

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

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.

За прошедшие годы система обслуживания в Научной библиотеке претерпела ряд существенных изменений: были внедрены современные автоматизированные библиотечные технологии и разработан принципиально новый спектр библиотечно-информационных услуг. Вопрос межличностных отношений пользователя и библиотекаря не стал менее значимым, он просто рассматривается в другом формате. Поэтому сегодня возникает потребность задавать вопросы, касающиеся репертуара услуг, их рейтинга, полезности, ожиданий. Создание и развитие в библиотеке системы менеджмента качества обязывает также хорошо знать, как оценивают пользователи условия, созданные для работы в читальных залах, что конкретно их не устраивает и почему.

Результаты анкетирования, проводившегося в 2004–2006 гг., показывали, как пользователи воспринимают и оценивают происходящие в библиотеке изменения. Основываясь на их ответах, мы оценивали и свою деятельность, определяли ее сильные и слабые стороны. Например, в 2004 г. в одном из читальных залов, организованных на основе открытого доступа к фонду и электронным ресурсам, был проведен блиц-опрос, который показал не совсем удовлетворительные результаты. Оказалось, что почти 60 % пользователей не знают о наличии доступа к удаленным базам данных с каждого автоматизированного рабочего места в зале. Чтобы изменить ситуацию к лучшему, на 2005 г. нами были запланированы активное продвижение библиотечно-информационных услуг и стажировка библиотекарей-консультантов отдела обслуживания в библиографическом информационном центре. В результате опрос, состоявшийся в следующем году и охвативший свыше 500 респондентов, показал уже совсем другие результаты: большинство пользователей стали оценивать комплекс предоставляемых услуг положительно. Отмечался высокий уровень использования электронного каталога, электронных научно-образовательных ресурсов. Хорошо оценивались полнота и актуальность фондов читальных залов, профессиональная компетентность библиотекарей. Несколько ниже оказалась оценка условий, созданных для работы в читальных залах, были жалобы на отсутствие кондиционеров, плохое освещение, неудобные стулья и пр.

Казалось бы, налицо позитивные изменения, и пользователи достаточно лояльны к библиотеке, однако нас не удовлетворили результаты предыдущего анкетирования, а также замечания и пожелания, высказанные в общем виде. Поэтому состоявшееся в 2008 г. анкетирование, на результатах которого мы хотели бы остановиться более подробно, имело ряд особенностей. Как всегда, мы начали с определения цели и задач.

Цель: дальнейшее развитие библиотечно-информационного сервиса в читальных залах в соответствии с полученными ответами и пожеланиями пользователей.

Основные задачи: во-первых, получение статистических данных, характеризующих степень удовлетворенности читателей набором и качеством информационно-библиотечных услуг, предлагаемых в читальных залах; во-вторых, получение конструктивных предложений по расширению спектра и улучшению качества информационно-библиотечных услуг; в-третьих, определение эмоциональной расположенности читателей по отношению к библиотеке.

Объект исследования: пользователи Научной библиотеки Томского государственного университета.

Объем выборки: 624 респондента.

Методика. Для проведения исследования была разработана специальная анкета в форме вопросника, имеющая блочную структуру. Использовались вопросы открытого и закрытого типа, а также вопросы, требующие от респондентов развернутых ответов.

Особенности анкетирования состояли в том, что впервые перечислили в свободном порядке библиотечно-информационные услуги, предлагаемые в читальных залах, и попросили пользователей ранжировать их по степени важности. Также впервые была предпринята попытка не только представить анализ ответов в их совокупности, но и выявить, как воспринимают предоставляемые услуги разные категории читателей. Для этого всех респондентов разделили на группы и проанализировали ответы каждой из групп отдельно. Это позволило нам получить объективные конкретные результаты, а также выяснить предпочтения и ожидания разных групп пользователей и планировать дальнейшую работу с ними более дифференцированно.

Характеристика групп респондентов.

