

УДК 027.7 : 021.4

**Е.А. Осипова****БИБЛИОТЕКА УНИВЕРСИТЕТА – НОВАЯ ПАРАДИГМА  
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

*В статье представлено описание инновационной модели процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей, рассмотрены его основные составляющие. Дана характеристика информационного пространства, основой которого является свободный доступ к документному фонду и электронным ресурсам.*

*Ключевые слова: информационно-библиотечное обслуживание, документный фонд, электронные ресурсы, свободный доступ, изучение информационных запросов.*

Ситуация, связанная с реформированием системы высшего образования, изменением статуса вузов, введением новых образовательных стандартов, затрагивая все стороны деятельности любого вуза, конечно же, не может не касаться библиотечного обслуживания, поскольку любую вузовскую библиотеку правильно рассматривать как подсистему вуза, точно определив ее место и роль в его образовательном пространстве. По мнению Т.В. Коморовской, вузовская библиотека превращается в субъект образования, равнозначный с другими образовательными структурами вуза – факультетами, кафедрами, с которыми взаимодействует на принципах партнерства. Библиотека как подсистема вуза оперативно реагирует на стратегически важные изменения, происходящие в вузе, определяя свою миссию, стратегию, цели и задачи [1].

Главная миссия современной вузовской библиотеки – поддержка обучения и исследований в университете путем создания необходимых условий для доступа к информации и библиотечным услугам. Можно говорить об информационной концепции развития библиотеки, когда приоритет отдается информационной функции и библиотека рассматривается как «информационное учреждение, которое, по мере распространения новейших технических средств обработки информации, становится библиотекой автоматизированной, предлагающей свои услуги в сетевом режиме» [2. С. 168]. Именно библиотеке принадлежит особая уникальная роль в формировании информационной среды.

И.Г. Юдина и О.Л. Лаврик говорят о новом периоде в деятельности библиотек и называют его «электронным». Следовательно, читатель и библиотекарь общаются сегодня в электронной среде [3].

Это достаточно сложный период для библиотек, поскольку происходят существенные изменения как в составе информационных ресурсов (электронные каталоги, электронные документы), так и в способах пользования ими (удаленный доступ к базам данных, интерактивный поиск информации, электронная доставка документов и пр.) [4].

Научная библиотека Национального исследовательского Томского государственного университета в соответствии с планом развития постоянно ра-

ботает над созданием информационной ресурсной среды для поддержки учебного и научного процессов и инновационной деятельности университета, предоставляет студентам, преподавателям, сотрудникам ТГУ разнообразные библиотечно-информационные сервисы и услуги, следуя принципам их открытости и доступности.

Можно констатировать, что сегодня в библиотеке создана и активно действует инновационная модель процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей, в основу которого положен принцип, сформулированный так: **как можно больше источников информации для пользователя, в любое время, в любом месте и в любом формате.**

Другими словами, основой библиотечного информационного пространства является свободный доступ как к современным коллекциям печатных документов, так и к информационным ресурсам: бесплатный доступ к научно-образовательным удаленным базам данных, единообразные сетевые сервисы и услуги со всех автоматизированных рабочих мест в библиотеке и университете.

Такое видение системы обслуживания было определено достаточно давно, еще в середине 90-х, когда библиотека только приступала к применению в своей деятельности новых технологий, занималась стратегическим планированием. И в течение ряда лет библиотека настойчиво и планомерно шла к задуманному.

В рамках статьи представляется возможным остановиться только на нескольких основных составляющих процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей в Научной библиотеке и кратко охарактеризовать каждую из них. Прежде всего, это – изучение информационных запросов; информационно-ресурсное обеспечение; изменение роли библиотекаря в новой информационно-образовательной среде; продвижение информационных услуг в среду университета.

#### *Изучение информационных запросов*

Не столь важно, как библиотека характеризует происходящие в ее деятельности изменения – новые услуги, улучшения, инновации. Гораздо важнее не забывать, что внедрение инноваций происходит исключительно для того, чтобы отвечать потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон. Самая заинтересованная сторона – наш вуз, наши пользователи. Именно они оценивают результативность и эффективность организованного в библиотеке процесса информационно-библиотечного обслуживания: полноту и качество удовлетворения информационных запросов, разнообразие предоставляемых сервисов и услуг, оперативность их предоставления. Внедрение системы качества в практику работы библиотеки, сертификация ее деятельности в 2006 и 2009 гг. способствовали осуществлению постоянного мониторинга этого процесса как со стороны университета, так и внутри библиотеки. По результатам исследования, проведенного Центром менеджмента качества ТГУ, работа персонала Научной библиотеки (НБ) оценена студентами в 4,23 балла, преподавателями – в 4,63 балла по 5-балльной шкале. Это неплохая оценка. В письменной справке по результатам надзорного аудита в библиотеке отмечено, что значительно увеличился спектр услуг; Научная библиотека, по оценке потребителей, является одним из лучших подразделений университета.

