



УДК 316.4.062; 021

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В НИУ «БелГУ»

Б.В. ЗАЛИВАНСКИЙ¹
Е.В. САМОХВАЛОВА²

*Белгородский государственный
национальный исследовательский
университет*

¹*e-mail: Zalivansky@bsu.edu.ru*

²*e-mail: Samokhvalova@bsu.edu.ru*

В статье представлены результаты социологического исследования, в рамках которого осуществлена оценка эффективности реализуемых технологий информационно-библиографического обслуживания в Белгородском государственном национальном исследовательском университете. Выявлены ключевые проблемы, препятствующие организации библиотечного обслуживания в высшем учебном заведении, сформулированы рекомендации по их преодолению.

Ключевые слова: библиотечное дело, информационно-библиографическое обслуживание, доступность библиотечного обслуживания, персонал библиотеки, информационные ресурсы, программа «Развитие научной библиотеки».

Для НИУ «БелГУ», получившего статус национального исследовательского университета, проблема оценки эффективности информационной поддержки его образовательной, научно-исследовательской, гуманитарно-просветительской деятельности представляется особенно актуальной. Такую поддержку, в первую очередь, обеспечивает Научная библиотека. Её деятельность опирается на богатые традиции в области информационно-библиотечного обслуживания, использования инноваций, высокую квалификацию персонала. В то же время повышение требований к качеству современного образования, динамичное развитие вуза, появление новых факультетов, специальностей, внедрение многоуровневой и дистанционной систем обучения, расширение области научных исследований требуют постоянного обновления и расширения информационных ресурсов, обеспечивающих качество образовательного и научно-исследовательского процессов. А, следовательно, объективной потребностью является постоянное совершенствование библиотечной деятельности.

В целях повышения эффективности функционирования Научной библиотеки, ответственности имиджу и репутации университета инновационного типа, за счет совершенствования традиционных и внедрения инновационных технологий, в Университете реализуется Целевая программа «Развитие научной библиотеки». залогом успешности реализации запланированных мероприятий является получение «обратной связи» от пользователей – оценка их удовлетворенности информационно-библиографическим обслуживанием, качеством доступных источников информации, имеющихся в распоряжении научной библиотеки НИУ «БелГУ». Кроме того, полезным представляется обобщение и систематизация представлений самих сотрудников библиотеки об эффективности мероприятий Целевой программы и препятствиях в ее реализации. Получить такую информацию возможно используя методы социологической диагностики.

Степень изученности темы исследования. В первую очередь, интерес для данного исследования представляют теоретические и прикладные работы по проблемам организации библиотечного обслуживания в современных образовательных системах. Среди них работы раскрывающие: особенности конструирования технологий информационно-библиотечных процессов на современном этапе (В.П. Варакин, В.А. Глухов, Н.Е. Каленов, О.Л. Лаврик, И.С. Пилко, Н.С. Редькина¹ и др.); специфику развития справочно-библиографического обслуживания, а также его воплощения в электронной среде

¹ Варакин В.П., Каленов Н.Е. Управление ресурсами централизованной библиотечной системы // Информационные ресурсы России. 2010. № 3. С. 2-11; Глухов В.А., Лаврик О.Л. «Электронное библиотечное дело»: Pro et contra // Библиосфера. 2007. № 4. – С. 3-6; Пилко И.С. Информационные и библиотечные технологии. СПб., 2008; Редькина Н.С. Библиотечная технология: история и современность // Научные и технические библиотеки. 2009. № 6. – С. 36-50.



(Е.Д. Жабко, И.Г. Моргенштерн, М.Ю. Нещерет, В.Г. Свирюкова² и др.); возможности трансформации доминирующей функции отечественных научных библиотек в информационную с развитием автоматизированных систем (Ю.Г. Юдина, И.П. Тикунова³ и др.); технологии формирования информационной культуры как библиотекаря, так и читателя (Е.Б. Артемьева, Н.И. Гендина, Р.С. Гиляревский, Л.Ю. Данилова, Г.Б. Паршукова⁴ и др.).

Кроме перечисленных, значимыми являются работы по оценке качества образовательных услуг в целом (М.В. Гладкова, В.Н. Нуждин⁵ и др.), оценке эффективности управления в социальных системах (В.Н. Иванов, В.И. Патрушев, В.И. Франчук⁶ и др.).

Объектом настоящего исследования является информационная поддержка образовательной, научно-исследовательской, гуманитарно-просветительской деятельности в вузе. Предмет исследования – качество обеспечения библиотекой информационной поддержки образовательного и научно-исследовательского процессов Университета.

Целью работы является оценка эффективности реализации Целевой программы НИУ «БелГУ» «Развитие научной библиотеки». Для достижения поставленной цели последовательно решались следующие задачи:

разработаны методики и социологический инструментарий оценки эффективности реализации Целевой программы НИУ «БелГУ» «Развитие научной библиотеки»;

осуществлена оценка социологическими методами: качества информационно-библиографического обслуживания пользователей библиотеки; обеспечения пользователям гарантий доступности информационных ресурсов библиотеки; удовлетворенности персонала библиотеки условиями, созданными для профессиональной деятельности и научного роста;

разработаны практические рекомендации в адрес администрации Научной библиотеки по повышению эффективности реализации Целевой программы НИУ «БелГУ» «Развитие научной библиотеки».

Исследование было проведено по методике многоступенчатой квотной выборки на всех факультетах НИУ «БелГУ». Общее количество респондентов составило: 1000 студентов, 150 преподавателей, 50 аспирантов.

Сотрудники библиотеки, участвовавшие в исследовании, были опрошены методом сплошной выборки. В рамках исследования они дали экспертную оценку ходу реализации программы «Развитие научной библиотеки».

Полученные данные социологического опроса обработаны с помощью программы «ДА – система» (версия 5.0).

