

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

Обобщая изложенное, можно отметить, что современные подходы в информационном обслуживании как сервисной деятельности библиотеки основываются на изучении специфики информационных потребностей, степени их удовлетворения, уровня информационной культуры пользователей и предполагают индивидуализированные системы обслуживания. Это становится возможным благодаря внедрению в Научной библиотеке информационных технологий, обеспечивающих доступ к информационным ресурсам. Наличие такого доступа, в свою очередь, является необходимым условием развития инновационной деятельности университета и повышения качества образования.

БИБЛИОТЕКА УНИВЕРСИТЕТА – НОВАЯ ПАРАДИГМА ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Е.А. Осипова

Ситуация, связанная с реформированием системы высшего образования, изменением статуса вузов, введением новых образовательных стандартов и пр. и пр., самым прямым образом затрагивает все стороны деятельности любого вуза и, конечно же, не может не касаться библиотечного обслуживания. Вузовские библиотеки активно работают над вопросами организации самого широкого доступа своих пользователей к мировым информационным ресурсам, предлагая и используя самые современные библиотечно-информационные сервисы.

Научная библиотека Томского государственного университета реализует свою миссию, обеспечивая информационную поддержку инновационному развитию университета, объединив в единую структуру информационные ресурсы и услуги, следуя принципам их открытости и доступности. Можно говорить о том, что сегодня в библиотеке создана и активно работает инновационная модель процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей, в основу которой положен принцип: 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 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 гг., когда библиотека только приступала к применению в своей деятельности новых технологий, занималась стратегическим планированием. И многие годы она настойчиво и планомерно шла к задуманному.

Предполагается дать краткую характеристику основных составляющих процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей в Научной библиотеке. Это – изучение информационных запросов; информационно-ресурсное обеспечение; изменение роли библиотекаря в новой информационно-образовательной среде; продвижение информационных услуг в среду университета; обеспечение материально-технических и технологических возможностей.

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. Вот они нам и должны сказать, насколько наши изменения результативны и эффективны. Эти ответы библиотека может получить, только осуществляя мониторинг своей информационной деятельности на основе анкетирования, опросов заинтересованной стороны.

Как выглядит библиотека среди других подразделений университета? По результатам исследования, проведенного Центром менеджмента качества ТГУ, работа персонала Научной библиотеки оценена студентами в 4,23 балла, преподавателями – в 4,63 балла по 5-балльной шкале. В письменной справке по результатам надзорного аудита в библиотеке отмечено, что значительно расширился спектр услуг; Научная библиотека, по оценке потребителей, является одним из лучших подразделений университета.

Как сама библиотека, в свою очередь, выясняет мнение пользователей? Эта деятельность ведется по двум направлениям: изучение информационных запросов и изучение мнений пользователей о спектре библиотечно-информационных услуг и качестве их предоставления. Осуществляется это путем анкетирования пользователей в читальных залах, на абонементе, с помощью проведения опросов на сайте библиотеки, мониторинга поисковых запросов пользователей в электронном каталоге, анализа эффективности использования предлагаемых библиотекой полнотекстовых баз данных, изучения пользовательского спроса на те или иные виды изданий.

В 2009 г. и в первой половине 2010 г. с целью анализа информационных запросов проводилось анкетирование пользователей на тему: «Соответствие фондов отраслевых читальных залов информационным запросам пользователей», а также изучался пользовательский спрос на документы из Электронной библиотеки ТГУ, на периодические издания (для оформления подписки), был осуществлен мониторинг поисковых запросов пользователей в электронном каталоге.

Мнение пользователей о репертуаре и качестве предлагаемых библиотекой 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, 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.

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 1 января 2010 г. составлял 3 820 383 экз. Но принцип доступности осуществлен на основе открытого доступа к коллекциям, представленным в 10 читальных залах. Сегодня это более 170 000 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 2630), 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.

Этот фонд не может оставаться постоянно неизменным. В отраслевых читальных залах постоянно осуществляется мониторинг востребованности документов, 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, но при необходимости могут быть возвращены в фонд.

