



Тенденции развития библиотек в веб-среде

*Докладчик: Редькина Наталья Степановна,
д-р пед.наук, заместитель директора ГПНТБ СО РАН по научной работе*

*XVII международная конференция
«Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации», 2018*

Современные тенденции развития общества (штрихи)



- **Глобализация** (социальная и информационная открытость, экспансия контактов вовне).
- Развитие науки, цифровой экономики, образования.
- «Прорывы» в области информационных и коммуникационных технологий.
- Увеличение объемов информации, информационная перенасыщенность.
- Ускорение и т.д.



- **Требование непрерывной адаптации кадров** к меняющимся технико-технологическим условиям.
- **Изменение темпорально-топологических характеристик общества** и др.



**Знания, компетенции,
непрерывное самосовершенствование и обучение -
критически важные компоненты успеха!**

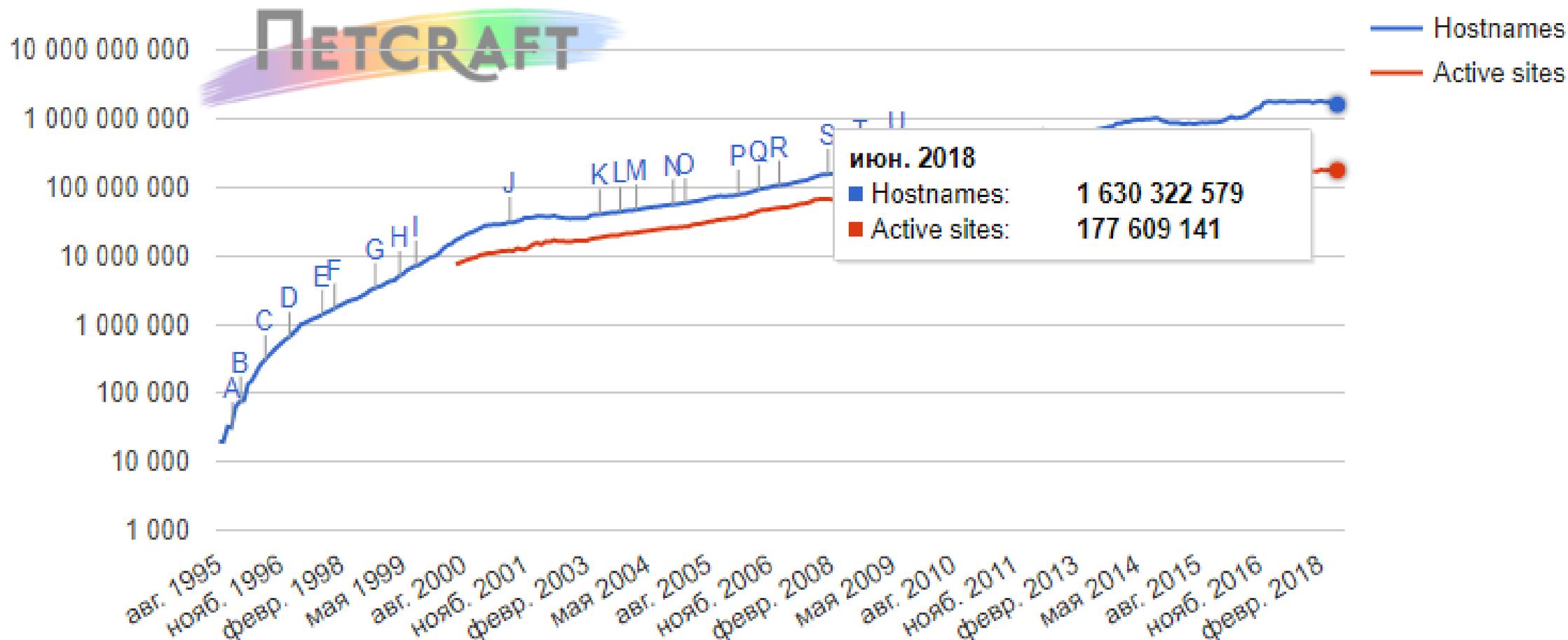
Элвин Тоффлер «Шок будущего»

- Новое состояние общества обязано развитию информационных технологий, именно они и их использование придает всем процессам, протекающим в обществе, небывалый динамизм и разнообразие.



К 2020 году полный объем данных, которыми будет обладать человечество, составит 35 ЗБ.
[в 1 ЗБ содержится около 1 млрд Гб, 1 зеттабайт = 50 библиотекам Конгресса США]

Total number of websites (logarithmic scale)



Изменить масштаб оси Y на линейную

JAN
2018

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2018

KEY STATISTICAL INDICATORS FOR THE WORLD'S INTERNET, MOBILE, AND SOCIAL MEDIA USERS

TOTAL
POPULATION



7.593
BILLION

URBANISATION:
55%

INTERNET
USERS



4.021
BILLION

PENETRATION:
53%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



3.196
BILLION

PENETRATION:
42%

UNIQUE
MOBILE USERS



5.135
BILLION

PENETRATION:
68%

ACTIVE MOBILE
SOCIAL USERS



2.958
BILLION

PENETRATION:
39%

we
are
social



we
are
social



SOURCES: POPULATION: UNITED NATIONS; U.S. CENSUS BUREAU; INTERNET: INTERNETWORLDSTATS; ITU; EUROSTAT; INTERNETLIVESTATS; CIA WORLD FACTBOOK; MIDEASTMEDIA.ORG; FACEBOOK; GOVERNMENT OFFICIALS; REGULATORY AUTHORITIES; REPUTABLE MEDIA; SOCIAL MEDIA AND MOBILE SOCIAL MEDIA: FACEBOOK; TENCENT; VKONTAKTE; KAKAO; NAVER; DING; TECHRASA; SIMILARWEB; KEPIOS ANALYSIS; MOBILE: GSMA INTELLIGENCE; GOOGLE; ERICSSON; KEPIOS ANALYSIS. **NOTE:** PENETRATION FIGURES ARE FOR TOTAL POPULATION (ALL AGES).

