

К78.349 Я431
М34

МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

**УСПЕШНАЯ БИБЛИОТЕКА:
ФАКТОРЫ, РЕАЛИИ,
КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ**

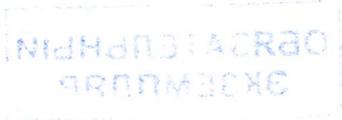
*Материалы
IV практической
конференции
работников ЦБС*

25 декабря 2009 года

Сургут, 2010

К 78.34
У 78

Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»



**УСПЕШНАЯ БИБЛИОТЕКА: ФАКТОРЫ, РЕАЛИИ, КРИТЕРИИ
И ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ**

Материалы IV практической конференции работников
Централизованной библиотечной системы города Сургута
25 декабря 2009 года



Б/Н
МУК ЦБС
г. СУРГУТ КР

Сургут
2010

78
М 33

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

Редакционный совет: Н. В. Жукова, Г. Б. Чувилина

Составитель: О. В. Шардина

Печать: С. С. Мазия

Успешная библиотека: факторы, реалии, критерии и показатели результативности : материалы IV практической конференции работников Централизованной библиотечной системы города Сургута, 25 декабря 2009 года / МУК ЦБС ; [Сургут. центр. гор. б-ка им. А. С. Пушкина; сост. О. В. Шардина]. – Сургут : МУК ЦБС, 2010. – 72 с.

Содержание

<i>А. В. Жадаева</i> Ассесмент-центр как современный метод аттестации в библиотеке.....	4
<i>С.К. Юлинин</i> Современные противоречия деятельности библиотеки: количество или качество	8
<i>И.П. Манн, Е.А. Трифонова</i> Экологическое просвещение на абонементе отраслевой литературы	13
<i>Ф.З. Саэтгараева</i> Межкультурная коммуникация в библиотеке на примере работы клубов по изучению иностранных языков	20
<i>Л.В. Цыкалюк</i> Инновационная деятельность в библиотеке	24
<i>С.С. Мазия</i> Корпоративная газета - инструмент корпоративной культуры и коммуникации	30
<i>Т.В. Кобелева</i> Служба общественного доступа в библиотеке	35
<i>Н.С. Москалев</i> Электронный дневник библиотеки на базе системы управления базами данных	42
<i>В.Г. Подсевадкин</i> Интернет как средство продвижения библиотечных ресурсов	49
<i>А. П. Чуприна</i> Менеджер информационных ресурсов и технологий: реорганизация библиотечного образования сегодня - новые возможности завтра	56
<i>Т.А. Валенцева</i> Сайт ЦБС – итоги анкетирования пользователей	66

Ассесмент-центр как современный метод аттестации в библиотеке

Чаще всего администрация отдает предпочтение более простым и наименее трудоемким методам оценки персонала, хотя они не всегда эффективны. Самый традиционный метод оценки персонала – аттестация. Аттестация – это правовая процедура, соответствующая положениям Трудового законодательства. К сожалению, у такого метода оценки персонала очень много минусов. Из-за формальности данная методика не позволяет решить большинство задач по развитию. Отношение сотрудников к такой процедуре негативное, т. к. она больше напоминает экзамен, а не конструктивный разговор между администрацией и работником.

Ассесмент – это способ получения информации, который используется и при проведении аттестации и независимо от нее, например, когда нужно проверить один отдел или определенный иерархический уровень организации. Преимущество АС состоит в высокой точности результатов, это позволяет максимально точно оценить коммуникативные, деловые и лидерские качества персонала. Плюс и в том, что АС можно спроектировать таким образом, чтобы темы, обсуждаемые на групповых упражнениях, затрагивали проблемы деятельности участников группы. Следовательно, участники легко включаются в процесс взаимодействия и быстро забывают о том, что их оценивают. Но главное отличие состоит в том, что аттестация чаще всего фокусирует внимание на соответствии сотрудников занимаемым должностям «в реальном времени» и принимает во внимание их прошлые заслуги, в то время как Ассесмент – это экспериментальная площадка для того, чтобы увидеть, как сотрудники будут действовать в новых для них условиях.

Мы предлагаем внедрить в библиотеки новый метод оценки персонала – ассесмент-центр. Он представляет собой 1-2-дневную процедуру, включающую деловые игры, тестирование, презентации, интервью и т.д. К оценке кандидатов привлекаются несколько специально подготовленных наблюдателей (психолог, члены аттестационной комиссии), что повышает эффективность процесса оценки (количество наблюдателей рассчитывается исходя из количества участников). Еще одна уникальная особенность методики – одновременная оценка кандидатов. Один член комиссии одновременно может оценивать не более двух участников ассесмент-центра.

Высокая точность результатов достигается за счет разработки сценария ассессмент-центров. Основой для сценария служат корпоративные компетенции и профессиональные требования к конкретной должности. Эта методика позволяет провести как индивидуальную, так и сравнительную оценку участников. В процессе проведения ассессмент-центра одновременно можно оценить от 3 до 12 человек.

Проект проведения АС состоит из нескольких этапов:

- подготовка АС;
- проведение;
- анализ результатов;
- обратная связь.

Подготовительный этап

1. Определение цели и участников АС.
2. Определение критериев оценки, отражающих развитость профессионально важных для деятельности качеств.
3. Разработка сценария АС, подбор упражнений и тестовых методик. Задания должны быть подобраны таким образом, чтобы каждый критерий оценивался в нескольких упражнениях и каждое упражнение позволило оценить несколько критериев.
4. Подготовка бланков и других материалов.
5. Проведение обучающего семинара для наблюдателей из числа членов аттестационной комиссии, принимающих участие в проведении АС. Обучающий семинар – 2-х дневная процедура (16 - 20 часов).

Проведение ассессмент-центра

Модель проведения аттестации в ЦБС. В Централизованной библиотечной системе проводится аттестация. В качестве методики проведения аттестации был выбран ассессмент-центр. Для разработки ассессмент-центра были выявлены параметры, по которым оценивается библиотекарь: он должен обладать способностью к организации, самоорганизации и самовоспитанию; знанием библиотечных технологий, компьютерной грамотностью, способностью к самообразованию и развитию личностных качеств; коммуникабельностью, ответственностью.

Аттестуются сотрудники одного структурного подразделения: приблизительно 10 – 12 человек, у всех разный опыт и стаж работы в библиотеке.

После каждого из упражнений участники обсуждают результаты и свое поведение в игровой ситуации с членами комиссии. Это помогает членам комиссии сделать более точные выводы

относительно мотивов участника и уровня развития тех или иных его компетенций.

Финальная стадия включает собеседование членов аттестационной комиссии с работниками для обсуждения итогов работы и результатов оценки по ассесмент-центру.

Аналитический этап

На этапе анализа данных в процессе группового обсуждения члены комиссии согласуют оценки по всем критериям каждого участника и готовят письменные отчеты по отдельным участникам. В индивидуальном заключении отражаются особенности поведения оцениваемого, наличие тех или иных способностей, развитость умений и навыков, потенциал сотрудника и сферы его наиболее эффективного применения.

Этап обратной связи

На этапе получения обратной связи участникам предоставляется информация о результатах их оценки по компетенциям. При этом акцент делается на сильные стороны аттестуемого и в очень корректной форме обсуждается, какие компетенции нуждаются в развитии.

Апробирование

Данная методика была использована на базе отдела «Организация фондов и каталогов». Цель – апробировать АС и посмотреть, как работает методика в библиотечной сфере. В АС принимали участие 8 сотрудников отдела. Оценка проводилась по следующим параметрам: коммуникабельность, организаторские навыки, знание библиотечных технологий, ответственность, умение работать в коллективе.

Задания были рассчитаны и на самостоятельную работу сотрудников и на коллективную. В качестве заданий были выбраны:

- Деловая игра «Библиотекарь: идеал и реальность»;
- Тест «Определение коммуникативных и организаторских способностей»;
- Имитационно-ролевая игра «Школа резерва».

Проанализировав результаты теста «Определение коммуникативных и организаторских способностей», стало видно:

1. 70% сотрудников отдела обладают достаточно высоким уровнем организаторских способностей;
2. 50% библиотекарей имеют высокий уровень коммуникативных способностей, а 50% - ниже среднего.

Полученные ответы сравнивались со значениями дешифраторов.

Количество совпавших ответов позволило найти коэффициент организаторских ($K_{орг}$) или коммуникативных ($K_{ком}$) склонностей. Оценка давалась по пятибалльной шкале.

Деловая игра «Библиотекарь: идеал и реальность» проводилась в процессе свободной дискуссии, что дало возможность проанализировать не только профессиональные знания участников, но и оценить навыки аргументации и коллективной мыслительной деятельности.

В процессе игры было предложено самостоятельно разделиться на две команды по четыре человека: первую команду составили сотрудники от 30 до 45 лет, вторую - от 50 и выше.

Первая команда сотрудников активно обсуждала проблемы несоответствия реального и идеального библиотекаря, каждый высказывал своё мнение, в результате приходили к единому решению проблемы. Участники предлагали оригинальные решения проблем.

Вторая команда разбила задание на несколько частей, и каждый выполнял свою часть, что показало неумение или нежелание работать коллективно. Участие в игре принимали пассивно, без особого энтузиазма. При выполнении заданий использовался опыт, но отсутствовала оригинальность мышления.

Таким образом, в проведении АС принимали участие сотрудники разных возрастов, с разным опытом и стажем работы в библиотеке. Упражнения были индивидуального характера, что позволило оценить работу каждого участника в частности и в сравнении с другими, и группового – это дало возможность узнать, насколько сотрудники умеют работать в коллективе и насколько ответственно каждый подходит к выполнению заданий.

В целом, на наш взгляд, АС можно использовать в качестве аттестации в библиотеках, если будут созданы специальные условия:

- четко сформулирована цель проведения АС;
- определены критерии оценок, отражающих развитость профессионально важных для деятельности качеств;
- грамотно разработан сценарий аттестации;
- проведен обучающий семинар для наблюдателей из числа членов аттестационной комиссии.

Современные противоречия деятельности библиотек: количество или качество

В последнее время в сферах деятельности различных отраслей наблюдаются противоречия в показателях обслуживания – количество или качество.

Например, приходит пациент к терапевту: на осмотр больного, выявление симптомов, постановку диагноза, назначение лечения и на фиксирование всех этих данных в карточку учета и заполнение статистического талона отводится 15 минут. И уходит пациент в недоумении, вроде бы и услугу оказали, и лечение назначили, но все это не отрывая глаз от карточки и не видя его самого. Так происходит потому, что у врача есть количественные показатели работы и строго отведенное на это время, за что он получает зарплату. А чтобы медицинская услуга была более качественной, не 15 минут нужно, а 30–40, тогда на все время хватит: и расспросить обо всем, и посмотреть, и объяснить, и назначить. Врачу приходится выбирать между качеством и количеством, т.е. собственным имиджем и удовлетворением от работы и зарплаты.

Все чаще во всех сферах деятельности звучит словосочетание «повышение качества услуг», актуальна эта проблема и для библиотек.

Аналогия с приведенным выше примером прямая – библиотека тоже привязана к количественным показателям: читатели, посещение, книговыдача.

С целью выявить представление пользователей о том, что такое для них библиотечная услуга высокого качества, библиотекой был проведен опрос среди постоянных читателей, пользующихся информацией по здоровьесбережению, т.е. по медицине, психологии, логопедии, социальной работе, физической культуре и спорту. Всего было опрошено 26 читателей, которые отметили следующие услуги: быстрый доступ к информации (т.е. за короткое время нахождения в библиотеке читатель хочет получить наибольшее количество источников по заданной теме); обслуживание в удаленном режиме (т.е. возможность получать информацию на электронный адрес, полнотекстовую информацию на сайте); возможность найти, отсканировать, отредактировать документ; возможность найти информацию в Интернете, получить помощь квалифицированного специалиста; квалифицированная помощь библиотекаря при подборе информации и работе с электронным каталогом; подбор документов библиотекарем по требуемой теме.

Специалисты библиотеки № 2 считают, что услуга оказана качественно, если у них есть время и возможность познакомить пользователя с книжным и периодическим фондом по требуемой теме; с фондом электронных изданий (демонстрируя при этом возможности диска на АРМ библиотеки); предложить дополнительные услуги сканирования и ксерокопирования; рассказать об альтернативной возможности поиска информации в удаленных ресурсах: справочно-поисковых системах «Гарант», «Консультант +», «Рубрикон», и. т. д., – помочь читателю подобрать литературу по требуемой теме.

В своей работе библиотеки опираются на Межотраслевые нормы времени, утвержденные в 1997 году.

На каждого библиотекаря, включая заведующего, приходится:

- 750 читателей, 5300 посещений и 13 000 книговыдачи;

- 198 (без больничных и ученических отпусков) рабочих дней у каждого библиотекаря в году.

Получается, чтобы выполнить норму, каждому библиотекарю необходимо:

1. Зарегистрировать в день 4 пользователя.

2. Обслужить 27 пользователей.

3. Выдать 66 документов.

4. Дать 4 справки.

Таким образом, при рабочем дне 7,2 часа (432 мин.) на обслуживание каждого пользователя отводится по 16 минут (и это только на обслуживание, не учитывая внутренней работы). Но необходимо завлечь этих 4 пользователей в библиотеку, а еще важнее – удерживать.

И если, выполняя норму по выдаче книг, библиотекари идут на хитрость, выдавая не по 5 положенных книг, а больше; используют внестационарные формы обслуживания, когда норму помогают выполнить специалисты других учреждений, то с привлечением читателей, и что более важно – удержанием их в своей библиотеке, дело обстоит сложнее. Чтобы пользователь стал постоянным читателем, библиотечная услуга, оказанная ему, должна быть высокого качества.

На этом этапе и возникает риторический вопрос: что выбрать – качество или количество.

Рассмотрим этот вопрос на конкретных примерах из деятельности библиотеки.

Предоставление справочно-правовой информации пользователям в рамках точки общественного доступа (ТОД)

В справочно-поисковых системах «Гарант» и «Консультант +» читатель за несколько минут может найти ответы на свои правовые вопросы, также в этих системах размещены полнотекстовые ресурсы по

праву – это учебники, кодексы, комментарии к кодексу и др. нормативно-правовая информация.

Можно возразить, что есть читатели, которые предпочитают книги. Но из практического опыта видно, что студенты, пользующиеся библиотечным фондом по праву, сдают контрольные и курсовые в печатном виде, поэтому предпочитают электронные версии документов (из 6 читателей, которым была предложена электронная версия комментариев к кодексам 2009 года издания, только один отказался, так как у него не работал дома компьютер).

Пользователи, которым необходима правовая информация для личных нужд, предпочитают получить ее в справочно-поисковых системах, так как информация постоянно обновляется, и все изменения учитываются.

ТОД – это удобная форма быстрого предоставления актуальной информации для библиотеки и читателей. Одно «но» - используются не собственные ресурсы, а значит, выдачи книг эта форма работы не дает.

И встает перед библиотекарем уже этический вопрос – сообщить пользователю об удобной услуге, или промолчать, сохранив при этом показатели по выдаче книг.

Другие конкуренты библиотек – полнотекстовые версии журналов

В конце прошлого месяца, двум постоянным читателям, которые ежемесячно для профессиональной деятельности брали журнал «Здоровье детей», выходящий 2 раза в месяц, библиотекари рассказали и показали в Интернете полнотекстовую версию этого журнала. В этом месяце ни одна, ни вторая не пришли за журналами. Нельзя считать это случайностью.

И снова перед библиотекарем стоит вопрос – сообщать или не сообщать читателю о возможностях Интернета.

У многих читателей есть дома Интернет, но не все умеют им грамотно пользоваться. Читателю, который просмотрел 15 журналов и 6 книг в поисках информации, как расположить мебель в детской комнате для двойняшек, библиотекарь только перед уходом показал, как при помощи функции «Картинки» в Яндексе можно найти нужную информацию. И возможно он прав, так как за подобной информацией этот читатель больше не придет в библиотеку.

Качество библиотечного фонда

Если мыслить логически, то чем качественней фонд, тем лучше библиотекарю и читателю. Но в действительности получается, что читателю – да, а вот библиотекарю - нет. Причина все та же: если библиотекарь будет знать и предложит читателю книгу, которая полностью раскрывает требуемую тему, то теряются показатели по

выдаче книг, журналов и дисков, косвенным образом касающихся этой темы.

Например, студенты СурГПУ каждый год пишут контрольные про детей с ЗПР (задержкой психического развития), в этом году библиотека получила книгу «Психические особенности детей с задержкой психического развития», которая полностью раскрывает эту тему. Раньше по данной теме каждому студенту выдавалось до 20 источников, раскрывающих данный вопрос. А сейчас, выдавая эту книгу, можно обойтись одним источником. И снова выбор – предложить или умолчать – количество или качество?

