

**Латвийская университетская библиотека – аспекты
спроса и предложения**
The Library of the University of Latvia – Aspects of Demand and Supply
**Латвійська університетська бібліотека – аспекти
попиту і пропозиції**

Анете Заса
Библиотека Университета Латвии, Рига, Латвия

Anete Zasa
Library of the University of Latvia, Riga, Latvia

Анете Заса
Бібліотека Університету Латвії, Рига, Латвія

Библиотека Университета Латвии (УЛ) является крупнейшей академической библиотекой в стране. Он предоставляет студентам и преподавателям доступ к информационным ресурсам, поддерживая как образовательный, так и научно исследовательский процессы. Библиотека Университета предлагает различные современные формы обслуживания, организует курсы, осуществляет методологическую, научно-исследовательскую, проектную работу, поддерживает связи с общественностью, а также сотрудничает с администрациями факультетов, что позволяет им совместными усилиями совершенствовать уровень обслуживания в отделениях библиотеки. Так, Библиотека обеспечивает студентам и преподавательскому составу доступ к разнообразным информационным источникам, а также осуществляет обучение своих читателей. Для выявления уровня представления пользователей об услугах, предоставляемых Библиотекой, а также определения наиболее популярных услуг, был проведен опрос 276 читателей. В докладе характеризуются тенденции, связанные с развитием высшего образования в Латвии, и анализируются результаты проведенного опроса.

The Library of the University of Latvia (UL) is the largest higher education library in the country, supplying the UL students and the academic staff with the information resources for studies and research. The UL Library offers a wide range of modern services, organises instruction courses, carries out methodological, research, project and extensive publicity work, as well as actively cooperates with the faculty administrations to jointly improve the servicing environment in the Library branch offices. Thus the UL Library ensures the UL students and the academic staff with wide access to information as well as contributes to the education of the users. To find out the users' awareness of the Library services and to identify the most frequently used services, an opinion poll was carried out, involving 276 Library readers. The paper characterises the trends in relation to the higher education in Latvia and treats on the results of the poll.

Бібліотека Університету Латвії (УЛ) є найбільшою академічною бібліотекою у країні. Вона надає студентам і викладачам доступ до інформаційних ресурсів, підтримуючи як освітній, так і науково-дослідницький процеси. Бібліотека Університету пропонує різноманітні сучасні форми обслуговування, організовує курси, здійснює методологічну, науково-дослідну, проектну роботу, підтримує зв'язки із громадськістю, а також співпрацює із адміністраціями факультетів, що дозволяє їм спільними зусиллями вдосконалювати рівень обслуговування у відділеннях бібліотеки. Таким чином, Бібліотека забезпечує студентам і викладацькому складу доступ до різноманітних інформаційних джерел, а також здійснює навчання своїх читачів. Для виявлення рівня уявлення користувачів про послуги, що надає Бібліотека, а також визначення найбільш популярних послуг, було проведено опитування 276 читачів. У доповіді охарактеризовано тенденції, пов'язані з розвитком вищої освіти в Латвії, та проаналізовано результати проведеного опитування.

Латвийская университетская библиотека (ЛУБ) – крупнейшая вузовская библиотека Латвии государственного значения, информационная база, которая обеспечивает преподавателей и студентов Латвийского университета (ЛУ) информационными ресурсами, необходимыми для научной и учебной деятельности.

ЛУБ оказывает услуги и обеспечивает обслуживание на абонементе, в читальном зале и в отделе редких изданий и рукописей в здании Центральной библиотеки, а также в десяти отраслевых

библиотеках, размещенных в зданиях факультетов ЛУ и комплектуемых в соответствии с направлениями учебной и научной деятельности каждого факультета и требованиями учебных программ.

Чтобы оценить услуги ЛУБ – аспекты спроса и предложения – необходимо охарактеризовать роль ЛУБ в системе высшего образования Латвии.