Распределение респондентов на группы осуществлялось с учетом ряда аспектов:

- статус в библиотеке,
- частота посещений библиотеки,
- факультет (для студентов ТГУ).

В группе респондентов **«по статусу»** были выделены следующие подгруппы: студент (курсы 1–2, курсы3–5), аспирант, преподаватель, сотрудник, сторонний пользователь (рис. 1).

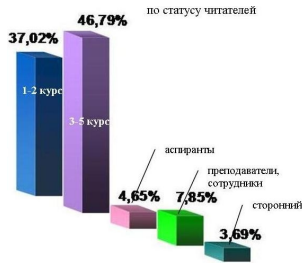


Рис. 1. Распределение респондентов по статусу

Самый большой процент от числа всех опрошенных (83,81 %) составили студенты, поскольку именно они представляют основную массу пользователей библиотеки. В свою очередь, группа «студенты» была разбита на подгруппы в зависимости от возрастных и психологических особенностей респондентов. Мы исходили из того, что студентам-первокурсникам (вчерашним школьникам), как правило, приходится привыкать к новым условиям, учиться правильно организовывать свою работу с книгой, в том числе и работу в библиотеке. Предполагалось, что ответы первокурсников по некоторым позициям будут отличаться от ответов старшекурсников.

Так, в результате опроса выяснилось, что 11 % респондентов не устраивает расписание работы читальных залов. Казалось бы, у библиотеки есть повод для беспокойства. Но при анализе анкет стало ясно, что так ответили исключительно первокурсники, поскольку еще не научились планировать свое учебное и свободное время и не успевают вовремя подготовиться к занятиям. Также результаты анкетирования показали, что 22 % опрошенных студентов-первокурсников не чувствуют к себе внимания со стороны библиотекаря-консультанта, они определяют отношение библиотекаря как «равнодушное». Можно с уверенностью утверждать, что равнодушие к запросам пользователей – большая редкость для сотрудников Научной библиотеки. В чем же дело? Наверно, дело в том, что первокурсник – это вчерашний школьник, и он очень нуждается в особом внимании. Работая в библиотеке, он должен постоянно чувствовать доброжелательное отношение к себе, на первых порах ему нужны постоянная помощь в поиске любой информации, обучение и консультирование.

Студенты старших курсов, а также аспиранты уже имеют не только профессиональные знания, но и богатый опыт самостоятельной работы в библиотеке. Эта категория – самые уверенные и продвинутые пользователи. Результаты опроса показали, что студенты старших курсов чаще других посещают библиотеку, следовательно, достаточно хорошо зна-

комы со спектром предоставляемых услуг, активно пользуются электронным каталогом, базами данных, в значительно меньшей степени нуждаются в помощи библиотекарей, но гораздо более требовательны к условиям работы в залах. В частности, условиями работы в читальных залах были не удовлетворены 7 % студентов младших курсов, 15 % студентов старших курсов и уже 21 % аспирантов. Просматривается следующая закономерность: чем старше становится студент, тем выше его ожидания от библиотечного обслуживания.

Особая категория пользователей – это преподаватели и научные сотрудники ТГУ. Они, как правило, имеют значительный стаж работы в библиотеке и предъявляют особые требования. Для них большое значение имеют не только предоставляемые услуги, профессионализм и оперативность выполнения справки или запроса, но и коммуникативные связи, сам процесс общения с библиотекарем. Для преподавателей и научных сотрудников в профессорском читальном зале Научной библиотеки создана комфортная атмосфера, располагающая к серьезной работе с книгой, что получило высокую оценку, а отношение библиотекаря-консультанта ими было охарактеризовано как «внимательное» и «заинтересованное».

