

Обмен опытом

УДК 022.3:027.021:027.7(571.16-25)
ББК 78.348+78.37
DOI 10.20913/1815-3186-2017-4-119-123

БИБЛИОТЕКА, ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ: ОПЫТ ОБНОВЛЕНИЯ ПРОСТРАНСТВА НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТОМСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

© Г. Н. Сербина, А. В. Васильев, 2017

*Национальный исследовательский Томский государственный университет,
Томск, Россия; e-mail: gnserbina@lib.tsu.ru*

В статье рассмотрен подход к организации библиотечного пространства посредством привлечения пользователей библиотеки к формированию совместного видения возможных изменений. Представлены результаты изучения читательского опыта работы после серии реорганизационных работ в читальных залах Научной библиотеки Томского государственного университета и построения единой картины дальнейших изменений общедоступного пространства.

Ключевые слова: пространство библиотеки, стратегия развития, изучение читательских потребностей

Для цитирования: Сербина Г. Н., Васильев А. В. Библиотека, ориентированная на пользователя: опыт обновления пространства Научной библиотеки Томского государственного университета // Библиосфера. 2017. № 4. С. 119–123. DOI: 10.20913/1815-3186-2017-4-119-123.

User-oriented library: the experience of updating the space of Tomsk State University Research Library

G. N. Serbina, A. V. Vasiliev

National Research Tomsk State University, Tomsk, Russia; e-mail: gnserbina@lib.tsu.ru

The article considers an approach to the library space organization through attracting library users to create a joint vision of possible changes. It presents the results of studying readers' activity experience after a series of reorganization work in reading rooms of Tomsk State University Research Library and results of making the common picture of further changes in the public space.

Keywords: library space, development strategy, studying reader requirements

Citation: Serbina G. N., Vasiliev A. V. User-oriented library: the experience of updating the space of Tomsk State University Research Library // *Bibliosphere*. 2017. № 4. P. 119–123. DOI: 10.20913/1815-3186-2017-4-119-123.

Повышенное внимание к проблеме библиотечного пространства сегодня понятно – на рубеже веков библиотеки во всем мире столкнулись с резким уменьшением количества читателей. Появление и стремительное усовершенствование электронных ресурсов вызвали снижение числа требований на печатный фонд, что привело и к снижению физических посещений – процесс, который можно признать мировым трендом. Библиотеки стараются преодолеть эти тенденции за счет правильной организации пространства через изменение подхода к планированию библиотек. Тема библиотечного пространства становится одной из ведущих в профильной литературе: по подсчетам С. Ю. Волжиной, среднее ежегодное количество публикаций по данной теме в российских журналах увеличилось с 5 в 1971–2008 гг. до 34 в 2009–2017 гг. Поскольку речь идет обо всех типах библиотек, можно считать, что данное рассуждение также верно и относительно университетских библиотек.

Российская практика обновления библиотечного пространства и научная разработка этого вопроса ор-

ганично вписываются в повестку дня мирового библиотечного дела, где еще в конце 1990-х гг. Уолт Кроуфорд делал прогноз о том, что «следующей продолжительной дискуссией в библиотечной науке будет дискуссия о пространстве» [1]. И хотя было очевидно, что тема имеет давнюю историю, уже тогда предсказывался некий парадигмальный переворот в подходах к осмыслению библиотечного пространства в условиях тотальной компьютеризации, внедрения интернета во все сферы жизни и, что актуально для научных и вузовских библиотек, кардинальных изменений в системе высшего образования [2]. О такой смене парадигм писал позже Скотт Беннетт. По его мысли, сегодня, когда, по сути, в любой точке физического пространства можно получить доступ к почти неограниченным информационным ресурсам и «любое место по сути является потенциально библиотечным» [3, р. 181], перед университетскими библиотеками стоит задача не организации взаимодействия читателей и книги, а налаживания связи между библиотечным пространством и процессом обучения [3]. Эти рассуждения отвечают стремлению связать развитие

пространства зарубежных университетских библиотек с содействием научной и образовательной миссии университета, подтверждением чему являются сами названия новых моделей организации пространства – information commons (общее информационное пространство), learning spaces (обучающие пространства), learning commons (общее образовательное пространство), research commons (общее исследовательское пространство) и т. п. (на русском языке недавно представлен перевод одной из книг, посвященной реализации этих моделей на примере школьных библиотек [4]).