Вопрос количества и качества касается не только внутренней деятельности библиотеки, он также связан и с взаимодействием библиотек.

Если источника нет в своем фонде, а есть в наличии в других библиотеках, можно позвонить туда, уточнить наличие, забронировать, а можно постараться выполнить все собственными силами за счет фонда и удаленных ресурсов, не раскрывая информацию о другой библиотеке, даже в ущерб качеству.

Часто перед библиотекарем стоит выбор: дать ребенку несколько энциклопедий и посадить писать реферат в читальном зале или помочь скачать и распечатать его из Рубрикона; сообщить пользователю о полнотекстовой версии диска «Коллекция Югры» на сайте ЦБС, или, продвигая ресурс, умолчать и выдать диск?

А если точнее: облегчить доступ к информации пользователю или выполнить плановые показатели работы библиотеки. Количество или качество – современный парадокс деятельности библиотек.

Современное общество меняется, подчиняясь требованию времени, вместе с ним меняются и библиотеки, которые становятся больше похожими на информационные центры, чем на книгохранилища.

Читатель, который приходит за информацией, желает получить не только печатный документ, как раньше, ему необходимо познакомиться со всеми видами информационных источников, будь то электронные книги, полнотекстовые версии книг и журналов. Имея в домашних условиях доступ к Интернету, он готов учиться правилам поиска в удаленных ресурсах у библиотекарей.

Библиотекари уже привыкли слышать: «Интернет у меня есть, найти ничего не могу». И обучает библиотекарь правилам поиска в удаленных ресурсах, консультирует по подбору «ключевых слов» по требуемой теме, учит пользоваться словарями и сканером. И получается, что библиотекарь становится для читателей навигатором в мире информации. Из 10 читателей только половина приходит за книгами, остальные идут за знаниями и за общением.

Вот и получается, что показатели библиотечной работы не отражают объективной картины деятельности библиотеки. Стремясь достичь довольно высоких показателей «посещения», «книговыдачи», упускает библиотекарь из-за недостатка времени что-то более важное – научить своего читателя грамотному поиску информации из различных источников, показать весь объем информационного пространства, дать возможность поверить в свои силы как продвинутого пользователя компьютерной техники.

Поэтому главным показателем работы библиотеки должно быть количество пользователей, удовлетворенных полученной информационной услугой (объемом, скоростью предоставления, соответствием запросу, комфортностью библиотечного пространства, качеством обслуживания).

И.П. Манн,
гл. библиотекарь отдела абонементов ЦГБ;
Е.А.Трифорова,
библиотекарь отдела абонементов ЦГБ

Экологическое просвещение на абонементе отраслевой литературы

*«Пойми живой язык природы – и скажешь ты:
прекрасен мир...»
И.С.Никитин*

В последние годы в Сургуте и в целом по России накоплен положительный опыт экологического образования, просвещения и воспитания населения. Большой блок в системе непрерывного всеобщего экологического образования составляет экологическое просвещение, под которым понимается распространение экологических знаний. Через экологическое образование проходит практически всё население - от ребенка до пенсионера. Осуществляют его учреждения образования, дополнительного образования, культуры, природоохранные структуры, СМИ, государственные и общественные организации. Одну из ведущих ролей в деле экологического просвещения населения играют библиотеки. Обладая уникальными возможностями приобщения населения к экологической информации и будучи общедоступными, библиотеки являются действенным звеном в системе экологического просвещения.

Направление работы по экологическому просвещению для абонента отраслевой литературы ЦГБ в 2009 году стало приоритетным. Основная цель этой работы заключалась в распространении экологических знаний в первую очередь среди детей и подростков, формирование у них системы экологических ценностей, эмоционального, ответственного, бережного отношения к природе своего города, края, России. Так как мы начинали работать в новом для себя направлении, главные задачи состояли в том, чтобы

- актуализировать работу традиционных форм,
- осуществить поиск, разработку новых форм,
- обозначить способы их реализации;
- определить содержательную часть выбранных форм;
- обеспечить доступ к информации в рамках экологического просвещения для удаленных пользователей.

Особенность в выборе форм экологического просвещения населения на абонементе состоит в том, что традиционная форма,

трансформируясь, разрастается и в конечном итоге реализуется, как минимум, в трех, а иногда в четырёх-пяти формах, как, например, в выставке «Красота и здоровье», а именно:

- традиционная выставка на абонементе,
- виртуальная выставка на сайте,
- презентация выставки в фойе библиотеки,
- групповое информирование с помощью списков рекомендуемой для чтения литературы с аннотациями, проведения библиографических обзоров.

Это наблюдалось на каждой выставке.

На выставке «Тайны Вселенной», посвящённой влиянию живой и неживой природы на человека, его способностям, особенностям восприятия окружающего мира, было представлено 40 источников из самых разных отраслей знаний: астрологии, археологии, истории, психологии, народной медицины. К выставке обратилось 79 читателей, выдано 20 источников. Мы обратили внимание, что наибольшей популярностью пользуется литература из области народной медицины, представляющая один из разделов выставки, посвящённый целительной силе воды.

Подтверждением интереса и популярности этой литературы явилась востребованность читателями выставки «Красота и здоровье», на которой было представлено 108 источников, выдано 161 экз., а количество обращений составило 369. Из представленных учебных пособий, энциклопедий, самых популярных медицинских справочников для всей семьи читатели получили информацию о том, как правильно питаться, как поддерживать организм во время болезней и стрессов, какими видами спорта заниматься, чтобы оставаться молодым и красивым, какие упражнения, технологии необходимы для повседневной жизни. Кроме того, книги на выставке отличались качеством оформления, разносторонностью и одновременно простотой изложения информации. Выставка стала настолько популярной, что мы решили предложить книги не только посетителям абонемента, но и читателям всей библиотеки, подготовив презентацию выставки в фойе, а после расположив виртуальный вариант этой выставки на сайте. Позже к нам обратилась председатель ТОС-21 Т.И. Лещенко с предложением информировать членов товарищества о литературе по здоровому образу жизни и целительной силе природных стихий, по лекарственным свойствам растений, по лечебным свойствам воды, по способам проведения массажа и SPA-процедур в домашних условиях. Теперь мы осуществляем групповое информирование в рамках экологического просвещения, предлагая неработающим пенсионерам рекомендательные списки литературы на интересующие их темы, проводя библиографические обзоры. Две встречи с членами товарищества

посетило 32 человека, вниманию было предложено 26 книг, 8 книг составила выдача, 3 члена товарищества стали читателями городской библиотеки.

Одна из рубрик выставки «Красота и здоровье» была посвящена целительным свойствам растений, описанию их активных компонентов и фармакологических свойств, рецептам старинных лекарств, древним традициям траволечения на Востоке и на Западе. Мы сами были удивлены тому, как долго существуют на нашей планете многие известные и часто не замечаемые нами в суете событий растения, как они разнообразны в своей красоте. Удивлены тому, что они были неотъемлемой частью жизни, мировоззрения многих поколений людей на всём протяжении развития человеческой цивилизации, о чём свидетельствуют созданные народом мифы, предания, легенды, сказки, пословицы, поговорки.

Решение пришло самой собой – мы подготовили к размещению на сайте ЦБС виртуальную выставку «Секреты растений-целителей». Благодаря особенностям и возможностям выставки «Красота и здоровье» у нас возникла идея и детей познакомить с этой информацией, но преподнести её в том виде, в каком бы им было интересно и занимательно её воспринимать. Так появилось одноимённое виртуальной выставке мероприятие. Чтобы донести до школьников идею единства природы и человека, их неделимости, зависимости самой жизни на Земле, мы решили рассмотреть красоту и роль растений в легендах, преданиях и мифах Древнего мира. И была выбрана, на наш взгляд, самая подходящая форма проведения мероприятия – беседа, тем более что мы хотели живого общения с детьми, а не монотонного скучного «урока». Мы надеялись, что самостоятельно найденная информация откроет ребенку тайны и секреты Природы, желание и стремление разгадывать которые позволит ему формировать представление о себе как о части природы. Выбранная нами форма мероприятия предполагала некую подготовку со стороны школьников и сопровождающих творческую работу детей учителей. В то же время, если дети по тем или иным причинам не были готовы ответить на вопрос, ведущий был готов сам поделиться интересными сведениями о растениях. Реакция детей-участников потрясла нас: мы не ошиблись – дети к мероприятию готовились, некоторые легенды так заинтересовали их, что им захотелось заняться исследовательской деятельностью. Запомнилось нам детское искреннее удивление и восхищение, связанное, например, с легендой о женьшене, в которой говорится о том, что ночью во время своего цветения корень растения светится необычайно ярким светом, и именно такой корень способен не только излечить, но и воскресить, однако найти такое растение может только смелый, чистый сердцем человек. Это говорит о том, что новое

поколение восприимчиво к прекрасному, доброму, вечному, просто необходимо его поддерживать, в чём мы и видим смысл нашей работы, в том числе и по экологическому просвещению детей и молодежи. Сопровождающие детей учителя, как правило, это были или классные руководители, или учителя биологии, выразили большую заинтересованность в дальнейшем проведении подобных мероприятий. И мы приняли решение создать целый цикл «Беседы о природе». Иллюстрацией к вышесказанному может служить показатель посещения – 82 человека из МОУ СОШ № 29, № 34, № 24.

В 2010 году в рамках цикла «Беседы о природе» раз в квартал мы будем проводить сезонные встречи со школьниками: весной - «Удивительный мир комнатных растений» (история происхождения; мифы, легенды, предания; особенности; влияние на микрофлору помещения), летом - «Спелые, сочные, румяные...» (акценты: малоизвестные факты, связанные с местом первичного произрастания плодово-ягодных лесных и садовых деревьев и кустарников, национальный аспект в использовании и приготовлении блюд), осенью - «Сердце» даров Природы» (об орехах (грецкие, кедровые, лещины, макадамия, арахис, кешью, фисташки, миндаль, буковые орехи, маньчжурский орех) и семечках (тыквы, подсолнуха, арбуза, кунжута, льна), акцент: особенности роста, развития, созревания), «Зимой в лесу» (растения, животные, птицы, насекомые, почва, воздух).

Также большой популярностью пользовалась выставка «Домашняя оранжерея», на которой были представлены книги о том, как с помощью комнатных растений сделать свой дом экологически чистым, как и почему за всю многовековую историю человечества растения, претерпев лишь небольшие изменения, остались популярны и по сей день. Особенное место в выставке отводилось литературе по выращиванию бонсай. Философский смысл этого искусства заключается в том, что миниатюрные деревца формируются в течение всей жизни, но довольствуются малым пространством. Мы решили поделиться этой информацией с нашими читателями. Интерес к выставке был велик: несмотря на то, что было представлено не так много литературы – 25 источников, было выдано 55. Обратился к выставке 131 читатель.

Центральная детская библиотека в рамках природоохранной акции «Спасти и сохранить» готовила викторину для учащихся школ города «Цветущая планета Югра», и сотрудникам абонемента отраслевой литературы было предложено принять участие в подготовке вопросов викторины. В процессе подготовки у нас возникла идея сделать свою викторину, а возможность участия в организации детского отдыха на площадках летних школьных лагерей обусловила выбор формы.

В течение двух месяцев летнего периода мы проводили экологическую экспресс-викторину «Как прекрасен этот мир...». По результатам отборочного тура определялись участники туров, в которых дети играли самостоятельно, выбирая из нескольких вариантов правильный, или отгадывая загадки. В это время остальные дети путешествовали от станции к станции, также отвечая на вопросы. Таким образом, каждый ребенок в игре получил возможность показать свои знания. Вопросы викторины были и очень простыми, и достаточно сложными. Мы обратили внимание на то, что независимо от сложности вопросов, правильные ответы звучали нечасто. Одним из ярких примеров могут служить ответы на две загадки. На одну из загадок «Не царь, а в короне, не всадник, а со шпорами» мы получили ответ «охранник», вместо «петух». А на вторую загадку «Нос долог, голос тонок, кто его убьёт, тот свою кровь прольёт» - «носорог», вместо, «комар», причем интересно то, что такой ответ мы получали не один раз независимо от возраста ребенка. Тем не менее, мы можем предположить, что родители далеко не всех детей и, наверное, не каждое лето имеют возможность выехать на отдых за пределы нашего северного края, и поэтому недостаток общения воочию с миром живой природы не даёт восприятию ребенка полной картины о его многообразии. Крупные красочные изображения на слайдах презентации, интересные факты, раскрывающие особенности многих растений, животных, птиц, насекомых, помогают детям не только рассмотреть их, но и понять, что это живые существа, а не просто игрушки, которые можно, увлекшись, поломать.

Особенность летних школьных лагерей заключается в том, что взаимодействие в отрядах происходит между детьми разных возрастов, и поэтому кто-то знает больше, кто-то – меньше, но желание быть услышанным, замеченным создает благоприятные условия для активности познавательной деятельности, для осуществления старшими помощи младшим, а это немаловажный аспект в изучении подрастающим поколением экологии взаимоотношений. Экологическую экспресс-викторину посетили 24 человека СОШ №29, 39 человек СОШ №22, 48 человек СОШ №8, 70 человек СОШ №35 – итого 181. Победители и активные участники экологической викторины были награждены призами: книгами, дисками, настольными играми, маркерами, ручками, путеводителями по Центральной городской библиотеке имени А.С. Пушкина. Опыт проведения экологической экспресс-викторины поможет нам в подготовке и разработке других мероприятий по экологическому просвещению детей, а также в работе с летними школьными лагерями.

Работа по экологическому просвещению в 2009 году выразилась следующим образом (на мероприятиях):

- было представлено 199 источников,
- посещение составило 874 человека,
- выдача – 244 источника;
- были привлечены новые пользователи библиотечных услуг в категориях «учащиеся школ» и «неработающие».

В 2010 году, кроме квартальных мероприятий из цикла встреч со школьниками «Беседы о природе», мы планируем организацию выставок «Как сохранить энергию лета...», «Мы в ответе за тех, кого приручили...». В сотрудничестве с Центральной детской библиотекой готовы принять участие в подготовке и проведении викторины «Цветущая планета Югра», информировать специалистов в области экологии, учителей средних образовательных учреждений города, преподавателей ССУЗов и ВУЗов. Нам предстоит сложная, но увлекательная работа по сопровождению раздела «Экостиль» на сайте ЦБС. Предполагается работа в следующих рубриках:

- «Послезавтра...» (с примерами - что может произойти, если экологическая обстановка в мире не будет улучшаться, влияние её на здоровье человека и климат в целом);

- «Знаете ли Вы?...» (заметки – к примеру, сколько лет необходимо для естественного разложения различных бытовых отходов, влияние пробок на физическое и психическое состояние человека);

- «Наши новинки» (книги, периодика, эл. док., игровое и документальное кино); «Экотуристическая карта Западной Сибири» (природа и заповедники Югры);

- «Чистота народной мудрости» (пословицы, поговорки, перифразы, крылатые выражения о природе и об отношении к ней человека);

- «Сказки, легенды, предания, притчи коренных народов ханты и манси» (восприятие природы посредством глубоко укоренённых в сознании образцов произведений УНТ);

- «Образ природы в произведениях ХЛ» («Я и мир вокруг меня») (цитаты из произведений (поэзия/проза, отечественная/зарубежная литература, местные авторы); рекомендательный список ХП о природе);

- «Дом, в котором ты живёшь...» (экопоселения; материалы для ремонта; комнатные растения и животные; бережное отношение к потреблению воды, электроэнергии, тепла, фенольные дома; мусорные свалки);

- «Ты есть то, что ты ешь...» (модифицированные продукты; раздельное питание; сезонное питание; добавки, ароматизаторы; «живые» бактерии, пребиотики, антиоксиданты; БАДы; энергетические напитки; бесконтрольность в употреблении лекарственных средств самим человеком; употребление жирной пищи);

- «Экология взаимоотношений людей» (семейные отношения; отравление организма человека стрессовыми ситуациями при коммуникациях; взаимоотношения «водитель-пешеход»);
- «Викторины on-line» (на основе цикла встреч со школьниками «Беседы о природе»).

Межкультурная коммуникация в библиотеке на примере работы клубов по изучению иностранных языков

I. Библиотека и межкультурная коммуникация.

Чтобы библиотека стала центром межкультурной коммуникации, необходимы виды деятельности, позволяющие общение на всех уровнях и с использованием всех видов коммуникаций, главными из которых являются диалогические практики.

Преобразование библиотеки в центр взаимодействия культур формирует межкультурную личность, способную адекватно реагировать на вызовы современного мира, успешно преодолевать барьеры непонимания и культурные стереотипы.

Идея создания на базе нашей библиотеки «площадок» межкультурного, межнационального общения созревала давно.

