Томский государственный университет
Научная библиотека

Методические рекомендации для организации удаленной работы библиотеки:

гид по эффективным цифровым услугам, сервисам, каналам коммуникации, работе команды сотрудников

Составители:
Медведева Е.В., заведующий отделом библиотечного взаимодействия и технологии
Бирюкова Д.А., ведущий методист отдела библиотечного взаимодействия и технологии
Петрова М.А., главный библиотекарь отдела библиотечного взаимодействия и технологии
Шуберт В.Д., заведующий отделом обслуживания

Редакторы:
Сербина Г.Н., заместитель директора
Алексеева М.И., гл. библиотекарь отдела социокультурных коммуникаций

ТОМСК, 2022

Оглавление

Введение 2
Ключевые направления эффективной удаленной работы библиотеки 3
Блок 1. Цифровые и дистанционные услуги библиотеки 4
Блок 2. Сервисы и инструменты для эффективного обслуживания пользователей 5
Блок 3. Популярные каналы коммуникации с пользователями 7
Блок 4. Развитие команды библиотеки 8
Блок 5. Барьеры на пути к успешной удалённой работе 9
Приложение 12

Введение

В 2020 году библиотеки столкнулись с необходимостью оперативных и интенсивных изменений в своей работе из-за пандемии. Трансформация процессов подтолкнула к поиску новых решений, которые легли в основу эффективных практик, актуальных в любых обстоятельствах. Изменения отразились на создании цифровых услуг и сервисов, развитии каналов коммуникации с пользователями и сотрудниками, организации различных форматов работы в команде для эффективного выполнения задач библиотеки. В мае – июне 2020 года Научная библиотека ТГУ провела опрос «Библиотеки вузов Западной Сибири в условиях пандемии», в котором приняли участие 48 библиотек региона из 55. Результаты вошли в аналитический отчет об исследовании с небольшими рекомендациями участникам. Через год в июне 2021 г. Научная библиотека ТГУ совместно с 10-ю представителями вузовских библиотек Западной Сибири (АлтГТУ, КемГУ, КемГТУ, НГПУ, НГТУ, ОмГТУ, ОмГУПС, СурГУ, ТГУ, ТПУ) провела еще одно исследование, чтобы выяснить, какие формы и методы удаленной работы и обслуживания читателей библиотеки считают эффективными в условиях постпандемии. Для этого был использован метод фокус-группы. Результаты фокус-группы и частично анкетирования положены в основу данных методических рекомендаций.

Ключевые направления эффективной удаленной работы библиотеки

В период пандемии и постпандемии почти в каждой библиотеке быстро определились процессы, поддержку и/или трансформацию которых необходимо было обеспечить в первую очередь. При удаленном и гибридном формате работы библиотек сформировались четыре ключевых направления развития. Именно с ними связаны основные вызовы и предлагаемые решения и, как следствие, самые эффективные и актуальные услуги.

Топ-4 ключевых направлений развития цифровых сервисов и услуг библиотеки для эффективной работы в гибридном формате

1. Поддержка образовательной деятельности университета: обеспечение удаленного доступа к лицензионным подписным отечественным и зарубежным ресурсам, электронно-библиотечным системам. Понятный и быстрый алгоритм удаленного доступа.
2. Поддержка связи с читателем: выбор канала быстрого информирования, удобного для читателя; простота и доступность информации.
3. Обеспечение доставки и возврата печатного фонда читателю любым способом.
4. Онлайн-консультирование преподавателей и обучающихся университета, в том числе в режиме реального времени.

РЕКОМЕНДАЦИЯ:

Цель каждого направления развития может быть сформулирована через методологию «SMART»

SMART – эта аббревиатура, в которой «зашифрована» система и методика постановки целей, используемая изначально в менеджменте. Термин происходит от английского «smart» – «умный», (хитрый, смекалистый). Каждая буква в слове «SMART» имеет своё, особое значение:

S – «Specific» (конкретность) – конкретизация цели, которую нужно достигнуть.

