и фиксируется список идентификаторов документов, которые должны находиться в проверяемом месте;
- RFID-ридером считываются и фиксируются идентификаторы меток на документах, которые находятся в проверяемом месте;
- производится сравнение двух списков.

Ежегодно в отделе обслуживания читателей проводится анкетирование сотрудников с целью выявления проблем. Результаты опросов показывают, что никто из респондентов не упомянул проблемы, связанные с RFID-технологиями, а это значит, что система работает корректно и не вызывает вопросов и нареканий.

\* \* \*

**Кони́на И.А.** ОНЛАЙН-ОБСЛУЖИВАНИЕ УДАЛЕННЫХ ЗАПРОСОВ / И.А. Кони́на // Современная библиотека. – 2016. – № 8. – С. 30–34 : фот.

Удалённый пользователь – человек, получающий услуги с помощью новых информационных и телекоммуникационных технологий вне библиотеки.

Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека активно развивает удалённые сервисы и услуги. На официальном сайте библиотеки доступны: онлайн консультант, виртуальный библиограф, электронная доставка документов, электронный абонемент, заказ литературы, продление срока пользования изданиями, информирование о новых изданиях, справочно-библиографическое обслуживание.

\* \* \*

**Максимова Л.** ЗАЛ СПЕЦИАЛЬНЫЙ. ПРИВОКЗАЛЬНЫЙ / Л. Максимова // Библиотека. – 2016. – № 11. – С. 54–56.

В декабре 2013 г. Центральная городская библиотека (ЦГБ) им. Н.В. Гоголя г. Новокузнецка открыла читальный зал «Книжный экспресс», который расположился в зоне повышенной комфортности железнодорожного вокзала. Любой пассажир может познакомиться здесь с литературой и периодикой. Некоторые экземпляры (полученные в дар от читателей) разрешается брать с собой в дорогу.

Тематика представленных изданий разнообразна: произведения писателей-лауреатов литературных премий, приключенческие и исторические романы, зарубежные детективы, драматические произведения, поэтические сборники, романы о любви, детская литература. Особую ценность представляет краеведческая литература. Посетитель читального зала при желании делает заказ нужной книги, и ее доставляют в течение суток (при наличии издания в ЦГБ).

Каждый месяц читателей знакомятся с новыми книжными изданиями, представлены здесь и тематические выставки из ЦГБ. Для постоянных посетителей проводятся тематические вечера, акции. За несколько лет работы читального зала возросло число его посещений, от читателей в дар получено более 4 тыс. книг.

\* \* \*

**НОВЫЙ ПРОЕКТ БИБЛИОТЕКИ «СИНИЙ ШКАФ: КНИГИ НОН-СТОП» // Библиотека школы! – 2014. – № 12 (24) (декабрь). – С. 13 : фот.**

Перед зданием Владимирской областной научной библиотеки установлен книжный шкаф, окрашенный в ярко-синий цвет и заполненный книгами. Желающие могут взять из него понравившиеся книги, а затем вернуть их или оставить в домашней библиотеке.

Цель этого социально-просветительского проекта – привлечение внимания к книгам и чтению тех жителей города и области, которые не ходят в библиотеки, но являются потенциальными посетителями культурно-досуговых центров.

На площадке перед зданием библиотеки установлен книжный шкаф, окрашенный в ярко-синий цвет и заполненный книгами. Каждый желающий может взять из него любую понравившуюся книгу, а затем или вернуть ее обратно в шкаф, или оставить в домашней библиотеке. «Синий шкаф» служит точкой свободного обмена книгами. Это «открытая полка», буккроссинг городского формата.

Сам шкаф является своеобразным арт-объектом: ярко-синий цвет привлекает внимание в любое время года; на стеклах, закрывающих книжные полки от непогоды, наклеены призывы к чтению, а на боковых сторонах расположена «инструкция по пользованию», гласящая: «Проект «Книги НОН-стоп» позволяет Вам, идя на работу или с работы, или просто прогуливаясь по нашему городу, взять с собой понравившиеся книги. Вы можете потом вернуть книги или не вернуть, можете принести свои и оставить здесь – это Ваш свободный выбор. Главное – читайте книги, берите их в любое время суток! Желаем Вам приятного чтения!»

Библиотека планирует развитие проекта. Территория «Синего шкафа» может стать всесезонным и круглосуточным открытым читальным залом с садовыми скамейками и столами. Библиотечный проект может трансформироваться и в творческую мастерскую, в которой будут проходить заседания и встречи как профессиональных владимирских поэтов и писателей, так и любителей, увлеченных литературой, а также участников интеллектуальных клубов и сообществ.

Данная книжная инициатива получила начало в Калининграде, а затем идею взяли на вооружение многие библиотеки России.

\* \* \*

**Шишкова Н. ПО ГОРОДУ ЕХАЛ «КНИЖНЫЙ ТРОЛЛЕЙБУС» / Наталия Шишкова // Библиополе. – 2014. – № 9. – С. 8–10 : фот.**

В феврале 2014 г. в городе Курске по маршруту №1 сделал свой первый рейс необычный «книжный» троллейбус. Организаторами акции стали муниципальное бюджетное учреждение культуры ЦБС города Курска» и МУП «Курскэлектротранс». «Читающий маршрут» – это необычный троллейбус, который куряне могут узнать по красочной надписи и воздушным шарикам. Однако самое интересное происходит в салоне «книжного» общественного транспорта.

По словам директора учреждения «Централизованная система библиотек города Курска» Натальи Шишковой, акция «Читающий маршрут» проходит в рамках Года

культуры, а «книжные» троллейбусы будут курсировать по Курску раз в месяц на протяжении всего года.