Сегодня зал литературы на ИЯ – это комфортное информационное мультиязычное пространство. Создание атмосферы неформального общения – одно из условий организации работы клубов. «Клубники» называют нашу библиотеку уютной и гостеприимной. Каждому гостю мы стараемся уделить максимум внимания и личностного подхода, поздравляем с днями рождений. Несколько человек находятся на индивидуальном информировании, мы знаем их интересы и запросы, отслеживаем для них новые поступления, информируем о существующей в библиотечной системе информации.

Традиционно в библиотеке отмечаются общепринятые праздники. В нашей работе мы формируем поликультурный календарь, где появляются памятные даты других стран. Это - стимул к осознанию вариативности культур. Почитая собственные праздники наряду с праздниками других народов, люди привыкают к тому, что их культура не единственна, существуют иные события, достойные внимания.

Хочу остановиться на нескольких мероприятиях:

– прошли книжные выставки к 16 национальным праздникам стран, языки которых представлены в фонде нашего зала;

– подготовлены тематические подборки к популярным зарубежным праздникам;

– проводились такие встречи, как: «Недели культуры англо-, немецко-, и франкоязычных стран» с презентацией «Традиции и обычаи»;

На «Неделе культуры испаноязычных стран» состоялась встреча с гостями из Кубы.

– Музыкальный вечер «Et si tu n'existes pas...Если б не было тебя» к 70-летию со дня рождения французского певца и композитора Джо Дассена. Гости слушали песни, смотрели фотопрезентацию и делились собственными воспоминаниями. Исполнение балльных танцев под песни Дассена запомнилось надолго.

– Ежегодно проводится вечер к Международному дню франкофонии.

Сегодня, когда проблема этнической толерантности остро стоит в нашей стране, участие библиотеки в ее решении может стать ключевым. У нас прошли выставки-встречи для старшеклассников:

– «Язык жестов, язык эмоций. Невербальная коммуникация»;

– «Толерантность. Межкультурные коммуникации»;

– Урок иностранного - в библиотеке с презентацией «Modern Subculture», где обсуждались проблемы молодежных субкультур;

– Круглый стол «Встреча с полиглотами». Встреча с гостями из Бельгии и Израиля была посвящена Международному дню переводчика, который ежегодно отмечается 30 сентября.

Пространство нашего зала многофункционально, легко трансформируется и используется для различных мероприятий. Активизированы всевозможные невербальные средства коммуникации:

– дизайн;

– организация пространства с учетом «зон уединения»;

– использование страноведческой символики.

Читатель погружается в мир разноязычности, формируется особый психологический климат, атмосфера гостеприимства для преодоления барьера отчуждения между человеком и официальным учреждением.

II. Языковые клубы

Параметром взаимодействия в работе клуба является знание иностранного языка и культуры носителей этого языка. Поэтому вновь пришедшим читателям предлагаем проверить свои знания языка и попрактиковаться в спонтанном общении на встречах в языковых клубах.

Желающих информируем по телефону, рассылаем электронные сообщения.

Библиотека одинаково гостеприимна ко всем участникам языковых клубов. У нас нет ограничений ни по возрасту, ни по уровню знания языка. К нам приходят и франко- и германофилы (любители) и франко- и германофоны (говорящие). Приветствуется взаимодействие носителей любых «точек зрения».

3-е и 4-е воскресенья каждого месяца с 17.30 до 19.00 – это традиционное клубное время.

«Клубники» – это школьники и студенты, преподаватели и учителя, и просто любители языка.

Для них стало традицией приходить пораньше, чтобы успеть ознакомиться с новыми поступлениями, полистать понравившуюся книгу и свежую периодику.

Немного истории. С октября 2002 г. по май 2003 г. работал детский французский клуб “Les petits”.

В Пушкинский день они читали стихи, принимали участие в телепередаче «Карусель».

В 2004-2005 учебном году работал клуб эсперанто.

Немецкий клуб работает с 2003 года. В течение 4 лет (2003-2006) была возможность общения непосредственно с носителями языка. Гости из Германии не только рассказывали, но и пели, играли на гитаре. Это общение помогало нам преодолевать языковой барьер и обогащать лексический запас современной немецкой речи.

С сентября 2008 года клубом руководит замечательный человек, большой любитель немецкого языка, переводчик Юлия Меньшикова. Именно ее задор и неиссякаемая энергия позволили полностью поменять формат работы немецкого клуба. Об этом говорит тематика заседаний:

- Дорога: мы выбираем дорогу или она выбирает нас?
- Изобретатели часов, личное восприятие времени;
- Язык тела;
- Игра: всегда ли мы искренни или мы просто играем роли?

Также знакомимся с современной немецкой музыкой, поем песни, переводим тексты песен.

А теперь о клубе любителей ФЯ. Он начал работать с октября 2004. Члены клуба - это ценители и почитатели французского языка и французской культуры. Тематика работы разрабатывается *** коллегиально, с учетом пожеланий всех. Кому-то интересно поговорить о французской литературе, кому-то - об искусстве. Проводятся заседания поэтические, музыкальные, с видео- и кинопросмотрами.

Киновечер «Клоун с грустными глазами» к 75 – летию Пьера Ришара провели повторно для пенсионеров ТОС № 21 ко Дню пожилого человека.

На 2010 г. работа клуба запланирована с учетом Года Франции в России. Несколько заседаний пройдут в рамках Большого чтения.

Таким образом, работа в языковых клубах способствует повышению уровня образования, осуществляет тренинг межкультурной компетентности для ориентации в сложном многополярном мире современной культуры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Мы все с вами читали «Аналитический доклад характеристики культурной среды г. Сургута».

Согласно данным таблицы 18, главные функции работников культуры – это организация обучения, присмотр за детьми и общение.

По мнению респондентов, в городе более всего не хватает парков культуры и отдыха, клубов по месту жительства, клубов по интересам и.т.д.

Главные коммуникационные практики «Библиотеки- центра взаимодействия культур» - это ее общекультурные мероприятия, организованные как диалогическое общение людей, представляющих различные социальные слои, языки и культуры.

Современный «перегруженный» технологической культурой человек особо нуждается в живом и непосредственном общении.

Библиотека живет в конкурентной среде. Если она будет культивировать исключительно накопительные, охранительные и информационные задачи, со временем может быть поглощена иными структурами или полностью ими заменена.

А библиотека, понимающая свою миссию как миссию творца поликультурного сознания в новом мире, обеспечит и потребности своей аудитории, и свое уникальное, невосполнимое место в ряду востребованных социальных институтов.

Традиции и инновации в библиотеке

В современных условиях ни одна организация не может развиваться без постоянного совершенствования различных сторон своей деятельности: предоставления новых услуг или продукции, использования новой технологии. И ведущим направлением сегодня в работе библиотек является инновационная деятельность. Инновации – необходимый элемент развития, без них библиотекам невозможно оставаться социально значимыми организациями.

В понятие «инновации», «новшество» включаются новые или известные, но модернизированные формы и методы библиотечной работы, способствующие ее совершенствованию. Источниками новшеств в библиотеке являются передовая библиотечная практика, рационализаторские предложения библиотекарей, рекомендации научных исследований, новые информационные технологии. Разумеется, должны использоваться и адаптироваться к библиотечной практике и новшества, заимствованные из других сфер деятельности, например, информационные технологии, электронные мультимедийные ресурсы, компьютерные сети связи. Пример тому, общение с нашими партнерами – дошкольными учреждениями - через электронную почту. Через электронную почту обмениваемся планом работы, корректируем совместные проекты. Это помогает сэкономить рабочее время. Если в 2007 г. при согласовании рабочих планов в августе с МДОУ (4 сада) я тратила 3 часа, то в этом году на это ушел всего лишь 1 час. Автоматизация здесь является средством улучшения качества работы.

Или возьмем такую библиотечную традицию, как ежегодная перерегистрация пользователей библиотеки. Оказывается, и сюда можно внести элемент новизны: в первый месяц нового года провести игру-лотерею, разыгрывая, например, первые номера для читательских формуляров. Такая лотерея проводится в библиотеке с 2007 г.

Вот результаты:

запись с 15 декабря по 15 января

2006 г. – 535 читателя

2007 г. – 548 читателя

2008 г. – 729 читателя

2009 г – 773 читателя.

Любая инновация неизбежно со временем превращается в обыденность, а затем и в традицию. Так получилось и с перерегистрацией читателей. Введение этого новшества дало свои

результаты, и теперь такая форма привлечения читателей стала традицией.

Работа муниципальных библиотек сегодня напрямую связана с социально-экономическими условиями, которые заставляют их искать свою нишу в культурной и информационной городской среде, брать на себя порой несвойственные библиотекам функции, своевременно реагировать на потребности пользователей. Такое положение дел требует движения вперед. Так, в городе проблема - количество детей 5 - 6 лет, не имеющих возможность посещать дошкольные учреждения, увеличивается, количество родителей, желающих определить своего ребенка в группу кратковременного пребывания, возрастает. Социальное партнерство образовательных и социально – культурных учреждений поможет обеспечить условия для реализации сочетания различных видов деятельности (двигательной, коммуникативной, творческой), что позволит ребенку реализовать себя в новых для него условиях. Для решения этой проблемы создан проект «Социальное партнерство учреждений образования и культуры как одно из условий успешной социализации дошкольников на ступени предшкольного образования» совместно с МДОУ «Золотой ключик», школой №6, подростковым клубом «Гагаринец».

Распределение дней по учреждениям образования и культуры для проведения занятий для группы предшкольной подготовки в 2009 – 2010 учебном году.

<i>Дни недели</i>	<i>Место занятий</i>
понедельник	МОУ СОШ № 6
вторник	Детская библиотека
среда	Молодежно-подростковый клуб «Гагаринец»
четверг	МОУ СОШ № 6
пятница	Молодежно-подростковый клуб «Гагаринец»
суббота	Молодежно-подростковый клуб «Гагаринец»

Наша роль не велика, с октября 1 раз в неделю проходят занятия по знакомству с художественной литературой и писателями. Группа детей – 12 человек. Но мы имеем и свои плюсы:

- 10 из них уже записались постоянными читателями в библиотеку, привели с собой 5 новых читателей.
- Детский сад «Золотой ключик» обеспечил библиотеку наборами цветных карандашей, бумагой и прочими канцтоварами для работы с детьми.
- Предоставляет возможность проводить мероприятия для читателей библиотеки в музыкальном зале.
- Обеспечивает костюмами и необходимыми атрибутами.
- В этом году составлялся план работы с дошкольными учреждениями, ориентируясь на разработанные занятия.
- Пополняется методическая копилка по работе с дошкольниками для дальнейшей работы.

Практика убеждает: любая инновация выходит за пределы нормированной деятельности. На первых порах неизбежно столкновение с коллегами. Это не всем удобно, требует дополнительных усилий. Например, работа в летнем читальном зале – надо пойти в парк, работать в непривычных условиях. При записи читателя в летнем читальном зале – предельно максимальные сведения – фамилия, имя, возраст (адрес не пишем). Но библиотекари продолжают спрашивать адрес, место работы и т. д. А ЛЧЗ позволил нам увеличить книговыдачу периодики, несмотря на то, что прошло сокращение периодических изданий. В летнем читальном зале мы работаем с 2008 года, поэтому данные по выдаче периодики в сравнении с 2007 годом:

2008 г. – увеличение на 4%

2009 г. – увеличение на 7%

Нередко это требует дополнительных средств. Я столкнулась с этим при внедрении нового ресурса – электронной библиотечки методиста и воспитателя детского сада «Островок детства», где информация отражает опыт детских садов, образовательные программы, и обновляется 2-3 раза в месяц. Библиотечку готовит центральная публичная библиотека Новоуральского городского округа.

Через внедрение этого ресурса хотелось решить следующие задачи:

- Информирование методистов и педагогов.
- Увеличение доходов от платных услуг – предоставление автоматизированного рабочего места, копирование информации на флешку, распечатывание материала.

Но, к сожалению, из-за неорганизованности места для работы с этим ресурсом (Интернет лишь в кабинете заведующей), нет локальной сети, обслужено лишь 5 человек. В этом году после проведения локальной сети, возможно, у нас расширятся возможности.

Знакомясь с дополнительным материалом по теме, я обнаружила интересный по содержанию опрос, проведенный Ижевской центральной городской библиотекой им. Н.А.Некрасова среди библиотекарей ЦБС Ижевска по теме "Традиции и инновации в работе библиотеки: за и против" с целью выяснить соотношение понятий традиция и инновация в сознании библиотекарей, а также их личную готовность к внедрению нового в работу. Опрос на эту тему решила провести и я среди библиотекарей городских библиотек. Участие в этом опросе принимали 5 библиотек.

Перед вами результаты опроса среди библиотекарей Сургута и Ижевска. В опросе принимали участие в г. Ижевске библиотекари - 19% без специального образования, 81% - с библиотечным образованием. В Сургуте - 30 % - без специального образования, 70 % - с библиотечным образованием.

В отношении инноваций мнения библиотекарей г. Ижевска разделились на две точки зрения. Первая: инновации — это изменения в библиотечной деятельности, касающиеся форм, методов и видов работы библиотеки (например, платное обслуживание на абонеентах и в читальных залах, реклама, автоматизация и техническое оснащение библиотечных процессов). Вторая: инновации — это изменения, новшества, внедряемые в библиотечную деятельность, но как таковые с ней не связанные. Их внедрение обусловлено временем, экономическими условиями в стране. Библиотекам приходится искать пути выживания и брать на себя несвойственные функции, чтобы в дальнейшем вписаться в инфраструктуру района, города, определить свое место в ней. Например, к инновациям библиотекари относят выбор приоритетных направлений деятельности (библиотека-клуб, библиотека-центр молодежи и т.п.), создание при библиотеках различных досуговых структур (клубы для женщин, ветеранов, компьютерных классов для детей). Инновационными процессами, по мнению опрошиваемых, является также привлечение к работе специалистов неблиотечных специальностей (психологов, социологов и др.).

Библиотекари г. Сургута четко определили для себя, что такое инновация и традиция, мнения не расходятся. Под инновацией понимается использование новшеств в виде новых технологий, видов продукции и услуг, новых форм организации производства и труда, обслуживания и управления.

БИБЛИОТЕКАРИ г. СУРГУТА	БИБЛИОТЕКАРИ г. ИЖЕВСКА
Принимали участие	
30 % - без специального образования	19% без специального образования

70 % библиотечное образование.	81% библиотечное образование.
1. Вы относите себя к «консерваторам» (сторонникам традиционной работы) или к «новаторам»?	
30% «консерваторы» 70% «новаторы»	88% «консерваторы» 12% «новаторы»
2. Согласны ли вы с нововведением в библиотеке?	
<ul style="list-style-type: none"> • Да – 50% • Нет • Согласны с нововведениями, но не совсем готовы к их осуществлению – 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Да – 19% • Нет – 8% • Согласны с нововведениями, но не совсем готовы к их осуществлению – 73%
3. Укажите, пожалуйста, причины неготовности к различным инновациям в библиотеке.	
<ul style="list-style-type: none"> • слабая материально-техническая база библиотек, • недостаточная профессиональная подготовка, • отсутствие индивидуального поощрения библиотечных работников 	<ul style="list-style-type: none"> • слабая материально-техническая база библиотек, • недостаточная профессиональная подготовка, • отсутствие индивидуального поощрения библиотечных работников.
4. Какие факторы влияют и благоприятствуют внедрению новшеств в библиотеку?	
<ul style="list-style-type: none"> • Знакомство с опытом работы библиотек города, республики, России – 30% • Наличие сплоченной команды единомышленников – 30% • Изучение интересов и потребностей читателей – 20% • Финансовое обеспечение инноваций – 10% • Материальная заинтересованность – 5% • Психологическая готовность самого библиотекаря – 5% <u>любая инновация возникает только тогда, когда возникает какая-либо проблема, препятствие, затрудняющее дальнейшую деятельность, снижающее</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Знакомство с опытом работы библиотек города, республики, России – 71% • Изучение интересов и потребностей читателей – 38% • Указания руководителя библиотеки или вышестоящих структур – 14%

<u>эффективность работы. Так, проблема снижения читательской активности приводит к тому, что библиотеки вынуждены искать и внедрять инновационные формы обслуживания.</u>	
---	--

Итак, можно сделать вывод: функции библиотек расширяются, переплетение инновационных процессов с традиционными дает новый, отвечающий современным требованиям результат. Библиотеки стремятся занять достойное место в инфраструктуре города. Выявленные в ходе исследования проблемы, болевые точки в дальнейшем, возможно, будут учтены.

