

Библиотечное обслуживание удаленных пользователей. Предоставление библиотечных услуг в электронном виде

В последнее десятилетие в библиотечной практике широко используется словосочетание «удаленный пользователь». Согласно ГОСТ 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления» данный термин характеризуется как физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

Предпосылками для развития библиотечного обслуживания удаленных пользователей является активное развитие информационно-коммуникационных технологий – совершенствование сети Интернет, создание библиотечных сайтов и социальных медиаресурсов (страниц в социальных сетях, блогов и др.), электронных каналов передачи информации (электронной почты, программ обмена мгновенными сообщениями), «облачных» сервисов.

Учитывая заинтересованность людей в оперативном получении необходимой информации без временных и финансовых затрат, развитие информационного обслуживания удаленных пользователей является приоритетной задачей библиотечного сообщества. В современных реалиях предоставление услуг в электронном виде просто жизненно необходимо.

Обязательным условием реализации данного направления работы является наличие виртуальных представительств библиотек в сети Интернет – сайтов и социальных медиаресурсов, а также наличие специальных сервисов. В их числе:

- виртуальная справка (варианты названий виртуальных справочных служб: «Скорая библиографическая помощь», «Библиограф on-line», «Спроси библиотекаря», «Поручи поиск человеку» и т.п.), позволяющая реализовать процессы справочно-библиографического обслуживания в удаленном режиме;
 - виртуальные книжные выставки;
 - возможность обращения через библиотечный сайт к электронному каталогу;
 - виртуальные читальные залы (полные тексты произведений русской классической литературы, официальных документов, статей актуальной тематики; отрывки из новых художественных произведений и др.);
 - электронная доставка документов;
 - оповещения о новых поступлениях литературы/документах;
 - возможность продления срока пользования книгой через сайт;
 - бесплатные тематические рассылки библиотеки, на которые следует заранее подписаться;
 - виртуальные экскурсии по библиотеке с помощью видеофайлов, выставленных на сайте или в блоге;
 - виртуальные музеи (редких книг или музейных коллекций);

- виртуальные уроки информационной культуры;
- «посещение» мероприятий (встреч с писателями) и в режиме реального и отложенного времени;
- электронные книги;
- электронные турниры, викторины и др.;
- виртуальные видеоконференции читателей;
- творческие мастерские, интернет-школы по разным направлениям (например, по стихосложению, развитию способностей детского чтения);
- подборки полезных и интересных сайтов;
- смс-информирование о новой литературе или услугах.

Список литературы:

Арутюнов, В. В. А есть ли защита там, в облаках? [Текст] / В. В. Арутюнов // Современная библиотека. – 2014. – № 3. – С. 62–71.

Баркова, И. В. Виртуально экспонироваться [Текст] / И. В. Баркова // Современная библиотека. – 2015. – № 7. – С. 20-23.

Ганзикова, Г. Развитие виртуальных сервисов детских библиотек в свете концепции «Библиотека 2.0» [Текст] / Г. Ганзикова // Библ. дело. – 2011. – № 9. – С. 37–41.

Елисина, Е. Ю. Услуги, реализуемые библиотекой в электронной среде [Текст] / Е. Ю. Елисина // Библиотековедение. – 2008. – № 4. – С. 42–47.

Жукова, Н. Обживая виртуальное пространство: условия для новых сервисов [Текст] / Н. Жукова, А. Дарутина // Библ. дело. – 2011. – № 22. – С. 19–20.

Васильева, Л.Н. Виртуальная справка [Текст] / Л. Н. Васильева // Современная библиотека. – 2015. – № 2. – С. 64–69.

Найдин, О. П. Как показать книгу в электронной библиотеке [Текст] / О. П. Найдин // Медиатека и мир. – 2015. – № 2. – С. 33-35.

Огнева, И. Н. Социальные медиа как среда для продвижения и развития библиотеки [Текст] / И. Н. Огнева // Библ. дело. – 2012. – № 6. – С. 32–33.

Сердечная, Н.В. Виртуальные сервисы [Текст] / Н. В. Сердечная // Современная библиотека. – 2015. – № 1. – С. 34–37.

Степанов, В.К. Российские библиотечные сайты в Интернет [Текст] // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 3. – С. 17-20.