

коллекции Свердловской области» (создание библиографического справочника), «История библиотечного дела Свердловской области» и др. В рамках последнего проведен комплекс образовательных семинаров: «Генеалогия в библиотеке», «Музейные технологии в библиотечном деле», «Как написать историю своей библиотеки». Результатом исследования стали три выпуска сборника «Библиотеки Урала. XVIII–XX вв.». В рамках проекта в 2005 г. организован Фестиваль библиотечных династий, посвященный 150-летию со дня рождения первой заведующей библиотеки им. В.Г. Белинского Елизаветы Михайловны Кремлевой. Фестиваль стал событием в библиотечной жизни региона. Впервые в библиотеке им. В.Г. Белинского собрались представители более 80 библиотечных династий.

В целом система стратегических направлений и проектов, а также стратегические ориентиры развития и мероприятия по их достижению соответствуют реальным потребностям и возможностям библиотек с учетом их статуса, сложившейся ситуации и имеющегося потенциала.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

О.М. Бычкова

ЗНБ УГТУ-УПИ, Екатеринбург

Эволюция процесса обслуживания читателей в библиотеках вузов Уральского региона

Современный этап развития вузовских библиотек Уральского региона, как и всех вузовских библиотек России, характеризуется изменением основных приоритетов их деятельности. Попытаемся обобщить изменения, которые произошли в библиотечном обслуживании вузов.

Наверное, самыми значительными факторами, оказавшими влияние на все изменения, можно назвать следующие:

- внедрение новых информационных технологий;
- введение платных услуг;
- и, как следствие первых двух, структурные изменения в библиотеке.

Со времени последней региональной конференции, посвященной вопросам организации обслуживания читателей, прошло 20 лет – в 1985 г., тогда еще в Свердловске, проводилась конференция «Совершенствование системы обслуживания читателей». По сути, прошла целая эпоха. Под влиянием современных социальных, экономических и культурных обстоятельств изменилась философия библиотечного обслуживания. Сущностные социальные функции библиотек не изменились, но возможности их реализации в условиях использования современных информационных технологий стали иными. Изменились инструменты, которыми располагает библиотека.

Термин «библиотечное обслуживание» трактуется в профессиональной печати неоднозначно. Это, по сути дела, синоним таких терминов и понятий, как «библиотечное дело», «библиотечная деятельность», «библиотечная работа». Но может быть и более узкая трактовка – непосредственная работа с отдельными читателями (пользователями) или их группами для удовлетворения запросов на документы и информацию. В данной статье не

будем касаться проблем информационно-библиографического обслуживания, так как на зональных конференциях последних лет это делалось неоднократно³.

В названии конференции «Библиотечное обслуживание в государственных высших учебных заведениях Уральского региона», прошедшей в декабре 2005 г. на базе Научной библиотеки Пермского государственного технического университета, нет традиционного словосочетания «в библиотеке вуза» или «библиотекой вуза», которое присутствует довольно часто в названиях конференций, докладов или статей, отражающих специфику именно вузовских библиотек. В данном случае имеется в виду обслуживание читателей на основе единого библиотечного фонда вуза. Если ранее библиотеки как бы дистанцировались от вуза, существовали параллельно остальным службам и процессам, а, как известно, параллельные прямые не пересекаются, то сегодня библиотека обособленно существовать в вузе не может. Библиотеки все больше и больше вовлекаются в учебный и научный процессы, становятся центром создаваемой в вузах информационной среды. Как писал Майкл Бакленд, профессор факультета библиотековедения и информационных наук Калифорнийского университета, «библиотечное обслуживание имеет в своей основе два главных положения:

- его роль состоит в облегчении доступа к документам;
- миссия библиотеки заключается в помощи выполнению миссии обслуживаемого ею учреждения...»⁴.

Библиотековеды отмечают, что с конца 1980-х – первой половины 1990-х гг. идет формирование новой теории библиотечного обслуживания с использованием достижений библиотековедческой мысли прошлого и современности и вместе с тем обновление практики работы с читателями в библиотеках. Происходит изменение терминологии. Вместо привычного «читатель» все чаще используется понятие «пользователь», прочно вошли в повседневный обиход такие термины, связанные с рыночной экономикой, как «библиотечный маркетинг», «библиотечная услуга», «библиотечная реклама».