Корпоративная газета – инструмент корпоративной культуры и пиара

Согласно положению о газете «Инскрипт» от 2007 года «газета предназначена для информационного обеспечения руководителей отрасли культуры Администрации города и сотрудников МУК ЦБС достоверной, оперативной и актуальной информацией о мероприятиях, важных событиях в жизни городских библиотек, российского профессионального сообщества; правового и методического обеспечения деятельности библиотек». Газета действует на основании закона РФ «О средствах массовой информации», Устава МУК ЦБС. Газета «Инскрипт» издается в ЦБС три года. За это время ее структура, наполнение и оформление менялись. В настоящий момент сформировалось издание, которое стало неотъемлемой частью жизни ЦБС. Хочется подвести некоторые итоги и проанализировать проделанную работу, найти новые способы для создания и продвижения газеты.

Можно уже сейчас сказать, что корпоративная газета – очень важный инструмент управления, информационный «альманах» для сотрудников.

Во-первых, она объединяет коллектив, особенно это актуально для ЦБС, которая имеет несколько филиалов, размещающихся на разных площадках, решает проблему межструктурного взаимодействия.

Во-вторых, издание дает полную информацию о том, в каком направлении движется компания. Потому что не всегда эта информация доходит до наших сотрудников, а чтобы идти всем «в одном направлении», нужно знать, что происходит в организации.

В-третьих, газета – прекрасный инструмент получения обратной связи (отклики, вопросы персонала).

В-четвертых, газета имеет и воспитывающую функцию – через нее транслируются стандарты, принятые в компании, формируется корпоративная культура, подводятся итоги и так далее.

Корпоративная газета вполне может претендовать на роль трибуны и площадки для пиара.

ФОРМАТ И НАПРАВЛЕННОСТЬ ГАЗЕТЫ

Название газеты было выбрано после долгих споров и обсуждений в результате голосования. Согласно словарю, *инскрипт* – это краткая быстрая надпись на книге; посвящение: дарственная надпись. Небольшие формат (А3) и тиражность (65 экз.), специфическая

направленность определяют газету как корпоративное библиотечное издание. В оформлении мы используем элементы фирменного стиля: логотип, цветовую палитру.

УСПЕХИ



В сентябре 2007 г. в Омске прошел II Форум молодых библиотекарей России.

Наша библиотека представила на конкурс газету «Инскрипт», и была награждена дипломом «За издательскую культуру и корректность подачи

материала».

В том же году газета стала участником и дипломантом Первого Всероссийского конкурса библиотечных изданий «Печатное слово», организованного среди библиотек России Издательским домом «Один из лучших» при информационной поддержке журнала «Молодые в библиотечном деле» и газеты «Библиотечная столица».

РУБРИКИ

Рубрики появляются исходя из реальных потребностей, запросов, задач, которые решаются с их помощью.

Рубрики 2007-2009 г.г.

2006	2007	2008	2009
«Скоро на книжной полке» «Бестселлер» «Раритеты» «Диалог с читателем»	«Советуем обратить внимание» «Руководителю» «Страницы творчества»	«Слово о книге», «История Сургутской Пушкинианы», «Наши гости» «Проекты»	«По итогам производственных совещаний»

В 2006 году появились рубрики:

«Скоро на книжной полке», «Бестселлер», «Раритеты», где анонсировались книжные новинки, самые популярные издания,

пользующиеся спросом у читателей, а также редкие издания, получившие вторую жизнь благодаря переизданию.

Очень актуальной и востребованной стала рубрика **«Диалог с читателем»**. Речь в ней шла о новых книгах, представляющих интерес. Произведение рассматривалось с трех позиций: мнение читателя, библиотекаря и критика. Благодаря такой информации читатель мог составить мнение о книге и сориентироваться в огромной массе литературных новинок.

2007 год:

«Советуем обратить внимание», «Руководителю», где освещались вопросы организационного характера, давались советы психолога, требующие особого внимания.

2008 год:

Интересна и актуальна рубрика **«Слово о книге»**, которая раскрывает редкий фонд библиотеки. Отсюда мы узнаем об особо ценных изданиях, уникальных и редких коллекциях библиотечной системы, в рубрике рассказывается об истории и искусстве создания книги, ее структуре.

«История Сургутской Пушкинианы» имеет летописный, архивный характер, автор Л.Ю. Кондакова рассказывает о важных, ставших историей, событиях и мероприятиях, связывающих ЦБС с именем А.С. Пушкина.

Далее появляются разделы **«По итогам производственных совещаний», «Наши гости», «Проекты», «Страницы творчества»**. Вот краткий перечень всего того, чем жила газета три года, её содержательный стержень.

Основная часть публикаций – информация организационного характера, результаты, подведение итогов деятельности, достижения, коммуникации – все то, что интересно профессиональному сообществу.

Второе место по значимости занимают материалы, составляющие фонд ЦБС – книги, коллекции.

Понимая необходимость обновлять информацию, на будущее предлагаю рассмотреть предложения по наполнению газеты новыми рубриками:

1. Новости из филиалов, отделов ЦГБ (отдельная колонка). Например, создать колонку отдела кадров или психолога. Менеджер по персоналу через газету может транслировать нормы и правила, принятые в компании; психолог, например, может рассказать о «10 выражениях, которые не должен говорить библиотекарь».

2. Создать команду молодых людей, журналистов (молодежный совет) с целью привлечения креативной молодежи к общему делу.

3. В ЦБС актуальна задача оптимизации рабочего времени. Если нет возможности обучать тайм-менеджменту, то можно разместить

практические материалы о поглотителях рабочего времени, тесты, советы по оптимизации рабочего времени.

4. Обязательно получать обратную связь от читателей: «Мы ждем ваших откликов, какая рубрика вам понравилась, что хотели бы услышать на страничках газеты...»

АКТИВНЫЕ АВТОРЫ

Авторы статей и материалов - сотрудники библиотеки. Хочется поблагодарить наших бессменных авторов, которые пишут много и с удовольствием. Как правило, это руководители библиотек, отделов ЦБС, а также главные специалисты. В таблице, приведенной ниже, представлено процентное соотношение предоставленных статей структурами ЦБС в разное время в течение всего периода с момента выхода «пилотного» номера.

Количество статей, предоставленных подразделениями МУК ЦБС в 2006-2009 годах

Структуры ЦБС	Количество статей, предоставленных в течение года (%)				
	2006	2007	2008	2009	всего
Библиотеки-филиалы	16,6	11,5	11,11	5,4	44,61
ЦГБ	60,4	61,5	70,37	75,67	267,94
ЦДБ	14,5	13,4	12,96	13,51	54,37
Другие авторы	8,3	13,4	5,55	5,4	32,65

Зеленым цветом помечены ячейки с наибольшими показателями: сотрудники Центральной городской библиотеки принимают самое активное участие в подготовке публикаций. На втором месте – Центральная детская библиотека.

Поэтому, хотелось бы, чтобы в формировании «Инскрипта» более активно участвовали библиотеки-филиалы, а также молодые специалисты.

НА БУДУЩЕЕ

На данном этапе газета вполне сформировалась и приобрела свой облик.

В дальнейшем есть два варианта развития газеты: надо либо сохранять формат корпоративного издания, либо ставить задачи шире.

Какие задачи предстоит решить в данной ситуации?

1. Актуальность

Встает вопрос о том, будет ли издание интересно и востребовано не только среди профессионалов, но и среди простых горожан, читателей библиотеки: учителей, филологов, библиотекарей - интеллигенции города и, вообще всех тех, кто не равнодушен к Книге. Расширив формат издания, мы приобретем не только новую аудиторию, но и сможем пополнить круг своих читателей, получить ответную реакцию, понять, чем живет читатель. Для этого, в первую очередь, необходимо выявить его потребности.

2. Финансирование

Другой проблемный вопрос заключается в финансировании. Где изыскать средства для выпуска издания? Во-первых, мы уже «экономим» - макетируем и верстаем на своей базе. Есть возможность разработать электронный вариант газет, с расширенным диапазоном и разместить его на сайте ЦБС. Виртуальное мультимедиа-издание в контексте сайта. Такая газета сможет полнее отвечать запросам читателя, содержать ссылки на фото и видеоматериалы, другие библиотечные ресурсы. И дополнительно можно создать ежеквартальное приложение к газете для читателей, сохранив корпоративный блок.

3. Наполнение

Помимо редакционного совета, созданного на базе библиотечной системы, мы можем привлечь к участию наших читателей разных возрастных категорий: студентов - будущих журналистов, филологов, школьников.

Корпоративная газета уже сейчас закрепилась в ЦБС, как средство коммуникации и информирования, и имеет большой потенциал. Неважно, в каком формате - печатном или электронном - она будет выходить в свет. Это один из многочисленных способов заявить и рассказать о себе. Газета является компонентом комплексной работы, направленной на продвижение тех ценностей, ради которых существуют библиотеки.

Служба общественного доступа в библиотеке

Современная библиотека не может быть успешной без использования в практике своей повседневной работы компьютерных технологий, это дает возможность использовать компьютер с доступом в Интернет, к электронному каталогу, к правовым системам, это дает основание говорить о «распахнутом» в безграничный информационный мир пространстве.

В «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации» (утв. Президентом РФ 7 февраля 2008 г. N Пр-212) определены контрольные значения показателей развития страны к 2015 году, в числе которых доля государственных услуг, которые население может получить с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в общем объеме государственных услуг в Российской Федерации - 100%; уровень доступности для населения базовых услуг в сфере информационных и телекоммуникационных технологий - 100%. Обеспечить доступность услуг и ресурсов федеральных служб и органов местного самоуправления, а также помочь в поиске социально-правовой информации призваны Центры (точки) общественного доступа, которые открываются с 2006 года на территории Ханты - Мансийского автономного округа в рамках программы «Электронная Югра» на 2006-2008 годы.

Принят федеральный закон от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа граждан и организаций к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», который вступает в силу 1 января 2010 г.

Население получило реальную возможность оперативно знакомиться с федеральными и региональными законами, постановлениями федерального правительства и региональных администраций, нормативно-правовыми актами муниципальных органов власти, со сведениями правового характера, почерпнутыми из иных источников.

Исторически сложилось так, что публичным библиотекам России всегда отводилась важная роль в обеспечении граждан информацией, в том числе правовой. В настоящее время в связи с возросшими потребностями в информации такого рода библиотеки стали одним из основных каналов ее некоммерческого распространения для широкого круга пользователей.

С 2002 года в России более чем в 15 регионах действуют Центры общественного доступа, основой для них послужили Центры правовой информации, существующие с 1997 года.

На территории Ханты-Мансийского автономного округа в рамках реализации окружной программы «Электронная Югра» на 2006-2008 годы Сургут и Нижневартовск выбраны опорными площадками по созданию служб общественного доступа.

В Сургутской городской библиотеке Центр общественного доступа открылся в ноябре 2006 года. В городских библиотеках №2, №3, №5, №15, №21 действуют Точки общественного доступа (ТОД), они возникли в ответ на потребность читателей в оперативном получении полной и исчерпывающей информации по законодательству.

Следует признать, что деятельность ТОД при библиотеке по многим параметрам выходит за пределы сложившихся представлений о традиционном библиотечном обслуживании. Это ярко проявляется в соединении форм библиотечного обслуживания и новых услуг, присущих именно деятельности ТОД.

Точка общественного доступа открыта всем сургутянам. К услугам пользователей: правовые системы «Гарант» и «Консультант Плюс», сайты Президента РФ и Правительства РФ, сайт администрации ХМАО и г. Сургута, сайты федеральной налоговой и миграционной службы, образовательный и юридический порталы, справочно-энциклопедический ресурс «Рубрикон».

Мы предоставляем правовую информацию пользователям, которые сталкиваются с проблемами в той или иной области, что требует разрешения вставших перед ними вопросов с помощью законодательных и нормативных актов, предоставляем также образцы договоров, доверенностей.

В рамках работы в этом направлении все сотрудники библиотеки прошли обучение по пользованию правовыми системами «Консультант Плюс» и «Гарант».

Ресурсами пользуются различные категории пользователей: студенты, служащие, предприниматели, рабочие, школьники, пенсионеры. Запросы их разнообразны и сложны. Студентов интересуют права в области образования, вопросы военной службы, обеспечение жильем молодых семей и т.д. Определенная часть студентов именно благодаря библиотеке получила возможность обрести первые навыки работы с правовыми базами данных, усовершенствовать уже имеющиеся и оперативно находить необходимые для учебы законодательные акты.

Пенсионеров интересуют льготы на проезд, жилье, лекарства, повышение пенсий и многое другое.

Предприниматели хотят получить правовое сопровождение своего бизнеса.

Пользователи могут не только получить информацию, но и распечатать ее, копировать на диск, дискету, флэш-карту.

Однако, для определения потребности населения в социально-правовой информации, тематике и видов актуальной информации, для информирования жителей о возможностях ТОД, стало необходимо провести мониторинг по изучению потребностей населения в социально-правовой информации в форме опроса (анкетирования).

Для выявления мнения о необходимости оказания услуги ТОД Е.А. Сапруновой были подготовлены анкеты «Служба общественного доступа в библиотеке». Анкетирование проводилось в двух библиотеках: в январе-мае - в библиотеке №3, в сентябре – в библиотеке № 15.

Проблема: низкая востребованность услуги.

Предмет: СОД в условиях городской библиотеки.

Цель: совершенствование деятельности СОД.

Задачи:

- выявить мнение пользователей о необходимости данной услуги в библиотеке;
- разработать предложения по эффективному внедрению СОД в библиотеке.

Гипотеза: СОД не востребована из-за недостаточного информирования посетителей библиотеки и возможности службы.

Всего в анкетировании приняло участие 188 респондентов, в библиотеке №3 – 88 человек, в библиотеке №15 – 100 человек. В библиотеке № 3 анкету заполнили 56 посетителей (63,6%), вне библиотеки – 32 человека (36,3%). Респонденты, отвечающие на вопросы анкеты вне библиотеки: учителя и библиотекари МОУ СОШ №12, работники районной и городской администрации г. Сургута, члены семей сотрудников библиотеки и постоянных читателей.

В библиотеке № 15 все анкеты были заполнены в стенах библиотеки.

По роду занятий отвечающие распределились следующим образом:

- Сотрудники бюджетной организации – 53 (28,2%).
- Сотрудники коммерческих организаций – 42 (22,3%).
- Пенсионеры – 20 (10,6%).
- Студенты ВУЗов – 19 (10,1%).
- Учащиеся школ, гимназий – 12 (6,4%).
- Государственные муниципальные служащие – 19 (10,1%).
- Неработающие (домохозяйки) – 7 (3,7 %).

- Другое – 11 (5,9%).
- Учащиеся ССУЗ – 5 (2,7%).

В библиотеках среди опрошенных по роду занятий преобладают сотрудники бюджетных организаций:

- библиотека № 3 – 32 (36,3%),
- библиотека № 15 – 21 (21%).

Женщин -138 (73,4%), мужчин – 50 (26,6%). Как всегда, женщины и здесь активнее, причем в двух библиотеках.

Градация по возрасту такая:

три группы опрошенных составляют примерно равное число, наибольший интерес и активность проявляются молодежью:

- 15 – 24 года – 52 (27,7%),
- 25 – 44 года – 77 (41%),
- 45 – 59 лет – 50 (26,6%),
- 60 и старше – 9 (4,8%).

Если в библиотеке № 3 по возрастной категории преобладают респонденты от 25-44 лет: 45 (52,2%), то в библиотеке № 15 три группы опрошенных составляют примерно равное число, наибольший интерес и активность проявляются молодежью от 15 до 24 – 34 (34%).

Меньше всего опрошенных от 60 и старше:

- библиотека № 3 – 4 (4,5%);
- библиотека № 15 – 5 (5%).

Образование:

- Среднее – 41 (21,8%).
- Средне-специальное – 60 (31,9%).
- Высшее – 61 (32,4%).
- Незаконченное высшее – 26 (13,8%).

В дальнейшем ответы на вопросы рассмотрим по возрастным группам пользователей, что позволит определить их активность и особенности.

Первый вопрос, заданный в анкете: «Какая социально-правовая информация вас интересует?»

Мы видим, что большинство респондентов выбрали первый вариант: оформление документов на получение пенсии, льгот, компенсаций – 73 (38,8%).

- библиотека № 3 – 39 (44,3%) – 21 от 25 до 44 лет;
- библиотека № 15 – 34 (34%) – 16 от 45 до 59 лет.

Если в библиотеке № 3 в ответ на этот вопрос выбрали пользователи преимущественно группы от 25 до 44 лет, то в другой библиотеке - пользователи от 45 до 59 лет.

