

## Вебинар как средство продвижения и сопровождения Системы автоматизации библиотек ИРБИС

*В статье показаны уникальные возможности обучения и продвижения продуктов через вебинары; освещена технология их проведения на опыте совместной работы Академии МУБиНТ и Ассоциации ЭБНИТ.*

**Ключевые слова:** система автоматизации библиотек ИРБИС, сопровождение, продвижение, обучение, вебинары, Ассоциация ЭБНИТ, академия МУБиНТ.

Вебинары появились пару лет назад и сегодня все чаще используются организациями для обучения, а также продвижения продуктов и услуг.

В мае 2010 г. Международная академия бизнеса и новых технологий (Академия МУБиНТ) и Ассоциация ЭБНИТ запустили новый проект по проведению открытых вебинаров для пользователей Системы автоматизации библиотек ИРБИС. Цель этих вебинаров – продвижение системы и поддержка пользователей, задачи – представление новых модулей или новшеств в системе, консультации по актуальным вопросам, разбор сложных моментов администрирования, ответы на вопросы пользователей. Таким образом, их можно отнести к видам «промо» и консультационных вебинаров.

Эти вебинары проводятся в специальном открытом режиме, и каждый, кто знает адрес в Интернете, по которому проводится мероприятие, может зайти в комнату вебинара. Предварительно вебинары анонсируются (сообщаются дата, время и адрес в Интернете) на сайте Ассоциации ЭБНИТ (<http://www.elnit.org>), форуме пользователей ИРБИС (<http://irbis.gpntb.ru/>) и сайте ИБЦ Академии МУБиНТ (<http://portal.mubint.ru/library/irbis/Pages/default.aspx>).

Тематика вебинаров определяется исходя из потребностей пользователей. Анализируется поток вопросов пользователей на форуме и непосредственно к разработчикам, после проведения вебинара проводится анкетирование его участников.

Обычно за две недели перед вебинаром его участники могут задать предварительные вопросы по соответствующей тематике через специальную форму на сайте (<http://portal.mubint.ru/library/irbis/Pages/default.aspx>). Эти вопросы сохраняются и выводятся на экран в ходе мероприятия; ответы даёт спикер.

Формат проведения вебинара включает: доклад спикера, параллельные вопросы и комментарии, вопросы участников в чате, разбор предварительных вопросов и вопросов чата, обмен мнениями, опрос. Участники вебинара, имеющие подключенный к компьютеру микрофон, могут напрямую задавать вопросы (есть возможность, подключают и камеру). Для выражения желания задать устный вопрос, участник должен «поднять руку» – нажать на иконку с поднятой рукой. Организатор дает право вопроса поднявшему руку, и тогда его можно озвучить.

С мая 2010 по апрель 2011 г. мы провели десять промо-вебинаров по системе ИРБИС (их тематика – в табл.).

Дата	Наименование	Спикеры
Май 2010	Новые возможности Системы автоматизации библиотек ИРБИС для библиотечно-информационного обслуживания	Маршак Б. И., Очагова Л. Н., Соколова Ю. В., Панев М. В., Токмаков В. В., Трофимова О. В., Аксенова В. С.
Ноябрь 2010	Трансляция-вебинар Школы ИРБИС на конференции	Бродовский А. И., Панев М. В.

	«Библиотеки и образование»	
Ноябрь 2010	Трансляция-вебинар Школы ИРБИС на конференции «Либком»	Бродовский А. И., Очагова Л. Н., Соколинский К. Е., Михайленко И. И., Панев М. В.
Декабрь 2010	День ИРБИС. Новое в версии ИРБИС 2010.1 (АРМы «Книгообеспеченность» и «Комплектатор»). Основные возможности ИРБИС128. Web-ИРБИС одной строкой.  Приложение к Web-ИРБИС «Виртуальная справка»	Очагова Л. Н., Михайленко И. И., Панев М. В., Соколова Ю. В.
Январь 2011	День ИРБИС. Новое в версии 2010.1 АРМ «Администратор», «Книговыдача»	Бродовский А. И.
Февраль 2011	День ИРБИС. Проблемные вопросы АРМ «Комплектатор»	Очагова Л. Н.
Февраль 2011	Наша новая школьная библиотека	Жукова Т. Д., Маршак Б. И.  Юдин В. В., Соколова Ю. В.  Токмаков В. В., Кюребекова М. Н.
Март 2011	День ИРБИС. J –ИРБИС	Соколинский К. Е.
Апрель 2011	День ИРБИС. Полнотекстовый ИРБИС для начинающих	Бродовский А. И.

Во время вебинара участники не только слушают спикера и задают ему вопросы: слушатели общаются между собой, делятся опытом, сами отвечают на вопросы; завязываются деловые контакты, возникают идеи; разработчики фиксируют информацию для настройки и доработки системы.

Нельзя не сказать и о положительном эмоциональном фоне таких вебинаров, где в виртуальном пространстве встречаются знакомые и друзья – «Ирбисоводы», которые раньше могли увидеться и обменяться профессиональными достижениями примерно два раза в год, если принимали участие в конференциях «Крым» и «Либком». Теперь же встречи – виртуальные – проходят ежемесячно, и в адрес организаторов звучат слова благодарности за возможность регулярного профессионального общения.

В среднем к вебинарам подключалось около 70 точек (на пике подключений – более 100). В точках подключения может находиться как один слушатель, так и целая аудитория, собравшаяся перед большим экраном. Также практикуется подключение участников из компьютерного класса какой-либо организации, являющейся методическим центром для сети библиотек.

В общей сложности в вебинарах участвовали слушатели из более чем 100 городов четырех стран.

Вебинары записываются, и их материалы в виде видеозаписей выкладываются на сайтах Ассоциации ЭБНИТ, Академии МУБиНТ и Форума, так что пользователи ИРБИС всегда имеют возможность посмотреть прошедший вебинар, если есть желание вернуться к какой-либо теме.

Помимо промо-вебинаров мы организовали трансляцию очных курсов повышения квалификации, которые систематически проходят в Академии МУБиНТ. Многие пользователи, опробовав подключение к промо-вебинару, проникаются доверием к такой форме обучения и принимают решение повышать

квалификацию, не приезжая на курсы, а подключившись к их трансляции. Такие слушатели видят и слышат все, что рассказывает и показывает преподаватель, могут задать вопросы в чате либо устно (с помощью микрофона). Преподаватель имеет возможность подключить рабочий стол слушателя и проверить выполненную работу или разобраться в ошибках.

Слушатели очных курсов получают свидетельство государственного образца, слушатели вебинара – сертификат.

Таким образом, к мощной системе сопровождения и поддержки пользователей системы ИРБИС, включающей консультационную работу дилеров на местах и форум пользователей, добавился еще один компонент – тематические вебинары. Помимо традиционной функции для систем сопровождения по консалтингу и повышению уровня доверия к продукту, вебинары представляют собой новую форму общения пользователей, разработчиков и администрации.

Вебинары поднимают на новый уровень систематическую работу с пользователями, позволяют оперативно реагировать на вопросы, проблемы и предложения, доводить до сведения пользователей политику Ассоциации ЭБНИТ.

Промо-вебинары также являются мощным средством увеличения продаж. Поскольку такие вебинары проводятся открыто, в них помимо клиентов участвуют и потенциальные пользователи. Наличие такой формы сопровождения убеждает их не только в преимуществах продукта, но и в развитой системе сопровождения, поддержки и обучения, что является важнейшим фактором стабильности и развития системы ИРБИС.