

ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА ЦЕНТР ПРОСУВАННЯ ЧИТАННЯ

Універсальний солдат: сучасний бібліотекар очима користувачів

Регіональне дослідження

2021 року відділ обслуговування Луганської обласної універсальної наукової бібліотеки (далі Луганська ОУНБ) досліджував серед користувачів бібліотек Луганщини, яким же має бути сучасний бібліотекар.

Методологія дослідження базується на таких етапах роботи:

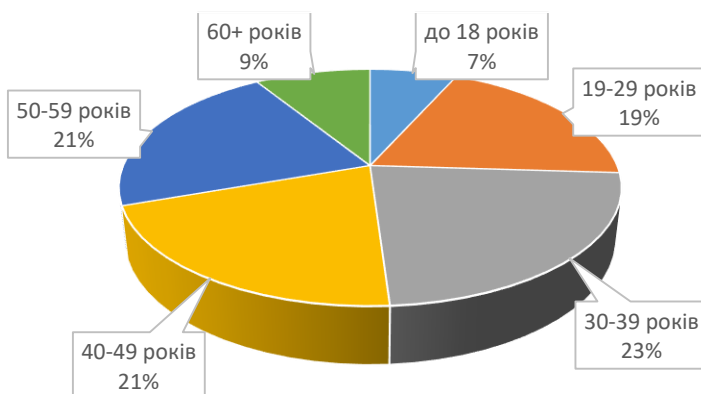
- анкетування серед мешканців Луганської області;
- глибинні інтерв'ю з експертами, а саме – начальниками відділів культури Луганської області;
- глибинні інтерв'ю з представниками громадськості;
- фокус-групи з відвідувачами бібліотек.

Загалом, команда дослідників використовувала комплексний підхід із застосуванням декількох методів до визначення ідеального образу сучасного бібліотекаря.

Опитування проводилося з 1 серпня по 10 вересня 2021 року. До участі у бібліотечній розвідці всього вдалося залучити 483 особи.

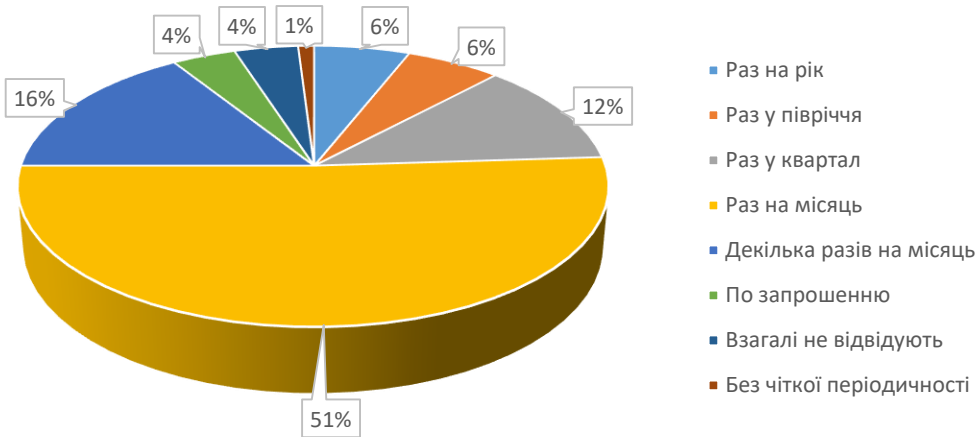
Анкетування

На цьому етапі проводили онлайн-опитування серед жителів Луганської області. Інформацію про анкетування висвітлювали на офіційних сторінках бібліотек Луганської області та місцевих пабліках громад соціальної мережі «Фейсбук». Зазначимо, що анкетування проходили й бібліотечні працівники області, проте їхні відповіді до уваги не бралися, бо завдання дослідження – передусім дізнатися думку саме користувачів бібліотек. В анкетуванні погодилися взяти участь 384 особи, серед них – 74% жінок і 26% чоловіків. З малюнку №1 видно, що найбільша кількість респондентів належить до вікової категорії 30-39 років, а найменша – до 18 років.



Малюнок №1. Віковий розподіл респондентів анкетування

Опитування показало, що більшість респондентів відвідують бібліотеки раз на місяць, це 51% від загального відсотка опитаних. Декілька разів на місяць і частіше 16%, раз у квартал 12%, раз у півріччя та раз на рік по 6%. 4% осіб відвідують, коли їх запрошують до бібліотеки, 4% взагалі не відвідують бібліотеки та 1% відвідують без чіткої періодичності.



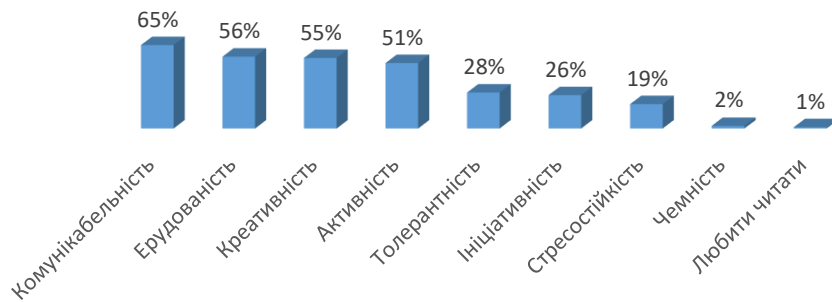
Малюнок №2. Відвідування бібліотек учасниками анкетування

До запитання, з ким/чим асоціюється професія бібліотекаря, респонденти віднесли креативно. Тож, найбільше учасників/ць анкетування – 27% – асоціюють бібліотекаря з розумною людиною, яка знає все на світі; з книгами та всім, що з ними пов’язане, асоціює бібліотекаря 21% опитаних. Інші асоціації представлені на малюнку №3.

РОЗУМНА ЛЮДИНА 27%	КНИГИ 21%	ВЧИТЕЛЬ 13%	ПСИХОЛОГ 5%	ОРГАНІЗАТОР 4%
ПОЗИТИВ 4%	ЖІНКА ПОХИЛОГО ВІКУ 3%	ГРУБА ЖІНКА 3%	ЧЕРЕПАХА 3%	БДЖІЛКА-ТРУДІВНИЦЯ 2%
ЖІНКА В ОКУЛЯРАХ 2%	ПИСЬМЕННИКИ 2%	ТВОРЧИСТЬ 2%	ТИША В БІБЛІОТЕЦІ 2%	АНІМАТОР 1,5%
ДРУГ 1,5%	ЧАРІВНИЦЯ 1%	ВЧЕНИЙ 1%	ПЛІТКАРКА 1%	ВАЖКО ВІДПОВІСТИ 3%

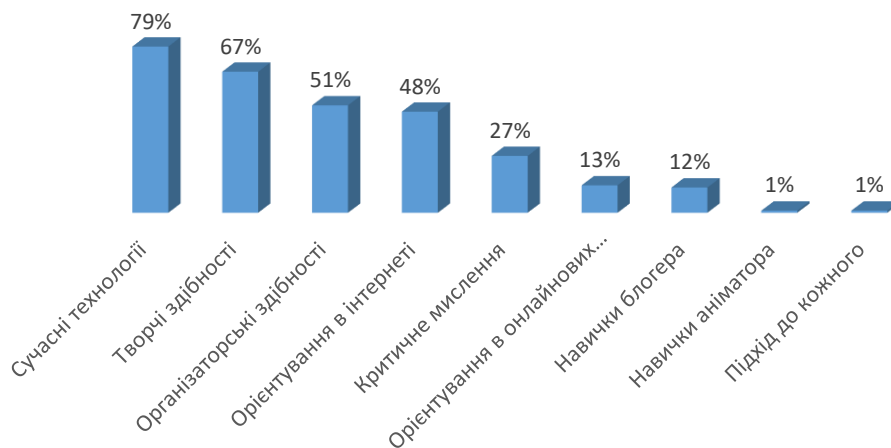
Малюнок №3. Асоціації з професією бібліотекаря учасників анкетування (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

На думку учасників/ць анкетування сучасний бібліотекар, найперше, повинен бути комунікабельним (65%), ерудованим (56%) та креативним (55%). Назвали й інші якості, які представлені на малюнку №4.