² Жабко Е.Д. Электронные ресурсы и информационно-библиотечное обслуживание // Информационный бюллетень РБА. 2003. № 27. – С. 17; Моргенштерн И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика. М., 2011; Нещерет М.Ю. Мир сквозь «призму» библиографии: профессиональное сознание библиографа и его структура // Труды Международного библиографического конгресса. СПб., 2012. – С. 114-121; Свирюкова В. Г. К вопросу об информационном обеспечении ресурсами на электронных носителях образовательного процесса в регионе // Место и роль библиотеки в инфраструктуре образовательного пространства : Сибирь и Дальний Восток : сб. науч. Трудов. Новосибирск, 2003. – С. 69-76.

³ Юдина И.Г., Лаврик О.Л. Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки // Библиосфера. 2010. № 1. – С. 35-42; Тикунова И.П. Концептуальные модели современной библиотеки в странах Баренцева Евро-Арктического региона // Вестник Поморского университета. Сер. «Гуманитарные и социальные науки». 2006. № 8. – С. 101-104.

⁴ Артемьева Е. Б., Данилова Л.Ю. Библиотечные ресурсы удаленного региона в контексте системных трансформаций социум. Новосибирск, 2008; Гендина Н.И. Информационная подготовка и медиаобразование в России и странах СНГ. Проблемы формирования информационной культуры личности и продвижения идей информационной и медиаграмотности. Saarbrücken, 2012; Гиляревский Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологией. СПб., 2009; Паршукова Г.Б. Библиотечные дисциплины: подготовка кадров. М., 2009;

⁵ Гладкова М.В. Качество высшего образования в рыночном обществе предмет дискурса // Журнал социологии и социальной антропологии. 2007. Т. 10. Спецвыпуск. – С. 50-65; Нуждин В.Н. Стратегическое управление качеством образования // Высшее образование сегодня. 2003. № 4. – С. 6-13

⁶ Иванов В.Н., Патрушев В.И. Основы социального управления. М., 2011; Франчук В.И. Основы общей теории социального управления. М., 2000.

К услугам Научной библиотеки с той или иной частотой обращаются большинство участвовавших в опросе студентов (87.8%). Однако, лишь примерно каждый пятый (18.10%) делает это регулярно, а большинство – пользуются ими периодически (38.80%), или от случая к случаю (30.90%). Очевидно, что такие показатели свидетельствуют о необходимости серьезной популяризации услуг библиотеки.

Пользовательская активность студентов 2-4 курсов обратно пропорциональна возрасту респондентов. На вопрос о частоте обращения к услугам библиотеки, вариант «да, регулярно» чаще остальных категорий выбирали студенты 2 курса (23.05% против 18.22% третьекурсников, 13.81% четверокурсников); «редко» и «не пользуюсь» – 4 курса (37.14% против 29.66% третьекурсников, 29.63% второкурсников и 14.76% против 10.17%, 9.05% соответственно). К 5-6 курсу интерес к услугам библиотеки немного возобновляется (периодически к ним обращаются 40.66% респондентов, а редко – 28.85%), однако незначительное улучшение показателей обусловлено, скорее, вынужденной необходимостью подготовки выпускной квалификационной работы.

Для аспирантов, безусловно, услуги библиотеки востребованы в большей степени, нежели для студентов. Регулярно ими пользуются 28%, но и это составляет менее трети от участников опроса.

Наиболее массовой бесплатной услугой, потребляемой студентами, является получение изданий во временное пользование. Среди регулярных потребителей данной услугой пользуются 63.54% студентов. Менее массовыми, но достаточно значимыми являются – получение информации о составе библиотечного фонда (32.04%) и обращение за консультациями по поиску каких-либо документов и составлению библиографических списков (28.18%).

Магистрантами в большей степени, чем остальными категориями обучающихся, востребованы такие бесплатные услуги, как «получение библиографических справок» (10.81% против 4.77% среди будущих специалистов и 4.70% будущих бакалавров) и «получение информации о составе библиотечного фонда» (25.68% против 18.38% среди будущих специалистов и 13.15% будущих бакалавров).

Среди перечня платных услуг, предоставляемых Научной библиотекой, безусловным лидером студенческого рейтинга востребованности является оформление читательского билета (пластиковой карты). К данной услуге прибегали практически две трети тех, кто потребляет услуги библиотеки регулярно (77.90%) и периодически (74.74%). Довольно массовым является обращение студентов за ксерокопированием, распечаткой, сканированием документов и набором титульного листа (41.99% среди регулярных потребителей). Остальные платные услуги не столь широко востребованы в студенческой среде.

Перечень услуг, востребованных магистрантами, как и в предыдущих случаях, значительно шире, нежели у остальных категорий. Они чаще других обращаются в библиотеку за определением УДК, ББК научной работы, составлением библиографического списка, получением доступа к базам данных НИУ «БелГУ» (от 12.16% до 14.86% по указанным позициям в то время, как среди других категорий эти показатели от 3.85% до 6.41%), обучаются работе с электронными базами данных (12.16% против 5.20% среди будущих специалистов и 3.85% среди будущих бакалавров), пользуются услугами по ксерокопированию, распечатке, сканированию документов (40.54% против 33.53% на специалитете и 24.79% на бакалавриате).

Большинство студентов (44%) и аспирантов (42%) отмечают, что лишь изредка не находят необходимого им издания в библиотечном фонде. Однако 15.30% студентов указали на то, что интересующие их издания находились с большим трудом или отсутствовали. Учитывая, что среди аспирантов доля таких лиц составила только 2%, можно предположить, что студенты в меньшей степени владеют инструментальными навыками поиска информации в составе фонда изданий библиотеки.

Всегда находят необходимое издание сравнительно чаще студенты младшего курса (доля указавших на это второкурсников максимальна среди всех категорий и составляет 22.63%). Именно в этот период обучение ведется по общепрофессиональным дисциплинам, по-видимому, в большей степени обеспеченным учебной литературой. Напротив, вариант «необходимые мне издания находятся редко, или их нет» наиболее популя-



рен среди представителей 5-6 курсов (его выбрал практически каждый пятый в данной категории).

С учетом объективных обстоятельств основная нагрузка по предоставлению библиотечных услуг ложится на залы, расположенные в главном корпусе университета. В них бывают 62.60% студентов и 60% аспирантов. Пока лишь примерно каждый десятый студент (11.20%) и 14% аспирантов используют дистанционные возможности получения библиотечных услуг.

