

„ВАПЛІТЕ” (1926-1927). Особливістю цих традиційно виданих посібників є те, що вони супроводжуються електронними версіями журналів на компактних дисках. Оскільки запропоновані часописи сьогодні є бібліографічними раритетами, фахівцями видавництва зроблено їхнє оцифрування, тобто точне відтворення в електронному вигляді на дисках з усіма ілюстраціями, подробицями оформлення, збереженням сторінок тощо. Диски прості у використанні.

Головний редактор журналу „Всесвіт” О. Микитенко презентував упорядкований ним у співавторстві з головним бібліографом науково-бібліографічного відділу НПБ України Г. Гамалій покажчик змісту популярного журналу „Всесвіт” «„Всесвіт” у ХХ сторіччі (1925-2000)». Це ґрунтовне і ретельно підготовлене видання подає практично вичерпну бібліографічну інформацію

про випуски журналу за весь час його існування, висвітлює зміст усіх 864 номерів, випущених за 75 років, без жодних виключень з ідеологічних, політичних або кон’юнктурних міркувань. Матеріали покажчика, розміщені в 14 розділах і підрозділах, супроводжуються 13 багатоаспектними допоміжними покажчиками і списками, які полегшують користування усім виданням, сприяють виявленню важливих напрямів діяльності журналу, дозволяють швидше знайти потрібну інформацію.

Безперечно, цікаві й інформаційно насичені виступи доповідачів стануть у пригоді учасникам бібліографічних студій при підготовці та користуванні систематичними покажчиками змісту часописів – цими „ключами” до безмежного моря інформації, яка міститься в українських періодичних виданнях.

РОЛЬ МАРКЕТИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ В ОПТИМІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НАДВІРНЯНСЬКОЇ ЦБС ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАУКА І ПРАКТИКА

Надвірнянська ЦБС – одна з найкращих в Івано-Франківській області. Її бібліотеки плідно працюють з органами місцевої влади. Постійно оновлюється бібліотечний фонд, до чого активно долучаються доброчинники, спонсори.

Місцева влада щорічно дбає про передплату періодичних видань, виділяючи на ці потреби в середньому по 10 тис. грн.

ЦБС – одна з перших ввела додаткові платні послуги для користувачів (яких обслуговується близько 45 тис.). Їх надають, крім центральної бібліотеки, ще 12 бібліотек-філій.

Наразі виникла необхідність приведення бібліотечної діяльності у відповідність з інформаційними потребами сучасного користувача та визначення його читацьких пріоритетів. Цьому сприяють маркетингові дослідження – вивчення, аналіз даних щодо соціооточення, складу користувачів бібліотек, їхніх запитів.

У Надвірнянській ЦБС ця робота розпочалася в 2000 році з опитування „Що і як читають бібліотекарі?”. Аналіз засвідчив, що бібліотечні працівники намагаються переглядати всі нові надходження, що переважає пізнавальний інтерес, а читання сприймається як процес спілкування з книгою. Переважна більшість захоплюється класикою. Серед улюблених сучасних українських письменників – У. Самчук, особливо його книга „Марія”. Інтерес до періодичних видань – пізнавальний та прагматичний. Найбільше сприяють розширенню кругозору публікації з журналів „Жінка” та „Дім, сад, город”, особливо в організації роботи клубів та любительських об’єднань.

Про наслідки дослідження працівників ЦБС було поінформовано на виробничих нарадах.

Згодом, з метою більш глибокого вивчення професійних якостей та уподобань фахівців бібліотек, було прийнято рішення щодо проведення наступного дослідження – „Соціальний портрет бібліотекаря”.

Аналіз анкет засвідчив, що в ЦБС працюють висококваліфіковані спеціалісти з великим стажем роботи, які обрали професію за покликанням. Свої думки висловив кожен респондент. Більшість опитаних вважають, що сучасний бібліотекар має бути ерудованим, ввічливим, доброзичливим, справжнім професіоналом, володіти культурою мо-

ви. Так, бібліотекар з с. Саджавки вважає: „Культуру мови бібліотекаря треба постійно збагачувати. Працюємо серед людей і усвідомлюємо, що ця робота у твоїй душі і серці, а анкета допомогла краще зрозуміти себе”.

