



ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЧИТАЛЬНЫХ ЗАЛАХ ЦНБ ХНУ им. В.Н. КАРАЗИНА: КРЕАТИВНЫЙ ПОДХОД

О.В. Назарова

*Харьковский национальный университет имени В.Н. Каразина
Центральная научная библиотека*

Международные организации и прежде всего ЮНЕСКО, направляют свои усилия для создания общества знаний, где «доступ к общественному достоянию, содержанием которого являются информация и знания, в образовательных и культурных целях должен быть максимально широким, обеспечивая высокое качество, разнообразие и надежность информации. Особое внимание должно уделяться разнообразию культур и языков». В решении этих задач огромная роль принадлежит библиотекам и создаваемой ими информационно-культурной среде [2, с. 4].

Современный человек с детства погружен в информационную среду, он живет среди телевидения, видео, книг, журналов, компьютерных игр и т. п. Таким образом, информация играет все большую роль в жизненном цикле человека, пронизывает всю его деятельность. Формируется информационный образ жизни [2, с. 8].

В информационных ресурсах библиотеки все большее место занимает виртуальная информация [3, с. 34]. Библиотека ХНУ им. В.Н. Каразина активно развивается и уже много лет работает с информационными технологиями, а также использует творческий (креативный) подход в своей работе с читателями. Креативный подход выражается в оформлении рабочего пространства читальных залов (на примере зала «12 стульев» в зале периодики), в расширении доступа к виртуальной информации (Wi-Fi зоны, компьютеризация библиотеки) и в улучшении качества обслуживания читателей.

Отдел читальных залов библиотеки насчитывает пять читальных залов и диспетчерскую службу. В залах ведется обслуживание различных категорий читателей. Для удобства читателей фонды залов размещены по отраслевым признакам.

Работают зал правовой и бизнес – информации, залы естественных и гуманитарных наук, зал периодики, а также зал для преподавателей и научных сотрудников. В этих залах много лет проводится работа по созданию комфортных условий для читателей.

Автоматизированное обслуживание в библиотеке существует более 15 лет, открыты фонды для читателей в залах. Постоянно улучшается качество обслуживания. Библиотека покрыта зоной Wi-Fi (Фото 1).



Фото 1

Современная вузовская библиотека уже не может быть только местом, где студенты и преподаватели могут получить необходимую информацию и воспользоваться ею в комфортных условиях. Теперь наши читатели хотят видеть ее еще и пространством для отдыха, общения, даже развлечения. И наша задача для привлечения пользователя – популяризировать библиотеку, ее читальные залы и с этой стороны.

Библиотека постоянно проводит различные массовые мероприятия, активно занимается вопросом привлечения читателей, воплощая в жизнь их ожидания. Услуги библиотеки предоставляются также с учетом запросов и потребностей читателей (Фото 2).



Фото 2

В качестве примера возьмем зал периодических изданий. Его фонд состоит из журналов за три последних года выпуска и газет за текущий год. Места в зале организованы с учетом различных потребностей: столы и кресла размещены для удобства индивидуальной работы и для работы в группах. Весь фонд находится в открытом доступе.

В ЦНБ внедрена практика размещения выставок периодических изданий в залы с книжным фондом. Передвижные выставки новых поступлений в системе залов способствуют повышению интереса читателей к журналам (Фото 3).

В зале периодики работают две выставки: новые поступления и ретро-выставка. Для оформления последней мы используем журналы начала прошлого века из хранилища библиотеки.



Фото 3

Уже состоялись выставки, посвященные празднованию Нового года, Международного женского дня, Дня космонавтики, Дня защиты детей, выставка журналов летней тематики, выставка ко Дню знаний. Сейчас открыта выставка, приуроченная к Международному Дню людей пожилого возраста (Фото 4).

Фотоотчеты по ним можно посмотреть на сайте ЦНБ (в соцсетях Facebook, ВКонтакте, Twitter). Идея организовывать такие ретро-выставки подсказана нашими читателями.



Фото 4

Также, учитывая потребность в местах для самостоятельной работы, в библиотеке был открыт зал под названием «12 стульев», зал для конгениальных читателей. Открытие зала состоялось в рамках проведения «Библионочи» (ко Дню библиотек).

Креативный подход в оформлении внутреннего пространства зала по мотивам известного произведения Ильфа и Петрова вызывает интерес у всех посетителей. В этом зале действительно 12 мест, есть возможность подключения к сети WI-FI. Стены зала украшены стилизованными под старину картинами, фотографиями, часами, на столах для декора использовали самовар, настольную лампу, патефон с пластинками, а также цитаты из книги. Зал «12 стульев» – это также и зона отдыха, и место общения читателей, а при огромной популярности, которой зал пользуется среди студентов-иностранцев, это еще и интернациональный зал, где происходит культурный обмен между студентами. Консультативную помощь при необходимости оказывает сотрудник зала периодики, с которым у зала для самостоятельной работы общее пространство.