Библиотечное обслуживание читателей в вузах Уральского региона осуществляется с учетом многолетнего опыта, позволившего выработать технологии, в короткие сроки обеспечивающие охват наибольшего количества потребителей литературы и информации. Но в целом создаваемая в течение многих лет система обслуживания в библиотеках претерпела значительные изменения. 20 лет назад, в 1985 г., когда проводилась зональная конференция, посвященная проблемам организации обслуживания читателей, их было чуть больше 300 тыс. В настоящее время в библиотеках государственных вузов Уральского региона обслуживается почти 600 тыс. читателей, то есть в два раза больше. За этот же период совокупный библиотечный фонд увеличился на 22 %, книговыдача – на 28 %, а количество библиотекарей – на 36 %. Больше стало в регионе и самих государственных высших учебных заведений – 52 (было 49).

До 1995 г. количество читателей, да и остальные показатели – книговыдача, количество посещений – были достаточно стабильными. На зональной конференции 1995 г. в Оренбурге отмечалось, что количество читателей могло быть значительно ниже, так как в целом ряде вузов сократилось число студентов и сотрудников. Библиотеки стали обслуживать слушателей институтов повышения квалификации, учащихся колледжей и лицеев, на платной основе – преподавателей и студентов появившихся в регионе коммерческих вузов. «Закон о библиотечном деле», утвержденный в 1994 г., разрешил библиотекам заниматься оказанием услуг на платной основе. И библиотеки вузов Урала использовали эту возможность, чтобы сделать библиотеку более привлекательной для своих читателей: копирование материалов, платные абонементы дефицитной литературы, выдача литературы под залог и др. Таким образом, не произошло оттока читателей из библиотек. А затем, с

³ См. также выпуски сб. «Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы».

⁴ Бакленд М. Реконструкция (перестройка) библиотечного обслуживания / пер. с англ. И.Ю. Багровой. М., 1996. С. 19.

появлением студентов, обучающихся в государственных вузах на платной основе, начался стремительный рост количества читателей. Увеличилось количество различных групп читателей в связи с расширением форм обучения, развитием многоуровневой системы образования, усилением фундаментализации образования. Но при этом начал наблюдаться отток из библиотек профессорско-преподавательского состава, посещающего библиотеку с научной целью. Стала снижаться активность использования библиотечно-библиографических ресурсов докторами и кандидатами наук в связи с их переориентацией на другие виды деятельности.

С ростом общего числа читателей библиотеки стали отмечать обострившиеся проблемы:

- недостаток учебной литературы на абонементы. Фонды устаревали морально, изнашивались физически и в число низкообеспеченных дисциплин стали попадать дисциплины, бывшие ранее вполне «благополучными»;

- недостаточное финансирование вузов и, как следствие, ориентация комплектования в основном на читальные залы;

- слабая обеспеченность литературой вновь открываемых в вузах дисциплин. Важнейшим элементом процесса фундаментализации образования как реформы высшей школы стало включение цикла естественно-научных дисциплин в гуманитарное образование и соответственно цикла гуманитарных дисциплин – в естественно-научное образование. 1990-е годы внесли кардинальные изменения в работу вузовских библиотек, они поставили задачу обновления и формирования фонда для дисциплин гуманитарного и социально-экономического циклов и новых специальностей;

- нехватка посадочных мест в читальных залах. В библиотеках региона в 1995 г. было 11772 посадочных места на 307443 читателя, что составляло около 4 % от общего числа читателей;

- в пунктах обслуживания резко возросли нагрузки на персонал, так как сроки пользования литературой стали сокращаться до минимума, чтобы дать возможность большему числу читателей воспользоваться литературой. Стала складываться система краткосрочных, «ночных» абонементов, абонементов выходного дня, экспресс-абонементов – названия разные, а суть одна – сокращение сроков пользования литературой. Причем очень часто это была платная услуга, которая в отчетах называлась одной из самых популярных у читателей, востребованной и доходной.