На второй вопрос - оформление загранпаспорта и получение вида на жительство ответили 52 человека (27,7%):

- библиотека № 3 — 28 (31,8%) – здесь примерно поровну отметили пользователи от 25 до 44 лет – 15 и от 45 до 59 лет – 12;
- библиотека № 15 – 19 (19%) и здесь примерно такая же картина - от 25 до 44 – 7, от 45 до 59 – 7.
50 человек (26,6%) хотели бы получать в библиотеке информацию о деятельности Президента и Правительства РФ
- библиотека № 3 – 13 (14,7%),
- библиотека № 15 – 37 (37%).

В основном это пользователи в возрасте от 15 до 24 лет.

Меньше всего респондентов интересует регистрация предпринимательской деятельности 13 (6,9%), подготовка судебных исков, примеры судебных решений по вопросам наследства, приватизации имущества 36 (19,1%), банковские кредиты 25 (13,3%).

Ответы на второй вопрос показали, откуда пользователи библиотеки получают социально-правовую информацию.

Средствам массовой информации доверяют все группы опрошенных, из Интернета получают информацию, в основном, пользователи от 25 до 44 лет.

Радует тот факт, что 51 (27,1%) всех опрошенных в качестве источника получения информации выбрали библиотеку, можно предположить, что эти пользователи уже обращались в ТОД с правовыми вопросами, в основном это категории от 45 до 59 и от 25 до 44 лет.

- библиотека №3 – 19 (21,5%),
- библиотека № 15 – 32 (32%).

Менее всего оказались востребованы: юридическая консультация, городская справочная служба, справочные окна (ФМС, ФНС).

На вопрос: хотели бы Вы получать социально-правовую информацию в библиотеке, большинство ответило положительно – 163 (86,7%).

К сожалению, 25 (13,3%) опрошенных пока не хотят получать социально-правовую информацию в библиотеке.

На четвертый вопрос - Требуется ли Вам помощь? - ответы сложились следующим образом:

Мы видим, что 116 (61,7%), большинство респондентов нуждается в помощи при поиске информации и лишь 43 (22,9%) хотели бы воспользоваться помощью библиотекаря при работе на компьютере.

Последний вопрос нашей анкеты, ответы на который нас очень интересовали: Какие дополнительные услуги Вы хотели бы получать?

И снова больше всего ответов 80 (42,6%) получил вариант: поиск информации по теме.

46 человек (24,5%) хотели бы копировать информацию на диск, дискету, флеш-карту.

Ответ на этот вопрос вызвал затруднения у многих, наверное, потому что не все владеют информацией об услугах, предоставляемых библиотекой.

Итак, анкетирование показало, что Точка общественного доступа в Городских библиотеках № 3, №15 состоялась, что она нужна нашим читателям и пользователям, что это время мы работали не зря.

Мы можем сделать следующий вывод:

В ходе анкетирования образовались основные три группы, 163 (86,7%) из которых готовы получать правовую информацию в библиотеке:

1. 15 – 24 года – это учащиеся школ, студенты
2. 25 – 44 года – это служащие бюджетных, коммерческих организаций, государственные муниципальные служащие
3. 45 – 59 лет – пенсионеры, служащие бюджетных организаций, неработающие.

Работа с каждой группой требует определенного подхода.

Пользователей первой группы больше всего интересует деятельность Президента РФ и Правительства РФ. Это можно объяснить тем, что эта группа мало сталкивается с правом и правосудием, не ориентируется в системе российского законодательства. Попав в сложную ситуацию, они надеются на получение квалифицированного совета и помощи в разрешении возникших перед ними проблем.

Опыт показывает, что мало просто предоставлять информацию, нужно повышать правовую грамотность учащихся и студентов. Поэтому основным направлением в работе ТОД должно быть правовое просвещение молодежи. В работе с молодежью необходимо пересматривать многие традиционные методы библиотечной работы, обновлять их, обогащать, совершенствовать.

Строя свою работу, ориентируясь на молодежь, необходимо создавать базы и банки данных по правовым проблемам детей и молодежи (например, «Права и обязанности несовершеннолетних»), видя в их правовом просвещении одну из своих основных задач по информационному обслуживанию.

Вторая группа – это люди, уже имеющие некоторый опыт работы с правовой информацией, уже изучившие доступные им нормативно-правовые акты и другие материалы. Они интересуются куплей-продажей, регистрацией имущества, приватизацией жилья, земли. Им, как правило, нужна помощь в оформлении различного рода документов (жалоб, заявлений, запросов). Кроме того, эта группа читателей нуждается в юридической трактовке документов и фактографической информации.

Третью группу – основная часть которой пенсионеры - интересуется, прежде всего, законодательство в социальной сфере: всевозможные льготы, вопросы начисления, расчета и перерасчета пенсий, пенсионное законодательство о ветеранах, субсидии, наследственное право.

Далеко не каждый из них может прийти в библиотеку, поэтому нужную информацию библиотека может предоставлять по телефону, ввести в работу ТОД индивидуальное информирование, информирование в режиме «запрос-ответ» по телефону.

С учетом результатов анкетирования для каждой возрастной группы разработан ряд мероприятий, направленных на информирование об услугах ТОД (информационные часы, дни информации, книжные выставки).

38% опрошенных хотели бы получать помощь при работе на компьютере, поэтому сотрудники библиотеки должны не только оказывать необходимую помощь при работе с правовыми ресурсами, но и обучать основам работы на персональном компьютере.

Низкий уровень компьютерной грамотности среднего и старшего поколения приводит к тому, что поиск большей части запросов осуществляется сотрудниками библиотеки. Они ведут поиск правовых документов, делают подборку официальных документов по определенной теме. Очень часто приходится вместе с пользователем не только вести сам поиск, но и осуществлять просмотр найденного документа, заниматься громким чтением.

Ещё одна проблема и сложность состоит в том, что трактовки документов часто сложны и противоречивы, что в этих ситуациях сотрудникам библиотеки без специального юридического образования самим не справиться. Пользователи ждут разъяснений и комментариев. Мы предоставляем саму информацию, а работать с ней надо самостоятельно.

Поэтому остро встает вопрос о необходимости профессионального консультирования и сотрудников библиотеки и ее пользователей.

После проведения анкетирования появилось больше постоянных клиентов, которые приходят регулярно. Чаще всего, если человек пришел один раз, получил нужную информацию, придет второй и третий, порекомендует своим друзьям, знакомым.

Но на сегодняшний день необходимо учитывать пожелания населения, совершенствовать работу и не прерывать информирование о возможностях СОД, формировать у населения представление о библиотеке как об учреждении, где можно получить правовую информацию доступно, бесплатно и достаточно профессионально.

Электронный дневник библиотеки на базе системы управления базами данных

В 2006 году во всех подразделениях ЦБС был введен в работу электронный дневник библиотеки, на базе таблицы Excel, который автоматизирует такие процессы как:

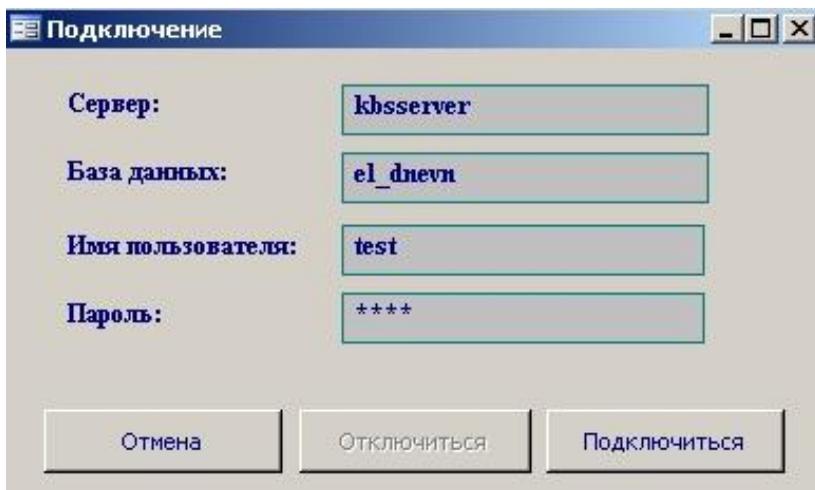
1. учёт читателей и посещаемости;
2. учёт выдачи изданий (в том числе по отраслям знаний);
3. сведения о посещаемости, читаемости, обращаемости и книговыдаче на данный период.

За основу ЭЛЕКТРОННОГО ДНЕВНИКА (ЭД) был взят стандартный дневник библиотеки на традиционном (бумажном) носителе. ЭД представляет собой документ Excel, в который заносят данные за прошедший день. Эти данные автоматически обрабатываются уже заданными формулами и появляются в столбцах и строках отчетных форм. Использование данной формы ЭД выявило ряд недостатков, таких как ошибки в расчетах, связанные с неправильным заполнением дневника, некорректной работой формул и выражений, обеспечивающих автоматизацию вычислений (пользователи случайно удаляли или изменяли формулы в ячейках Excel). Также одним из недостатков электронного дневника Excel является отсутствие возможности ограничения доступа, контроля целостности данных и системы обработки ошибок.

Решить данные проблемы позволит введение разрабатываемого в данное время электронного дневника на основе СУБД (Системы управления базами данных). Основные преимущества данной реализации: полная автоматизация отчетности, высокая скорость обработки данных, снижение нагрузки на персонал библиотеки, введение контроля доступа, слежение за корректностью ввода информации.

Интерфейс данного электронного дневника внешне схож с интерфейсом ранее введенного ЭД Excel, что облегчит переход на новую форму работы. Но в дополнение появилась возможность формирования набора полей для заполнения под нужды конкретного отдела или библиотеки-филиала. Одной из функций данного электронного дневника планируется также интеграция с базой данных Microsoft SQL для получения информации о посещениях и книговыдаче. С результатом наработок в этом направлении можно ознакомиться в отделе МБА и в отделе абонентов ЦГБ, где в данный момент внедряется программа ведения учета посещаемости и книговыдачи межбиблиотечного абонента.

Новый электронный дневник состоит из следующих форм:

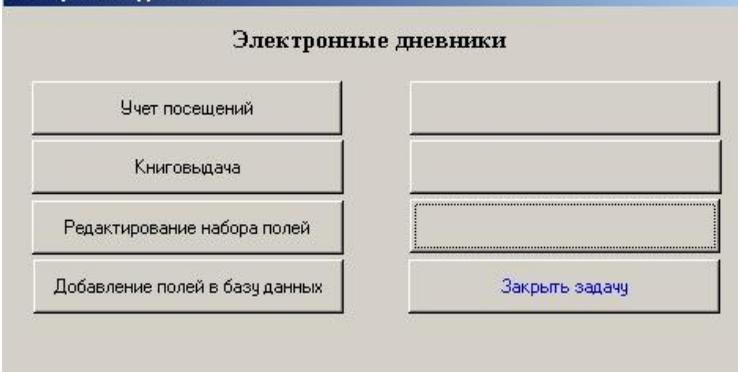


The screenshot shows a window titled "Подключение" (Connection) with a standard Windows-style title bar. Inside the window, there are four labeled input fields arranged vertically. The first field is labeled "Сервер:" (Server) and contains the text "kbserver". The second field is labeled "База данных:" (Database) and contains "el_dnevni". The third field is labeled "Имя пользователя:" (Username) and contains "test". The fourth field is labeled "Пароль:" (Password) and contains "****". Below these fields are three buttons: "Отмена" (Cancel), "Отключиться" (Disconnect), and "Подключиться" (Connect).

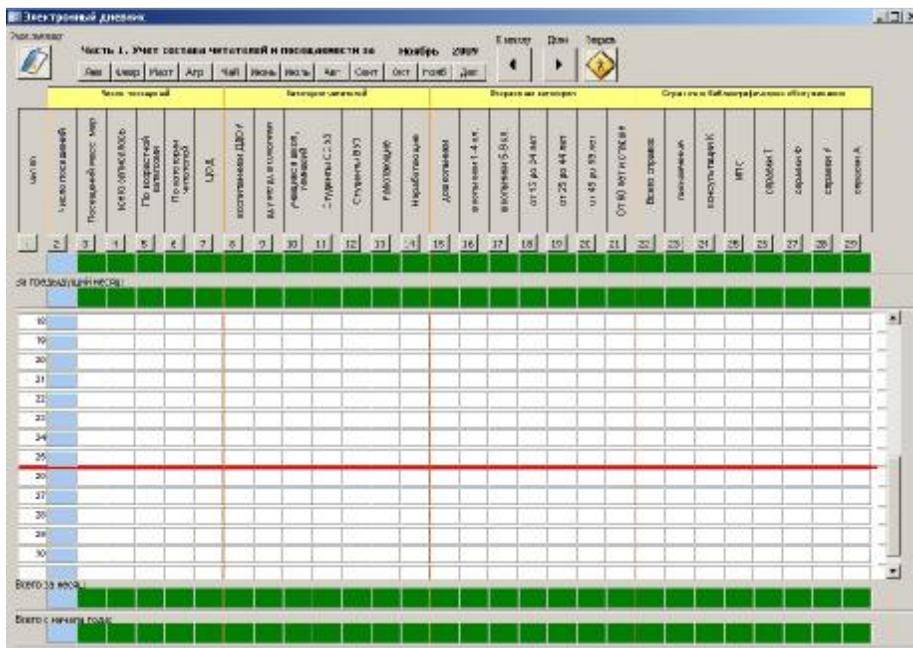
1. При загрузке электронного дневника появляется форма авторизации, где пользователь вводит свой логин и пароль. Форма универсальная и может использоваться в других приложениях, которые будут разрабатываться в недалеком будущем (Модуль учета массовых мероприятий), а также уже используется в “Учете мероприятий ЦКПиВС”.

Здесь пользователь имеет возможность подключиться к любому серверу баз данных и к любой базе данных, при условии, что у него есть права доступа к серверу/базе данных. В поле “Сервер” может быть указано как dns-имя, так и IP-адрес сервера. При повторных загрузках “Электронного дневника” в этой форме сохраняются ранее введенные имя сервера и базы данных, для ускорения процесса загрузки и исключения многократного ввода одной и той же информации.

2. После прохождения процедуры аутентификации, открывается форма “Главное меню”, где пользователь может выбрать направление дальнейшей работы: заполнение дневников посещения и книговыдачи, просмотр отчетов. Для администратора, сопровождающего “Электронные дневники”, дополнительно доступны функции редактирования набора полей и добавления новых полей в базу данных. Форма дорабатывается, на данный момент она выглядит так:

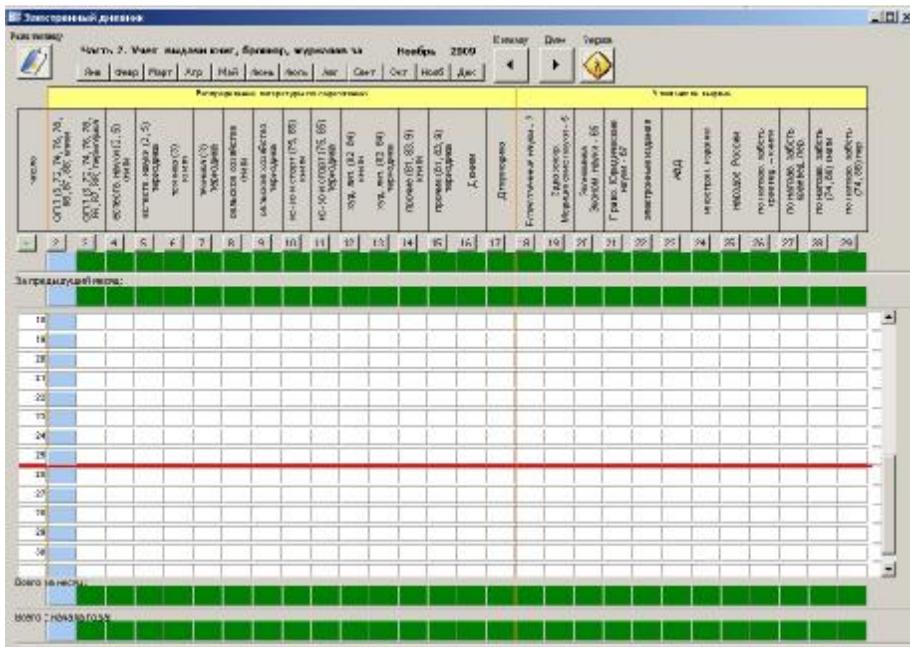


3. При нажатии пользователем на кнопки “Учет посещений” или “Книговыдача” открывается главная форма электронного дневника, с которой непосредственно происходит работа.



