

# ЧТО ЖЕ БУДЕМ ОЦЕНИВАТЬ?

По итогам исследования  
эффективности СБО  
в Национальной  
библиотеке Беларуси

Исследование эффективности справочно-библиографического обслуживания (СБО) в Национальной библиотеке Беларуси (НББ) начато в 1997 г. Был опробован ряд методик анализа и оценки эффективности СБО. Наиболее перспективным направлением этих исследований, на наш взгляд, должно стать создание научно обоснованной методики определения эффективности. Такая методика должна постоянно совершенствоваться, кумулируя результаты других методик, и использоваться при планировании и управлении системой СБО библиотеки по заранее заданным параметрам.

Необходимо отметить, что оценка эффективности СБО в библиотеке во многом зависит от решения проблемы учета в этом виде библиографического обслуживания. Сложность этой проблемы определяется не только тем, что в некоторых библиотеках не ведется необходимый для расчета важных показателей СБО учет (например, не фиксируются разовые библиографические запросы, методические консультации по поиску информации, количество обращений к автоматизированным средствам поиска информации, отказы и т.д.), но и тем, что отсутствуют методики для расчета многих показателей, а также затрат на библиографические услуги, не разработаны нормативы на номенклатуру библиотечных услуг, библиотечный сервис. Без учета автоматизации библиотечно-библиографических процессов эту проблему сегодня не решить, так как наличие современных технических средств в библиотеке могло бы позволить проводить автоматизированный учет СБО и расчеты эффективности, которые весьма трудоемки.

Анализ понятия эффективности показал, что это сложное, многоплановое, полифункциональное по своему содержанию понятие. Оно тесно связано с понятием качества, под которым понимается совокупность свойств системы СБО, обуславливающих ее способность удовлетворять разовые библиографические и фактографические запросы читателей. Однако помимо качественных свойств СБО при определении эффективности необходимо учитывать и многофакторность больших систем, к которым относится система СБО. Поэтому методика анализа и оценки эффективности должна быть не только средством констатации уровня СБО в библиотеке, но и активного воздействия на определенные аспекты этого вида библиографической деятельности. Оценка эффективности СБО должна находиться в зависимости от всех влияющих на нее факторов, которые могут и должны быть улучшены как библиографами, так и руководителями библиотеки. Это и объективные (целевые, функциональные, организационные), и субъективные (личностные, мотивационные, поведенческие) факторы.

В современном зарубежном библиотековедении часто под эффективностью СБО понимается качество автоматизированных средств поиска информации. При этом внимание акцентируется на том, что компьютерные сети сложны для количественной оценки. Поэтому к параметрам оценки часто относят: тип и уровень присоединения к Интернету; типы, возможности и местонахождение рабочих станций общего дос-

тупа; степень доступности сетевых служб общего пользования (базы данных), а также удаленного вызова; для служб Интернет и локальной сети – расценки и возможности оплаты; данные о базах данных и о сетевых страницах.

В отечественном библиотековедении СБО традиционно оценивается по количеству выданных библиографических справок, количеству посещений, количеству экземпляров в справочно-библиографическом фонде (СБФ) и т.д. Только отдельными библиотеками сегодня ведется учет количества обращений к автоматизированным средствам поиска информации. Это могут себе позволить такие крупнейшие библиотеки Беларуси, как НББ, Центральная научная библиотека Национальной академии наук Беларуси (ЦНБ НАН Беларуси) и др. В ряде библиотек переход на новые информационные технологии в СБО только начинается. Но и в оснащенных автоматизированными средствами поиска информации библиотеках существует диаметрально противоположный разброс по учету их использования. Так, например, справочная служба осуществляет автоматизированный библиографический поиск по четырем персональным компьютерам (ПК), в то время как в справочно-информационном отделе НББ в распоряжение читателя предоставлено 15 ПК. При этом 28,8 % опрошенных читателей НББ указывают на недостаточное количество ПК (наличие очереди при СБО). Очевидно, что разный уровень автоматизации библиотек и разный уровень профессиональной подготовки библиографов требуют при оценке эффективности СБО учета этих данных. Для этого в систему показателей эффективности СБО необходимо включить количество автоматизированных средств поиска (ПК), скорость действия ЭК, количество БД, их отраслевой состав, возможность выхода в БД других библиотек, уровень квалификации библиографа и т.д.