С 1995 г. начался рост и других показателей библиотечного обслуживания читателей. Эта положительная динамика позволила многим библиотекам получить более высокие группы по оплате труда руководящих работников. Если в 1995 г. у нас в регионе было только 3 библиотеки первой категории и 15 – второй, то на начало 2005 г. – соответственно 7 и 20, то есть появились библиотеки, повысившие категорию и получившие дополнительное штатное расписание. Это позволило библиотекам расширить спектр услуг, предоставляемых читателям, организовать новые структурные подразделения.

Российская высшая школа существенно изменилась за последние десять лет. Изменились вместе с ней и библиотеки. Они являются не только свидетелями, но и непосредственными участниками модернизации системы высшего образования и происходящих в ней процессов. В вузовских библиотеках появилось много нового, они развиваются. Но часто ситуация в них складывается достаточно противоречиво.

Так, например, с одной стороны, библиотеки позиционируют себя как важнейшую образовательную структуру, с другой – время работы многих библиотек, сокращенное в сложные 1990-е годы, так и осталось на уровне 8–10 часов, тогда как в доперестроечное время они были открыты для читателей по 12–14 часов. При этом еще вводится такая платная услуга, как «ночной» абонемент, а «ночь» начинается уже с 18.00 часов. Публичные библиотеки, которые отмечают наплыв студентов, как одну из причин этого явления называют именно сокращение часов работы вузовских библиотек. Об этом, в частности,

пишет М.Я. Дворкина⁵ в лекциях по библиотечному обслуживанию для студентов вузов культуры, изданных в 2003 г.

Противоречием является и тот факт, что часто информация о фонде за последние 10–15 лет отражена лишь в электронном каталоге, тогда как основные документные ресурсы – в карточных каталогах. Существуют и такие варианты, когда в электронные каталоги не включаются какие-либо виды документов, например периодика. Конечно, библиотекари могут найти объективные причины этим явлениям, но читателям объяснить это гораздо сложнее.

Новым направлением в работе библиотек последних лет является предоставление открытого доступа к документным ресурсам. Новым его тоже можно назвать с большой натяжкой, скорее, как хорошо забытое старое. Но это уже качественно другая организация доступа. Противоречие заложено, во-первых, уже в самом термине «открытый доступ», во-вторых, это нововведение касается, как правило, лишь какой-то части документного фонда, к примеру, поступлений последних 3–5 лет, некоторых видов изданий (например, периодики) и т.п. Ни одна библиотека региона не готова полностью открыть свои фонды читателям. Это требует дополнительных площадей, серьезных материальных затрат и других условий.

Кроме того, к противоречиям можно отнести и следующие типичные примеры. В Правилах пользования большинства библиотек записано, что ценные, редкие и последние экземпляры из библиотеки не выносятся, но часто это разрешается как платная услуга. Или: в библиотеках, внедряющих автоматизацию в процессы обслуживания на абонементных и в читальных залах, можно видеть рядом с компьютерами обычные картотеки читательских формуляров, так как часть фонда пока еще не готова к выдаче с применением современной техники.

В последнее время много говорится о внедрении системы менеджмента качества. Стандарты серии ИСО 9000, которые в последнее время активно внедряются не только в производственную сферу, но и в систему образования, представляют собой пакет основополагающих документов по управлению качеством продуктов и услуг. Эти стандарты рассматривают все виды деятельности организации как систему взаимосвязанных и взаимодействующих технологических процессов. Система менеджмента качества – это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленной на качество, и библиотекой в том числе. Внедрение системы менеджмента качества в вузе является необходимым требованием при прохождении аккредитации и лицензирования. Поэтому в скором времени это коснется и библиотек.