Довольно высоко студенты оценивают уровень комфортности залов библиотеки, находящихся в главном корпусе (80.51% считают их в той или иной степени комфортными) и зала, расположенном по адресу ул. Студенческая, 14 (78.59%). Чуть хуже респонденты оценивают читальный зал по адресу ул. Преображенская, 78 (61.54%).

Основные причины не комфортности залов библиотеки, согласно ответам студентов, довольно прозаичны. Во-первых, это неудобные столы и стулья (30.91%), неудобный график работы (27.27%) и недостаток мест (25.45%). Есть и существенная доля тех, кто сетует на плохое освещение (23.64%).

Показатели оценки качества обслуживания персонала библиотеки вновь сопоставимы в ответах студентов (76.60% считают его безупречным или достаточно качественным) и аспирантов (78%). Откровенно плохим его характеризуют лишь 4.30% участвовавших в опросе студентов, а среди аспирантов таковых нет вовсе.

Плохим обслуживание считают не более 5% студентов по каждому направлению подготовки, в то же время почти каждый десятый магистрант (9.46%) доволен персоналом библиотеки не в полной мере (вариант «недостаточно хорошее»).

Среди тех, кто охарактеризовал качество обслуживания персонала как плохое, в первую очередь было указано на проявления грубости (58.14%), а также медлительность сотрудников (48.84%), что скорее имеет отношение не к профессиональным, а этическим проблемам.

Довольно многие студенты (80.40%) и аспиранты (88%) с той или иной частотой обращаются к сайту Научной библиотеки для получения необходимых услуг или информации. Однако регулярно так поступают лишь 16.70% студентов и 28% аспирантов. Доля последних несколько выше, учитывая их более высокий уровень компетентности и степень вовлеченности в научную деятельность.

Распределение ответов респондентов в зависимости от курса и направления подготовки аналогично частоте использования библиотечных услуг в целом. Интенсивность использования сайта снижается от 53.5% пользующихся им регулярно или периодически на втором курсе до 45.24% таких респондентов на четвертом. На пятом курсе данный показатель увеличивается, но всего на 4.26%. А магистранты чаще обращаются к данному ресурсу, нежели представители других направлений подготовки (71.62% магистрантов, выбравших варианты «да, регулярно» и «периодически», против 51.28% будущих бакалавров и 48.26% специалистов).

В основном студенты, независимо от курса обучения, факультета и направления подготовки, используют сайт библиотеки для поиска и заказов изданий в электронном каталоге. Доля таковых среди тех, кто регулярно посещает сайт, составляет 71.26%. Постоянные посетители сайта довольно часто делают это с целью получения актуальной информации (21.56%), работы с электронными периодическими изданиями (17.96%). Редко студенты пользуются сайтом для работы с информационно-правовыми системами (6.59%), российскими (4.19%) и зарубежными (1.20%) подписными базами данных.

Для большинства студентов, независимо от курса обучения, факультета (кроме факультета математики и информационных технологий) и направления подготовки, наиболее востребованной российской подписной базой является Научная электронная библиотека (27.60%), в то время как в рейтинге аспирантов она находится на втором месте (36%), уступая, по понятным причинам, базе данных Диссертаций РГБ (56%). Почти половина опрошенных студентов (43.40%) указали, что они не пользуются российскими подписными базами данных.

У магистрантов лидерами рейтинга среди российских подписных баз данных являются: Научная электронная библиотека (37.84%), Диссертации РГБ (24.32%), Университетская библиотека (biblioclub.ru) (22.97%); у будущих бакалавров: Научная электрон-



ная библиотека (26.50%), Университетская библиотека (biblioclub.ru) (17.95%), BIBLIOPHIKA (8.55%); у будущих специалистов: Научная электронная библиотека (26.88%), Университетская библиотека (biblioclub.ru) (13.29%), РУБРИКОН (7.37%).

Среди студентов, не пользующихся российскими подписными базами данных, абсолютное большинство указали, что они ничего не знают о них (54.38%), около трети затруднились назвать причину, но скорее всего, просто не став таким образом демонстрировать собственную неосведомленность.

Пользователей зарубежных подписных баз данных существенно меньше, чем российских, очевидно, в виду лингвистических трудностей. Среди студентов 73.40% явно указали, что они не являются пользователями иностранных баз данных, а доля пользователей конкретных подписных баз среди обучающихся не превышает 5%. Каждый пятый аспирант (20%) работает с подписной базой Scopus. Относительная популярность последней объясняется тем, что она выступает инструментом отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Примерно каждый третий аспирант (32%) с зарубежными базами данных не работает. Возможно, данный показатель в действительности еще более высок, если принять во внимание значительную долю (26%) не ответивших на вопрос.

Главное причиной того, что студенты (43.75%) и аспиранты (18.75%) не работают с зарубежными подписными базами данных, аналогична – это отсутствие информации о них.

Примерно каждый пятый участвовавший в опросе студент дал максимальную оценку таким параметрам сайта Научной библиотеки, как информативность (20.70%), доступность (21%), актуальность (19.30%). При этом расчет средневзвешенного коэффициента оценки, при котором варианты ответов получают соответствующие удельные коэффициенты (отлично – (+1), хорошо – (+0.5), удовлетворительно – (-0.5), не удовлетворительно – (-1)) показывает, что более высокой оценки достигает показатель информативности сайта (0.2935), а наименьшей – показатель доступности (0.2355).

Результаты оценок характеристик сайта аспирантами несколько выше, чем аналогичные среди студентов. При этом в данном случае наиболее высок показатель доступности (0.51), а наименее низок – показатель актуальности информации (0.38) – таблица. Вполне возможно, что отличия в оценках характеристик сайта между студентами и аспирантами обусловлены разными приоритетами в потреблении информации. В частности аспирантам, более плотно занимающимся научной деятельностью, существенно более критична актуальность получаемой информации.