Сама же библиотека, составляя план развития, обязательно предусматривает изучение информационных запросов и мнений пользователей о репертуаре представляемых библиотекой услуг и их качестве. Осуществляется это путем анкетирования пользователей в читальных залах, на абонементе, проводятся опросы на сайте библиотеки, анализируются поисковые запросы пользователей в электронном каталоге, эффективность использования предлагаемых библиотекой полнотекстовых баз данных, подробно изучается пользовательский спрос на те или иные виды изданий.

В 2009–2010 гг. проведено социологическое исследование на тему: «Соответствие фондов отраслевых читальных залов информационным запросам пользователей», опрошено свыше 600 респондентов. Итоги следующие: в фондах читальных залов представлена, как правило, учебная, научная и справочная литература. Самый высокий процент удовлетворенности пользователей учебными изданиями – 96%, справочными – 90%, несколько ниже научными – 86%. В целом полученные результаты неплохие, но поскольку в анкетах была предусмотрена возможность респондентам не просто дать отрицательный ответ, но указать, каких конкретно документов, на их взгляд, не хватает в фонде зала, мы получили очень подробные ответы, а следовательно, потенциальные возможности для улучшения состава открытых фондов. Как итог, были составлены подробные списки литературы для докомплектования, работа с которыми продолжается.

Изучался пользовательский спрос на документы из Электронной библиотеки ТГУ, на периодические издания (для оформления подписки), был осуществлен мониторинг поисковых запросов пользователей в электронном каталоге; в результате принято решение о корректировке программы курса «Основы информационной культуры», с тем чтобы максимально помочь пользователям корректно формулировать свои информационные запросы, снизить их лексическую или семантическую неопределенность, избавляться от поискового «шума».

Мнение пользователей о репертуаре и качестве предлагаемых библиотечной услуг изучалось путем проведения анкетирования по следующим темам: «Предоставление информационно-библиотечных услуг в читальных залах», «Общение читателя и библиотекаря в процессе получения информации», «Организация обслуживания пользователей на абонементе».

Результаты анкетирования оформляются в виде подробных письменных отчетов с графиками, таблицами, приложениями; обсуждаются, доводятся до сведения администрации библиотеки, членов библиотечного совета, методического совета ТГУ и, конечно, пользователей. Как правило, предлагаются предупреждающие и корректирующие мероприятия. Результаты мониторинга используются при формировании документного фонда, научных и образовательных электронных ресурсов, при разработке библиотечно-информационных сервисов.

Ежегодное проведение социологических исследований позволяет постоянно оценивать соответствие предлагаемых услуг ожиданиям пользователей, изучать информационные запросы, на их основе на должном уровне заниматься информационно-ресурсным обеспечением библиотеки.

*Информационно-ресурсное обеспечение*

Информационно-ресурсное обеспечение библиотеки сегодня – это документный фонд и научные и образовательные электронные ресурсы. Говоря о документном фонде, хотелось бы остановиться на некоторых особенностях его организации. Безусловно, к услугам пользователей весь документный фонд библиотеки, который на 01.01.2010 составляет 3 820 383 экз. Но принцип доступности реализуется на основе открытого доступа к коллекциям, представленным в 10 читальных залах. Сегодня это более 180 000 экз. Количественно это небольшой процент от общего фонда библиотеки, качественно же, по своему содержанию и назначению, это самая актуальная и востребованная часть фонда, сформированная на основе учебных планов, изучаемых дисциплин (а их сегодня в университете свыше 2600), рекомендаций преподавателей, максимально обеспечивающая образовательный процесс и современную информацию для научных исследований. Все новые поступления, в том числе и единственные экземпляры, передаются сразу в читальные залы и остаются там до тех пор, пока на них есть спрос. Затем они передаются в отдел основного фонда и выдаются оттуда по запросам пользователей. Следовательно, в отраслевых читальных залах должен постоянно осуществляться мониторинг востребованности документов. Большую ошибку, на наш взгляд, делают те библиотеки, которые выставляют как можно больше документов на полки открытого доступа и в течение ряда лет не обращаются к ним. Фонд не актуализируется, не в полной мере отвечает сегодняшним информационным запросам, и пользователи теряют интерес к нему.

