

**Методы выявления изменяющихся потребностей
пользователей библиотеки**

Представлены методики, использованные в библиотеке университета Рочестер, которые могут применяться и в других вузах.

Доклад на совместном заседании Секции управления и менеджмента и Секции вузовских и научных библиотек «Формирование культуры для восприятия инноваций и изменений» в ходе 78-й Генеральной конференции ИФЛА (9-16 авг. 2012 г., Хельсинки, Финляндия).

Публикуется с одобрения аппарата ИФЛА.

Ключевые слова: вузовские библиотеки, пользователи, библиотека университета Рочестер, Рочестерский метод, библиотечное обслуживание, антропологические методы.

Веками считалось, что для создания хорошего университета нужна соответствующая библиотечная система. Однако всё чаще и чаще это предположение ставится под сомнение. Причины этого меняются и могут быть разными: жесточайшие экономические ограничения, отстранение физической библиотеки от доступа к электронной информации, региональное партнёрство и сотрудничество в консорциумах, возникновение информационных сервисов, таких как Google, которые вселяют надежду на почти мгновенные ответы на информационные запросы.

В настоящее время вузовские библиотеки уже не являются институтом, свободным от конкуренции и потенциальных альтернатив в том, что касается некоторых традиционных ключевых библиотечных сервисов. Подтверждение этому – проекты, подобные Google Books, DeepDyve, OverDrive и Ask.com и др.

В то время как библиотеки подчёркивают, что подобные альтернативы не могут сравниться с качеством информации и библиотечного обслуживания, предоставляемых вузовскими библиотеками, разрушительная инновация выходит на рынок в той его части, где качество исполнения не столь важно, но очень ценятся удобство и доступная цена. Зачастую новые фирмы не могут уделять должного внимания разрушительным технологиям в составе их экосистем. Сегодня вполне можно представить, что Интернет и основанные на нём всё расширяющиеся сервисы действительно окажутся для вузовских библиотек теми самыми разрушительными технологиями.

Вузовские библиотеки должны осознать, что они вступили на рынок, где конкуренция постоянно растёт, и научиться действовать соответствующим образом. Один из возможных способов – выработка ориентации, более нацеленной на интересы пользователей библиотеки (а не на формирование фондов, как это было ранее). Традиционные характеристики библиотек – объём фондов, статистика книговыдач – не могут продемонстрировать воздействие академической, т.е. вузовской, университетской, библиотеки и её ценность для вышестоящей организации, т.е. вуза.

В этом докладе представлены технологии, разработанные библиотеками *River Campus Libraries* университета Рочестер; их использование позволяет теснее увязать библиотечные сервисы, коллекции, помещения и электронные технологии с потребностями студентов, аспирантов и научных работников университета.

Сердцем того, что можно назвать «Рочестерский метод», является внедрение методов антропологии и этнографии, которые затем используются в изучении рабочих процессов различных групп университетского сообщества. Эти исследования основаны на убеждении, что более глубокое понимание рабочих процессов вузовского сообщества может выявить непреднамеренное расхождение библиотечных сервисов с интересами пользователя и подсказать библиотеке возможности создания новых услуг.

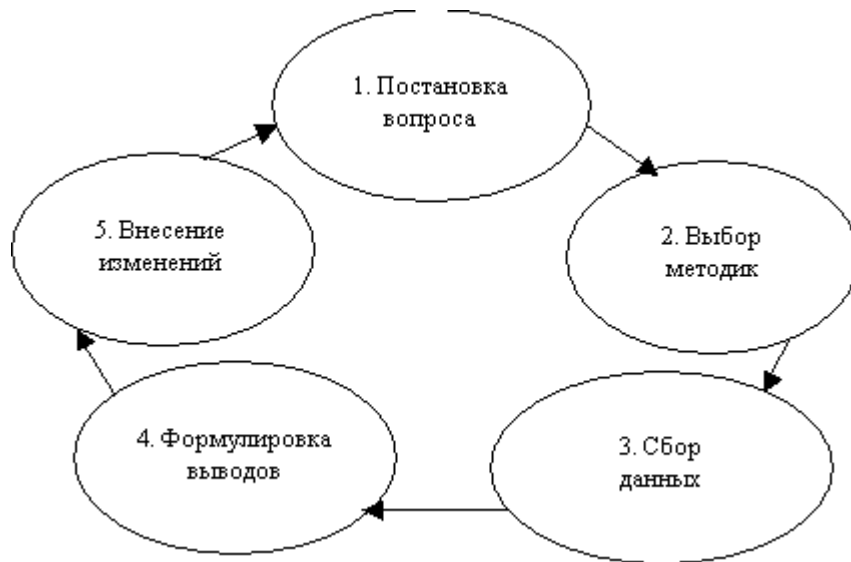
Становление и этапы «Рочестерского метода»

