

УДК 024:027.7

**Нові потреби користувачів та тенденції сучасного розвитку
бібліотек ЗВО**

Молчанова Світлана Артемівна

*завідувачка відділу науково-методичної та просвітницької роботи
Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету*

У статті розглядаються сучасні потреби користувачів бібліотеки закладу вищої освіти, аналізуються результати соціологічного дослідження, проведеного в Науковій бібліотеці Хмельницького національного університету. Наголошено на необхідності модернізації основних напрямів діяльності бібліотеки з метою покращення обслуговування.

Ключові слова: сучасний користувач, опитування, інформаційні потреби, бібліотечний комфорт, інновації.

**New user needs and modern trends in the development of libraries of
higher educational institutions**

Molchanova Svetlana Artemovna

*Head department of scientific and methodological and educational work
Scientific Library of the Khmelnytsky National University, Khmelnytsky*

The article considers modern needs of users of the library of higher educational institution, analyzes the results of a sociological study conducted in the scientific library of Khmelnytskyi National University. The necessity of modernization of the main directions of activity of the library is emphasized to improve the service.

Keywords: modern user, poll, informational need, library comfort, innovation.

Життєздатність і багатство бібліотеки ЗВО – в інформаційному ресурсі, форми і канали передачі якого невпинно зростають та ускладнюються. Звідси виникає необхідність врахування якісних комплексних змін у виробництві, розповсюдженні й використанні інформації, змін в інформаційних потребах користувачів і можливостях їх задоволення. Відповідно варто сформувати новий образ бібліотеки закладу вищої освіти, що відповідатиме тенденціям сучасного розвитку і потребам університетської громади.

Питання щодо нових потреб користувачів, зокрема студентів, аспірантів, викладачів, науковців є досить актуальним і висвітлюється у багатьох публікаціях (Л. Амлінського, Т. Колесникової, Т. В. Петрицької, Т. Проценко, М. Швець та ін.) [1,2]. Та попри значну кількість досліджень, проблеми залишаються, що пояснюється стрімким розвитком інформаційних

технологій, і привертають увагу все більшої кількості дослідників, практиків і загалом широкого кола громадян, включених тим чи іншим чином в сучасні трансформації бібліотек.

Наприкінці ХХ ст. стало можливим створення відкритого інформаційного простору, головною ознакою якого є відсутність будь-яких перешкод в отриманні інформації. Цей процес супроводжується значними змінами в усіх сферах людської діяльності, зокрема бібліотечної. Інформатизація як визначальна умова переходу до інформаційного суспільства не лише надає додаткові можливості бібліотечним установам, а й суттєво трансформує традиційні бібліотечні процеси й уявлення про бібліотеку як про сховище книг. Попри наявні, якщо порівняти з багатьма зарубіжними бібліотеками, технічну відсталість та несприятливі фінансово-економічні умови, українські бібліотеки запроваджують комп'ютерні технології, щоб забезпечити об'єктивні зростаючі потреби читачів в інформації і бути, як їм і належить, інформаційною основою науково-освітнього процесу. Що потрібно зробити, щоб університетські бібліотеки України знаходилися не на рівні імітації їх відповідності сучасним вимогам, а відповідали їм у реальності? Чи готові бібліотеки вишів сьогодні надати своїм користувачам якомога повний доступ до вітчизняних і світових інформаційних ресурсів? Чи відповідають існуючі колекції сучасним запитам користувачів? З'ясувати це спробували працівники наукової бібліотеки ХНУ.

Більшість стратегічних завдань сучасного університету тісно пов'язана з діяльністю його бібліотеки, від ресурсів та послуг якої багато в чому залежить якість і зміст навчання та розвиток наукових досліджень. Є відома аксіома: сьогодення і майбутнє університетської бібліотеки залежить від того, яким буде університет і, навпаки, університет буде таким, яким буде його бібліотека. Сучасна бібліотека університету має бути не просто допоміжним, обслуговуючим підрозділом із мінімальним завданням забезпечення навчального процесу підручниками (це може зробити і сам університет через власне видавництво праць своїх викладачів), вона

насамперед має пропонувати університетській громаді нові інформаційні послуги, які ще не затребувані більшістю (створення віртуальної колекції матеріалів, віртуальне проведення наукових досліджень тощо) [3].

