

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА В СИСТЕМЕ УНИВЕРСИТЕТА



Издательство Томского университета
2011

ниях библиотеки и университета. Информационно-рекламная продукция библиотеки является одним из популярных источников информирования для читателей, что подтверждают исследования. Библиотека предлагает читателям справочники по электронным научным ресурсам, буклеты и закладки по различной тематике, листовки о новых информационных ресурсах и особенностях доступа к ним.

И ещё одним популярным источником информации об услугах является университетская газета «Alma Mater». Статьи, заметки, новости из Научной библиотеки публикуются в каждом её номере. Среди заметок об электронных ресурсах можно отметить такие: «Весь мир в полном тексте», «Виртуальные возможности для студентов и преподавателей», «Новые возможности для научного поиска», «Наука через Интернет» и т.д. И как результат работы по продвижению услуг библиотека отмечает увеличение спроса на предоставляемые ресурсы и услуги. В течение года пользователи выгрузили из баз данных 1,018 млн документов. Этот показатель почти вдвое больше, чем в предыдущем году.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ: СПЕЦИФИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЧИТАЛЬНОМ ЗАЛЕ ОТКРЫТОГО ДОСТУПА (ИЗ ОПЫТА НБ ТГУ)

Е.Г. Захарова

Томск известен интеллектуальным потенциалом своих вузов. На этой основе происходит становление учебно-научно-инновационного комплекса, имеющего основополагающее значение для развития региона в целом. В вузах интенсивно развивают учебную и научную интеграцию, инновационную деятельность, стимулируют активность молодых исследователей. Помимо экономических и социальных требований, названные стратегические приоритеты направлены на установление соответствия российского образования европейской модели обучения. Вхождение в Болонский процесс меняет концепцию образовательных систем¹, и библиотека, исторически прочно связанная с системой образования, сегодня перестраивает свою деятельность, при этом сохраняя главное свое назначение – трансляцию культуры.

Современный этап развития университетской библиотеки связан с активным внедрением новых способов обмена информацией, созданием собственных информационных ресурсов, автоматизацией библиотечных

¹ *Распоряжение* Правительства РФ от 3.09.2005 г. (№ 1340-р).

процессов, организацией доступа пользователей к мировым информационным ресурсам.

Уже сейчас можно наблюдать значительные перемены, происходящие как в системе высшего образования, так и в деятельности вузовских библиотек. С уверенностью можно говорить о качественном изменении информационно-библиотечной сферы.

На примере деятельности Научной библиотеки Томского государственного университета рассмотрим основные формы информационного обслуживания, обеспечивающие современную сервисную деятельность с учетом возможностей современных информационных технологий.

Сервисная деятельность связана с предоставлением услуг, удовлетворяющих общие или индивидуализированные запросы пользователей. Попробуем отступить от привычного понимания сервисной деятельности как оказания дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе. В настоящий момент сервисная деятельность библиотек – очень емкое понятие, включающее в себя организацию свободного доступа к фонду библиотеки, ориентированность на пользователя, оценку качества обслуживания, комфортность получения информации, рекламу и продвижение библиотечных услуг, консультационные услуги и информационный сервис, развивающийся стремительнее всех компонентов.

В специальной литературе ведутся дискуссии о термине «информационное обслуживание». Пока не существует единой точки зрения на наполнение этого понятия: авторы предлагают разделять виды информационного обслуживания, ввести понятия разных уровней информационного обеспечения, расширить или объединить все понятия в одно – «информационное сопровождение»¹.

Возьмем за основу термин «информационное обслуживание», т.е. «обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг»². По нашему мнению, он охватывает все аспекты информационно-библиотечной деятельности.

Исследователи рассматривают информационное обслуживание как «целостную систему и как деятельность по удовлетворению информационных потребностей пользователей посредством предоставления информационных услуг, как феномен культуры и коммуникации, как механизм доступа пользователей к информации и распространения

¹ Подробнее см.: *Лаврик О.Л., Шевченко Л.Б.* Информационное сопровождение как новый этап развития информационной деятельности // Научно-техническая информация. Сер. 1: Организация и методика информационной работы. 2006. № 9. С. 19–23.

² ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. Изд. офиц. Введ. 2000-07-01. Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999. 23 с.

