

ресурс] // Консультант-плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=294825&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.35084869992050527#06522281477156533>. – Дата доступа: 12.06.2019.

2. Новая литературная карта Прокопьевского муниципального района [Электронный ресурс]: сайт. – Прокопьевск, 2016. – Режим доступа: <http://litkartapmr.ru/>. – Дата доступа: 12.06.2019.

3. Пилко, И. С. Технологические процессы в библиотечной работе : учеб.-метод. пособие / И. С. Пилко. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2005. – 176 с.

4. Гендина, Н. И. Использование формализованных методов при подготовке текста для web-сайтов учреждений культуры [Электронный ресурс] / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, О. И. Алдохина // Научные и технические библиотеки. – 2008. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2007/cd/201.pdf>. – Дата доступа: 12.06.2019.

Волкова Наталья Николаевна

Ориентиры для современной библиотеки: мобильные технологии и удаленный доступ к информации

Рассмотрены инновационные решения, к которым прибегают современные библиотеки для коммуникации с читателями, для оптимизации внутренних рабочих процессов. Делается акцент на использовании мобильных технологий, открывающих новые возможности для удаленного библиотечного обслуживания населения.

Ключевые слова: коммуникационная среда; информационные ресурсы; сервисная деятельность; виртуальные сервисы; библиотечное обслуживание; конкурентоспособность; мобильные приложения; мобильные технологии; социальные медиа.

Natalia N. Volkova

Guidelines for Modern Library: Mobile Technologies and Remote Access to Information

Innovative solutions that modern libraries use for reader's communication, for optimization of internal workflows are considered. Emphasis is placed on the use of mobile technologies, opening up new opportunities for remote library services to the public.

Keywords: communication environment; information resources; service activities; virtual services; library services; competitiveness; mobile applications; mobile technologies; social media.

Будущее, которого так опасались библиотекари, наступило: для населения планеты Земля основным каналом получения информации стал Интернет. Эта уникальная ситуация и всеобщая цифровизация, с одной стороны, ввергли библиотеку как социальный институт в состояние системного кризиса, а с другой – подарили ей доселе неизвестные возможности, расширили ее коммуникационное пространство, подсказали более эффективные способы взаимодействия с читателями.

Принимая эту реальность как данность, осознавая ее требования и выгоды, многие библиотеки берут на вооружение технологические решения и инструменты, которые отвечают вейниям времени и запросам современных потребителей информации. Рассмотрим некоторые из этих решений – для ориентира и в надежде понять, в каком направлении двигаться дальше.

Уже очевидно, что многие инновационные решения в библиотечном обслуживании связаны с использованием мобильных технологий. По данным отчета о состоянии глобальной отрасли digital на 2019 год, который подготовили агентство We Are Social и сервис Hootsuite [1], 57 % населения планеты (больше половины!) – интернет-

пользователи, и почти все они, 52 % населения, выходят в Интернет через мобильные устройства. Это означает, что мобильные устройства (телефоны, смартфоны, айпады, планшеты) не просто вошли в нашу повседневность, но изменили стиль жизни общества, стали основным средством доступа к глобальной сети, а значит, и к информации. И библиотеки, как поставщики информационных услуг, уже не могут игнорировать эти процессы.

Во-первых, понятны усилия библиотек, которые либо создают мобильную версию своего сайта, либо адаптируют интерфейс и дизайн сайта таким образом, чтобы он был удобен для чтения с устройств с небольшим дисплеем. Ведь официальный сайт – это именно то, с чем прежде всего сталкивается пользователь, который хочет вступить во взаимодействие с библиотекой, а произвести первое впечатление дважды, как известно, нельзя. Вместе с тем, «наличие мобильной версии как таковой еще не означает удовлетворение потребностей пользователя. Время загрузки сайта через мобильные сети имеет важную, а иногда, и основную роль в удобстве использования ресурса. По данным корпорации Google, до 2021 года 70 % мобильных сетей планеты все еще будут использовать технологию 3G. То есть скорость загрузки будет находиться на относительно среднем уровне» [2].