Таблица

Оценка сайта Научной библиотеки

Параметры	Средневзвешенный коэффициент			
	Студенты	Аспиранты	Преподаватели	Сотрудники библиотеки
информативность	0.2935	0.4	0.3133	0.6076
доступность (простота использования)	0.2355	0.51	0.2767	0.6265
актуальность информации	0.249	0.38	0.2667	0.6265

Половина аспирантов (50%) и более половины, участвовавших в опросе студентов (54.10%) оценивает качество предоставления услуг Научной библиотеки как в основном высокое. Низким его охарактеризовали лишь 3.20% студентов, а среди аспирантов таких не нашлось. Безусловно, это довольно позитивная картина, однако, учитывая, что все же часть респондентов обращает внимание на недостатки, резерв повышения качества предоставления библиотечных услуг, несомненно, существует.

Информированность студентов и аспирантов о реализации в университете Целевой программы «Развитие научной библиотеки» не высока. Лишь 6% студентов и 4% аспирантов знакомы с содержанием программы. В то же время, более половины и тех и других ничего о ней не слышали.



Для студентов главным источником информации о программе «Развитие научной библиотеки» являются кураторы групп (78.33% знакомых с содержанием программы получили информацию от куратора). При этом официальные информационные ресурсы (сайт НИУ «БелГУ», сайт Научной библиотеки, газета «Будни») играют минимальную роль в информировании.

Учитывая низкий уровень информированности студентов и аспирантов о реализации программы «Развитие научной библиотеки» сложно получить объективную оценку соответствия ее потребностям данных целевых групп. Однако следует отметить, среди студентов, знакомых с содержанием программы 70% согласны с тем, что в ней учтены их потребности, как потребителей библиотечных услуг. Это довольно высокий показатель.

Преподаватели университета, безусловно, чаще обращаются к услугам Научной библиотеки, нежели студенты. Почти каждый четвертый (24.67%) делает это регулярно, но доля тех, кто является редким получателем библиотечных услуг больше (30.67%).

Востребованность услуг библиотеки зависит от положения респондента в иерархии должностей. Так, среди профессоров сравнительно велика доля выбравших вариант «пользуюсь редко» (66.67%) и практически нет респондентов выбравших пункт «да, регулярно». Напротив, среди ассистентов вариант «не пользуюсь» не выбрал никто, при том, что постоянным читателем библиотеки себя считает почти каждый третий опрошенный (28.57%). Доценты обращаются к ресурсам библиотеки периодически или часто (40.91% и 30.30% соответственно), а старшие преподаватели – периодически или редко (46.15% и 35.90%).

Более двух третей преподавателей (70.27%), являющихся регулярными потребителями услуг, обращаются в библиотеку за получением каких-либо изданий во временное пользование. Довольно распространенными являются такие услуги, как получение информации о составе библиотечного фонда (51.35%), обращения за консультациями по поиску документов и составлению библиографических списков (40.54%).

Что касается востребованности платных услуг, то наиболее массовыми среди преподавателей являются оформление читательского билета (75.68% среди регулярных потребителей) и определение классификационного индекса научной работы по УДК и ББК (40.54%). Примерно каждый четвертый преподаватель (27.03%) регулярно обращался в библиотеку за ксерокопированием, распечаткой, сканированием документов. Следует отметить, что среди постоянных получателей библиотечных услуг весьма востребовано пользование межбиблиотечным абонементом.

Преподаватели более требовательны к содержанию библиотечного фонда, их высказывания критичнее, чем оценки студентов и аспирантов. Только примерно каждый десятый (11.33%) регулярно находит необходимое ему издание, а каждый пятый (21.33%) остается удовлетворенным далеко не всегда. Чаще других испытывают трудности с поиском необходимой литературы профессора (на это указал каждый третий).

Более половины преподавателей в той или иной степени (58%) удовлетворены комплектностью библиотечного фонда по тем дисциплинам, которые они ведут. В то же время довольно велика доля тех, кто высказал свою полную или частичную неудовлетворенность (37.33%) данным положением дел.

В целом по университету, лишь каждый пятый преподаватель (20.67%) указал, что по его направлению деятельности внутривузовская литература в библиотеке представлена достаточно полно. Большинство же считает, что по данному направлению существуют пробелы.

Как и студенты, большинство преподавателей (62%) посещают залы библиотеки, в основном, находящиеся в главном корпусе. Однако почти каждый четвертый пользуется услугами библиотеки дистанционно, с рабочего (24.67%) или домашнего (23.33%) компьютера.

Преподаватели высоко оценивают уровень комфортности залов Научной библиотеки. Большинство из них считают помещения в основном комфортными. Недостаточно комфортными охарактеризовали читальные залы главного корпуса лишь 7.53% респондентов, зал на ул. Студенческая, 14 – только 4.65% и зал по адресу ул. Преображенская, 78 – 14.29% респондентов. Ни один преподаватель, из числа посещающих читальные залы, не посчитал их не комфортными.

Среди тех преподавателей, которые сослались на недостаточную комфортность залов, большинство, независимо от должности и опыта работы, в качестве причин назвали нехватку персональных компьютеров и плохое освещение (по 63.64%). Отметим, что последний недостаток довольно часто упоминали и студенты.

Более половины участвовавших в опросе преподавателей (54.67%) оценили качество работы персонала Научной библиотеки как в основном хорошее. Около трети (36.67%) выставили максимальную оценку. Несмотря на то, что респонденты не высказали явных отрицательных характеристик работе сотрудников библиотеки, часть из них все же указала на негативные проявления. В первую очередь, преподаватели сетуют на медлительность персонала (12.20% среди тех, кто оценил обслуживание как в основном хорошее и 80% среди тех, кто считает его недостаточно хорошим).

К сайту Научной библиотеки за получением информации и услуг с той или иной частотой обращается подавляющая часть преподавателей (93.33%), но многие делают это все же периодически (46.67%), а не регулярно (17.33%).

Наиболее массовой причиной обращения преподавателей, независимо от их должности, к сайту Научной библиотеки является поиск и заказ необходимых изданий в электронном каталоге (половина и более респондентов во всех случаях). Среди тех, кто регулярно пользуется сайтом, многие (42.31%) ведут работу с российскими подписными базами данных и с базами данных НИУ «БелГУ» (50%). Работа с электронным архивом университета и путеводителем по Интернету наименее востребованы.

