

Бова І. В.,
зав. відділом наукової бібліотеки
Національного юридичного університету
імені Ярослава Мудрого

Лискова К. А.,
бібліотекар I категорії НТБ
Харківського національного університету
імені В. Н. Каразіна

«БІБЛІОТЕЧНИЙ РЕВІЗОР»

АКАДЕМІЧНОГО БІБЛІОТЕЧНОГО ПРОСТОРУ ХАРКІВА

Аналізується хід дослідження, присвяченого практичній дії проекту "Єдина картка читача", робляться проміжні висновки бібліотечних ревізорів щодо покращення і вдосконалення бібліотечного обслуговування у межах загального академічного простору та взаємовикористання ресурсів.

Analyzed the progress of studies on practical action of "Single card reader" made interim conclusions library Auditors to improve and improve library services within the general academic vzyayemovykorystannya space and resources.

Ключові слова: Єдина картка читача, бібліотечне обслуговування, академічний простір, бібліотечний ревізор, дорожня карта академічного бібліотечного простору.

Keywords: Single card reader, library services, academic space, the library Auditor.

У вузівських бібліотеках м. Харків з 1 вересня 2013 р. діє інноваційний проект «Єдина картка читача бібліотек ВНЗ Харкова». Цей проект не потребує додаткового фінансування та матеріальних ресурсів, однак за його допомогою передбачається відрегулювати систему взаємообслуговування читачів у бібліотеках вищих навчальних закладів Харківського регіону.

На 1 вересня 2015 р. кількість бібліотек, які задіяні у проєкті, становить 25. Відомості про кожну із них постійно доповнюються і редагуються на сайті ЦНБ ХНУ імені В. Н. Каразіна.

Поєднання 25 вузівських бібліотек має багато переваг, передусім це: загальний фонд понад 17 мільйонів видань; десятки читальних залів; мільйони можливостей для наших спільних читачів. Проте виникають і певні питання, зокрема: наскільки легко можна реалізувати ці можливості? Чи працює проєкт «Єдина картка читача» погоджено і злагоджено? Зрозуміла і зручна вона для читачів або ні? Чи є інформація про проєкт на веб-сторінках бібліотек-учасниць? Що ми можемо змінити у своїй спільній роботі, щоб стати більш доступними і відкритими для користувачів? Це лише основні питання, поставлені перед «Бібліотечним ревізором».

Нашого «ревізора» у жодному разі не можна розглядати в традиційному розумінні даного слова, він не перевіряючий, а скоріше бібліотекар, який на певний час став читачем в незнайомій для нього бібліотеці. Складність і відповідальність полягала в тому, що бібліотечний ревізор мав повністю вжитися в роль читача, не порівнювати «свою» або «чужу» бібліотеку, намагаючись отримати повний комплекс послуг, що надається кожною конкретною вузівською бібліотекою.

Результатом даного дослідження має стати путівник (дорожня карта) по єдиному вузівському бібліотечному простору, який зможе допомогти читачеві зорієнтуватися у великій кількості бібліотек, науково-освітніх ресурсах, доступних здобувачам вищої освіти, викладачам і науковцям

відповідно до Угоди про створення Харківського університетського консорціуму.

Експеримент по проекту «Єдина картка читача» проходив у травні-вересні 2015 р. Роль «таємних читачів» взяли на себе Катерина Лискова (бібліотекар I категорії ЦНБ ХНУ імені В. Н. Каразіна) та Ірина Бова (завідувачка відділом НБ НЮУ імені Ярослава Мудрого). Для виконання завдань нашої ревізійної «подорожі» були необхідні лише єдині картки читачів своїх бібліотек, цього основного документа повинно було вистачити для обслуговування у всіх бібліотеках-учасницях проекту.

У кожен вуз бібліотекарі-дослідники приходили як прості читачі своїх університетських бібліотек із метою попрацювати з фондами. При цьому вони мали змогу пройти весь шлях читача, який спочатку шукає бібліотеку, потім дізнається про послуги, які йому пропонуються, і, нарешті, працює в читальному залі з потрібними виданням. Таким чином, досліджувалися всі бібліотеки-учасниці проекту, після чого зроблені висновки щодо можливого покращення, урізноманітнення та вдосконалення обслуговування користувачів.