Роль ЛУБ в системе высшего образования Латвии

В начале 2008 года в Латвии действовало 60 учреждений высшего образования – 34 вуза (в том числе 19 государственных и 15 частных) и 26 колледжей (18 – учрежденных государством и 6 – частными персонами), которые претворяли в жизнь программы высшего образования. В 2007/2008 учебном году в Латвии в учрежденных государством и юридическими персонами высших учебных заведениях всего обучалось 127 050 студентов. Это 552 студента на 10 000 тысяч жителей Латвии, что является вторым по величине показателем в мире. Выше показатель только в Канаде – 580 студентов, между тем как в Америке – 520 студентов на 10 000 жителей.

Направления обучения и учебные программы, которые были популярны 5-6 лет назад, актуальны и сейчас. В 2007/2008 учебном году востребованными были социальные науки, экономика, управление и предпринимательская деятельность, юриспруденция, охрана окружающей среды, архитектура и строительство.

В Латвийском университете действует 13 факультетов. На 1 января 2008 года по программам бакалавра, магистра и профессионального образования занимались 22 126 студентов, больше всего – на факультете экономики и управления (7 188), педагогики и психологии – (3 763), а также на юридическом факультете (2 092). Если к числу студентов добавить обучающихся в резидентуре, докторантуре и студентов-участников обменных программ в рамках межуниверситетских соглашений, тогда общее число студентов ЛУ выразится цифрой – 23 374.

На протяжении последних трех лет число пользователей ЛУБ – примерно 35 000. Это открытая для всех желающих научная библиотека государственного значения, основными пользователями которой являются студенты и академический персонал.

ЛУБ играет существенную роль в обеспечении качества образования, предлагая своим клиентам современный широкий спектр услуг, организуя обучение пользователей, проводя методическую, исследовательскую, проектную и широкую публицистическую работу, а также активно сотрудничая с руководством факультетов и совместными усилиями улучшая публичные зоны обслуживания пользователей в структурных подразделениях библиотеки.

Таким образом, ЛУБ обеспечивает широкий доступ к информации студентам и академическому персоналу ЛУ, также внося свой вклад в образование пользователей.

На сегодня уже много сделано – с 2000 года ЛУБ работает с ИС (информационной системой) ALEPH 500, а с 2006 года предлагает зарегистрированным пользователям возможность заказать, зарезервировать и продлить срок пользования онлайн, из любого места, где имеется доступ к Интернету.

ЛУБ – единственная библиотека в Латвии, предлагающая своим клиентам использовать все вышеупомянутые процессы.

Каждый год ЛУБ своим зарегистрированным пользователям предоставляет возможность доступа к информации более чем в 20 абонированных базах данных. К примеру, в 2007 году были абонированы 22 базы данных (БД): *Britannica on-line*, *Cambridge Journals Online (CJO)*, *Eastview Social Sciences & Humanities*, *EBSCO*, *Emerald*, *HeinOnline*, *Oxford Reference Online: Premium Collection*, *Physical Review Online Archive (PROLA)*, *Zentralblatt MATH Online Access (ZMATH)*, *ProQuest*, *RUBRICON*, [SAGE Journals Online](#), [Science Direct](#), [SpringerLink](#), *Westlaw International*, *Wiley Interscience*.

Пользователям предлагается возможность искать информацию и в шести латвийских абонированных базах данных. Это *Latvijas Vēstnesis*, *Leta*, *Nozare. lv*, *Letonika*, *Lursoft*, *NAIS*. Оценивая использование баз данных, можно констатировать, что самым популярным был латвийский продукт – БД *Letonika*, справочный ресурс Интернета, главная цель которого – снабжать систематизированной энциклопедической информацией (34 567 сессии, 152 715 запросов). На втором месте – многоотраслевая БД *EBSCO*, состоящая как из полнотекстовых, так и реферативных БД (17 410 сессий, 130 029 запросов).

ЛУБ создает собственные базы данных и предлагает поиск информации в БД публикаций академического персонала ЛУ; в БД диссертаций, защищенных в ЛУ, а также в БД студенческих заключительных работ – бакалаврских и магистерских.