На этой форме представлен набор полей по книговыдаче и посещениям, предварительно сформированный для структурного подразделения ЦБС. Поля для заполнения разбиты на блоки по типам,

например, “Число посетителей”, “Категория читателей”, “Справочно-библиографическое обслуживание” и т.д. В верхнем поле формы находятся кнопки, при нажатии на которые можно получить информацию о работе отдела за любой месяц текущего года, в дальнейшем будет предусмотрена возможность представления информации и за предыдущие годы, как это реализовано в “Учете мероприятий ЦКПиВС”. Ниже находится список полей. Он представлен в горизонтальном виде, как и в ЭД Excel. Реализована возможность настройки отображения надписей в данном блоке (форматирование текста) для облегчения восприятия.



Далее следует область счетчиков. Данная область служит для того, чтобы пользователь имел возможность в течение дня накапливать статистическую информацию. Данная функция реализована следующим образом: пользователь, нажимая на кнопки, находящиеся под наименованием поля, в которое он хочет добавить информацию, инициализирует инкрементный счетчик по каждому конкретному полю, информация по которому в течение дня накапливается в области счетчиков. В конце дня нажатием на кнопку “+” пользователь добавляет данные о работе за день в базу данных. Информация защищена и при сбоях, таких как отключение электричества или зависание компьютера, не теряется. Эта функция призвана заменить “точкование”. В центральной части формы находится область данных. Она представляет

собой набор полей, размеченный по дням месяца, как и в электронном дневнике Excell, и в бумажной форме дневника. При открытии “Электронных дневников” для удобства восприятия организована функция выделения цветом - подчеркивания текущего числа месяца. Разметка таблицы по датам производится пользователем в начале каждого месяца, причем количество дней размечается автоматически. Также можно произвести разметку за любой месяц.

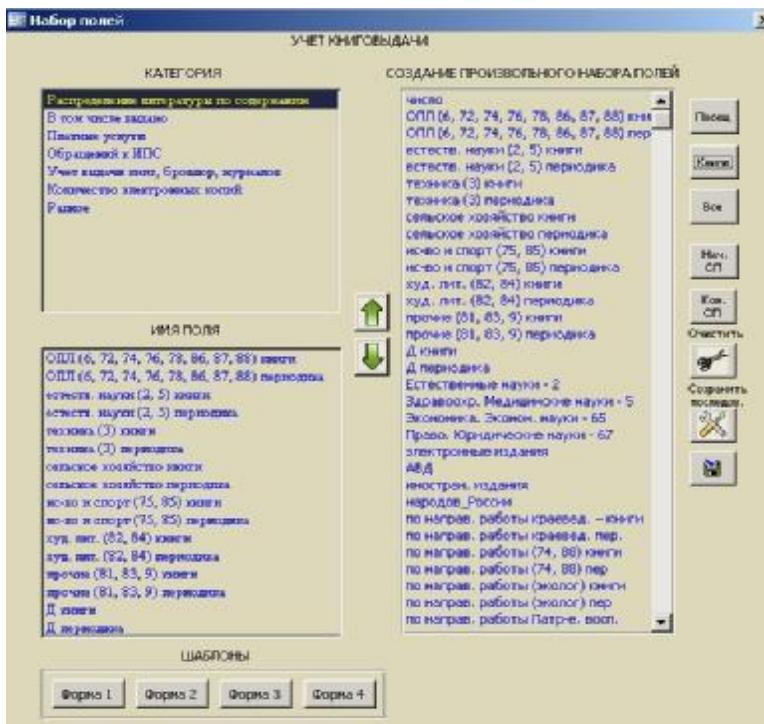
Ввод данных может осуществляться несколькими способами:

- через поле счетчиков в течение рабочего дня,
- напрямую в область данных.

В случае ошибки есть возможность исправить данные и в области счетчиков, и в центральной области данных.

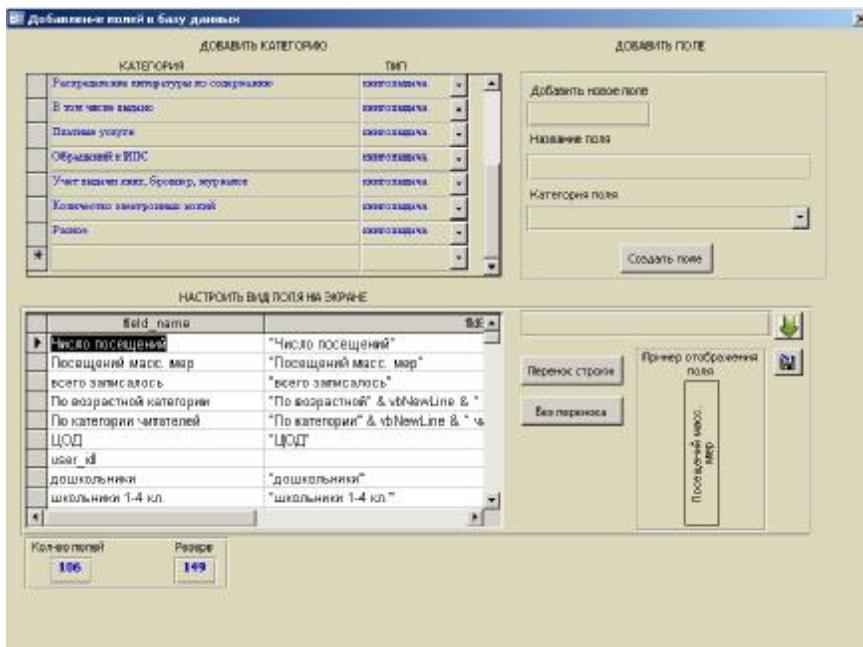
Так же, как и в используемых в данное время формах дневника (бумажная и электронная), в моих “Электронных дневниках” предусмотрен вывод информации о показателях за месяц, с начала года и за предыдущий месяц. Эта информация подсчитывается автоматически, и пользователь не имеет доступа к изменению этих данных.

4. Для администратора реализована возможность редактирования перечня полей для заполнения и добавления новых полей в базу данных.



С помощью этого модуля возможно изменение набора полей (добавление, удаление, перемещение) полей для заполнения, формирование произвольного списка.

5. В представленной ниже форме реализована возможность добавления новой или удаление уже имеющейся категории полей, добавление нового поля в базу данных и настройка его отображения в “Электронных дневниках”.



В декабре 2009 г. после окончания работы по клиентской части “Электронных дневников” будет произведено внедрение программы во все структурные подразделения ЦБС, начнется отладка и внедрение отчетной части, в которой будут представлены отчетные формы ЦБС. Заполнение форм будет происходить в автоматическом режиме по всем подразделениям. Также будет предусмотрена возможность формирования любого шаблона отчета по любым параметрам. Некоторые функции из отчетной части будут присутствовать и в клиентском приложении для обеспечения возможности на местах контролировать процесс статистического учета.

Для повышения надежности и универсальности приложения разрабатывается система автономной работы при отсутствии канала связи

с сервером (пропадание связи по техническим причинам) и отсутствии канала связи как такового (библиотеки, не имеющие доступа в сеть).

Введение “Электронных дневников” позволит упростить работу по ведению статистического учета на местах. Сотрудникам, занимающимся ранее формированием отчетов и предоставлением их в методический отдел, делать это больше не придется. Все данные непосредственно после внесения, сразу же попадают в общую базу данных на сервере ЦГБ, они становятся доступны для обработки в автоматическом режиме. Также введение данной программы позволит отказаться от бумажной формы дневника и ЭД Excel.

По завершении работы над клиентской и отчетной частью данной программы, отладки и внедрением, планируется разработка приложения “Модуль массовых мероприятий” для ЦДБ. Данное приложение будет разработано по аналогии с “Учетом мероприятий ЦКПиВС” и позволит автоматизировать учет и отчетность по массовым мероприятиям как ЦДБ, так и в других подразделениях ЦБС.

Следует также упомянуть о проделанной работе в направлении автоматизации. В течение 2009 года были разработаны, постоянно обновляются и поддерживаются приложения “Межбиблиотечный абонемент”, “Учет и отчетность ЦКПиВС”, и одно из последних приложений “Инвентаризация объектов нефинансовых активов”, которое с лучшей стороны показало себя в последней инвентаризации, проведенной в ЦБС в ноябре этого года.

Интернет как средство продвижения библиотеки

Сегодня новые технологии формируют новое информационное пространство, которое, несомненно, влияет на все сферы жизни человека. В том числе на формы общения библиотеки и читателя, книги и читателя.

Появление и бурное развитие сети Интернет, новых электронных носителей привели к тому, что библиотеки сегодня вынуждены решать вопросы, связанные с библиотеки новым оборудованием, компьютерными сетями: приходится изыскивать новые формы взаимоотношений со своими потребителями, формируя собственные каналы доставки информации; решать вопросы продвижения библиотечных услуг.

Под продвижением понимаются различные формы информации, убеждения пользователей или напоминания об услугах и продукции библиотеки.

Основная цель продвижения библиотечных услуг – это формирование престижного образа библиотеки, информирование пользователей о новых услугах, о времени, месте и условиях их предоставления.

Важнейшей формой продвижения библиотечных услуг является библиотечная реклама как информация о библиотеке, ее услугах и продукции с целью оповещения о ней реальных и потенциальных пользователей и стимулирования спроса на эти услуги и продукты.

Целью библиотечной рекламы является повышение популярности библиотеки и спроса на ее ресурсы и услуги.

Н.К. Крупская в 1931 году писала, что «каждая библиотека, как бы мала она ни была, должна уметь рекламировать себя». Правда, в трудах Надежды Константиновны данное замечание затерялось среди терминов «пропаганда библиотеки», «агитация за библиотечное дело».

В настоящее время рекламная деятельность стала необходимым атрибутом деятельности как коммерческих, так и некоммерческих организаций, отсюда проявился интерес к рекламе как средству раскрытия возможностей учреждений культуры в целом и библиотек в частности.

Функции библиотечной рекламы и ее направления в сложной системе управления библиотекой рассчитаны на привлечение внимания к услугам библиотеки и ее интеллектуальной продукции. Библиотеки должны заинтересовать пользователей и убедить их воспользоваться

рекламируемой услугой, стимулировать использование библиотечных услуг.

Выделяются следующие направления библиотечной рекламы:

- презентация библиотечной сети обслуживаемого региона или круга пользователей с целью ориентации в ней, информация о возможностях других библиотек сети;

- информация о библиотеке, ее филиалах, отделах обслуживания и т. п.;

- информация об услугах, предоставляемых библиотекой, о ее фондах и интеллектуальной продукции.

Среди задач продвижения библиотечных услуг средствами рекламы стоит выделить:

- формирование престижного образа (имиджа) библиотеки в сознании населения, спонсоров, представителей местных органов власти и управления, общественных организаций и т. д.;

- информирование о новых услугах, введенных библиотекой;

- сохранение популярности существующих услуг;

- акцентирование внимания потенциальных пользователей на специфических свойствах и пользе информационной продукции и услуг библиотеки, на относительно небольшой стоимости или бесплатности форм обслуживания.

В настоящее время возрастает эффективность Интернета как рекламно-коммуникационного канала.

Интернет создает условия для возможного превращения любого информационного продукта в товар массового спроса. Основным инструментом продвижения в Интернете выступают создаваемые и размещаемые в сети домашние страницы (сайты) библиотек. В основном домашняя страница рассматривается как средство, позволяющее:

- дать информацию об организации, чтобы данная организация стала известна широкой публике;

- сформировать положительный имидж организации;

- информировать посетителей сайта о продукции и услугах организации;

- предоставить возможность посетителям сайта узнать о платных продуктах и услугах;

- обеспечить доступ к бесплатным продуктам и услугам;

- информировать посетителей о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, совещаниях, конкурсах и т. п.), как уже реализованных, так и планируемых на будущее.

К ключевым показателям качества web-серверов в настоящее время относятся:

- глубина содержания;
- простота навигации;
- стабильность информационных ресурсов;
- оперативность обновления информации;
- доступность для пользователей;
- единство дизайна всех разделов.

Информативность библиотечных сайтов может быть достигнута путем размещения материалов, представляющих наибольший интерес для виртуальных посетителей, которыми потенциально становятся все пользователи Интернет. К таким источникам относятся, в первую очередь, электронный каталог и иные базы данных библиотеки, бюллетени новых поступлений, сведения о составе фондов и расписании работы отделов и филиалов, порядок записи, календарь текущих и планируемых событий (книжных выставок, массовых мероприятий, продаж списанной литературы и т.д.).

Содержание сайта можно значительно обогатить за счет размещения фонда выполненных справок, полнотекстовых сборников докладов, проводимых библиотекой конференций и выпускаемых библиографических указателей, в том числе и каталогов книжных выставок. Читатели должны иметь возможность высказать собственные мнения о прочитанной литературе. Для этого имеет смысл организовать на сайте специальный форум либо средство обратной связи.

Помимо собственно информации о библиотеке и ее ресурсах, весьма ценным является представление перечня ссылок на наиболее богатые в информационном отношении источники с других серверов. Такие перечни могут носить как универсальный, так и тематический характер. Наличие подобных коллекций ссылок сделает сервер притягательным для пользователей, ищущих в сети систематизированные и содержательные ресурсы. Например, размещение на библиотечном сервере ссылок на электронные аналоги известных периодических изданий более чем уместно, при этом для удобства читателей стоит предварительно систематизировать журналы и газеты по отраслям знания в соответствии с традиционной библиотечной классификацией. Крайне полезными для читателей будут также ссылки на рассмотренные ранее справочно-библиографические ресурсы Интернет и средства поиска информации.

Весьма эффективным является создание региональных справочников ресурсов Интернет, поскольку общероссийские рубрикаторы уже сейчас не в состоянии полно отразить состав и содержание региональных сайтов.

Поскольку серверы открыты для посещения гостям любой точки планеты, хорошим тоном считается наличие англоязычной версии, которая совсем не обязательно должна быть точной копией

русскоязычных страниц. Англоязычный вариант может содержать общие сведения о библиотеке и, конечно же, наиболее подробные сведения об услугах, предоставляемых удаленным пользователям (МБА, электронная доставка документов). Электронный каталог в этом случае обязательно должен иметь версию интерфейса на английском языке.

Идеальной является ситуация, когда потенциальный пользователь на основе представленных на библиотечном сервере сведений, смог бы составить исчерпывающую картину ее информационного потенциала и принять решение о необходимости ее посещения в наиболее удобное время.

Простота навигации зависит от логичности схемы построения сервера. Важно обеспечить посетителям возможность без труда двигаться от раздела к разделу, легко вернуться назад или получить справку. Ключевое значение при этом имеет разработка титульной страницы, которая содержит самый общий перечень разделов сервера, его своеобразный «основной ряд».

Ссылки на наиболее ценные источники, например, на электронный каталог, целесообразно разместить и дополнительно выделить на титульной странице. Это же относится и к крупным массовым мероприятиям, анонс которых стоит делать все более заметным по мере их приближения.

Непосредственно к функциям, обеспечивающим навигацию по сайту, относятся «Карта сайта» и «Поиск по сайту».

Обязательным правилом считается размещение на титульной странице ссылки на электронный почтовый адрес библиотеки для того, чтобы посетители могли без труда высказать свои пожелания или задать вопросы.

Стабильность информационного наполнения определяется постоянством представленной информации. Пользователи должны быть уверены, что найдут интересующие их сведения при любых технических и структурных реорганизациях. Даже утратившие острую актуальность материалы, например, доклады позапрошлогодней конференции или материалы завершившейся выставки, следует не удалять, а переводить в архивную часть сайта. Это обеспечит необходимую информационную прочность сервера, которая с годами будет лишь повышаться. Полностью освободиться имеет смысл лишь от страниц временного характера.

Оперативность обновления данных обеспечивает постоянное поддержание сайта в актуальном состоянии. Известно, что в сети требования к актуализации информации намного выше, нежели требования к обновлению печатных изданий. Большое значение имеет как регулярное пополнение электронного каталога новыми массивами библиографических записей или публикация бюллетеней новых

поступлений, так и своевременное размещение информации о грядущих и текущих событиях жизни библиотеки. Также оперативно должно проводиться обновление ссылок на внешние ресурсы, дабы не допускать устаревания информации. Регулярное обновление и пополнение сведений, как ничто другое, способствуют сохранению интереса к серверу у его постоянных посетителей и, соответственно, повышают его популярность. Следует постоянно помнить одно из правил, выработанное цифровым сообществом: устаревшее наполнение сайта часто производит худшее впечатление, чем даже его отсутствие.

Требованием для внешнего оформления web-страниц является единообразный стиль оформления всего сервера. Следует всегда помнить, что изысканный внешний вид сайта не самоцель, и хорош только тот дизайн, который работает на содержание.

Выполнение этих рекомендаций позволит превратить web-сайт в полноценный маркетинговый канал и эффективный инструмент библиотечной работы. Грамотно выстроенная компания по продвижению сайта со временем станет неотъемлемой частью работы по популяризации библиотеки, как учреждения, полностью соответствующего требованиям цифровой эпохи.