знаний», видят в информационном обслуживании единство культуры и информации¹. Где, как не в библиотечном информационном обслуживании, наблюдается ожидаемое единение. Культура существует как система создания, хранения и распространения культурных ценностей, библиотека также хранит и распространяет культурные достижения: научные и методические материалы, художественные произведения и т.д. Одновременно библиотека обеспечивает доступ к культурным продуктам. В свою очередь, информационное обслуживание передает культурные образцы пользователям, способствует потреблению информации и созданию новых культурных ценностей.

Рассмотрим специфику информационного обслуживания в читальных залах Научной библиотеки ТГУ на примере зала социально-философских наук, организованного в 2003 г. на основе открытого доступа к информационным ресурсам. Читальный зал располагает традиционным книжным фондом (около 30 тыс. отечественных и зарубежных изданий), изданиями на нетрадиционных носителях (CD-ROM, DVD-ROM) и автоматизированными рабочими местами пользователей. Основные пользователи читального зала: студенты философского, культурологического и психологического факультетов. В ходе информационного обслуживания читателям предоставляются информационные услуги. В читальном зале предлагаются традиционные услуги: предоставление печатных документов в зале и выдача документов на дом, и также оказываются основные виды информационных услуг: предоставление электронных документов, выполнение справок, консультаций, ориентирование и обучение пользователя. Как показали социологические опросы 2008–2009 гг., нацеленные на оценку качества информационных услуг в читальных залах, для пользователей Научной библиотеки наиболее важной услугой является предоставление открытого доступа к фонду. Далее по значимости идут: доступ к электронному каталогу, скорость выполнения справок и консультаций, доступ к удаленным ресурсам, предоставление дополнительных услуг (копирование), информирование об услугах, выставки новых поступлений, предоставление электронных документов на CD-ROM.

Результаты анкетирования подтверждают, что за последнее десятилетие библиотечно-информационные услуги не только претерпели существенные изменения под влиянием новых технологий, но и широко приветствуются пользователем. Другими словами, стратегия развития библиотеки совпадает с ожиданиями пользователей.

¹ Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. М., 2000. С. 28.

Повседневной практикой библиотеки стало использование различных электронных ресурсов. Первое место по популярности, обращаемости и использованию занимает электронный каталог НБ ТГУ. Автоматизация библиотечных процессов начата в 1997 г., с этого времени на базе АБИС VTLS (США) работает и электронный каталог. Наш пользователь в любой момент может найти полную информацию о документе: его местонахождении, доступности, дате возврата, наличии запросов на издание, может забронировать и заказать книгу, получить доступ к своей электронной карточке и продлить книгу с любого компьютера, подключенного к сети Интернет¹.

Библиотека ТГУ активно решает задачи по созданию и развитию собственных электронных ресурсов и их интеграции в единое информационное пространство. Создается электронная библиотека ТГУ, включающая в себя полные тексты авторефератов диссертаций, защищенных в ТГУ; документы по истории Томского государственного университета и Сибири, научные учебные и учебно-методические издания. В плане реализации главной задачи информационного обслуживания – удовлетворение потребностей пользователей – это дает:

- повышение оперативности выполнения запросов;
- повышение уровня доступности документов, предоставление которых пользователям затруднено или ограничено;
- обеспечение доступа к информации, существующей исключительно в электронном формате.

Также в распоряжении пользователей – доступ к информационным ресурсам отечественных и зарубежных издательств: Научной электронной библиотеке elibrary.ru, Университетской информационной системе «Россия», Электронной библиотеке диссертаций РГБ, к базам данных Jstor, Oxford University Press, ScienceDirect, Taylor&Francis, Scopus и многим другим. В настоящее время для пользователей нашей библиотеки доступны 56 баз данных документов различных видов, в том числе 15 тыс. наименований полнотекстовых журналов. Журналам предоставляется ключевая роль в информационно-библиотечном обслуживании, так как это более полный набор фактов и мнений, чем монографии. Электронные полнотекстовые журналы – уникальный вариант: с одной стороны, это доступ к редким источникам (некоторые ресурсы (Wiley Interscience, Jstor) имеют полный текст статей, датируемых серединой

¹ Подробнее см.: *Волкова Л.И., Ерохина Г.С.* Изменение технологической среды Научной библиотеки Томского государственного университета в условиях компьютеризации библиотечных процессов // Материалы конференций Крым 1996–2004 [Электронный ресурс] / ГПНТБ России. URL: <http://elibr.gpntb.ru> (дата обращения 14.10.2008).