Благодаря реализуемому ЛУБ проекту «Доступность и сохранность информационных ресурсов ЛУБ» в 2007 году началась централизованная работа по сохранности фонда – в новые поступления вклеивается магнитная лента; в четырех отраслевых (факультетских) библиотеках фирмой «ЗМ» установлены электронные ворота безопасности. В последние годы много сделано для того, чтобы привести в порядок помещения факультетских библиотек и сделать публичную зону уютной для пользователей. В сотрудничестве с руководством факультетов уже проведены и продолжаются ремонтные работы во многих отраслевых библиотеках, вскоре начнется реновация Центральной библиотеки ЛУБ. Но все же одним из главнейших условий, которое обеспечивает ситуацию, при которой предложение используется, а спрос реализуется, является вложенный библиотекарем труд, отношение к пользователям и своей работе.

Услуги ЛУБ: предложение и спрос

Соприкоснувшись с реалиями современной рыночной экономики, необходимо выяснить как актуальный слоган «предложение рождает спрос, и спрос определяет объем предложения» – сопоставим с работой библиотеки.

В экономической теории понятию «предложение» дано определение как некоторому количеству товаров и услуг, которое продавцы в течение определенного периода времени хотят или могут предлагать рынку.

Соотнося понятие «предложение» с работой библиотеки – это перечень услуг, которые предлагает конкретная библиотека для удовлетворения спроса пользователей.

В свою очередь, понятие «спрос» в теории экономики трактуется как определенное количество товаров и услуг, которое потенциальные потребители готовы купить за конкретную цену, в определенное время и место.

В работе библиотеки спрос – это обоснованная необходимость пользователей в определенных услугах, которые они готовы оплатить из собственных средств.

Чтобы выяснить, насколько пользователи ЛУБ осведомлены о предлагаемых библиотекой услугах и какие из них наиболее востребованы, в январе 2008 года Департамент обслуживания пользователей ЛУБ провел социологическое исследование. Опрос был проведен во всех структурных подразделениях департамента (всего в одиннадцати), также и на портале ЛУ была помещена электронная форма с вопросами. Всего на анкету откликнулись 276 респондентов. Целевой аудиторией исследования были академический персонал и студенты, но студенты проявили большую активность: бакалавры(175 респондентов), магистры(61 респондент), докторанты(14 респондентов) и студенты, обучающихся по профессиональным программам(21 респондент), – поэтому нижеследующий анализ основан на их ответах.

Опираясь на результаты исследования, было выяснено, что пользователи посещают ЛУБ несколько раз в неделю или в месяц. Это свидетельствует о том, что ЛУБ является составной частью как учебного процесса, так и студенческих будней, предлагая нужные в целом информационные ресурсы и услуги.

В основном ЛУБ посещают, чтобы обеспечить нужды учебного процесса, но докторанты акцентируют свое внимание на научной деятельности (см. 1-ю табл.). Бакалавры, магистранты и студенты профессиональных программ в качестве второй важной причины посещения библиотеки также отметили научную деятельность. Для бакалавров это важно в такой же степени, как и свободный доступ к Интернету. Докторантов не интересует библиотека в качестве места для встреч и свободного времяпрепровождения, что нельзя сказать о бакалаврах. Это свидетельствует о существенно изменившемся отношении студентов к библиотеке, если сравнивать с 90-ми годами XX века. Отмеченная тенденция характерна и для Европы, где библиотеки являются местом не только для учебы, но и для встреч и свободного времяпрепровождения.

Таблица 1

	бакалавры	магистры	докторанты	проф. образование
Учебные цели	100%	98%	79%	100%
Самообразование	17%	16%	29%	19%
Научная работа	34%	44%	86%	29%
Свободное время	19%	15%	0%	10%
Место встречи	11%	2%	0%	5%
Свободный доступ к Интернету	35%	23%	29%	24%
Другой вариант	1%	2%	0%	0%

Ответы респондентов на вопрос «С какой целью вы посещаете библиотеку ЛУ?»