Одной из главных тенденций развития Интернета последних двух-трёх лет является стремительный рост популярности социальных сетей. В последнее время социальные сети всё активнее начинают использоваться в целях продвижения того или иного субъекта или объекта. В этих условиях тема использования социальных сетей, как инструмента продвижения, становится крайне актуальной.

Социальная сеть – это социальная структура, состоящая из узлов (ими могут быть как люди, так и группы людей, сообщества и организации), связанных между собой тем или иным способом посредством социальных взаимоотношений. С учётом огромного количества пользователей социальных сетей, создание группы в социальной сети предоставляет хорошие возможности для продвижения.

Группа в социальной сети представляет собой некоторый аналог Интернет-форума по определённой тематике. Разница в том, что любой пользователь социальной сети обладает замечательной возможностью простого, быстрого и массового приглашения в группу сразу всех своих друзей. Причём работает принцип снежного кома: первый приглашает всех или многих своих друзей, каждый из его друзей приглашает всех своих друзей и так далее. Таким образом, буквально за считанные дни количество вступивших в группу пользователей может достигать достаточно большого количества человек.

Заинтересованные в продвижении какого-либо объекта создатели группы могут достигать своей цели самым приглашением пользователей

в группу, а также выкладыванием определённой информации и модерированием групповой дискуссии.

Через создание группы можно продвигать как какое-либо место, так и какое-либо событие (например, конкретное массовое мероприятие). В группах можно выкладывать информацию различного характера: фото-, видеоматериалы, аудиозаписи, текстовую информацию.

Кроме групп, во многих социальных сетях есть отдельный программный сервис (условно назовём его «встречи»), отображающий какие-либо разовые мероприятия. По поводу таких мероприятий может создаваться группа, о чём было сказано выше, но может и не создаваться, и в этом случае для такого мероприятия создается специальная «встреча» в социальной сети и в рассылке пользователям сети приглашения поучаствовать в этой встрече. Регистрируя новую встречу и рассылая приглашения, можно сообщить получателям любую информацию, которую желает сообщить организатор: от указания названия, времени и места до развёрнутого пресс-релиза. Пользователь, получивший приглашение на мероприятие, заинтересовавшись им и нажав «принять приглашение», уже не забудет об этом мероприятии, так как оно будет заранее напоминать о себе в его профиле за несколько дней, накануне и в сам день события.

Применение социальных сетей как нового информационного канала на практике означает распространение информации ненавязчивым способом, когда пользователь не получает оценку того или иного события или объекта (продукта, услуги), а имеет возможность сделать самостоятельные выводы на основе предоставленной информации. Однако информация подается таким образом, чтобы мягко подвести человека к тем или иным выводам, которые выгодны людям, предоставившим данную информацию.

Подводя итог отметим: новые технологии – это удобный инструмент, который облегчает работу, упрощает и удешевляет коммуникацию, стимулирует создание коммуникационных сетей и обмен информацией. Интернет делает более доступными традиционные виды библиотечной деятельности, а так же способствует лучшей информированности о них.

Список литературы и интернет-источников:

1. Иванова Е.К. Библиотечный сайт в информационном пространстве региона. // Информационный бюллетень РБА. XI Ежегодная Конференция Российской библиотечной ассоциации. – 2007 – №40. – С.108-111.

2. Маршак И. Б. Реклама как средство позиционирования современной библиотеки. // Материалы 11 международной конференции «Крым – 2004. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса». – 2004 // <http://www.gpntb.ru>
3. Самойлова Е.В. Библиотечные сайты как инструмент продвижения библиотечных услуг. // Культура & общество: Интернет-журнал МГУКИ. – 2006 // <http://www.e-culture.ru>
4. Степанов В.К. Российские библиотечные сайты в Интернет // Научные и технические библиотеки. – 2000. - № 3. – С.17-20.
5. Тикунова И.П. Формирование образа центральной библиотеки региона в виртуальной среде: анализ веб-сайтов. // Информационный бюллетень РБА. XI Ежегодная Конференция Российской библиотечной ассоциации. – 2007 – №42. – С.42-43.
6. Тикунова И.П. Библиотечные сайты – источник профессиональной информации. // Информационный бюллетень Российской библиотечной ассоциации. – 2004. – № 32. – С. 43-45.
7. Хохрякова Н.С., Сиротина Е.С. Продвижение библиотеки в социальное пространство: формы и методы рекламной компании. // Материалы 15 международной конференции «Крым – 2008. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса». – 2008 // <http://www.gpntb.ru>

Менеджер информационных ресурсов и технологий: реорганизация библиотечного образования сегодня – новые возможности завтра

В настоящее время российские библиотеки работают в сложных условиях – активное вхождение России в международное сообщество, внедрение новых информационных технологий: единый электронный читательский билет, электронная книговыдача, автоматизированный учет работы. Все это не только обязывает модернизировать библиотеки, но и влечет за собой изменения в психологии библиотекарей.

Пользователи изменились, стали требовательнее к получению информации, предпочитают брать книги на дом, а не работать в читальном зале. Они осуществляют информационный поиск, а затем копируют либо сканируют документы с целью экономии времени. Библиотеки вынуждены меняться вслед за пользователями, они стали мобильными, реагируют на реальные потребности. Таким образом, возникла необходимость реорганизации библиотечного образования, которое нацелено на адаптацию библиотекарей к выполнению новых функциональных обязанностей.

В институтах, академиях культуры Москвы, Санкт-Петербурга, Кемерово, Челябинска и мн. др. городах были введены новые квалификации на основе документа «Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования в области культуры и искусства» от 13.02.2003 г., утвержденного заместителем Министра образования РФ Л.С. Гребневым. Профессиональная подготовка осуществляется по смежным предметам (библиотечное дело, менеджмент, маркетинг), что дает право на занятия новыми видами профессиональной деятельности. Менеджмент – это умение добиваться результатов, соответствующих поставленным целям, используя труд, интеллект, мотивы поведения людей. Библиотечный менеджмент способствует формированию управления библиотекой как самостоятельной научной дисциплиной. Ее объектом является библиотека как сложная социально-экономическая система, предметом – совокупность закономерностей управленческой деятельности библиотеки. Авторы концепции – современные библиотековеды, педагоги университетов культуры и искусств: И.М. Сулова, библиотековед, педагог, профессор, В.К. Ключев, библиотековед, кандидат педагогических наук, профессор, И.К. Джерелиевская, кандидат педагогических наук, доцент, Е.В. Клеппер, кандидат педагогических наук, профессор Московского государственного

университета культуры и искусств. В центре концепции библиотечного менеджмента находится человеческий фактор, поскольку человек рассматривается, как наивысшая ценность. Американский ученый П. Друкер писал: «Всюду, где мы вкладывали только экономические факторы производства, особенно капитал, мы не добивались развития. Развитие — дело скорее человеческой энергии, чем экономического богатства». Ключевым фактором является эффективное использование человеческого потенциала, направленное на развитие способностей людей к совместным действиям. Квалификации, приобретаемые студентами в рамках новой образовательной политики в области библиотечного дела, соответствуют современным потребностям отрасли. Студенты, обучающиеся по специальности «Библиотечно-информационная деятельность», имеют возможность получить следующие квалификации:

- Ø библиотекарь-библиограф, преподаватель;
- Ø технолог автоматизированных информационных ресурсов;
- Ø референт-аналитик информационных ресурсов;
- Ø менеджер информационных ресурсов.

Объекты профессиональной деятельности выпускника: документно-информационные ресурсы общества, различные группы потребителей информации.

Задачи профессиональной деятельности: оценка современного состояния и выявление тенденций развития объекта на основе анализа и синтеза известной информации об объекте, создание информационных продуктов и услуг аналитического характера.

Виды профессиональной деятельности: аналитико-синтетическая переработка информации, создание и ведение баз данных, информационное сопровождение процессов профессиональной деятельности, управление информационными ресурсами различных учреждений. Выпускник в соответствии с общепрофессиональной и специальной подготовкой может осуществлять профессиональную деятельность по следующим основным направлениям:

- Ø производственно-практическое (включая управленческое);
- Ø методическое;
- Ø экспертно-консультационное;
- Ø научно-исследовательское.

Специалисты, окончившие академию, будут востребованы в информационных центрах, специализированных библиотеках, информационно-аналитических отделах различных органов управления, учебных заведениях, общественных организациях, ассоциациях и объединениях.

Сейчас я учусь на 3 курсе по специальности «Библиотечно-информационная деятельность». По окончании Челябинской

государственной академии культуры и искусств мне будет присвоена квалификация менеджер информационных ресурсов. Возможность сочетания образования и практической работы помогает мне более глубоко включиться в профессиональную сферу. Работая методистом-организатором детского чтения, мне интересна аналитическая, исследовательская деятельность. Одним из направлений работы является отбор, редактирование информации, проверка ее достоверности и непосредственное наполнение содержания Детских страниц «Как стать великим» сайта МУК ЦБС. В 2009 г. было запланировано и проведено исследование «Изучение интересов пользователей Детских страниц. Оценка качества сайта». Целью исследования являлось изучение интересов пользователей и качественных характеристик Детских страниц. Исследование позволило оценить качество виртуального представительства библиотеки, определить дальнейшее его развитие. Анкетирование проходило в период с октября по декабрь 2009 года, в котором приняло участие всего 118 чел.



Всем участникам была предоставлена возможность ознакомиться с Детскими страницами в рамках экскурсии «Путешествие по дому знаний» и занятий Центра информационного обучения ребенка.

Из общего числа опрошенных пользователей библиотеки 77 % не посещают Детские страницы (далее ДС). Это свидетельствует о том, что читатели мало информированы о существовании данного информационного продукта и соответственно не пользуются сайтом. Общее число посещений ДС за 2009 год составляет 3817. Посещаемость

сайта низкая. В среднем в день - 10 человек, в неделю - 50, в месяц - 200. Посетители просматривают 1-2 страницы («Главную страницу» и еще какую-либо), затем «уходят». Общее число посещений значительно ниже в сравнении с ДС других городов. Мы сравнили наши показатели с Центральной городской библиотекой для детей и юношества города Новоуральска Свердловской области. Выбрали именно их сайт, так как они приближены по количеству обслуживания жителей города (население Новоуральска составляет 100 тыс. чел., в сравнении с Сургутом - более 300 тыс. чел.) Результат оказался следующий: посещений в день - 200, в неделю - 1400, в месяц - 6000. Поэтому закономерно, что на 2 вопрос анкеты «Как часто ты посещаешь Детские страницы», большинство респондентов ответили «в первый раз».

Дети

- В первый раз – 93%
- Каждый день – 1,3%
- Раз в неделю – 2,7%
- 2-3 раза в месяц – 1,3%
- Раз в месяц – 1,3%

Взрослые

- В первый раз - 34,7%
- Каждый день - 3,4%
- Раз в неделю - 19,5%
- 2-3 раза в месяц - 21,7%
- Раз в месяц - 19,5%

Мы видим, что взрослые посещают наши страницы, но недостаточно часто.

На 3 вопрос анкеты «Посещаешь ли ты сайты других библиотек», ответы были следующие:

Дети

- Да 7%
- Нет 93%

7 % отметили, что посещают сайты других библиотек, но не уточнили, каких именно. Лишь в одной детской анкете был указан адрес www.smallweb.ru «Маленькая паутинка». Это адрес электронной библиотеки, где пользователям предлагают скачать книги.

Взрослые

- Да - 41,3%
- Нет - 58,4%

Взрослые отметили сайты: Российская национальная библиотека, Российская государственная библиотека, Государственная библиотека Югры, сайт МУК ЦБС г. Сургута, Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара г. Москва.

В мире Интернет-ресурсов сайт библиотеки является навигатором, особенно для подрастающего поколения. Но по результатам

анкетирования мы наблюдаем другую картину. 79% (дети, родители, педагоги) не посещают ни наши ДС, ни страницы других библиотек. Интерес к сайтам библиотек проявили 20% пользователей от общего числа, принявших участие в анкетировании, из



них 16% - это библиотечные работники. Эти данные свидетельствуют о том, что сайты библиотек не популярны среди пользователей.

Чтобы выяснить интересы как детей, так и взрослых, был задан вопрос: «Какая информация на Детских страницах тебя заинтересовала больше?» Ответы распределились следующим образом:

- Ø информация о новых поступлениях (книги, CD -диски, DVD-диски) – 36,4%
- Ø просмотр рисунков читателей - победителей городских конкурсов – 15,2%
- Ø поиск книг в электронном каталоге - 12,7%
- Ø информация о мероприятиях в библиотеке - 11%
- Ø информация о текущих конкурсах, викторинах в библиотеке – 10,1%
- Ø прочтение сказок – 8,4%
- Ø расписание занятий клубов – 5,9%

Мы предложили респондентам оценить качество сайта по 5-бальной системе по параметрам: глубина содержания, навигация, стабильность информационного наполнения, оперативность обновления данных, доступность страниц и дизайн.

Дети

Качественный показатель	1 балл	2 балл	3 балла	4 балла	5 баллов	Общее число баллов	Средний балл
Наличие интересной и полезной			11	29	26	291	4

информации на сайте							
Информация изложена просто и понятно			15	20	36	306	4,3
Часто и регулярно обновляются материалы			17	25	20	264	3,6
Сайт стильный, модный, современный			14	29	27	297	4,1
Страницы сайта яркие, красочные, привлекают внимание			12	31	28	302	4,1
Хорошо ориентируюсь в рубриках, легко могу найти нужную информацию			7	22	34	295	4
Хорошая скорость доступа к сайту, страницы «не зависают»			7	20	35	294	4

Наибольшее количество баллов среди детей мы набрали по параметру «информация изложена просто и понятно», средний балл составляет 4,3; наименьшее количество баллов - по параметру «частота обновления информации», средний балл 3,6.

Взрослые

Качественный показатель	1 балл	2 балл	3 балла	4 балла	5 баллов	Общее число баллов	Средний балл
Наличие интересной и полезной информации на сайте	-	5	8	14	19	185	4
Информация изложена просто и понятно	-	-	10	13	23	197	4,2

Часто и регулярно обновляются материалы	4	-	15	15	12	169	3,6
Сайт стильный, модный, современный	3	2	13	20	8	166	3,6
Страницы сайта яркие, красочные, привлекают внимание	1	2	11	15	17	183	3,9
Хорошо ориентируюсь в рубриках, легко могу найти нужную информацию	2	4	5	10	25	190	4,1
Хорошая скорость доступа к сайту, страницы «не зависают»	-	5	11	9	21	184	4

Наибольшее количество баллов среди взрослых набрали по параметру «информация изложена просто и понятно», средний балл составляет 4,2, и «хорошо ориентируюсь в рубриках», средний балл - 4,1; наименьшее количество баллов по параметрам «сайт стильный, модный, современный» и «часто и регулярно обновляются материалы», средний балл составляет 3,6. В среднем дети и взрослые оценили Детские страницы на 4 балла. Результат для нас достаточно неплохой. Мы учтем эти оценки в дальнейшем развитии Детских страниц. Следующий вопрос анкеты: «Какая рубрика тебе понравилась больше?», были получены следующие результаты:

- Ø «Энциклопедия» - 15,2%
- Ø «Персональная библиотека» (*рекомендательные списки для детей 9-15 лет*) – 14,4%
- Ø «Афиша» - 10,1%
- Ø «Медiateка» - 10,1%
- Ø «Попробовать книгу» - 10,1%
- Ø «В помощь взрослым» - 9,3%
- Ø «Каталог от А до Я» - 7,6%
- Ø «Новости» - 6,7%
- Ø «Актив» - 5,1%
- Ø «Библиотеки» - 4,2%
- Ø «Что ни день, - то...» - 2,5%
- Ø «Задай вопрос библиотекарю» - 2,5%
- Ø «Порекомендовать книгу» - 1,6%

Одной из задач сайта является показать юным читателям на примере жизни великих людей, какими качествами надо обладать, чтобы стать успешным. Результаты показали, что для детей это важно, и

наиболее посещаемыми рубриками являются «Энциклопедия», «Персональная библиотека», «Афиша» и «Медиатека».

В 7 вопросе анкеты мы предложили читателям представить себя разработчиками ДС и внести возможные изменения. По-мнению респондентов, необходимо добавить:

- Ø больше картинок, фотографий, современных игр;
- Ø музыкальные или спортивные викторины;
- Ø список самых интересных и популярных книг среди читателей разных возрастов;
- Ø рассылку информации о текущих мероприятиях и новинках;
- Ø молодежные рубрики с информацией для ребят до 17 лет;
- Ø более яркое оформление ДС, изменили бы расположение рубрик.

