

УДК: 027

Серенко Ирина Владимировна,

заместитель директора ЦГБ им. В.Г. Белинского

КУК ЦГБ им. В.Г. Белинского ЦБС Дзержинского района

почт. адрес: ул. Данилевского, 34, г. Харьков, 61058, Украина

конт. тел.: 705-19-90

e-mail: citylibbelin@mail.ru

URL: <http://belinskogo.kh.ua>

САЙТ БИБЛИОТЕКИ КАК ИНФОРМАЦИОННО- КОММУНИКАЦИОННЫЙ РЕСУРС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Нет нужды повторять очевидное, развитие Интернета открыло для библиотеки новый уровень возможностей для обслуживания своих пользователей, именно поэтому современная библиотека должна быть представлена в глобальных сетях. Воплощением идеи современного канала доступа к разнообразным библиотечным услугам и информационным ресурсам стали библиотечные Web-сайты, которые становятся неотъемлемой частью современной библиотеки и поэтому воспринимаются как презентация ее образа в информационном пространстве.

С конца 2011 года в ЦГБ им. В.Г. Белинского функционирует официальный Web-сайт <http://belinskogo.kh.ua>. Срок не велик, чуть больше двух лет. Пока реализован минимум от задуманного. Но планы грандиозные, мы в постоянном поиске новых оригинальных идей по привлечению пользователей и мечтаем об идеальном сайте, с доступом в электронный каталог, полным сервисом информационных услуг и материалов, развитием интерактивных форм общения с пользователями.

Большое значение для посетителя сайта имеет первое впечатление от его главной страницы, удобства восприятия информации, доступа к основным разделам. Не менее важна и дальнейшая мысль посетителя, которую он формирует, путешествуя разделами сайта библиотеки. Особое внимание к оформлению и структуре сайта, удобная навигация, максимально простое общее меню. Сразу скажу, что основным потребителем информации на сайте публичной библиотеки был определен именно читатель, всё ориентировано на его комфортное пребывание на страницах сайта и получение наиболее полной информации по любому вопросу.

Кратко о содержании сайта. Основные разделы: «О библиотеке», включает в себя историю библиотеки, контактную информацию, кроме того информацию о библиотеках филиалах ЦБС Дзержинского района; «Пользователю» - правила пользования библиотекой, интернет – центром; «Ресурсы и услуги», здесь рассказывается об Электронном каталоге корпоративной сети, представлены Виртуальные справочно-консультативные службы, Виртуальные выставки; «Новости и анонсы», – все происходящее в библиотеке и планируемое, кроме того, три последние новости выделены в отдельные закладки, кликнув на которые можно

прочитать о них поподробнее. «Творческие объединения», – здесь представлена информация о функционирующих в библиотеке творческих объединениях и клубах; «Коллегам – библиотекарям».

Для комфорта пользователей, наиболее значимые на наш взгляд подразделы мы выделили в отдельный пункт меню или отдельную вкладку. «Служба информационной помощи гражданам», «Женский информационный социокультурный центр», «Литературный конкурс имени В.Г.Белинского», «Акция к 70-летию Победы», «Виртуальная справка», готовящиеся сотрудниками библиографического отдела, дают возможность раскрыть фонд библиотеки через публичную демонстрацию в сети Интернет, «Онлайн-консультация». В календаре событий отмечены числа, проведенных или анонсируемых мероприятий. Кликнув на заинтересовавшую фотографию во вкладке «Наши фотографии», пользователь попадает в новость. Вкладка «Советуем почитать» иллюстрировано расскажет о новых книгах, поступивших в библиотеку. Есть две доски объявлений, на которых помещается информация о проводимых в библиотеке конкурсах, акциях. В правом верхнем углу расположена карта Харькова, с указанием, как пройти в нашу библиотеку.

С июня 2012 года мы следим за рейтингом сайта. В этот месяц сайт библиотеки посетило 29 пользователей, а в марте 2014 года – 746. Кроме того радуют такие показатели, как количество просмотров, их глубина, динамика, сессий на посетителя и другие.

Неотъемлемой частью Web-сайта библиотеки является виртуальная справочная служба. «Виртуальная справка» дает возможность расширить зону обслуживания за счет удаленных пользователей, позволяет абонентам, находящимся вне библиотеки, с помощью консультанта библиографа значительно сократить время самостоятельного поиска и получить квалифицированный ответ ведущих специалистов библиотеки. «Виртуальная справка» на нашем сайте начала свою работу с 2012 года. Библиографы с удовольствием окунулись в процесс, стараясь выполнять справки как можно оперативнее и конкретнее, используя справочно-библиографический аппарат библиотеки, корпоративный электронный каталог, ресурсы крупных библиотек, а также онлайн ресурсы всемирной паутины.

Для пользователя все оформлено довольно просто. Достаточно кликнуть на вкладку «Виртуальная справка» и в открывшемся окне написать свое имя и вопрос. Кликнув кнопку «Задать вопрос» ожидать ответ. Здесь же можно ознакомиться с архивом выполненных справок, правилами пользования.

Справки практически всех видов. Ответы даются на том языке, на котором был задан вопрос.