Серьезную проблему представляет и уровень подготовленности читателя к использованию электронных средств поиска информации. Так, анкетирование, проведенное в НББ, показало, что 86,2 % читателей имеют навыки работы с компьютером (из них 50,9 % приобрели их в вузе, 21,9 % – самостоятельно, 18,7 % – на работе, 4,7 % – на курсах информатики, 3,8 % – в школе). Однако у 59,4 % читателей возникают проблемы при использовании автоматизированных средств поиска информации. При этом указывается на трудности в подборе ключевых слов (1,1 %), недостаточное количество ключевых слов в рубрикаторе (2,2 %), непонятную методику поиска информации (3,8 %), на неудобную систему поиска (4,4 %), на отсутствие сведений о возможностях ЭК (10,6 %), на зависание программы (8,3 %), на недостаточное количество ПК (28,8 %). И только 4,4 % читателей не пользуются ЭК НББ, хотя навыков работы с ним нет у 13,8 % читателей, 22,6 % читателей работают с ЭК только с помощью библиографа.

И все же 52,2 % опрошенных читателей НББ считает, что им необходимы занятия по поиску литературы как в традиционном, так и в автоматизированном режиме, проводимые в библиотеке. Отдельными читателями даже предлагается ввести обучение по использованию ЭК, занятия по поиску информации в Интернет за плату. Это объясняется, на наш взгляд, прежде всего меняющейся системой экономических отношений в обществе, и в связи с этим готовностью читателя нести финансовые издержки за предоставление дополнительных услуг. Среди платных услуг, оказываемых справочной службой НББ, 10 % читателей предпочитает подбор и заказ литературы по теме, 6,1 % – предоставление информации на дискетах, 5 % – в виде распечаток из ЭК, 4,4 % – составление тематических библиографических списков литературы. Популярностью у читателей пользуются ксерокопирование (5%), сканирование (4,4%), переводы (0,5%).

В ходе исследования были выявлены некоторые особенности поискового поведения читателей. Так, например, по-

что половина опрошенных читателей НББ (51,7%) считает, что с наименьшей потерей времени можно разыскать литературу в ЭК, 48,3% – в традиционных каталогах и картотеках. Эти данные, к сожалению, не позволяют достоверно установить степень оперативности выполнения запроса. Поэтому в систему показателей эффективности СБО необходимо включить показатель затрачиваемого времени, который позволил бы определить оперативность выполнения запроса как в традиционном, так и в автоматизированном режиме. 7,7% читателей из общего их числа используют библиографические списки литературы, ссылки в источниках, рекомендации специалистов, научных руководителей и т.д. Характерно, что наряду с традиционными библиографическими указателями используются, например, экономические дайджесты по наиболее значимым темам, дающие фактографическую информацию; аналитические базы данных; полнотекстовые базы данных и т.д.

Результаты анкетирования показали, что НББ, как и прежде, посещают преимущественно специалисты с высшим образованием (50,5%) и учащаяся молодежь с незаконченным высшим (37,2%), а также со средним специальным (3,8%) и общим средним образованием (2,2%), кандидаты наук (9,4%), доктора наук (0,5%), аспиранты (1,6%). Однако несколько изменился характер разовых запросов, поступающих от читателей. При постоянном росте интереса читателей к литературе социально-экономического и нормативно-правового характера (по юридическим наукам – 22,7% запросов, философским и историческим – соответственно 26,6% и 26,1%, по экономическим – 28,3%) большое количество запросов по психологическим наукам (33,8%), по культуре и искусству (31,1%), междисциплинарного характера. Наблюдается некоторое снижение интереса к литературе по сельскохозяйственным наукам (всего 2,2%), биологическим (3,8%), физико-математическим (5%).

Но при этом запросы имеют более конкретный характер, часто требуется оперативная фактографическая информация. Все чаще ощущается потребность в информации из зарубежных стран, которая может быть представлена как на традиционных, так и на электронных носителях (дискеты, CD-ROM, обращение в Интернет). Необходимо отметить, что учет выполненных справок по отраслям знаний возможен только при библиографическом поиске в традиционном режиме. При СБО в автоматизированном режиме этот учет не ведется вообще, хотя при планировании и управлении СБО эта информация необходима. Сегодня такой анализ можно провести только с помощью анкетирования и опроса читателей. Но компьютерные технологии могли бы решить проблему учета количества обращений к автоматизированным средствам поиска информации по отраслям знаний. Показателем может служить использование БД в зависимости от тематики запроса (количество обращений к определенным БД).