То есть фонд, представленный в открытом доступе, постоянно актуализируется. Это делает его современным, востребованным, максимально удовлетворяющим информационные запросы пользователей. Открытый доступ – это не декорации, не дань моде, а принципиально новый подход к организации фонда. Это самая работающая часть фонда. Так, например, при книговыдаче в 2009 г. – 1 178320 экз. из открытого доступа выдано 1 047819 экз. (89% от общей выдачи), из закрытого доступа – 130501 экз. (11% соответственно).

Организацией этого фонда, в первую очередь, занимаются главные библиотекари, руководители читальных залов, которые одновременно являются и библиотекарями-предметниками, осуществляющими комплектование фонда Научной библиотеки по отраслям знаний. Они являются специалистами высокого класса, работающими 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.

В качестве примечания следует добавить, что из читальных залов осуществляется в любое время бесплатная электронная выдача ряда документов (платного «ночного» абонемента у нас нет) на короткий срок, не более суток, что также играет немаловажную роль в реализации принципа доступности.

В самых ближайших планах – значительное увеличение количества документов, представленных в открытом доступе. Рационально используя библиотечное пространство, в холле 4-го этажа нового здания планируем разместить 12–13 тыс. экз. художественной литературы.

Особенность работы пользователей нашей библиотеки с научными и образовательными электронными ресурсами заключается в том, что доступ к ним возможен с любого автоматизированного рабочего места в библиотеке, будь то читальный зал, зал каталогов, абонемент, библиографический информационный центр (всего в библиотеке 139 пользовательских мест), и университете. В 2009 г. преподавателям, аспирантам и студентам университета были бесплатно доступны 59 баз данных. 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 нашем сайте. 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 процессе участвуют библиотекари-консультанты, которые достаточно хорошо знают тематику информационных запросов пользователей.

Постоянно предлагаются для тестирования кратковременные (тестовые) доступы к ресурсам, они также широко доступны пользователям в читальных залах, В 2009 г. таким образом был получен доступ к 28 базам данных.

Хотелось бы подчеркнуть, что процесс информационно-библиотечного обслуживания осуществляется путем интеграции, во-первых, документного библиотечного фонда с электронными ресурсами, и они очень удачно сочетаются и дополняют друг друга. И во-вторых, можно сказать, что в целом наш внутренний информационно-библиотечный ресурс взаимодействует 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. А пользователю, в конечном итоге, совершенно все равно, есть в библиотеке тот или иной документ в традиционной форме или ему предоставят его полный текст в режиме on-line. Ему важен конечный результат. Библиотека постоянно изучает статистику обращений пользователей к удаленным ресурсам. В рейтинге обращений к ряду удаленных электронных ресурсов наш университет занимает 3–4-е место.

Изменение роли библиотекаря в новой информационно-образовательной среде

Высокие рейтинги обращений пользователей к удаленным ресурсам не возникают сами по себе. Эти показатели – прежде всего заслуга наших библиотек, результат их высокого профессионализма, знаний, активной позиции по организации и продвижению библиотечно-информационных услуг.

На фоне изменений, происходящих в библиотеках, функции библиотек не могут оставаться неизменными. Если в наших читальных залах организован свободный доступ к фондам и электронным ресурсам, без лишних пояснений понятно, что у библиотекаря появились совершенно новые функции. Например, полностью исчезла традиционная

функция подбора и выдачи документов и соответственно расстановки возвращенных документов. В залах с открытым доступом работают библиотекари-консультанты, которые участвуют в отборе и формировании библиотечно-информационных ресурсов, предоставляют доступ к ним, обеспечивают условия использования, обучают, помогают, советуют. Не следует забывать, что для ряда пользователей техника поиска информации даже на полках открытого доступа, не говоря уже о ресурсах Интернета, кажется на первых порах страшно сложной, даже раздражает. Требуется время, терпение, умение понять характер пользователя, найти дифференцированный подход к каждому.

Нужно сказать, что большая часть 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.

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

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.