Мы ведем постоянную работу с документным фондом, представленным в открытом доступе, определяя его востребованность. Одновременно анализируется спрос на документы из закрытого фонда, и при необходимости ежегодно 200–500, иногда и более, экземпляров перемещаются из закрытого фонда в открытый, и наоборот. В то же время не востребованные в течение года книги из зала удаляются, но очень недалеко, в электронном каталоге указывается их новое месторасположение, и при необходимости они могут быть опять возвращены в фонд зала.

Открытый доступ – это не декорации, не дань моде, это принципиально новый подход к организации фонда, позволяющий приблизить к пользователю его самую работающую часть. Книговыдача документов из открытого доступа составляет 87–90 % от общей книговыдачи. Это говорит о том, что фонд в читальных залах организован правильно, с учетом информационных запросов пользователей. Организацией этого фонда занимаются главные библиотекари, руководители читальных залов, которые одновременно являются и библиотекарями-предметниками, осуществляющими комплектование фонда Научной библиотеки по отраслям знаний. Это специалисты высокого класса, работающие в тесном контакте с преподавательским составом ТГУ.

В то же время любой читатель вправе принять участие в формировании фонда открытого доступа и высказать свое мнение или просьбу, обратившись непосредственно к главному библиотекарю читального зала или сделав запись в Книге Гостей.

Следует добавить, что в отличие от других вузовских библиотек, из читальных залов НБ осуществляется в любое время бесплатная электронная

выдача ряда документов на короткий срок, что также играет немаловажную роль в реализации принципа доступности.

Особенность работы пользователей НБ с научными и образовательными электронными ресурсами заключается в том, что доступ к ним возможен с любого автоматизированного рабочего места в библиотеке (всего в библиотеке 139 пользовательских мест) и университете.

В 2010 г. преподавателям, аспирантам и студентам университета были доступны 55 баз данных, в том числе EmeraldBookSeries, Social Sciences collection, Business, Management and Economics collection (книжные серии), ProQuest «Digital Dissertations and Theses», Oxford University Press, впервые наши пользователи получили возможность обращаться к БД Reaxys.

ГУ занимает достаточно высокие позиции в рейтингах, определяющих эффективность использования удаленных баз данных университетами России. Например в рейтинге активности пользователей SCOPUS у нас 6-я позиция, в рейтинге активности пользователей Научной электронной библиотеки России – 2-я.

Обращение к базам данных зарубежных электронных ресурсов возможно с рабочих мест кафедр и НИИ. Доступ к научно-образовательным ресурсам Интернета, отобранным библиотекой, и удаленным базам данных является для пользователей бесплатным.

В этот перечень включены ресурсы, доступ к которым получен на основе подписки, грантов, лицензионных соглашений.

Точно так же со всех пользовательских мест осуществляется доступ к свободно распространяемым научно-образовательным ресурсам, ссылки на которые даны на сайте библиотеки. Следует отметить, что постоянно осуществляется их отбор и каталогизация с учетом содержания учебных дисциплин и научных направлений университета, предпочтение отдается дисциплинам, которые недостаточно обеспечены информацией. В этом процессе участвуют библиотекари-консультанты, которые достаточно хорошо знают тематику информационных запросов пользователей.

Постоянно предлагаются для тестирования кратковременные (тестовые) доступы к ресурсам. В течение 2010 г. предлагались кратковременные доступы к 35 таким ресурсам. Следует отметить, что их количество ежегодно увеличивается, так, в 2009 г. их было 29, в 2008 г. – 15. Если ресурс будет интересен большому количеству пользователей, библиотека может подписаться на него.

Таким образом, процесс информационно-библиотечного обслуживания в Научной библиотеке осуществляется, во-первых, путем интеграции документного библиотечного фонда с электронными ресурсами, и они очень удачно сочетаются и дополняют друг друга, и, во-вторых, при тесном взаимодействии внутреннего информационно-библиотечного ресурса с внешними ресурсами, что значительно повышает уровень доступности информации. Библиотечная услуга становится привлекательной и актуальной, и сложившаяся инновационная модель процесса информационно-библиотечного обслуживания успешно реализует свою главную функцию – увеличение ресурсных возможностей библиотеки в целом. Реализация этой функции позволяет библиотеке выйти на уровень создания единой мировой библиотеки,

способной обеспечить доступ к знанию, хранящемуся в документированной форме в любом месте планеты.