Тенденции развития библиотек



Веб-сервисы в библиотеках

Эффективные технологии веб в деятельности библиотеки

Веб-сервисы для
развития систем
коммуникации,
информирования
и других услуг

Веб-технологии создания
и размещения ресурсов

Веб-сервисы для развития систем коммуникации, информирования и других услуг

Электронная почта

- Microsoft Outlook, Windows Live Hotmail, Gmail, Mail.ru, Yandex.ru

Системы телеконференций

- USENET, Cisco TelePresence, FirstClass Intranet Server, NetMeetingUSENET, Cisco TelePresence, FirstClass Intranet Server, NetMeeting

Сервисы e-mail рассылок

- Системы e-mail рассылок (в том числе персонализированных), SMS, push-уведомлений и транзакционных писем (SendPulse, Estismail)

Мобильные сервисы мгновенного обмена сообщениями, проведения видеоконференций

- Viber, WhatsApp, Skype, ICQ, Line, Facebook Messenger

RSS-сервисы

- Google Reader, NETVibes, Feedly и др.

Веб-технологий создания и размещения информационных ресурсов

Web-страницы, web-сайты

- Microsoft FrontPage, Macromedia Dreamweaver, FCKeditor, готовые дизайны и шаблоны сайтов

Блоги

- Livejournal, Блог.ру

Социальные сети

- Facebook, Google+, LinkedIn, ВКонтакте, Одноклассники

Фото-, видеохостинги

- YouTube, Instagram, Flickr, Я.Фото

Подкасты

- Zune Software, iTunes, Rhythmbox, gPodder, AmaroK, Banshee

Мэшапы

- Popfly, Yahoo Pipes, Zapier, Flickr, Mash Maker

Гибридные фонды библиотек

SPIE.

 **CAMBRIDGE**
UNIVERSITY PRESS

nature.com



Университетская библиотека
ONLINE

 **Thieme**

WILEY

 **SAGE** journals

 **ROYAL SOCIETY
OF CHEMISTRY**

 **Taylor &
Francis
Online**

AIP
American Institute
of Physics

 **IEEE**
Advancing Technology
for Humanity

APS
physics

ИЗДАТЕЛЬСТВО «ЛАНЬ»
 **ЭБС**

IOPscience

znanium.com
электронно-библиотечная система

Science
AAAS

 **ACS**
Chemistry for Life®

OXFORD
UNIVERSITY PRESS

 **SpringerLink**

 **IPRbooks**
ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА



Многоспектральные изображения

← → ↻ 🏠 bl.uk/manuscripts/Viewer.aspx?ref=arundel_ms_263_f001r

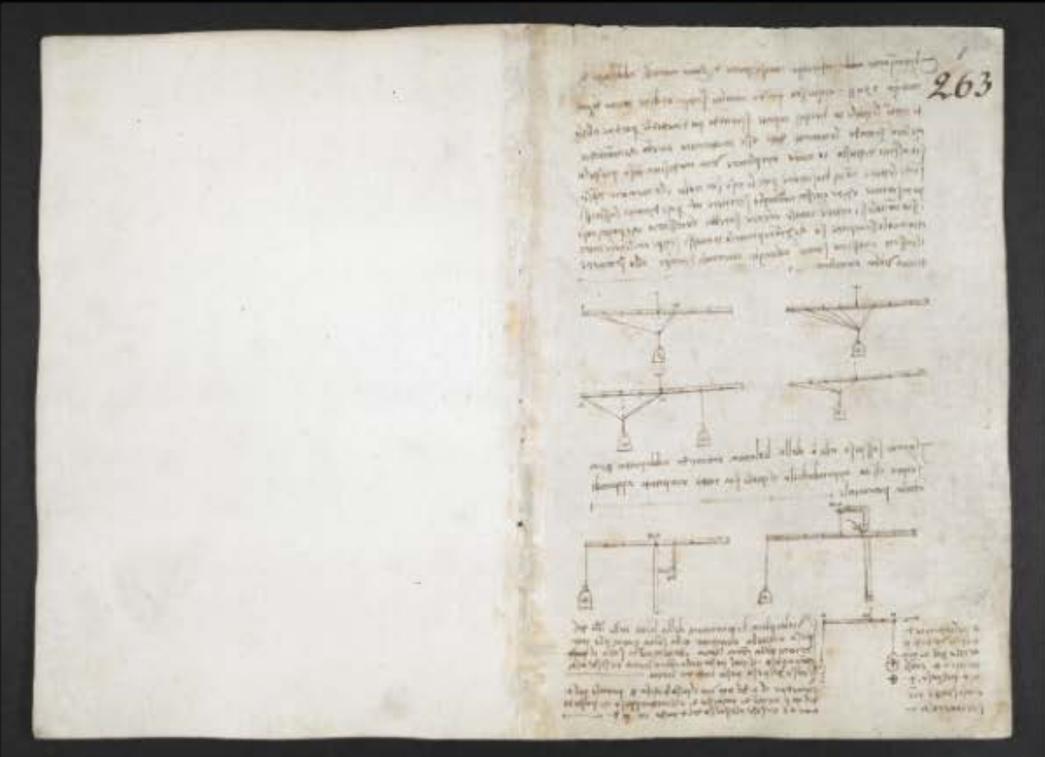
Arundel MS 263 1478-1518, Contents:Notebook of Leonardo da Vinci ("The Codex Arundel"). A collection of papers written in Italian by Leonardo da Vinci (b. 1452, d. 1519), in his characteristic left-handed mirror-writing

