

О ПРОДВИЖЕНИИ УСЛУГ

В рамках работы по продвижению библиотечных услуг сотрудниками ЦКПиВС начато формирование пакета предложений мероприятий и услуг, проводимых и оказываемых структурными подразделениями учреждения.

Первый этап работы заключался в сборе и систематизации предложений ИБО, отделов ЦГБ, в ходе чего было выявлено, что основную их часть составляют культурно-массовые мероприятия. В основном, это выставки (коллекции миниатюрных книг и экслибрисов, «Оружие Победы» и др.), музыкально-поэтические композиции («Это было недавно, это было давно», «Русский романс», «Судьба, судьба... Судьба поэта»), просветительские мероприятия («Беседы о природе. Секреты растений-целителей»), кинолектории. В отдельную категорию можно выделить мероприятия для преподавателей, более других направленные на раскрытие и популяризацию библиотечного фонда - библиотечные уроки в рамках декады немецкого языка, информационный марафон «Английский язык и информационная культура», дни специалистов, предложенные залами иностранных языков и литературы по искусству.

Если говорить об услугах, то ИБО были предложены традиционно оказываемые библиотекой межбиблиотечный абонемент, электронная доставка документов.

Основу целевой аудитории мероприятий составляют школьники (в т.ч. будущие выпускники). Для них подготовлены видеолектории «Молодежные субкультуры», выставки «Ориентир для призывников» и «Образование – путь к успеху», краеведческая викторина им. Ф.Я. Показаньева, литературный час «Прочитаем вместе», цикл мероприятий «Классный час в библиотеке», и др. Кроме того, школам, имеющим технические возможности, предлагаются тематические презентации для информирования и просвещения учащихся («Мир увлечений», «Красота и здоровье», «Великие русские правительницы», «Дуэли в жизни и творчестве А.С. Пушкина»).

Интересны предложения форм клубной работы – клубы иностранных языков, литературный клуб «Имена», находящийся на стадии переговоров и обсуждения Клуб любителей театра.

Однако, несмотря на наличие большого числа мероприятий, рассчитанных на массового посетителя, целевые группы некоторых из них не выделены, что затрудняет их продвижение.

Также отметим, что в направленности предложений наблюдается явный перекос в сторону мероприятий, рассчитанных на школьников и учителей. Вероятно, стоит обратить внимание на читателей других категорий (может быть социальных групп). Сотрудникам отделов желательно как можно конкретнее не только выделить целевую аудиторию массовых мероприятий, но и сформулировать их цели и задачи, ожидаемые результаты, что позволит привлечь на мероприятие участников, которые будут заинтересованы в активном сотрудничестве с отделом и учреждением в дальнейшем, не ограничиваясь разовым посещением.

В связи с тем, что в настоящее время большинство мероприятий подготовлено для ученического и преподавательского составов, а также для лиц пенсионного возраста, видится целесообразным следующее:

- формирование пакета предложений директору департамента образования на II квартал этого года с последующей передачей в Центр развития образования для распространения в образовательных учреждениях города. Организация параллельной рассылки этих предложений Центром культурных проектов;

- организация работы с городскими методическими объединениями с предварительной выработкой предложений от подразделений (в настоящее время готовы предложения от читального зала искусства и зала литературы на иностранных языках);

- формирование и передача пакета предложений общественным организациям и объединениям пенсионеров, учреждениям социальной защиты, МУ «Наш город» (для ТОСов).

В заключение хотелось бы отметить, что основной целью маркетинговой деятельности библиотеки является не введение разнообразных бесплатных и платных мероприятий и услуг, а обеспечение их востребованности посредством информирования, убеждения и т.п. Эффект от этих действий наступает лишь в тех случаях, когда потребителю предлагается «товар», действительно ему необходимый в настоящее время, когда качество и содержание предложений отвечает его насущным культурно-информационным и прочим потребностям. Проще говоря, тогда, когда предложения делаются в ответ на существующий запрос, а не наоборот.