До початку екскурсійної частини дослідження були вироблені основні критерії, за якими і вивчалися бібліотеки. Отже, перше, що нас цікавило, – це доступ до бібліотеки. У більшості вузів бібліотеки знаходяться в будівлях головного корпусу або ж у безпосередній близькості від нього, у багатьох університетах вхід оснащений системою електронних перепусток, решта зараз переходить на подібні пропускні системи. На даний момент, у зв'язку зі

складною ситуацією в країні, питання безпеки є як ніколи актуальним. Тому необхідно було перевірити, чи зможе читач іншої бібліотеки, маючи «Єдину картку читача», пройти через пропускну систему вузу. І, як показав досвід, даний пункт, за критерієм дослідження, дав позитивний результат, тобто ми змогли потрапити у всі бібліотеки, де для цього випикується тимчасова перепустка, де більш уважно вивчається читацький квиток, у деяких випадках із пунктів охорони телефонують до бібліотеки, але, в решті-решт, нас пропускали, а де взагалі пропускали без перешкод.

Наступним критерієм доступності було питання: «Як пройти в бібліотеку?». Потрібно було зорієнтуватися в незнайомій будівлі вузу і знайти потрібний читальний зал. У деяких бібліотеках на сайтах розміщені плани-схеми із зазначенням місця розташування кабінетів і читальних залів. Це дійсно дуже зручно, а візуалізувати схему бібліотеки можна ще до безпосереднього перебування в ній. Охорона у всіх навчальних закладах виявилася доброзичливою і підказувала найкоротший шлях до потрібного читального залу. Складніше було в тих випадках, коли бібліотека розкидана по різних корпусах, і в перший раз зрозуміти, де саме може зберігатися те чи інше потрібне користувачу видання з фонду, було досить складним завданням навіть для професійного бібліотекаря. В окремих бібліотеках замовлення на книгу може виконуватися тільки на наступний день. У даному випадку рекомендуємо читачам попередньо зателефонувати і уточнити свій подальший маршрут, а саме з'ясувати, в якому корпусі знаходиться конкретний читальний зал. У деяких бібліотеках стороннім користувачам

важко було зорієнтуватися у приміщеннях, наприклад, на сайті замість повної адреси вказувалося: корпус А, 2 поверх, кім. 235. Усе це, безумовно, ускладнює шлях читача до необхідної інформації, а також вимагає від бібліотек-учасниць змістовних і якісних веб-сайтів.

Нарешті бібліотека знайдена і ревізору-читачу необхідно потрапити в читальний зал та попрацювати з тим самим потрібним і важливим джерелом, яке зберігається в даному храмі наук. У більшості випадків перед візитом до бібліотеки ми заздалегідь знайомилися з електронним каталогом (на жаль, це можливо не у всіх бібліотеках, оскільки є каталоги, які доступні тільки у внутрішній мережі, а були випадки, коли взагалі на сайті ВНЗ відсутня сторінка бібліотеки) і обирали конкретне видання, що знаходиться у фонді читального залу або залу періодичних видань. Маючи інформацію про конкретне видання, яке ми шукаємо, можна було йти безпосередньо до читального залу. І ось на цьому етапі починалися варіації з бібліотечного обслуговування. У деяких читальних залах не обслуговували, поки не пройдеш електронну реєстрацію у спеціальних відділах, де це робили вже після роботи в читальному залі. Іноді реєстраційну картку можна було заповнити безпосередньо в читальному залі або електронна реєстрація здійснювалася співробітником даної структури бібліотеки. Як правило, для внутрішньої реєстрації достатньо було пред'явити читацький квиток і додатково вказати офіційне місце прописки, навчання та контактні дані. У поодиноких випадках затребувалися паспортні дані, яких у нас із собою не було. В окремих бібліотеках ніякої реєстрації не було потрібно в принципі, і

на читацький квиток увага також не зверталася. Бажаєте працювати в читальному залі – будь ласка! Заходьте і працюйте. Для читача це, звичайно, зручніше, але для статистичних даних таке відвідування залишалося непоміченим. Варто додати, що в більшості університетських бібліотек доступ у читальні зали вільний, можна пройти разом з особистими речами, тобто камер схову для сумок не було майже ніде.