Впервые при проведении анкетирования нами была выделена такая категория, как сторонние пользователи, чье мнение о спектре и качестве предлагаемых библиотекой услуг является не менее важным, чем мнение постоянных читателей. Эта группа пользователей Научной библиотеки достаточно многочисленна и разнообразна по своему составу (около 10 % от общего числа пользователей) и, безусловно, требует особого внимания со стороны библиотекарей. Сторонние пользователи, как правило, посещают библиотеку эпизодически, поэтому они менее осведомлены об услугах читальных залов, хуже ориентируются в фондах печатных документов, а также испытывают затруднения в работе с электронным каталогом. Именно в этом, по нашему мнению, кроется причина того, что для данной категории читателей поисковые возможности электронного каталога Научной библиотеки и свободный доступ к удаленным научным ресурсам имеют меньшее значение, чем для читателей из ТГУ. В то же время доступность фондов и их соответствие читательским запросам для них, как и для остальных читателей, на первом месте.

По основанию **«частота посещений»** (рис. 2) были выделены три подгруппы респондентов, посещающих библиотеку

- каждый день, несколько раз в неделю;
- один раз в неделю, несколько раз в месяц;
- несколько раз в год.

Статистическая обработка анкет показала, что часто посещают библиотеку свыше 60 % пользователей и только 5,77 % бывают здесь от случая к случаю.

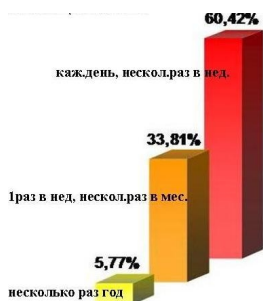


Рис. 2. Распределение респондентов по основанию «частота посещений»

У каждой из вышеперечисленных подгрупп свое отношение и свой рейтинг библиотечных услуг, свои ожидания и свои проблемы. Пользователи, регулярно посещающие библиотеку, дают, как правило, больше положительных отзывов о работе электронного каталога, о комплектовании печатного фонда документов, а также об оперативности пополнения читальных залов новой литературой. Читатели, посещающие залы всего несколько раз в год, более сдержаны в своей оценке библиотечно-информационных услуг, но зато более терпимы к условиям, расписанию работы библиотеки (почти на 94 %). В этом случае также можно наблюдать некоторую закономерность: те, кто бывает в библиотеке часто, для кого она – «второй дом», предъявляют больше требований к комфорту, уюту и благоприятной обстановке.

В группах респондентов «по факультетам» мы получили далеко не одинаковую оценку предлагаемых библиотекой услуг. Например, студенты естественных и гуманитарных специальностей по-разному оценивают качественный состав фонда в читальных залах и оперативность его пополнения. Если большинству читателей естественных и технических факультетов бывает достаточно учебников, взятых на абонемент, то студентам гуманитарных факультетов чаще приходится пользоваться документами из читальных залов, и следовательно, они более требовательны к составу фонда.

Как уже упоминалось выше, мы предложили нашим респондентам из свободного перечня услуг составить их рейтинг. Нам хотелось получить подтверждение (или опровержение) сделанным выводам, еще раз взглянуть на предпочтения, узнать, какие услуги сосредоточены на концах ранжированного ряда.

На первое место респонденты поставили такую услугу, как доступность фондов, т.е. свободный доступ к наиболее востребованной пользователям части книжного фонда, высоко оценив тем самым приверженность Научной библиотеки стратегии развития доступности информации и практическую реализацию одной из задач, определенных стратегическим планом библиотеки. Следует также отметить, что эта услуга была одной из самых ожидаемых нашими пользователями, во время предыдущих опросов они постоянно высказывали такие пожелания: *«свободный доступ во всех залах», «сделать все залы с открытым доступом», «сделать все залы открытого доступа», «открытый доступ к фонду в ПЧЗ», «сделать прямой доступ к книгам и перестроить систему читальных залов», «самообслуживание в читальном зале»* и т.д.

