

# ІННОВАЦІЇ В ОБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ: ЗДОБУТКИ І ПРОБЛЕМИ (За матеріалами дослідження)

УВАГА! ДОСВІД!

*Т. Марченко*

**З**АРУБІЖНИЙ та вітчизняний досвід свідчать: для того, щоб бібліотечні послуги, організація обслуговування користувачів відповідали потребам сьогодення, необхідно значну увагу приділяти впровадженню нових форм роботи. Такий підхід характерний і для діяльності Вінницької ОУНБ ім. К.А. Тімірязєва, зокрема, її відділу літератури та інформації з питань економіки і права.

Одним із перших кроків модернізації діяльності цього структурного підрозділу стала організація 2002 року 5 АРМів для користувачів з безкоштовним доступом до Інтернету в рамках проєктів LEAP, а також робочого місця доступу до електронних баз даних бібліотеки. Крім цього, у читальному залі працює ксерокс та надається ряд сервісних платних послуг, що здійснюються за допомогою використання комп'ютерних технологій.

З червня 2005 року читальний зал відділу почав функціонувати в режимі відкритого доступу користувачів до фондів. Цьому передувало встановлення системи захисту бібліотечного фонду від крадіжок (Checkpoint) – сенсорної рамки на виході з приміщення читального залу, а на видання, що знаходяться у фондах, прикріплено захисні елементи. При попаданні такого елемента в зону дії сенсорної рамки генерується звуковий сигнал, що попереджує про несанкціоноване винесення видань за межі приміщення.

Звичайно, було б добре встановити у читальному залі ще й систему відеонагляду, що дозволило б більш надійно захистити фонди, але поки що бібліотека не має такої можливості.

У березні 2006 року на засіданні ради при директоріві було прийнято рішення провести пілотне дослідження організації обслуговування користувачів у відділі літератури та інформації з питань економіки і права. Виникла потреба підбити перші підсумки, з'ясувати, що дали новачки в організації роботи цього структурного підрозділу, адже тут найповніше поєднуються традиційні бібліотечні та інформаційні послуги, що надаються з використанням новітніх технологій, виявити протиріччя та недоліки в обслуговуванні користувачів. І, не будемо лукавити, основним поштовхом до проведення вивчення стали неодноразові зауваження працівників відділу щодо недоцільності організації відкритого доступу, їхня стурбованість стосовно збереження фонду, а також скарги користувачів на шум у читальному залі, що спричиняється сенсорною рамкою.

Вже на першому етапі дослідження було виявлено певні проблеми у діяльності відділу й знайдено шляхи їхнього вирішення. Так, наприклад, враховуючи те, що найбільше відвідувачів у відділі – з 16.00 до 18.00 у будні дні і з 11.00 до 16.00 у вихідні, вдосконалено графік роботи бібліотечного персоналу безпосередньо у читальному залі.

Також вивчалось питання, до яких джерел пошуку інформації найчастіше звертаються користувачі. З'ясувалося, що лише 25% із них самостійно здійснюють пошук за допомогою ПЗ "ІРБІС". Це показало необхідність створення постійно діючої системи навчання для користувачів бібліотеки і роз'яснення особливостей роботи з даним програмним забезпеченням. За весь час спостереження лише 2 відвідувачі звернулися у пошуку інформації до традиційного паперового довідково-бібліографічного апарату, 29% – використовують журнальний періодик.

Що ж до звукового сигналу, який подає сенсорна рамка при винесенні видань і який заважає відвідувачам, то виявилось, що відбувалося це лише при винесенні літератури в час, не обумовлений технологічною картою послуги

"нічний абонемент", в основному працівниками бібліотеки. Тож тут проблема не в організаційно-технологічному процесі, а в професійно-етичному підході персоналу бібліотеки, а це вже, як кажуть, "інша історія".

