

## НОВЫЕ АСПЕКТЫ В СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В БИБЛИОТЕКЕ ВУЗА

За последние годы в нашем вузе произошли существенные перемены, связанные с реформированием высшей школы. Вуз получил статус университета. Количество специальностей и направлений, по которым ведется подготовка в СибГТУ, увеличилось почти в два раза (с 14 до 27). В соответствии с новыми образовательными стандартами изменилось содержание курсов, введены новые специальности и дисциплины, увеличилась доля самостоятельной работы студентов в объеме учебной нагрузки. Это поставило нашу библиотеку перед рядом проблем:

- Острая нехватка литературы, прежде всего по новым специальностям и дисциплинам.
- Неуклонное увеличение потока читателей, особенно в читальных залах. Так, за последние пять лет количество обслуженных читателей возросло на 23 % и составило 36 тыс., книговыдача – на 26 % и составила более 1 млн экз. Соответственно выросли и относительные показатели: посещаемость и читаемость.

- Более чем в 2 раза увеличилось количество библиографических справок, выполняемых по запросам, в т. ч. тематических.

Эти и другие проблемы потребовали от коллектива библиотеки поиска новых подходов и путей к оптимизации библиотечного и справочно-информационного обслуживания читателей.

Прежде всего необходимо было тщательным образом выявлять и изучать информационные потребности наших читателей. Такая работа проводилась библиотекой и ранее достаточно регулярно, но в изменившихся условиях требовалось ее активизировать, провести в сжатые сроки. Для этих целей нами были использованы прямые и косвенные методы выявления информационных потребностей пользователей.

Косвенные (или документальные) методы основываются на анализе отчетов и планов о деятельности вуза, программ дисциплин, обзоров преподавания факультетов, планов семинарских занятий, тематики научных исследований, контрольных, курсовых, дипломных работ, рефератов (по которым затем составляется специальная картотека). Интересная, полезная информация выявляется при анализе книгообеспеченности дисциплин, сложных, тематических запросов, отказов на литературу. Ежегодно библиотека осуществляет сбор заявок от кафедр на проведение дней информации, выставок-просмотров, тематических выставок, на подготовку библиографических указателей и списков в помощь курсовому и дипломному проектированию, НИР и НИРС. Анализ тем, заявленных кафедрами, также позволяет выявить групповые интересы пользователей, связанные с их учебной и (или) научной деятельностью.

В качестве прямых методов сбора информации использовали анкетирование, опросы абонентов ДОР и группового информирования. Ежегодно среди ученых, преподавателей, аспирантов распространяется анкета с целью изучения потребностей в научных и производственных периодических изданиях, т. к. отраслевой научной литературы издается мало. Научная периодика остается основным, нередко единственным видом научной литературы. Не хватает также учебной литературы, что вынуждает студентов обращаться в другие библиотеки. Для того чтобы определить, по каким темам остаются неудовлетворенными запросы читателей, а также для выявления других причин обращения студентов в библиотеки города, было проведено выборочное анкетирование. По его итогам стало ясно, что наиболее неудовлетворенный спрос наблюдается у студентов по темам социально-экономических дисциплин, что обусловлено изменением программ. Кроме того, в нашем университете был открыт гуманитарный факультет. Открытие гуманитарного факультета привело к необходимости еще более глубокого изучения соответствия библиотечного фонда информационным запросам пользователей. Анкетирование позволило определить только верхний срез проблемы и констатировать факт: да, литературы социально-экономической тематики остро не хватает. Требовалось более детальное изучение потребностей студентов и преподавателей в литературе по профилю гуманитарного факультета.

Дальнейшая научно-аналитическая работа проводилась в течение двух лет и позволила выявить лакуны в фонде, представить их в виде списка конкретных тем (изданий), проанализировать состояние обеспеченности учебно-методической литературой, наметить пути совершенствования справочно-библиографического аппарата библиотеки (СБА) и др. В результате этой работы был уточнен тематико-типологический план комплектования, сформирован фонд зала гуманитарных наук, скоординирован СБА библиотеки, отражающий социально-экономическую тематику. Данная модель изучения информационных потребностей и сопутствующая ей деятельность библиотеки, как нам кажется, особенно полезна в том случае, если в вузе открывается новый факультет, кафедра или дисциплина.

Итак, проделана большая работа по изучению информационных потребностей читателей, перспектив развития вуза и его подразделений.

Далее требовалось создать такие условия, которые бы способствовали максимальному удовлетворению выявленных запросов пользователей. Для этого необходимо:

- рационально использовать фонд библиотеки и создать оптимальную структуру обслуживания;
- организовать развернутый справочно-поисковый аппарат;
- предоставить разнообразные услуги.

Мы выявили и сформировали наиболее спрашиваемые фонды и в результате их рационального перемещения открыли читальные залы: социально-экономической литературы, технической литературы, читальный зал естественно-научной литературы с информационно-экологическим центром.