Ще одним критерієм для «Бібліотечного ревізора» була комфортність роботи в читальних залах. Особисте враження від роботи в читальних залах залишилося позитивним. У багатьох із них є зони WI-FI (в основному мережа незапаролена або ж пароль вказаний на видному місці), зали досить просторі, із великою кількістю робочих читацьких місць як для самостійної роботи, так і оснащені комп'ютерами, світлі й чисті, ксерокс знаходиться або безпосередньо в приміщенні залу, або ж у корпусі університету.

І невелика ремарка, до закону про авторське право, а саме про заборону виробляти фотокопії. Це питання також входило до наших «ревізорських» критеріїв. Навіть якщо фотографувати і не можна, про це йдеться у розміщених інформаційних оголошеннях, то фотографувати все одно дозволяють. Про це ми запитували у всіх читальних залах, і майже скрізь (є лише 2 винятки) отримала дозвіл на фотозйомку потрібних нам матеріалів. Є бібліотеки, де дозволяють фотографувати тільки підручники, а наукові праці заборонено копіювати за допомогою пристроїв з фотокамерами. Про це можна сперечатися, схвалювати чи ні, але для наших читачів це як і раніше один з основних способів копіювання матеріалів.

Варто додати, що у процесі власних ревізійних подорожей ми не представлялися як співробітники бібліотек, і лише у двох бібліотеках (з 25) нас упізнали, у зв'язку з чим чистота експерименту, може, і порушилася, але якість обслуговування тільки покращилася.

Під час ознайомлювальних екскурсій вузівськими бібліотеками нами було виявлено досить багато позитивних моментів. Серед головних: стовідсоткове підтвердження доступності бібліотек для читачів з єдиної карткою; наявність інформаційних повідомлень на сайтах і на дошках, що сповіщають читачів про існування «Єдиної картки» і подробиці дії цього проекту. Крім того, співробітники переважної більшості бібліотек приймали нас привітно, кваліфіковано надавали всебічну допомогу при пошуку літератури.

На проміжному етапі дослідження зроблені наступні висновки:

- задля оперативності орієнтування забезпечити візуалізацію планів-схем розміщення бібліотеки (веб-презентації, ролики, в ідеальному варіанті це може бути віртуальні 3D-тури по бібліотеці);
- створити єдине вікно академічного простору з інформаційно-пошукової системи доступу до корпоративних ресурсів (електронного каталогу, баз даних та ін.) бібліотек-учасниць;
- розробити загальний для ВНЗ-учасниць зразок «Єдиної картки читача» (на даний момент варіанти дизайну читацьких квитків досить сильно відрізняються), положення, правила користування;

У цілому для покращення і самовдосконалення іноді просто необхідно дивитися на себе з боку, тобто побачити свою роботу очима тих, заради кого і запроваджуються інновації та удосконалення, – очима наших читачів. Бібліотечним ревізорам цей досвід був і цікавий, і корисний. Сподіваємося, що найближчим часом буде досягнута кінцева мета дослідження – створення «Дорожньої карти академічного бібліотечного простору», забезпечення доступності до фондів та електронних ресурсів бібліотек-учасниць, створення центрів-знань на основі консолідованих ресурсів, досягнення високого рівня якості взаємообслуговування здобувачів вищої освіти. Для зручності читачів вже створена карта Google maps, де маркерами відзначені всі 25 актуальних бібліотечних об'єктів, а кожен бажаючий може скласти свій індивідуальний маршрут до будь-якої цікавої або корисної, у межах проекту «Єдина картка читача», бібліотеки.