С.В. Романова, В.Г. Подсевадкин,
Центр культурных проектов
и внешних связей

Вечер памяти поэта

ЦГБ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА
имени А.С. Пушкина

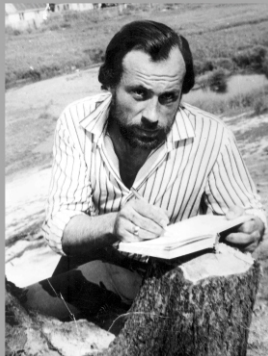
«Поэты, словно церкви при дороге,
У каждого - свои колокола...»

КОЛОКОЛА ПЕТРА СУХАНОВА

ВЕЧЕР
ПАМЯТИ
ПОЭТА

18.02.2010
начало
в 17.30

вход
свободный



*Прошу тебя: повремени немного,
Не говори, что не уберегла...
Поэты, словно церкви при дороге,
У каждого — свои колокола.
Во все века, как будто на пожаре,
Они звонят, не зная одного —
У каждого найдутся прихожане...
Вот только Бога нет ни у кого!*

Петр Суханов

18 февраля, в 17.30 приглашаем на **вечер памяти Петра Суханова** - большого поэта, незаурядной личности, человека цельного и глубокого. Давайте вспомним его стихи, то, как он любил и славил наш город и горожан, как относился к мужской дружбе, чести, любви, вспомним его талант писать, видеть особенное в повседневном, большое в малом, близкое во всем.

Пётр Суханов был другом библиотеки, приходил сюда как в дом, где ему рады, где его ждут, читал здесь стихи, отметил свой 60-летний юбилей. И, несомненно, правильно то, что именно в этом зале соберутся его друзья, собраты по перу, подлинные почитатели таланта, дочери, свято хранящие память об отце. Мы увидим его фотографии, услышим голос, записанный в своё время его другом Тимуром Волковым, погрузимся в то, что его с нами нет, тихо порадуемся, что он с нами был.

ЦГБ
www.slib.ru
СУРГУТСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА

ИНСЕРИТ

*Один из верных путей в истинное будущее
(ведь есть и ложное будущее) - это идти
в том направлении, в котором растёт твой страх.
Милорад Павич*

№1(40)
ФЕВРАЛЬ 2010

С Днём защитника Отечества!

Дорогие мужчины! Поздравляем вас с праздником, олицетворяющим воинскую доблесть и славу, мужество и достоинство. Желаем крепкого здоровья, мирного неба, благополучия вам и вашим близким!



МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

В декабре 2009 г. в ЦБС был проведен выборочный опрос руководителей и специалистов с целью самооценки библиотечного обслуживания на соответствие принципам менеджмента качества. Напомню, какие это принципы, и что они означают:

1. Ориентация на потребителя.

Организация зависит от своих потребителей (пользователей), и поэтому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя.

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю сре-

ду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. Вовлечение работников.

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. Постоянное улучшение.

Постоянное улучшение деятельности организации должно быть ее неизменной целью. Устанавливать пределы улучшения недопустимо, само улучшение должно быть системой и составной частью системы управления.

5. Принятие решений, основанных на фактах.

Эффективные, обоснованные решения основываются на анализе фактических данных и информации.

6. Взаимовыгодные отношения с партнерами (поставщиками).

Организация и ее партнеры (поставщики) взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Состав респондентов был ограничен характером выполняемой работы (в выборку не были включены такие специалисты обеспечивающей сферы как бухгалтеры, экономист, юристконсульт, инженер по охране труда и др.) и стажем работы (в выборку не были включены специалисты со стажем работы менее года).

Так как опрос проводился и в прошлом году, есть возможность сравнить некоторые результаты. Они представлены в таблице.

По сравнению с прошлым годом увеличилось количество положительных оценок на вопросы о понимании целей, приоритетов развития, клиентоориентированности («пользователь» - ценность) учреждения, о лояльности руководства к персоналу. Руководители учреждения чаще включают вопросы качества в повестку рабочих совещаний, планов.