Content

show link

View Direction ⏪ ⏩

f.1r



BRITISH LIBRARY

BRITISH LIBRARY

Каталоги будущего – это не только окно к библиотечным хранилищам, но и портал в сети, раскрывающий контент, соответствующий информационным потребностям пользователей библиотеки



Видео, мультимедиа, вебкасты



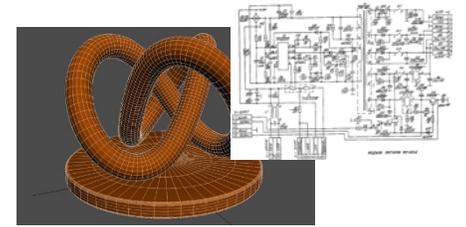
Гибридный фонд (традиционные и электронные ресурсы)



Фото, графика



Исследовательские данные, Big Data



Модели, в т.ч. 3D модели



Программное обеспечение



Веб-архивы



Звуковые файлы, подкасты



Разноформатные оцифрованные документы



DEUTSCHE DIGITALE BIBLIOTHEK
Kultur und Wissen online

Login | English ▾

HOME PAGE ABOUT US ▾ HELP DISCOVER ▾

photo



Only objects with digitised media

Advanced Search

Advanced Search ?

Connect search fields with

Media type ▾

Search all ▾

- [Please select] ▾
- [Please select]
 - Audio
 - Image
 - No digitised media
 - Text
 - Video

One of the terms ▾

Add another search group

Reset

Search

Примеры описания



AUDIO RECORDING

Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 1

Interview with Denis and Margie Dennehy in Chicago, Illinois, May 5, 1974



Audio Controls Share

Download: MP3 Go

About this Item

Title
Interview with Denis and Margie Dennehy in Chicago, Illinois, May 5, 1974

Contributor Names
Moloney, Mick, 1944- (Collector)
Dennehy, Denis (Interviewee)
Dennehy, Margie (Interviewee)

More Audio Recordings like this

AUDIO

AUDIO RECORDING
Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 1

AUDIO

AUDIO RECORDING
Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 2

AUDIO

AUDIO RECORDING
Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 3

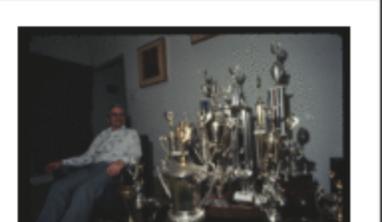
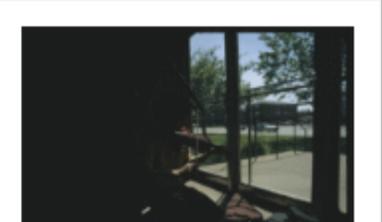
AUDIO

AUDIO RECORDING
Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 4

AUDIO

AUDIO RECORDING
Interview with Mary O'Reilly about her work in the Folk Fair with Irish Exhibition, part 5

You might also like



↓ [Katalog](#)

→ [Einfache Suche](#)

→ [Erweiterte Suche](#)

→ [Browsen \(DDC\)](#)

→ [Suchverlauf](#)

→ [Meine Auswahl](#)

→ [Hilfe](#)

→ [Datenshop](#)

→ [Mein Konto](#)

→ [Ablieferung von
Netzpublikationen](#)

→ [Informationsvermittlung](#)

[Login](#) →

→ [Über die Deutsche
Nationalbibliothek](#)

KATALOG DER DEUTSCHEN NATIONALBIBLIOTHEK

Ergebnis der Suche nach: "motzart" im Bestand: Musikarchiv

1 - 4 von 4

[Datum \(neuestes zuerst\)](#) ▼

[sortieren](#) →



1 [Volksmusik nach MotzArt](#)

[Motz, Rudl. - Krumbach \(Schwaben\) : Beratungsstelle für Volksmusik in Schwaben, c 2002, Partitur](#)



2 [Unerhört](#)

[Bern : Fata Morgana, \[1984\]](#)



3 [Motz-Art](#)

[Organisation \(kiz\)](#)



4 [Motz-Art Ensemble \(Schweiz\)](#)

[Organisation \(kiz\)](#)

1 - 4 von 4

[Gehe zu](#) →



ΦΟΤΟ

flickr  Explore Create

 Log In [Sign Up](#)



 **BnF** [+ Join Group](#)

266 Members • 1.3K Photos • 7 Discussions

Group Since Jun 23, 2006

- Overview
- Discussions
- Photos
- Members
- Map

Photo pool

[View 1,311 photos](#)  



GROUPS BETA 

Проект ГПНТБ СО РАН (<http://history.sib-science.info/>)

Все

Сибирская наука

Научные учреждения

Люди



Год за годом



Неверный источник

Рыцари Круглого стола

1998

Новосибирск: ИЯФ СО РАН
К 40-летию Института ядерной физики им. Г.И. Будкера СО РАН.



Неверный источник

Институт физики полупроводников

2002

Новосибирск: Киновидеостудия "Пирамида"
Институт физики полупроводников (ИФП) СО РАН был создан в 1964 году на основе объединения Института физики твердого тела и полупроводниковой электроники СО АН СССР и Института радиофизики и электроники СО АН СССР. Сейчас ИФП - исследовательский центр, совмещающий академическую науку, практическую реализацию инновационных разработок и подготовку высококвалифицированных научных исследователей и инженерно-технических специалистов.



