

Жданова З.А., Щедрина М.А.

**МОНИТОРИНГ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В КОНТЕКСТЕ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА.
ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ НТБ СИБГИУ**

Сегодня научно-техническая библиотека СибГИУ, как структурное подразделение университета, планирует и строит свою работу, обращая внимание прежде всего на качество информационной поддержки научно-образовательного процесса, обеспечение высокого уровня удовлетворения информационных потребностей студентов, аспирантов и профессорско-преподавательского состава путем оперативного реагирования на изменение их требований с учетом имеющихся финансовых возможностей. Как и любая библиотека, мы должны также уметь доказать, что используем выделенные нам денежные средства на правильно сформулированные цели и задачи, в соответствии со своей миссией, наиболее эффективным образом, что, предлагаемые нами услуги высокого качества. Выражаясь более просто, мы должны знать:

- что мы хотим сделать;
- что мы уже делаем и как;
- как мы можем улучшить то, что делаем.

Что мы хотим сделать, выражается через стратегический план развития библиотеки и зависит от нашего видения, профессионализма. Что мы уже делаем и как это делаем, могут оценить наши пользователи. Исходя из этого, социологический инструментарий дает возможность определить реальные и потенциальные возможности библиотеки в удовлетворении запросов пользователей и вести работу так, как это необходимо нашим читателям.

Начиная с 1995г. в библиотеке ведется изучение библиотечного обслуживания читателей. Первоначально это были небольшие опросы пользователей локального характера относительно характеристики фонда и вопросов культуры обслуживания. С 2002 года совместно с кафедрой социологии, политологии и права университета создается система мониторинга информационно-библиотечного обслуживания читателей, которая затрагивает практически все стороны деятельности библиотеки: состояние фондов, содержание работы, материально-техническое обеспечение, эстетическое оформление, взаимоотношения читателей и библиотекарей. Сотрудники библиотеки составляют программу исследования, которая включает формулировку проблемы, цели, задач и общую схему работы. Совместно с преподавателями кафедры выбираются конкретные методы изучения, определяется выборочная совокупность объекта исследования, разрабатывается анкета. Далее к данной работе привлекаются и студенты вуза, которые на практических занятиях по прикладной социологии проводят сбор информации.

Преимущества данного открытого сотрудничества в рамках университета, включающего профессиональный взгляд библиотечного специалиста,

социолога и общественное мнение потребителя, очевидны:

- библиотека обеспечивается современными технологиями проведения социологических исследований, подготовленными преподавателями университета - специалистами высшей категории в области прикладной социологии;
- совместный контроль сотрудников библиотеки и ее пользователей – это контроль как самой библиотеки за качеством своей работы, так и внешний мониторинг качества работы со стороны читателей;
- общая работа становится также средством привлечения внимания различных структур вуза к деятельности библиотеки.

Результаты успешной совместной деятельности за период с 2002 по 2007 годы говорят о целесообразности продолжения работы в данном направлении. Приоритетными темами изучения были выбраны следующие:

- организация обслуживания читателей;
- повышение качество обслуживания и расширения спектра библиотечных услуг;
- формирование информационной культуры пользователей.

Наиболее значимыми работами по изучению организации и качества обслуживания читателей являются следующие:

- конкурс «Культура обслуживания читателей НТБ СибГИУ» (2000-2001);
- изучение использования электронного каталога и других информационных ресурсов электронного читального зала путем анкетного опроса студентов 1-5 курсов; (2003 г.);
- социологическое исследование на тему «Отношение студентов к услугам, предоставляемым читальным залом гуманитарной литературы библиотеки», проведенное студентами строительного факультета (2004);
- социологическое исследование на тему «Отношение студентов к системе библиотечного обслуживания СибГИУ», проведенное студентами экономического факультета в 2003 г. и 2005 г.;
- экспресс-опрос по структуре и содержанию разделов сайта (2006);
- электронный опрос «Обслуживание в системе VITRUA» (2007)

Социологический анализ исследований дал возможность проследить изучаемые вопросы в динамике, выявить намечающиеся тенденции. Достижением коллектива можно считать тенденцию к росту положительной оценки работы библиотеки, возрастающую удовлетворенность читателей фондом библиотеки, скоростью обслуживания в читальных залах, ростом посещаемости и т.д.