M – «Measurable» (измеримость) – измеримость будущих результатов, к которым приведут те или иные действия.

A – «Attainable» (достижимость) – применение того, что необходимо для достижения поставленной цели (прописывание методов, инструментов для достижения цели).

R – «Relevant» (актуальность) – анализ того, насколько актуальна выбранная цель.

T – «Time-bound» (ограниченность во времени) – определение промежутка времени, по истечению которого должна быть выполнена заданная цель.

Например: в связи с тем, что во время пандемии доставка печатного фонда из библиотеки на дом читателю набрала большую популярность *(актуальность)*, в библиотеке к декабрю 2022 г. *(ограниченность)* будет разработан данный сервис (*конкретность)*, осуществляющий выполнение до 10 заказов в день *(измеримость, достижимость).*

Блок 1. Цифровые и дистанционные услуги библиотеки

1. **Доставка и возврат печатных изданий из фонда библиотеки для читателя в любых условиях (неважно: пандемические ограничения, смешанный или стандартный формат работы).** Разные условия могут оставить читателя дома, но при этом ему требуется работа с печатной книгой. Осуществлять доставку изданий возможно по указанному в запросе адресу после дистанционного оформления книг на читательский билет. Запрос включает в себя авторизацию пользователя в личном кабинете или электронном каталоге, выбор соответствующего издания и места его выдачи с указанием адреса.
2. **Система дистанционной записи в библиотеку «под ключ». Полное информационное сопровождение услуги, включающее помощь в регистрации, оформление читательского билета, при необходимости его оплату.** Важно понимать, что запись пользователя в библиотеку должна быть максимально удобна и интуитивно понятна, поэтому все позиции данного пункта нуждаются в максимальной проработке как на этапе планирования услуг, так и в ходе их оказания. Путь пользователя, который в конечном итоге станет читателем библиотеки, должен быть простым и логичным. Для этого требуется определить возможности организации в ключе каждой услуги. Здесь также нужно учитывать информационную политику библиотеки и ее техническое оснащение.
3. **Предоставление актуальной информации по сервисам и услугам библиотеки в Личном кабинете пользователя.** Личный кабинет – единая точка доступа к услугам библиотеки. Возможность воспользоваться всем, что предлагает библиотека в личном кабинете, – неотъемлемая часть любого читательского сервиса. От того, насколько он будет удобным в работе, зависит обращаемость пользователя к ресурсам, как печатным, так и электронным. Такие популярные запросы, как возможность смены пароля, размер задолженности и информирование об услугах, могут быть сняты, если личный кабинет пользователя организован грамотно.
4. **Использование смешанного формата обслуживания: оказание базовых и дополнительных услуг, в том числе в дистанционном формате.** Сохранение традиционных форматов обслуживания с применением ряда возможностей «дистанционки» оптимизирует библиотечные процессы. Чаще используются различные онлайн-площадки для продвижения, что привлекает новую аудиторию и расширяет возможности распространения информационных ресурсов. Здесь, несмотря на кажущуюся простоту организации, важно тщательно подходить к пониманию потребностей пользователей, ранжированию нагрузки сотрудников и выбору контента. Например, онлайн-консультирование, включая консультации в реальном времени, сканирование документов через МБА.
5. **Информирование пользователей о ресурсах, сервисах и услугах библиотеки (как работать с ресурсами, как искать информацию и т.п.) через качественный визуальный контент.** Создание качественного визуального контента для упрощения восприятия библиотеки современной аудиторией поможет привлечь новых пользователей, оптимизировать процесс консультирования, познакомить читателей

с новыми ресурсами. Использование видеоконтента как нового формата продвижения и работы с пользователями выводит на новый уровень выставочную и экскурсионную деятельность, давая возможность представить больше материалов и сохранить их в архиве. Очень удобно использовать аудиовизуальные методы для описания процесса поиска информации и работы с данными, поскольку наглядная иллюстрация работы и пример работы профессионала помогают качественнее разобраться в вопросах.