Институт экономики и организации промышленного производства СО РАН

2003

Новосибирск: Professional Television Production Studio

Базы данных

искать в ГПНТБ СО РАН

искать в удаленных ресурсах

- БД ИНИОН
- АГРОС
- ЦОБФ и С (Центральная отраслевая библиотечная служба по физической культуре и спорту)
- ФГНУ НПБ им. К. Д. Ушинского
- ЮНБ (Юридическая научная библиотека — Фонд диссертаций и изданий до 1941 г.)
- Базы данных открытого доступа
- Поисковые системы открытого доступа
- Универсальная тематика**
- Annual Reviews
- Cambridge University Press Journals
- Oxford University Press Journals
- ProQuest Dissertations & Theses Global
- Science
- Scopus
- Springer Books

КНИГИ

ЖУРНАЛЫ И ПРОДОЛЖАЮЩИЕСЯ ИЗДАНИЯ

ГАЗЕТЫ

АВТОРЕФЕРАТЫ. ДИССЕРТАЦИИ

ПАТЕНТЫ. СТАНДАРТЫ

МАТЕРИАЛЫ КОНФЕРЕНЦИЙ

ЦИФРОВЫЕ КОЛЛЕКЦИИ

БАЗЫ ДАННЫХ

ИЗДАНИЯ НА ОПТИЧЕСКИХ ДИСКАХ

НАУЧНЫЕ ДАННЫЕ (RESEARCH DATA REPOSITORIES). НАУЧНЫЕ ДАННЫЕ

ЭЛЕКТРОННЫЕ КОЛЛЕКЦИИ. БАЗЫ ДАННЫХ

РЕСУРСЫ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА

РАСПРЕДЕЛЕННЫЕ КОЛЛЕКЦИИ. НОВОСИБИРСКОЙ БИБЛИОТЕЧНОЙ КОЛЛЕКЦИИ

Базы данных

искать в ГПНТБ СО РАН

искать в удаленных ресурсах

- БД ИНИОН
- АГРОС
- ЦОБФ и С (Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту)
- ФГНУ НПБ им. К. Д. Ушинского
- ЮНБ (Юридическая научная библиотека — Фонд диссертаций и изданий до 1941 г.)

Базы данных открытого доступа
Поисковые системы открытого доступа

- Универсальная тематика**
- Annual Reviews
- Cambridge University Press Journals
- Oxford University Press Journals
- ProQuest Dissertations & Theses Global
- Science
- Scopus
- Springer Books
- Springer Nature Journals
- Web of Science
- Wiley Journals

- Химия**
- American Chemical Society Journals / Core Package Web Editions
- Royal Society of Chemistry Journals
- Cambridge Structural Database

- Физика/Техника**
- American Institute of Physics Journals
- American Physical Society Journals

Услуги

- ➔ On-line запись в библиотеку
- ➔ Электронный заказ изданий
- ➔ Мой онлайн-формуляр
- ➔ Мои сохраненные заказы
- ➔ Заказ изданий по МБА и ДД
- ➔ Выполнение запросов, поступивших от удаленных пользователей

The screenshot shows the re3data.org website. At the top, there is a navigation menu with links for Search, Browse, Suggest, Resources, and Contact. The main content area features the re3data.org logo and the text 'REGISTRY OF RESEARCH DATA REPOSITORIES'. Below the logo is a search bar with a search button. The background of the page is a blue-toned landscape with mountains.



[Kontakt](#)[A-Z](#)[Träger / Förderer](#)[Datenschutz](#)[Impressum](#)[Hilfe](#)[Mein Konto](#)[English](#)[Home](#) // [Netzpublikationen](#) // **[Webarchiv](#)**

WEBARCHIV

Die Deutsche Nationalbibliothek sammelt, erschließt, verzeichnet und archiviert im Rahmen ihres gesetzlichen Sammelauftrages Webseiten. Der Zugriff auf die archivierten Webseiten kann nur direkt vor Ort in den Lesesälen erfolgen. Alle archivierten Webseiten sind im Katalog der Deutschen Nationalbibliothek verzeichnet. Zusätzlich ist ein Einstieg über eine Volltextsuche und eine thematische Übersicht möglich.

In Ergänzung zu den regelmäßig gesammelten Webseiten im Webarchiv wurde im Jahr 2014 ein umfangreicher Crawl der Top-Level-Domain .de durchgeführt. Auf diesen kann mit einer Volltextsuche und über URLs zugegriffen werden.

- ✂ [Webarchiv](#)
- ✂ [Webarchiv DE-Crawl](#)

Weiterführende Informationen

- [Webarchivierung - Häufig gestellte Fragen \(FAQ\)](#)
- [Webarchiv - Hilfe](#)
- [DE-Crawl - Hilfe](#)

- @ [Susanne Puls](#)
- @ [Tobias Steinke](#)
- @ [Fehlermeldung Netzpublikationen](#)



SIGN IN



Search



Explore more than 327 billion web pages saved over time

www.europeana.eu

host europeana.eu

MIME-types

Any MIME-types

Year Start

2007

Year End

2018

- All
- text
- image
- application

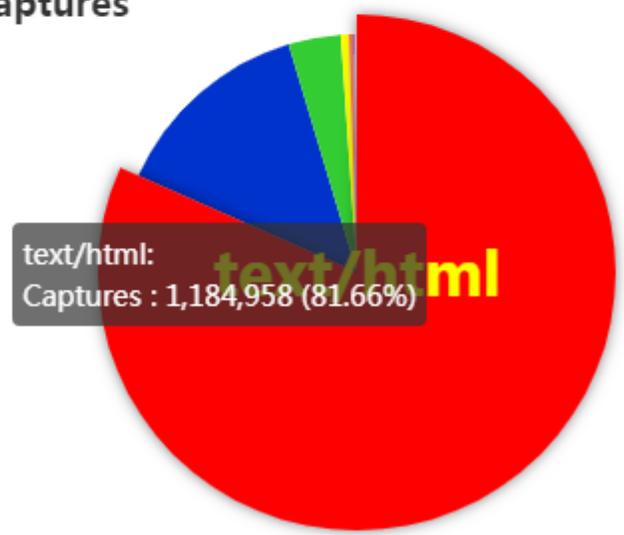
Summary on MIME-types Count

Quick search on MIME-types...