Большинство руководителей удовлетворено своей работой (9 из 12), но при этом ими отмечается недостаточный уровень системы морального и материального поощрения усилий персонала по

Продолжение на следующей странице

Вопрос	Число положительных ответов	
	2008	2009
Есть ли у вас четкое понимание приоритетов развития и политики организации?	28	29
Формируется и поддерживается ли руководством организации понимание «пользователя» с его потребностями и ожиданиями как ценности?	28	31
Обсуждаются ли на планерках, совещаниях, встречах в отделе, библиотеке вопросы качества предоставляемых услуг пользователям?	34	35
Лояльно ли руководство организации к своим сотрудникам?	19	28
Стимулируется и поощряется ли руководством организации сотрудничество и взаимодействие персонала внутри организации?	18	12
Стимулируется и поощряется ли руководством организации сотрудничество и взаимодействие персонала вне организации?	17	12
Отмечаются ли руководством организации (морально или материально) усилия персонала по совершенствованию деятельности?	20	18

совершенствованию деятельности. При этом, как и в прошлом году, мнения руководителей и специалистов по данной позиции отличаются, т.к. специалистами отмечается высокий уровень поощрения работников. Возможные причины этого: недооценка руководителями значимости морального поощрения (в 2008 г. награды, грамоты и т.п. получили 2 чел., в 2009 – 17 чел., из них 16 – руководители), недостаток материального поощрения за достижения, неадекватная оценка собственных достижений, наличие неясностей в системе материального поощрения.

По сравнению с 2008 г. у специалистов наблюдается снижение уровня инициативности и участия в разработке улучшений.

Второй год на среднем или недостаточном уровне находятся усилия руководства по стимулированию и поощрению руководством сотрудничества и взаимодействия персонала внутри и вне организации. Очевидно, что для большинства опрошенных неясны мотивы развития сотрудничества и влияние этой работы на результаты и оценку их деятельности.

В целом опрос носил выборочный характер и, возможно, не отражает

мнения всего коллектива, а только тех, кто занят непосредственно в основных процессах, связанных с библиотечным обслуживанием населения. Поэтому в следующем году будет рассмотрен вопрос об опросе всех работников учреждения (или представителей всех групп работников способом случайной выборки).

С электронным текстом полного отчета по проведенному исследованию можно ознакомиться по адресу: \\Kbssserver\ftpbmen\Методотдел\Отчет 2009\Итоги опроса 2009.

Я. Юркевич,
заместитель директора
по библиотечной деятельности

Слово о книге

ЭЛЕКТРОННЫЕ КНИГИ. ИЗ ПРОШЛОГО В БУДУЩЕ



Постепенно все больше читающих людей переходят на электронные книги. Электронная книга – это книга, которая находится на цифровом носителе. К понятию «электронная книга» относится как само устройство, с помощью которого осуществляется чтение, так и текстовый файл, содержащий информацию. Электронные книги читают при помощи устройств, называемых e-reader, e-book, ibook. По

реализовывать, но имеются и так называемые «некоммерческие» хранилища, в которых есть самые различные аудиокниги, рассчитанные на всевозможные вкусы читателей. К таким некоммерческим хранилищам относятся «ЛиТерра», «Модели для сборки», а также проект, занимающийся записями аудиокниг – LibriVox.

Из истории появления электронных книг

Предпосылки к созданию электронных книг появились уже давно. Фактически, отсчет ведется с 1945 года.

Гаджет (англ. gadget — приспособление) — оригинальное, нестандартное техническое приспособление. Сегодня гаджетом можно считать любой цифровой прибор, достаточно небольшой, чтобы надеть на руку или подключить к КПК или смартфону.



Именно тогда впервые Ванавар Буш заговорил об устройствах, на которых можно было бы хранить, обрабатывать и передавать книги, сообщения, записи. Далее, в 1968 году Тед Нильсон создал гипертекст, основа World Wide Web. В 1971 году стартовал проект

Project Gutenberg – это и сегодня одно из крупных собраний книг электронного формата.

В 1981 году Тед Нельсон организовал группу Xanadu, которая была намерена собирать, обрабатывать и хранить информационные данные. В 1984 году свет увидел первый онлайн-журнал FSFnet. В нем публиковались небольшие фантастические рассказы.

Первопроходцами в создании устройств для чтения электронных книг стали две корпорации SoftBook Press и NuvoMedia, выпустившие девайсы SoftBook Press и Rocket eBook, соответственно. Именно они, в октябре 1998 года, одновременно выпустили эти два устройства, которые можно по праву назвать первыми электронными книгами.