С 1970-х гг. исследовательский центр компании «Ксерокс» в Пало-Альто (*Xerox Palo Alto Research Center – Xerox PARC*) является пионером в привлечении специалистов-социологов для изучения рабочей среды. Эту идею привнёс Давид Линдаль (*David Lindahl*), перейдя в 2001 г. из компании «Ксерокс» в *River Campus Libraries*.

Получив финансирование от государственного агентства, Института библиотечного и музейного обслуживания (*Institute of Museum & Library Services*), библиотека смогла пригласить на работу антрополога – доктора Нэнси Фрид Фостер (*Dr. Nancy Fried Foster*) для участия в проекте по исследованию технологических процессов вузовской работы, цель которого – глубже понять, почему институциональные репозитории не используются учёными (как это первоначально предсказывалось).

Успех этого первоначального проекта обусловил то, что в последующие девять лет исследования на базе антропологии и этнографии в университетских библиотеках сконцентрировались на группе научных вопросов, в их числе – технология образовательного процесса аспирантов, способы подготовки студентами научных работ (рефератов), роль помещения научной библиотеки в изучении тех дисциплин, в которых научное общение стало осуществляться в основном в электронной форме, и др.

Участвуя в этой работе *River Campus Libraries* в течение восьми лет, я пришла к выводу, что процесс можно разделить на отдельные этапы (рис.)



Этапы «Рочестерского метода»

Цикл начинается с постановки вопроса, например такого: «Как студенты пишут свои научные статьи?» Затем доктор Фостер определяет и разрабатывает методы, с помощью которых мы могли бы изучить вопрос (например: интервью на месте, фотосессии, интенсивная коллективная работа, академические дневники). Использование таких методов позволяет получить различные данные, в том числе фотографии, рисунки, записи интервью, карты, идеализированное описание новых инструментов, методов обслуживания, конфигурации помещений.

Различные группы библиотекарей будут изучать данные и формулировать выводы, например: в библиотеке не хватает места для групповых занятий, или студенты недостаточно знакомы с библиотечными сервисами. На этой стадии работы необходимо отреагировать на выявленные проблемы: это может быть улучшенный маркетинг, перепланировка помещений, новые сервисы и дизайн веб-интерфейсов.

Изменения нелегко воспринимаются в любой организации, и *River Campus Libraries* не являются исключением. Однако поскольку изменения обоснованы тщательным изучением пользователей библиотеки, а руководство библиотеки полностью воспринимает и поддерживает программу, у нас выработалась система, в основе которой – признание того, что самой библиотеке необходимо меняться в соответствии с быстро меняющимися потребностями академического сообщества. Более того, исследования показали: зачастую наше персональное восприятие и понимание пользователей библиотек (а такое восприятие лежит в основе всех наших решений) было неправильным.

Технология вузовской работы быстро меняется в немалой степени из-за технологических продвижений, однако мы слишком часто полагаем, что наш опыт работы в колледже и университете абсолютно схож с практикой работы сегодняшнего студенчества.

Примеры действий по «Рочестерскому методу»

Преимущество «Рочестерского метода» лучше всего показать на нескольких примерах.