Большая часть респондентов признает, что посещает ЛУБ в основном, чтобы получить, продлить срок пользования или вернуть в библиотеку информационные ресурсы (см. 2-ю табл.). Бакалавры и студенты, обучающиеся на профессиональных программах, в качестве второй важной причины упоминают использование Интернета, в свою очередь, магистранты и докторанты – поиск информации в абонируемых ЛУБ и доступных в тестовом режиме базах данных. Из этих результатов можно сделать заключение, что бакалавры охотнее ищут информацию в Интернете при помощи поисковых систем, а магистранты и докторанты – в абонируемых и тестируемых базах данных. С новыми книгами охотнее знакомятся докторанты, для которых научная деятельность является приоритетной; меньше книжные поступления интересуют бакалавров и студентов профессиональных программ. В свою очередь, свежей периодикой больше интересуются магистранты и бакалавры. Меньше всего из упомянутых сервисов пользователей интересуют выставки, организованные ЛУБ.

Таблица 2

	бакалавры	магистранты	докторанты	проф. образование
Получение/продление сроков пользования/сдача информационных ресурсов	87%	84%	86%	100%
Знакомство с новыми книгами	17%	26%	36%	10%
Знакомство с новыми газетами и журналами	22%	26%	14%	19%
Работа с программами MS Office	21%	10%	14%	19%
Свободный доступ к Интернету	49%	33%	43%	38%
Поиск информации в абонируемых ЛУБ и доступных в тестовом режиме базами данных	24%	34%	64%	33%
Знакомство с выставками, организованными ЛУБ	11%	13%	7%	5%
Другой вариант	2%	2%	0%	5%

Ответы респондентов на вопрос «Посещая ЛУБ, вы главным образом...»

Чтобы выяснить отношение респондентов к использованию конкретной услуги, были предложены следующие варианты ответов: «да»; «нет, т. к. нет необходимости», «нет, т. к. не знаю о такой возможности»; «другой вариант».

Пользователям ЛУБ предложена возможность заказать информационные ресурсы из других библиотек Латвии, если они недоступны в ЛУБ (услуги МБА – межбиблиотечного абонемент), и из-за рубежа, если они недоступны в Латвии (услуги ММБА – международного межбиблиотечного абонемент). Большая часть бакалавров (62%), магистрантов (62%) и студентов профессиональных программ (52%) признают, что не используют эту услугу, т. к. в ней нет необходимости. Только большая часть докторантов (70%) ответила, что использует эту услугу. Статистика использования услуг ММБА свидетельствует, что последнее время наблюдается тенденция, которая не была отмечена ранее, – а именно: в течение года удвоилось не только число клиентов вообще и докторантов в частности, использующих эту услугу, но и число заказов. Возможно, это связано с публи-

цистической работой, проводимой ЛУБ в течение последнего года, когда пользователи активно информируются о возможностях и преимуществах этой услуги.

Использование услуг ММБА, предоставляемых ЛУБ, и финансово удобно, т. к. за каждый заказ информационного ресурса из библиотек Европы студенты платят 1 лат, за заказ из библиотек других государств – 2 лата. В свою очередь, для академического персонала стоимость услуги соответственно 4 и 5 латов, что стало возможным благодаря финансовой дотации Латвийского университета, чтобы способствовать доступности информационных ресурсов зарубежных библиотек.