Сегодня массивы информации формируются в библиографические базы данных, и формы библиографической продукции претерпевают при этом неизбежные изменения. Появились разнообразные базы и банки данных, в том числе и на CD-ROM. И уже в зависимости от разработчика строятся алгоритмы поиска информации в той или иной базе данных, что усложняет процесс поиска и требует значительного времени на его изучение. Поэтому так важна разработанная самой библиотекой совместно с программистами методика поиска информации в ЭК. Довольно значительный процент читателей НББ (18,9%) также отметил, что в справочном отделе любой библиотеки должна быть хорошо разработанная инструкция по использованию ЭК (руководство, помощь читателю, методические материалы и т.п.).

Чаще всего у читателей возникают трудности при использовании ЭК из-за отсутствия навыков работы с компьютером, сложностей в подборе ключевых слов (неправильно сформулированного запроса), неумения использовать конкретную методику поиска информации. Опрос читателей НББ пока-

зал, что среди крупных библиотек г. Минска, ведущих СБО в автоматизированном режиме, особой популярностью у читателей пользуется НББ. Так, для 43,8% читателей ЭК НББ наиболее удобен при поиске литературы. Отмечается, что ЭК НББ постоянно совершенствуется, наиболее полный, прост в обращении. 3,3% читателей предпочитают ЭК библиотеки БГУ, так как интерфейс более понятен. 1,1% – ЭК библиотеки ЦНБ НАН Беларуси, так как есть выход в ЭК НББ, поиск ведется всегда совместно с библиографом. Поэтому важным направлением СБО является обучение и подготовка читателя к самостоятельному поиску информации как в традиционном режиме, так и в автоматизированном. Эффективность СБО будет зависеть и от координации деятельности различных библиотек, совместной разработки и апробирования наиболее эффективных, научно обоснованных программ.

Необходимо отметить, что использование автоматизированных средств поиска информации ведет к изменению модели СБО в библиотеке, позволяет обслуживать читателей независимо от их местонахождения. Так, разработка и создание Сводного ЭК библиотек Беларуси с сетевым интерфейсом удаленного доступа приведет к тому, что читателю будет совершенно неважно, какая библиотека удовлетворит его информационные потребности, если запрос будет выполнен качественно и быстро.

Как видно из вышесказанного, на эффективность СБО влияет достаточно много факторов (внешних и внутренних, объективных и субъективных). И только с помощью анализа этой системы факторов, механизма их воздействия можно выявить потенциальные возможности справочной службы библиотеки, определить критерии и показатели, которые войдут в эталонные модели системы СБО. По результатам операционно-технологического анализа процесса СБО нами создана модель СБО, позволяющая учитывать факторы, влияющие на эффективность этого вида библиографического обслуживания в библиотеке. Такая модель позволяет предельно сжать информацию о СБО, свести ее к системе показателей, отражающих главные особенности механизма системы СБО в библиотеке. Под показателями эффективности СБО понимаются такие характеристики функционирования системы СБО, которые могут быть вычислены по определенным зависимостям (например, полнота и точность библиографического поиска, вероятность отказа и вероятность успешного СБО и др.). Показатели, характеризующие систему СБО, являются конечной формой преобразования весьма обширной информации о работе этой системы. Очевидно, что для сложной системы число показателей должно быть достаточно большим. Но, с другой стороны, чтобы дать оценку эффективности СБО, необходимо обработать и «сжать» информацию о нем, не потеряв при этом ценной.

Таким образом, определение показателей для оценки СБО является достаточно сложной задачей, так как система показателей должна позволить полно и всесторонне оценить СБО в библиотеке. Но отсутствие достоверного учета СБО часто делает недоступным определение не только его эффективности в целом, но и эффективности его отдельных элементов. Поэтому, наверно, целесообразно и вести статистику использования электронных средств библиографического поиска информации, и учитывать характеристики программного обеспечения систем поиска в БД. Такими характеристиками могут являться: коммуникативные свойства; соответствие функциональным задачам объекта автоматизации; адаптивность; эксплуатационные характеристики и стоимость; простота и дружелюбность интерфейса; надежность; скорость быстроедействия и др. Для этого необходимо разработать такую систему показателей эффективности СБО, которая не только бы помогла в решении проблемы учета этого вида библиографического обслуживания, но и дала бы возможность использовать как систему, так и отдельные показатели в планировании и стимулировании СБО.