В течение 2004–2006 гг. библиотеки предприняли специальное изучение студентов. Один из вопросов: «Что конкретно студенты делают, получив задание подготовить научную статью?» Группа студентов-добро- вольцев, контактируя с доктором Фостер, в течение целого семестра изучала, в чём состоит работа над научной статьёй. Когда статьи были переданы профессорам для оценки, студентов индивидуально проинтервьюировала доктор Фостер: она интересовалась деталями действий, необходимых для написания статьи.

В дополнение к устному рассказу каждого студента просили изобразить этапы работы на листе бумаги. Когда данные интервью и рисунки были изучены, обнаружилось любопытное. Иногда студенты привлекали своих родителей к подготовке статьи: например, просили их совета по составлению аннотации или помочь отредактировать материал. Такие результаты согласуются в целом с парадигмой отношений *родители – дети*, возникшей в американской культуре. Появилось выражение *геликоптерные родители (helicopter parents)*: это родители, которые очень тесно вовлечены в деятельность своих детей даже после того, как дети, покинув дом, перешли жить в колледж. Реакция библиотеки на такие результаты – изучить, каким образом можно содействовать тесным взаимоотношениям родителей и детей для продвижения библиотечных услуг.

Традиционно библиотеки проводят для первокурсников краткие вводные лекции, знакомящие с правилами работы в библиотеке. Однако их эффективность весьма сомнительна, поскольку студенты, только что прибывшие на кампус, целиком сконцентрированы на процессе поступления в университет, а не на фондах и библиотечном обслуживании.

В 2006 г. вместо вводных лекций для студентов мы начали устраивать... *завтрак для родителей*. Цель «мероприятия» – дать родителям очень чёткое представление о тех способах, которыми библиотека может помочь студентам в проведении исследований и подготовке рефератов. Мы просим родителей передать эту информацию своим детям в тот момент, когда она им понадобится, понимая, что родители лучше нас знают, когда студентам нужна помощь от библиотеки.

Второй пример «Рочестерского метода» приведу также из работы по изучению студентов в 2004–2006 гг. Тогда мы задали студентам вопрос: «Что это значит, или на что это похоже – быть студентом в университете Рочестера?»

В дополнение к наблюдениям, картам, дневникам и записям интервью доктор Фостер рекомендовала использовать в рамках проекта фотокамеры. Студентам выдали фотокамеры и список объектов для съёмки, в том числе: место в библиотеке, где они ощущают себя «потерянными»; любимое место в библиотеке для занятий; вещи, которые студенты всегда носят с собой; место в комнате общежития, где установлен компьютер. Затем доктор Фостер проинтервьюировала студентов, используя фотографии как отправную точку для беседы о жизни на кампусе в более широком плане.

Меня особенно удивило, что студенты приезжают в кампус с ноутбуком, а не с настольным компьютером, однако ноутбук не оказался на фотографии среди тех вещей, которые они обычно носят с собой.

Стоимость поставки и содержания сотен настольных компьютеров в библиотеке весьма высока, но если ноутбуки остаются в студенческом общежитии, то библиотека обязана продолжать обеспечивать студентов настольными компьютерами. В своё время вес ноутбука был одной из причин, из-за которой студенты не желали носить их повсюду с собой; но теперь вес существенно уменьшился. Время работы батареи было ещё одним препятствием к использованию ноутбуков, в частности, в помещении главной библиотеки *Rush Rhees Library*, построенной в 1930 г. и имеющей очень мало розеток. Когда мы изучали рисунки студентов, отражающие их представления об идеальном библиотечном пространстве, на некоторых рисунках мы увидели электрические розетки.

Беспроводной выход в Интернет, беспроводная печать также оказались среди особо важных элементов для удобного использования ноутбуков в библиотеке.

В 2007 г. после ремонта открылась *Gleason Library*. Создание библиотечного помещения, удобного для пользования ноутбуками, было одной из целей ремонта. Технические спецификации включали в себя также полное обеспечение беспроводной связью и возможность беспроводной печати.