І до питання збереження фонду, вірніше пошкодження користувачами книг (в основному це "майстерне" вирізання сторінок), переважна більшість яких – навчальні посібники. Звичайно, працівниками відділу здійснюється колосальна робота щодо збереження видань, відновлення втрачених сторінок, але ми знаємо – проблема пошкодження книг існує в бібліотеках давно й, очевидно, розв'язати її вдасться не скоро. Нагальна потреба при розробці галузевих інструкцій – враховувати такий стан речей, а не перекладати повністю відповідальність на бібліотечного працівника або робити вигляд, що такої проблеми немає. Взагалі збереження бібліотечних фондів – це велика платформа для дискусій, які варто проводити на сторінках професійних видань, для того щоб розробляти дійсно реальні, дієві довгострокові програми стосовно цього питання.

На другому етапі дослідження було безпосередньо здійснено заміри затрат робочого часу на процеси і операції з використанням аналітичного і сумарного методів нормування. Узагальнені результати було враховано і представлено у висновках щодо застосування Тимчасових примірних норм часу на основні процеси бібліотечної роботи.

Завжди варто пам'ятати, що всі заходи, спрямовані на зміни в організації бібліотечного обслуговування, можуть бути впроваджені тільки тоді, коли вони не погіршують умови перебування відвідувачів у книгозбірні. Тому без вивчення думки користувачів неможливо було отримати повну картину організації бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі літератури та інформації з питань економіки і права. Відповідно, третім етапом дослідження стало проведення анкетування користувачів даного структурного підрозділу. Безпосередньо у читальному залі було отримано анкети 105 відвідувачів, з них відповіли на запитання – 84 особи.

Перш за все, слід відзначити, що близько 80% користувачів відділу – молодь віком до 30 років, тому 82% опитаних якраз і склала дана вікова група. Решта 18% рівномірно розподілилася між віковими категоріями 30-40 та 40-50 років. За освітнім рівнем більшість опитаних мають неповну вищу та вищу освіту, 87% є постійними користувачами відділу. 59,5% респондентів склали представниці жіночої статі, 31% – чоловічої, решта – свою стать не вказали.

Першим запитанням було: "Чи влаштовує вас відкритий доступ до фондів?". Позитивну відповідь дали 80,9% опитаних, лише 2,3% відповіли, що їх така організація доступу до фонду не влаштовує, а 15,4% – влаштовує частково. Крім того, 38% респондентів зазначили, що хотіли б, аби таким чином було організовано роботу і в інших читальних залах бібліотеки, тому що це значно оптимізує пошук та добір інформації.

Відповіді на друге запитання: "Що, на вашу думку, в організації роботи даного відділу потребує змін, вдосконалення?" були такими: 28,6% респондентів вказали на необхідність поліпшення довідково-бібліографічного апарату; 22,6% – на потребу у більш чіткому інформуванні про систему послуг відділу, розміщення фонду; 20,2% – відповіли, що їм бракує довідково-бібліографічного апарату на

паперових носіях; 20,2% – не влаштовує рівень надання послуг за допомогою використання новітніх технологій; 15,5% – режим роботи відділу; 9,5% – рівень професіоналізму та культури бібліотекарів; 5% – розташування робочого місця чергового бібліотекаря.

Як бачимо, напрями вдосконалення організації обслуговування користувачів досить різноманітні і чітко окреслені респондентами. Пропозиції щодо цього висловив кожний другий опитаний. Найбільше незадоволення користувачів викликали вартість і якість ксерокопій; пропонувалося продовжити роботу бібліотеки у вечірній час та перенести вихідний день з п'ятниці на понеділок. Читачами було названо лакуни у фонді відділу, серед них, зокрема, теми готельного господарства і туризму. Цікаво й те, що респонденти вказали на недбайливе ставлення з боку інших користувачів до порядку розстановки видань на стелажах. Також, на думку опитаних, необхідно організувати доступ через Інтернет до повнотекстових баз документів із фондів бібліотеки, що має сприяти підвищенню її престижу. При цьому вони виявили готовність оплачувати нові бібліотечні послуги.