В результаті цього дослідження виникла ідея створення клубу за інтересами для бібліотекарів ЦБС „Душ аптекаря”, а також видання довідника „Бібліотечна Надвірнянщина”.

Працівники ЦБС активно включились у цю діяльність. Робота клубу за інтересами ведеться за окремим планом, у його рамках відбуваються зустрічі з письменниками, лауреатами літературних премій та відомими людьми краю.

У полі зору бібліотекаря був і залишається користувач, його запити і потреби. Щоб дізнатися, який він сьогодні, які його інтереси, фахівці центральної районної бібліотеки здійснюють розвідку „Соціальний склад користувачів ЦРБ та ЦБС”. Таке дослідження дозволяє визначити основні характеристики користувачів – їхній соціальний стан, вік, стать, інтереси. З’ясувалося, що щорічно ЦРБ відвідувало 50,5% дорослих користувачів, 49,5% становили молоді та юнацтво. Найбільше серед читачів ЦРБ службовців – викладачів, економістів, правників, фінансистів, бухгалтерів, тобто представників тих професій, котрі найбільше модифікуються, вимагаючи постійного вдосконалення, а ще багато хто навчається заочно. На другому місці – студенти вищих навчальних закладів (ВНЗ): 29,4% – у ЦРБ, 6,5% – по ЦБС. Абонементом найбільше користуються пенсіонери та особи, котрі входять до категорії „інші”.

М. Кушнерчук

Отже, різні категорії читачів знаходять для себе у бібліотеках ЦБС потрібну інформацію. Характерним є й те, що 40% користувачів є активними відвідувачами бібліотек, решта – пасивними. До числа останніх відноситься учнівська молодь, яка після закінчення школи і до початку навчання у ВНЗ, як правило, не користується бібліотекою.

За результатами соціологічних розвідок розробляються пропозиції щодо роботи з користувачами.

Працівники Надвірнянської ЦБС щорічно відстежують, якою є думка читачів про бібліотеку, чи задоволені вони її діяльністю. Так, протягом останніх років було проведено з цією метою декілька досліджень „Ти і твоя бібліотека” (2000), „Книга, читання, бібліотека” (2001), „Якою бути сучасній бібліотеці”, „Бібліотека і влада” (2002), „Сучасний бібліотекар, сучасний читач, які вони”, „Портрет спеціаліста в інтер’єрі ЦБС” (2003), „Користувач і періодика” (2004). Аналіз результатів цих вивчень дозволяє визначити місце і роль бібліотеки та бібліотекаря в сучасному соціокультурному середовищі.

Вік більшості респондентів, які взяли участь в останньому із згаданих досліджень, – від 20 до 59 років (77,5%), тобто це найбільш сприятливий для активного навчання і професійної діяльності вік. Серед опитаних 43,9% мають середню спеціальну освіту, 21,9% – вищу, 34,1% – загальну.

Сучасного бібліотечного фахівця респонденти бачать, перш за все, високим професіоналом (90%), спеціалістом широкого профілю (89,2%), знавцем нових інформаційних технологій (20%). Як показують відповіді, користувачі ставлять високі вимоги до бібліотечного працівника. Він має володіти високими морально-етичними якостями: бути тактовним, доброзичливим (80,1%), дисциплінованим (84,3%). Поцінують вміння налагоджувати контакти з людьми (63,4%), слухати (79,7%), акуратність (53,4%), оперативність (71,7%), спостережливість (28,2%). Ерудованим бібліотекаря бажать бачити 48,5% опитаних, здатним донести свої думки до читача – 48,9%. Тішить те, що 84,0% респондентів вважають задовільним ставлення бібліотекаря до своєї професії. 20,4% – висловили своє незадоволення: 4,8% – вважають, що бібліотекар незацікавлений у роботі, 2,9% – несумлінно ставиться до обов’язків, 5,3% – необ’єктивний у ставленні до користувачів, 8,4% – недостатньо активний.

Приємно вражає факт, що 83,4% опитаних вважають професію бібліотекаря престижною. Переважна більшість з них стверджує, що за останні роки бібліотечний працівник став більш компетентним.

Основою для подальшої роботи бібліотек ЦБС є побажання користувачів, які взято до уваги і втілено у конкретних заходах щодо поліпшення змісту діяльності книгозбірень.

