

Новые направления деятельности университетских библиотек Великобритании

Данный отчет написан по результатам посещения библиотек Университетского Колледжа Лондона (University College London) и Имперского Колледжа Лондона (Imperial College London) в ноябре 2011 года. Он не претендует на звание научной работы, а является скорее результатом наблюдений за работой этих библиотек и бесед с коллегами. Главная цель этой публикации — отразить новейшие и приоритетные направления деятельности университетских библиотек Великобритании в области информационного обслуживания пользователей.

Служба обслуживания пользователей и информационно-библиографическая служба в библиотеках Университетского Колледжа Лондона

Как один из старейших и самых уважаемых университетов Великобритании и мира, Университетский Колледж Лондона имеет развитую сеть библиотек, которая включает в себя 16 подразделений: 2 больших междисциплинарных библиотеки (Научная библиотека и Главная библиотека) и 14 библиотек поменьше, обычно находящихся при соответствующих школах и кафедрах. Первая библиотека Университетского Колледжа была открыта в 1836 году, а суммарный фонд всей библиотечной системы насчитывает более 1.5 миллионов изданий. Библиотеки открыты для всех студентов, профессоров и сотрудников университета. За небольшую плату другие пользователи также могут также получить читательский билет и годовой абонемент¹.

Обслуживание пользователей в удобном для них режиме и предоставление квалифицированных консультаций по поиску информации - один из основных приорите-

тов любой современной библиотеки. Библиотеки Университетского Колледжа автоматизированы, и книги можно получить и сдать, используя станции самостоятельной книговыдачи. Часть станций отведена под самостоятельную выдачу материалов, остальные станции - под возврат. Возвращенные книги проверяются компьютерной системой на предмет предварительного заказа или необходимости реставрационных работ, а затем расставляются на полки помощниками библиотекаря. Отдельно от других расположены «short loan books» - книги, зарезервированные преподавателями для определенных классов. Эти книги можно взять только на несколько часов через отдельную станцию книговыдачи, предназначенную специально для этих книг.

Автоматизирование процессов возврата и выдачи книг позволяет Библиотеке увеличить часы работы, а библиотекари могут посвятить больше времени работе с пользователями. Обе основные библиотеки Университетского Колледжа открыты ежедневно с 8.45 до 22.30, а за несколько недель до сессии библиотека начинает работать круглосуточно. С 9.00 до 18.30 в библиотеках работают две службы помощи: Issue Desk (выдача книг) и Enquiry Desk (информационно-библиографическая служба). Кроме того в Библиотеке работает служба помощи IT, организованная университетским департаментом IT. В вечернее и ночное время, после закрытия библиотечных служб помощи, библиотека работает под присмотром службы охраны, без присутствия библиотекарей.

Issue Desk в основном занимается выдачей и приемом книг при большом наплыве посетителей и поломке станций книговыдачи, выдачей зарезервированных и запрошенных книг, хранением и выдачей утерянных вещей, приемом библиотечных штрафов за просроченные книги и другие нарушения, а также разъяснением простых вопросов. Работники Issue Desk чаще всего не являются профессионалами библиотечного дела: многие из них - студенты или недавние выпускники университета и работают неполный рабочий день. Вся профессиональная помощь по поиску печатной и электронной информации осуществляется информационно-библиографической службой. Рабочее место библиографа оборудовано так, чтобы пользователь, пришедший с вопросом, мог присесть рядом и наблюдать за поиском информации. Такие «дружелюбные» рабочие места заменили собой высокие библиотечные кафедр, которые отгораживают библиотекаря от пользователя и делают демонстрацию на экране компьютера проблематичной. В основном пользователи обращаются к библиографам за помощью при поиске книг и других материалов в библиотечном каталоге, попытках получить доступ к электронным ресурсам, а также за советом при подготовке отдельного проекта или письменной работы. Главные требования к библиографам — хорошо разбираться в подписных базах данных, открытых ресурсах интернета и библиотечном каталоге, и уметь показать все эти ресурсы студентам и преподавателям, которые обратились за помощью. Кроме самих сотрудников службы библиографии, многие ведущие специалистов других библиотечных подразделений проводят в этой службе около 2-4 часов в неделю, отвечая на вопросы пользо-

вателей и консультируя их по вопросам нахождения информации. Кроме вопросов, которые пользователи задают при личном посещении библиографической службы, библиографы также отвечают на вопросы, полученные по электронной почте. Кстати, такую работу библиотекарь может делать и на дому, что позволяет университетским библиотекарям работать по достаточно гибкому графику.