Відповіді на третє запитання дали можливість з'ясувати, до яких носіїв інформації найчастіше звертаються читачі. Чисельність тих, хто користується інформацією тільки на паперових носіях та одночасно на паперових і електронних, практично однакова. Жоден із респондентів у своїй роботі не користується виключно електронними носіями інформації. Отже, незважаючи на те, що основним моти-

вом звернення до фондів відділу є прагматичний попит на інформацію, ми отримали ще одне підтвердження того, що в нашому суспільстві вагомим джерелом інформації і знань залишається книга.

Підводячи підсумок дослідження, слід визнати, що бібліотечний персонал як відділу, так і бібліотеки в цілому, не був підготовлений відповідним чином до нових організаційних умов бібліотечно-інформаційного обслуговування. Перш за все, працівники відділу не відвідали інші бібліотеки, де вже застосовується дана форма організації бібліотечно-інформаційного обслуговування, системно, на потрібному рівні не були ознайомлені з дослідженнями і публікаціями щодо організації відкритого доступу в читальних залах. Тобто бібліотечні працівники через недостатню поінформованість психологічно виявилися неготовими до таких нововведень.

Ще раз підтвердився професійний імператив: не можна замикатися тільки в рамках своєї бібліотеки, необхідно вивчати досвід інших, дослідження й публікації про нові прийоми та методи в роботі бібліотек і, виходячи зі своїх можливостей, упроваджувати їх у практику.

І головне, отримані в ході досліджень результати підтвердили доцільність впровадження системи відкритого доступу, її демократичність, що сприяє максимальному виконанню бібліотекою одного зі своїх основних завдань – якнайповнішого і оперативнішого задоволення запитів та потреб користувачів.

## СПРИЯННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ РЕГІОНУ

(З досвіду роботи відділу документів з питань економіки, виробництва та природничих наук Кіровоградської ОУНБ ім. Д.І. Чижевського)

**Щ**ОРОКУ в Кіровоградській області розробляються програми економічного та соціального розвитку регіону. Також тут діють довгострокові програми: розвитку малого підприємництва, науково-технічного та інноваційного розвитку, сприяння підвищенню якості та конкурентоспроможності продукції, підготовки кваліфікованих кадрів.

Завдання, що стоять перед регіоном, зокрема в такій важливій сфері, як економіка, безумовно, визначають головні напрями роботи Кіровоградської ОУНБ ім. Д.І. Чижевського і особливо такого її підрозділу, як відділ документів з питань економіки, виробництва та природничих наук.

У цій діяльності використовуються численні і різноманітні інформаційні ресурси Бібліотеки. В першу чергу – це книжковий фонд. Також помічниками користувачів в одержанні необхідної інформації є розгалужений довідково-пошуковий апарат, електронний каталог книг та періодики, різноманітні бази даних, Інтернет, доступ до повнотекстових документів. Значне місце в інформаційній роботі займають книжкові виставки та перегляди літератури з актуальних питань: «Підприємництво як фактор розвитку економіки», «Конкурентоспроможність української економіки», «Сучасні інноваційні технології» та багато інших.

Для віртуальних користувачів щомісяця здійснюється електронна розсилка інформації про нові надходження

літератури: з питань маркетингу та менеджменту (57 абонентів), банківської справи (10), підприємництва та бухгалтерського обліку (48).

Розповсюдженню відомостей про наявні бібліотечні ресурси допомагають засоби масової інформації, переважно місцева преса. Стало системою розміщення на сторінках газети «Кооперація і підприємництво» оглядів літератури, тематику яких продиктовано часом: «Державна політика в галузі підприємництва», «Малий бізнес – великим бізнесменам», «Орієнтація – на споживачів» (харчова і переробна галузі промисловості), «Економіка та винахідництво».

Відділ не залишається осторонь проблем, що існують у регіоні і які потребують розв'язання. Так, нами ініціюється широке і в той же час компетентне та конструктивне обговорення актуальних питань на науково-практичних конференціях. У цих заходах беруть участь представники тих структур, від яких значною мірою залежить вирішення проблем області. Такі конференції стали нашою постійною практикою. Присвячувались вони питанням підприємництва, кадрової політики, роботи окремих галузей економіки.

Про агропромислову галузь Кіровоградщини йшлося на конференції «Продовольча безпека: сучасний стан та

**І. Коваленко**