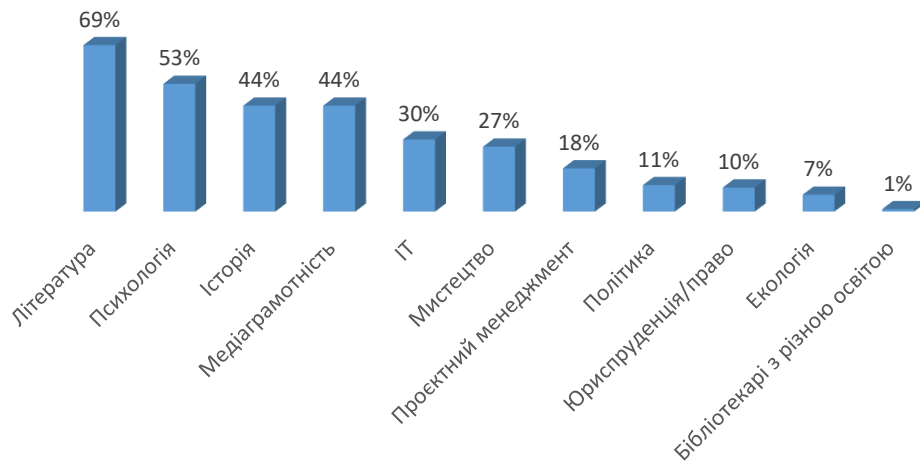
Малюнок №4. Якості сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей)

Стосовно навичок сучасного бібліотекаря респонденти вважають, що він обов'язково повинен володіти сучасними технологіями (79%), мати творчі (67%) та організаторські здібності (51%). З іншими навичками, які назвали учасники, можна ознайомитися на малюнку №5.



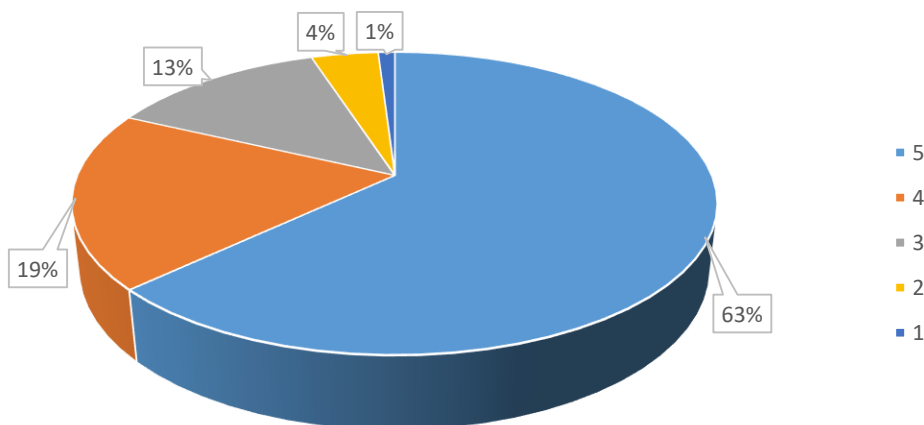
Малюнок №5. Навички сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей)

Під час опитування серед мешканців Луганської області вдалося з'ясувати, що сучасний бібліотекар повинен орієнтуватися в таких галузях, як література (69%), психологія (53%), історія (44%) та медіаграмотність (44%). А 1% вважає, що в бібліотеці мають працювати бібліотекарі з різною фаховою освітою. Інші варіанти відповідей представлені на малюнку №6.



Малюнок №6. Сфера орієнтування сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей)

Дослідників цікавило, як оцінюють роботу бібліотекарів Луганщини відвідувачі за п'ятибальною шкалою, де 1 – низький рівень, а 5 – високий. Тож, загальна картина виявилася наступною:



Малюнок №7. Оцінка роботи бібліотекарів

Як видно з Малюнку №7, більшість респондентів, а саме 63%, задоволена роботою своїх бібліотекарів: отримують відповіді на свої запити, бібліотекарі прислухаються до побажань своїх користувачів і зацікавлені в тому, щоб примножувати число активних клієнтів.

19% респондентів вважають, що бібліотекарю є над чим попрацювати: підвищити свої знання у різних галузях, бути більше активними, посилити свої організаторські здібності та робити більше цікавих заходів.

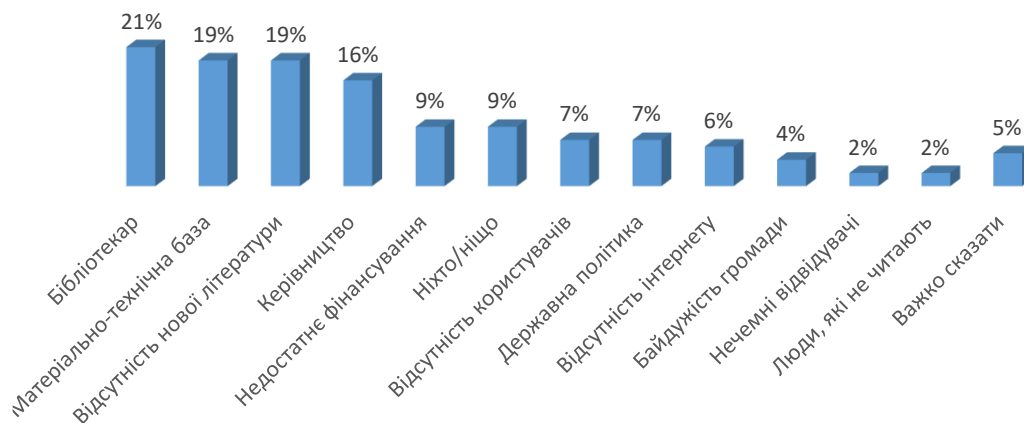
13% респондентів вважають, що їхні бібліотекарі не дуже привітні зі своїми відвідувачами, не зацікавлені у збільшенні відвідувань своїх бібліотек, повільні та не надають належної відповіді на запити, а також не вміють робити цікаві заходи, ба більше, самі бібліотекарі не сучасні.

4% респондентів оцінили роботу бібліотекарів своїх громад дуже погано, тобто на двійку. Причинами цього були: непатріотичність бібліотекарів, небажання допомагати користувачам, відсутність досвіду та неактивність.

1% респондентів зовсім припинили ходити до своєї бібліотеки, бо стали свідками, як бібліотекарі потайки принижували з використанням ненормативної лексики свого користувача.

За допомогою наступного питання дослідники прагнули дізнатися думку користувачів на те, хто або що саме може негативно вплинути на якість роботи бібліотекарів, а також спільно знайти шляхи покращення роботи бібліотекарів.

Отже, на думку респондентів, найбільше негативно на якість роботи бібліотекаря можуть вплинути: лише самі бібліотекарі (21%), слабка матеріально-технічна база (19%) та відсутність нової літератури (19%). Усі варіанти відповідей представлені на малюнку №8.