Вся діяльність НБ ХНУ (далі бібліотека) спрямована на найбільш повну реалізацію перспективних ідей сучасної освіти, завдань, що стоять перед університетом із забезпечення навчального та наукового процесів. Головною метою інновацій, які впроваджуються в практику роботи бібліотеки, є насамперед покращення обслуговування користувачів – повне та оперативне задоволення читацьких запитів, розширення асортименту послуг, що надаються, створення комфортних умов для роботи.

Варто зауважити, що раціональне управління адаптаційними процесами неможливе без бібліотечної соціології і статистики, без яких ми не можемо скласти реальну картину стану бібліотечних справ. Без їхнього аналізу уявлення про роботу книгозбірні буде неповним й спотвореним. Моніторинг потреб користувачів дає можливість зрозуміти, чого очікують відвідувачі від бібліотеки.

У бібліотеці кожного року проводяться соціологічні опитування з різних питань бібліотечного життя. З приводу оцінювання бібліотеки користувачами, за останні 10 років проводилися такі опитування: «Комфортність обслуговування користувачів у НБ ХНУ» (2009 р.); « Масові заходи в оцінці їх учасників» (2010), «Майбутнє наукової бібліотеки університету очима читачів» (2011 р.); «Використання студентами інформаційних ресурсів бібліотеки з метою задоволення освітніх потреб» (2014 р.); «Електронні ресурси вишівської бібліотеки на допомогу навчальному процесу» (2017 р.), «Бібліотека сьогодні: оцінка користувачів» (2019), «Книга і бібліотека в житті сучасного студента» (2020).

Коротко проаналізуємо результати опитування, проведеного у 2019 році з метою виявлення рівня якості обслуговування користувачів у бібліотеці. Опитування респондентів проводилось як у традиційному варіанті, так і через вебсайт бібліотеки. У соціологічному дослідженні взяли участь 196

респондентів, 150 – у традиційному режимі, 46 користувачів – через вебсайт бібліотеки. У ході його проведення враховані думки всіх категорій користувачів книгозбірні – від студента до наукового працівника: студенти – 76,5%, аспіранти – 1,5%, викладачі – 8,7%, співробітники – 12,2 %, сторонні читачі – 2,6 %.

Анкета містила 6 запитань із запропонованими варіантами відповідей та графою для власного варіанта, які мали за мету виявити культурні та інформаційні потреби користувачів, рівень якості вебресурсів бібліотеки за 10-бальною шкалою, комфортність обслуговування. Відповідаючи на питання анкети, респонденти мали можливість висловити свої зауваження та надати пропозиції щодо покращення роботи книгозбірні.

На запитання «Чи комфортні для вас умови обслуговування в бібліотеці?» 83,1% відповіли позитивно, негативну оцінку дали 15,8% респондентів. З числа користувачів, які дали негативну відповідь, 3% не влаштовує графік роботи книгозбірні (з 9.00-18.00, субота з 9.00-17.00, неділя – вихідний); 2,8% нарікають на відсутність тепла в бібліотеці, 10% не вказали причини. Ті, хто вважає умови в бібліотеці комфортними у більш широкому значенні, цінують організаційну культуру персоналу, етику взаємовідносин, привітність, доброзичливість, готовність допомогти знайти будь-яку інформацію. Проведене опитування ще раз підтвердило, що читачів у бібліотеці приваблюють не тільки ресурси та новітні технології, але й спілкування, доброзичливе відношення, готовність допомогти знайти будь-яку інформацію, інтелектуальний рівень бібліотекарів. Ці фактори впливають не тільки на якість обслуговування відвідувачів, але й на зростання престижу та покращення іміджу бібліотеки в цілому.

На запитання “Якими бібліотечними послугами ви користуєтеся частіше?” 35,2% респондентів відповіли, що частіше користуються традиційними послугами абонементу або читального залу; 21,4% вказали, що віртуальними послугами користуються частіше; 46,4 % стверджують, що користуються в однаковій мірі обома видами послуг.

