

*І. Риб'янцева,
директор Луганської ОУНБ ім. О. М. Горького,
заслужений працівник культури України*

КОМФОРТНИЙ ПРОСТІР – ПІДГРУНТЯ ДЛЯ ЯКІСНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Передумови змін

Наразі ми цілком переконані, що необхідно здійснити докорінні обґрунтовані зміни в канонізованій організаційно-технологічній структурі обласної бібліотеки як суспільної інституції. Прагнення зруйнувати стереотипи та обмеження, зробити обслуговування користувачів більш гнучким стало для працівників Луганської ОУНБ ім. О. М. Горького чи не головною передумовою докорінної перебудови діяльності бібліотеки. Зручно та комфортно повинно бути всім: і відвідувачам закладу, і, безумовно, самим бібліотекарям. Зміна внутрішнього простору, креативні структурні перетворення, підвищення якості бібліотечних послуг – ось основні вектори модифікації обласної бібліотеки, що, на наш погляд, сприятимуть її розвитку як соціально необхідної та популярної інституції.

Бібліотека як вільний простір

Основний та рішучий крок у цьому напрямі було зроблено колективом бібліотеки ще кілька років тому. Надання вільного доступу до ресурсів – от як ми сформулювали цей реформаторський крок. Так, саме реформаторський! Адже відкрити раніше недоступні книжкові фонди для користувачів, надати їм можливість наблизитися до будь-якої книжки, вільно орієнтуватися, вибирати необхідну та конкретну інформацію – це чимало, тому що далеко не кожна бібліотека сьогодні готова відкрити свої книжкові скарби.

Доволі звична практика: бібліотекар – за стійкою, а необхідні користувачеві книжки – за дверми, за стінкою, недоступні для перегляду, і єдиною сполучною ланкою між ними є читацький запит. Очевидним є явний консерватизм такої організації роботи, адже користувачі у даному випадку суттєво лімітовані у візуальному й тактильному контактах із книжкою. Ми вирішили кардинально змінити такий підхід і повністю відкрили всі свої фонди. В читальних залах, галузевих структурних підрозділах по-новому подивилися на схеми розміщення документів. Було прибрано обмежувачі, кафедри, колони – усе, що донедавна заважало користувачеві відчутти себе вільним у виборі книжки не тільки на абонементі, а й у всій бібліотеці. Головним для нас було надання відвідувачеві можливості самостійно вибрати, погортати книжку та попрацювати з нею безпосередньо біля полиці або у комфортних умовах – за столом чи на канапі, що встановлені поруч, а також вільно користуватися Інтернетом.

У порядку експерименту поєднали функції власне читального залу і абонементу: книжки, здебільшого маркіровані, тепер видаються додому.

Також на абонементі запровадили принцип вільного доступу до найновіших, найцікавіших, найрей-

тинговіших видань, а літературу, яку рідко запитують, прибрали у сховище. Зміни відбулися й у відділі періодики: було винесено столи, встановлено канапи та м'які крісла, організовано тематичні блоки, забезпечено Wi-Fi-доступ. Заплановано також створення великої зони для читання та відпочинку.

Забезпечення збереження фондів

Скептики скажуть, що проблема збереження фондів в умовах відкритого доступу тільки загостриться. Можливо. Але ми маємо достатню кількість працівників у відділах обслуговування, які перешкоджатимуть спробам несанкціонованого виносу бібліотечних документів. Цьому допоможуть і камери відеоспостереження. Також, відповідно до рішення сесії обласної ради від 27.05.2011 №5/29, було прийнято «Регіональну цільову програму розвитку публічних бібліотек у Луганській області на 2011–2015 рр.», в якій, зокрема, передбачається виділення найближчим часом коштів для ОУНБ на впровадження сучасних охоронних автоматизованих технологій.

Наближаємо бібліотекаря до користувача

У порядку експерименту також було вирішено відмовитися від так званої вузької структурної спеціалізації, адже користувачам потрібне якісне та оперативне обслуговування. Більшість із них намагається зробити ксерокопію документа, отримати продуктивну інформацію – і все це одразу й зараз, як того вимагає сучасний ритм життя! Тому, використовуючи досвід наших колег з Європи та США, ми рішуче відмовилися від набридливих академічних кафедр, натомість встановили автоматизовані бібліотечні інформаційні стійки з високими стільцями. Тепер діятиме принцип «очі в очі», тобто користувач знаходитиметься на одному рівні з бібліотекарем, який його обслуговує.

