

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**

В статье на примере читального зала периодики ЦНБ ХНУ им. В.Н. Каразина показан новый, креативный подход к обслуживанию читателей, способах их привлечения в библиотеку (тематические ретро-выставки, проведение различных мероприятий), а также рассмотрены результаты опроса читателей (анкета «Качество обслуживания в библиотеке»).

У статті на прикладі читального залу періодики ЦНБ ХНУ ім. В. Н. Каразіна розглянуто новий, креативний підхід до обслуговування читачів, способах їх залучення до бібліотеки (тематичні ретро-виставки, проведення різноманітних заходів), а також наведені результати опитування читачів (анкета «Якість обслуговування у бібліотеці»).

A new and imaginative approach for users services, methods of users attraction to the library (retro-themed exhibitions, a variety of activities) in the context of periodical reading room of Central Scientific Library of V.N. Karazin Kharkiv National University also presents the results of a survey of readers (form «The amount of services in the library») are regarded in this article.

Ключевые слова: креативный подход, ретро-выставка, библиотека.

Ключові слова: креативний підхід, ретро-виставка, бібліотека.

Key words: imaginative approach, retro-exhibition, library.

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 всё большее место занимает виртуальная информация [3, с. 34]. Центральная Научная Библиотека (ЦНБ) 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 ведётся 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, фонды в залах открыты для читателей. Постоянно улучшается качество обслуживания. Библиотека покрыта зоной WI-FI (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 её еще и пространством для отдыха, общения, даже развлечения. И наша задача для привлечения пользователя – популяризировать библиотеку, её 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 учётом запросов и потребностей читателей (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.

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).

Фото-отчёты по ним можно посмотреть на сайте ЦНБ (в соцсетях Facebook, ВКонтакте, Twitter).

Идея организовывать такие ретро-выставки подсказана нашими читателями.



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» (к Всеукраинскому 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 20–30-х 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 святая святых – книгохранилища. 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 он-лайн. 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* (разрешилось 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, продол-

жаєм розвиватися, дивитися вперед. Ведь только в таких условиях возможно расширение влияния библиотеки и привлечение в неё большего числа пользователей.

ЛИТЕРАТУРА:

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.

УДК 025.1

ПРИНЦИПИ НАУКОВОГО УПРАВЛІННЯ БІБЛІОТЕКОЮ ЯК СОЦІАЛЬНОЮ ІНСТИТУЦІЄЮ СУСПІЛЬСТВА

Н.М. Ніколаєнко

Українська інженерно-педагогічна академія
Наукова бібліотека

Розглянуто питання, щодо використання бібліотечними керівниками принципів наукового управління бібліотечним виробництвом в умовах формування соціокомунікаційного середовища інформаційного суспільства.

Рассмотрены вопросы, касающиеся использования библиотечными руководителями принципов научного управления библиотечным производством в условиях формирования социокommunikационной среды информационного общества.

The questions, touching the use of principles of scientific management of library production by library leaders in the conditions of forming of social communication environment of informative society, are considered.

Ключові слова: бібліотеки, принципи наукового управління, технології менеджменту.

Ключевые слова: библиотеки, принципы научного управления, технологии менеджмента.

Key words: libraries, principles of scientific management, management technologies.

Бібліотека є поліфункціональним соціальним інститутом суспільства – освітнім, культурним, інформаційним, дозвілєвим центром, а бібліотечна справа одночасно є складовою частиною як мінімум чотирьох галузей національного господарства (освіти, науки, культури й інформаційно-комунікаційної сфери) і тому потребує ефективного управління її діяльністю.

«Соціальний інститут – організована система зв'язків та соціальних норм, яка об'єднує важливі суспільні цінності та процедури, що задовольняють основні потреби суспільства»[2]. За цим визначенням діяльність бібліотеки зумовлена змінюваною соціально-економічною ситуацією та

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА



БІБЛІОТЕКИ І СУСПІЛЬСТВО: РУХ У ЧАСІ ТА ПРОСТОРІ

Матеріали науково-практичної Інтернет-конференції,
присвяченої 210-річчю
Харківського національного медичного університету
та 95-річчю Наукової бібліотеки ХНМУ

м. Харків, 5–12 жовтня 2015 року

Харків
ХНМУ
2015

18.	Карнаух І.А. К вопросу о библиографическом описании сетевых электронных изданий	79
19.	Костюкевич Т.В. К истории формирования фонда Научной библиотеки ХНМУ	86
20.	Кравченко С.А. Досвід створення та використання електронної бібліографії у Науковій бібліотеці ХНМУ	91
21.	Кравчук Н.М. Наукова діяльність бібліотеки в забезпеченні інформаційних потреб університету	96
22.	Красюкова О.А. Особенности формирования англоязычной среды в библиотеке вуза	101
23.	Майстришена М.А. Довідково-бібліографічне обслуговування бібліотеки БДФЕУ: дистанційні його форми	104
24.	Макаренко П.Д. Стан бібліотечно-інформаційного супроводу об'єктів інтелектуальної власності в системі академічної науки України	107
25.	Martynenko N., Gabbala Mosad A. (egypt) Reading and intellectual development of individual	110
26.	Мудроха В.О. Підвищення кваліфікації як складова частина науково-методичного забезпечення діяльності бібліотеки	112
27.	Надрага М.С., Васильєва С.В. Постать Митрополита Андрея Шептицького крізь призму медицини	118
28.	Назарова О.В. Обслуживание в читальных залах ЦНБ ХНУ им.В.Н. Каразина: креативный подход	121
29.	Ніколасенко Н.М. Принципи наукового управління бібліотекою як соціальною інституцією суспільства	126
30.	Павленко Т.Б. Інформатизація в дії: сучасні пріоритети Наукової бібліотеки Харківського національного медичного університету	128
31.	Пасмор Н.П., Щабельник В.В. Сучасна вузівська бібліотека: окремі практики і перспективи розвитку	134
32.	Побережна О.О., Ілляшенко А.О. Репозитарій як впливовий фактор рейтингу університету	139
33.	Поляк Н.П. Підвищення професійної компетентності молодого бібліотекаря як складова успішної діяльності бібліотеки	141
34.	Ржеуський А.В., Кунанець Н.Е. Animoto – інноваційний засіб створення бібліотечних мультимедійних продуктів	147
35.	Ростовцев С.С. Основні показники моніторингу функціонування веб-сайтів бібліотек	150
36.	Русанова О.А., Тесленко Е.Н., Сохарь О.В., Заводнова Д.В. Электронный бюллетень как инструмент продвижения библиотеки, книги и чтения	153
37.	Серпухова В.М., Озёркина О.В. Современные технологии в реализации воспитательного потенциала библиотеки медицинского ВУЗа	156