Користувачам було запропоновано висловити й свої пропозиції, що стосуються всіх сторін діяльності бібліотеки. Пропозиції з боку опитаних такі: оновити технічну базу прагнуть 55,1% користувачів; покращити й осучаснити дизайн пропонують 46,4% користувачів; більше сучасної літератури та періодичних видань воліють бачити в бібліотеці 26,53%; удосконалити систему інформування пропонують 23,97%; бажають змінити графік роботи книгозбірні (працювати з 9.00-21.00, в неділю з 9.00-14.00) – 3% користувачів; зробити сайт більш простим і зрозумілим – 2%, полегшити авторизацію – 1% користувачів.

Сьогодні ми перейшли від інформаційно-дефіцитної економіки до економіки, для якої властиве інформаційне перенасичення. У наш час обсяг інформації збільшився настільки, що неможливо запам'ятати найнеобхідніші відомості. Освічений тепер не той, хто багато чого пам'ятає, а той, хто може користуватися сучасними засобами інформації, хто може не тільки шукати, але й знаходити. За словами Еріка Шмідта з Google, кожні два дні людство створює стільки інформації, скільки загалом створили від зорі цивілізації до 2003 року [4]. Це близько п'яти ексабайтів даних на день. Отож, потрібна допомога в керуванні цією інформацією, щоб знайти саме те, що нам справді необхідно. Користувачеві інформація потрібна негайно і це не забаганка в сучасних умовах. Часом він самостійно намагається відбирати потрібні відомості, зважаючи лише на власні сили. Але якщо ми почнемо вводити ключові слова або предметні категорії, то отримуємо купу джерел, які при детальному ознайомленні виявляються зовсім непотрібними. Опитування в бібліотеці показало, що допомоги в пошуку інформації потребують 83,7% респондентів (з них 21,9% постійно звертаються по допомогу, 61,7% потребують інколи допомоги). Відповіді респондентів свідчать про те, що користувачі вважають бібліотекаря компетентним посередником у процесі пошуку та передачі знань. Отже, саме бібліотечний відбір має стати гарантом оперативності доставки та повноти інформації, і саме бібліотекарі як інформаційні провідники повинні шукати інформацію, оцінювати її та

допомагати користувачам у пошуку. Бо хто як не бібліотека якнайкраще, якнайповніше, якнайшвидше здатен задовольняти інформаційні потреби користувачів? Однак треба зауважити, що студенти ХХІ століття, які ставляться до сучасних технологій не як до чогось нового і революційного, а як до природної і звичайної частини свого буття і культурного середовища, дуже чутливі до якості послуг і мають високий рівень очікувань. Для них бібліотека – це одна із сервісних організацій, що покликана обслуговувати свій університет. І вони хочуть бути впевненими, що завжди зможуть оперативнo одержати потрібну інформацію в бібліотеці. Тому наше завдання полягає в тому, щоб для них університетська бібліотека була не лише просто будівлею, де можна скористатися безкоштовним інтернетом, а інформаційним центром, простором для навчання і розвитку.

Користувачі почувають себе комфортно та впевнено, коли мають повну інформацію про ресурси бібліотеки, доступ до них, володіють навичками пошуку. Як вже було вказано вище, 24% користувачів бібліотеки вважають за потрібне удосконалити систему інформування. Тому варто підвищити рівень інформованості, покращити рекламну діяльність бібліотеки на вебсайті, який є одним із засобів реклами послуг і можливостей бібліотеки, всіх аспектів її діяльності та різноманіття інформаційних ресурсів. Не менш важливою є реклама інформаційної діяльності бібліотеки у фейсбуці, а також видання пам'яток, буклетів, путівників, що полегшує пошук та забезпечує роботу користувачів.

Отже, запровадження сучасних технологій, якість і повнота послуг, культура та оперативність, економія часу користувачів – ці інструменти комфортності знаходяться в тісній взаємодії з повнотою задоволення запитів користувачів та обумовлюють виконання місії бібліотеки як важливого наукового та навчального підрозділу університету.