В новом помещении было предусмотрено только 10 настольных компьютеров для пользователей, но и этого оказалось вполне достаточно, поскольку студенты сразу же стали приходить со своими ноутбуками. В течение года доля студентов с персональными ноутбуками в этом помещении достигла 49 %.

Первоначальный успех способствовал тому, что мы установили больше электрических розеток у книжных стеллажей, в зале обслуживания, а вблизи от розеток разместили дополнительные столы.

В 2012 г. библиотека закончила ремонт Центра информации по естественным и общественным наукам, где установили специальные шкафчики, внутри каждого из них имеется розетка, чтобы студенты могли безопасно подзарядить свои ноутбуки, телефоны и иные устройства.

Третий пример «Рочестерского метода» можно взять из другого – двухлетнего (2007–2009 гг.) – исследования. Изучая вопрос о препятствиях на пути успешного завершения диссертации, мы провели интервью с аспирантами, причём в тех местах, где они чаще всего трудились над своими работами. Оказалось, что аспиранты по естественным и общественным наукам имели доступ в лабораторию или офисное помещение на кампусе, а аспиранты-гуманитарии зачастую не располагали чем-то подобным. Более того, немногие остающиеся в библиотеке места для индивидуальных занятий были расписаны – закреплены за преподавателями, так что для аспирантов ничего не оставалось. В интервью проявилось ощущение изоляции некоторых аспирантов, в особенности тех, кто жил и работал вне территории кампуса. В итоге мы пришли к выводу, что библиотеки могли бы помочь аспирантам, выделив для них специальное помещение.

Семинары по планировке, проведённые с аспирантами, позволили уточнить, в каком помещении они нуждаются: тихое, со множеством кресел и столов, во «взрослом стиле» (как в профессорском зале, а не в комнате для занятий студентов). Аспиранты считают, что это помещение должно быть предназначено только для них. Первоначально такое требование казалось элитарным, однако, когда мы глубже его рассмотрели, пришлось признать, что в университете Рочестера аспиранты выполняют много различных функций, в том числе помогают студентам и преподавателям в проведении занятий, лабораторных практикумов и в воспитательной работе. Следовательно аспиранты действительно нуждаются в таком месте, где они могли бы сконцентрироваться на своей главной задаче – проведении диссертационного исследования и подготовке диссертации, т.е. чтобы им никто не мешал, в том числе и жаждущие помощи студенты. Необходимость создания специального аспирантского помещения убедила тех, кто поддерживает библиотеку, выделить средства на обновление старой заброшенной комнаты в *Rush Rhee Library* и переделку её в достойное место для аспирантских занятий.

Рассмотренные примеры демонстрируют и силу, и эффект «Рочестерского метода».

Заключение

В настоящее время для библиотеки существенно важно подстраиваться под уникальные потребности своей вышестоящей организации, в нашем случае – университета. Это означает, что вузовским библиотекам необходимо становиться всё более разнообразными; им не стоит полагаться на собственный университетский опыт при построении сервисов, необходимых в современных условиях. Технологические достижения и быстро изменяющаяся обстановка в высшем образовании во многом превращает в анахронизм наш собственный университетский опыт.

Успех *River Campus Libraries* Рочестерского университета демонстрирует, что более глубокое понимание и учёт потребностей пользователей библиотек не является чрезмерно сложным или слишком дорогим делом, но это очень полезно. Результаты исследований, проведённых в Рочестере, конечно, уникальны, но методика изучения потребностей пользователей библиотек может и должна успешно применяться в любых других вузах.

Для полной ясности отмечу, что «Рочестерский метод» не даёт количественных оценок эффективности

(отдачи от вложений в библиотеку каждого доллара или евро). Однако он может считаться фундаментом для принятия решений на основе фактов и служить катализатором организационных изменений. В правильно построенной организационной среде результатом использования этой методики будет более глубокое взаимодействие вузовской библиотеки и самого вуза. Тем самым снимается риторический вопрос: должен ли отличный университет иметь превосходную университетскую библиотеку.