

Дистанционное обслуживание читателей

- ✓ Обслуживание по программе скайп
- ✓ Обслуживание по электронной почте
- ✓ Формирование и обслуживание читательских форумов
- ✓ Дистанционные читательские конференции

Обслуживание по программе скайп

Обслуживаться по скайпу читатель может дома. Область преимущественного использования общения по скайпу – установление контакта пользователя и библиотеки, сообщение читательской потребности, её уточнение и формулирование запроса. Такой вид обслуживания важен потому, что способствует персонализации контакта между библиотекарем и читателем – исчезает обезличивание общения, поскольку проявляются индивидуальный интеллект и эмоциональный статус человека.

Читатель связывается по скайпу с библиотекой и контактирует непосредственно: видит на мониторе собеседника и задаёт ему вопросы. Читатель не связан каким-либо регламентом, обязательной терминологией, ему не обязательно чётко формулировать запрос, так как можно уточнить его в процессе общения.

В то же время общение по скайпу при поиске информации не всегда необходимо. В ряде случаев наиболее целесообразно **обслуживание по электронной почте**.

И скайп, и электронную почту следует использовать для обслуживания в комплексе как взаимодополняющие.

Формирование и обслуживание читательских форумов

Необходимое условие при таком режиме – выявление тематических интересов различных групп читателей и формирование на этой основе тематических форумов. Это активно протекающий процесс. Следует выделить стабильные читательские форумы, которые создаются определёнными профессиональными группами пользователей. Читательские форумы могут быть долгосрочными, если они обусловлены единством образования или длительной совместной профессиональной деятельностью их участников, и краткосрочными или среднесрочными, если цель их создания – решить конкретную задачу.

Каждый участник форума включается в список рассылки по тому или иному сообщению. Если кто-либо изъявит желание изучить предмет сообщения, библиотека предлагает ему несколько тематически близких публикаций, переходя тем самым от обслуживания в режиме форума к индивидуальному. Это может осуществляться как в режиме запрос-ответ, так и в опережающем. Библиотека должна инициировать читательскую активность форумов – предлагать информацию, релевантность которой определяется из содержательного анализа запросов участников форума.

Дистанционные читательские конференции

Дистанционные читательские конференции требуют тщательной технической и методической разработки. При этом нет необходимости каждый раз изобретать новые методы и формы – можно заимствовать известные и хорошо отработанные технологические схемы из других сфер деятельности. Одна из таких схем – производство кинофильмов. Сначала создаётся литературный сценарий, на его основе – режиссёрский сценарий, в котором определена продолжительность каждой из сцен, чередуются крупные и общие планы и др.

При режиссировании дистанционной конференции нужна такая же тщательная поэтапная подготовка: необходимо правильно оценить читательские интересы и предложить продукт, который во всём отвечает их запросам.

Преимущества дистанционных мероприятий могут быть продемонстрированы также на примере выставок новых поступлений. Дистанционный вариант позволяет представлять новые книги с оглавлениями, списками литературы, ссылками на подобные публикации других или тех же авторов. Также появляется возможность вести диалог по каждой экспонируемой книге. То есть выставку можно заставить «говорить».