Малюнок №8. Негативний вплив на якість роботи бібліотекарів (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей)

Стосовно ж того, яким чином можна покращити роботу бібліотекарів, респонденти надали різноманітні відповіді:

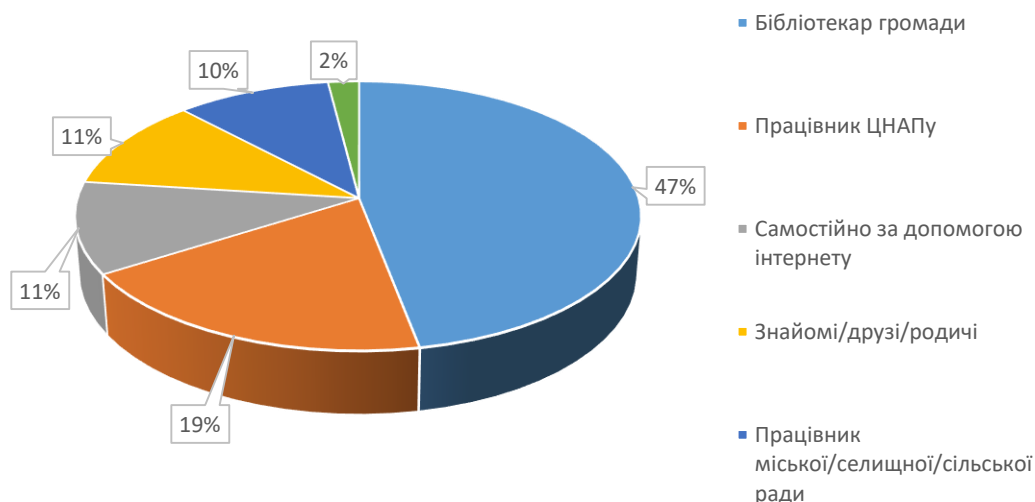
- покращити матеріально-технічну базу – 29%,
- забезпечувати бібліотеки новою літературою – 20%,
- мотивувати бібліотекарів до безперервного навчання за різними напрямками та обмінюватися досвідом з іншими бібліотекарями країни – 16%,
- посилити промоцію роботи та послуг бібліотек, а також підвищити популяризацію читання серед населення, при чому особливу увагу приділяти молоді – 12%,
- знаходити фінансові можливості у вигляді грантової діяльності або меценатства радять 8%.

Серед пропозицій прозвучали такі:

- збільшити фінансування бібліотечних заходів та самих бібліотек – 8%,
- привернути увагу молодих кадрів у бібліотеках – 6%,
- збільшити заробітну плату бібліотекарям – 6%,

- карати бібліотекарів, які несумлінно виконують свої обов'язки – 3%,
- забезпечити інтернетом бібліотеки (3%), не заважати керівництву стимулювати роботу свого персоналу – 3%,
- налагодити бібліотекарям співробітництво зі школами – 2%,
- 4% респондентів вважають, що все добре і так, просто потрібен час для переформатування під нові вимоги,
- 1% опитаних впевнений, що бібліотекарям необхідно ламати стереотипи про роботу бібліотеки та змінювати робочий графік для збільшення користувачів,
- 2% респондентів не мали відповіді на це запитання.

Наприкінці 2020 року з 294х бібліотек Луганщини 80 бібліотечних закладів є офіційними хабами цифрової освіти в межах проєкту «Дія.Цифрова освіта». Сьогодні кількість хабів у області значно збільшилася, тому наступним запитанням ми прагнули дізнатися у користувачів, до кого саме вони звертаються за консультацією, коли виникає потреба скористатися онлайн-адміністративними послугами.



Малюнок №9. Консультації з онлайн-адміністративних послуг

Отже, на малюнку №9 видно, що більшість респондентів за консультацією звертаються до бібліотекарів своїх громад.

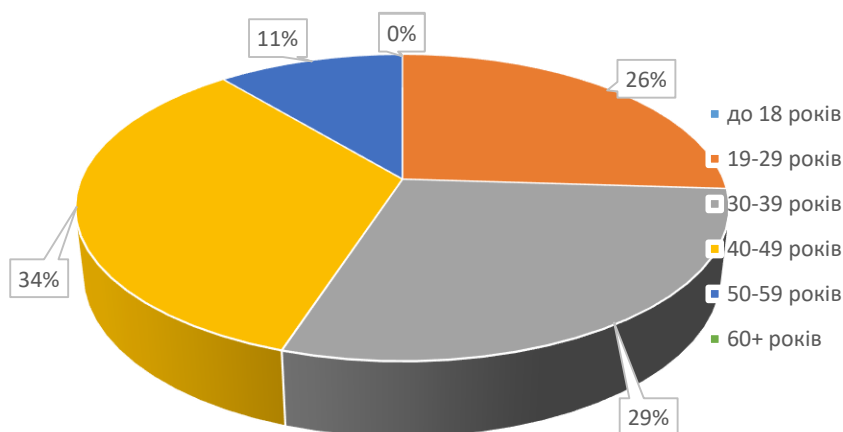
Відтак, більшість учасників/учасниць онлайн-анкетування визначають бібліотекаря як розумну людину, яка знає відповіді на левову частку питань, обізнану в літературі та всьому, що пов'язане з науково-дослідною роботою. Респонденти впевнені, що сучасний бібліотекар повинен бути комунікабельним, ерудованим і креативним, а також вільно володіти сучасними технологіями, мати творчі та організаторські здібності, вільно орієнтуватися в літературі, психології, історії та з легкістю допомагає обходити фейкову інформацію і маніпуляції в інформаційно-цифровому світі.

Більшість користувачів задоволена роботою бібліотекарів своїх населених пунктів. Опитані громадяни вважають, що негативно вплинути на якість роботи бібліотекарів можуть самі бібліотекарі, слабка матеріально-технічна база бібліотеки та відсутність надходжень нової літератури.

На думку респондентів, покращити роботу бібліотекарів зможе посилення матеріально-технічної бази бібліотек, збільшення нових надходжень літератури і безперервне навчання бібліотекарів за різними напрямками.

Глибинні інтерв'ю з представниками громадськості

На цьому етапі в якості респондентів обирали представників громадських організацій і громадських активістів, оскільки саме з ними наразі бібліотекарі співпрацюють дуже тісно. І тому нам цікава думка прогресивних і активних людей, які мають креативний підхід до роботи, постійно навчаються та використовують нові методи під час вирішення проблем своєї громади та регіону загалом. Усього у глибинних інтерв'ю взяли участь 38 осіб, з яких 76% жінок і 24% – чоловіків. До опитування найактивніше приєднувалися особи віком 40-49 років, пасивніше – рецензенти 50-59 років.



Малюнок №11. Віковий розподіл респондентів глибинних інтерв'ю

Асоціації активістів щодо професії бібліотекаря представлені на малюнку №12.



Малюнок № 12. Асоціації з професією бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей).

Доповнюємо асоціативний ряд окремими цитатами учасників опитування:

«...Умный человек, который постоянно учится. Вспомнился стих Пушкина про учёного kota на дубе...» – Наталія, 41 рік.

«...Запах нової книг. Ммм... Обожаю цей запах...» – Світлана, 42 роки.