Предметные специалисты

Университетская библиотека отвечает за информационное сопровождение научного и академического процесса работы университета, а значит, для нее важно поддерживать и развивать фонд, отвечающий основным интересам студентов и преподавателей - как в печатном, так и в электронном виде. Более того, необходимо иметь возможность оказать пользователям специализированную помощь по любому предмету, будь это социология, медицина или инженерное дело. Именно поэтому предметные специалисты - неотъемлемая часть любой библиотечной команды в западной университетской библиотеке. Предметные специалисты отвечают за три основных сферы деятельности: поддержание и развитие библиотечного фонда в области их специализации, налаживание и поддержание связи с соответствующей школой или кафедрой, и работа со студентами.

1. **Поддержание и развитие библиотечного фонда в области специализации.** Специалисты академического сопровождения занимаются отбором и закупом новой литературы и электронных ресурсов (часто в тесном сотрудничестве с профессорами своей школы), а также поддержанием уже существующей коллекции. Из-за недостатка пространства — большой проблемы для любой старой библиотеки — а также из-за быстрого устаревания материалов в некоторых дисциплинах (медицина, естественно-технические науки), библиотекари регулярно проверяют коллекцию на предмет используемости и списывают либо отправляют в удаленное хранилище устаревшие книги и журналы. При заказе новых материалов библиотекари используют специализированные базы данных и библиотечные журналы, а также руководствуются приоритетными направлениями своей кафедры. Как и в других западных университетах, студенты Университетского Колледжа сами покупают учебники для классов, однако библиотека всегда старается иметь несколько учебников для использования в библиотеке, обычно из расчета 1 учебник на 10 студентов. Профессора департаментов часто участвуют в отборе печатных и электронных материалов для библиотеки в качестве консультантов, однако решение по закупу и количеству ресурсов принимает именно предметный специалист в соответствии с годовым бюджетом и общей концепцией развития библиотеки. Таким образом, бюджет на комплектование каждый год разделяется между предметными специалистами, отвечающими за различные направления, и они выступают в качестве комплектаторов.

2. **Связь со школой или кафедрой.** Для успешного поддержания академического процесса, библиотекаря необходимо знать как можно больше о кафедре, которую он сопровождает. Предметные специалисты стараются посещать все собра-

ния и мероприятия кафедры, как официальные, так и неофициальные: заседания комитетов, лекции, круглые столы, встречи профессоров за пределами университета. По словам библиотекарей, часто наладить связь с преподавателями и исследователями гораздо легче в неформальной обстановке. Посещение всех этих мероприятий дает библиотекарю необходимую информацию о работе кафедры, ключевых темах исследований, новых классах, новых способах преподавания. В свою очередь, это позволяет ему более эффективно развивать библиотечную коллекцию, предоставлять студентам доступ к ней и грамотно планировать образовательную работу. Кроме того, библиотекарь не только собирает информацию, но и служит представителем библиотеки на кафедре или в школе. Таким образом, преподаватели видят, что библиотека — это неотъемлемая часть университета, готовая поддержать кафедру во всех академических нововведениях. Многие преподаватели редко бывают в библиотеке из-за нехватки времени и предпочтения электронных ресурсов печатным. Присутствие специалиста академического сопровождения на мероприятиях кафедры позволяет им обсудить необходимые вопросы, а библиотекарю — выступать посредником между кафедрой и руководством библиотеки.

