

**Web-пространство
Пермской краевой детской библиотеки им. Л. И. Кузьмина:
клиентоориентированный подход**

**Web Space of L. I. Kuzmin Perm Regional Children's Library:
Customer-Focused Approach**

**Web-простір
Пермської крайової дитячої бібліотеки ім. Л. І. Кузьміна:
клієнтоорієнтований підхід**

М. И. Пласткова

*ГБУК «Пермская краевая детская библиотека им. Л. И. Кузьмина»,
Пермь, Россия*

Mariya Plastkova

*L. I. Kuzmin Perm Regional Children's Library,
Perm, Russia*

М. І. Пласткова

*ДБЗК «Пермська крайова дитяча бібліотека ім. Л. І. Кузьміна»,
Перм, Росія*

Развитию библиотеки и ее стабильности на рынке библиотечных услуг способствует эффективное обслуживание пользователей с помощью новых интернет-технологий. Осваивая Web-пространство, Пермская краевая детская библиотека им. Л. И. Кузьмина упор делает на персонализированную работу со своими пользователями.

В данной статье рассматриваются этапы перехода к клиентоориентированной библиотеке, анализируются используемые электронные сервисы, а также описана работа в социальных сетях, которая способствует популяризации наших услуг и привлечению новых пользователей в библиотеку.

Effective services of new internet technologies for users facilitate the development of library and its stability at the market of library services. Becoming familiar with Web-space Perm Regional Children's Library put emphasis on personalized work with its users.

The paper describes the stages of transfer to customer-focused library and the applied e-services are analyzed in it. The work in social nets facilitating popularization of our services and attraction of new users to the library is also described.

Розвитку бібліотеки та її стабільності на ринку бібліотечних послуг сприяє ефективно обслуговування користувачів за допомогою нових інтернет-технологій. Освоюючи Web-простір, Пермська крайова дитяча бібліотека ім. Л. І. Кузьміна акцент робить на персоналізовану роботу зі своїми користувачами.

У даній статті розглядаються етапи переходу до клієнтоорієнтованої бібліотеки, аналізуються електронні сервіси, які використовуються, а також описано роботу в соціальних мережах, яка сприяє популяризації наших послуг і залученню нових користувачів до бібліотеки.

В Пермской краевой детской библиотеки им. Л. И. Кузьмина деятельность всех подразделений подчинена главной цели – быстрому, эффективному и качественному обслуживанию наших пользователей.

Сегодня фокус внимания с услуги постепенно перемещается на читателя – теперь он вправе выбирать книгу и услугу, диктовать свои условия и ждать особого к себе отношения. Клиентоориентирование помимо предоставления библиотечной услуги координирует и объединяет все точки взаимодействия с пользователем. Свойства услуг у разных библиотек принципиально не отличаются, поэтому пользователь выбирает учреждение, которое территориально ему ближе. Происходит выравнивание качества, стирание различий библиотечных услуг. Читатель теряет лояльность к конкретной библиотеке. Нельзя также не учитывать тот факт, что библиотеки научились копировать новинки друг у друга. В результате пользователь оказывается дезориентирован.

Пермская краевая детская библиотека им. Л. И. Кузьмина также считает необходимым оперативное, персонализированное обслуживание пользователей. Персонализированная работа: получение

ние информации об услугах, новых поступлениях, заключении договора с пользователем, получение индивидуальных консультаций.

Мы для себя выделили несколько этапов перехода к клиентоориентированной библиотеке.

На первом этапе внедрена автоматизированная система «Марк-SQL», которая позволила привести учет пользователей. Наряду с этим, создана мощная поддерживающая система: электронные базы данных, электронная почта, телефония.

На втором этапе внедрены электронные сервисы, выполняющие роль контакт-центра (Call-Center): служба межбиблиотечного абонемента (1999), web-ресурс библиотеки (2003), виртуальная служба на сайте библиотеки (2003), ICQ-служба (2009), IP-телефония (2011). Все эти сервисы позволили организовать работу с удаленными пользователями Перми, Пермского края и других регионов России.