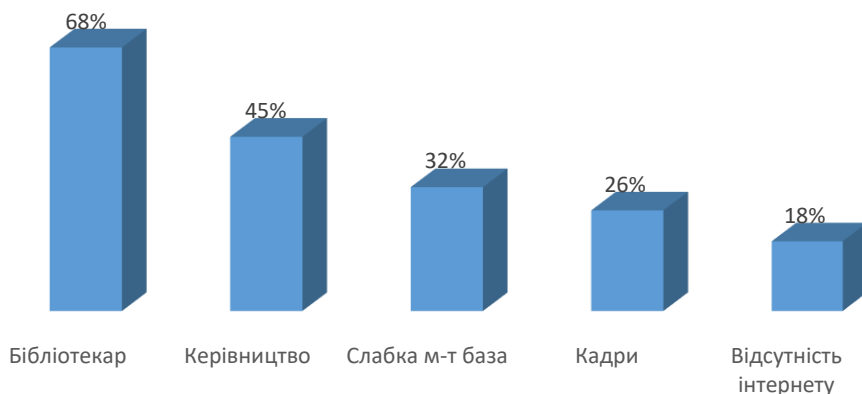
«...Очень приятно видеть, как библиотекари тянутся изо всех сил поменять свои библиотеки и стать хабами в громаде. Поэтому у меня профессия библиотекаря сейчас ассоциируется с современностью и прогрессом...» – Олена, 42 роки.

«...З вчителем, науковцем і дипломатом...» – Сергій, 29 років.

«...Женщина 50 лет, грубая, которой все мешают. Ее раздражают шум, смех...» – Сніжанна, 46 років.

«...Наши библиотекари – это друзья. Всегда отзовутся, предоставят помещение для активностей, помогут с аудиторией, ёще и сами всегда участвуют в тренингах. Всегда присоединяются к нашей деятельности, ни разу не отказали ни в чем...» – Світлана, 44 роки.

Дослідників цікавила думка громадських активістів, хто/що може негативно вплинути на якість роботи бібліотекарів. На малюнку №13 бачимо, що більшість учасників/ць вважають, що негативно вплинути на якість роботи можуть лише самі бібліотекарі (68%), а найменше – відсутність інтернету в бібліотеках (18%).



Малюнок № 13. Негативний вплив на якість роботи бібліотекарів (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

«...Сами работники библиотек, раздувая список читателей и не развивая ни себя, ни библиотеки...» – Сніжанна, 46 років.

«...Только отсутствие желания у самого библиотекаря. Не знаю, как у других обстоят дела, но у нас не хотят сами обучаться. Возможностей сейчас очень много, было бы желание...» – Тетяна, 34 роки.

«...Некомпетентность руководства в лице начальника отдела культуры. Печально, когда на должность приходят люди, которые понятия даже не имеют,

как работает культура в целом, не говоря уже за библиотеки...» – Катерина, 32 роки.

«...Відсутність опалення в сільських бібліотеках. Сюди ж відноситься й відсутність ремонту та сучасного обладнання. А ще відсутній інтернет. У селищних бібліотеках ситуація більш-менш нормальна, а от сільські бібліотеки потребують повного перезавантаження та належних умов. Неможливо нормально працювати, коли в тебе відсутні елементарні речі. Та й відвідувати «совкові» бібліотеки не дуже й хочеться...» – Оксана, 39 років.

«...Считаю, что отсутствие молодёжи в коллективе очень тормозит работу в библиотеке. Молодёжь более креативная, в совершенстве владеет ноутбуком и гаджетами, свободно ориентируется в интернете, знает множество вспомогательных программ. Нужно давать дорогу молодым реформаторам...» – Андрій, 28 років.

I, звичайно ж, нас цікавили ідеї, які зможуть покращити роботу бібліотекарів. Ось що вдалося з'ясувати:

- 90% вважають, що бібліотекарям необхідно постійно збільшувати свої знання шляхом постійного навчання;
- 42% пропонують бібліотекарям більше співпрацювати з громадськими організаціями та ініціативними групами, а також іншими комунальними та державними інстанціями;
- 34% підтримали ідею щодо покращення матеріально-технічної бази бібліотек;
- 29% рекомендують бібліотекарям посилити промоцію своєї роботи в соціальних мережах;
- 29% рекомендують приймати на роботу більше молодих осіб і не обов'язково з бібліотечною освітою;
- 26% наполягають на переатестації бібліотекарів і звільняти тих, хто її не пройшов;
- 24% вважають, що бібліотекарям не варто боятися змін, а навпаки – бути наполегливішими;
- 18% пропонують бібліотекарям спробувати себе на керівних посадах.

«...Первое, это обучение, постоянное обучение. Отдельно выделю обучение проектному менеджменту и фандрайзингу. Проблема слабой материально-технической базы была, есть и будет. Улучшить можно только проектной деятельностью. В бюджете денег мало и не перекроет он эти потребности в полном объёме... Второе – сотрудничество и расширение партнеров. Общественные организации, учебные заведения, государственные учреждения, просто активные граждане громады. У нас цель одна: сделать свои громады процветающими и комфортными для всех жителей. А без партисипации этого не достичь. Библиотекари должны тоже включаться в этот процесс. Чем больше партнеров, тем больше ресурсов: и человеческих, и материальных, и технических.

Человеческий ресурс – это вообще на вес золота. Как говорится, вместе можно и горы свернуть...» – Оксана, 38 років.

«...Понятное дело, что это обучение новым навыкам и усовершенствование старых. Плюс освещение своей деятельности. Жители громады должны видеть, что происходит в библиотеке...» – Сергій, 34 роки.

«...Необходимо провести полную переаттестацию библиотекарей. Когда последний раз это практиковалось? Лет двадцать назад? И то, наверное, это в лучшем случае. Кто не прошел, тот и не работает. Так и должно быть. А на освободившиеся места брать молодых людей. И, замечу, не обязательно с профильным образованием. Считаю, что в библиотеке должны работать и музыканты, и художники, и историки, и остальные. Ведь библиотека – это отличная площадка, которая должна объединять людей с разными интересами...» – Аліна, 23 роки.

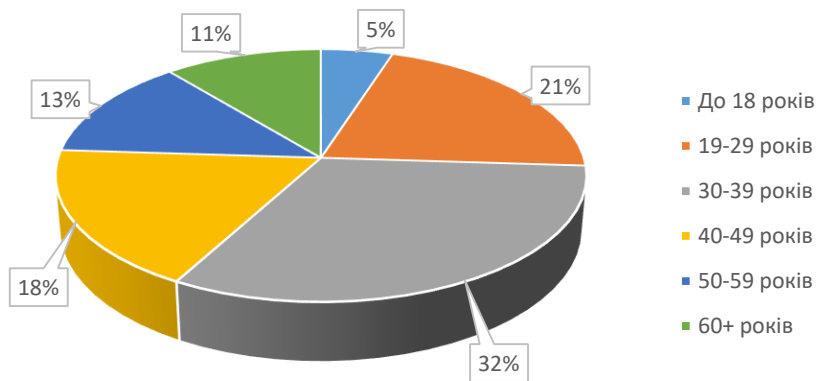
«...Не стоит бояться перемен. Сейчас вся страна отходит от совка. Мы сейчас реформируемся, меняемся и с каждым днём становимся ближе к цивилизованному миру. Поэтому это нормально, что у нас сейчас перемены происходят очень быстро. Нужно просто не бояться этого, а следовать за ними и меняться, в первую очередь, самим ...» – Олена, 36 років.

«...Только постоянное обучение и самосовершенствование... Я бы ещё посоветовала библиотекарям не бояться участвовать в конкурсах на руководящие должности. Много же толковых, креативных и активных среди библиотекарей, которые смогут стать очень хорошими руководителями библиотек и отделов культуры. А то достойные люди сидят на месте, а должности занимают некомпетентные личности...» – Ольга, 37 років.