РЕКОМЕНДАЦИЯ:

Как создать новую услугу?

Шаг 1. Изучите желания пользователей. В чём они нуждаются?

Шаг 2. Сформулируйте несколько вариантов ответов на вопрос, как библиотека может помочь с этим.

Шаг 3. Выберите оптимальный вариант и сформулируйте, какую конкретно услугу хотите ввести.

Шаг 4. Составьте пошаговый чек-лист, чтобы достичь результата, или создайте мини-эволюцию задач, где каждая следующая будет чуть сложнее предыдущей. Ваш навык будет улучшаться очень быстро.

КЕЙСЫ, которые можно посмотреть для вдохновения:

«Путешествуем с Пользой» – онлайн-проект Научной библиотеки ОмГУПС
http://www.lib.tsu.ru/ru/puteshestvuem-s-polzoy-onlayn-proekt-nauchnoy-biblioteki-omgups
«Охота за книгами» переходит в онлайн http://www.lib.tsu.ru/ru/ohota-za-knigami-perehodit-v-onlayn

Блок 2. Сервисы и инструменты для эффективного обслуживания пользователей

1. **Техническая возможность снимать качественный контент для пользователей (видеолекции/инструкции и т.п.).** Разработка сценария для съемки контента. В технической подготовке к съемке важную роль играет оборудование, наличие отдельного микрофона, камеры, стабилизатора, освещения. Актуальным является подбор и обучение сотрудников для выполнения операторской работы, а также для последующих монтажа и постобработки видео. В рамках сценария важно заранее определить тип контента (обучающее видео, интервью, скринкаст и т.п.), целевую аудиторию, количество человек, занятых в съемке и одновременно находящихся в кадре, а также их внешний вид.
2. **Применение интерактивных инструментов для проведения библиотечно-библиографических онлайн-занятий (опросы, облачные сервисы по работе с документами, интерактивные доски и др.).** Использование в работе данных инструментов упрощает восприятие материала и делает его более презентабельным, понятным и структурированным. Российский и зарубежный рынок программного

обеспечения представлен множеством различных сервисов, большая часть которых позволяет работать без платных расширенных опций, вполне хватает базового инструментария. Узнавать о новых программах чаще всего получается в ходе различных обучений и повышения квалификации, когда происходит обмен опытом. Сами инструменты облегчают процесс представления информации при совместном использовании, поскольку одновременная работа над одним и тем же продуктом в команде в режиме реального времени позволяет сделать его качественнее и разнообразнее.

3. **Создание чат-бота для повторяющихся вопросов пользователей о сервисах, услугах и ресурсах библиотеки.** Анализ контента, который видит и воспринимает пользователь, позволяет выделить сильные и слабые стороны библиотечных процессов и работать над ними. Одним из способов предоставления актуальной информации, связанной с текущей работой библиотеки, является чат-бот. Это программа, которая имитирует реальный разговор с пользователем, чаще всего с помощью текстовых сообщений на сайтах или в мессенджерах. Получая вопрос, бот обращается к конкретной странице сайта для получения информации, необходимой читателю, и выводит ответ на его вопрос в виде текста. Это быстро, удобно и требует только поддержания актуального контента на сайте.
4. **Создание виртуальных выставок, скринкастов с целью продвижения контента библиотеки. Использование QR-кодов (на сайте, выставках) для получения быстрой информации.** Выставочная деятельность выходит за пределы формата стандартных книжных выставок. Все чаще в дополнение к ним, а то и совсем как самостоятельный продукт, создаются виртуальные выставки. Они позволяют представить тему в более широком и разнообразном формате, а также сохранять представленную информацию. QR-коды в дополнение к этому быстрее приводят пользователя к представленной в нем информации и тем самым дают возможность популяризировать собственные ресурсы библиотеки, например, материалы из репозитория.
5. **Интеграция сервисов и услуг библиотеки для преподавателей и студентов с личным кабинетом университета.** Вузовская библиотека – неотъемлемая часть университетской среды, а потому взаимодействие с ней должно быть максимально бесшовным. Все сервисы, которыми пользуются студенты и преподаватели, находятся под рукой, и переход к ним осуществляется максимум за два клика. Это формирует единую среду. Например, в LMS встроены подписные ресурсы, а разместить свою статью в репозитории, заказать издание из электронного каталога и ознакомиться с актуальными публикациями по теме исследования можно после ввода всего лишь одного логина и пароля, а не индивидуального для каждого сайта.

