

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

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 статистику

стику: о доступе к удаленным базам данных знали 25% преподавателей и 31% аспирантов, от общего числа опрошенных респондентов. И основной причиной недостаточного спроса была очень слабая информированность большинства преподавателей и аспирантов.

В связи с этим Научная библиотека предприняла ряд шагов, которые сложились в определенную систему по продвижению информационно-библиотечных услуг в университетскую среду.

Напомним, что продвижением называют комплекс мероприятий, направленных на привлечение внимания аудитории к услуге и, как следствие, увеличение её использования.

Задача библиотеки – сделать свои услуги доступными для максимально большого круга читателей, донести до них информацию о существовании каждой услуги, о ее удобстве и значимости для них. Опыт работы Научной библиотеки показал, что увеличение спектра услуг, их усложнение приводят к тому, что оказываемая услуга перестает быть делом только какого-то одного отдела – в ее продвижении могут участвовать несколько подразделений, а, следовательно, такая работа нуждается в координации. Все это потребовало создания координационного плана, который начиная с 2006 г. в Научной библиотеке составляется ежегодно. Он носит название «План работы по информированию профессорско-преподавательского и научного состава ТГУ» и содержит основные направления и формы информирования читателей о новых возможностях и ресурсах библиотеки, виды консультирования и обучения методике поиска информации в электронной среде. План составляет и координирует рабочая группа, которая состоит из представителей разных отделов: отдела обслуживания, библиографического информационного центра, отдела электронной библиотеки и других.

Для охвата более широкого круга читателей, для максимального удовлетворения их информационных потребностей библиотека оказывает групповые, индивидуальные, массовые услуги. И каждому направлению услуг соответствует своя форма работы.

Как и большинство библиотек, мы используем и традиционные формы продвижения услуг. Так, с целью информирования о новых возможностях и ресурсах специалистами отдела обслуживания и библиографического информационного центра организуются рабочие встречи на кафедрах. Для этого составляется стандартная программа по теме «Информационное обеспечение научных исследований в ТГУ», где раскрываются такие аспекты:

- web-сайт Научной библиотеки и электронный каталог: особенности поиска различной информации;

- отечественные и зарубежные базы данных по профилю кафедры в сети библиотеки и университета и порядок доступа к ним;
- электронная библиотека ТГУ и др.

Рабочие встречи проходят в презентационной форме или с прямым обращением к ресурсам библиотеки. В последнее время наиболее часто преподаватели во время встреч задают такие вопросы:

- *«Можно ли пользоваться электронными ресурсами дома?»*

В настоящее время библиотека ведет работу в этом направлении, идут переговоры с поставщиками ресурсов, для того чтобы предоставить читателям такую возможность.

- *«С каких компьютеров есть доступ к электронным ресурсам?»*

Научная библиотека предоставляет бесплатный доступ к информационным ресурсам и научно-образовательным удаленным базам данных. Со всех автоматизированных рабочих мест в сети библиотеки и университета предлагается доступ к однотипным сетевым сервисам и услугам.

- И, наконец, наиболее часто встречающийся вопрос: *«Как работать с той или иной базой данных?»*

На сайте Научной библиотеки готовится новая, более удобная для пользователей, версия раздела об электронных научных ресурсах, главное место в структуре которого будут занимать алгоритмы и руководства по работе с различными базами данных.

По результатам встреч проводится работа по докомплектowaniu фонда как периодическими, так и непериодическими изданиями, собираются предложения от преподавателей по формированию электронных ресурсов.

В результате планомерной работы с пользователями создана ресурсная база, накоплен опыт использования ресурсов в практической работе. Тем не менее информационная компетентность научного состава университета требует совершенствования. Для того чтобы помочь освоить методы и приемы поиска информации, необходимой для исследовательской работы, Научная библиотека выступила инициатором проведения обучения по программам повышения квалификации преподавателей.

Библиотекой разработаны специальные обучающие курсы продолжительностью 24, 40 и 72 часа, программы которых охватывают актуальный спектр современных проблем образования, определяемых необходимостью формирования и совершенствования информационных компетенций преподавателя и научного сотрудника вуза. На базе Института дистанционного образования проводится обучение по выбранным преподавателями курсам, таким как «Методы и приемы поиска

информации в глобальной сети для целей сопровождения инновационного научного продукта на рынке», «Современные средства и технологии удаленного доступа к научно-образовательным ресурсам». После окончания занятий слушателям выдаются сертификаты или удостоверения государственного образца. Заявки на проведение таких курсов обычно подаются преподавателями после рабочих встреч на кафедрах.

Библиотека заинтересована в большем привлечении читателей и с 2010 года начала проведение групповых консультаций (тренинг-семинаров), которые носят периодический характер – проводятся примерно один раз в месяц. Темы семинаров, запланированных на 2010 год, это: «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU», «Зарубежные индексы научного цитирования: Web of Science», «Зарубежные индексы научного цитирования: Scopus», «Электронный каталог НБ ТГУ», «Поиск научных статей в отечественных базах данных».

Установилось тесное сотрудничество университета и Научной библиотеки с крупнейшим поставщиком электронных научных ресурсов Национальным электронно-информационным консорциумом (НЭИКОН), который по просьбе библиотеки периодически организует семинары по интересующим преподавателей темам. Университет и библиотека приглашают и других поставщиков информационных ресурсов для науки и образования. Так, очень полезным стал тренинг-семинар, который провели 24–25 декабря 2009 г. в университете специалисты Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU на тему «Информационные ресурсы, аналитические методы и инструменты для оценки и продвижения результатов научной деятельности в современном университете». Одновременно с семинаром для преподавателей и аспирантов было проведено параллельное мероприятие – специальный практикум для специалистов Научной библиотеки.