Отже, більшість представників громадських організацій і громадських активістів асоціюють професію бібліотекаря з набором корисних якостей, вмінь і навичок, зокрема людиною, яка охоплює широкий спектр знань. Активісти вважають, що знизити якість роботи бібліотекарів можуть лише самі бібліотекарі небажанням розвиватися та навчатися, а також пасивною громадською позицією. На думку респондентів, покращити роботу бібліотекарів здебільшого зможе безперервне навчання та особистісний розвиток.

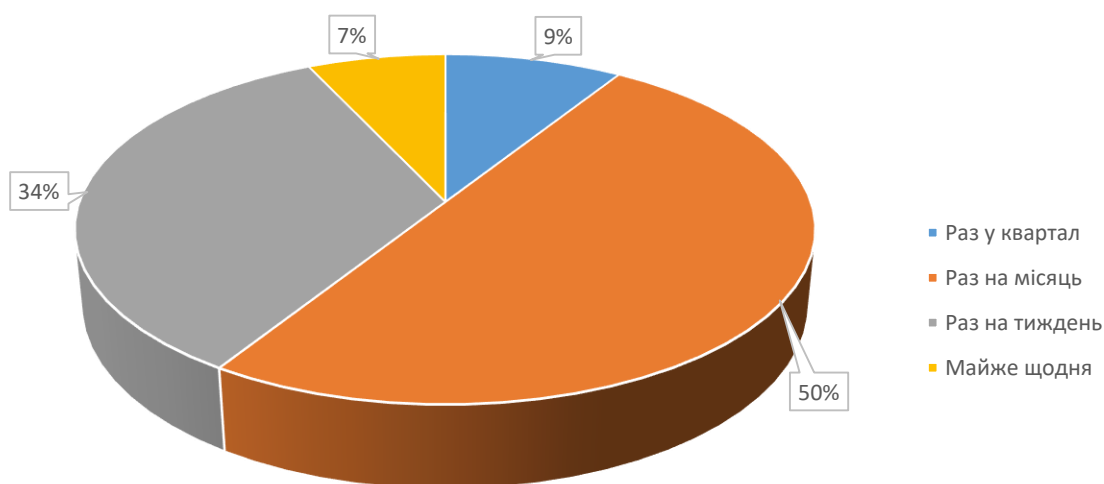
Фокус-групи

У межах дослідження провели також фокус-групи з постійними відвідувачами бібліотек Луганщини, у яких взяли участь 56 осіб, з них – 75% жінки та 25% – чоловіків. За віковою категорією найбільше респондентів віком 30-39 років, а найменше – до 18 років.



Малюнок №14. Віковий розподіл респондентів фокус-груп

Відвідування бібліотек учасниками фокус-груп розподілилося наступним чином:



Малюнок №15. Відвідування бібліотек учасниками фокус-груп

«...Практически каждый день хожу. На компе играю...» – Сергій, 16 років.

«...А я где-то раз-два в месяц посещаю библиотеку ...» – Анна, 48 років.

«...Раз в неделю точно бываем с дочкой. Читаем много. Также на всякие детские мероприятия приходим ...» – Марина, 29 років.

«... Десь раз або двічі у квартал ходжу до бібліотеки. Ходила б частіше, але все вже перечитала...» – Марія, 62 роки.

На питання, з ким/чим у відвідувачів бібліотек асоціюється професія бібліотекаря, отримали наступні відповіді, з якими можна ознайомитися на малюнку №16.



Малюнок №16. Асоціації з професією бібліотекаря учасників фокус-груп (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

«...Хоть в нашей библиотеке и сделали ремонт, и она теперь совсем не похожа на ту, которая была раньше. Но для меня библиотека, в первую очередь, это книги. А библиотекарь соответственно – человек, который хранит и оберегает эти книги...» – Ольга, 46 років.

«...Мені хоч вже й 50 років, але коли приходжу до бібліотеки, то завжди згадую свою шкільну вчительку: суворий погляд, але на обличчі завжди посмішка» – Микола, 50 років.

«...Первое, что приходит на ум, так это умный, мудрый человек, который много читает и знает все книги...» – Ірина, 34 роки.

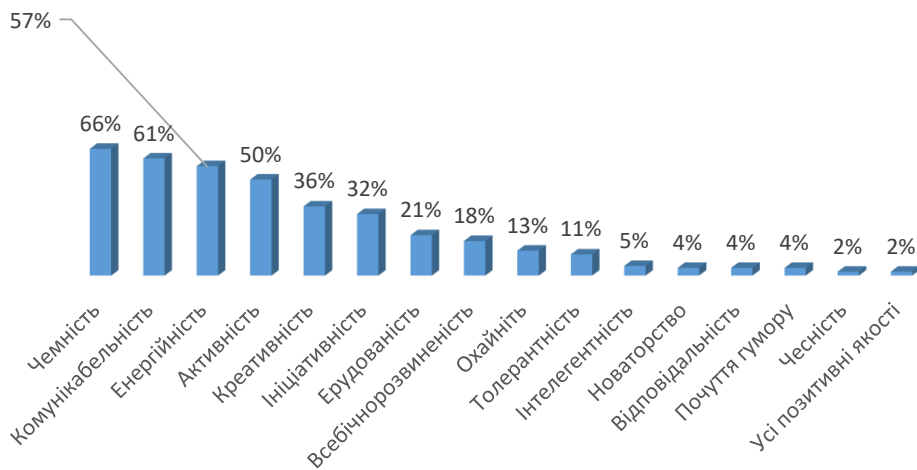
«...Не знаю даже... С тишиной, наверное. Когда не придешь в библиотеку, всегда тихо...» – Олена, 42 роки.

«...Если мы говорим о современном библиотекаре, то логически ассоциация должна быть с чем-то обезбашенным и даже сумасшедшим. Но, к сожалению, глядя на наших библиотекарей, у меня такой ассоциации нет. Перед глазами вижу только женщину пенсионерку в очках...» – Олексій, 27 років.

«...С научным сотрудником. Потому что у нас в библиотеке всегда расскажет, всегда посоветуют, какую книгу взять, какая новая книга, какие журналы. Она у нас очень коммуникабельная библиотекариша. Умничка. На все руки мастер...» – Олена, 47 років.

«...Не знаю, как у других, а я при виде библиотекаря представляю перед собой черепаху. То есть у меня библиотекарь ассоциируется с медленностью и неповоротливостью...» – Катерина, 22 роки.

«...Мрією. Тому що бібліотека – це книжки, а книжки – це мрії...» – Валерія, 30 років.



Малюнок №17. Якості сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

Стосовно ж якостей сучасного бібліотекаря, відповіді розподілилися наступним чином:

«...Як на мене, то бібліотекар – це високоінтелектуальна професія. Вони повинні знати все, бути ввічливими, ерудованими, дуже комунікабельними, інтелігентними та всебічнорозвиненими...» – Марія, 62 роки.

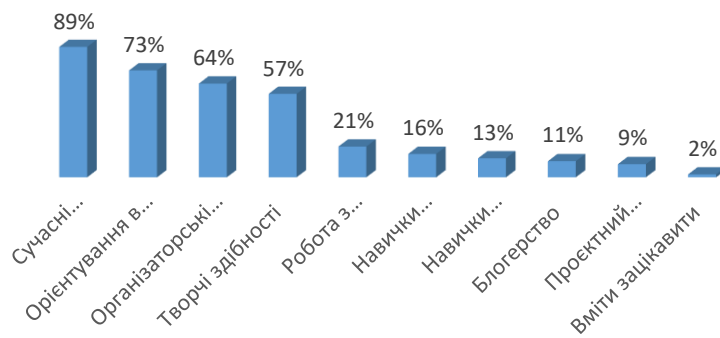
«...В первую очередь, очень коммуникабельный и вежливый. Во вторую, активный, энергичный, креативный и брать на себя инициативу всегда и везде. А в-третьих, иметь понятие толерантности. Была свидетелем не очень приятной ситуации в нашей библиотеке. Пришел мужчина на вид очень бедный, так библиотекарь общалась с ним с презрением и грубо. А потом еще и обсуждала с другой женщиной. Не должно так быть...» – Анастасія, 19 років.