Підсумовуючи анкетне опитування, враховуючи зауваження та пропозиції користувачів, можна визначити головні завдання, які стоять перед бібліотекою щодо покращення обслуговування:

- розробити систему заходів із забезпечення комфортних умов роботи користувачів;

- вдосконалити систему занять, яка б вчила бібліотекарів мислити та діяти творчо та інноваційно, відповідно до сучасних вимог, потреб та професійних стандартів;

- домагатись збільшення асигнувань на придбання сучасної техніки;

- вжити заходи для достатнього наповнення читальних залів та абонементів сучасною літературою та галузевою періодикою;

- продовжувати проведення занять з користувачами, індивідуальних та групових консультацій з основ інформаційної культури та бібліографії;

- покращити рекламну діяльність бібліотеки.

Таким чином, моніторинг потреб користувачів дає можливість зрозуміти, чого хочуть відвідувачі. Сьогодні вони потребують змін. Судячи із відповідей, молодь наголошує на брак вільного простору з високошвидкісним вай-фай зв'язком, гарними кольоровими меблями та різними молодіжними заходами, де можна обговорити свої ідеї, почути думку друзів, попрацювати у зручних умовах над дипломною чи курсовою роботою, або просто поспілкуватися та відпочити від занять. Нині стає очевидним, що бібліотека повинна враховувати потреби своїх користувачів та змінюватися разом із ними. Зрештою, вона повинна бути тим затишним місцем, яке хочеться відвідати знову. Отже, бібліотечне мислення потребує масштабного інноваційного насичення.

Зважаючи на пропозиції користувачів щодо покращення умов праці, дизайну, опалення, заміни старого обладнання, збільшення АРМ, створення умов для нормального харчування, необхідно поступово вирішувати ці питання, виходячи із фінансових можливостей. До прикладу, не потрібно витратити багато коштів, щоб розташувати меблі таким чином, щоб створити можливість для роботи тих, хто потребує індивідуального простору, і тих, хто хоче працювати в групі. Окремо було б добре організувати простір для дозвілля, відпочинку, спілкування, перекусу чи кави. Приміром,

університетські бібліотеки в Німеччині, Литві, Австрії, Швейцарії, Польщі, Естонії та Франції більше нагадують освітні хаби або коворкінги з гнучким графіком роботи, часто 24/7, можливістю перекусу, кімнатою для індивідуальної роботи, просторами для колективних обговорень, доброзичливим персоналом. Це приваблює студентів проводити час за навчанням саме в бібліотеках. Є й українські позитивні приклади трансформації бібліотек, зокрема Центр Шептицького в Українському католицькому університеті та відреставрована Науково-технічна бібліотека імені Денисенка [5]. Сподіваємося, що такі зміни стануть поширеною практикою, а університетські бібліотеки будуть більш відкритими для громади. Комплекс заходів, спрямованих на створення комфортних умов у вузькому і широкому сенсі сприятиме підвищенню якісного рівня обслуговування користувачів, дасть змогу забезпечити високий рівень супроводу навчальної та наукової діяльності університету.

Не тільки користувачі вимагають змін, самі бібліотеки потребують, щоб на них подивилися по-іншому, щоб в уяві не поставав за словами експрезидента УБА Ірини Шевченко образ: “пилюка, старі книжки, холод, тітка якась ходить... Якщо ж так є, хочеться, щоб люди йшли і змінювали цей простір, бо це їхнє середовище, і вони мають на нього вплив. Позиція «бібліотека для нас неприваблива, тому ми туди ходити не будемо» неправильна. Кожна людина має творити ту бібліотеку, яку хоче. Підійть і зробіть її привабливою, запропонуйте партнерство, висловіть якісь ідеї. І тоді вона зміниться”[6]. У Сумах, до прикладу, є бібліотека, яка співпрацює з комерційною організацією – виробником меблів. Виробник забезпечив читальний зал бібліотеки столами, на кожному з яких була наліпка про фірму-виробника, а в Китаї всі виробники у сфері різних гаджетів надають безкоштовно зразки своїх новинок у бібліотеки як виставкові і для тестування.