Проект, реализацию которого мы начали в 2011 году – IP-телефония, совместно с компанией Мегаколл. Программное решение – коммуникационная система Oktell, которая позволила комплексно реализовать различные задачи, стоящие перед библиотекой:

1. Интеграция – связь программной АТС с АИБС «Марк-SQL»;
2. Масштабируемость – возможность подключения новых абонентов в существующее номерное пространство);
3. Унификация – использование существующих технологий, таких как SMS, e-mail, ICQ;
4. Актуальность – модернизация ПО;
5. Обслуживание – визуальный интерфейс понятен и прост в обслуживании и не требует специальных знаний.

Цели внедрения IP-телефонии – переход на качественно иной уровень коммуникационных технологий, расширение сервисных возможностей для пользователей библиотеки (автоматизированное продление книг, реализация автодозвона с сайта библиотеки), расширение возможностей виртуального обслуживания удаленных пользователей с применением данной технологии.

Задачи электронных сервисов – виртуальное общение, web-взаимодействие, обеспечивающие единый формат работы с удаленными пользователями на весь процесс взаимоотношения с ними.

Благодаря АИБС «Марк-SQL» мы организовали сбор информации о пользователях в электронном формате. Опубликован электронный каталог. Ведется работа по организации личного кабинета пользователя на сайте библиотеки, с возможностью отслеживать заказы литературы.

Сервис виртуального обслуживания удаленных пользователей (виртуальная справка на сайте библиотеке и ICQ-служба) позволяют нам оперативно реагировать на запросы наших читателей.

Прослеживается тенденция на увеличение запросов через ICQ-службу. Наши пользователи за 2 года её работы оценили все преимущества оперативного получения информации. Сформировалась база постоянных пользователей данной услуги, которая постоянно увеличивается. В прошлом году мы расширили сервисы ICQ-обслуживания и дополнили возможности ICQ индивидуальным информированием. Информирование осуществлялось с согласия пользователей и по тематике их запросов. Мониторинг сервиса показал, что эта услуга привлекательна для пользователей и работа по подготовке информационных списков для отдельно взятых пользователей, по интересующей их тематике, была продолжена.

Работа сервисов виртуального обслуживания постоянно анализируется. Специалисты отдела информатизации, где сосредоточена работа с удаленными пользователями, отмечают снижение интереса к виртуальной службе формата асинхронного обслуживания. Однако, мониторинг этого сервиса показал, что пользователи продолжают обращаться к базе ранее выполненных заявок, находя необходимую информацию в уже готовом материале.

Типы справок пользователей прежние: адресно-библиографические, уточняющие и фактографические. Анализ показал, что по сравнению с 2010 годом, пользователи стали больше задавать технических вопросов. Необходимо подчеркнуть, что по-прежнему пользователи задают вопросы исходя из тематики учебных программ по предметам.

Краевая детская библиотека им. Л. И. Кузьмина является методическим центром для детских и школьных библиотек Пермского края, что требует развития виртуальной клиентоориентированности. Пользователями в этом случае выступают коллеги и партнеры. Эти клиенты рассчитывают на качественные долгосрочные решения своих проблем, т.е. на партнерские отношения. Они осуще-

ствляют контролирующую функцию клиентинга, а специалисты ПКДБ – интегрирующую (координирующую).

Электронные сервисы оперативно исполняют запросы пользователей, максимально эффективно реализовывают справочно-информационные задачи библиотеки, устанавливают доверительные отношения.

Одна из тенденций развития информационно-коммуникационных технологий – технологий Web 2.0, формирующим новую концепцию, новую модель использования Сети. Главные бренды, которые выбрали библиотеки, и мы не исключение, – блоги и социальные сети.