Для більшої ефективності праці ми започаткували комплексну структуру під умовною назвою «Інформаційно-сервісна служба» (ІСС). Головною її родзинкою стала служба «Запитай мене!». Організовано цю службу таким чином: на спеціально створених автоматизованих місцях постійно чергують фахівці служби, які реєструють користувачів, надають їм навігаційну допомогу в інформаційному пошуку, відповідають на запити, оформлюють замовлення МБА і т. ін. Ще однією дуже важливою складовою ІСС стала служба «Бібліотека – науковцям!». Сьогодні як ніколи в реальній інформаційній підтримці бібліотеки мають потребу докторанти, кандидати наук, науковці, фахівці. Якість бібліотечного сервісу в обслуговуванні цієї дуже важливої категорії користувачів забезпечується завдяки використанню елементів технологій Веб 1.0 та Веб 2.0, бібліології, віртуального спілкування (за допомогою сервісів «Online консультант», «Віртуальна довідкова служба»), можли-

востей стільникового зв'язку. Для науковців є окрема зала, з автоматизованими місцями для роботи та іншими зручностями (Wi-Fi-доступ, безкоштовне копіювання документів, різноманітні бази даних, VIP-обслуговування). До комплексу ІСС увійшли служби ПДГ (пункт доступу громадян до офіційної інформації), електронна читальна зала, інформаційно-краєзнавча служба, група з оцифрування документів.

Нова бібліотека – новий бібліотекар

Впевнені, що зміни в діяльності бібліотеки неможливі без суттєвої зміни психології бібліотекаря. Ми не тільки модифікували структуру свого закладу, а й намагаємося змінити усталені й доволі консервативні підходи до обслуговування користувачів. Бібліотекар повинен вийти з-за стелажа, кафедри, стола – тобто стати ближчим до користувача, вміти якісно, максимально повноцінно обслужити його, не перенаправляючи до інших структурних підрозділів.

А для цього потрібно щодня, щотижня проводити тренінги, тестування, навчання, ділові ігри. Іншого способу впровадити нові методики, креативні ідеї просто немає!

Бібліотека – це соціальна мережа

Спілкування з користувачами за допомогою соціальних мереж, бібліотечних блогів, форумів – один із найважливіших способів наближення бібліотекаря до споживача інформації. Команда Луганської ОУНБ ім. О. М. Горького високими темпами опановує цей важливий простір для спілкування, отримуючи натомість необхідні імпульси для подальших перетворень.

Вважаємо, що модифікація бібліотечного середовища неефективна без використання інтерактивних шляхів спілкування з користувачами. Тому маємо кілька блогів, сторінки в кількох соціальних мережах, на відеопорталах тощо.

Інтерактивні дошки, рейтингові маркери, віртуальні інтерв'ю, експрес-спілкування просто неба з користувачем – усі ці елементи оцінювання бібліотечного сервісу допомагають бібліотекарям знайти правильні орієнтири перетворень та реформ.

Наостанку

По суті, бібліотекар готовий до змін, але, якщо вони відбуватимуться занадто повільними темпами, кінцевий результат буде мізерним. Тому ми впевнені, що перетворення бібліотечного середовища не повинно затягнутися в часі.

Структурована по-новому бібліотека стає справді сучасною, має більше можливостей для реалізації креативних проектів, формування оновленого, інформаційно комфортного бібліотечного середовища. І ми вже реально відчуваємо позитивні зрушення: з'явилася можливість, по-перше, оптимізувати роботу завдяки перестановкам кадрів, що вивільнилися внаслідок змін у діяльності відділів обслуговування, по-друге – пришвидшити обслуговування користувачів біля інформаційних стійок і зробити його якомога якіснішим, по-третє – залучити до бібліотеки більшу кількість наукових працівників та студентської молоді, які відчули переваги відкритого доступу до бібліотечних документів і покращення умов роботи в ОУНБ.

*Л. Григаш, директор
Закарпатської ОУНБ ім. Ф. Потушняка,
заслужений працівник культури України*

БІБЛІОТЕЧНЕ КРАЄЗНАВСТВО – ШЛЯХ ДО ОБ'ЄДНАННЯ ГРОМАДИ

...Бібліотечне краєзнавство – складна, відкрита, різнобічна, динамічна система, яка включає і суто бібліотечно-інформаційні, і не бібліотечні напрями краєзнавчої діяльності бібліотек, реалізація котрих сприяє досягненню базової мети – повному й оперативному задоволенню краєзнавчих інформаційних потреб своїх і віртуальних користувачів.

Н. Кушнарєнко



КРАЄЗНАВЧА робота – одна із благодатних сфер діяльності публічних бібліотек, яка робить їх важливими центрами життя місцевої спільноти, дає можливість її членам найповніше розкривати та використовувати свої потенційні можливості. Важливою умовою створення цілісної системи бібліотечного краєзнавства є всебічне вивчення специфіки інформаційних потреб населення регіону, різних категорій користувачів з питань краєзнавства. Ці потреби останнім часом зросли, що можна пояснити підвищенням національної самосвідомості народу.

Бібліотечне краєзнавство в бібліотеках Закарпатської області здійснюється в конкретних видах діяльності, має певні закономірності, системні властивості.

Основними напрямками краєзнавчої роботи Закарпатської ОУНБ ім. Ф. Потушняка (далі – ЗОУНБ) є формування та збереження краєзнавчого фонду, створення до нього довідково-бібліографічного апарату; забезпечення інформаційних потреб користувачів; підготовка бібліографічних покажчиків; створення власних інформаційних ресурсів як на тради-