«...Библиотекарь должен уметь общаться абсолютно с разными людьми, находить с ними общий язык. Также должен быть вежливым, энергичным и активным. А еще аккуратным. Очень неприятно, когда берешь в руки книгу, а на ней метровой слой пыли...» – Катерина, 31 рік.

«...Коммуникабельностью, чувством юмора, новаторством, ответственностью, вежливостью. Ну, у нашего библиотекаря это все присутствует...» – Олена, 47 років.

«...Та все позитивные качества должны быть у любого человека, который работает с людьми...» – Володимир, 41 рік.

А ось що стосується навичок, якими повинен володіти сучасний бібліотекар на думку учасників/ць фокус-груп, то однозначним лідером серед відповідей виявилось володіння сучасними технологіями (89%) та вільне орієнтування в інтернет-просторі (73%). Інші названі респондентами навички сучасного бібліотекаря представлені на малюнку №18.



Малюнок №18. Навички сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100 % через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

«...Однозначно, все библиотекари должны уметь работать с компьютером, ноутбуком, смартфоном, планшетом и прочим. Сейчас без этого вообще никак. Тем более, в библиотеках есть компьютеры для людей. А еще должны свободно работать с интернетом...» – Олександр, 36 років.

«...В нашей библиотеке не так часто, но всё же, проходят всякие мероприятия: то мастер-классы какие-то, то какие-то официальные и торжественные. И это же нужно уметь сделать, а не просто так. То есть каким-то творчеством нужно обладать, организовать это мероприятие...» – Юлія, 26 років.

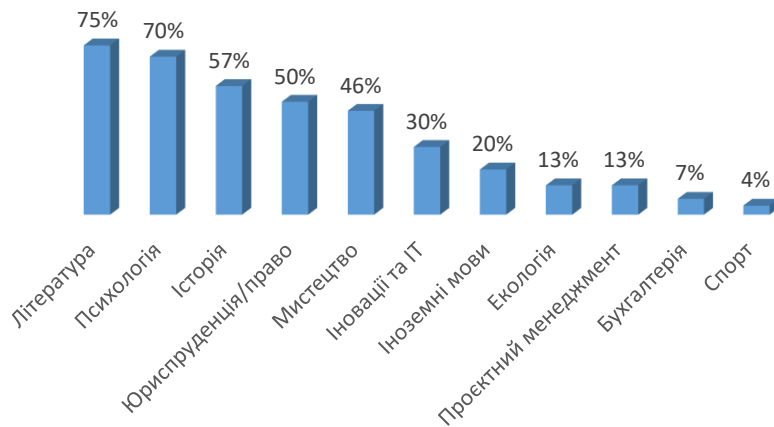
«...Должны уметь работать с детками, чтобы им было интересно...» – Марина, 29 років.

«...Библиотеки сейчас – рай для людей после 50ти. Молодёжи там нет, им не интересно. А всё потому, что библиотекари не знают, что молодёжи интересно, какие тренды сейчас. Работать с молодёжью нужно ещё уметь. Это не так просто, как кажется. А то получается, что ремонты сделали, картинка красивая, а контент не сменился вообще... И без проектов сейчас никуда. Нужно обязательно иметь понятие о проектно менеджменте...» – Олексій, 27 років.

«...Кстати, добавлю ещё то, что библиотекарю нужно как-то интересно освещать свою работу: описывать интересно или видео креативные снимать. В общем, чтобы это было необычно и очень интересно смотреть или читать...» – Анна, 20 років.

«...Вміти зацікавити людину, дитину. І, мабуть, знати дуже багато ...» – Валерія, 30 років.

Сучасний бібліотекар, на думку респондентів, повинен знати не лише бібліотечну справу, а й вільно орієнтуватися в літературі (75%) та психології (70%). Найменше учасників/ць, а саме 4%, вважають, що сучасний бібліотекар повинен займатися спортом та популяризувати серед інших мешканців своєї громади. На малюнку №19 можна побачити й інші сфери знань, які озвучили користувачі бібліотек Луганщини.



Малюнок №19 Сфера орієнтування сучасного бібліотекаря (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

«...Литература – это всем понятно. Потом... Историю должны знать в идеале, каждый должен знать историю своей страны. И..., наверное, иностранные языки тоже...» – Наталія, 28 років.

«...Конечно же, очень много должны знать. Работа библиотекаря заключается в том, чтобы донести до людей разную информацию. И про экологию, и про литературу, и про искусство, и по истории, и про полезность спорта. Та короче, во всем должны разбираться и пропагандировать полезные штуки среди населения, которые сегодня популярны...» – Ольга, 34 роки.

«...Опять же, это инновации и работа с современными технологиями. Сейчас ничего невозможно сделать без компьютеров и интернета. И нужно постоянно изучать, читать, смотреть, пробовать новшества. Они появляются со скоростью света, каждый день что-то новое. Тем более молодёжи и детворе только компьютеры сейчас и интересны. Читать им не интересно сейчас...» – Олександр, 36 років.

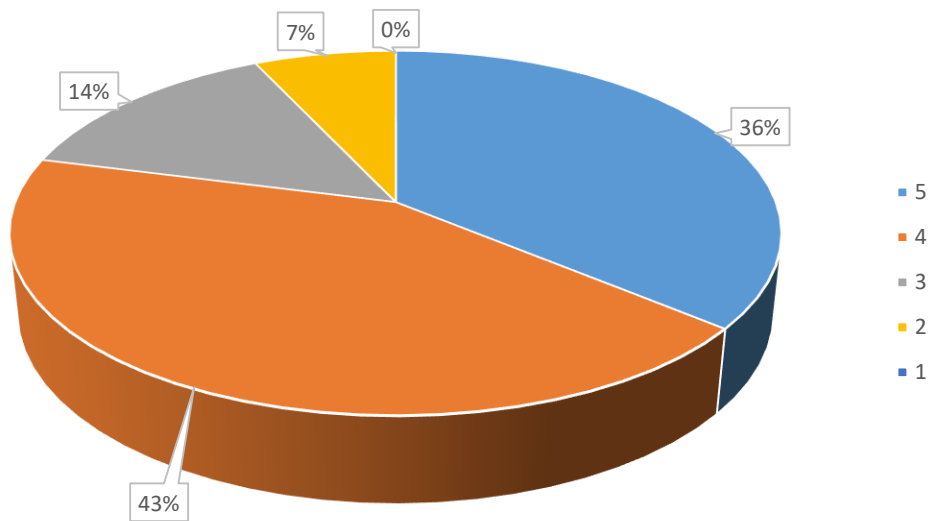
«...Библиотекари очень много общаются. При чём, с абсолютно разными людьми. Ну, нет же такого: с этим буду разговаривать, а с этим нет. Правда же? Так вот... Значит у каждого библиотекаря должны быть хоть какие-то знания в психологии. Ведь нужно общаться со всеми, и подход искать нужно к каждому человеку, который пришёл в библиотеку...».

