

**Высший менеджмент университета о научной библиотеке:
опыт исследования**

**The University's Top Managers on the Scientific Library:
Attempting a research**

**Вищий менеджмент університету про наукову бібліотеку:
досвід досліджень**

И. В. Гурьянова

Самарский государственный университет, Самара, Россия.

Irina Guriyanova

Samara State University, Samara, Russia

I. В. Гур'янова

Самарський державний університет, Самара, Росія

В докладе обобщаются и анализируются результаты опроса высшего менеджмента университета о месте и роли библиотеки в современном университете, приоритетах в ее развитии. Делаются выводы о возможности развития библиотеки высшего учебного заведения как части его, в союзе с администрацией и коллективом вуза.

The findings of polling top managers of the University on the place and role of the library in the modern university, on the priorities in its development are summed up and analyzed. The conclusion that the library can be developed as a part of the university in the collaboration with the university authorities and staff is made.

У доповіді узагальнюються та аналізуються результати опитування вищого менеджменту університету стосовно місця та ролі бібліотеки в сучасному університеті, пріоритетах в її розвитку. Зроблено висновки щодо можливості розвитку бібліотеки вищого навчального закладу як частини його, в союзі з адміністрацією та колективом вищого навчального закладу.

В последние годы, в связи с развитием новых информационных технологий, меняется характер взаимоотношений читателя и библиотеки, но главным остается то, что было важным для библиотеки во все времена и при всех технологиях: деятельность библиотеки и библиотекаря всегда направлена на то, чтобы выполнить запросы своих читателей с учетом своих возможностей и технологий.

Как любое учреждение, связанное с процессами обслуживания, библиотека может существовать и выполнять свою миссию только тогда, когда хорошо знает запросы и потребности своих читателей и может оценить свои возможности. Только тогда концепция ее развития будет четко ориентированной на «своего» читателя и, что тоже представляется важным, выполнимой, ведь строить замки на песке и работать – это не совсем одно и то же. Являясь подразделением учебного заведения, вузовская библиотека может нормально развиваться только при одном условии: высший менеджмент учебного заведения (ректорат, руководители структурных подразделений) поддерживает библиотеку во всех ее разумных начинаниях, понимает, что без библиотеки существование университета просто немыслимо, знает о том, какие требования предъявляются к современной библиотеке во всем цивилизованном мире, каких высот достигло развитие библиотечного дела в нашей стране, находит средства для развития библиотеки. Это с одной стороны.

С другой стороны, библиотека традиционно изучает своих читателей, их запросы, их требования к библиотеке и ее сервисам. Интересы читателей всегда на первом месте для библиотеки. С развитием библиотеки развивается и система изучения библиотекой читателей, их мнений о библиотеке и ее процессах. Одним из наиболее эффективных способов такого изучения, на наш взгляд, является проведение анкетирования, рассчитанного на изучение интересов, потребностей, мнений о библиотеке или каком-то ее процессе различных групп читателей.

Высший менеджмент университета можно отнести к особой группе читателей, которые, что особенно важно, не только могут посоветовать многое благодаря своему опыту работы в самых разных библиотеках, как наших, так и зарубежных, но и оказать непосредственное влияние на развитие библиотеки.

На просьбу принять участие в нашем опросе, заполнить наши анкеты откликнулся весь ректорат и руководители важнейших структурных подразделений университета. Нам кажется, что это уже ответ на вопрос, не выведенный в анкете непосредственно: вопрос об отношении к «библиотеке вообще»: если столь занятые люди нашли время для этой работы с библиотекой, значит, понимание того, насколько библиотека нужна университету и важна для него, присутствует у всех руководителей нашего учебного заведения.

НБ СамГУ – молодая и развивающаяся библиотека, так же, как и Самарский государственный университет. В нашем штате – 65 сотрудников, у нас около 13000 читателей, фонд составляет более 1060000 экз. произведений печати. В состав библиотеки входит лаборатория электронных изданий, библиотека активно работает с подписными электронными ресурсами, как иностранными так и русскоязычными.

Исследование читательских мнений о нас стало для библиотеки СамГУ уже традиционным. Так, в 2005 году мы проводили исследование, которое помогло нам выяснить, что думают читатели о работе нашей библиотеки, ее сервисов, о библиотекарях. В 2006 году мы провели анкетирование читателей, в процессе которого выяснили мнения своих читателей о поисковых возможностях нашего электронного каталога в сравнении с каталогами традиционными, читательские предпочтения и интересы, касающиеся поисковых возможностей отделов нашей библиотеки.

В конце 2006- начале 2007 года мы обратились с анкетами, как мы уже говорили, к высшему руководству университета. Возможно, с точки зрения ученого – социолога наше исследование не совсем верно проведено, но мы на это и не претендуем: для нас было важно выявление мнения руководства университета о библиотеке как руководителей и как читателей с большой «Читательской квалификацией», много видевших в процессе своей научной работы, общавшихся со многими библиотеками и библиотекарями.

Наши анкеты (если они кого-то заинтересуют, они – в приложении) заполнили 20 человек – ректорат и руководители наиболее значительных структурных подразделений.