При работе с российскими подписными базами данных, в первую очередь, преподаватели обращаются к ресурсу диссертаций РГБ (64%) и Научной электронной библиотеке (44%). Наименее востребованы EastView (1.33%) и УИС «Россия» (4%).

Преподаватели гораздо чаще обращаются к российским подписным базам данных, нежели студенты, однако их предпочтения практически не совпадают, за исключением ВИНТИ. Мы можем утверждать, что, имея опыт поиска информации в базах данных, преподаватели транслируют его обучающимся в редких случаях.

В рейтинге востребованности среди зарубежных подписных баз, независимо от должности, лидирует, по казанным уже выше причинам, Scopus (21.33%). Использование остальных зарубежных баз данных существенно ниже.

В отличие от студентов отсутствие информированности не является ведущей причиной того, что преподаватели не работают с подписными базами данных. В данном случае респонденты чаще ссылаются на затруднения с получением доступа к базам (16.67% по этой причине не работают с российскими базами и 14.06% – с зарубежными). То есть можно констатировать, что части преподавателей не хватает информации по инструментальному освоению технологии работы с подписными базами данных.

Около половины преподавателей выставили хорошую оценку основным характеристикам сайта Научной библиотеки (таблица 1). Однако расчет средневзвешенного коэффициента по выше приведенной методике показывает, что уровень оценки информированности ресурса (0.3133) все же несколько выше, чем доступности (0.2767) и актуальности информации (0.2667).

Две трети преподавателей (64%) оценили качество предоставления услуг Научной библиотеки как в основном высокое. И хотя никто не указал на низкое качество предоставляемых услуг, все же следует отметить существенные резервы для роста, так как максимальную оценку выставили только 12.67% респондентов.

Информированность преподавателей о реализации в университете Целевой программы «Развитие научной библиотеки» конечно выше, чем среди студентов и аспирантов, но учитывая, что только примерно каждый десятый (9.33%) знаком с ее содержанием, следует признать существенные недостатки в информационном сопровождении программы.

Из числа преподавателей, в той или иной степени информированных о Целевой программе, большинство получили данную информацию от руководства факультетов (57.14% среди знакомых с содержанием программы) и кафедр (50%). Для некоторой части преподавателей важными источниками явились сайт университета (42.86%) и Научной библиотеки (50%). Следует отметить весьма низкую роль в распространении информации ректората и администрации университета.



Из числа работников профессорско-преподавательского состава, ознакомленных с содержанием программы «Развитие научной библиотеки», большинство (57.14%) уверены, что она в основном учитывает потребности преподавателей как потребителей библиотечных услуг. Однако каждый пятый (21.43%) придерживается иного мнения и полагает, что в программе, в основном, эти потребности не учтены.

Наполненность документного фонда библиотеки ее сотрудниками оценивается по-разному. Наиболее положительно оценивается наполненность диссертационными работами (32.91% – хорошая), а наименее – наполненность книжными изданиями (25.32% – не удовлетворительная). Промежуточное положение занимают периодические издания и патенты.

Уровень оценок наполненности состава электронной библиотеки также различен. Относительно высокая оценка наполненности диссертационными работами (22.78% – хорошо), и статьями (22.78%), а худшие показатели вновь у книжных изданий (22.78% – не удовлетворительно). Только каждый четвертый работник библиотеки (24.05%) считает, что внутривузовская литература в фондах представлена достаточно полно. Более половины (58.23%) полагают, что в данном вопросе существуют пробелы.

Мнения респондентов относительно содержательности репертуара, предоставляемых пользователям удаленных ресурсов, разделились на две наиболее часто упоминаемые и примерно равные категории. В одном случае работники считают, что репертуар ресурсов в основном разнообразен и достаточно полон (45.57%), в другом – не достаточно разнообразен и полон (44.30%). Но в любом случае, о максимальной полноте репертуара, заявил лишь один участник опроса.

Каждый третий респондент (32.91%) считает весьма удобным интерфейс электронного каталога библиотеки, но две трети опрошенных (65.83%) все же допускают возможность его совершенствования.

Показатели оценки ключевых параметров сайта Научной библиотеки выше, чем в предыдущих разделах. Это естественно, учитывая, что никто из персонала не указал не удовлетворительные характеристики. Но в данном случае следует понимать – квалификация сотрудников библиотеки при работе с собственными информационными ресурсами и технологиями, несомненно, выше, в виду объективных обстоятельств, чем у большинства преподавателей и студентов.

Большинство сотрудников признается, что работа с издательствами и книготорговыми фирмами ведется в основном эффективно (51.90%), однако, почти каждый четвертый (24.05%) указывает на наличие проблем в этом направлении деятельности. Более других в неэффективности сотрудничества уверены самые опытные сотрудники (почти каждый третий проработавший более 10 лет против 14.29% среди тех, кто работает в библиотеке от 6 до 10 лет и 20% – от 3 до 5 лет).

При этом причинами, обуславливающими неэффективную работу с издательствами, называются, независимо от опыта, в основном недостаток финансирования (94.74%) и незаинтересованность руководства университета (10.53%). Скорее всего, проблема носит комплексный характер – денежные средства выделяются в недостаточном объеме в виду незаинтересованности руководства, но о последнем решается заявить не каждый респондент. 7.14% сотрудников библиотеки со стажем работы от 6 до 10 лет, заявили, что в ряде случаев не ясны потребности факультетов и кафедр.

О явных недостатках в системе консультирования и информирования пользователей Научной библиотеки сообщают немногие (8.86%) респонденты, но о том, что она пока все-таки не достигла своего заверченного вида, свидетельствуют ответы большинства (59.49%) работников библиотеки.

Среди тех, кто отметил наличие явных недостатков в системе консультирования и информирования, большинство (71.43%) указали на то, что студенты и преподаватели не знают о способах получения информации. В совокупности с полученными данными опроса студентов и преподавателей, следует признать объективный характер наличия такой проблемы.

Анализ удовлетворенности работников библиотеки различными аспектами профессиональной деятельности показывает, что среди персонала наиболее высок уровень неудовлетворенности системой материального поощрения (43.04% – не удовлетворены)

и возможностями участия в различных формах повышения квалификации (32.91%). Довольно высок уровень удовлетворенности возможностями участия в конференциях (25.32% – удовлетворены), организацией рабочего места (26.58%).