Церемонию открытия «Библионочи» в ЦНБ вели сами герои произведения Ильфа и Петрова «12 стульев» – Остап Бендер и Эллочка Людоедка, пригласившие читателей в новый зал, где можно было станцевать под старинный патефон, выпить чай, послушать музыку 20 – 30х годов XX века, посоревноваться в остроумии и находчивости с самим великим Комбинатором (Фото 5).

В рамках этого мероприятия сотрудники библиотеки провели экскурсии по отделам ЦНБ, наиболее запоминающимся было посещение святой святых – книгохранилища.



Фото 5

Читателей встретили там «настоящие» Привидения (с ролью которых успешно справились сотрудники отдела хранения фондов). После этого экстравагантный Шляпник провел дискуссионную беседу с читателями в зале традиционных каталогов.

К проведению «Библионочи» мы привлекали также преподавателей вуза, которые охотно помогали и делились своими идеями и позитивным настроением. В итоге, все участники остались довольны, читатели рассказывали о своих впечатлениях и о готовности принимать дальнейшее участие в подобных мероприятиях.

Мы постоянно изучаем потребности пользователей, периодически проводя различные опросы. Данное анкетирование в ЦНБ проходило в читальных залах и онлайн. Анкета была разработана сотрудниками библиотеки Технического университета (г. Лодзь) совместно с представителями кафедры дизайна архитектурной среды НУ «Львовская политехника» с целью улучшения качества обслуживания и архитектурного пространства в библиотеках вузов Украины и Польши.

Анкета состоит из 15 вопросов, всего приняли участие в опросе 150 человек (студенты, аспиранты, преподаватели, научные сотрудники и др.). Из предложенных вариантов ответа нужно было выбрать один или несколько наиболее подходящих. Далее приведены результаты по некоторым пунктам.

Анкета «Оценка качества обслуживания в библиотеке»

2. С какой целью Вы посещаете библиотеку?
 - 84% – воспользоваться имеющейся литературой * (разрешалось выбрать несколько вариантов)
 - 44% – воспользоваться абонементом
 - 40% – подготовиться к занятиям
 - 4% – отдохнуть
4. Какие услуги, на Ваш взгляд, обязательно должны быть в библиотеке?
 - 66% – наличие электронного каталога *
 - 65% – доступ к Интернету и базам данных
 - 58% – абонемент, свободный доступ к фондам, оснащение копировальной техникой
 - 30% – возможность работать индивидуально или группой, кафетерий
6. Какими источниками информации Вы хотели бы пользоваться в библиотеке?
 - 66% – печатными изданиями из фонда библиотеки *
 - 56% – электронными источниками из фонда библиотеки, Интернетом
 - 30% – информацией на других носителях, собственными печатными источниками
7. Оцените, пожалуйста, качество обслуживания в данной библиотеке по десятибалльной шкале:
50% – 10 баллов ** (10 – высший балл)
10. Как бы Вы охарактеризовали внутреннее пространство данной библиотеки?
 - 48% – функциональное, уютное ** (вариант ответа, предпочтительный большинством опрошенных)
11. Оцените качество оформления внутреннего пространства данной библиотеки:
 - 36% – 10 баллов ** (где 1 – плохое, 10 – отличное)
12. Оцените удобство пользования данной библиотекой:
 - 36% – 10 баллов ** (где 1 – неудобно пользоваться, 10 – удобно)

На основании полученных данных можно узнать о потребностях читателей, их мнение по вопросам качества обслуживания, удобства пользования библиотекой и др.

Например, многие немецкие библиотекари считают, что ограничений и запретов в библиотеке должно быть меньше, а руководством к действию следует выбрать лозунг «читатель всегда прав» [1, с. 136]. Поэтому мы продолжаем изучать запросы читателей,

учитывать их интересы, продолжаем развиваться, двигаться вперед. Ведь только в таких условиях возможно расширение влияния библиотеки и привлечение в нее большего числа пользователей.

Список источников

1. Балашова Е. В. Библиотечный дизайн: учеб. пособие / Е. В. Балашова, М. Н. Тищенко, А. Н. Ванеев. – М. : Гардарики, 2004. – 288 с.
2. Дворкина М. Я. Библиотечная среда: теория и организация: науч.-практ. пособие / М. Я. Дворкина. – М. : Литера, 2009. – 93 с.
3. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность / М. Я. Дворкина. – М. : Профиздат, 2002. – 48 с.