Все они имеют большой читательский стаж в НБ СамГУ – свыше 15 лет – 15 респондентов, от 5 до 15 – 4, от 2 до 5 – 1 чел. Это вполне естественно: как уже говорилось, Самарский университет – вуз молодой и развивающийся, и среди сегодняшнего высшего менеджмента мы видим часто тех, кто в нем с первых дней его существования или даже учился в Самарском государственном университете, знает о нем практически все, и, что важно для нас, его библиотеку, так как является ее читателем со студенческих лет и непосредственно как читатель видел все основные этапы ее развития.

Поэтому, вероятно, большинство респондентов (а они – люди крайне занятые!) несмотря на свою занятость, находят время для посещения библиотеки – 10 чел. Посещают ее 1-2 раза в месяц, 3 – практически ежедневно, 7 – работают с электронными сервисами, а непосредственное посещение поручают своим референтам. Такой подход со стороны руководства университета позволяет библиотеке развиваться гармонично: руководству понятно, что необходимо развитие как традиционных, так и новейших сервисов библиотеки. Данная группа читателей отмечает, что при непосредственном посещении библиотеки они ни на одном их абонементов не ждут заказанную литературу более 10 минут, что вполне естественно: разумеется, проректора студенты всегда пропускают вперед и никто его ждать не заставит, но, тем не менее, и библиотеку, и студентов эта цифра характеризует с положительной стороны. 16 респондентов полностью устраивает расписание работы библиотеки. Думаю, что такое почти единодушие – результат проведенной библиотекой работы: расписание изменялось после проведения соответствующего исследования, в центре внимания которого оно и находилось.

При исследовании данной группы читателей для нас было важно получить ответ на вопрос о том, чем, на их взгляд, является библиотека университета – хранилищем книг, информационным учреждением, библиотечно-информационным центром, культурным центром. Для 17 человек современная библиотека – это библиотечно-информационный центр, для 2 – информационное учреждение. Такие ответы для руководства вуза вполне естественны и еще раз подтверждают: библиотека вуза – прежде всего информационной учреждение, имеющее в своем арсенале как традиционные, так новейшие информационные ресурсы и информационные технологии. То, что библиотека – их хранилище, уже не требует дополнительного подтверждения и разумеется само собой. Но хочется отметить, что для 5 респондентов библиотека несет в себе еще и функции культурного центра. И о том, как эти функции мы можем выполнить на современном уровне, нам

необходимо задуматься, ведь понятно, что арсенал традиционных форм работы в этом направлении требует серьезных изменений.

На вопрос о том, с какой отраслью знания связаны его читательские интересы, каждый респондент ответил в соответствии со своей научной и учебной деятельностью в результате были названы все области знания, которые предложены в анкете.

Следующая группа вопросов позволила нам выявить «узкие места» в своей работе по информированию высшего руководства университета. Все респонденты отметили, что постоянно обращаются в библиотеку в связи со своей научной и преподавательской деятельностью, и лишь 15 респондентов – в связи с административной деятельностью. Это – повод задуматься для библиотеки и выяснить, почему мы не сумели ответить на запросы, связанные с этой стороной работы руководства, в противном случае эта сторона работы библиотеки была бы востребована всеми.

Отвечая на вопросы, связанные с комплектованием библиотеки, большинство (10 респондентов) отметило, что на современном этапе развития науки и библиотечных технологий считают приобретение научной литературы наиболее важным для университета. 4 человека считают, что важнее – приобретение учебников как необходимого минимума. 6 человек говорят о том, что необходимо разумное равновесие, так как средства, к сожалению, далеко не безграничны.

Интересны и замечания «на полях», сделанные респондентами: одни придерживаются того мнения, что в электронной форме должны быть представлены учебники, а научная литература должна быть представлена на традиционных носителях. Другая точка зрения прямо противоположна. Для того, чтобы определить дальнейшую политику библиотеки в части формирования фонда электронными и традиционными документами, нужно проводить дальнейшие исследования мнения читателей по данному вопросу, привлекая в круг респондентов более широкий круг лиц. Отрадно то, что в мнении всех опрошенных электронные документы уже стали неотъемлемой частью библиотеки, а что должно быть представлено в электронной форме в большей степени – учебная или научная литература – вопрос уже следующего этапа развития библиотек, рынка, ориентирующегося на библиотеки, и, что очень существенно, авторского права. А то «разумное равновесие» между учебной и научной литературой, традиционными и электронными документами, о котором говорят 6 респондентов, на современном этапе развития библиотеки, нам представляется самым верным решением.

Большой части наших респондентов в библиотеке чаще всего нужно выявить всю литературу по теме, имеющуюся в фондах библиотеки (10), ознакомиться с новой литературой по теме (9),

Найти конкретный документ (9). Кроме того, реже обращаются для того, чтобы познакомиться со всей новой литературой, поступившей в библиотеку (5), найти фактографическую информацию (2), воспользоваться Интернетом (1). Ответы могут только порадовать библиотеку: для того, чтобы познакомиться с новинками библиотеки, можно обратиться к Бюллетеню новых поступлений, доступному с любого компьютера университета, фактографическая информация сейчас легко находима с помощью Интернета, который есть в кабинете каждого руководителя. Тех, кто обращается за этими услугами к нам непосредственно, привлекают, скорее, доброжелательные и квалифицированные сотрудники. Именно это свойство библиотеки выделили как основную привлекательную черту нашей НБ 15 респондентов из 20. 12 респондентов отметили наличие значительного фонда отечественных изданий, 10- наличие как отечественных, так и зарубежных баз данных журналов.