В условиях неопределенности векторов развития физического пространства библиотеки, с одной стороны, и появления новых моделей его организации, с другой, важным направлением в рамках темы «Университетская библиотека и пространство» стало изучение меняющихся потребностей и поведения пользователей в библиотечном пространстве. Ряд исследований такого типа проводится в рамках проектов обновления пространства в конкретных библиотеках (при этом как до, так и после их осуществления) и имеют практический характер [см., напр.: 5]. Другие носят теоретический характер и нацелены на выявление общих закономерностей, проверку тех или иных гипотез. Так, например, некоторые исследования нацелены на раскрытие и подтверждение гипотезы о появлении нового поколения пользователей – «сетевого» поколения, или поколения Y – и решающем значении этого фактора на развитие библиотечного пространства [6]. Проводимые за рубежом исследования отличает разнообразие методик и технологий. Особенной инновационностью в этом смысле отличаются получившие популярность методики, разработанные в Рочестерском университете, в рамках которых применяются этнографические методы, направленные на всестороннее изучение поведения студентов в процессе обучения [7, 8].

Таким образом, мировой опыт свидетельствует о том, что любые стратегические решения в области библиотечного пространства должны проводиться с оглядкой на реальное поведение пользователей, как в процессе использования библиотечных услуг, так и шире – в процессе решения ими образовательных и научных задач.

В Научной библиотеке Томского государственного университета (НБ ТГУ) в 2014 г. был принят Перспективный план развития библиотечного пространства, в 2016 г. – Стратегия развития на 2016–2020 гг. [9], где одним из пяти направлений является «развитие библиотечного пространства». В основе данной концепции лежит понимание пространства вузовской библиотеки как одного из главных общественных пространств университета: фиксируется переход от понимания библиотеки как хранилища книг и поставщика информации к новой модели библиотеки как активной и динамичной образовательной и научной среды, способствующей академической успешности и междисциплинарному сотрудничеству и служащей катализатором инноваций в педагогике. В условиях снижения востребованности печатных изданий библиотека при организации пространства сегодня все реже

ставит перед собой задачу размещения новых фондов. Соответственно, библиотечное пространство становится максимально открытым для содействия новым, проблемно-ориентированным и проектным формам работы студентов и исследователей, поддержке растущего значения самостоятельной работы студентов, организации взаимодействия между участниками научно-образовательного процесса.

Другой фокус понимания пространства вузовской библиотеки связан с большей открытостью для горожан, позиционированием культурной и научной жизни университета в городской среде, в том числе и для привлечения талантливых абитуриентов: организация пространства для культурно-массовых мероприятий, создание условий для интеллектуального досуга горожан. Пространство вузовской библиотеки становится местом встречи городского и университетского сообществ [10].

Исходя из понимания, что пространство университетской библиотеки должно отвечать *реальным* потребностям студентов, преподавателей, ученых и соответствовать особенностям их поведения (информационного, учебного, научного и т. п.), ведущим принципом при модернизации пространства библиотеки является максимально глубокое вовлечение в этот процесс самих пользователей. Поскольку стратегической задачей общих образовательных пространств является интеграция библиотеки в образовательный процесс университета, планирование должно начинаться с вопроса о реальных нуждах студентов в процессе их обучения и о том, какие услуги может предложить библиотека, чтобы способствовать их успеху [9]. Реализацией этого принципа стал ряд исследований, проведенных в НБ ТГУ среди читателей в мае – июне 2016 г.: анкетирование и дизайн-исследование.

В 2015 г. в Научной библиотеке Томского государственного университета был открыт Информационный центр 24/7, работающий круглосуточно, – пространство для студентов, где для читателей, помимо удобных рабочих мест с современными компьютерами, доступны комната для групповой работы, удобные диваны, вращающиеся кресла и зона для питания, осуществляется подъем книг из читальных залов и основного фонда для работы в ночное время.

В 2016 г. был открыт Исследовательский зал – пространство для исследователей, аспирантов, ученых и преподавателей, разделенное на кабинки для групповой и индивидуальной работы и предназначенное для проведения научных встреч, совещаний, исследовательской работы. В зале сосредоточено все, что связано с наукометрией, аналитической работой, работой с российскими и зарубежными электронными научными ресурсами.

В ходе исследования мы планировали изучить, как пользователи оценивают библиотечное пространство, во-первых, с учетом изменений в пространстве библиотеки, произошедших за двухгодичный период, а во-вторых, через призму будущего обновления пространства читальных залов. В статье представлены выводы по результатам двух исследований.

Основными задачами анкетирования читателей были:

- описание текущих практик использования пространства библиотеки;

- выявление запросов читателей в отношении дальнейшей оптимизации и изменения пространства.

Отметим, что подобные исследования проводились в Научной библиотеке ТГУ и в предыдущие годы. В случаях, когда было возможно отследить динамику за прошедшие годы, результаты исследований сравнивались. В ходе анкетирования было опрошено 293 человека.