3. Образовательная и консультационная работа со студентами. Как станет видно из следующего раздела, некоторые из библиотечных филиалов имеют специальные отделы, занимающиеся исключительно образовательной работой, однако в большинстве из них эту функцию на себя берут специалисты академического сопровождения. Образовательная работа начинается с первого семестра, когда для первокурсников проводятся вступительные тренинги по работе с библиотечными ресурсами. Обычно эти тренинги проводятся для 20-30 человек в специальных компьютерных залах, где слушатели могут повторять действия лектора и выполнять специальные упражнения. В течение всего учебного года по расписанию проходят тренинги по навыкам расширенного поиска, поиску информации по отдельным дисциплинам и по использованию отдельных баз данных. Обычно новый тренинг проводится каждые две недели, и студенты могут зарегистрироваться на него через специальную систему регистрации на сайте библиотеки. Некоторые преподаватели интегрируют один или два библиотечных занятия в классное расписание — часто тренинги в таком случае завершаются небольшим тестом, который оценивается и засчитывается как одна из оценок за посещение класса. Библиотечные тренинги для магистрантов и докторантов также оцениваются и засчитываются как часть выполнения обязательной программы профессионального развития. Многие тренинги также доступны онлайн в виртуальной обучающей среде Moodle — это довольно подробная, пошаговая система уроков, на создание которой ушло несколько лет². Предметные специалисты также занимаются выполнением более специализированных справок для студентов в их области специализации. Например, студент, готовящий проект в области микробиологии может обратиться за помощью в информационно-библиографическую службу, однако если запрос носит очень узкоспециальный характер, библиограф скорее всего направит студента к предметному специалисту

для более подробной, профессиональной консультации. Студент также может найти контактные данные своего предметного специалиста через веб сайт библиотеки и списаться с ним по электронной почте напрямую.

Кроме этих обязанностей, каждая команда академического сопровождения ведет блог и делится новостями на библиотечном веб сайте и через социальные сети (чаще всего Facebook и Twitter). Интересно, что специалисты академической поддержки ориентируются не только на студентов и преподавателей университета, но и на внешнюю аудиторию. Некоторые из обновлений в Твиттере и на сайте освещают новые поступления книг, новости о работе библиотеки и полезные советы по поиску информации, но чаще всего новые посты и твиты содержат ссылки на интересные статьи и новости в области, за которую отвечает библиотекарь, а также новости самой школы. Это не только позволяет держать «фолловеров» в курсе последних событий в их сфере, но и создает имидж библиотеки как высокопрофессионального центра, отслеживающего и предоставляющего важную информацию. Для внешних «фолловеров» образ библиотеки также является частью образа университета. Так, например, библиотекари, работающие в Библиотеке Школы восточноевропейских языков и культуры при Университетском Колледже, гордятся тем, что их аккаунт Твиттер читают не только студенты, но и многие организации, работающие в регионе, включая пресс-службу президента России³. По словам одного из предметных специалистов, это большой плюс не только для их библиотеки, но и для Школы и Университетского Колледжа в целом. Твиттер также предоставляет удобную платформу для кратких вопросов от пользователей и ответов на них. Обо всех обновлениях на веб-сайте и в блоге библиотекари сообщают в Твиттере, и наоборот: каждое обновление в Твиттере отображается в специальной колонке на вебсайте библиотеки.

Образовательная деятельность

Образовательная деятельность тесно связана с работой предметных специалистов и является одной из основных областей развития западных библиотек на сегодняшний день. Она включает в себя обучение студентов сначала азам, а затем и тонкостям информационной грамотности, развитие у них способности быстро найти качественную, достоверную и актуальную информацию как в своей дисциплине так и по любой другой тематике. Если принять во внимание, что нынешние студенты — это будущие ученые, политики, профессионалы различных областей, становится понятно, почему информационная грамотность — это один из приоритетов университетских библиотек. От того, насколько студенты научатся грамотно находить и оценивать информацию, во многом зависит будущее общества. Именно поэтому некоторые библиотеки в составе Университетского колледжа имеют специальное подразделение, отвечающее исключительно за подготовку и проведение обучающих тренингов для студентов и профессоров. Примером такой библиотеки может служить одна из медицинских библиотек Университетского Колледжа под названием Royal Free Campus. В этой небольшой библиотеке работает 17 библиотекарей, и

5 из них занимаются исключительно обучающей работой, что показывает, насколько важное значение имеет это направление. Кроме того, важность образовательной работы демонстрирует тот факт, что многие университетские библиотеки при найме на работу предпочитают библиотекарей, у которых есть магистерская степень не только в области библиотечного дела, но и в области преподавания.