КЕЙСЫ, которые можно посмотреть для вдохновения:

Университетские библиотеки Томска запускают свой YouTube канал
http://www.lib.tsu.ru/ru/news/universitetskie-biblioteki-tomska-zapuskayut-svoy-youtube-kanal
200 дней Стефана: как живёт чат-бот в университетской библиотеке
http://www.lib.tsu.ru/ru/news/200-dney-stefana-kak-zhivyot-chat-bot-v-universitetskoy-biblioteke

БОНУС: чек-лист по чат-боту

Нагрузка на сотрудников выросла, пользователи привыкли писать в социальных сетях, даже если библиотека уже открыта физически… Как это всё совместить? Хороший вариант – создать собственный чат-бот, который будет отвечать на самые популярные вопросы за вас. Всего в трёх коротких видео легко научиться:

- создавать простейший чат-бот https://youtu.be/ZgN7-i8Df5Y
- разрабатывать меню для чат-бота https://youtu.be/JibbjqZNZFE
- расширять чат-бот до полноценного консультанта https://www.youtube.com/watch?v=ZgN7-i8Df5Y

Однако это ещё не всё! Создать чат-бот технически – только часть процесса по его внедрению в библиотеке. Воспользуйтесь чек-листом, чтобы не упустить ни один этап:

1. Собрать обращения пользователей за последние годы
2. Выделить самые часто задаваемые вопросы, для начала – не больше 5
3. Подготовить тексты-формулировки приветствия, вопросов и ответов
4. Разработать стратегию продвижения чат-бота: публикации в социальных сетях, плакаты с QR-кодами, новость на сайте
5. Создать чат-бот
6. Проверить функционирование чат-бота в тестовом режиме
7. Опубликовать новость о запуске
8. Информировать пользователей о чат-боте согласно разработанной стратегии
9. Анализировать работу чат-бота и развивать его дальше

Готово, Вы освободили себе время на другую деятельность!

Блок 3. Популярные каналы коммуникации с пользователями

1. Телефонные звонки (консультации, решение срочных вопросов и т.п.)
2. Виртуальная справочная служба и общение через чат-бот
3. Социальные сети
4. Телеграм-канал – для оперативных новостей
5. Личный кабинет студента с вкладкой или информацией о библиотеке
6. ВКС: ZOOM, Skype и другие онлайн-среды

КЕЙСЫ, которые можно посмотреть для вдохновения:

Проект Центральной универсальной научной библиотеки имени Н.А. Некрасова «Электронекрасовка»: https://electro.nekrasovka.ru/

Проект Научной библиотеки ТГУ «PRO Сибирь»: https://prosiberia.tsu.ru/

Сайт Российской государственной библиотеки для молодёжи: https://rgub.ru/

БОНУС: аккаунты, на которые стоит подписаться, если Вы библиотекарь

Телеграм-канал «Библиомедиа» https://t.me/bibliomedia_tsu

Телеграм-канал «Цифровой библиотекарь» https://t.me/digital_librarian

ВК« Циничный библиотекарь»: https://vk.com/biblio_cinik

Блок 4. Развитие команды библиотеки

Современные реалии показывают, что изменения формата работы библиотеки отражаются на работе коллектива и команд. Сотрудники, привыкшие видеть друг друга ежедневно, лично напоминать о задачах и встречах, в условиях дистанционного, посменного или гибридного формата работы теряют связь между собой. Теперь её приходится удерживать, прикладывая особенные усилия, формируя новые привычки. К тому же прежние распределения навыков и обязанностей с трудом выдерживают напор изменяющихся условий, нередко требуется пересборка команды здесь и сейчас для решения новых задач. Какие способы помогают сделать переход на гибридный формат работы менее болезненным?