Практически единодушными оказались респонденты всех групп в оценке значимости такой услуги, как **соответствие фондов читательским потребностям**. Этот вопрос анкеты был для нас крайне важным: в открытом доступе представлено свыше 180 тыс. документов, и вполне естественно, что требования к качественному составу этого фонда достаточно высоки. Необходимо своевременно актуализировать фонд, добиваться как можно более полного соответствия содержания информационным запросам пользователей, то есть знать мотивы сегодняшнего обращения к тем или иным документам и правильно прогнозировать спрос на них в будущем.

В целом фонд отечественных и зарубежных документов удовлетворяет потребности пользователей на 77 и 72 % соответственно. Если же анализировать ответы респондентов с учетом их принадлежности к вышеупомянутым группам по статусу или частоте посещений, то получим более конкретные и более информативные результаты. Так, в большей степени не удовлетворены качеством фонда и оперативностью его пополнения читатели, которые редко посещают библиотеку, а самый большой процент неудовлетворенных – среди сторонних пользователей. На наш взгляд, это можно объяснить отсутствием возможности или желания воспользоваться электронным каталогом до обращения в библиотеку, что влечет за собой обманутые ожидания – «в Научной библиотеке есть все».

Третье место в рейтинге занимает услуга **предоставления доступа к электронному каталогу**. В целом все группы респондентов достаточно высоко оценивают электронный каталог библиотеки как основу современных услуг, главную часть информационного образовательного пространства ТГУ, вполне удовлетворены видами и способами поиска информации: электронный заказ, бронирование, возможность доступа к карточке пользователя, самостоятельное продление документов и мно-

гое другое. Можно с уверенностью сказать, что неудовлетворенность части респондентов этой услугой зависит, в первую очередь, от их недостаточной информированности, хотя библиотекой в этом направлении делается многое: проводятся обучение пользователей и индивидуальные консультации непосредственно в читальных залах, зале каталогов, постоянно оптимизируется интерфейс электронного каталога. Кроме того, по итогам этого анкетирования перед библиотекарями читальных залов поставлена вполне конкретная задача: индивидуальный подход к каждому пользователю при консультировании, особенно к студентам младших курсов и сторонним пользователям.

Несколько ниже рейтинг таких услуг, как, например, организация доступа к локальным и удаленным электронным ресурсам. Но не потому, что данная услуга является малозначимой – просто она нуждается в дополнительном продвижении. Следовательно, перед библиотекарями стоит задача активно информировать пользователей обо всех преимуществах данной услуги, так и во время рабочих встреч на кафедрах и путем распространения рекламной продукции (буклеты, закладки, листовки).

Следующей задачей, которая была поставлена при проведении анкетирования, было определение эмоциональной расположенности респондентов к библиотеке, поскольку, безусловно, существует прямая взаимосвязь между степенью удовлетворенности пользователей предлагаемыми услугами и их лояльностью по отношению к библиотеке. Другими словами, эмоциональная расположенность читателей – это еще одна оценка библиотечной деятельности.

Респондентам было предложено ответить на вопрос: «Какие чувства и эмоции у вас вызывает слово “библиотека”?» (рис. 3). В ответах представлена вся гамма чувств и ощущений и практически отсутствует равнодушие:

- умиротворенность и покой: спокойствие, тишина, комфорт, гармония, наслаждение, блаженство (24 %);
- деловое отношение: рабочий настрой, серьезность, сосредоточенность, терпеливость, чувство долга, помощь, возможность получить новые знания, новую информацию, интерес, необходимость (40 %);
- сильные позитивные эмоции: благоговение, восхищение, трепет, восторг, гордость, достоинство (11 %);
- негативные эмоции: скука, рутинность, угнетение, безысходность, неизбежность, ужас, аллергия, обреченность (16 %);
- другие эмоции: от интереса и спокойствия до раздражения либо равнодушия: зависит от ситуации (4 %); второй дом (3 %); никаких (2 %).