Говоря о результатах исследования, можно начать с усредненного портрета нашего читателя, от лица которого звучит оценка в отношении использования пространства Научной библиотеки ТГУ: это девушка 16–20 лет, студентка бакалавриата гуманитарного факультета Томского государственного университета. Она посещает библиотеку несколько раз в неделю, днем (до 17 часов), и чаще всего проводит в библиотеке 1–4 часа в день.

Говорить о том, что читатели делают в библиотеке, – важная составляющая при проработке концепции будущих пространств. В таблице 1 представлены результаты предпочтительных практик работы читателей в 2016 г. В подобном исследовании 2014 г. по данному вопросу к сравнению можно привести следующий факт: в 2014 г. 75% респондентов определяющей целью прихода в библиотеку назвали «взять книги или другие материалы». В 2016 г. вариант «использование книг из фонда» выбрали 63%. Таким образом, частота пользования книгами из фонда библиотеки снизилась за 2 года на 12%. В свою очередь, в 2016 г. подавляющее большинство читателей приходят в библиотеку для самостоятельной работы (84%) и для работы с библиотечным компьютером (60%). Чуть менее половины читателей (45%) приходят с целью использования электронных ресурсов НБ. Реже всего читатели используют пространство библиотеки для деловых встреч (4%), для индивидуальной работы с преподавателем/студентом (7%), а также для занятий в группе (9%).

Итак, можно сказать, что читатели посещают библиотеку не только для непосредственной работы с печатным и электронным фондом, но и выбирают ее как место для самостоятельной работы, обучения, подготовки к различным формам занятий.

Мы также провели анализ удовлетворенности формами работы в библиотеке. Для этого читателям было предложено оценить формы работы, представленные в таблице 1, по шкале от 1 до 5 (где 1 – абсолютно не удовлетворен; 5 – крайне удовлетворен). Анализ средних оценок показал, что все формы работы получили примерно одинаковые оценки в диапазоне от 4,11 (индивидуальная работа с преподавателем/студентом) до 4,75 (работа со своими книгами). Наиболее высокие оценки получили следующие формы: работа со своими книгами (4,75), самостоятельная работа (4,67), использование книг из фонда НБ (4,64), использование электронных ресурсов НБ (4,58). Отметим, что именно те формы работы, которые пользуются наибольшей востребованностью среди читателей Научной библиотеки, получили высокие оценки степени удовлетворенности.

**Результаты ответов на вопрос
«Что из нижеперечисленного Вы чаще всего делали
в библиотеке в течение последнего учебного года?» (%)**

Table 1

**The results of the responses to the question
«Which of the following do you most often did in the library
the last academic year?» (%)**

Формы работы	%
Самостоятельная работа	84
Использование книг из фонда Научной библиотеки	63
Использование библиотечного компьютера для работы	60
Использование электронных ресурсов Научной библиотеки	45
Использование собственного ноутбука/планшета для работы	37
Работа со своими книгами	35
Встреча с друзьями	13
Консультация библиотекаря	12
Занятие в группе (лекции, семинары и т. д.)	9
Индивидуальная работа с преподавателем/студентом	7
Проведение деловой встречи	4

Важным при разработке концепции новых пространств библиотеки было узнать, какие именно характеристики пространства библиотеки значимы для читателей в большей или меньшей степени. Читателям предлагалось дать оценку каждой характеристике пространства от 1 до 14 в порядке их значимости, где 1 – самая важная характеристика, 14 – самая неважная. В дальнейшем были выведены средние значения по каждой характеристике (табл. 2).

Как видно из таблицы 2, для читателей самым значимым параметром оказалось наличие тихих зон для индивидуальной работы, этот параметр получил оценку «1». Далее по степени значимости следуют оптимальный температурный режим («2»), освещенность («3»), наличие беспроводного интернета (Wi-Fi, оценка «4») и стационарного («5»). Отдельно выделим наименее важные показатели удобства пространства по мнению читателей: наличие мест для свободного общения/разговоров по телефону («13»), стильный дизайн и обстановка пространства («14»).