Следующим шагом была реорганизация и координация СБА библиотеки, включая традиционные каталоги и картотеки и созданные и (или) приобретенные БД. Следует отметить, что совершенствование справочно-информационного обслуживания сегодня невозможно без активного внедрения компьютерных технологий, и это является приоритетным в деятельности библиотеки в настоящее время. Создана и функционирует локальная компьютерная сеть, включенная в общевузовскую. Поддерживаются в актуальном состоянии 12 БД, 8 из них ведутся силами сотрудников библиотеки. Это такие БД: «Книги», «Статьи», «Труды сотрудников Сибирского государственного технологического университета», «Учет обеспеченности учебно-методической литературой дисциплин СибГТУ» и другие общим объемом около 50 тыс. записей. Ежегодное пополнение их – более 11,5 тыс. Повышению качества БД, оперативности в поиске информации способствовала специальная научно-аналитическая работа по проверке правильности введенных сведений в БД «Книги». Результатом этой работы стало не только исправление выявленных ошибок, но и выработка методических решений, способствующих качественному вводу информации и быстрому ее поиску. Мы покупаем и используем готовые БД («Консультант Плюс», «Кодекс», «Российский сводный каталог по научно-технической литературе», «Шпрингер», некоторые серии реферативных журналов ВИНТИ, «Books in print» и др.). С 1998 г. имеем доступ в ИНТЕРНЕТ. При этом возрастает роль специальных занятий, дающих знания студентам по поиску информации в т. ч. с использованием БД, электронных каталогов. Библиотекой разработана и внедряется комплексная система обучения основам информационной культуры, которой охвачены:

- 4-часовой программой – заочный факультет;
- 8-часовой программой – 5 факультетов;
- 16-часовой программой – 4 факультета;
- 10-часовой программой – факультет повышения квалификации;
- 20-часовой программой – студенты, обучающиеся в магистратуре факультета автоматизации и робототехники (ФАР).

Всего на 1999/00 учеб. г. запланировано провести 1070 часов лекций, практических и семинарских занятий. Причем, все занятия оплачиваются университетом. Естественно, нагрузки большие. В этой работе задействованы лучшие специалисты библиотеки (16 человек). Кроме того, в проведении лабораторных занятий по поиску в БД нам помогают студенты, обучающиеся в магистратуре ФАР. Вначале они сами прослушали курс «Библиотечные информационные системы» и получили допуск к проведению лабораторных занятий в рамках научно-педагогической практики.

В НТБ 8 АРМов читателей, из которых 4 – в электронном читальном зале. Все консультанты этого зала (работники отделов: научно-библиографического, внедрения компьютерных технологий, комплектования, обработки) имеют опыт работы с компьютером и прошли дополнительное обучение поиску информации в БД.

Студенты и преподаватели вуза активно пользуются БД, электронными изданиями. Этому способствовала презентация электронных ресурсов библиотеки, которая получила такую популярность, что ее пришлось повторять четыре раза, т. к. не все желающие смогли одновременно познакомиться с новыми возможностями библиотеки.

Успешно функционирует в библиотеке система индивидуального и группового информирования, которая осуществляется с применением компьютерных технологий. В результате достигнуто увеличение количества выданной информации в 2,5 раза. Бюллетени новых поступлений для абонентов группового информирования готовятся более оперативно и с большей наполняемостью (включаются сведения о статьях). Как уже отмечалось выше, по запросам заинтересованных кафедр, ведущих ученых, в помощь курсовому, дипломному проектированию, научно-исследовательской работе в автоматизированном режиме готовятся указатели литературы. Стало традицией к юбилеям ученых СибГТУ выпускать указатели научных трудов юбиляров в серии «Портрет ученого». А на творческой встрече ученого со своими учениками, студентами, коллегами представляются данное издание, развернутая выставка его работ, обзор научной деятельности.

Значительная часть перечисленных нововведений стала возможной благодаря маркетинговой политике библиотеки, проводимой сектором маркетинга научно-методического отдела с участием ведущих специалистов других отделов библиотеки. Основной задачей маркетинговой деятельности библиотеки стало выявление и внедрение оптимальных путей взаимодействия между производителем информационных услуг (библиотекой) и их пользователем (читателем). Организационно это решается через создание временных творческих коллективов (ВТК) по различным направлениям обслуживания пользователей, составление плана маркетинговой деятельности, рекламу и public relations.

Основными заказчиками платных услуг являются студенты, преподаватели, ученые, научно-исследовательские учреждения СибГТУ. Сотрудники библиотеки – члены ВТК активно участвовали в информационной проработке региональных и федеральных научно-технических программ:

- экология, новые технологии и материалы Красноярского края;
- переработка растительного сырья и утилизация отходов и др.

Для посторонних организаций мы предлагаем платное библиотечно-информационное обслуживание (по договорам): информирование о новых поступлениях и по определенной теме, подготовка карточек, указателей, различного рода справок, библиотечное обслуживание сотрудников этих организаций, комплектование литературой и т. д.

Более подробно об этом направлении в справочно-информационном обслуживании можно прочесть в сборнике «Маркетинг в библиотеке вуза»<sup>\*</sup>.