В процессе работы выяснилось, что вопросы психологического и юридического плана лучше адресовать специалистам. К работе в «Виртуальной справке» были привлечены волонтеры: психолог и юрист. Справка была разделена на три части. Спроси у библиографа, Спроси у психолога, Спроси у юриста. За время существования виртуальной справочной службы было выполнено 38 справок. Из них 29 – в 2013 году. Кажется немного, но актуальность существования такой службы в библиотеке очевидна. «Виртуальная справка»

привлекает новых пользователей, делает рекламу сайта и самой библиотеке и ее сотрудникам.

С 2013 года пользователь может получить ответ в режиме реального времени в форме онлайн консультаций, зайдя на сайт. Чаще всего это запросы о наличии определенного издания в фонде библиотеки, наличие книги на полке, график работы библиотеки и другие....

Еще одним ресурсом для предоставления удаленным пользователям информации, стала Служба информационной помощи гражданам «Громада – бібліотека – влада», которая предоставляет доступ к социально значимой информации (пенсионное обеспечение, социальные льготы, и т.п.) и к электронным административным (государственным) услугам, на страницах сайта и в Центрах - библиотеках ЦБС Дзержинского района. Здесь к власти может обратиться каждый гражданин, с целью бесплатных консультаций по правовым вопросам, вопросам пенсионного законодательства и социальных гарантий.

Закладка Служба информационной помощи гражданам познакомит Вас со Структурой городской власти и даст возможность войти в Виртуальную приемную городского головы Кернеса Геннадия Адольфовича. В Закладке Телефонный справочник собраны телефоны, по которым Вы сможете связаться с представителями местных властей. Закладка Официальные правительственные сайты дает возможность доступа на все сайты Центральных органов власти. Закладка Общественная приемная позволит Вам самостоятельно задать вопрос юристу или психологу нашего Центра и в кратчайшие сроки получить развернутый ответ на страницах сайта. Удаленный пользователь может сам воспользоваться собранными полезными ссылками на сайты органов власти, официальных организаций и общественных учреждений или обратиться к сотруднику библиотеки, который поможет найти необходимую информацию непосредственно в стенах библиотеки, либо удаленно.

Говоря о взаимодействии с пользователями нельзя не упомянуть о Социальных сетях. С каждой странички сайта можно перейти на странички в Социальных сетях. Это расширяет информационные возможности сайта и дает дополнительные коммуникационные возможности пользователям.

Пользователи стремятся получить весь комплекс современных информационных услуг, а современная библиотека должна предоставить их.

Мечтая об идеальном сайте, мы будем ориентироваться на пользователей: принимать во внимание их потребности, обеспечивать им своевременность и простоту работы с сайтом, реагируя на оценку сайта и обратную связь. Способствовать взаимодействию пользователей с сайтом; при необходимости - стимулировать пользователей задавать вопросы, обмениваться информацией, проводить дискуссии. Сайт будет доступным для всех пользователей независимо от их физических ограничений или используемых технологий, включая навигацию, содержание и элементы интерактивности.

Список источников информации

1. Торлин И. Веб-сайты публичных библиотек Украины: попытка обзора / И. Торлин // *Бібліотечний форум України*. – 2006. – № 3. – С. 4–7.
2. Торлин И. Виртуальная библиографическая справка – информационная «скорая помощь» удаленным пользователям библиотек / И. Торлин // *Бібліотечний форум України*. – 2005. – № 4. – С. 34–37.

УДК 021:004.773.5

Стрілець Наталія Олександрівна,

кандидат наук із соціальних комунікацій,
бібліотекар I категорії ХДНБ ім. В.Г. Короленка

e-mail: Tala2@yandex.ru

МОЖЛИВОСТІ ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦІЙ ДЛЯ БІБЛІОТЕК

Розвиток сучасних напрямів суспільних комунікацій обумовлює потребу в нових каналах інформаційної взаємодії бібліотек з читачами. Бібліотекам необхідно опановувати нові комунікаційні канали для зв'язків з громадськістю. Одним з можливих шляхів розвитку в цьому напрямі є проведення онлайн-конференцій.

Онлайн-конференції (веб-конференції, інтернет-конференції) – це технології та інструменти для онлайн-зустрічей та спільної роботи в режимі реального часу через Інтернет. З їх допомогою можна проводити онлайн-презентації, спільно працювати з документами і додатками, синхронно переглядати сайти, відеофайли і зображення.

При проведенні онлайн-конференцій існує три ролі: власник, доповідач та учасники.

Власник – організовує і розпочинає конференцію, має право підключати і відключати учасників, призначати доповідачем будь-якого учасника, а також завершувати конференцію.

Доповідач – демонструє матеріали зі свого комп'ютера: презентації, документи, веб-сторінки, вікна запущених додатків тощо.

Учасники – виступають у конференції в основному як пасивні глядачі, однак мають деякі можливості для інтерактивного спілкування. Учасник може запросити у доповідача доступ до документа, що демонструється, попросити слово, брати участь в опитуваннях.

Процедура проведення онлайн-конференцій

Збір запитань здійснюється за допомогою відповідної онлайн-форми. Запитання приймаються протягом всього часу до початку конференції та під час її проведення. Один учасник може залишити необмежену кількість запитань. З метою запобігання інтернет-хуліганству, запитання від відвідувача сайту, направляється до операторів у прес-центрі, які спільно з консультантом їх відбирають, при необхідності вносять корективи. Після того, як запитання