В том числе и по этой причине некоторые библиотеки уже озадачились созданием собственных мобильных приложений: в отличие от веб-сайта, и даже его мобильной версии, мобильное приложение не требует постоянного и уверенного соединения с сетью, оно может работать и без доступа в Интернет, выполняя обновление данных при появлении даже слабого соединения. Очевидно, что мобильное приложение, являясь, по сути, дополнительным сервисом библиотеки, решает сразу два ключевых вопроса современного библиотечного обслуживания – проблему рекрутинга новых пользователей и проблему доступа к ресурсам и услугам библиотеки. При этом библиотека проявляет себя как технологически развитый институт и может транслировать свои гуманистические ценности и ресурсные возможности самым современным образом, что немаловажно в условиях жесткой конкуренции.

Мобильное приложение – это узкоспециализированный инструмент: с его помощью каждая библиотека решает задачи, которые являются приоритетными для нее в данный момент. Так, например, приложение «eRSL» Российской государственной библиотеки – это мобильная версия поисковика, в котором есть доступ к библиографическим описаниям и оглавления оцифрованных документов. Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края пошла другим путем и создала приложение «Личный кабинет читателя ГУНБ Красноярского края», с помощью которого можно бронировать книги, продлевать срок их пользования, заказывать копии, обращаться в справочные службы (вот он, принципиально новый способ общения и информирования пользователей!). Приложение «Нескучное путешествие» Челябинской областной универсальной научной библиотеки – это краеведческий просветительский проект, библиотечный электронный продукт, который благодаря своему мобильному формату стал ближе к тем, кому он предназначен – жителям региона, экскурсоводам, туристам...

Конечно, главное, чего ждут сегодня пользователи от библиотек, это возможности получать электронные документы прямо к себе на устройства. Библиотеки это осознают и даже видят в этом своего рода путь, по которому они могут выйти из концептуального кризиса. «Модель предоставления библиотеками доступа к информационному наполнению должна базироваться на концепции, получившей название BYOD – «приносите свое собственное устройство». Это означает, что библиотека обеспечивает выдачу источников в виде компьютерных файлов, которые читатели воспроизводят на своих собственных аппаратных устройствах: планшетных компьютерах, смартфонах,

ридерах или ноутбуках. Темпы проникновения мобильных устройств в потенциальную пользовательскую аудиторию таковы, что в ближайшие несколько лет их насыщенность приблизится к стопроцентной» [3]. Но упираясь в ограничения авторского права как в узловое противоречие современного информационного пространства, не имея финансовой возможности сделать достойные предложения правообладателям и, как следствие, не имея возможности оцифровывать свои фонды, библиотеки все чаще идут по пути использования сторонних лицензионных электронных ресурсов.

Такая практика стала неотъемлемой частью библиотечного обслуживания и в Краснодарской краевой универсальной научной библиотеке им. А. С. Пушкина. Заключая договоры с полнотекстовыми ЭБС, библиотека решает следующие задачи:

- обретает альтернативный и законный механизм предоставления доступа к электронным документам;

- повышает уровень сервиса, обеспечивая возможность бесплатного и комфортного доступа читателей к информационным ресурсам вне стен библиотеки (читатели получают в библиотеке индивидуальный логин и пароль для авторизации и загружают полные тексты электронных документов на свои устройства для использования в удобном месте и в удобное время);

- предоставляет дополнительные возможности для доступа к информации людям с ограниченными физическими возможностями (удаленное обслуживание; выдача аудиокниг).

В комплексе эти обстоятельства формируют традиционный по сути, но новый по форме и исполнению формат взаимодействия между двумя субъектами коммуникации – библиотекой и читателем: читатель получает современное и комфортное обслуживание, библиотека – дополнительные реальные (хотя, конечно, виртуальные) обращения и документооборачивание.

Перспективной коммуникативной средой для библиотек, как и для любых брендов, организаций, учреждений, заинтересованных в привлечении пользователей и в продвижении своих услуг, стала среда социальных медиа.

Разрабатывая стратегию присутствия Краснодарской краевой научной библиотеки им. А. С. Пушкина в этом пространстве, мы исходили из того, что сегодня социальные сети – это, прежде всего, пространство, в котором люди и библиотека могут контактировать. Это инструмент вовлечения и формирования лояльной аудитории, канал оперативного реагирования на обращения, дополнительная возможность измерить уровень удовлетворенности услугами, которые оказывает библиотека. То есть не просто виртуальная афиша, не просто место для самопрезентации, но своего рода служба поддержки пользователей, клиентский сервис!