У цілому відчувається зацікавленість користувачів діяльністю бібліотек і бібліотекарів. Саме цей факт підтверджує їхнє важливе місце і роль як соціальної інституції в суспільстві, дозволяє спроектувати портрет сучасного бібліотекаря – високопрофесійного, з позитивними морально-етичними якостями, дисциплінованого фахівця.

Періодично проводяться опитування користувачів платного абонементу з метою вивчення їхньої думки щодо цього виду обслуговування та вживання оперативних заходів у разі необхідності. Моніторинг останнього дослідження ствердив, що ця форма обслуговування потрібна, зручна, плата влаштовує, склад бібліотечного фонду теж.

Досвід проведення маркетингових розвідок показує, що не завжди об’єктивна оцінка читачів співпадає з про-

фесійним баченням бібліотекаря. Так, напередодні передплатної кампанії на періодичні видання було вирішено вивчити думку користувачів щодо відповідності наявної періодики їхнім запитам. Бібліотекарі були впевнені, що у фондах є достатня кількість періодичних видань на різні смаки і уподобання. Проте аналіз показав, що сьогодні читач хоче більше знати про нові технології, їхню роль в інформуванні з різних питань життя суспільства. З’ясувалося, що тих видань, які необхідні користувачам – “Комп’ютер”, “Маркетинг, реклама, бізнес”, “Дизайн” та ін., у фонді бібліотек немає.

Моніторинг показав, що інтерес до періодики дуже великий. Найбільше звертаються до неї з метою підвищення кваліфікації (36,6%), а не навчання (10%), як ми вважали. 33,3% користувачів читають пресу для відпочинку, 30% – підвищення загального розвитку, 20% – шукають матеріал для самоосвіти і лише 3,3% через пресу ознайомлюються з новинками літератури. Серед тем, що цікавлять читачів: спорт (23,3%), політика, техніка (20%), економіка, право, краєзнавство, мистецтво (16,6%), медицина (13,3%). 56,6% опитаних стверджують, що зміст періодичних видань задовольняє їх частково, 10% – знаходять для себе повну інформацію. Вказали, що в бібліотеці недостатньо періодики з тем, які їх цікавлять, 26,6% респондентів; частково задоволені – 26,6% і вважають, що таких видань достатньо – 10%. Серед опитаних 36,6% отримували відмову на періодичні видання, 20% – не отримували.

При проведенні передплати на II півріччя 2004 та на 2005 рік враховано прогалини і додатково передплачено періодичні видання згідно з побажаннями користувачів.

Щорічно станом на 01.01 відділ комплектування аналізує рух і стан бібліотечного фонду ЦБС. Так, у 2003 році на кожен бібліотеку припало в середньому 248 прим. книг, але на одного читача в сільській філії – 0,02 книги.

З метою поліпшення комплектування фонду ЦБС розроблено “Програму збереження та поповнення бібліотечних фондів бібліотек ЦБС на 2004-2007 рр.”, затверджену головою райдержадміністрації. Цим документом передбачено асигнування на придбання літератури, періодики та бібліотечного обладнання.

Напередодні Всеукраїнського дня бібліотек, у ЦБС було проведено дослідження “День читацької критики”. Користувачі висловлювали свою думку щодо роботи бібліотеки шляхом заповнення міні-анкет, записів у “Зошиті пропозицій та побажань бібліотеці”. Оцінювався рівень обслуговування в цей день за допомогою ярликів “відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно”. У міні-анкетах 20 користувачів відзначили належний рівень обслуговування, тепло і затишок та бажали підключення до Інтернету, придбання літератури з різних галузей знання, в т. ч. з літературознавства, філософії, прикладних наук. У цей день 17 користувачів оцінили рівень обслуговування на “відмінно”, а 8 – на “добре”. 6 респондентів в “Зошиті побажань” пропонували більше придбавати нової літератури, проводити презентації, перегляди та огляди нових надходжень.

Підсумовуючи маркетингову діяльність Надвірнянської ЦБС, можна стверджувати, що завдяки їй накопичується цінна інформація з різних аспектів роботи бібліотек, читання, стану бібліотечного обслуговування, громадської думки, рейтингу бібліотеки в соціумі. А це дозволяє розробляти як стратегію, так і тактику діяльності бібліотечних закладів.