Большое внимание ЛУБ уделяет организации обучения пользователей. Во всех отраслевых библиотеках проводятся занятия для студентов (разработаны образовательные программы для следующих целевых групп – бакалавры, магистранты, докторанты) и академического персонала. В сентябре-октябре особое внимание уделяется студентам 1-го курса, когда работники отраслевых библиотек проводят занятия на факультетах – в студенческих аудиториях. К тому же все отраслевые библиотеки сотрудничают с руководством и студенческим самоуправлением своего факультета. Дополнительно в течение всего академического года ЛУБ дважды в неделю для своих пользователей организует консультации в учебном классе как по использованию всех своих сервисов в целом, так и по поиску информации в абонируемых БД и услугах ММБА в отдельности. В сентябре на эти занятия обычно приглашались студенты 1-го курса. Количество посещений этих занятий, к сожалению, невелико, но в разговорах с заведующими отраслевых библиотек и руководством факультетов часто звучало пожелание обучение проводить на месте, на факультетах, что и было реализовано. И результаты опроса свидетельствуют о том, что большая часть бакалавров (61%), магистрантов (56%), докторантов (64%) и студентов, обучающихся по профессиональным программам (48%), не посещают занятий в учебном классе ЛУБ, т. к. не видят в этом необходимости. Возможно, вторая причина – пользователи с разным успехом обучаются находить информацию самостоятельно, т. к. 61% бакалавров, 75% магистрантов и 86% докторантов отметили, что пользуются абонируемыми ЛУБ и доступными в тестовом режиме базами данных, в свою очередь, 38% студентов, обучающихся по профессиональным программам, эту возможность не использует, т. к. не видят в ней необходимости.

Как в Центральной библиотеке ЛУБ, так и в отраслевых библиотеках регулярно проводятся выставки новых поступлений и традиционные тематические выставки. Прежде всего все новые поступления ЛУБ экспонируются в читальном зале Центральной библиотеки. Выставка доступна пользователям 7 дней в неделю (экспозиция меняется дважды в неделю), на ней все желающие могут ознакомиться со всей литературой по всем отраслям знаний, пополнившей фонд библиотеки, – до ее поступления в отраслевые библиотеки. И тут результаты опроса свидетельствуют, что выставку новых поступлений посещают в основном магистранты (43%) и докторанты (43%), большая часть бакалавров (43%) и студентов, обучающихся по профессиональным программам (52%), в посещении выставки не видят необходимости.

В последнее время в ЛУБ большое внимание уделяется созданию виртуальных тематических выставок – как в рамках плана работы библиотеки, так и по заказу, например, о преподавателях ЛУ; выставки, приуроченные к началу работы какой-либо конференции или семинара, а также к юбилею какого-либо отделения или кафедры ЛУ. И с этими виртуальными выставками, доступными в портале ЛУ, знакомятся в основном докторанты (50%), большая часть бакалавров (42%) и магистров (49%) в знакомстве с виртуальными выставками не видят необходимости. Большая часть студентов, обучающихся по профессиональным программам (52%), признает, что не знает о такой услуге.

Для обеспечения широкого доступа к информации и поддержки пользователей в учебной и научной работе в 2007 году ЛУБ расширила перечень предлагаемых услуг, предложив следующее:

- Доставка документов и копий документов из одной отраслевой библиотеки ЛУБ в выбранную пользователем другую отраслевую библиотеку.
Сервис предусмотрен для академического персонала и докторантов; число докторантов, которые эту услугу используют, равно числу докторантов, для которых она не является необходимой (36%).
- Составление списка информационных ресурсов.
Однако большая часть бакалавров (45%), магистрантов (42%) и докторантов (50%) не используют эту услугу, т. к. не видят в ней необходимости. Большая часть студентов,

обучающихся по профессиональным программам (51%), признает, что не знает о такой услуге.

- Пересылка электронной копии заказанного документа на электронную почту.
И в этом случае большая часть бакалавров (53%), докторантов (57%) и студентов, обучающихся по профессиональным программам (48%), не используют эту услугу, т. к. не видят необходимости. Большая часть магистрантов (48%) и студентов, обучающихся по профессиональным программам (48%), не знает о такой услуге.

Несмотря на то, что многие услуги ЛУБ не используются пользователями, т. к. те не видят в этом необходимости, большая часть респондентов признает, что в целом их удовлетворяет перечень предлагаемых библиотекой услуг, т. к. «доступно все необходимое для учебы»; «можно найти нужную информацию»; «список услуг более чем достаточен» и тому подобное (см. 3-ю таблицу).

Положительно оценены заказ, продление и резервирование документов онлайн.

В качестве недостатков упомянуты «отсутствие многих необходимых информационных ресурсов или они выданы другим пользователям»; «слишком короткий срок, на который выдается документ»; «многие книги можно использовать только в читальном зале» и тому подобное.

