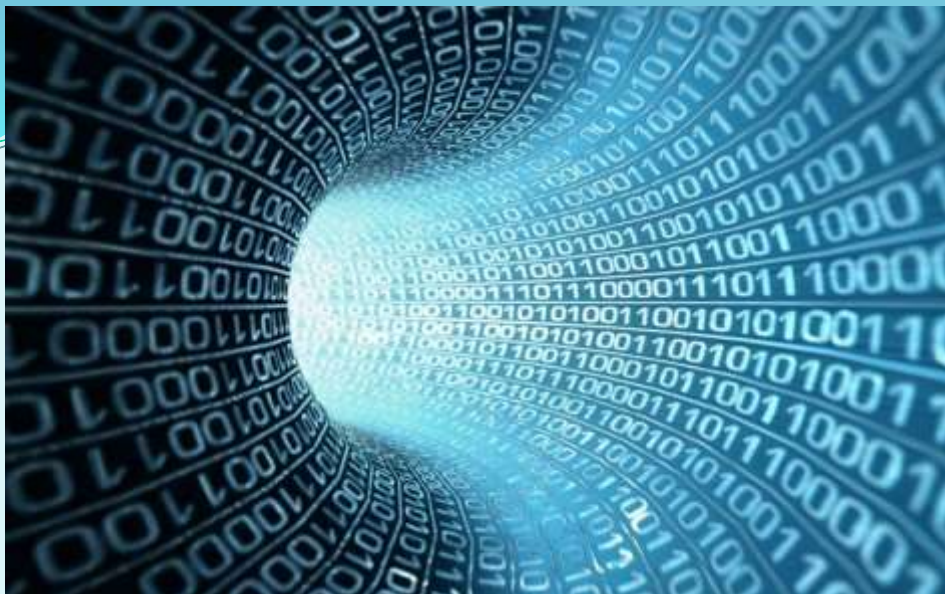




Международная научно-практическая конференция
«Румянцевские чтения – 2021»
Москва, 21–23 апреля 2021 г.

**Дистанционные сервисы
для пользователей на сайтах
национальных библиотек:
итоги исследования**

*И.П. Тикунова, кандидат философских наук,
начальник Управления научной и методической деятельности -
заведующая Центром по исследованию проблем развития
библиотек в информационном обществе,
Российская государственная библиотека*