«...Было б замечательно, если бы в библиотеке можно было бы получить какие-то консультации по законам. Я вообще в этом ничего не понимаю. Столкнулась с перепиской дома, так думала с ума сойду. Вообще ничего не понятно: куда идти, какие документы собирать, как платить. А консультация у юриста, знаете, не дешёвое удовольствие, и быстро нужно, очереди километровые. Вышла от него, а так и ничего не поняла. А так пришел книгу поменять, спросил и тебе всё доступно рассказали, не спеша...» – Тетяна, 53 роки.

«...І, бажано, повинен знати англійську мову. Тому що зараз багато і сайтів, і книжок, і журналів на англійській мові...» – Олена, 30 років.

«...У меня две мысли по этому поводу. Первая. Должны идеально просто разбираться в проектном менеджменте. Никто ничего никому не купит и не принесёт за красивые глаза. То есть нужно самостоятельно идти к своей поставленной цели. Хочешь ремонт – сам ищи возможности, хочешь новые книги – сам ищи возможность. Не будет уже такого, что власти выделят на твои нужды. Денег в бюджете нет и не будет. Некоторые ОТГ успели пожировать, когда субвенции получали, а теперь закончилась лафа. А возможность – это только грантовая деятельность. А тут уже нужно уметь написать саму заявку, потом реализовать свой проект, а потом ещё и отчитаться за средства, которые были потрачены. Конкуренция, кстати, очень большая, поэтому нужно быть настоящим профессионалом в этом деле... Вторая мысль, скорее это будет идеей для библиотекарей: нужно выбрать одно или два направления своей работы. К примеру, библиотека занимается юридическими консультациями, или же экологией. В общем, пройти обучение и специализироваться на этом и делать уклон на эту деятельность...» – Олексій, 27 років.

Роботу своїх бібліотекарів респонденти фокус-груп оцінили за п'ятибальною шкалою, де 1 – низький рівень, а 5 – високий:



Малюнок №20. Оцінка роботи бібліотекарів учасниками фокус-груп

«...У нас хороший бібліотекар. Може підібрати будь-яку книжку на вашу тему, яка вас більше цікавить. Можна поговорити з нею на будь-яку тему...» – Світлана, 40 років.

«...Потому что она у нас классная...» – Тетяна, 41 рік

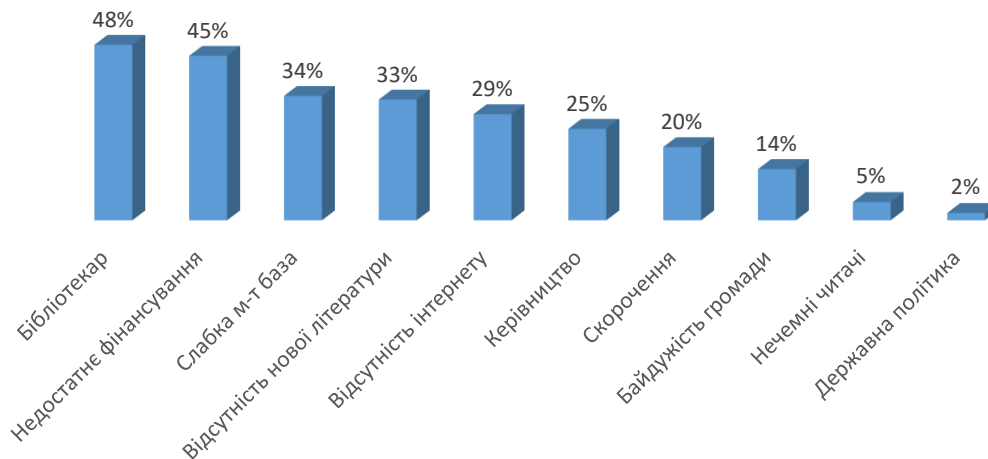
«...Всегда поможет, расскажет и покажет. Очень приветливая и добрая. Никогда ни в чём не отказала...» – Юлія, 33 роки.

«...Вроде бы всё нормально, но всегда есть к чему стремиться. Ну, и более приветливыми чтобы были...» – Наталія, 28 років.

«...Много чего не разрешают. Громко не разговаривай, долго не сиди за компьютером, не лазь нигде...» – Сергій, 16 років.

«...Меняться должны не только интерьеры библиотек, но и все работники. Библиотекарь, а тем более современный, просто обязан идти в ногу со временем, и даже быть быстрее. К сожалению, у нас я этого не вижу...» – Олексій, 27 років.

На думку учасників/ць фокус-груп, найбільше негативно вплинути на якість роботи бібліотекарів можуть лише самі бібліотекарі (48%) та недостатнє фінансування бібліотек (45%). А от найменше – низька заробітна плата (2%). Решта з'ясованих причин – на малюнку №21.



Малюнок №21. Негативний вплив на якість роботи бібліотекарів (дані дорівнюють більше 100% через те, що респонденти надавали декілька варіантів відповідей)

«...На любой работе зависит вся работа только от самого работника. Если человек не хочет учиться, развиваться, приобретать новые навыки и так далее, то никто и ничто повлияет не сможет на него...» – Марина, 29 років.

«...Много чего. Например, отсутствие человеческих условий: тепла в помещении, туалета. Сюда же можно отнести и отсутствие нормальных компьютеров или интернета. Сейчас же без них ничего невозможно сделать...» – Сергій, 42 роки.
«...Конечно же, маленькое финансирование... Новых книг очень мало поступает. Компьютеры старенькие уже стоят. Мебель тоже так себе...» – Євгенія, 36 років.

«...Зараз до керівних посад чомусь приходять все більше некомпетентних людей, які взагалі не розуміють, як працює та чи інша система. Мені, здається, що і з бібліотеками теж саме відбувається. Сидить з короною на голові «большой начальник», а сам дуб дубом, тільки заважає працювати...» – Світлана, 51 рік.

«...Большинство людей вообще не знают, что библиотеки работают. Наши знакомые очень удивились, что мы ходим в библиотеку за книгами. Короче, люди не понимают зачем нужна библиотека, если сейчас есть интернет. Мне кажется, что вот такое безразличие и непонимание людей может негативно влиять на работу библиотекарей. Думаю, что любому человеку скажи: «Зачем твоя работа нужна, если есть интернет», выбила бы любого из строя...» – Дар'я, 27 років.

«...Сокращение рабочих мест. Объём работы не уменьшается по любому, а количество людей меньше...» – Валерія, 22 роки.

«...Неадекватные всякие. В библиотеке их полно, в нашей так точно. Такое впечатление, что все сумашедшие города, в библиотеке сидят. Библиотечарям после таких читателей надо на приём к психиатру, и молоко давать им за вредность...» – Олександр, 36 років.

«...Хто зна... Можливо, низька зарплатня... Так, це ж від держави залежить більше... Скоріше, державна політика така в нас, що за такі зарплатні ніхто не хоче працювати...» – Олена, 30 років.

Стосовно ж того, яким чином можна покращити роботу бібліотекарів, респонденти надали різноманітні відповіді. Отже:

- 66% вважають, що бібліотекарям потрібно постійно навчатися та переймати досвід у колег;
- 54% думає, що необхідно посилити матеріально-технічну базу бібліотек;
- 49% наполягають на оновленні книжкових фондів бібліотек;
- 46% вважають, що саме молоді співробітники допоможуть покращити роботу бібліотекарів;
- 18% пропонують бібліотекарям посилити промоцію своєї роботи та більше привертати уваги до життя бібліотек;
- 13% радять керівництву, а саме директорам бібліотек і начальникам відділів культури, просто не заважати роботі бібліотекарів;
- 10% вважають, що підвищення заробітної платні позитивно вплине на якість роботи бібліотекарів;
- 6% гадають, що бібліотекарям потрібно налагоджувати співпрацю з різними установами, наприклад, школами, ЦНАПом чи громадськими організаціями.