1. **Использование мессенджеров (вотсап, телеграм) и создание в них групп.** Для быстрой постоянной связи электронная почта уже не так эффективна. У деловой переписки есть свои стандарты, которые становятся неуместны в некоторых ситуациях.

   Если в библиотеке нет комплексной информационной системы управления деятельностью, включающей и почту, и трекер задач, и приложение, рассылающее уведомления, самый простой и бесплатный выход – мессенджеры. Чаты отделов и проектных команд, оперативно доносящие любую информацию и сохраняющие все файлы и ссылки, которые в них попадают, это действительно отличный инструмент, с учетом того, что есть web-версии. Нужно только заранее договориться, какой из множества вариантов все будут использовать, и обозначить правила: временные рамки переписки (например, писать только в рабочее время), допустимость нерабочего контента (открытки и т.п.).
2. **Обучение новым навыкам работы** (работа в соцсетях, smm, виртуальные выставки, запись подкастов и др. сервисы). Все технические нововведения, изучение которых могло откладываться годами, потребовалось освоить в кратчайшие сроки. Причём этот вопрос касался не только специфических цифровых сервисов, таких как приложения для видеоконференций или конструкторы сайтов для виртуальных выставок, но и навыков работы в социальных сетях – понимание их алгоритмов, актуальные и эффективные методы работы SMM-специалистов и многое другое. Здесь важно проследить, чтобы те, у кого новые технологии вызывают затруднения, не стали аутсайдерами, сохранили ощущение включенности в рабочие процессы и мотивацию. Это можно сделать благодаря отдельным занятиям для освоения требуемого минимума, поддержке коллег, гармоничному распределению ответственности и задач. Важно помнить: не обязательно учиться всему и сразу, необходимо определить 1–2 компетенции для специалистов, которые необходимо развивать, и сосредоточится на них.

3. **В университетском сообществе быть заметными своему учредителю.** Практически в каждом университете есть корпоративное СМИ. Это может быть университетская газета или сайт университета. Для корпоративной газеты один из вариантов формирования имиджа библиотеки – ведение постоянной рубрики о библиотеке. Идеи могут быть разные: какие ресурсы и услуги библиотеки особенно полезны в это время, чем интересна библиотека для преподавателей, студентов и т.п., кто из лидеров мнений университетского сообщества отметил библиотеку для себя и тепло о ней отзывается. Второй вариант – регулярная подача библиотечных новостей на сайт университета. Следует узнать требования и приоритетные направления публикаций, определить для себя периодичность (раз в квартал, каждый месяц и т.п.). Важно показать встроенность библиотеки в развитие университета.

КЕЙСЫ, которые можно посмотреть для вдохновения:

Научная библиотека ТГУ подготовила чек-листы по цифровому этикету http://www.lib.tsu.ru/ru/nauchnaya-biblioteka-tgu-podgotovila-chek-listy-po-cifrovomu-etiketu

Команда перемен: пять насущных вопросов и ответов http://www.unkniga.ru/biblioteki/vuzbiblio/13329-komanda-peremen-pyat-nasuschnyh-voprosov-i-otvetov.html

300 специалистов библиотек освоили в ТГУ передовые технологии непрерывного образования http://www.lib.tsu.ru/ru/news/300-specialistov-bibliotek-osvoili-v-tgu-peredovye-tehnologii-nepreryvnogo-obrazovaniya