Вопрос о системе менеджмента качества мы затрагиваем не случайно. Библиотеки региона имеют разный темп развития, но независимо от их состояния именно отделы обслуживания являются «лицом» библиотеки, а работа всех так называемых «внутренних» отделов направлена на обеспечение их стабильной работы. Эффективность деятельности отделов комплектования и учета, научной обработки литературы и отделов автоматизации выясняется при обслуживании читателей. Именно отделы обслуживания и являются теми индикаторами, по которым определяется качество предоставляемых библиотекой услуг.

По мнению индийского ученого Ш.Р. Рантганатана, собрание книг, даже обработанных, хорошо скомплектованных и организованных – это еще не библиотека. Жизнь библиотеки начинается с библиотекаря и читателей.

Структура отделов обслуживания библиотек достаточно разнообразна, так как все библиотеки Урала очень разные по величине фондов и количеству читателей, направлениям комплектования и категориям обслуживаемых читателей, по занимаемым площадям. Очень часто площади диктуют ту или иную структуру обслуживания, и надо отдать должное библиотекарям в том, что всегда на первом месте стоят интересы читателей. Библио-

⁵ Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность. М. : Профиздат, 2003. 52 с.

теки сегодня значительно отходят от структуры, сложившейся в 1980-е годы. Идет модернизация библиотек и всей системы обслуживания. Изменение структуры вызвано многими причинами, а именно:

- изменением видового и содержательного состава фонда: появление в библиотечных фондах документов на нетрадиционных носителях повлекло за собой образование подразделений, в которых созданы условия для работы с ними (это медиатеки, залы электронных ресурсов и т.п.);

- появлением новых запросов читателей;
- внедрением современных информационных технологий;
- активизацией работы с книжными памятниками и редкими книгами;
- улучшением материально-технической базы: только за последние три года парк ЭВМ в библиотеках региона увеличился с 775 до 1220 единиц компьютерной техники; в новые, специально для них предназначенные здания, переехали библиотеки тюменских вузов – государственного и нефтегазового университетов (ТюмГУ, ТюмГНГУ); дополнительные площади получили библиотеки Уральского государственного технического университета – УПИ (УГТУ-УПИ) и Уральского государственного лесотехнического университета (УГЛТУ) (Екатеринбург), а также челябинских университетов – государственного и архитектурного (ЧелГУ, ЧГАУ); проведены ремонты в библиотеках Пермского государственного технического университета (ПГТУ), Уральского государственного университета (УрГУ) и Уральского государственного университета путей сообщения (УрГУПС) и др.

Построение рациональной организационной структуры и предоставление читателю как традиционных, так и дополнительных библиотечных услуг, доступ пользователя к необходимым ему документам и данным независимо от носителя информации и места хранения является наиболее важным направлением развития любой современной библиотеки. И библиотеки региона серьезно занимаются этими проблемами. Участие библиотек УрГУ, ТюмГУ, ЮУрГУ (Южно-Уральский госуниверситет) в проекте Национального фонда подготовки кадров «Поддержка инноваций в высшем образовании» позволило им осуществить значительные преобразования в системе обслуживания читателей: организованы фонды открытого доступа с электронной защитой от несанкционированного выноса изданий, расширено количество пользовательских мест в компьютерных и интернет-классах, увеличен перечень предоставляемых услуг.

Построение рациональной организационной структуры и предоставление читателю как традиционных, так и дополнительных библиотечных услуг, доступ пользователя к необходимым ему документам и данным независимо от носителя информации и места хранения является наиболее важным направлением развития любой современной библиотеки. И библиотеки региона серьезно занимаются этими проблемами. Участие библиотек УрГУ, ТюмГУ, ЮУрГУ (Южно-Уральский госуниверситет) в проекте Национального фонда подготовки кадров «Поддержка инноваций в высшем образовании» позволило им осуществить значительные преобразования в системе обслуживания читателей: организованы фонды открытого доступа с электронной защитой от несанкционированного выноса изданий, расширено количество пользовательских мест в компьютерных и интернет-классах, увеличен перечень предоставляемых услуг.