Как элемент, мешающий работе, отмечено отсутствие специализированного читального зала для преподавателей и сотрудников университета. И очень хорошо для библиотеки, что заговорил об этом руководящий состав. Со строительством новых помещений этот вопрос, разумеется, будет решен.

На вопрос «Удается ли вам найти нужную информацию в библиотеке» 4 респондента ответили «Всегда удается», 18 – «Обычно удается». Иных ответом мы не получили и можем сделать для себя вывод, что в основном наш высший менеджмент работой библиотеки доволен.

Разумеется, информация о том, что в университете есть библиотека, что она постоянно развивается, в ней появляются новые сервисы, для наших респондентов новостью никак не может быть, но мы все-таки задали вопрос о том, какие источники информации о библиотеке есть у наших особых читателей (то, что высший менеджмент – совершенно особая и во всех отношениях своеобразная группа читателей, особых доказательств не требует). Такими источниками оказались сайт НБ СамГУ, электронный каталог, информация о библиотеке и ее услугах по электронной почте, выставки новых поступлений, возможность работы с прайс-листами книготорговых организаций и

тематическими планами издательств с помощью электронной почт. Новые технологии и новые возможности нашли свое применение и признание

После этого мы предложили нашим респондентам заполнить таблицу с целью определить, насколько важной они считают каждую из перечисленных ниже характеристик библиотечных услуг, предоставляемых пользователям, отметив, что ответы помогут нам определить приоритеты развития нашей библиотеки.

№	Характеристика услуги	Нет мнения или не знаю	Не важно	Пожалуй, важно	Важно	Очень важно
1.	Режим библиотеки	1	2	3	4	5
2.	Наличие специальных читальных залов для преподавателей	1	2	3	4	5
3.	Доступ к Интернет	1	2	3	4	5
4.	Наличие электронных баз данных (полнотекстовых)	1	2	3	4	5
5.	Доступ к информации на CD – ROM	1	2	3	4	5
6.	Получение библиотекой новых поступлений по интересующей тематике	1	2	3	4	5
7.	Получение информационных изданий в электронной форме	1	2	3	4	5
8.	Предоставление информации по электронной почте	1	, 2	3	4	5
9.	Участие преподавателей в формировании фонда	1	2	3	4	5
10.	Универсальность и полнота фондов	1	2	3	4	5
11.	Наличие широкого спектра периодических изданий	1	2	3	4	, 5
12.	Наличие электронного каталога, его полнота и содержательность.	1	2	3	4	5
13.	Полнота и содержательность карточных каталогов	1	2	3	4	5
14.	Наличие различных форм обучения пользователей электронными формами получения информации	1	2	3	4	5
15.	Наличие информационно насыщенного сайта библиотеки	1	2	3	4	5

При работе с этой группой вопросов ответы распределились так.

Только 1 респондент считает, что режим работы библиотеки – это «Очень важно». Еще один – что это «не важно». Большинство считает, что это, «Пожалуй, важно».

Мнения о степени важности иметь специализированные читальные залы распределились так 17 – «Очень важно», 2 – «Важно», 1 «Пожалуй, важно»).

Все респонденты считают, что современной библиотеке иметь доступ в Интернет «Очень важно». Единодушны наши респонденты в определении как «Очень важных» таких характеристик работы библиотеки, как участие преподавателей в формировании фонда, универсальность и полнота фондов, наличие широкого спектра периодических изданий, наличие электронного каталога, его полнота и содержательность. Получение библиотекой новых поступлений по интересующей тематике. Наличие электронных баз данных в библиотеке считают очень важным фактором ее развития 18 респондентов. Полнота и содержательность карточных каталогов отмечается как очень важное для библиотеки дело – 10 респондентов (для себя делаем вывод – развивать свой электрон

ный каталог, вводить в него массив ретрозаписей, продвигать его к потребителю информации). 16 респондентов считают «Важным» или «Очень важным» наличие в библиотеке различных форм обучения пользователей электронными формами получения информации. 15 респондентов привлекает наличие информационно насыщенного сайта библиотеки.

Наше небольшое исследование мнения высшего менеджмента университета о библиотеке не претендует на то, чтобы называться крупномасштабным, носит пилотный характер. Но нам оно помогло, определить приоритеты в развитии библиотеки: оно возможно только вместе с вузом, его коллективом, при учете потребностей каждого читателя, с применением новейших информационных технологий и с учетом передового опыта других библиотек и информационных учреждений. Успешное развитие библиотеке является результатом общей работы руководства университета, сотрудников библиотеки, ее читателей. При наличии такого единства дальнейшее развитие библиотеки будет стабильным и постоянным.