Таким образом, характеристики пространства, имеющие прямое отношение к продуктивности работы, являются для читателей наиболее важными. Именно с улучшением этих показателей будет связана наша рекомендация по развитию пространства залов: казалось бы, такие очевидные удобства, как температурный режим и освещенность, возможность «работать в тишине» независимо от других посетителей, а также

Таблица 2

Средние оценки значения характеристик пространства
(1 – самая важная, 14 – самая неважная)

Table 2

Mean estimates of the space characteristics
(1 – the most important, 14 – the least important)

Характеристика пространства	Средняя оценка значимости
Наличие тихих зон для индивидуальной работы	1
Оптимальный температурный режим	2
Освещенность	3
Wi-Fi	4
Высокая скорость проводного интернета	5
Работа с флешкой на любом компьютере	6
Большое количество розеток	7
Удобная мебель	8
Современное программное обеспечение на библиотечных компьютерах	9
Наличие буфета	10
Наличие зон отдыха	11
Наличие зон для групповой работы	12
Наличие мест для свободного общения/разговоров по телефону, скайпу и т. д.	13
Стильная обстановка, дизайн пространства	14

скорость проводного и беспроводного интернета, должны в первую очередь учитываться при оптимизациях пространств библиотеки.

В июне 2016 г. НБ ТГУ приступила к проекту реорганизации пространств отраслевых залов естественных и физико-математических наук, гуманитарных наук. Учитывая, насколько важным является собственное восприятие пользователями рабочих пространств библиотеки, совместно с факультетом журналистики было проведено дизайн-исследование со студентами факультета. Целью исследования была проработка ключевых потребностей студентов в отношении дизайна будущего пространства новых читальных залов, определение некой смысловой составляющей пространства. Формой работы стало дизайн-исследование: студентам были предложены разные приемы освоения пространства (критическое отношение, физическое «ощупывание», проектная позиция). В ходе исследования студентам давались различные задания, связанные с работой в пространстве, в частности: найти в залах для себя самое удобное место для работы/отдыха/общения и т. д. Студенты,

практически поработав с пространством, разделялись на подгруппы и готовили дизайнерские проекты пространств читальных залов.

В результате получены выводы, с которыми в дальнейшем работали непосредственно дизайнеры, причем за основу была принята установка о том, что *дизайнеры не должны воплощать в жизнь все потребности студентов, но должны дать ответ о каждой из них и поработать с каждой*.

Основные выводы дизайн-исследования:

1. Студентов устраивает возможность работы не только в пространстве, окруженном книгами. Книги для них – важный, но, в общем, не довлеющий компонент среды. При условии налаженной доставки печатных изданий в читальные залы их устраивает вариант размещения книг в отдельном хранилище.

2. «Шумные зоны» – зоны групповой работы, зоны отдыха, места для свободного общения – являются неотъемлемой частью всех читальных залов, и этот пункт необходимо также учитывать и физически выделять в учебных пространствах библиотеки.

3. В то же время одним из желаемых мест в залах стали «кабинки абсолютной тишины», где, в частности, можно было бы слушать аудиозаписи фонда (иностранные языки, музыкальные издания и т. д.).

4. Важным студенты считают идею комплексной навигации: пространство должно общаться с посетителями, поясняя, что и где находится, как себя вести в тех или иных местах (например, «здесь тихая зона»). Идеальный вариант – когда посетитель библиотеки может добраться до любой точки в библиотеке (до читального зала, до конкретной книги на полке) и понимает, что ему можно делать в конкретном месте («зона для питания»), а что нельзя («не разговаривать громко»), не взаимодействуя ни с кем из сотрудников и посетителей.

5. Еще одной идеей студентов стало выделение кофе-зоны/фуд-корта. Во-первых, это желание коррелирует с желанием студентов сделать библиотеку элементом собственного стиля жизни, возможностью с комфортом проводить там как можно больше времени совместно с одноклассниками или самостоятельно, готовя учебный проект или читая научную литературу (при этом им надо где-то недалеко питаться). А во-вторых, студенты готовы разместить в этой зоне процесс общения посетителей библиотеки между собой.

6. Практически не подвергаясь сомнению потребность, подтвержденная и в результатах анкетирования – повсеместный доступ к беспроводному интернету и источникам электроэнергии.

7. Пространство залов студенты хотели бы видеть трансформирующимся. Оно должно сочетать разные поверхности для сидения (подоконники, кресла-яйца, кресла-мешки), часть которых должна перемещаться, позволяя в нужное время создавать зоны, как для групповой работы, так и места для тех, кто предпочитает одиночество (в английском используется термин «shelter», на русский в данном контексте принят перевод «убежище», «укрытие»). Это говорит о том, что посещение библиотеки рассматривается студентами с одной стороны как социальный, групповой процесс,

а с другой – возможность побыть в одиночестве является важным компонентом читального зала.

8. Значимым компонентом читального зала студенты называют компьютерный центр, выделенный в отдельную зону (возможно, с другим освещением (приглушенным) и дизайном).