<< < 1 2 ... > >>

	Captures	URLs	New URLs
text/html	1,184,958	968,557	944,471
image/jpeg	199,062	194,454	193,755
image/png	51,466	48,606	48,474
image/gif	7,881	5,331	5,105
text/css	4,461	176	103
text/plain	936	100	74

Captures



Почему это задачи библиотек?

- Библиотеки исторически способствуют донесению информации обществу,
- Библиотеки имеют тенденцию быть постоянными:
 - **проект может быть забыт через несколько лет, а библиотеки могут хранить информацию вечно,**
- Библиотекам доверяют.

Виртуальное информационно-библиотечное обслуживание

«Наша роль распространителей информации вышла за пределы библиотечных зданий и коллекций и распространилась на весь электронный мир...»

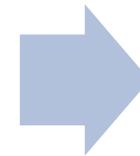
П. Годвин

- **электронные каталоги,**
- **фактографические БД,**
- **библиографические БД,**
- **полнотекстовые БД,**
- **коллекции оцифрованных изданий,**
- **тематические сайты,**
- **социальные аккаунты,**
- **навигаторы,**
- **электронные лицензионные ресурсы удаленного доступа**

Информационные ресурсы / продукты



Услуги



Библиотека онлайн

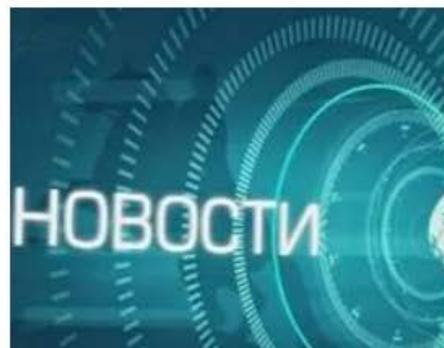
Сайт «Новости сибирской науки» (<http://www.sib-science.info>)



Новости дня

- Заседание Правительства РФ. Один из главных вопросов - поддержка науки** 21/10
- Дмитрий Медведев: на привлечение ведущих ученых будет выделено до 28 млрд. руб.** 21/10
- Томский инновационный кластер получит поддержку Минэкономразвития** 21/10

Главные новости



Заседа главнь



Новости институтов, Конференции

06/04/2016

В ИАиЭ СО РАН пройдет семинар «Прямая регистрация гравитационных волн. Проблемы и перспективы»

296

7 апреля 2016 г., в 10:00, в конференц-зале ИАиЭ СО РАН состоится семинар на тему: «Прямая регистрация гравитационных волн. Проблемы и перспективы».

Докладчик: доктор физико-математических наук А. Д. Долгов (руководитель лаборатории космологии и элементарных частиц ИГиТ, ведущий научный сотрудник Института теоретической и экспериментальной физики им. А.И. Алкинова, профессор университета Феррари (Италия), ведущий научный сотрудник итальянского Института ядерной физики).

Научный семинар пройдет в рамках постоянно действующего в Институте автоматизации и электрометрии СО РАН семинара Учебно-научного центра «Квантовая оптика» (руководитель директор ИАиЭ СО РАН, академик А.М. Шалагин).

Адрес: г. Новосибирск, проспект Академика Колтца, 1, Конференц-зал (3 этаж).

Справка:

Проект LIGO объявил 11 февраля 2016 года о крупнейшем научном открытии — экспериментальном обнаружении гравитационных волн. Это открытие согласуется с общей теорией относительности Альберта Эйнштейна и является экспериментальным доказательством одного из ее положений, сформулированного в 1915 году. Обнаружение гравитационных волн космического происхождения долгое время представляло проблему, так как гравитационное взаимодействие очень слабое.

Коллаборация LIGO проводила эксперименты на базе лазерной интерферометрической гравитационно-волновой обсерватории (Laser Interferometer Gravitational-Wave Observatory). Детекторы LIGO, расположенные в Ливингстоне (Луизиана, США) и Ханфорде (Вашингтон), зарегистрировали сигнал гравитационных волн, источником которых стало слияние двух черных дыр (36 и 29 масс Солнца) около 1,3 млрд лет назад.

Все новости

- Новосибирские ученые создали искусственное сердце, которое в пять раз дешевле импортных аналогов** 15/06 1
- Геофизики ИРНИТУ предлагают новые методы оценки сейсмостойчивости при строительстве трубопроводов** 15/06 2
- На реакторе Томского политехнического университета будут проводить эксперименты по новому методу лечения рака** 15/06 2
- Эксперт Q&S: изменения в методике ударили по ряду российских вузов** 15/06 4
- Хранительница священной горы** 15/06 3
- Новосибирский «Технопром» формирует государственную научно-технологическую политику** 15/06 6
- В России заработал первый телескоп для обнаружения опасных астероидов** 15/06 11
- «Газпромнефть-Восток» применит новую технологию переработки ПНГ** 15/06 4