С учетом рассмотренных ответов на предыдущий вопрос предсказуемо, что существующая в университете система повышения квалификации удовлетворяет только 22.78% опрошенных. Большинство сотрудников библиотеки (53.16%) она устраивает отчасти, а 12.66% респондентов не устраивает вовсе.

Четверть сотрудников библиотеки (25.32%) полагают, что популяризаторская функция Научной библиотекой реализуется недостаточно успешно. К числу наиболее существенных причин, обуславливающих наличие такой ситуации, респонденты относят: отсутствие понимания среди потребителей библиотечных услуг, незаинтересованность руководства факультетов и кафедр, нехватку финансовых средств (все по 35%).

Качество услуг, предоставляемых на бесплатной основе, сотрудники библиотеки оценивают довольно высоко, в большинстве случаев указывая максимальные баллы. Но большое значение в этих условиях приобретает соотношение оценок различных услуг. Наиболее высокий показатель оценки у услуги «выдача библиографических справок» (9.57 – средний балл), а наиболее низкие оценки получили услуги «выдача издания во временное пользование» (8.72) и «предоставление информации о составе библиотечного фонда» (8.86). При этом данные услуги являются наиболее востребованными среди студентов и преподавателей.

Качество платных услуг сотрудниками библиотеки оценивается еще выше. В данном случае показатели бальной оценки по всем видам услуг весьма близки друг другу. Наиболее высок рейтинг услуг «Предоставление доступа к базам данных НИУ «БелГУ» (9.78) и «Оформление заказа на литературу» (9.76). Ниже остальных респонденты оценили качество услуги «Оформление читательского билета» (9.59). Данная услуга также является наиболее массовой среди потребителей.

В целом качество услуг большинством работников библиотеки оценивается как в основном высокое (62.03%), в то время как не имеют нареканий только треть персонала (32.91%), что несколько расходится с результатами индивидуальных оценок услуг, предоставляемых на платной и бесплатной основе. Скорее всего, с понятием «качество предоставления услуг в целом» многие сотрудники соотносят более широкую характеристику деятельности Научной библиотеки.

Большинство работников библиотеки в той или иной степени уверены (88.61%), что реализация Целевой программы «Развитие научной библиотеки» способствует решению стоящих перед ними задач. Сомневаются в этом лишь 6.33% опрошенных. Вариант «в основном нет» выбрали только респонденты самой опытной категории (9.43%). Немногие сомневающиеся в соответствии Целевой программы задачам библиотеки назвали несколько причин, в числе которых чаще указывается нехватка финансовых средств.

Полученные материалы социологического исследования и их аналитическая интерпретация позволили сформулировать ряд общих выводов, характеризующих эффективность реализации Целевой программы «Развитие научной библиотеки».

Услуги Научной библиотеки, несомненно, востребованы в студенческой среде и среди преподавателей. Однако далеко не все потребители, в особенности студенты, пользуются этими услугами регулярно. Наиболее массовыми являются традиционные библиотечные услуги по поиску и получению изданий из состава библиотечного фонда, либо формальные процедуры и услуги технического характера, такие как оформление читательского билета или ксерокопирование, распечатка и сканирование документов. В то же время услуги, в большей степени связанные с осуществлением научной деятельности предоставляются существенно реже. Такая ситуация обусловлена, во-первых, проблемами в организации эффективной научной работы на факультетах и кафедрах университета, вовлеченностью в нее небольшой доли студентов, а во-вторых – не достаточной популяризацией деятельности Научной библиотеки, несовершенством методики распространения информации о порядке получения библиотечных услуг. Выражается это, в частности, и в том, что пока лишь примерно четвертая часть преподавателей, и только каждый десятый студент владеют навыками дистанционного получения услуг Научной библиоте-



ки, используя персональный компьютер и Интернет. Обобщающая оценка качества предоставляемых Научной библиотекой услуг, в основном, положительная, но максимально высокие характеристики встречаются не так часто.

К сайту Научной библиотеки пока регулярно обращается меньшая часть преподавателей и студентов. Последние, в подавляющем большинстве случаев, лишь для поиска информации и изданий. Иные возможности ресурса используются существенно реже, но в структуре потребностей постоянных пользователей возрастает роль таких видов деятельности, как работа с электронными периодическими изданиями, подписными и базами данных НИУ «БелГУ», информационными правовыми системами. Обращает на себя внимание тот факт, что студенты на старших курсах обучения, за исключением последнего, а также более опытные преподаватели реже пользуются сайтом Научной библиотеки. Скорее всего, это обусловлено большей адаптивностью молодого поколения к новым информационным технологиям, но с другой, может свидетельствовать и о том, что возможности библиотечного Интернет-ресурса не во всем соответствуют запросам более опытных респондентов. В данном случае, вероятно, существует потребность в будущем более детально проанализировать причины такой ситуации.

С подписными базами данных регулярно работают далеко не все преподаватели, и еще меньше студентов. То, что такие подписные базы, как диссертации РГБ, Scopus, научная электронная библиотека чаще упоминаются респондентами в своих ответах, свидетельствует о первостепенной роли практических задач научной работы студентов, профессиональной деятельности преподавателей в актуализации использования подписных баз данных. В то же время полученные данные требуют совершенствования ведения мероприятий по разъяснению порядка получения доступа и работе с подписными базами данных. Подтверждение этому являются ответы студентов, в одном случае, ссылающихся на плохую информированность, и преподавателей, в другом, сообщающих о затруднениях в получении доступа.

Уровень оценок различных параметров сайта Научной библиотеки скорее низок. В частности информированность оценивается несколько выше других параметров – доступности и актуальности. Оценки персонала библиотеки выше, но это объективная, по своей сути, ситуация лишь подтверждает необходимость проведения мероприятий по ознакомлению со структурой сайта библиотеки ее пользователей.