Обобщая выводы, выделим несколько пунктов, важных при работе с пространством вузовской библиотеки. Читатели посещают библиотеку не только для непосредственной работы с электронным и печатным фондом, но и выбирают ее как место для самостоятельной работы, обучения, подготовки к различным формам занятий. Студенты готовы сделать библиотеку элементом своего стиля жизни, если будет реализована возможность с комфортом проводить там как можно больше времени. Физические ха-

рактеристики пространства, имеющие прямое отношение к продуктивности работы (освещенность, температурный режим, разделение на «тихие» и «громкие» зоны, скоростной интернет и wi-fi), являются для них наиболее важными и должны в первую очередь учитываться при проектировании дизайна библиотечных помещений.

В заключение еще раз подчеркнем значимость планирования библиотечных пространств в соответствии с реальными нуждами студентов. Основываясь на представлении о том, что знания производятся в процессе общения, мы можем утверждать: такие пространства должны поддерживать коммуникацию между студентами, преподавателями, научными руководителями и библиотекарями.

Список источников

1. Library space: the next frontier? // ONLINE. 1999. Vol. 23, № 1. P. 61–66.
2. Beagle D. Conceptualizing an information commons // The Journal of Academic Librarianship. 1999. № 2. P. 82–89.
3. Bennett S. Libraries and learning: a history of paradigm change // Libraries and the Academy. 2009. Vol. 9, № 2. P. 181–197.
4. Лоэртшер Д., Коклин К., Цваан С., Розенфельд Э. Новое образовательное пространство: выигрывают учащиеся: трансформируя школьные библиотеки и компьютерные классы. Москва: РШБА, 2015. 299 с.
5. Bryant J., Matthews G., Walton G. Academic libraries and social and learning space: a case study of Loughborough University Library, UK // Journal of Librarianship and Information Science. 2009. № 1. P. 7–18.
6. Lippincott J. K. Information commons: meeting millennials' needs // Journal of Library Administration. 2012. Vol. 52, № 6/7. P. 538–548.
7. Гиббонс С. Методы выявления изменяющихся потребностей пользователей библиотеки // Научные и технические библиотеки. 2013. № 1. С. 78–84.
8. Studying students: the undergraduate research project at the University of Rochester / Eds. N. F. Foster, S. Gibbons, Chicago: ACRL, 2007. 90 p.
9. Васильев А. В. Вернуть имидж «сердца университета» // Пульс 2016. № 2. С. 20–24.
10. Стратегия развития НБ ТГУ на 2016–2020 гг. // Научная библиотека Томского государственного университета. Томск, 2016. URL: http://www.lib.tsu.ru/ru/Strategiya_razvitiya_NB_2016-2020 (дата обращения: 01.05.2017).

References

1. Library space: the next frontier? *ONLINE*, 1999, 23 (1), 61–66.
2. Beagle D. Conceptualizing an information commons. *The Journal of Academic Librarianship*, 1999, 2, 82–89.
3. Bennett S. Libraries and learning: a history of paradigm change. *Libraries and the Academy*, 2009, 9 (2), 181–197.
4. Loertsher D., Koklin K., Tsvaan S., Rozenfel'd E. *Novoe obrazovatel'noe prostranstvo: vyigryvayut uchashchiesya: transformiruya shkol'nye biblioteki i kompiuternye klassy* [New educational space: students win: transforming school libraries and computer classes]. Moscow, RShBA, 2015. 299 p. (In Russ).
5. Bryant J., Matthews G., Walton G. Academic libraries and social and learning space: a case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2009, 1, 7–18.
6. Lippincott J. K. Information commons: meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration*, 2012, 52 (6/7), 538–548.
7. Gibbons S. Methods to identify the changing needs of library users. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki*, 2013, 1, 78–84. (In Russ).
8. Foster N. F., Gibbons S. (eds.) *Studying students: the undergraduate research project at the University of Rochester*. Chicago, ACRL, 2007. 90 p.
9. Vasil'ev A. V. To restore the image of the «heart of the university». *Pul's*, 2016, 2, 20–24. (In Russ).
10. Strategy of development of TSU Research Library for 2016–2020. *Nauchnaya biblioteka Tomskogo gosudarstvennogo universiteta*. Tomsk, 2016. URL: http://www.lib.tsu.ru/ru/Strategiya_razvitiya_NB_2016-2020 (accessed 01.05.2017). (In Russ).

Материал поступил в редакцию 11.09.2017 г.

Сведения об авторах: Сербина Галина Николаевна – заведующий отделом обслуживания научной библиотеки, Васильев Артем Викторович – кандидат исторических наук, ученый секретарь научной библиотеки