В 2010 году Краевой центр детского чтения организовал виртуальный клуб «Чтение с увлечением» в социальной сети ВКонтакте. Основная цель клиентинга социальных сетей – создание групп лояльных пользователей. Наша задача сделать так, чтоб потенциальные пользователи узнали о нас посредством социальной сети, получили возможность общаться на данной интернет-площадке, взаимодействуя с библиотекарями профессионалами и друг с другом, и, возможно, в итоге, пришли в библиотеку.

Виртуальный клуб «Чтение с увлечением» в 2010 году объединил 266 участников; количество посещений в месяц – 800). В настоящее время количество участников клуба увеличилось до 456.

Клуб объединяет родителей детей-дошкольников от 2 до 4 лет. Цель работы клуба – возрождение традиций семейного чтения посредством формирования читательской культуры родителей дошкольников.

В клубе «Чтение с увлечением» размещается актуальная информация для данной категории пользователей. Есть дополнительные возможности организации обсуждений, опросов, размещение виртуальных выставок и обзоров, видеоматериалов.

Положительный результат функционирования виртуального клуба «Чтение с увлечением» – привлечение пользователей в библиотеку, их переход из категории удаленных в реальные. Работа с родителями дошкольников получила развитие в авторской программе «Мама + Я», которая реализуется на базе Краевого центра детского чтения. Программа включает в себя комплекс занятий с периодичностью один раз в неделю. Основная задача программы – сформировать у родителей навыки приучения и приобщения ребенка к книге и чтению, обучение родителей методикам совместного чтения. Занятия проходят в формате мастер-классов. В программы включены различные методики и приемы семейного, творческого чтения (кукольный театр, пальчиковый театр, моделирование сказки с применением геометрических фигур, моделирование сказки с применением оригами, работа с иллюстрацией).

Event-менеджмент или маркетинговая поддержка мероприятий программы осуществляется посредством методов и инструментов интернет-маркетинга: организация встреч для каждого отдельного мероприятия и событий в рамках виртуального клуба.

Использование механизмов маркетинга в социальных медиа (SMM) позволило:

- исключить расходы на рекламу и PR программы «Мама + Я»;
- сегментировать аудиторию, повысить адресность рекламной информации;
- построить живой диалог с потенциальными потребителями услуг клуба «Мама + Я»;
- выстроить систему оперативного информирования;
- реализована единая организация площадки. Возможность размещать информацию о встрече со ссылкой на других интернет-ресурсах, участники же будут организованы на этой странице;
- реализуется функция привлечения новых участников;
- при долгосрочных событиях, есть возможность создать клуб по интересам. Тогда страница встречи приобретает еще и функцию информационную. Каждый из участников увидит информацию на своей странице.

Каждое занятие по программе «Мама + Я» администрируется с использованием интернет-технологий:

- электронная регистрация (форма электронной регистрации на google.com). Есть возможность отследить и написать каждому участнику.
- деление участников на возрастные группы;
- предварительные телефонные звонки о дате и времени встречи;

- последующая регистрация состоявшихся посещений;
- оперативное обновление информации В Контакте.

В качестве положительных результатов необходимо отметить:

1. В результате плодотворной работы виртуального клуба «Чтение с увлечением» в библиотеку записалось 40 семей, которые теперь занимаются в ПКДБ в режиме реального времени по авторской программе «Мама +Я». Программа состоялась и оказалась востребованной. Прогнозируемое количество участников программы – 6–8 семей, выросло до 40;
2. Программу возможно перевести в разряд коммерческих проектов.

Большое внимание в своей деятельности мы уделяем web-ресурсу библиотеки. Ведется постоянная работа над содержанием, дизайном и техническими возможностями сайта. Главная страница нашего web-ресурса видоизменяется в зависимости от времен года и времени суток. Ведется постоянная работа по наполнению всех разделов сайта.

Одна из форм развития детей, развития творческого чтения – журнал детского литературно-художественного творчества «Родничок». В журнале печатаются произведения детей до 15 лет. Это проза, стихотворения, а также рисунки и музыкальные произведения. Издано 22 номера. Мы считаем это издание нашим достоянием и с целью сохранности этого ресурса и предоставление его как можно большему количеству пользователей в 2010 году оцифрованы и опубликованы на сайте библиотеки все номера «Родничка».