Содержание библиотечного фонда в несколько большей степени устраивает студентов и аспирантов, чем преподавателей. Но в данном случае все же необходимо ориентироваться на мнение последних, так как они являются более регулярными потребителями услуг, предоставляемых библиотекой. При этом если удовлетворенность обеспеченностью изданиями по общепрофессиональным дисциплинам довольно высока, то на старших курсах, на которых преобладают специальные предметы, необходимые издания находятся реже. Более трети преподавателей в той или иной степени высказали неудовлетворенность комплектностью библиотечного фонда по читаемым дисциплинам. Представленной внутривузовской литературы пока явно не достаточно, об этом свидетельствуют и ответы профессорско-преподавательского состава.

Экспертная оценка, проведенная персоналом Научной библиотеки, показала, что существует некоторые проблемы в вопросах пополнения документного фонда, в большей степени, в отношении книгоизданий, в том числе в электронной форме. Некоторыми работниками при этом указывается на недостаточную эффективность работы, которую ведет библиотека с издательствами и книготорговыми фирмами.

Представляется необходимым, судя по ответам персонала, вести работу в направлении расширения репертуара, предоставляемых пользователям удаленных ресурсов.

Важным достижением деятельности Научной библиотеки, в том числе в рамках реализации Целевой программы «Развитие научной библиотеки», следует признать относительно высокий уровень комфортности предоставления услуг и качества обслуживания персонала. Студенты и преподаватели, в основном, положительно оценивают данные параметры деятельности библиотеки. Но, ни в коем случае нельзя полагать, что в настоящее время достигнут максимально высокий уровень обслуживания потребителей. При увеличении востребованности библиотечных услуг и оказании их в более массовом порядке следует ожидать снижения уровня удовлетворенности потребителей, в случае от-



сутствия должного внимания со стороны администрации Научной библиотеки. Тем более, в ходе исследования были отмечены некоторые претензии к комфортности читальных залов (нехватка персональных компьютеров, плохое освещение, неудобное оборудование и пр.) и работе персонала (проявления грубости, медлительность).

Плохая информированность респондентов о содержании Целевой программы «Развитие научной библиотеки» дополняет картину недостаточно эффективного информационного взаимодействия между Научной библиотекой с одной стороны и факультетами и кафедрами с другой. Информированность о программе важна с позиции поддержания имиджа Научной библиотеки. Среди знакомых с содержанием программы больше тех, кто согласен, что она учитывает их потребности. Тем самым повысив уровень информированности о программе среди потребителей библиотечных услуг, можно ожидать роста уровня поддержки деятельности библиотеки в целом. При должном подходе образ библиотеки как динамично меняющейся структуры, модернизирующейся в направлении повышения качества предоставляемых услуг, безусловно, должен найти положительный отклик. Очевидно, что Научной библиотекой должны быть предприняты меры по совершенствованию системы консультирования и информирования потребителей библиотечных услуг, коими являются все учащиеся и преподаватели.

Исследование показало, что в информационном сопровождении реализации Целевой программы в недостаточной степени задействован административный ресурс, в первую очередь, на уровне руководства университета. Недостаточно представлена информация о реализации программы и на официальных информационных ресурсах, в том числе и на самом сайте Научной библиотеки.

Несомненно, что важным фактором успешности реализации Целевой программы «Развитие научной библиотеки» и обеспечения эффективного функционирования библиотеки выступает удовлетворенность различными аспектами профессиональной деятельности ее персонала. Сотрудники библиотеки с относительно небольшим стажем работы, в первую очередь, не удовлетворены возможностями повышения квалификации, а более опытные работники – системой материального поощрения.

Сформулированные общие выводы позволяют заключить о полном решении поставленных исследовательских задач.

Таким образом, основываясь на полученных результатах исследования, администрации университета, субъектам реализации Целевой программы «Развитие научной библиотеки» целесообразно предусмотреть:

- разработку и согласование кафедрами, факультетами, научными подразделениями университета ежегодного единого плана-графика информационных мероприятий по популяризации инновационных технологий библиотечно-информационного обслуживания. Планируемые мероприятия необходимо ориентировать на разные категории потребителей с учетом их информационных потребностей.

В первую очередь необходимо «просвещать» преподавателей, так как именно они в дальнейшем способны осуществить передачу знаний студенческой аудитории. В этой связи представляется полезным, внедрять новые формы информирования, например, такие, как: проведение методических семинаров на кафедрах с участием сотрудников библиотеки; организация тематической рассылки об актуальных возможностях доступа к электронно-библиотечным системам по профильным факультетам / кафедрам; выступление-презентация современных возможностей библиотеки на общеуниверситетском собрании кураторов с рассылкой презентационных материалов для проведения ими в дальнейшем кураторских часов. В рамках «дней информации» представляется полезным организовать практические занятия для желающих, с целью обучения их работе с имеющимися подписными базами данных. Безусловно, необходимо сохранить традицию краткосрочного повышения квалификации профессорско-преподавательского состава по программе «Внедрение в образовательный процесс электронно-библиотечных систем».

Важнейшей целевой аудиторией в процессе информирования являются студенты. Учитывая, что технология краткого знакомства первокурсников с библиотекой в процессе получения читательского билета отработана, необходимо сосредоточить усилия на аудитории старших курсов. Информирование данной категории возможно в рамках проведения кураторских часов с участием представителя библиотеки, мероприятий в залах библи-



лиотек – публичных лекций, тематических встреч и т.д. Студентов второго и третьего курсов в большей степени необходимо ориентировать на имеющиеся в распоряжении библиотеки образовательные ресурсы, а четвертого, пятого и шестого курсов – на возможности доступа к научным источникам информации, имеющимся в документальном и электронном фондах библиотеки.

- обновление интерфейса сайта Научной библиотеки. Преобразования должны, в первую очередь, быть направлены на упрощение интерфейса, придание ему «дружелюбного», интуитивно понятного для пользователей характера. Часть информации сайта нуждается в пояснении алгоритма работы. Например, процесс освоения пользователями подписных баз данных был бы существенно облегчен при наличии на сайте видеоинструкций работы с ними и презентаций, иллюстрирующих их возможности. В некоторых случаях заголовки не содержат информации для «непосвященных» (например, указание на тестовый доступ к базе данных в очень краткой форме могло бы содержать информацию о том, кому эта новость предназначена – физикам, математикам, филологам и т.п.). Новости Научной библиотеки (в первую очередь, по реализации Целевой программы «Развитие научной библиотеки»), возможно, необходимо размещать и на ресурсе университета, формируя, тем самым, позитивный образ динамично развивающейся библиотеки национального исследовательского университета, доступной для любой категории пользователей.