Библиотека использует возможность выступить с продвижением услуг и на заседаниях Методического совета и Совета деканов университета. В последнее время подготовлены сообщения по темам «Электронная библиотека», «Электронные научные ресурсы удаленного доступа», «Анализ посещаемости студентами и преподавателями читальных залов Научной библиотеки».

Индивидуальное консультирование является действенным элементом продвижения услуг и лежит в основе библиотечной работы. Консультанты во всех читальных залах в процессе обслуживания ежедневно выполняют не только разные виды библиографических справок и консультаций, оказывают помощь в поиске и подборе литературы, но и раскрывают перед читателями огромные возможности библиотеки, знакомят с библиотечно-информационными услугами. Социологические

опросы подтверждают, что наибольшей популярностью в распространении информации пользуются индивидуальные консультации в библиотеке – об этом говорят 34 % опрошенных респондентов.

Одной из форм индивидуальной работы, которую практикует библиотека, является рассылка информации по электронным адресам преподавателей и научных сотрудников ТГУ. База электронной рассылки содержит 1028 адресов, специалисты библиографического информационного центра осуществляют по ним рассылку информации об открытии доступа к удаленным ресурсам, приглашений на планируемые семинары, новостной информации. Для поддержки образовательной деятельности университета, развития индивидуальных услуг библиотека осуществляет также информирование по e-mail преподавателей о новых поступлениях документов. Один раз в месяц библиотекари-предметники и консультанты читальных залов обслуживания рассылают списки новых поступлений в библиотеку. В 2009 году это была рассылка по 114 индивидуальным электронным адресам преподавателей, отправлены 277 писем с информацией о 4,5 тыс. новых поступлений литературы по специальностям. В ответ от преподавателей поступают положительные отзывы: «Большое спасибо за присылаемую информацию. Она пригождается не только нам, но и нашим студентам и аспирантам. С уважением, О. Хазанов»; «Спасибо за присланный список новых книг по нашей специальности. Мы поместим информацию о новых поступлениях на сайте факультета и продублируем твёрдыми копиями по кафедрам. С уважением, Ю.М. Ершов» и т.д.

Самым главным инструментом массового информирования пользователей является web-сайт Научной библиотеки. Посредством сайта раскрываются фонд библиотеки (через электронный каталог) и электронные ресурсы, предлагаются виртуальные выставки и обзоры литературы и многое другое. В колонке новостей на главной странице сайта отражаются планируемые и уже прошедшие библиотечные мероприятия, дается новостная информация. Только за апрель 2010 года, например, было дано 26 сообщений. Из них:

- четыре сообщения об открытии доступа к удаленным базам данных;
- четыре еженедельных обзора новинок из фондов отраслевых читальных залов;
- приглашения на массовые мероприятия, в том числе и на тренинг-семинар;
- впечатления о трех рабочих встречах на кафедрах специалистов библиотеки с преподавателями и многое другое.

Еще одной из традиционных форм по продвижению услуг является подготовка информационных стендов, которые установлены в помеще-

ниях библиотеки и университета. Информационно-рекламная продукция библиотеки является одним из популярных источников информирования для читателей, что подтверждают исследования. Библиотека предлагает читателям справочники по электронным научным ресурсам, буклеты и закладки по различной тематике, листовки о новых информационных ресурсах и особенностях доступа к ним.

И ещё одним популярным источником информации об услугах является университетская газета «Alma Mater». Статьи, заметки, новости из Научной библиотеки публикуются в каждом её номере. Среди заметок об электронных ресурсах можно отметить такие: «Весь мир в полном тексте», «Виртуальные возможности для студентов и преподавателей», «Новые возможности для научного поиска», «Наука через Интернет» и т.д. И как результат работы по продвижению услуг библиотека отмечает увеличение спроса на предоставляемые ресурсы и услуги. В течение года пользователи выгрузили из баз данных 1,018 млн документов. Этот показатель почти вдвое больше, чем в предыдущем году.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: СПЕЦИФИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЧИТАЛЬНОМ ЗАЛЕ ОТКРЫТОГО ДОСТУПА (ИЗ ОПЫТА НБ ТГУ)

Е.Г. Захарова

Томск известен интеллектуальным потенциалом своих вузов. На этой основе происходит становление учебно-научно-инновационного комплекса, имеющего основополагающее значение для развития региона в целом. В вузах интенсивно развивают учебную и научную интеграцию, инновационную деятельность, стимулируют активность молодых исследователей. Помимо экономических и социальных требований, названные стратегические приоритеты направлены на установление соответствия российского образования европейской модели обучения. Вхождение в Болонский процесс меняет концепцию образовательных систем¹, и библиотека, исторически прочно связанная с системой образования, сегодня перестраивает свою деятельность, при этом сохраняя главное свое назначение – трансляцию культуры.

Современный этап развития университетской библиотеки связан с активным внедрением новых способов обмена информацией, созданием собственных информационных ресурсов, автоматизацией библиотечных

¹ *Распоряжение* Правительства РФ от 3.09.2005 г. (№ 1340-р).