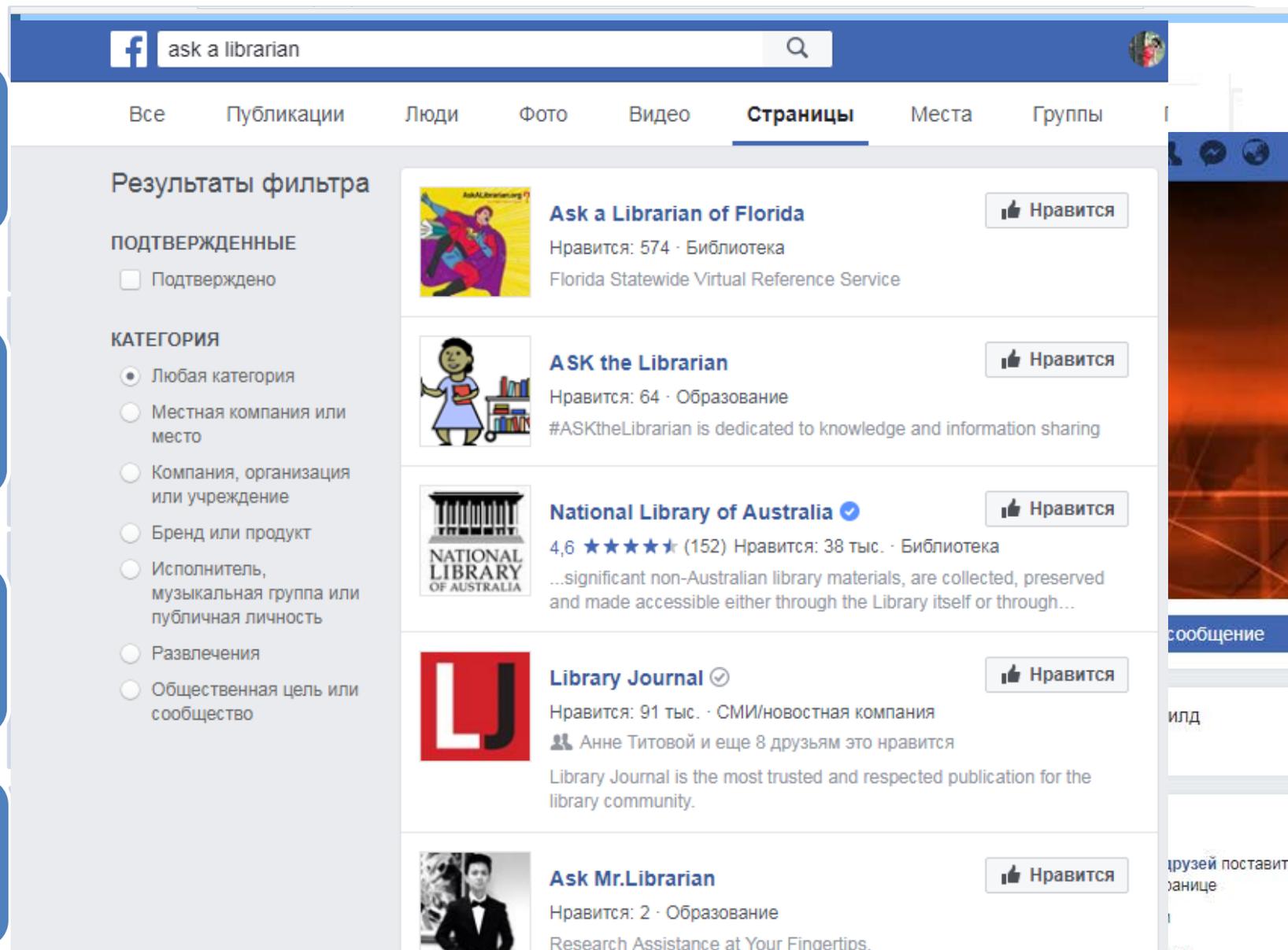
Виртуальные услуги библиотек

Библиотечное обслуживание

Справочное обслуживание

*Информационно-массовое
обслуживание*

*Информационно-библиографическое
обслуживание*



The screenshot shows a Facebook search interface with the search term "ask a librarian". The search results are filtered by "Страницы" (Pages). The results list several library-related pages:

- Ask a Librarian of Florida**: 574 likes, Библиотека, Florida Statewide Virtual Reference Service.
- ASK the Librarian**: 64 likes, Образование, #ASKtheLibrarian is dedicated to knowledge and information sharing.
- National Library of Australia**: 4,6 stars (152 reviews), 38 тыс. likes, Библиотека. Description: "...significant non-Australian library materials, are collected, preserved and made accessible either through the Library itself or through..."
- Library Journal**: 91 тыс. likes, СМИ/новостная компания. Description: "Library Journal is the most trusted and respected publication for the library community."
- Ask Mr.Librarian**: 2 likes, Образование, Research Assistance at Your Fingertips.

Название услуги: Информирование о научных мероприятиях РАН

Описание услуги: Представление информации о доступности к электронным материалам научных конференций, совещаний, симпозиумов, проведенных организациями РАН по разным направлениям естественных, технических, гуманитарных наук (годовой абонемент).

Контакты: 8 (383) 266-26-42, 8 (383) 266-91-06, e-mail: nip@spsl.nsc.ru; okol@spsl.nsc.ru

Стоимость услуги: 2400 руб. / годовой абонемент.

Оплата производится только после согласования и подтверждения итоговой суммы сотрудником библиотеки.

2.30 Информирование о научных мероприятиях РАН

ОПЛАТИТЬ: 2400 РУБ.

Наукометрия

Название услуги: Определение библиометрических показателей (одна персона / организация за 5 лет).

Описание услуги: Квалифицированные библиографы проведут поиск по фамилии автора (персоны) или названию организации с использованием как зарубежных, так и отечественных БД (1 ресурс).