XIX в.), а с другой – это доступ к новейшим исследованиям, которые еще не появились в печати, но уже есть on-line (ScienceDirect, Cambridge University Press и др.).

Система электронных журналов имеет очевидную перспективу в силу своих технологических свойств:

- реализует принципы доступности документа сразу нескольким пользователям;
- предоставляет больше возможностей по поиску информации и ее обработке, поскольку практически любое слово в тексте может быть поисковым выражением;
- удобные средства обработки найденных документов (сохранение, печать, отправка по e-mail).

Повторю, что весь спектр информационных ресурсов можно найти в каждом читальном зале НБ ТГУ, с любого компьютера, подключенного к сети Интернет. Выход на все ресурсы Научной библиотеки, удаленные информационные, полнотекстовые базы данных возможен через web-сайт НБ ТГУ (www.lib.tsu.ru). Нам представляется, что такой подход является выполнением одного из требований к качеству информационного обслуживания – комфортность доступа к информации.

Другая специфическая черта информационного обслуживания в залах «свободного доступа» состоит в том, что оно дополняется информационным самообслуживанием. Пользователь сам формирует свой запрос, продумывает и осуществляет стратегию поиска, определяет релевантность полученных данных. Консультант-библиотекарь в данном случае выступает как навигатор в информационной среде. В этой связи все более значимой становится высокая личная информационная культура читателя.

Процесс информационного обслуживания предполагает воспитание информационной культуры пользователя. Вузовский библиотекарь все в большей степени принимает на себя роль педагога, инструктора, консультанта. Все студенты, поступившие в ТГУ, изучают курс «Основы информационной культуры». Кроме того, библиотекари читальных залов постоянно проводят индивидуальные консультации с пользователями для эффективной информационно-поисковой деятельности.

Работа библиотеки по развитию информационной культуры пользователей непосредственно связана с еще одним аспектом информационного обслуживания: рекламой своих услуг и их продвижением к пользователю. Простая доступность информационных ресурсов без дополнительного комплекса услуг не может быть эффективна сама по себе. Нужна связь между библиотекарем и информацией. Мы должны подавать информацию. Кто, как не библиотекарь обслуживания, нахо-

дящийся в непосредственном контакте с пользователем, станет посредником между пользователем и информацией.

В последний год отдел обслуживания по мере сил и возможностей стремится участвовать в работе по продвижению информационных ресурсов в среду пользователей. Используется рекламная продукция, представленная как в традиционном (бумажном), так и в электронном виде: буклеты, закладки, прејскуранты; объявления и новости на сайте библиотеки; статьи в «Alma Mater». Так, каждый читальный зал подготовил для студентов и преподавателей путеводитель по залам, где представлена вся сервисная деятельность конкретного зала.

Сотрудники отдела обслуживания осваивают новый для себя вид деятельности: выход в университетскую среду, в частности на кафедры факультетов, для информирования о наших уникальных ресурсах. Подобная тактика призвана помочь достижению стратегически важной цели: способствовать оптимизации исследовательской деятельности ученых, преподавателей, молодых специалистов университета. Для каждого факультета проводится презентация с учетом научного и дисциплинарного направления кафедры, готовятся буклеты, содержащие рафинированный библиографический список российских полнотекстовых и зарубежных журналов, с аннотацией особо авторитетных изданий, с указанием импакт-фактора, т.е. показателя «научного веса» журнала в научном сообществе.

Очень важное место в продвижении электронных ресурсов занимает ориентированность именно на профессорско-преподавательский состав, так как ключевой фактор, побуждающий студентов использовать те или иные ресурсы, – это ссылка, которую дал преподаватель.

Беспрецедентный рост информационных ресурсов, безусловно, выдвигает новые требования и к библиотекарям. Информационное обслуживание – процесс, требующий гибкости мышления и отказа от конформистских решений. Библиотекари ТГУ постоянно повышают свою квалификацию на стажировках в ведущих библиотеках России, на тренингах и семинарах в самой библиотеке, на занятиях внутри отдела обслуживания. Но представляется, что обучение «сверху» бесполезно без самостоятельного процесса поиска знаний. Доказано, что в процессе самостоятельного обучения человек усваивает 70% информации, в то время как любые лекции и занятия дают только 30%. Чем больше времени библиотекарь-консультант будет отводить чтению профессиональной литературы и изучению информационных ресурсов библиотеки, тем быстрее произойдет адаптация к новым информационным технологиям библиотеки.

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.