БОНУС: как поддерживать команду

В условиях неопределенности важно поддерживать друг друга не только в рабочих моментах. Потеряв живой человеческий контакт, команда может начать распадаться, потерять мотивацию. Чтобы быть ближе друг к другу, сотрудники НБ ТГУ в период пандемии несколько недель провели, следуя заданиям для командообразования: читали и обсуждали книги, погружались в бесплатные трансляции театров, виртуально гуляли по музеям и выполняли задания из чек-листов для повышения активности, расхламления и других задач. Пример материалов к одному из заданий: https://drive.google.com/file/d/1iVGGI4_cNkMuMbYmHdEzEmBgkUt-3mhK/view?usp=sharing

Блок 5. Барьеры на пути к успешной удалённой работе

Организация эффективного труда – всегда непростая задача, а в новых форматах это становится особенно трудно. Работая над экстренным переносом своей деятельности в другой формат, библиотеки сталкивались с множеством трудностей, но три оказались самыми значительными.

1. **Техническое обеспечение – организация удаленной работы сотрудников на дому.** Не все сотрудники умеют работать с онлайн-сервисами в домашних условиях, где

необходима помощь и настройка приложений. Особенно это коснулось сотрудников старшего возраста. Также не всегда удаётся обеспечить необходимый набор оборудования. Чёткое понимание того, какие задачи требуют особенной техники, а какие – нет, может способствовать перераспределению их между рабочими днями и переходу на частично дистанционный режим. В этом случае задачи, не связанные с необходимостью реального присутствия сотрудника на рабочем месте, могут быть сконцентрированы в комплекс, их выполнением специалист может заниматься удаленно. Кроме того, можно поддерживать сотрудников в их собственном стремлении организовать рабочее место в таком формате. В некоторых случаях можно предоставить сотруднику ноутбук или компьютер для работы из дома.

2. **При переводе полностью в дистанционный режим работы у пользователей нет приложений для связи (ZOOM и др.) или интернета.** В случае с полным отсутствием интернета можно финансово поддержать расходы сотрудников на его проведение. Также стоит предоставить и для сотрудников, и для пользователей информацию о программном обеспечении, использующемся библиотекой в период удаленной работы. Сама библиотека должна использовать те сервисы, которые потребуют от пользователей наименьших усилий, например, создавать мероприятия, для подключения к которым нужно нажать только на одну ссылку и ничего больше: трансляция сразу становится доступной. Если требуются более сложные шаги, необходимо подготовить аудиторию заранее, написать или снять наглядную пошаговую инструкцию перед мероприятием, объяснив основные действия.
3. **Недостаток квалификации у сотрудников библиотек в пользовании цифровыми сервисами.** Необходимость работы в онлайн-формате подсветила слабое место библиотек: низкую цифровую компетентность многих сотрудников. Решение этой проблемы требуется не для конкретной экстренной ситуации, а для повседневности: без нужных навыков библиотека с трудом будет сохранять себя, не говоря уже о развитии. При этом действовать нужно в нескольких направлениях. Во-первых, необходимо сформировать список базовых навыков, которыми должны обладать сотрудники, составить чек-лист или техминимум, по которому будет отслеживаться владение основными инструментами – не ради порицания, а для формирования актуальной матрицы повышения квалификации. Во-вторых, нужно обучать сотрудников цифровому этикету и правилам рабочего общения в цифровой среде.

Неожиданные ситуации всегда создают риски для нарушения порядка работы, но справиться с ними легче, когда есть устойчивая база, на которую можно опереться. Опыт пандемии показал, что новые форматы работы библиотеки и пользователей, а также приобретенные навыки теперь являются необходимым минимумом.

