

Всеукраїнське опитування "Компетенція бібліотекаря в інформаційному суспільстві" (травень - вересень)

Протягом червня-серпня 2018 року в Полтавській обласній бібліотеці для юнацтва ім. Олесея Гончара проводилось опитування, метою якого було визначення компетенції бібліотекаря в сучасному інформаційному суспільстві та вивчення думки користувачів стосовно якості обслуговування. Збір інформації здійснювався шляхом анкетування у шести функціональних відділах бібліотеки: відділі обслуговування користувачів, відділі читальних залів, відділі періодичних видань та документів іноземними мовами, відділі інформаційних технологій та електронних ресурсів та залі технічної та прикладної літератури, секторі мистецької літератури та медіаресурсів. В анкетуванні взяли участь 100 користувачів книгозбірні.

Була опитана різна категорія респондентів за віком та отримані наступні результати:

На перше питання щодо якості обслуговування в нашій бібліотеці маємо такі дані:

- "так" – 96 %;
- "ні" – 4 %.

На друге запитання " Чи задоволені ви спектром запропонованих бібліотекою послуг?" відповідь опитаних користувачів була такою:

- "так" – відповіли 95 % опитаних;
- "ні" – 5 % респондентів вказали, що їм не вистачає нових електронних книг та книг сучасних російських авторів, що користуються популярністю.

На третє питання про рівень орієнтування бібліотекарів в інформаційних потоках, сучасних засобах інформаційних комунікацій (інтернет, соціальні мережі тощо) думки користувачів розділилися таким чином:

- високий рівень – 87 %;
- середній – 13 %;
- недостатнім рівень бібліотекарів не назвав жоден респондент.

В ході опитування виявлено, що рівень компетентності (знань, умінь, навичок, комунікабельності) працівників відділів обслуговування бібліотеки (четверте питання) читачі оцінили так:

- "5" – високий рівень – 90 %;
- важко відповісти – 10 %.

Думка користувачів щодо рівня компетентності працівників інтернет-центру за п'ятибальною шкалою (п'яте питання) виглядає таким чином:

- "5" – 78 % ;

- "4" – 8 % ;
 - "3" – 4 % ;
 - на "2" та "1" бали компетентність працівників інтернет-центру не оцінив жоден респондент;
- важко відповісти – 10 %.

На шосте питання "Чи завжди Ви отримуєте бажане від візиту до нашої бібліотеки?" опитані респонденти вважають:

- "так" – 96 %;
- "ні" – 4 % (респонденти вказали, що бібліотека недостатньо отримує нової літератури та висловили побажання стосовно відкритого доступу до фонду художньої літератури у відділі обслуговування користувачів).

На сьоме запитання «Чи можете Ви вказати прізвища найбільш компетентних, на Вашу думку, бібліотекарів?» респонденти відповіли:

- "ні" – 63 %;
- "так" – 37 %, з них:
 - 20 % вважають всіх працівників відділів обслуговування компетентними;
 - 16 % респондентів назвали прізвища працівників відділів обслуговування користувачів та кімнати довідок;
 - 1 % опитаних вважають питання некоректним.

На восьме запитання з приводу оцінювання рівня компетенції працівників нашої бібліотеки в порівнянні з іншими (за п'ятибальною шкалою), респонденти відповіли таким чином:

- "5" балів – 83 %;
- "4" – 10 %;
- "3" – 3 %;
- "важко відповісти" – 4 %.

У переважній більшості опитані користувачі схвально оцінили якість обслуговування і компетентність бібліотекарів книгозбірні. Але варто звернути увагу та проаналізувати відповіді респондентів з приводу рівня компетентності працівників відділу інформаційних технологій та електронних ресурсів та залі технічної та прикладної літератури).

Констатуємо найвищу активність читачів щодо участі в опитуванні у відділі обслуговування користувачів та відділі читальних залів.

В ході опитування виявлено, що, на думку користувачів, бібліотека повинна:

- систематично поповнювати фонди книгами та періодичними виданнями;
- створювати комфортні умови для обслуговування користувачів;

Також будуть враховані побажання стосовно відкритого доступу до художньої літератури у відділі обслуговування користувачів. Є необхідність у проведенні декількох форм опитування (для зручності читачів): анонімне

експрес-опитування, анкетування, спеціальні зошити відгуків і пропозицій з покращення роботи книгозбірні.

Висновки:

Успішне виконання завдань, що постають перед сучасними бібліотеками, потребують постійного підвищення кваліфікації її працівників.

Робота бібліотекаря з такою категорією користувачів як юнацтво та молодь вимагає від фахівця не лише високого професіоналізму, широкого кругозору, ерудиції, знання сучасної літератури, а й лідерських якостей, креативності, нових ідей, адже у кожній справі треба бути професіоналом.

Високий рівень культури, компетентність, ерудованість – це не розкіш для бібліотекаря, а інструмент його щоденної діяльності. Для того, щоб мати високий рівень професіоналізму, бібліотекар має добре орієнтуватися в сучасних інформаційних потоках та засобах інформаційних комунікацій, втілювати інноваційні ідеї у бібліотечну практику, переймати досвід інших бібліотек. Щоб підвищити якість обслуговування користувачів, треба самостійно і систематично працювати над своїм фаховим рівнем, звертаючись як до фахових періодичних видань, так і ознайомлюватись з професійною літературою за допомогою інтернету.

Аналіз результатів, отриманих в ході вивчення читацької думки, дає можливість отримати об'єктивну картину, усунути недоліки, оцінити роботу очима користувача, окреслити перед бібліотечними працівниками нові завдання з підвищення рівня і якості обслуговування, а відтак роботи над формуванням позитивного іміджу закладу.