Используя традиционный библиотечный инструментарий организации знаний, модернизированный с помощью информационно-коммуникационных технологий, и имея общедоступный электронный каталог с выходом ко всем удаленным ресурсам, библиотека активно включается в процесс управления знаниями. Я.Л. Шрайберг в Ежегодном докладе Конференции «Крым 2010» говорит о том, что «работа с Интернетом должна стать частью повседневной деятельности библиотеки... практически все процессы в библиотеке должны «пропускаться» через Интернет. Интернет становится для библиотек средой жизнедеятельности, как стены, как здание, как компьютеры, как, наконец, книжные полки и стеллажи» [5. С. 41]. С этим нельзя не согласиться, поскольку пользователю в конечном итоге совершенно все равно, есть тот или иной документ в фонде библиотеки или ему предоставят его полный текст в режиме он-лайн. Ему важен конечный результат.

*Изменение роли библиотекаря в новой информационно-образовательной среде*

Высокие рейтинги обращений пользователей к удаленным ресурсам не возникают сами по себе. Эти показатели самым прямым образом зависят от профессионализма библиотекарей, их знаний, активной позиции по организации и продвижению библиотечно-информационных услуг. Успешность инноваций в организации информационной деятельности библиотеки зависит от персонала, который наряду с самой информацией является важнейшим стратегическим ресурсом.

На фоне изменений, происходящих в библиотеках, функции библиотекарей не могут оставаться неизменными. Например, организация открытого доступа, электронные ресурсы как часть единого информационного пространства университета требуют от библиотекаря достаточно высокого профессионализма, готовности к инновациям, умения развивать и поддерживать информационные компетенции пользователей ТГУ.

Система повышения квалификации в библиотеке направлена не только на обучение персонала, но, что очень важно, в первую очередь на вовлечение его в инновационную деятельность с учетом специфики развития профессии, особенностей стратегических задач и корпоративной культуры.

Чем лучше организовано в библиотеке, в каждом читальном зале информационное пространство, включающее и фонд, и прямой доступ к электронным ресурсам, тем проще работать пользователю, тем больше ему это нравится. Продвинутой, как сейчас принято говорить, уверенный в себе пользователь может работать в наших читальных залах, даже не обращаясь к библиотекарям. Это также одна из особенностей инновационной модели информационно-библиотечного обслуживания.

Нужно сказать, что большая часть наших пользователей уже совершенно четко представляет себе процесс получения информации – если в зале нет нужного документа в его традиционной форме, значит, следует обратиться к удаленной полнотекстовой базе, и библиотекарь зала здесь первый помощник, консультант и проводник.

В современной библиотеке, которая достигла значительного прогресса в развитии информационно-коммуникационных технологий, между библиотекарем и пользователем возникают совершенно особые отношения, поскольку, как было уже отмечено выше, они общаются в электронной среде. Я.Л. Шрайберг считает, что современный читатель – «это, как правило, активный, уверенный и даже амбициозный пользователь информации, стремящийся всегда держать руку на пульсе времени, живущий в Интернете...». «Задача библиотеки – протянуть ему руку дружбы и увлечь за собой в необъятный мир своих ресурсов» [5. С. 58].

Оправдывают ли библиотекари Научной библиотеки ожидания пользователей, становятся ли они «навигаторами» в океане информации?

На эти вопросы могут ответить только сами пользователи. В 2010 г. отдел обслуживания провел семинар «Читатель и библиотекарь – пути взаимопонимания», на который были приглашены студенты и преподаватели университета. Состоялся очень интересный диалог пользователей и библиотекарей, проведено анкетирование на тему «Общение пользователя и библиотекаря в процессе получения информации». Распространяя анкету, мы не преследовали цели глубокого анализа роли и функционального образа библиотекаря-консультанта в предоставлении библиотечно-информационных услуг и предлагали свои вопросы даже несколько в шуточной форме. Тем не менее было очень приятно даже в условиях простого опроса получить подтверждение тому тезису, который сегодня является предметом обсуждения в библиотечной аудитории: «библиотекарь читального зала – посредник между пользователями и информационными ресурсами». Он должен знать основные свойства информации, понимать организацию информационных процессов, иметь как можно более полное представление об источниках информации, владеть приемами поиска, грамотно выстраивать профессиональный диалог с пользователем.

Ожидания пользователей разные – если преподаватели видят в сегодняшних библиотекарях организаторов информационной среды, то студенты, особенно младших курсов, тяготеют к общению, даже в профессиональном диалоге им важны коммуникативные личностные отношения. И задача библиотекаря-консультанта – соответствовать этим ожиданиям.