Параллельно ведется наполнение сайта на новой CMS (системе управления контентом) WordPress. Произведен тестовый запуск нового сайта, над которым мы продолжаем работу. Цель перехода на новый сайт – упростить методику размещения информации на сайте, обеспечить нативную поддержку RSS, возможность прямой передачи информации на актуальные интернет-сервисы, такие как Facebook, Одноклассники, Вконтакте. Реализовать максимальное интерактивное взаимодействие с пользователями (обратная связь с пользователями, независимо от раздела сайта/возможность добавление комментариев).

В настоящий момент перед нами стоит задача визуального решения нового ресурса. Дальнейшее развитие идеи сайта-квеста, сайта-игры.

Еще одно направление в освоении web-пространства – электронный маркетинг. Использование технологий web 2.0 позволяет изменить принципы продвижения на рынок библиотечных услуг и сократить расходы на них. Интернет-технологии в маркетинге, на наш взгляд, могут принести реальную экономию и удобство для пользователей, а также стимулировать утверждение положительного имиджа библиотеки в качестве технически развивающего механизма.

Основное внимание в нашей библиотеке уделено региональным интернет ресурсам. Это информационный портал о культуре Пермского края «Культура. Пермский край», Рекламно-печатное издание «Звенидень», учредителем которого является Центр по реализации проектов в сфере культуры и молодежной политики. Создаются персональные темы библиотеки на форумах «Permata», «Герон», «Пермское дамское общество». Регулярно информация размещается на сайте журнала «Мы земляки».

Ведется систематическая работа на новостных сайтах (59.ru, Properm и др.) с целью анонсирования мероприятий ПКДБ им. Л.И. Кузьмина.

Обновляется контактная информация на ресурсах Allo, 2Gis и многих других.

Также, для продвижения библиотеки и ее услуг, создана страница на русскоязычной Википедии, посвященная Пермской краевой детской библиотеки им. Л. И. Кузьмина. Анализ этого ресурса показал, что отсутствует информация о писателе, чье имя носит наша библиотека, Л. И. Кузьмине. В связи с чем, мы опубликовали еще страницу о пермском детском писателе Л. И. Кузьмине, связав с ней гиперссылкой страницу нашей библиотеки.

Подводя итоги, необходимо отметить, что у наших пользователей наблюдается высокая лояльность к библиотеке и ее услугам. Многие из них, став студентами, продолжают ее посещать. У наших читателей меньше мотивов к смене библиотеки. Но для удержания стабильных позиций на рынке библиотечных услуг необходимы: постоянное совершенствование обслуживания пользователей, разработка проектов и программ, модернизация сервисов и ресурсов.

Перспективы развития информационно-коммуникационных технологий – это персонализированный подход к обслуживанию пользователей на сайте библиотеке. Создание личных кабинетов с

возможностью отслеживания заказов литературы, получением информационных и рекомендательных списков, готовых выполненных запросов.

Расширение функционала сервисов виртуального обслуживания. Формирование базы знаний и организация сообщества экспертов и единомышленников с целью совершенствования этой услуги.

Новый феномен сегодняшнего времени – мобильная библиотека. И мы не можем упускать этой тенденции. Задача этого года – создание ресурса библиотеки, который будет адаптирован для мобильных гаджетов. Мы выбрали технологию и домен TEL, которые позволяют оптимизировать содержание нашего web-ресурса для мобильных устройств с целью высокой оперативности доступа к информации.

Эффективное обслуживание пользователей сегодня обеспечивает устойчивое развитие библиотеки и ее стабильность на рынке библиотечных услуг. Качественный сервис позволяет укреплять позитивный имидж. Интернет технологии во много способствуют решению этих задач, поэтому их необходимо изучать, внедрять во всех направлениях деятельности, расширяя web-пространство.