В целом, работа библиотекарей-тренеров во многом схожа с образовательной деятельностью предметных специалистов, однако проходит она в более интенсивном режиме. Так, в неделю проводится два-три тренинга для больших групп студентов, библиотекари создают и обновляют руководства для пользователей и страничку библиотеки на образовательном сайте Moodle, а также включают библиотечные материалы в страницы самих классов на этом сайте. Библиотекари очень серьезно относятся к этому аспекту своей работы, является он основным или нет. Так, один из библиотекарей-тренеров утверждает, что даже после нескольких лет работы и наличия готовых наработок по большинству тем у нее уходит приблизительно 2 часа на подготовку к каждому тренингу: в это время входит проверка и обновление слайдов для презентации, проверка электронных ресурсов на предмет соответствия слайдам, техническая проверка оборудования, проработка практических заданий в зависимости от аудитории. Так как электронные ресурсы постоянно обновляются и изменяются, библиотекарю, который занимается образовательной деятельностью, важно следить за всеми обновлениями и знать обо всех новых возможностях баз данных, поиска по каталогу и унифицированного поиска, инструментов по менеджменту цитирования и проверке на антиплагиат, и многих других электронных ресурсов. Только постоянно занимаясь самообразованием, общаясь с коллегами и издателями и посещая тематические мероприятия, библиотекарь может позиционировать себя как высококлассного специалиста по поиску информации, к которому будет рад обратиться за помощью каждый пользователь.

Планирование библиотечного пространства

Многие из библиотек западных университетов были построены много десятилетий, а в некоторых случаях и несколько веков назад. Так как с тех пор роль библиотеки во многом изменилась, важно, чтобы библиотечное пространство отражало эти изменения и привлекало пользователей в библиотеку.

Научная библиотека Университетского Колледжа - не исключение, и несколько лет назад прошла процесс реконструкции. Здание библиотеки было построено в 1960-х годах и функционировало как традиционная библиотека с отдельными читальными залами. Однако персонал библиотеки хотел модернизировать здание и приспособить его для работы над групповыми проектами, которые все больше становятся частью студенческой жизни, особенно в естественных науках и инженерном деле. Для этого первый этаж библиотеки, раньше отведенный под зал научной периодики, был перестроен. Журналы были перемещены в удаленное хранилище, а освободившееся пространство разделено на две компьютерных лаборатории (для

бакалавров и магистрантов), отдельный компьютерный класс для библиотечных занятий, и комнаты для работы над групповыми проектами. Комнаты для работы над групповыми проектами - это четыре отдельных комнаты, каждая из которых оснащена большим монитором, к которому можно подсоединить свой ноутбук, маркерной доской, а также розетками для ноутбуков и другого оборудования. Студенты могут забронировать комнату заранее через вебсайт или использовать ее при посещении библиотеки при отсутствии предварительной брони. Интересно, что перед проведением реконструкции администрация библиотеки провела онлайн-опрос среди студентов и учла их пожелания: например, именно студенты попросили установить в этих комнатах маркерные доски. Каждая комната названа в честь известного ученого из Университетского Колледжа и украшена изображениями из библиотечной коллекции.

Примечательно, что первый этаж, на котором находятся комнаты для работы над групповыми проектами, компьютерные лаборатории и службы обслуживания и библиографии, не является «тихим пространством». Именно здесь пользователи могут разговаривать, получать библиографические справки и вести совместную работу, не боясь потревожить других посетителей. Для индивидуальной работы в тихой обстановке студенты могут использовать читальные залы на 2 – 5 этажах библиотеки. Подобное «зонирование» библиотечного пространства – общая тенденция в библиотеках, которые должны служить для разных целей: здесь студент должен иметь возможность и в тишине подготовиться к экзамену, и поработать с одноклассниками над групповым проектом, и просто отдохнуть и почитать книгу. Популярность такого подхода среди студентов подтверждает тот факт, что после реконструкции максимальная посещаемость Научной библиотеки в день составила 6 000 человек вместе прежних 3 000.