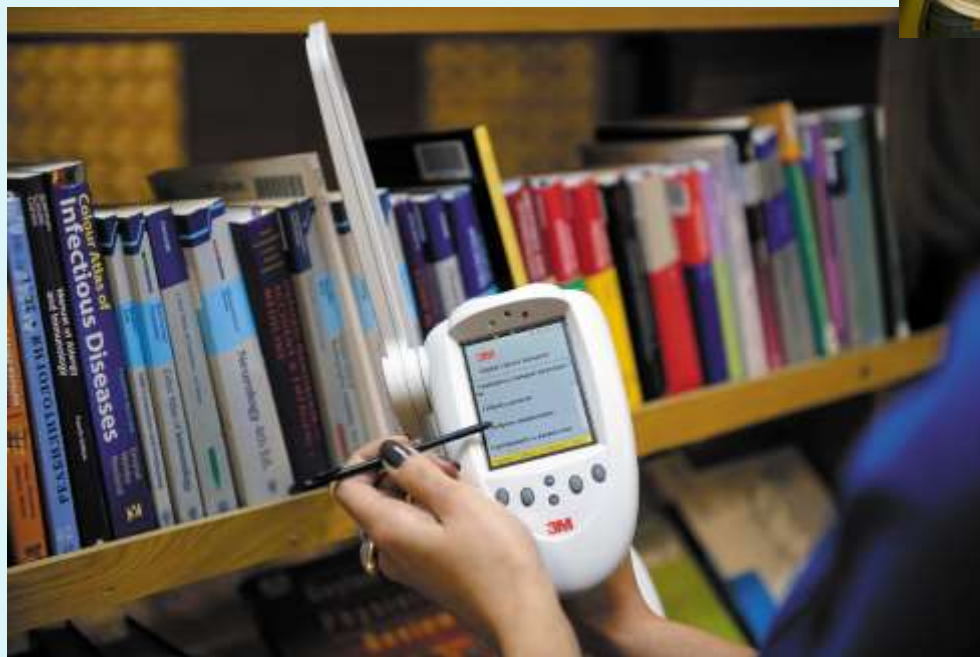


Цифровая экономика

- этап экономического развития, при котором процессы производства, распределения, обмена и потребления информации становятся главными по сравнению с другими видами хозяйственной и экономической деятельности и влияют на них.



Библиотечная цифровизация



- происходят качественные изменения форм и методов библиотечной работы и способов коммуникации



НИОКТР «Исследование процессов цифровизации общедоступных библиотек РФ: тенденции и перспективы» (рег. номер АААА-А19-119012890139-2)

- Цель – выявление, анализ и характеристика процессов цифровизации общедоступных библиотек.
- Объект исследования – современная общедоступная библиотека как тип библиотечного учреждения.
- Предмет – состояние и перспективы процессов цифровизации общедоступных библиотек в контексте современных реалий и ближайших перспектив построения цифровой экономики.
- Исполнители: научные работники и специалисты ЦИПР РГБ



НИОКТР «Исследование процессов цифровизации общедоступных библиотек РФ: тенденции и перспективы» (рег. номер АААА-А19-119012890139-2)

Задачи исследования:

- Обобщить и проанализировать опыт внедрения цифровых технологий в практику обслуживания национальных библиотек различных стран мира.
- Проанализировать практику дистанционного библиотечного обслуживания российских библиотек в условиях пандемии инфекции COVID-19, выявить основные проблемы, тормозящие внедрение онлайн-обслуживания.
- Обобщить и проанализировать опыт внедрения в практику зарубежных библиотек нового библиотечного сервиса – цифровое курирование.

Национальная библиотека

- один из подтипов универсальных научных библиотек, главная библиотека страны; основные типологические признаки – подчинение деятельности интересам общества; общегосударственный масштаб функций и задач <...> финансовая и административная принадлежность государству.

(Библиотечная энциклопедия. М., 2007, с.707)

Национальная библиотека

Стратегическое направление - обеспечение доступности ресурсов и услуг широкому кругу пользователей.

Задачи:

- ❖ организация доступа к локальным и сетевым электронным документам, как внутри библиотеки, так и за ее физическими пределами;
- ❖ повышение комфортности пользования библиотекой;
- ❖ организация дистанционного обслуживания пользователей через Интернет;
- ❖ консультирование по вопросам использования информационных технологий для поиска информации.

Библиотечный веб-сайт

- виртуальное представительство библиотеки в Интернет-среде,
- точка доступа к разнообразным информационным ресурсам библиотеки,
- дополнительная площадка для привлечения и обслуживания пользователей



Дистанционное (виртуальное) обслуживание

- предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке.

ГОСТ Р 7.0.103-2018

Дистанционное обслуживание в национальных библиотеках мира

- Обследование веб-сайтов 24 национальных библиотек 22 стран мира (19 европейских библиотек, в том числе 3 НБ России, 2 североамериканские, 2 – из Австралии и Океании и 1 библиотека – из Азии)
- Хронологический период: с 10.05.2020 г. по 28.11.2020 г.
- Метод сбора данных – наблюдение по специально разработанному опроснику, содержащему 21 вопрос смешанного типа)
- Сбор и обработка данных с помощью компьютерных технологий (Google-форма)
- Агрегирование данных - на основе анализа и комбинирования данных, полученных с помощью программы Excel

Направления развития дистанционного обслуживания в национальных библиотеках



- информирование пользователей о библиотеке, ее ресурсах и услугах;
- обеспечение доступности информационных ресурсов;
- предоставление библиотечно-информационных услуг и дополнительных сервисов.

