ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА

Издательство Томского университета
2011

• погружению в историческую атмосферу какого-либо времени служит и предметная реконструкция «творческого пространства» писателя, художника, ученого.

Организация и проведение массовых мероприятий, экскурсий и обзоров способствуют осуществлению миссии Научной библиотеки – поддерживать обучение и исследования в университете.

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

Г.И. Бубёнова

Современный этап развития библиотеки как социокультурного явления характеризуется направленностью к формированию информационной культуры пользователя. Именно он является отправной точкой и центром внимания при стратегическом планировании деятельности отдела обслуживания. Свою готовность реализовать информационные потребности читателей библиотека демонстрирует номенклатурой предоставляемых библиотечно-информационных услуг. Данный перечень является также показателем технологической и сервисной готовности библиотеки быть конкурентоспособной на рынке альтернативных источников информационных продуктов и услуг.

С изменением уровня запросов читателей и технологических возможностей Научной библиотеки ТГУ номенклатура предоставляемых услуг расширилась. Весь перечень библиотечно-информационных услуг расположен на официальном сайте библиотеки в тематической рубрике «Услуги». Схематично их можно представить в виде классификации, основанием деления которой являются два критерия.

Первый критерий – количество пользователей – делит услуги на индивидуальные, групповые и массовые. Второй критерий – ценовая политика – делит услуги на основные (бесплатные) и дополнительные (платные).

Доминирующее количество услуг оказываются бесплатно. Данное положение диктуется предназначением библиотек в предоставлении равных возможностей для всех категорий читателей. Плата взимается за услуги, реализация которых требует дополнительной копировально-множительной техники.

Развитие информационных потребностей и услуг все больше делает необходимым улучшение качества обслуживания читателей и внедрения именно тех услуг, которые востребованы обществом. Перед тем как новая услуга войдет в привычный арсенал средств библиотечного об-

служивания и дойдет до своего конечного адресата – пользователя, она проходит путь стратегического планирования. Его цель – это создание качественной услуги и достижение максимальной эффективности ее использования. Справляться с этими задачами библиотекам помогают методики маркетинга по оценке и продвижению услуг.

Основные стадии разработки новой библиотечной услуги:

Анализ ситуации – первый этап, на котором происходит оценка текущего положения, потребность и необходимость в формировании нового вида услуги.

Планирование – второй этап; здесь происходит создание матрицы «цель – продукт».

Реализация – третья стадия процесса разработки новой услуги. Заключается в проектировании процесса создания услуги (конкретные технологические операции) и разработке инструментов контроля качества (инструкции).

Мониторинг – четвертый этап, на котором происходят действия по отслеживанию процессов и результатов внедрения новой услуги (сбор количественных показателей для оценки качества предоставляемых услуг).

Корректировка – пятый этап. После того как будут пройдены предыдущие этапы и новая услуга будет выпущена в качестве пробного образца, наступает период внесения корректировок на основе данных, полученных во время мониторинга.

В настоящее время основным медиатором, обеспечивающим взаимодействие пользователя со всем спектром библиотечно-информационных услуг, является электронный каталог. Современный электронный каталог – это мощная высокопроизводительная база данных, содержащая библиографические данные, данные книговыдачи и сервисные данные. Концептуальной основой электронного каталога являются принципы доступности информации и удобства использования ресурсов. Это наиболее ориентированная на пользователя часть электронной библиотечной технологии, выполняющая роль навигатора информационного поведения пользователя.

Внедрение электронного каталога в библиотечно-информационное обслуживание стало стартовой площадкой для автономной работы читателя, где он может самостоятельно выбирать стратегию общения с библиотекой. Пользователю предоставлена возможность выбора: непосредственно присутствовать в библиотеке или воспользоваться удаленным доступом к ресурсам и сервисам библиотеки. Но главное – теперь он сам выстраивает алгоритмы поиска необходимой информации, тем самым улучшая навыки креативности и системного мышления.