При входе в троллейбус пассажирам раздают буклеты с номерами телефонов городских библиотек, списками книжных новинок, закладки и листовки. Пока троллейбус движется по «Читающему маршруту», пассажиры могут воспользоваться буккроссингом (безвозмездный обмен книгами между читателями). Книги подобраны сотрудниками библиотеки, в которой функционирует «Книжный проспект», куда куряне приносят невостребованные издания. Именно эти книги и предлагают потенциальным читателям в пути следования троллейбуса. Примечательно, что на память пассажирам на каждой из них имеется специальный штамп «Читающий маршрут».

Девиз акции: «Чтение – движение вперед». Сотрудники библиотек, принимающие в ней участие, стараются сделать все, чтобы каждый рейс оправдывал эту фразу и был не только интересным, но и насыщенным полезной информацией.

\* \* \*

**Терлецкий В.В.** ИННОВАЦИОННЫЕ МОДЕЛИ ПРОКАТА Э-КНИГ В БИБЛИОТЕКАХ / подготовил Василий Витальевич Терлецкий // Университетская книга. – 2014. – № 9. – С. 83.

Пионером в разработке взаимовыгодных для издательств и библиотек моделей книжного проката стали *США*. На сегодняшний день все крупные издательства страны участвуют в проектах книжного библиотечного проката, применяя при этом различные подходы и бизнес-модели:

- HarperCollins предпочитает количественную модель доступа: после 26 выданных библиотека повторно выкупает книгу у издательства; стоимость электронного образца при этом приблизительно равна цене печатной версии.
- Каталог издательства Hachette доступен для библиотечного проката с мая 2013 г. Библиотеки вправе приобрести неограниченное количество экземпляров, но пользователь может взять книгу в прокат не более одного раза.
- Наиболее лояльную схему проката предлагает издательство Simon & Schuster. В течение года библиотекам предоставляется доступ к полному каталогу э-книг издательства без ограничений на количество выданных одного наименования. При покупке книги пользователем библиотека получает комиссионное вознаграждение от Simon & Schuster.
- С октября 2013 г. в открытом доступе библиотечного проката находится полный репертуар издательства Macmillan. Экземпляр предоставляется библиотеке на два года или на 52 выдачи по цене 25 долларов.

Кроме прямого сотрудничества с издательствами, библиотеки США получают доступ к электронным изданиям через дистрибуторов.

Прокат цифровых изданий стремительными темпами развивается в *Бразилии*, где действует ряд облачных сервисов. Так, сервис Biblioteca Xeriph, ориентированный, прежде всего, на библиотеки, был запущен в феврале 2014 г. и содержит книги от 280 издательств.

Во *Франции* в распоряжении библиотек находятся порядка 100 тыс. электронных изданий, доступных посредством двух сервисов:

- BiblioAccess – крупнейший во Франции сервис книжного проката, каталог которого насчитывает 70 тыс. наименований, а среди покупателей значатся около 135 библиотек.
- Pret Numerique en Bibliotheque позволяет издателю определять условия проката: продолжительность доступа к файлу книги, количество выданных изданий, возможность одновременного проката несколькими читателями, продолжительность проката на одного читателя, возможность доступа к тексту онлайн или оффлайн.

Инновационной схемой книжного проката в *Германии* является проект Ossam's Reader, который заключается в межбиблиотечном обмене цифровыми изданиями. Проект был запущен как эксперимент сроком на один год издательством учебно-методической литературы Springer.

\* \* \*

**Уринцова О.** ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА: БЕСПЛАТНО И БЕЗ ХЛОПОТ! / Ольга Уринцова // Библиотека. – 2014. – № 12. – С. 27–30 : 6 фот., 3 диагр.

Пользователи библиотек всё активнее обращаются к Всемирной паутине. Вместе с тем, каждому библиографу известно, что поисковые системы Интернета, вместе с ответами на интересующие вопросы, несут много информационного «шума», который замедляет и затрудняет поиск. Кроме того, полученные сведения бывают неточны, быстро устаревают, меняются, исчезают с сайтов. Оперативно получать качественную и достоверную информацию позволяет виртуальное справочное обслуживание (ВСО), активно развивающееся в библиотеках.

В Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеке (МГОУНБ) справочная служба «Виртуальный библиограф», работающая в асинхронном режиме с 2007 г., оказывает пользователям услуги, традиционные для данного направления (составление библиографических списков; установление точного библиографического описания документа; сообщение сведений о наличии документа в библиотеках и др.).

Важной задачей ВСО, помимо удовлетворения запросов пользователей, являются реклама фондов и ресурсов библиотеки с целью привлечения новых клиентов. Отсюда – продуманная тактика: полные тексты и ссылки на ресурсы Интернета, находящиеся в свободном доступе, не предоставляются. Главная задача виртуальной справочной службы – проинформировать пользователя о наличии литературы по его теме и подвигнуть на дальнейшую самостоятельную работу. Мурманчане приглашаются в библиотеку, а жителям области и других регионов даётся информация о способах получения интересующих изданий. Пользователи могут заказать необходимые статьи или фрагменты из книг через службу межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов.

В 2011 г. услуга ВСО МГОУНБ стала лауреатом регионального конкурса «Лучшие товары и услуги Мурманской области» в номинации «Услуги для населения», получила Декларацию качества и Свидетельство Всероссийского конкурса программы «100 лучших товаров России». Наградой для сотрудников библиотеки являются благодарные отзывы пользователей – лучший и объективный показатель востребованности виртуального обслуживания.

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