Сегодня новые приспособления для чтения книг, которые не вредят глазам, имеют множество функций, надежные характеристики и стоят примерно, как 10 бумажных книг хорошего качества.

С. Мазия,
заведующий издательским отделом

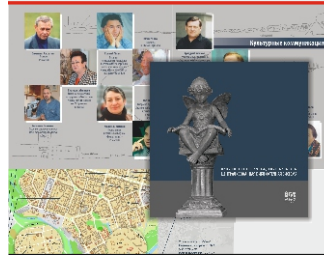
своим размерам электронные книги напоминают небольшие печатные издания. Читать с ЖК мониторов этих устройств удобно, но современные технологии не стоят на месте и многие гаджеты, выпущенные в последнее время, качественно намного превосходят те, которые выпускались два года назад. Гаджеты предназначены исключительно для чтения электронных книг. И это является их минусом, потому как никакими другими функциями они больше не обладают. Другим недостатком электронных книг можно назвать то, что текст на мониторе читается хуже, чем с современной бумажной книги хорошего качества полиграфии.

Многие уже смогли оценить то, что преобразованные в цифровую форму книги не теряют своей информативности и ими значительно лучше пользоваться. Они не занимают много места и их теперь можно читать, как с компьютера, так и с экрана сотового телефона. Без сомнения, самыми удобными все же являются КПК, у которых большие дисплеи, и специализированные гаджеты, предназначенные для чтения электронных книг. Текстовые файлы занимают немного места. Программы, предназначенные для чтения, предоставляют возможность осуществления поиска по тексту, создания множества закладок и быстрого перехода к любой нужной читателю главе.

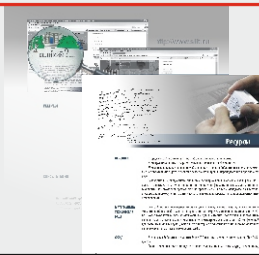
Кроме этого, к электронным книгам в последнее время относятся и аудиокниги. Аудиокнига – это информация, которая представлена не в текстовом, а в звуковом решении. По обыкновению, аудиокниги хранятся на DVD или CD и состоят из пары десятков звуковых файлов, записанных в формате mp3. Традиционно, 300-350 страниц книги равняются 9-11 часам звучания аудиокниги. В Интернете можно найти самые разные жанры и направления аудиокниг: современная проза, классика, фантастика, фэнтези, сказки для детей, книги по маркетингу, психологии, бизнесу и экономике.

Довольно часто аудиокниги производят для того, чтобы их

Советуем обратить внимание



Издан новый проспект ЦБС. Рекламно-информационное издание рассказывает о ресурсах, коммуникациях, достижениях, проектах, перспективах развития сургутских библиотек. В оформлении проспекта использована графика Ю. Вэллы, автографы из гостевой книги ЦБС. Авторская группа – сотрудники библиотеки: Н.В. Жукова, А.Г. Дарутина, С.С. Мазия, Я.Б. Юркевич.



ГODOVЫЕ ОТЧЕТЫ, ПЛАНЫ: ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Уважаемые коллеги! Очередная кампания по формированию отчетов и планов завершена, произведен анализ предоставленных вами отчетно-плановых документов. В целях совершенствования разделов планов и отчетов предлагаем учитывать следующие замечания и рекомендации.

Замечания:

1. Смещение стилей, неоправданная информационная избыточность проявляются в подробном описании мероприятий и операций процессов, включении цитат, личных впечатлений и мнений, информации, не имеющей отношения к деятельности ЦБС (например, «...Фондом реализуется уникальный издательский проект, посвященный великой исторической эпопее освоения и преобразования гигантского региона, простирающегося от Уральских гор до берегов Тихого океана и от Северного Ледовитого океана до монгольских степей и Китая»). Некоторые фрагменты отчета напоминают репортажи с места событий, что может быть допустимым только в приложениях к отчету. Другие фрагменты напоминают нормативные документы, в которых наименование органа власти или слово «Учреждение» принято писать с заглавной буквы.

2. Несоотнесение с плановыми задачами и показателями – в некоторых разделах отсутствует заключение об исполнении либо неисполнении задач, анализ исполнения либо неисполнения показателей (например, в разделах 2.2.6, 3.4.2, 4.1, 4.3. и др.). Зачастую сформулированы общие задачи, имеющие описательный характер деятельности, в связи с чем по итогам года сложно определить результат.