Миссия нахождения библиотеки в социальных сетях была сформулирована так: «Мы здесь, чтобы быть ближе к вам!». Это выражение стало и нашим слоганом, и отправной точкой, от которой мы смогли оттолкнуться, чтобы приступить к работе в аккаунтах, в профиле которых значилось @pushkinka.krd.

Интерактивные возможности медиасреды позволили нам не только рассказывать о наших событиях, услугах, не только делиться прочитанным, продвигать книгу и чтение, но и отвечать на многочисленные вопросы в комментариях и в direct. То есть мы общаемся с читателями и подписчиками напрямую, практически в режиме онлайн: утрясаем недоразумения и проблемы, ориентируем читателей в правилах библиотеки, в составе ее фондов, выполняем запросы, связанные с наличием конкретных изданий, с уточнением библиографических данных и т. д. Первый год присутствия библиотеки в социальных сетях показал, что самой успешной и «живой» оказалась виртуальная площадка библиотеки в мобильной сети Instagram, что подтверждает: работа в

мобильном Интернете сегодня – главная тенденция в развитии цифровых коммуникативных систем и, по мнению экспертов, эта тенденция будет усиливаться.

Еще один тренд, связанный с появлением смартфонов и широкополосного мобильного доступа в Интернет, – популярность сервисов мгновенных сообщений. В мире бизнеса мессенджеры уже широко используются как цифровой бизнес-инструмент. Делают некоторые шаги в этом направлении и библиотеки. Так, например, в МИБС города Томска мессенджеры используют для информирования читателей. В такой технологии там видят следующие преимущества: «... это позволяет экономить денежные ресурсы библиотеки. Стоимость рассылки sms-сообщений, как правило, выше, чем стоимость рассылки сообщений через мессенджеры. Кроме этого, рассылка сообщений через мессенджеры позволяет прикрепить к сообщению медиа файлы (например, обложку книги или демонстрационный ролик)» [4, с. 300].

Можно также использовать мессенджеры для повышения личной и командной эффективности сотрудников библиотек. Так, например, Whats App – самый популярный на постсоветском пространстве мессенджер – предлагает всем желающим регистрировать закрытые чаты, в которых можно вести быстрый обмен информацией. Эта опция подойдет тем библиотекам, которые не хотят или по каким-то причинам не могут позволить себе полноценные системы CRM, но хотят развивать и поддерживать культуру внутренней коммуникации, эффективно взаимодействовать с коллегами.

Даже этот небольшой обзор позволяет сделать вывод, что коммуникативная среда современной библиотеки требует постоянной актуализации, так как она формируется под воздействием быстроменяющихся технологий. Чтобы оставаться востребованной, библиотеке необходимо расширять диапазон своего взаимодействия с пользователями за счет виртуальных практик и сервисов, предоставлять свои информационные ресурсы и услуги в удобном и комфортном для пользователя формате.

1. *Сергеева, Ю.* Вся статистика интернета на 2019 год – в мире и в России: [Электронный документ]. – Режим доступа: <https://www.web-canape.ru/business/vsya-statistika-interneta-na-2019-god-v-mire-i-v-gossii/>. – Дата доступа: 06.04.2019 г.

2. *Белов, А. М.* Устраняя преграды: мобильная версия сайта библиотеки [Электронный ресурс]: XVII конференция «Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации», At Санкт-Петербург. – Режим доступа: https://www.researchgate.net/publication/327976727_Ustranaa_pregrady_mobilnaa_versia_sajta_biblioteki. – Дата доступа: 24.03.2019 г.

3. *Степанов, В. К.* Манифест библиотек цифровой эпохи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.calameo.com/read/0034547383b7da70af379>. – Дата доступа: 27.03.2019 г.

4. *Современное образование: развитие технологий и содержания высшего профессионального образования как условие повышения качества подготовки выпускников : материалы междунар. науч.-метод. конф., 26-27 января 2017 г., Россия, Томск / Мин-во образования и науки РФ, Томс. гос. ун-т систем управления и радиоэлектроники.* – Томск, 2017. – 309 с.

Езова Светлана Андреевна

К библиотечному пространству сквозь призму интеллект-карты

В статье делается попытка осмыслить библиотечное пространство, в частности, публичное, посредством обращения к инновационной технологии – интеллект-картам на курсах повышения квалификации библиотекарей в республике Бурятия.

Ключевые слова: библиотечное пространство; интеллект-карты; курсы повышения квалификации библиотекарей.