Центральная библиотека Имперского Колледжа также недавно закончила проект по реконструкции здания - эта перепланировка оказалась настолько успешной, что принесла библиотеке награду от Общества дизайнеров интерьера^{4,5}. Как и в библиотеке Университетского Колледжа, здесь в основном переоборудовали первый этаж, оставив другие этажи для традиционных читальных и компьютерных залов. Прежде чем проводить реконструкцию, администрация библиотеки также посоветовалась со студентами и по результатам опроса выяснила, что им хотелось бы, чтобы при библиотеке работало кафе. Администрация библиотеки сочла это пожелание уместным и пошла навстречу студентам. Кафе находится в том же здании, что и библиотека, но отделено от нее дверьми. В то же время 15 библиотечных стационарных компьютеров находятся на территории кафе, а еда и напитки разрешены на первом этаже библиотеки, что способствует более неформальной атмосфере.

Остальная часть первого этажа отведена под общее пространство для совместной работы и подготовки групповых проектов. Часть этажа – это открытое пространство со специальными столами и стульями на колесиках, а также мобильными пере-

городками, которые могут передвигаться по мере необходимости, в зависимости от размера и потребностей студенческих групп. Кроме того в углах зала есть и постоянные отгороженные комнаты для командной работы. Все пространство для совместной работы оформлено в ярких тонах. Перед реконструкцией библиотека также получила в дар около 70 картин одного из местных художников, и новый дизайн был разработан так, чтобы гармонизировать с этими работами.

Заключение

Мы не ставили своей целью охватить все направления развития университетских библиотек. Конечно, интересно было бы рассмотреть нововведения в области комплектования и каталогизации (в том числе переход многих библиотек к приобретению уже обработанных книг и импортирование готовых записей для электронного каталога), закуп и организацию доступа к электронным ресурсам, стратегическое планирование и нововведения в библиотечном менеджменте. Однако в этой статье мы рассмотрели нововведения в тех аспектах работы библиотеки, с которыми в первую очередь сталкивается пользователь. Как видно из описания работы библиотек Университетского Колледжа и Имперского Колледжа Лондона, современные университетские библиотеки во многом находятся в процессе адаптации к изменениям в системе высшего образования. Увеличение количества групповых проектов в учебной программе ведет к перепланировке библиотечного пространства, для удобства посетителей увеличиваются часы работы, а библиотекари информируют студентов о новостях посредством вебсайтов, блогов и социальных сетей. В условиях все возрастающей автоматизации библиотечных процессов все более важной становится роль библиотекаря как консультанта, предметного специалиста и преподавателя, который может помочь студенту или ученому с нахождением необходимых материалов, продемонстрировать наиболее эффективную стратегию поиска в электронных базах данных или определить оптимальный журнал для публикации научной работы.

Список использованных источников

1. Официальный вебсайт библиотек Университетского Колледжа Лондона
<http://www.ucl.ac.uk/library/main.shtml>.
2. Образовательный аккаунт Библиотек Университетского Колледжа в системе Moodle с тренингами по электронным базам данных и другим ресурсам библиотеки <http://www.ucl.ac.uk/library/wise.shtml>.
3. Аккаунт Твиттер Библиотеки Школы восточноевропейских языков и культуры при Университетском Колледже <http://twitter.com/#!/UCLSSEESLibrary>.
4. Официальный вебсайт библиотек Имперского Колледжа Лондона
<http://www3.imperial.ac.uk/library>.
5. Слайд шоу о Центральной библиотеке Имперского Колледжа Лондона
<http://www3.imperial.ac.uk/library/usethelibrary/central/slideshow>.