На 8 вопрос анкеты «Кому ты порекомендуешь этот сайт?» взрослые ответили, что детям и подросткам, а ребята - своим одноклассникам, друзьям, а также тем, кто хочет быть умным. 2,5% от общего числа ответили, что никому не порекомендовали.

Респонденты выделили несколько рубрик, которыми будет особенно интересно поделиться с друзьями:

Дети

1. «Афиша» - 34%,
2. «Медиатека» - 30%,
3. «Энциклопедия» - 23%.

Взрослые

1. «В помощь взрослым» - 56%,
2. «Афиша» - 36%,
3. «Персональная библиотека» - 32%.

По результатам исследования одна из гипотез подтвердилась: самая посещаемая рубрика сайта - это «Афиша», в ней представлена информация о предстоящих выставках, мероприятиях. А вот «Актив» - рубрика, в которой размещается информация о текущих конкурсах, викторинах, где есть возможность прислать свою творческую работу или посмотреть работы других, узнать о работе клубов, должна быть популярной, но таковой не является. Возможно, это связано с ее названием, которое не раскрывает содержания и соответственно не вызывает интереса.

В заключительном вопросе анкеты мы предоставили возможность каждому пользователю высказать свои пожелания. Пожелания были следующие:

- Ø чтобы сайт стал красочнее и интереснее;
- Ø больше подростковой литературы;
- Ø больше интересной информации;

- Ø развиваться и становиться популярнее;
- Ø удачи.

Не дожидаясь результатов исследования, мы решили принять участие в «III Всероссийском конкурсе сайтов публичных библиотек». Нам удалось добиться главного – представить жюри интересный информационный продукт и победить.

По результатам исследования число посещений сайта за

октябрь и ноябрь 2009 г. значительно увеличилось (969), что составляет 25% от общего числа посещений в год. Увеличение связано с участием в конкурсе сайтов. К ДС проявили интерес пользователи не только из ХМАО, но и других городов России.



По результатам

конкурса «Детские страницы» мы стали победителями в номинации «Лучший сайт детской, юношеской, детско-юношеской библиотеки». Нашу работу высоко оценили профессионалы. Участие в конкурсе является для нас определенным достижением и опытом, но в будущем предстоит еще много работать для развития сайта и привлечения потенциальных читателей. Для нас сейчас важно, чтобы ДС стали популярными, узнаваемыми, а главное, полезными для школьников, родителей, преподавателей и библиотечных работников. В настоящий момент сайт выполняет только информационную функцию, а этого мало для того, чтобы он стал популярным. Общение в сети является характерной чертой нашего времени. Посетители интернета не довольствуются пассивным получением информации, а желают активно общаться, используя все возможные варианты. Детям необходимо иметь возможность общения, им нужна площадка, где они могут высказаться. Сайт библиотеки может стать местом встреч, поиска друзей, единомышленников, где можно обсудить волнующие темы, поделиться творческими успехами и т.д. Чтобы у читателя было желание каждый день посещать Детские страницы, получать полезную информацию, перспективные направления развития сайта мы видим в следующем:

- ∅ обратная связь с пользователями при помощи специальных модулей (электронная доставка документа, форум, виртуальная справка, рассылка);
- ∅ анимированные герои (главные герои в качестве помощников, сопровождающих детей по страницам);
- ∅ навигация: главное меню, в котором будут перечислены все ссылки, разместить сверху, что позволит свободно переходить из одной области сайта в любую другую; стилизация карты сайта в виде детской игры;
- ∅ оптимизация размещения информации;
- ∅ дополнительные рубрики для подростков, например, «Выбираю профессию», «Музыка» (информация о различных направлениях и течениях, композиции, которые возможно прослушать он-лайн), «Творчество и самовыражение», «Поколение NEXT» - территория молодежи (посвящена субкультурам г. Сургута), «Ты не один» (адреса и телефоны психологической и социальной помощи), «Права ребенка».

В заключении необходимо отметить, что интернет стал тем источником информации, который «всегда под рукой». Web-сайт библиотеки является дополнительным и с каждым днем все более популярным сервисом. Информационное наполнение сайтов библиотек пока что, к сожалению, дело рук энтузиастов, которые имеют в библиотеке и другие обязанности. Работа эта большая и кропотливая. Чтобы развивать сайт, сегодня нам нужны специалисты, профессионалы, работающие с информационными ресурсами и технологиями.

Сайт ЦБС: итоги анкетирования пользователей

*«Каждый хочет,
чтобы его информировали честно,
беспристрастно, правдиво - и в полном
соответствии с его взглядами.»
Гилберт Честертон*

Сегодня трудно представить эффективно работающую библиотеку, не обеспечивающую своим читателям доступ к информационным ресурсам интернет. Поэтому сайт библиотеки - именно тот информационный ресурс и навигационный инструмент, который призван помочь пользователю библиотеки найти необходимую информацию с минимальными временными затратами. На современном этапе существует необходимость обеспечения нынешнего уровня сервиса в плане качественного и оперативного обслуживания пользователей, что позволит им быстро найти и получить нужную информацию в удаленном режиме. Для изучения мнения читателей библиотеки о сайте и разработке предложений по его использованию сотрудниками ЦБС было проведено исследование «Сайт ЦБС: ресурсы, услуги, навигация». Это позволило внести необходимые изменения в работу библиотек и разработать предложения по эффективному наполнению разделов библиотечного сайта.

Объектом исследования являлся библиотечный сайт Сургутской ЦБС. Предмет исследования – востребованность веб-сайта ЦБС жителями города.

Цель исследования – изучение востребованности сайта Сургутской ЦБС для разработки предложений, направленных на совершенствование, продвижение и использование сайта. Задачи исследования: выявить мнение жителей города о ресурсах, услугах и навигации сайта ЦБС; наметить возможности совершенствования контента сайта; разработать предложения по совершенствованию сайта библиотечной системы г. Сургута.

Реализация задач исследования предполагала качественный сбор фактического материала с помощью анкетного опроса. Исследование проводилось на базе ЦБС, а так же в школах, лицеях и гимназиях. В анкетировании участвовало 173 респондента.

Анкета состояла из восьми вопросов. Первый вопрос «Пользуетесь ли Вы сайтом нашей библиотеки?» был направлен на выяснение востребованности сайта системы как информационного

ресурса среди читателей библиотек и жителей города. Вторым вопросом выяснялись причины не использования сайта как информационного ресурса библиотеки. Здесь мы обозначили основные барьеры его использования: незнание пользователей о существовании сайта, отсутствие мотивов обращения, отсутствие навыков работы на компьютере и в интернете, отсутствие дома (на работе и т.п.) интернета или компьютерной техники. Для читателей, не использующих сайт ЦБС, мы включили вопрос «Хотели бы Вы получать информационную рассылку на электронный адрес по интересующей Вас теме?». Он должен был выявить желание и готовность читателей к использованию сетевого ресурса библиотечной системы. На этих вопросах опрос читателей, не использующих сайт системы, заканчивался.

Для пользователей сайта представлен более широкий спектр вопросов. Вопрос «Как часто Вы пользуетесь сайтом?» выявлял частоту обращения пользователей к данному интернет-ресурсу. Вопрос «Какими ресурсами сайта Вы пользуетесь?» направлен на выявление востребованности ресурсов сайта Сургутской ЦБС: новости, новые поступления, электронный каталог, полнотекстовая база «Коллекция Югры», виртуальные выставки и др.

Вопросы «Устраивает ли Вас содержание сайта?» и «Если «нет», то почему не устраивает?» направлены на изучение удовлетворенности пользователей ресурсами сайта. Последний вопрос «Хотели бы Вы получать информационную рассылку на электронный адрес по интересующей Вас теме?» должен был показать желание всех опрошенных использовать функцию библиотечной рассылки по информированию на актуальные вопросы.

Визитка анкеты включала данные о поле, возрасте, образовании и роде занятий респондентов.

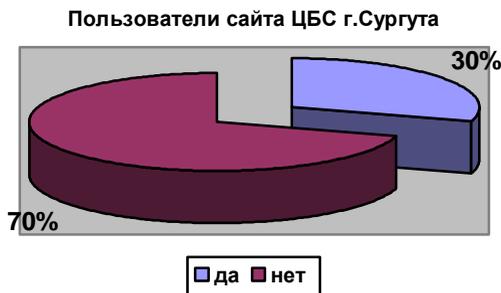
В качестве респондентов выступили: учащиеся школ, гимназий – 22%; учащиеся средне-специальных заведений – 23%; студенты высших заведений – 28%; сотрудники бюджетных организаций – 5%; государственные служащие – 5%; сотрудники коммерческих организаций – 11%.

Женщины составили большую часть респондентов – 69%, мужчины – 31%.

Среди опрошенных почти половину составили молодежь – 49%, это особенно было интересно для нашего исследования, поскольку именно эта возрастная категория составляет основную аудиторию интернета. Вторая по численности группа – среднее поколение – 37%, так же представлены возрастные категории от 45 до 59 лет и старше 60 (12% и 2% соответственно).

Уровень образования респондентов получился следующим: большинство опрошенных имеют не полное среднее образование – 94%, средне-специальное – 12,6%, незаконченное высшее – 15,4%, высшее – 18,3%.

По результатам исследования более половины опрошенных респондентов не знали о существовании сайта ЦБС.



Перейдем непосредственно к описанию результатов анкетирования. На первый вопрос «Пользуетесь ли Вы сайтом?» респондентам было предложено два варианта ответа. Те респонденты, которые пользуются сайтом – 30%, были адресованы к вопросу «Как часто Вы пользуетесь сайтом?» и далее по анкете. А у тех, кто не использует наш сайт, выяснили причину и предложили ответить на вопрос «Хотели бы Вы получать информационную рассылку на эл. адрес?».

Таблица №1

Группы респондентов	Кол-во респондентов	«не знал» %	«нет необходимости» %	«нет техн.средств» %	«отсутствие навыков» %	Др. %
15-24	67	79	16	4	-	1
25-44	42	56	17	21	4	2
45-59	13	63	22	20	3	1
Старше 60	3	100	67	33	-	-
Всего:	125	77	14	7	1	1

Можно сказать, что активные категории пользователей оснащены техническими средствами, владеют навыками поиска в интернет и активно применяют их в своей учебе и практике, но о существовании сайта, как полезного ресурса, большинство не знают.

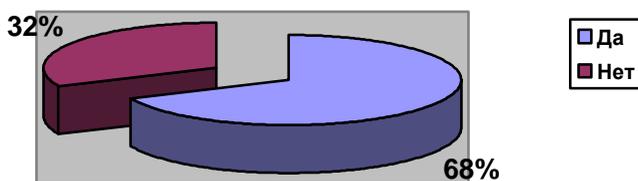
Те респонденты, которые не пользуются сайтом ЦБС, ответили на вопрос: « Хотели бы Вы получать информационную рассылку на электронный адрес по интересующей Вас теме?».

Таблица №2

Группы респондентов	Кол-во респондентов			Да %	Нет %
	да	нет	Нет. отв.		
15-24	33	15	4	63	29
25-44	20	17	5	48	15
45-59	7	6	5	39	40
Старше 60	2	1	-	67	33
Всего:	67	39	14		

Все участники опроса, за исключением 32% респондентов, выразили желание получать информационную рассылку.

Информационная рассылка



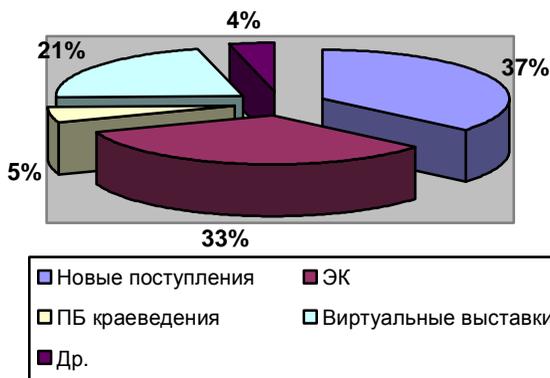
На третий вопрос анкеты «Как часто Вы пользуетесь сайтом?» участникам было предложено три варианта ответа: «еженедельно», «раз в месяц», «редко».

Таблица №3

Группы респондентов	Кол-во респондентов	Еженедельно %	Раз в месяц %	Редко %
15-24	19	32	16	10
25-44	22	32	32	8
45-59	7	20	79	1
Старше 60	0	0	0	0
Всего:	48	77	14	7

Респондентам, которые пользуются сайтом ЦБС, предложили выделить ресурсы, которые они используют при посещении интернет-портала. Из диаграммы видно, что больше всего внимания уделяется «Электронному каталогу», на втором месте – «Новости библиотеки», на третьем – «Новые поступления» и др.

Ресурсы сайта ЦБС



Содержанием сайта удовлетворены практически все респонденты, которые используют сайт ЦБС.

Таблица № 4

Группы респондентов	Кол-во респондентов	Устраивает %	Не устраивает %	Затр. отв. %
15-24	19	63	21	16
25-44	22	18	21	16
45-59	7	57	0	43
Старше 60	0	0	0	0
Всего:	48	56	19	25

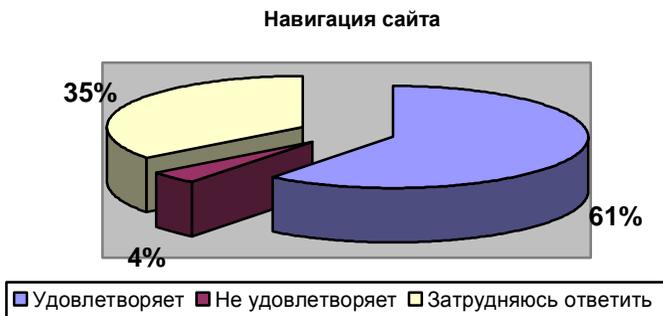
Для пользователей, которых не устраивает содержание сайта, а это 19%, был задан вопрос: «Если «нет», то почему?».

В этом вопросе часть респондентов возрастной группы 25-44 лет добавили свои варианты ответов: сайт редко обновляется, некоторые страницы не доступны (постоянно находятся в разработке), не удобные параметры поиска в ЭК; сайт не адаптирован для незрячих пользователей.

Таблица №5

Группы респондентов	Кол-во респондентов	Отсут. рук-во по использ. ЭК %	Мало сервисов (продление/заказ книг; виртуальная служба) %	Отсут. Информации %	Отсут. обр. связи (чат, форум, блог) %
15-24	4	34	33	-	33
25-44	12	25	25	25	25
45-59	3	33	67	-	-
Старше 60	0	0	0	0	0
Всего:	19	24	13	24	13

Вопрос о навигации сайта не вызвал затруднения, 61% респондентов ответили положительно.



Проведенное исследование показало, что больше половины респондентов не знают о существовании сайта ЦБС. Это связано:

⇒ с недостаточным информированием о данном интернет-ресурсе;

⇒ респонденты довольствуются традиционными источниками информации;

⇒ жители, которые используют сайт как средство информации, больше всего обращаются к рубрикам о новых поступлениях в библиотеках; о мероприятиях, которые проходят в библиотеках; пользуются Электронным каталогом книг и периодических изданий ЦБС;

⇒ навыки пользователя интернет есть у всех: услугу «Информационная рассылка» предпочли все. Ценность сайта, в представлении пользователей, заключается в количестве и качестве удаленных сервисов, предоставляемых библиотекой.

Нами разработаны следующие предложения:

⇒ с целью повышения качества и возможностей сайта необходима модернизация ресурса: изменение дизайна, структуры, подключение дополнительных сервисных модулей (виртуальная служба, библиотечная рассылка и др.).

⇒ для этого необходимо разработать Программу развития сайта. Выработка такой Программы сможет технологизировать процесс модернизации и поддержки веб-ресурса.

Осуществляя техническое развитие, нельзя забывать о содержательной стороне сайта, пополняя его актуальными ресурсами и сервисами, поскольку именно ресурсный потенциал определяет востребованность библиотечного сайта.

Наряду с продвижением сайта в интернет его надо активнейшим образом продвигать среди читателей библиотеки и жителей города всеми рекламными средствами, доступными библиотеке. В этом отношении эффективными могут оказаться меры печатной рекламы: закладки, визитки, обзоры ресурсов сайта и т. д. Устное продвижение сайта: обращение к его контенту во время мероприятий, ссылка на него как на ресурс библиотеки и визуальное продвижение: презентация сайта в библиотеках и на выездных мероприятиях: выставка «Образование и карьера» и т. д. Это ликвидирует основной барьер использования сайта – незнание пользователей о его существовании.

Первый шаг в улучшении интернет-ресурса нашей ЦБС сделан. Изучено мнение активных групп пользователей. Нам есть над чем задуматься. И если мы объединим все усилия и в разработке «Программы развития сайта», и в работе над наполнением его содержания, и в продвижении данного ресурса, мне видится, что достойное представительство в интернет нам обеспечено.