#### *Продвижение информационных услуг в среду университета*

Библиотека занимает активную позицию в продвижении своих сервисов в среду университета. Можно говорить о сложившейся системе мероприятий, которые направлены на то, чтобы библиотечные услуги были максимально доступны пользователям, востребованы и одобрены ими. Во-первых, это предполагает обязательное обучение пользователей навыкам поиска. Курс «Основы информационной культуры» включен в учебные планы факультетов и отдела аспирантуры ТГУ. Он проводится по расписанию университета в учебных кабинетах Научной библиотеки в соответствии с приказом ректора ТГУ. Занятия заканчиваются обязательными зачетами.

Большое внимание уделяется организации помощи преподавателям и научным сотрудникам в освоении методик работы с базами данных – помимо размещения на сайте подробных алгоритмов библиографического поиска, в

библиотеке создана стройная система обучения, встроенная в процесс подготовки и переподготовки преподавателей и аспирантов.

К услугам пользователей – библиотечная виртуальная справочная служба «Консультант on-line», которая позволяет задать вопрос и получить ответ в режиме реального времени со всех компьютеров в сети библиотеки и университета, а также и через Интернет.

Популярностью пользуется такая форма индивидуальной работы с пользователями, как рассылка на электронные адреса преподавателям и аспирантам информации о новых поступлениях печатных документов по выбранной ими тематике и об открытии доступа к удаленным ресурсам. База электронной рассылки содержит более тысячи адресов, сообщения отправляются регулярно.

Хотелось бы обязательно упомянуть еще об одной современной форме обратной связи между пользователями и библиотекарями, действующей на основе технологии «Веб 2.0» и способствующей активному продвижению услуг, которая сегодня приобретает большую популярность, – это блоги. Блоги называют одним из самых успешных инструментов коммуникации. В июне 2011 г. в рамках Международной конференции «Крым 2011» работала Дискуссионная группа «Блоги библиотек и библиотекарей: современное состояние и перспективы развития», на заседаниях группы обсуждались вопросы, вызывающие большой интерес в библиотечном сообществе, в частности такие, как «Роль блогов в работе библиотек», «Перспективы развития библиотечной блогосферы» и др.

Вообще, среда Web 2.0, по мнению Я.Л. Шрайберга, создает новые условия развития библиотечно-информационных технологий, начинается эра освоения социальных сетей для библиотекарей, следовательно, «библиотека может максимально эффективно выполнить свою миссию в современном обществе, если будет использовать все возможные формы взаимодействия с пользователями, в первую очередь сегодня – технологии Web 2.0» [5. С. 58].

Сотрудники Научной библиотеки с целью продвижения своих уникальных фондов, библиотечных услуг и ресурсов, привлечения пользователей, создания позитивного имиджа библиотеки также активно используют эту форму. Силами библиотекарей ведутся три библиотечных блога: «Григорий Николаевич Потанин и Томск», «Читать модно, немодно не читать», «Есть контакт». Блоги созданы сравнительно недавно, но уже привлекли внимание пользователей, их посещают, оставляют комментарии.

Подводя итог вышеизложенному, можно утверждать, что сегодня Научная библиотека вправе позиционировать себя как современный ресурсный информационный центр, который организует свою деятельность, в полной мере и достаточно давно используя хорошо функционирующую и развивающуюся автоматизированную библиотечно-информационную систему с широкими наборами дополнительных сервисов, которая обеспечивает онлайн-обслуживание пользователей, работу с локальными и удаленными ресурсами, предлагает широкий репертуар сервисов и услуг на основе открытого доступа к информации, позволяет поддерживать и развивать постоянную обратную связь с пользователями.

*Литература*

1. *Коморовская Т.В.* Библиотека вуза в условиях трансформации высшего профессионального образования: дис. ... канд. пед. наук. Новосибирск, 2005. 288 с.
2. *Российское библиотековедение: XX век: Направления развития, проблемы и итоги. Опыт монографического исследования / сост. и предисл. Ю.П. Мелентьевой.* М.: РГБ, 2003. 428 с.
3. *Юдина И.Г.* Информационная функция в теории и практике библиотечного дела / И.Г. Юдина, О.Л. Лаврик; науч. ред. Б.С. Елепов. Новосибирск: ГПНТБ СО РАН, 2010. 227 с.
4. *Лысикова Н.П.* Современная библиотека и образование : социокультурный аспект / Н.П. Лысикова, О.И. Алимаева, Н.Р. Вакулич. М.: Литера, 2009. 80 с.
5. *Шрайберг Я.Л.* Первое десятилетие информационного века: влияние информационно-электронной среды на роль и позицию библиотек в развивающемся обществе: ежегодный доклад конференции «Крым». Год 2010. Судак; Москва, 2010. 77 с.