Як вже зазначалось, значно змінюються і вимоги до сучасного бібліотекаря. Характерна особливість сьогодення – бібліотекар

повинен постійно вчитися, щоб встигнути за змінами. Без цього говорити про ефективну систему бібліотечного обслуговування просто неможливо. Від професіоналізму бібліотечних працівників багато в чому залежить ступінь успішності як студентів, так і професорсько-викладацького складу та інших співробітників університету. Підвищення кваліфікації повинно носити системний характер і охоплювати всі категорії бібліотечних працівників, що й робиться в бібліотеці. Повнота та оперативність задоволення читацьких запитів, розширення асортименту послуг, що надаються, етика взаємовідносин бібліотекаря і читача – ось головні завдання, які стоять сьогодні перед бібліотекарями. Працівники бібліотеки перебувають у постійному пошуку, ретельному вивченні інтересів студентів і викладачів, індивідуальному підході до кожної особистості. Як бачимо з опитування, питання професіоналізму завжди актуальне і вимагає постійної уваги.

Отже, новий інтер'єр; достойний сервіс, який базується на зрозумілих послугах, таких як комфортний графік роботи, хороший інтернет, принтери, сканери, розетки, зарядні пристрої; інші прості, актуальні сервіси; сучасна література; перенавчання бібліотечних працівників у напрямі сучасних компетенцій; перегляд застарілих законодавчих актів – є умовами системних змін у бібліотеці вишів. Бібліотека має крокувати в ногу з часом. При цьому необхідно своєчасно вивчати та реагувати на потреби користувачів.

І наостанок. Сьогодні виявилася негативна тенденція відриву деяких бібліотечних процесів від обслуговування, замкнення їх самих на собі, пасивність, що призводить до зниження авторитету бібліотеки в інформаційному середовищі. Але все більше бібліотек перестають бути відірваними від життя, зовнішнього середовища, відкриті до змін, усвідомлюють свою роль навігаторів у безмежному морі інформації, що вигідно вирізняє їх від інших комунікативних суспільних структур.

Великий і швидкий обіг інформацій в суспільстві породив підвищений попит на аналітичну продукцію. У пошуках рішень користувачі прагнуть отримати узагальнений результат проблеми, а не перевертати гори матеріалу.

Аналітична продукція, що створюється і накопичується в бібліотеці вишу, стає її перевагою. Проте книгозбірні потребують розширення асортименту та підвищення якості бібліотечних послуг і сервісів, використання проєктного, кадрового менеджменту, фандрайзингу, елементів адвокати, PR-технологій.

Список використаних джерел

1. Колесникова Т. Сучасна бібліотека вищої школи очима студентів: за результатами соціологічного дослідження / Т. Колесникова // Вісник книжкової палати. – 2009. – № 7. – С. 26–29.

2. Петрицька В. Комфортність обслуговування очима користувачів / В. Петрицька // Бібліотечний форум України. – 2010. – № 1. – С. 32–36.

3. Ярошенко Т. Університетська бібліотека в інформаційному суспільстві / Т. Ярошенко // Бібліотечний форум України. – 2006. – № 2 (12). – С. 34–38.

4. Гейман Н. Чому майбутнє залежить від бібліотек, читання та уяви? [Електронний ресурс] / Н. Гейман. – Режим доступу: <https://discursus.com.ua/articles/nil-geiman-chomu-maibutnie-zalezhyt-vid-bibliotek-chytannia-ta-uvyvu>. – Назва з екрана.

5. Сховище книг чи центр спільнот: куди рухаються українські бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mistosite.org.ua/ru/articles/skhovyshche-knyh-chy-tsentr-spilnot-kudy-rukhaiutsia-ukrainski-biblioteku>. – Назва з екрана.

6. Шевченко І. Кожна людина має творити ту бібліотеку, яку хоче [Електронний ресурс] / І Шевченко. – Режим доступу: <http://archive.chytomo.com/interview/irina-shevchenko-kozhna-lyudina-maye-tvoriti-tu-biblioteku-yaku-vona-xoche>. – Назва з екрана.