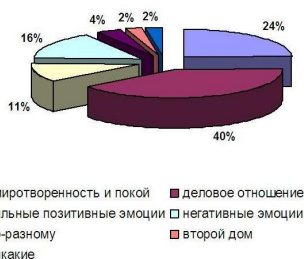


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Какие чувства и эмоции у вас вызывает слово “библиотека”?»»

Интерпретация результатов анкетирования

Проведенное исследование показало, что лидирующее положение в оценке респондентов занимают три основные библиотечно-информационные услуги: доступность фондов, соответствие фондов читательским потребностям, предоставление доступа к электронному каталогу. Эти же самые услуги заняли три первых места и в ранжированном ряде услуг, составленном самими читателями. Таким образом, выявленные в ходе опроса несомненные предпочтения пользователей и их соответствие запросам позволяют сделать вывод о том, что система обслуживания в Научной библиотеке отвечает требованиям современной модели использования библиотеки в научно-образовательном пространстве.

Результаты анкетирования также подтвердили позитивное отношение пользователей к сложившейся сегодня в библиотеке системе предоставления библиотечно-информационных услуг, показали их полезность, дали интереснейший материал для размышлений, поспособствовали выбору темы для очередного анкетирования. Многие предложения респондентов были приняты во внимание при стратегическом планировании, при составлении годовых планов работы библиотеки и отдела.

Вся статистическая обработка информации, полученной в ходе проведения анкетирования, осуществлялась с помощью Microsoft Excel. Но гораздо большими возможностями обладают специализированные статистические пакеты, позволяющие применять современные методы математической статистики для обработки данных. Для того чтобы получить более достоверную, репрезентативную информацию, делать более глубокий и качественный анализ, строить многомерные графики, диаграммы, таблицы, желательно иметь в библиотеке и использовать в социологических исследованиях специализированную программу STATISTICA.

В заключение подчеркнем, что организация и проведение социологических опросов, анкетирования требуют определенных знаний, усилий, наконец временных затрат. Замечательно, если в библиотеке есть отдел или сектор, или хотя бы сотрудник, занимающийся этой деятельностью. Но, на наш взгляд, вполне допустимо, если эту работу проводят сами библиотекари. Главное – хорошо представлять себе цель анкетирования, корректно сформулировать вопросы, не стараться в пределах одной анкеты обо всем опросить пользователя. Необходимо внимательно огнестись к полученным результатам, рассматривая это как поиск путей совершенствования профессиональной деятельности, и обязательно информировать пользователей о том, что предполагается сделать по результатам опроса.

СОТРУДНИЧЕСТВО УНИВЕРСИТЕТА И БИБЛИОТЕКИ: ВМЕСТЕ МЫ ДЕЛАЕМ ОДНО ДЕЛО

Е.А. Сергеева, А.В. Солоненко

Нельзя не отметить, что современный студент высшей школы, особенно студент младших курсов – объект для критики преподавателей. Главная претензия – недостаточные знания, неразвитый кругозор, неумение сформулировать и правильно выразить свои мысли. Особенно это бросается в глаза в ходе обучения гуманитарным дисциплинам. Остановимся на этой проблеме более подробно, выделим следующие её аспекты.

Во-первых, чрезмерная зависимость современных студентов от Интернета как источника получения информации об окружающем мире. В эпоху компьютеризации растёт дефицит возможностей реализации сферы общения. Человек живёт наедине с компьютером, благодаря которому может получить сведения по любому интересующему его вопросу, общаться с людьми из других городов, стран в режиме реального времени, делать покупки и т.п. Однако компьютерная грамотность – это лишь одна из составляющих информационной культуры. Отсутствие других источников получения сведений об окружающем мире обедняет личность. На наш взгляд, именно блок гуманитарных дисциплин, где страноведение занимает своё место, может служить противовесом отрицательному воздействию компьютеризации на формирование личности студента.

Во-вторых, пренебрежение другими источниками получения информации, в первую очередь, книгами. Мы хотим обратить внимание на данные о «снижении интереса к чтению, обусловленного бурным