Дистанционное обслуживание на сайтах национальных библиотек мира

Отличительная особенность библиотечных дистанционных сервисов - возможность использования целого программного комплекса с помощью браузера, без установки дополнительных программ на компьютер пользователя



Дистанционное обслуживание на сайтах национальных библиотек мира

(традиционные библиотечно-информационные услуги)

- доступ к собственным сетевым электронным ресурсам свободного доступа
- онлайн-запись в библиотеку
- онлайн-заказ (бронирования) документов
- продление сроков бронирования
- электронная доставка документов (ЭДД)
- доступ к лицензионным ресурсам электронным ресурсам
- информирование о сроках возврата документов
- виртуальная справочная служба
- виртуальные выставки
- обзоры и презентации книг
- услуги рассылки о новых поступлениях литературы (ИРИ)
- прослушивание аудиозаписей
- библиотечная консультация
- обучение методам поиска документов в электронном каталоге (ЭК)
- услуга «персонального библиотекаря»

Дистанционное обслуживание на сайтах национальных библиотек мира (дополнительные сервисы с использованием ИКТ)

- чат или специальная форма для отправки запроса или обращения
- информирование о месторасположении библиотеки
- информирование о структуре и расположении читательской зоны
- информирование о возможности получить заказанный документ
- бронирование свободных рабочих мест
- личный кабинет пользователя
- сохранение поисковых запросов
- сохранение результатов поисковых запросов и электронных копий документов, возможность их дальнейшей обработки
- экспорт ссылок в системы управления библиографической информацией
- электронное копирование (скачивание) документов
- подписка на рекламную рассылку
- услуга отправки информации по e-mail или SMS
- голосовое воспроизведение текста, размещенного на сайте
- возможность приобретения электронных копий изданий библиотеки

Наиболее распространенные услуги и сервисы на сайтах национальных библиотек

Услуги:

- доступ к собственным электронным ресурсам
- онлайн-заказ (бронирование) документов
- виртуальная справочная служба
- виртуальные выставки

Дополнительные сервисы:

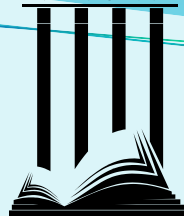
- рекламные рассылки
- информирование о месторасположении библиотеки
- комплексная услуга «Личный кабинет пользователя»

Перспективные направления дистанционного обслуживания

- Применение программных средств, позволяющих пользоваться услугами лицам с проблемами слуха или зрения.
- Внедрение мультимедийных технологий для организации консультирования и обучения пользователей.
- Разработка мобильных приложений для доступа к информационным ресурсам и предоставления услуг.
- Внедрение технологий дополненной реальности и мобильной связи.
- Применение технологий, обеспечивающих персонализацию библиотечных услуг.

Дистанционное обслуживание национальных библиотек мира

- Официальный сайт национальной библиотеки - незаменимый инструмент для обеспечения доступности информационных ресурсов и услуг, площадка для привлечения и обслуживания пользователей.
- Организация дистанционных библиотечных сервисов - один из позитивных факторов, обеспечивающих реализацию социальной миссии современной национальной библиотеки.



*Подробнее о результатах исследования
смотрите видеозапись научно-практического семинара
“Цифровизация библиотечного дела: анализ
современных практик” (11.02.2021 г.)
на YouTube-канале РГБ:
[https://www.youtube.com/watch?v=Uq0im8BRkkQ&feature=emb_lo
go&ab_channel=RussianStateLibrary](https://www.youtube.com/watch?v=Uq0im8BRkkQ&feature=emb_logo&ab_channel=RussianStateLibrary)*



Спасибо за внимание!

Контактная информация:

E-mail: tikunovaip@rsl.ru

Презентация на сайте:

<http://tikunova-i.narod.ru>