Условия предоставления: 1. Заявка в письменном виде. Для организации указать: название, адрес организации (желательно также официальное название организации на английском языке). Для поиска по автору указать фамилию, имя, отчество автора, место работы, тематику опубликованных научных работ, предоставить список публикаций (при его отсутствии претензии не принимаются). 2. Предоплата в размере базовой стоимости. Результаты предоставляются в виде таблицы (кроме Индекса Хирша) в печатном или электронном виде.

Контакты: (383) 266-19-91, sbo@spsl.nsc.ru, 8 (383) 330-17-60, e-mail: irina@prometeus.nsc.ru.

Стоимость услуги: 600 руб. персона / организация.

Оплата производится только после согласования и подтверждения итоговой суммы сотрудником библиотеки.

2.4.1 Определение библиометрических



учреждение науки
ческая библиотека
сой академии наук

Я РАБОТА

Время: 14:18

ПОИСК

ЭЛЕКТРОННОЙ СТАТЬИ

Вышел новый номер журнала
«Библиосфера»

29

Акция «Тотальный диктант —
2018» пройдет в ГПНТБ СО РАН 14
апреля

67

21 апреля ждем всех на
БИБЛИОНОЧЬ в ГПНТБ СО РАН

14

ON-LINE ЗАКАЗ ЭЛЕКТРОННОЙ СТАТЬИ

Новости



Вышел новый номер журнала
«Библиосфера»

06.04.2018

29



Акция «Тотальный диктант —
2018» пройдет в ГПНТБ СО РАН 14
апреля

04.04.2018

67



21 апреля ждем всех на
БИБЛИОНОЧЬ в ГПНТБ СО РАН

03.04.2018

145



Монография ведущего научного
сотрудника ГПНТБ СО РАН Елены
Савенко номинирована на
Всероссийскую премию
«Хрустальный компас»

02.04.2018

82



Курсы повышения квалификации
«Современные информационно-
коммуникационные технологии.
Технологии ИРБИС»