КЕЙСЫ, которые можно посмотреть для вдохновения:

Томское методическое объединение
https://drive.google.com/file/d/1uBUUYxwNag6bVjrqExnn8zImZBG8moom/view
Омское методическое объединение
https://drive.google.com/file/d/19uZa5LZDUSyY9ZBWilUMSbPOarPnqNE9/view

Кемеровское методическое объединение
https://drive.google.com/file/d/198zl1rDWtQ4Fu5bC6QAuE7b8EyVO2k-0/view
Новосибирское методическое объединение
https://drive.google.com/file/d/1jd2p_UMGlXYdoCCHuYgI3N6CPMyzeAdn/view
Методическое объединение Ханты-Мансийского автономного округа – Югра
https://drive.google.com/file/d/1AYMqOww7DlsHGn62_Hxstg72cXIMywuc/view

РЕКОМЕНДАЦИЯ:

При выборе источников повышения квалификации и поиске новых знаний не ограничивайтесь только профессиональными журналами, сайтами, организациями. Многообразие видов деятельности современного библиотекаря пересекается со многими отраслями знаний.

Если Вы…

- …руководите коллективом, думаете над стратегией развития, обучаете сотрудников, то обратите внимание на глобальные корпоративные университеты и порталы и их открытые проекты: Сбербанк (EduTechClub https://sberuniversity.ru/edutech-club/events/), Сколково (Образовательный портал бизнес-школы https://www.skolkovo.ru/navigator/events/?project_terms=free), Университет 20.35 (http://2035.university/). Их бесплатные вебинары, мастер-классы, интерактивы и многое другое – источники вдохновения, понимания направлений развития близких библиотеке отраслей.
- …ведете социальные сети, развиваете сайт, продвигаете сервисы и услуги библиотеки, готовите визуальные материалы для мероприятий (буклеты, презентации, афиши), отчеты по исследованиям, аналитике и т.д., то вам подойдут практические интенсивы и мини-курсы от образовательных платформ, таких как Нетология (https://netology.ru/free/design#/), Geekbrains (https://gb.ru/courses/all#free), Skillbox (https://live.skillbox.ru/?_ga=2.190463459.991694071.1655971520-1643165023.1643165023) и другие.
- …ищете возможности для повышения эффективности работы вас и команды, изучаете тайм-менеджмент, управление проектами, психологию и коммуникации, обращайтесь к массовым открытым онлайн-курсам на платформах Stepik (https://stepik.org/catalog), Открытое образование (https://openedu.ru/) и другие.

БОНУС: список сервисов для самостоятельного обучения

Майндмейстер/mindmeister: https://www.mindmeister.com/ru
Wordcloud: https://wordcloud.online/ru
Онлайн-инструменты для любителей PDF https://www.ilovepdf.com/ru и IMAGE https://www.iloveimg.com/ru
Курс от Яндекса «Пироги с наукой» (https://yandex.ru/promo/q/pirogi_s_naukoi)

Приложение

Национальный исследовательский Томский государственный университет
Научная библиотека

Фокус-групповое исследование
COVID-19: влияние пандемии на библиотеки. От выводов к переменам

Фокус-групповое исследование проводится по материалам анкетирования «Библиотеки вузов Западной Сибири в условиях пандемии» (июнь, 2020 г.), а также итогов его обсуждения на заседании регионального методического совета.

Цель: выяснить, какие формы и методы удаленной работы и обслуживания читателей библиотеки считают эффективными в условиях пандемии и постпандемии.
Задачи:
1) Определить, какие цифровые услуги, сервисы стали самыми эффективными для пользователей в условиях пандемии и могут быть рекомендованы для применения в обслуживании в период после пандемии;
2) Определить, какие онлайн-инструменты взаимодействия и коммуникации с пользователями оказались эффективными в условиях пандемии и могут быть рекомендованы для применения в обслуживании в период после пандемии;
3) Выяснить, с какими барьерами столкнулись библиотеки при внедрении новых услуг и организации работы в условиях пандемии и какие пути их преодоления возможны.

В результате исследования библиотеки получат:

Методические рекомендации для организации удаленной работы библиотеки: гид по эффективным цифровым услугам, сервисам, каналам коммуникации, работе команды сотрудников.

Дата: 30 июня (среда) 2021 г., 10:00 (мск), онлайн.
Состав группы для фокус-группового исследования 12 человек.