- активизацию деятельности по пополнению фондов библиотеки. Наряду с оптимизацией работы с книгоиздателями по книжному фонду при содействии администрации БелГУ, необходимо проработать механизм расширения спектра внутривузовских изданий, особенно по факультетам, слабо обеспеченным литературой. Возможно, следует вернуться к практике издания УМКД в бумажном виде с целью пополнения ими документного фонда библиотеки.

- дальнейшее оснащение залов библиотеки компьютерной техникой и улучшение условий работы в них (освещение, звукоизоляция и т.д.). Эффективной реализации этой цели может послужить организация обратной связи в реальном времени, например, в форме небольшой анонимной анкеты, характеризующей качество обслуживания, выдаваемой пользователю вместе с литературой и опускаемой в ящик на выходе из зала или книги отзывов и предложений.

- разработку и внедрение планов индивидуального профессионального развития, а также системы дополнительной материальной мотивации, учитывающей реальные заслуги сотрудников библиотеки. План индивидуального профессионального развития может включать: компетенции, которыми сотрудник обладает; компетенции, требующие дополнительного развития; перечень мероприятий, позволяющих развивать необходимые компетенции; включение в резерв вышестоящих должностей; стажировки, которые для ознакомления с функциями должности, в резерв которой включен сотрудник; результат, который должен быть достигнут в процессе стажировки; факт исполнения индивидуального плана развития.

Список литературы

1. Варакин, В.П. Управление ресурсами централизованной библиотечной системы / В.П. Варакин, Н.Е. Каленов // Информационные ресурсы России. – 2010. – № 3. – С. 2-11.
2. Глухов, В.А. «Электронное библиотечное дело»: Pro et contra / В.А. Глухов, О.Л. Лаврик // Библиосфера. – 2007. – № 4. – С. 3-6.
3. Пилко, И.С. Информационные и библиотечные технологии / И.С. Пилко. – СПб.: Профессия, 2008. – 342 с.
4. Редькина, Н.С. Библиотечная технология: история и современность / Н.С. Редькина // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 6. – С. 36-50.
5. Жабко, Е.Д. Электронные ресурсы и информационно-библиотечное обслуживание / Е.Д. Жабко // Информационный бюллетень РБА. – 2003. – № 27. – С. 17;
6. Моргенштерн, И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика / И.Г. Моргенштерн. – М.: Либерея-Библинформ, 2011. – 172 с.
7. Нещерет, М.Ю. Мир сквозь «призму» библиографии: профессиональное сознание библиографа и его структура / М.Ю. Нещерет // Труды Международного библиографического конгресса. – СПб.: РНБ, 2012. – С. 114-121.



8. Свирюкова, В. Г. К вопросу об информационном обеспечении ресурсами на электронных носителях образовательного процесса в регионе / В.Г. Свирюкова // Место и роль библиотеки в инфраструктуре образовательного пространства: Сибирь и Дальний Восток : сб. науч. Трудов. - Новосибирск, 2003. - С. 69-76.

9. Юдина, И.Г. Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки / И.Г. Юдина, О.Л. Лаврик // Библиосфера. - 2010. - № 1. - С. 35-42.

10. Тикунова, И.П. Концептуальные модели современной библиотеки в странах Баренцева Евро-Арктического региона / И.П. Тикунова // Вестник Поморского университета. - Сер. «Гуманитарные и социальные науки». - 2006. - № 8. - С. 101-104.

11. Артемьева, Е.Б. Библиотечные ресурсы удаленного региона в контексте системных трансформаций социум / Е.Б. Артемьева, Л.Ю. Данилова. - Новосибирск: ГПНТБ СО РАН, 2008. - 254 с.

12. Гендина, Н.И. Информационная подготовка и медиаобразование в России и странах СНГ. Проблемы формирования информационной культуры личности и продвижения идей информационной и медиаграмотности / Н.И. Гендина. - Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2012. - 186 с.

13. Гиляревский, Р.С. Информационный менеджмент: управление информацией, знанием, технологией / Р.С. Гиляревский. - СПб.: Профессия, 2009. - 303 с.

14. Паршукова, Г.Б. Библиотечные дисциплины: подготовка кадров / Г.Б. Паршукова. - М.: Либеря-Бибинформ, 2009. - 160 с.

15. Гладкова, М.В. Качество высшего образования в рыночном обществе предмет дискурса / М.В. Гладкова // Журнал социологии и социальной антропологии. - 2007. - Т. 10. - Спецвыпуск. - С. 50-65.

16. Нуждин, В.Н. Стратегическое управление качеством образования / В.Н. Нуждин // Высшее образование сегодня. - 2003. - № 4. - С. 6-13.

17. Иванов, В.Н. Основы социального управления / В.Н. Иванов, В.И. Патрушев. - М.: Высшая школа, 2001. - 271 с.

18. Франчук, В.И. Основы общей теории социального управления / В.И. Франчук. - М.: Институт организационных систем, 2000. - 230 с.

SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF QUALITY OF INFORMATION AND BIBLIOGRAPHIC SERVICE IN THE BELGOROD NATIONAL RESEARCH UNIVERSITY

B.V. ZALIVANSKY¹⁾

E.V. SAMOKHVALOVA²⁾

*Belgorod State National Research
University*

¹⁾*e-mail: Zalivansky@bsu.edu.ru*

²⁾*e-mail: Samokhvalova@bsu.edu.ru*

The results of sociological research within which the assessment of efficiency of realized technologies of information and bibliographic service at the Belgorod state national research university is carried out are presented in the article. The key problems interfering the organization of library service in a higher educational institution are revealed, recommendations about their overcoming are formulated.

Key words: library science, information and bibliographic service, availability of library service, library personnel, information resources, Development of Scientific Library program.