Таблица 3

	бакалавры	магистранты	докторанты	проф. образование
Да	39%	48%	36%	29%
Скорее да	31%	26%	14%	43%
Нет	9%	3%	7%	14%
Скорее нет	3%	8%	14%	14%
Нет ответа	18%	15%	29%	0%

Ответы респондентов на вопрос «Устраивает ли вас перечень предлагаемых ЛУБ услуг в целом?»

Информация о предлагаемых ЛУБ услугах помещена на портале ЛУ и регулярно обновляется, представлена как в виде структурированной информации о возможности использования конкретной услуги, так в виде рекламных статей или презентаций в формате MS PowerPoint. Информация об услугах также рассылается по электронной почте студентам, преподавателям, методистам учебных программ, бывшим преподавателям-пенсионерам.

Каждый год ЛУБ издает информационные материалы об услугах библиотеки. Например, к 1 сентября 2007 года первый раз специально для студентов первого курса были изготовлены конверты, в которые и поместили буклеты с информацией о ЛУБ и предлагаемых ею услугах. Такой конверт получал каждый первокурсник, пришедший в библиотеку для регистрации. Большая часть бакалавров (55%), магистрантов (75%), докторантов (79%) и студентов, обучающихся по профессиональным программам (57%), отмечают, что информацию об услугах ЛУБ получают из университетского портала. 49% бакалавров, 48% магистрантов, 79% докторантов в качестве второго источника информации назвали работников библиотеки, а 43% студентов, обучающихся по профессиональным программам, – других студентов. Т. к. респонденты получение информации о библиотеке и ее услугах из печатных информативных материалов и от преподавателей поместили на последнее и предпоследнее места, можно сделать вывод о том, что студенты ЛУ больше внимания уделяют информации, доступной онлайн.

Экономическая теория разъясняет, что спрос на какую-либо услугу зависит от таких факторов, как цена услуги, цены на другие услуги, доходы покупателей, их дальнейшие перспективы, нужды и субъективные оценки (такие как мода, вкус, обычаи). Результаты опроса свидетельствуют о том, что многие предлагаемые ЛУБ услуги пользователи не используют – не видят в этом необходимости. Вместе с тем можно сделать вывод, что, проводя анализ ситуации, выясняя интересы пользователей, их покупательную способность, не всегда надо предлагать только те услуги, которые нужны большей части пользователей. В библиотеке как в институции исторически сложились определенные функции, которые библиотека выполняет, и традиционный перечень услуг, которые библиотека предлагает, несмотря на то, востребованы ли они большей частью пользователей.

Вместе с тем не надо себя ограничивать и концентрироваться только на выдаче документов, несмотря на то, что эта услуга – самая востребованная в библиотеке.

ЛУБ как крупнейшая вузовская библиотека Латвии и в дальнейшем будет увеличить и разнообразить перечень предлагаемых ею услуг в соответствии с современными интересами общества и своими возможностями, продолжит улучшать их качество, будет стремиться к дальнейшему развитию сотрудничества с академическим персоналом ЛУ, активнее вести публицистическую работу и следовать тенденциям ведущих европейских вузовских библиотек.

Литература

1. Bikse, V. Ekonomikas teorijas pamatprincipi: mācību līdzeklis / Rīga: Izglītības soli, 2007.
2. Latvijas Izglītības un zinātnes ministrijas Augstākās izglītības departaments. Pārskats par augstāko izglītību 2007. gadā (skaitļi, fakti, tendences): [Elektronisks resurss]. - Tiešsaistes pakalpojums. - [B. v.: b. i., b. g.]. – Nos. no tīmekļa vietnes. - Resurss aprakstīts 2008. g. 18. apr. - Pieejas veids: tīmeklis [www.url: http://izm.izm.gov.lv/registri-statistika/statistika-augstaka/2007.html](http://izm.izm.gov.lv/registri-statistika/statistika-augstaka/2007.html)
3. Roldugins, V. Starptautiskā biznesa skaidrojošā vārdnīca / [Rīga]: Jumava, [2005].