Несмотря на достаточно высокий уровень профессионализма сотрудников библиотеки СибГТУ, значительный ресурсный потенциал (фонды, СБА, БД, техническое оснащение), совершенствование справочно-библиографического обслуживания пользователей, его переход на качественно иной уровень возможен только с дальнейшим развитием компьютерных технологий, кооперации и координации деятельности библиотек региона.

Расширение межведомственного сотрудничества библиотек, прежде всего в обслуживании пользователей, будет обусловлено и стимулировано созданием в Красноярске корпоративной компьютерной библиотечной сети. Первый шаг на этом пути сделан: в августе 1999 г. прошла презентация красноярской образовательной сети, включающей крупные библиотеки, целью создания которой является единое образовательное и информационное пространство на территории города, а позднее – края. Реализован 1-й этап данного проекта, по которому в сеть объединены Краевая научная универсальная библиотека и четыре вузовские библиотеки, в т. ч. НТБ СибГТУ.

Создание корпоративной сети даст возможность библиотекам города существенно улучшить справочное и информационное обслуживание пользователей через доступ к ЭК, БД, в т. ч. полнотекстовым, генерируемым библиотеками города, и доступ к «внешним» БД через сеть Интернет: электронную доставку документов, приобретение на паритетных началах БД и использование их в сетевом режиме, координированную подписку на периодические издания на электронных носителях, увеличение АРМов пользователей, новостийный сервис.

---

<sup>\*</sup> Маркетинг в библиотеке вуза: Сб. / И. В. Зандер, Т. В. Коморовская, Т. П. Алкарева. Красноярск, 1999. (Б-ка на рубеже XXI века).

Корпоративная сеть позволит также осуществить виртуальное объединение фондов библиотек и их справочно-поискового аппарата, обеспечит возможность доступа пользователей к БД библиотек непосредственно из дома через глобальную сеть Интернет, создаст основу для построения системы дистанционного образования в регионе, в которой электронная библиотека будет играть ведущую роль.

Развитие информационного потенциала региона будет обеспечено созданием сводных каталогов библиотек, проблемно-ориентированных распределенных БД, банков данных, электронных учебников, электронных версий научных публикаций ученых и т. д.

Библиотеки могут также рассчитывать на совершенствование библиотечных технологий за счет применения более современных программных продуктов и технических средств, приобретаемых на корпоративных началах.

Вместе с тем решение одних проблем порождает новые, что, по-видимому, неизбежно и является одним из условий развития.

И первой проблемой, которая просматривается уже сегодня, является проблема повышения квалификации персонала библиотек. В настоящее время уровень квалификации сотрудников библиотек настолько различен (как внутри самой библиотеки так и в разных библиотеках города), что требуется специальное изучение этой проблемы в рамках региона и разработка соответствующих программ. Это обусловлено, прежде всего, разным уровнем компьютеризации библиотек, их технической оснащенности, недостаточным финансированием, разными подходами к этой проблеме со стороны руководителей, и наконец, отсутствием какой-либо системы непрерывного образования, как в стране, так и в регионе.

С удовлетворением можно отметить деятельность Сибирского регионального Центра непрерывного образования на базе ГПНТБ СО РАН в этом направлении, а дальнейшее развитие непрерывного образования в регионе, на наш взгляд, будет зависеть от совместной деятельности библиотек и нашего стремления к профессиональному росту.

#### Список литературы

*Андреева Н. Е.* Маркетинговое планирование библиографической деятельности библиотеки // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества: Материалы конф. «Крым-96». М., 1996. Т. 2 С. 63–65.

*Паршукова Г. Б.* Информационно-библиографическое обеспечение научной деятельности потребителя в условиях высшего учебного заведения как фактор повышения качества образования: Автореф. дис. ... канд. пед. наук / ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 1998. 26 с.

*Перегоедова Н. В.* Организация и методика библиографического информирования: (конспект лекций) / ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 1999. 25 с.

*Свирюкова В. Г.* Организация и методика справочно-библиографического обслуживания читателей: (Конспект лекций) / ГПНТБ СО РАН. Новосибирск, 1999. 33 с.

УДК 01:025  
ББК Ч754(2)

Л. В. Шарапова

### ИЗМЕНЕНИЕ НАПРАВЛЕНИЙ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Трудности нашего времени заставляют по необходимости отказываться от привычных форм библиографической работы, а возможности, которые открывает перед нами внедрение компьютеров, делают не только неизбежным, но и очень привлекательным поиск новых форм. Этот поиск большинство из нас ведет в режиме «автономного плавания», но тем важнее поделиться нажитым опытом, впрочем, не претендуя на его исключительность и ценность.

Отдел справочно-библиографической и информационной работы библиотеки УГТУ является одним из участков освоения новых технологий работы. Отдел пришел к периоду компьютеризации с двумя сложившимися направлениями деятельности. Это система текущего информирования научных коллективов и отдельных их представителей о новых публикациях и удовлетворение ретроспектив-

© Л. В. Шарапова, 2001