19.03.2018

436

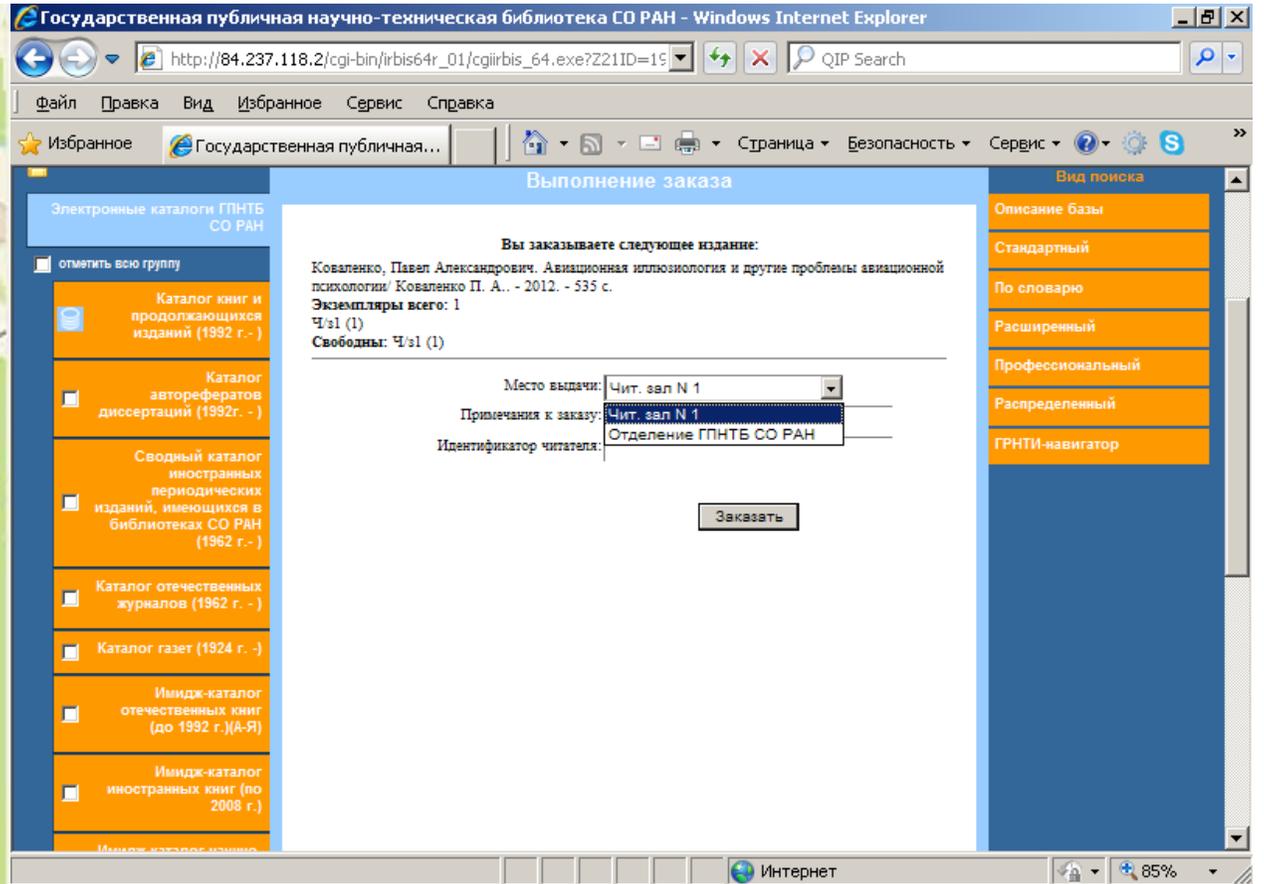
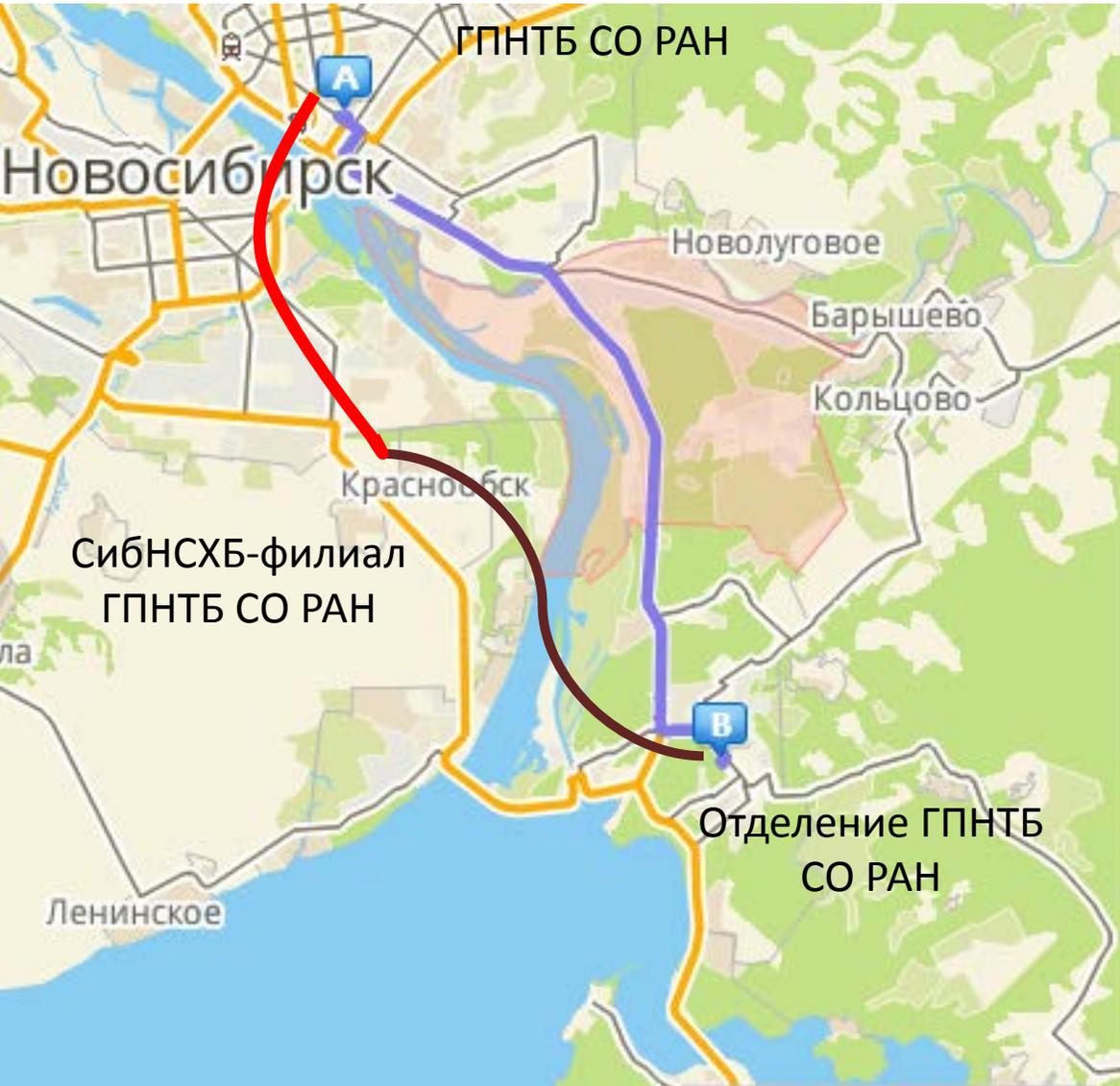


Откройте для себя Командоры!

15.03.2018

20

25 км между зданием ГПНТБ СО РАН (Восход, 15) и Отделением библиотеки (пр. Академика Лаврентьева, 6), 15 км до филиала СибНСХБ (п. Краснообск)



Перспективная модель построения системы виртуального информационно-библиотечного обслуживания

Библиотеки онлайн

Ресурсы

Услуги



Технологии доступа (активно используемые)

Мобильные технологии

Веб-технологии

Социальные сети

Облачные технологии



Перспективные технологии в предоставлении ресурсов и услуг

Интеллектуальные технологии

ГИС-технологии

4 основных шага к «лучшему сервису» - созданию безупречной системы виртуального обслуживания

1. Понять, по каким причинам пользователям приходится вступать в контакт с библиотекарем (мания сложных меню). **Привлекательная система виртуального самообслуживания (интуитивно понятный веб-интерфейс, простая навигация по ресурсам и др.).**
2. Выяснить, какие процессы можно устранить, автоматизировать, упростить или усовершенствовать, и выполнить это. **Отказ от дублирующих процессов, подготовки невостребованных услуг и продуктов, автоматизация процессов, работа 24/7.**
3. Внедрять технологии и сервисы в соответствии с пользовательскими предпочтениями. **Технологии самообслуживания с помощью RFID-технологий, веб-технологии предоставления услуг пользователям и др.**
4. Обучить сотрудников тому, как исключить повторные контакты (обучение сотрудников по поиску решений самостоятельно, не направляя к другому специалисту). **Повышение квалификации сотрудников в области новых технологий.**

Спасибо за внимание!

Докладчик: Редькина Наталья

E-mail: to@spsl.nsc.ru