Говоря о структуре, хочется обратить внимание на факт выделения разных признаков в названиях отделов обслуживания в одной библиотеке. Не совсем верно, когда один зал называется «Читальный зал естественно-научной литературы», а другой – «Гуманитарный читальный зал»; абонементы № 1, № 2 и тут же – «Абонемент художественной литературы». Если посмотреть Памятки для читателей или библиотечные сайты библиотек региона, то таких примеров наберется достаточно.

Следует отметить, что библиотеки много внимания уделяют созданию комфортной библиотечной среды: красивым интерьерам, удобству при работе читателей, скорости поиска информации. С целью повышения информированности читателей о библиотеке, ее фондах и проводимых мероприятиях широкое распространение получила библиотечная реклама: информационные материалы, стенды, памятки, путеводители, объявления и др. В Пермском областном методическом объединении, например, проводился межвузовский конкурс на лучшую рекламу для читателей.

Информационные технологии стремительно вторгаются во многие библиотечные процессы. К сожалению, так сложилось в библиотеках, что автоматизация началась с внутренних отделов, а не с абонементов и читальных залов. А может быть, это надо рассматривать и как положительный момент. В то время, когда библиотеки начали создавать электронные каталоги, другие структуры вуза только-только приступили к автоматизации. В настоящее время библиотеки уже имеют возможность воспользоваться данными из подсистем «Абитуриент», «Кадры» и др., чтобы быстро и качественно создать БД «Читате-

ли». В регионе уже есть примеры автоматизации процессов обслуживания: электронной регистрации читателей, применения штрихового кодирования для последующей автоматизации выдачи литературы и проверки фондов, электронного заказа документов. Но пока рано говорить об автоматизации всех процессов выдачи и приема литературы. А вот сотрудников абонементов по-прежнему, как и 20 лет назад, волнуют проблемы распределения учебников и организации массовой выдачи в начале учебного года, должников и сохранности фондов. И очереди на абонементы и в читальных залах пока есть. Более комфортная среда не снижает, а увеличивает количество посетителей читальных залов.

С 2000 г. наметился позитивный сдвиг в финансировании комплектования библиотек Уральского региона. По данным статистических отчетов, большинство библиотек теперь имеют бюджетное финансирование на приобретение учебной литературы. Библиотеки получили возможность снять напряженность в обеспечении учебного процесса, тем более что и книжный рынок сегодня достаточно насыщен. Поэтому, на наш взгляд, несколько преждевременен тезис, выдвинутый библиотекой ЮУрГУ, о том, что «абонементное обслуживание постепенно переходит в категорию дополнительной услуги»⁶. Процент выдачи литературы через абонементы в библиотеках региона достаточно велик.

На организацию работы абонементов и читальных залов сегодня влияет не столько автоматизация, сколько появление различных категорий читателей, непрерывность образовательного процесса и дистанционное обучение, а также многие другие нововведения в образовательный процесс вузов. 12 месяцев в году открыта библиотека для читателей: очников, заочников, непрерывников, дистанционщиков, слушателей школ, курсов, институтов и прочих образовательных структур. Разобраться во всем этом многообразии и управлять потоками читателей – дело достаточно сложное и важное.

Все структурные подразделения библиотеки находятся в тесной взаимосвязи, обеспечивает которую регламентирующая документация. В системе абонементов и читальных залов структура не столько принципиально меняется, сколько упорядочивается, уточняется, дополняется. Так, приветствовавшаяся в нашей системе в 1980-е годы дробная дифференциация обслуживания читателей по самым разным признакам – видам литературы, категориям читателей, отраслям знаний – стала неудобной, трудно управляемой, а порой неподъемной по материальным соображениям. Например, сложности с финансированием не позволяют библиотекам иметь несколько комплектов одного названия периодических изданий. Периодика стала собираться в одном зале, где обслуживаются все категории читателей – от студента до профессора. В силу разных причин – финансовых, территориальных – некоторые библиотеки технического профиля отказались от выделения специальных видов научно-технической документации в отдельные читальные залы, объединив их с профильными фондами. В ряде библиотек претерпели изменения абонементы, читальные залы общественно-политической литературы, у которых не только поменялись названия, но и изменился принцип комплектования, их фонд был дополнен гуманитарной литературой. Таких примеров по региону немало. В отсутствие жесткой регламентации библиотеки выбирают ту структуру, которая способствует более быстрому и полному удовлетворению запросов читателей.