С развитием электронного каталога меняются алгоритмы деятельности библиотекарей и читателей. Рост информационной активности пользователей порождает необходимость профессионального роста библиотекарей. Свободная ориентация во всех каналах доступа к информации, построение оптимальной библиотечно-библиографической «маршрутной карты» является предметом профессиональной грамотности сотрудников библиотеки. Помимо знаний библиотечно-информационных ресурсов, навыков работы с компьютером, все чаще становятся востребованы коммуникативные, педагогические и личностные особенности библиотекарей.

Научная библиотека ТГУ ориентирована на расширение спектра предоставляемых библиотечно-информационных продуктов и услуг. Одной из новых форм библиотечного обслуживания стало создание виртуальной справочной службы «Консультант on-line» на основе возможностей электронного каталога АБИС VIRTUA.

Виртуальная справочная служба Научной библиотеки ТГУ предназначена для быстрой консультационной помощи при затруднениях в поиске информации по электронному каталогу, по вопросам, связанным с использованием электронных ресурсов, баз данных, предлагаемых Научной библиотекой. Время работы с каждым пользователем составляет примерно 15–25 минут. На вопросы в режиме реального времени отвечают консультанты читальных залов и зала каталогов, ориентируясь на традиционные и Интернет-ресурсы библиотеки. Данная форма работы рассматривается как дополнение к основному виду непосредственного общения читателя и библиотекаря.

Научная библиотека ТГУ, учитывая опыт российских и мировых коллег, ориентируется на пользователя активного, мобильного, любознательного, знакомого с последними достижениями науки и техники. Для соответствия такому читателю библиотека расширяет перечень предоставляемых библиотечно-информационных продуктов и услуг на основе функциональных возможностей и сервисов электронного каталога АБИС VIRTUA.

Такую перспективу для развития библиотек открывает технология «Веб 2.0». Ее использование делает читателя не просто рядовым участником инфосферы, но и активным создателем библиотечно-информационных процессов. Читатель в электронном каталоге сможет оставлять свои рецензии и отклики о прочитанном, выставлять рейтинги произведениям, создавать собственные профили и т.д. Движение в данном направлении уже началось, и, несомненно, данные действия «оживят» электронный каталог, сделают его интерактивным и интересным для пользователя.

Таким образом, не останавливаясь на достигнутом, а используя все новые востребованные продукты и технологии, библиотека может уверенно смотреть в будущее, предоставляя необходимые обществу библиотечно-информационные услуги.

СИСТЕМА ПРОДВИЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ В СРЕДУ УНИВЕРСИТЕТА

Н.И. Должина

Давно замечено: важно не только иметь, что сказать, но и быть услышанным. Как бы библиотека ни старалась оперативно и качественно обслуживать пользователей, какие бы услуги она ни предлагала, всё это теряет смысл, если никто, кроме персонала, не знает о её достижениях.

Исторически свою миссию Научная библиотека видит в поддержке обучения и исследований в университете путем создания необходимых условий для доступа к информации и современным услугам и развития потенциала, соответствующего университету исследовательского типа. Однако современные реалии потребовали от нас уточнения миссии: сегодня важно не только создавать необходимые условия доступа к информационно-библиотечным услугам, но и своевременно информировать о появлении новых услуг и обучать их использованию.

Электронные ресурсы стали неотъемлемой частью процессов организации и управления в академических структурах, в информационном обеспечении науки и образования. Отвечая современным требованиям, Научная библиотека предлагает пользователям внушительный перечень основных информационно-библиотечных услуг, который доступен на web-сайте библиотеки и который постоянно расширяется.

В коллекции электронных ресурсов библиотеки более 50 БД, в том числе таких уникальных, как Elsevier на платформе «ScienceDirect», и донести информацию о них до читателей для нас крайне важно. Это стало актуальным еще и потому, что проведенные несколько лет назад в Научной библиотеке социологические исследования: «Качественное обслуживание в представлении пользователей», «Использование удаленных ресурсов преподавателями, сотрудниками и аспирантами ТГУ (опрос на web-сайте)», «Предоставление библиотечно-библиографических услуг в читальных залах» и др., подтвердили слабую информированность пользователей об услугах. Один из выводов исследований показывает, что среди преподавателей и аспирантов наблюдался низкий спрос на большинство услуг на основе электронного каталога, библиографических и полнотекстовых баз данных. Для примера можно привести такую стати-