3. Отсутствие анализа по массовым мероприятиям. Нет объяснения причин повышения или понижения показателей.

4. Несовпадение числа посещений мероприятий в информационном отчете с количеством в статистическом отчете.

5. Разный подход к сокращению слов в рамках одного раздела (например, рук. и руководитель, 2008 год и 2008 г.)

6. Наличие открытых и незакрытых скобок, неточностей (например, написано, что экологическую виктори-

ну проводила ЦГБ, а не ЦДБ)

7. Использование аббревиатур заведомо непонятных для адресата (например, ОУЧЗ)

8. Различное написание централизованной библиотечной системы, центральных библиотек как с заглавной буквы, так и со строчной, различные сокращения (например, ГБ, гор. б-ка, б-ка, Б.№, библиотека).

9. Несоблюдение заданного формата подачи информации в разделы отчета. Если предложена табличная форма заполнения, которая позволяет оптимизировать составление сводного отчета, необходимо соблюдать заданный формат.

Рекомендации:

1. Отчет отличается от других жанров письма четкостью и последовательностью изложения материала, а также сочетанием полноты и краткости текста, его необходимо писать в официально-деловом стиле;

2. При постановке задач необходимо избегать расплывчатых формулировок, либо постановки общих задач, на основании которых по итогам года нельзя будет однозначно ответить на выполнение задачи должен быть количественно либо качественно измерим (например, задача года по проведению мероприятий с охватом не менее 700 человек выполнена в части организации экологической викторины «Цветущая планета – Югра» с привлечением к участию 193 детей и подростков);

3. Статистические данные необходимо сопровождать комментариями (например, «плановые показатели достигнуты /не достигнуты по причинам...», или «наблюдается тенденция роста/снижения показателей, что обусловлено...», или «рост/снижение показателей является следствием...», или «ситуация стабильна» и т.д.);

4. К перечислениям, если они необходимы, должны даваться обобщенные выводы (например, «Таким образом, партнерами учреждения являются 50 % общеобразовательных учреждений города»);

5. Историю вопроса или деятельность других организаций, не имеющих отношения к отчетному году, описывать в исключительных случаях;

6. В рамках одного раздела должен

соблюдаться единый подход к сокращению слов (например, библиотека № 3 или ГБ № 3; зав. отделом, или заведующий отделом);

7. К отчету необходимо прилагать список используемых аббревиатур, если они не являются общеизвестными;

8. Разделы отчета (текст, таблицы внутри разделов) должны быть отформатированы по параметрам: шрифт Times New Roman 12 размера (внутри таблиц допустим более мелкий шрифт), через 1 интервал; параметры страницы: верхнее, нижнее, левое и правое поля – 2 см.;

Дополнительные параметры оформления разделов отчета, плана (использование различных типов и видов диаграмм, цвета) будут определены в форме годового отчета 25 февраля 2010 года.

Параметры официально-делового стиля:

- сжатость, компактность изложения, экономное использование языковых средств;

- прямой порядок слов в предложении как преобладающий принцип его конструирования;

- повествовательный принцип изложения материала, отражающий логическое подчинение одних фактов другим;

- почти полное отсутствие эмоционально-экспрессивных речевых средств, слов с переносным значением;

- слабая индивидуализация стиля;

- употребление устойчивых сочетаний (на основании, в отношении, в соответствии с, в силу, в целях, за счет, по направлению и др.), сложных союзов (вследствие того что; ввиду того что; в связи с тем что; в силу того, что и др.). А также различных словосочетаний, служащих для связи частей сложного предложения (на том основании, что ...; по той причине, что ...; то обстоятельство, что ...; тот факт, что ... и т. п.).

Список литературы:

1. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для студентов нефилол. вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 13-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2005.
2. Романова Н. Н. Стилистика и стили : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 - Социально-культурный сервис и туризм / Н. Н. Романова, А. В. Филиппов; Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ин-т. - М. : Флинта : МПСИ, 2006. - 405 с.
3. Официально-деловой стиль [Электронный ресурс]. - Режим доступа http://1830y.ru/work_3389_1.html