В каждом читальном зале организовано справочно-библиографическое и информационное обслуживание, т.е. выполнение всех видов справок и консультаций, причем их количественные показатели ежегодно увеличиваются. В 2009 г. выполнено: справок – 14,8 тыс., консультаций – 57,6 тыс., что почти вдвое больше, чем в 2008 г.

К услугам пользователей – библиотечная виртуальная справочная служба, которая дала студентам, аспирантам и преподавателям возможность задать вопрос и получить ответ в режиме реального времени. Консультируют пользователей по графику библиотекари отдела обслуживания и библиографического информационного центра.

Вопросы к консультантам виртуальной справочной службы возможны со всех компьютеров пользователей в сети библиотеки и университета, а также и от удаленных пользователей.

Оправдывают ли наши библиотекари сегодняшние ожидания пользователей, становятся ли они «навигаторами» в океане информации? На эти вопросы нам могут ответить только сами читатели. В конце 2009 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 функционального образа библиотекаря-консультанта и его роли в предоставлении библиотечно-информационных услуг и предлагали свои вопросы даже в несколько шутливой 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.

В заключение следует коротко сказать об обеспечении материально-технического и технологического доступа к библиотечно-информационным ресурсам.

Инновационная модель процесса информационно-библиотечного обслуживания пользователей может успешно функционировать только в той библиотеке, которая технически и технологически интегрирована в информационное пространство. Об успешности функционирования можно говорить, когда обеспечен доступ к документу независимо от его местонахождения, когда сколько угодно пользователей могут одновременно работать с удаленным источником и т. д. Автоматизированная библиотечная информационная система VIRTUA, которую использует наша библиотека, полностью отвечает этим требованиям, она не просто выполняет библиотечные функции в автоматизированном режиме, а изменяет весь библиотечный производственный процесс и позволяет управлять им. Большая часть услуг в режиме on-line предоставляется на базе электронного каталога.

Подводя итог вышесказанному, можно утверждать, что сегодня Научная библиотека максимально способствует созданию целостной ин-

формационной образовательной среды университета, объединяя в ней все ресурсы для образования и исследований, предоставляя пользователям современные сервисы и услуги на основе открытого доступа к информации. Система планирования и осуществления мониторинга способствует установлению постоянной обратной связи с пользователями и дает возможность получать оценку их удовлетворенности результатами изменений, происходящих в деятельности библиотеки.

БИБЛИОТЕКАРЬ И ЧИТАТЕЛЬ: ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Е.А. Осипова, Е.А. Семенова

Сегодня мы позиционируем нашу библиотеку как современный информационный центр, работающий в самой тесной связи с университетом, факультетами, кафедрами, с отдельно взятым пользователем. Уровень сервисной деятельности, набор библиотечно-библиографических услуг, форма и условия их предоставления – все это и формирует отношение к библиотеке, показывает степень ее полезности, вызывает положительные или отрицательные эмоции. Наша задача – установить долговременное и позитивное сотрудничество с пользователями, а это невозможно без наличия постоянной обратной связи с ними, знания информационно потребностей и ожиданий.

Анкетирование, блиц-опросы, выяснение мнений пользователей с помощью анализа записей в гостевой книге, сопоставление полученных результатов с предыдущими, отслеживание динамики изменений оценки и востребованности услуг – это постоянная работа, которая проводится в масштабах библиотеки. Но в большей степени она актуальна для отделов, осуществляющих обслуживание.

Началом этой работы можно считать 2000 г., когда силами библиотеки с привлечением социологов в подразделениях отдела было проведено исследование «Библиотекарь и читатель: общение в ходе библиотечного обслуживания».

Это исследование больше касалось межличностных, коммуникативных отношений. Тогда мы только подходили к организации открытого доступа, имея стандартный для того времени спектр услуг. Библиотекарь и читатель были отделены друг от друга барьером, и от библиотекаря требовалось только одно – как можно быстрее подобрать в закрытом фонде литературу по запросу. Читатель оценивал качество обслуживания исходя из того, насколько оперативно выполнялся его запрос.