Успех процесса обслуживания зависит в первую очередь от субъективного фактора, то есть от библиотекаря, а уже потом – от работы библиотеки как системы. Отделы обслуживания в библиотеках региона, как правило, самые многочисленные. И, к сожалению, часто именно в них имеется большое количество ставок с низкими разрядами. Может быть, это связано с тем, что на абонементы и в читальных залах больше всего сотрудников не имеют специальной библиотечной подготовки. Это факт, с которым приходится считаться и жить. И организовывать систему повышения квалификации, так как в отделе обслуживания сотрудник должен знать и уметь все, быть порой и библиографом, и ката-

⁶ Университетские библиотеки России и Запада: пути взаимодействия. Из опыта реализации проекта «e-URALS.com». Челябинск, 2004. Ч. 2. С. 8.

логизатором, и комплектатором. Что и делается как в отдельных библиотеках, так и в рамках шести методобъединений региона.

Э.Р. Сукиасян отметил, что «...библиотеки должны стать удобными и приятными для посещения и работы»⁷. Вузовские библиотекари региона прикладывают немало усилий, чтобы их библиотеки именно такими и были.

Для дальнейшего совершенствования работы в первую очередь необходимо найти резервы для сокращения времени обслуживания читателей. И сделать это можно только путем внедрения технологии электронной книговыдачи. Это позволит:

- ускорить процесс выдачи и приема изданий;
- иметь информацию о наличии требуемого документа;
- делать читателю электронную заявку на интересующий документ;
- облегчить осуществление контроля над сроками пользования, автоматически перекрыв возможность пользования библиотекой должникам.

Таким образом, обслуживание пойдет по пути, способствующему сокращению нагрузки на абонементы. Причем нагрузки больше психологической, чем физической.

Внедрение беспроводных технологий во все сферы жизнедеятельности, в том числе и в библиотечное дело, открывает перед библиотекой и ее читателями новые перспективы. Это умножает информационные возможности библиотеки во много раз, не увеличивая при этом парк машин с проблемами их сохранности, содержания и обслуживания, делает библиотеку более привлекательной для студентов в освоении новых знаний. «Продвинутые» пользователи УГТУ-УПИ и Уральского технического института связи и информатики, филиала СибГУТИ, уже оценили это новшество, появившееся в их читальных залах год назад.

Перспективным в библиотечном обслуживании является и владение PR-технологиями, которые способствуют формированию позитивного имиджа библиотеки. В этом направлении тоже есть над чем работать библиотекам региона.

Кроме того, библиотечному сообществу и отдельным библиотекам предстоит решить вопросы недостаточной защищенности фондов, например потерянных изданий во время проведения выставок вне библиотеки, а также вопросы незащищенности самого библиотекаря, работающего в позднее время и обслуживающего неадекватно агрессивных пользователей. Необходимость применения технологии страхования подобных рисков только-только начинает обсуждаться в библиотечном мире.

Присоединение России к Болонской декларации, реформы, связанные с интернационализацией высшего образования, будут способствовать организационному развитию вузов путем активизации их участия в реформировании учебной и иной деятельности. Определенная роль в процессе создания единого образовательного пространства принадлежит и библиотекам, так как подготовка кадров высшей квалификации, отвечающих как российским, так и международным стандартам, невозможна без полноценного обеспечения образовательного процесса учебными и научными изданиями как в традиционном, так и в электронном виде.

Так выглядят основные проблемы. Останавливаться на опыте отдельных библиотек нет необходимости, он достаточно полно освещается в региональном сборнике «Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы», выпускаемом Зональной научной библиотекой, за что большое спасибо всем, кто присылает статьи в редакцию сборника.

⁷ Сукиасян Э.Р. Библиотечная профессия. Кадры. Непрерывное образование : сб. ст. и докл. М. : Гранд-Фаир, 2004. С. 50.