С учетом результатов проводимых социологических исследований по изучению спроса читателей в рамках ежегодного мониторинга в библиотеке был открыт сервисный центр, создан сайт библиотеки, произошли функциональные изменения в читальном зале для преподавателей. Он получил новые функции и название – центр научно-образовательных ресурсов (ЦНОР). С 2006 г. идет активное внедрение интегрированной библиотечной системы VIRTUA (ИБС VIRTUA) американской корпорации VTLIS, бесспорного лидера

в области автоматизации библиотечных процессов. В то же время читатели отмечают и недостатки в работе. Это несовершенство справочного аппарата, встречающиеся факты невысокой культуры обслуживания, недостаточное финансирование, что ведет к ограничению возможности библиотеки удовлетворить возрастающие потребности пользователей.

В качестве крупномасштабного социологического исследования на тему «Что о нас думают читатели» можно привести в пример проведение "День читательского мнения" (2004.). В ходе исследования были задействованы все структурные подразделения библиотеки, занимающиеся обслуживанием читателей библиотеки. Пользователям была предоставлена возможность выразить свое мнение разными способами: принять участие в блиц-опросе, заполнить мини-анкету, подойти к дежурному администратору, оставить запись в тетради отзывов. В ходе исследования были изучены информационные потребности студентов и причины отказов, определена степень удовлетворённости пользователей обслуживанием документами в каждом из структурных подразделений библиотеки, участвовавших в исследовании, выявлена степень их взаимодействия между собой и прослежена зависимость влияния новых информационных технологий на качество обслуживания пользователей.

Продолжением работы в данном направлении является изучение вопросов организации обслуживания профессорско-преподавательского состава в библиотеке. Для улучшения взаимодействия в библиотеке регулярно организуются «Дни кафедр», которые проводятся по типовому плану, включающему в себя: программу, протокол заседания, подведение итогов и как результат – план мероприятий по совершенствованию работы. Они сопровождаются открытыми просмотрами и обзорами новой литературы по дисциплинам кафедры, обсуждением проблем комплектования библиотечного фонда литературой по тематике кафедры, списания устаревшей литературы и перспектив взаимодействия кафедры и библиотеки. По мнению обеих сторон проведение подобных мероприятий благотворно влияет на дальнейшую работу в помощь учебному процессу. Устные слова благодарности и письменные отзывы показывают, что информация представленная на днях кафедр практически полностью устраивает преподавателей. Из предложений по организации и проведению дней кафедр в библиотеке чаще всего отмечается: увеличение и обновление фондов, использование новых электронных форм информирования.

Как один из каналов мониторинга можно рассматривать и анализ записей в "Книге предложений и замечаний", Гостевой книге web-сайта библиотеки в сети Интернет. Интересы и пожелания читателей, выявленные в ходе вышеназванных исследований, во многом определяют политику руководства библиотекой, направления работы. Развитие библиотечной среды осуществляется на основе постоянной обратной связи с пользователями библиотеки.

Формирование информационной культуры личности и изучение специфики информационного поведения приобретает особое значение в

последние годы. Пользователь должен знать и владеть приемами поиска, сбора, обработки, анализа и синтеза информации. Поэтому целенаправленное обучение культуре работы с информацией выходит на первый план работы вузовской библиотеки. С 2000 г. библиотека постоянно ведет работу по данной тематике.

В 2002г. в библиотеке было проведено совместное исследование по изучению информационной культуры преподавателей и студентов технических специальностей вузов на основе анкетного опроса, разработанного научно-технической библиотекой новосибирского государственного технического университета (НТБ НГТУ). В ходе опроса был предложен широкий круг вопросов об использовании информационно-библиографических ресурсов, необходимых студентам в учебной и научной деятельности. Во внимание принимались все источники информации от личной библиотеки до Интернета. В 2003г. с учетом проведенного социологического анализа в университете была введена учебная дисциплина «Основы библиотечно-библиографических знаний» для студентов первого курса всех специальностей и направлений в объеме 12 часов с итоговой формой контроля в форме зачета. До этого времени занятия проводились с выборочными группами студентов в рамках учебной дисциплины «Введение в специальность» по согласованию с отдельными преподавателями.

В 2004-2005гг. был проведен контекст-анализ использования различных типов и видов информационных ресурсов в дипломных работах студентов металлургического факультета. Результаты показали необходимость обратить особое внимание на раздел учебного курса, посвященный информационно обеспечению и библиографическому оформлению учебной и научной работы. После подведения итогов были составлены информационные памятки, включающие примеры библиографических описаний, разработаны методические рекомендации по библиографическому описанию документа, работе в СПС «КонсультантПлюс», поиску в электронном каталоге.

В 2006г. в рамках Международного проекта ТЕМПУС «ЗНАНИЕ – Кузбасская сеть для работы в библиотеках в режиме on-line и развитие электронных ресурсов для поддержки образования» было проведено социологическое исследование «Особенности информационной культуры студентов в современных условиях». Целью работы было изучение информационного поведения пользователей в условиях современной электронной информационной среды для оптимизации работы по повышению качества обучения основам информационной грамотности. С учетом полученных результатов, увиденного опыта в университетах г.Эксетер (Великобритания), Борос (Швеция) и консультаций западных коллег в рамках проекта в библиотеке был создан мультимедийный электронный обучающий пакет по основам информационной грамотности – Электронный обучающий курс НТБ СибГИУ «Основы информационной культуры пользователя». Размещенные на сайте библиотеки разделы «Библиографическая запись. Библиографическое описание», «Поиск в электронном каталоге НТБ СибГИУ» дают возможность пользователям пройти дистанционно учебный материал и

закрепить знания путем прохождения виртуального тестирования.

Для совершенствования обучения основам информационной культуры необходимо достичь оптимального соотношения теоретической и практической частей учебного курса, осуществлять рациональный выбор заданий по формированию практических умений и навыков, уметь выбирать формы и методы организации учебного процесса, контролировать результаты учебной деятельности. В 2007г. в НТБ СибГИУ было проведено социологическое исследование по изучению мнения студентов по технологии формирования информационной культуры студентов и качества преподавания учебной дисциплины «Основы библиотечно-библиографических знаний». Подавляющее большинство студентов высоко оценили уровень проведения занятий, были выявлены наиболее эффективные и оптимальные виды и формы обучения информационной грамотности в современных условиях в университетской библиотеке.

Но, несмотря на хорошие отзывы, наше исследование показало, что не все респонденты удовлетворены результатами работы. Новая информационная среда оказывается не всегда доступной для отдельных пользователей. Поэтому необходимо обучение эффективному поиску профильных Интернет-ресурсов, умению работать с текстом, включая аналитико-синтетическую переработку информации. Результаты проведенного исследования говорят также о целесообразности создания в библиотеке учебного центра по повышению информационной компетентности студентов, аспирантов и преподавателей с использованием высококачественной техники и программ обучающей среды с возможностями демонстрирования, обучения и консультирования при поиске профессиональной информации.

Все проведенные социологические исследования обсуждаются на научно-методическом совете библиотеки, освещаются на сайте библиотеки, страницах университетской газеты, профессиональной печати (НТБ, 2007, № 8) и оформляются в виде информационной папки, включающей программу исследования, анкетный опрос, социологический анализ и предложения по совершенствованию работы.

В рамках повышения квалификации руководство библиотеки поощряет также индивидуальное проведение социологических исследований разной тематики библиотекарями с написанием отчета и последующей защитой работы на кафедре «Реклама, социальная работа, психология и педагогика». За последние годы проведено два исследования «Развитие персонала библиотеки через систему профессионального обучения, переподготовки и повышения квалификации на примере НТБ СибГИУ» и «Формирование информационной культуры в вузе в контексте новой парадигмы образования». Обе работы были защищены на «отлично» с получением дипломов о дополнительном образовании со статусом «Преподаватель высшей школы».

Подводя итог можно сказать, проведение социологических исследований в рамках мониторинга информационно-библиотечного обслуживания пользователей в библиотеке позволяет проследить изучаемые вопросы в динамике, выявить намечающиеся тенденции и использовать полученные

данные для оперативного реагирования на изменение информационных требований пользователей. Измерение эффективности работы библиотеки методами социологического исследования позволяют выявить не только потребности пользователей, но также их мнение о библиотечных сервисах и средствах обслуживания путем анализа их конкретных действий. Но отзывы наших читателей и данные могут быть не совсем объективными, на них могут воздействовать многие обстоятельства: время проведения обследования (начало семестра или конец), сравнение с другой формой обслуживания, завышенное ожидание. Поэтому каждый эксперимент требует точного определения времени измерения, действий и объектов измерения, ведь социологические исследования всегда дают информацию, которая не может быть получена другим путем.

Таким образом, мы заинтересованы в проведении и сборе регулярных измерений эффективности библиотечной работы и планируем продолжать работу, направленную на оценку качества и рентабельности предоставляемых информационных услуг.