«...Учиться и ещё раз учиться. В любой профессии без постоянного самообразования никак: и курсы повышения квалификации проходит, и онлайн курсы какие-то проходит, и тренинги посещать, и в обменных поездках принимать участие. Сейчас все учатся. Библиотекари тоже...» – Наталія, 32 роки.

«...Сделать ремонт в библиотеке, сделать отопление, приобрести новую мебель, технику. Купить новые книги, которые интересные и читаемые среди людей. Тогда и настроение у любого библиотекаря будет лучше и качество работы станет лучше...» – Олена, 47 років.

«...Нужно брать на работу больше молодёжи. Молодёжь активная, мыслит иначе и видение совсем другое. Молодёжь, как раз, и будет задавать темп работы, а более старшие должны следовать за нами, за нашим временем...» – Катерина, 22 роки.

«...Может, нужно как-то больше освещать свою работу. В социальных сетях, например, или в местных газетах, или даже на телевидении. Нести в массы. А ещё афиши какие-то распространять, баннеры там всякие с информацией о библиотеке. Чтобы люди видели, слышали, знали и ходили...» – Олена, 42 роки.

«...Пусть руководство меньше лезет туда, куда их не просят. Лучше бумажками своими пусть занимаются...» – Максим, 32 роки.

«...Зарплату лучше бы повысили. За гроши люди работают, жить не за что. Вот тогда и мотивация появиться работать лучше. Мало того, что за копейки работаешь, так ещё и сам всё ищи...» – Людмила, 64 роки.

«...Нужно больше сотрудничать с активными жителями и общественными организациями. У библиотек есть помещения, причём не маленькие, которые пустуют просто. А у общественников, в основном, с помещениями проблемы, а с аудиторией норм. И библиотекарям хорошо, и активистам замечательно...» – Олексій, 27 років.

Отже, більшість учасників/иць фокус-групових опитувань асоціюють професію бібліотекаря з книгами та всім, що з ними пов'язано, вчителем або ж педагогом та розумною людиною, яка знає все на світі.

Респонденти вважають, що, насамперед, бібліотекар повинен бути чемним, комунікабельним і енергійним. Також бібліотекар має вільно володіти сучасними технологіями та орієнтуватися в мережі Інтернет, а ще мати організаторські здібності. Зокрема сучасний бібліотекар повинен добре розбиратися в літературі, психології та історії.

Більшість респондентів цілком задоволені роботою бібліотекарів своїх громад та вважають їх найкращими.

Негативно вплинути на якість роботи бібліотекаря може сам бібліотекар своїм небажанням навчатися та розвиватися. Також може вплинути на якість роботи недостатнє фінансування, слабка матеріально-технічна база бібліотек і недостатнє поповнення фонду.

А покращити роботу бібліотекарів своїх громад учасники/ниці фокус-груп пропонують шляхом постійного навчання бібліотекарів, покращення матеріально-технічної бази та оновлення літератури бібліотек.

Глибинні інтерв'ю з експертами

Учасниками глибинних інтерв'ю стали начальники відділів культури Луганської області, бо саме вони щодня працюють із бібліотеками своїх громад пліч-о-пліч, а відтак, найкраще їх знають. На запитання відповіли 5 осіб.

Професія бібліотекаря у начальників відділів культури асоціюється з обізнаною людиною, швидкочитанням, хранителем свободи та місцем вільного доступу до інформації та інтелектуального відпочинку.

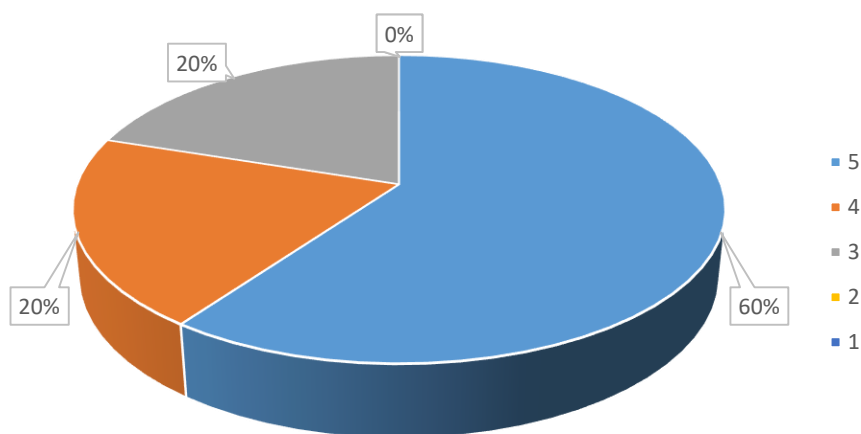
Респонденти вважають, що сучасний бібліотекар обов'язково повинен володіти такими якостями, як: уважність, креативність, вихованість, акуратність,

наполегливість, активність. А також мати почуття гумору, хорошу пам'ять і бути обізнаними в різних галузях.

Стосовно ж навичок більшість респондентів вважають, що сучасний бібліотекар має вільно володіти сучасними технологіями. Також вказали на вміння оперативно реагувати на зміни в суспільстві, аби осучаснювати бібліотечні процеси, володіти швидкочитанням і красномовністю. Один з експертів відповів на це питання некоректно, бо названі були не навички, а якості: кмітливість, обізнаність, комунікабельність та почуття гумору.

А ось першочергові сфери знання, окрім бібліотечної справи, у яких повинен орієнтуватися сучасний бібліотекар, стосуються повсякденного життя культури та освіти; ІТ-сфери, книговидавництва та інформаційних послуг. Один з експертів зауважив, що все залежить від уподобань, проте не зрозуміло, про які або чиї саме вподобання йшлося.

Роботу бібліотекарів своїх громад начальники відділів культури оцінюють таким чином:



Малюнок №10. Оцінка роботи бібліотекарів

Більшість респондентів із різних громад вважають, що тамтешні бібліотекарі ерудовані та виховані фахівці, мають високий рівень професіоналізму, вміють оперативно реагувати на потреби громади та ведуть активну проєктну діяльність. Проте є над чим працювати, а саме здобувати більше знань у різних галузях. Один з експертів укотре надав не коректну, оскільки оцінював не роботу бібліотекарів своєї громади, а брак там книжок.

Експерти вважають, що негативно вплинути на якість роботи бібліотекарів можуть самі бібліотекарі своєю байдужістю до роботи, недостатньою мотивацією. Серед інших причин – слабка матеріально-технічна база, брак фінансування бібліотек, державна політика стосовно бібліотек, а також збільшення людей, які байдужі до читання. Останнє твердження також неприпустиме для експерта, бо одним з основних напрямів роботи кожного бібліотекаря є популяризація читання

серед мешканців своєї громади, незалежно від того, яка кількість членів громади користуються цією послугою.

Щодо шляхів покращення їхньої роботи начальники відділів культури вважають, що необхідно провести курси підвищення кваліфікації, мотивувати бібліотекарів до участі у тренінгах за різними освітніми напрямками. Також пропонують переформувати взагалі роботу бібліотек та інформатизувати бібліотечну справу. Проте як це можна зробити – не пояснюють.

Проаналізувавши відповіді експертів, дослідники дійшли висновку, що відповіді деяких експертів на питання дослідження виявилися нелогічними та дещо відстороненими від бібліотечних реалій. Тому некомпетентність начальників культури, про яку говорили учасники/ці анкетування, фокус-груп і представники громадськості, на нашу думку, лише підтвердилася.

До того ж, усіх учасників/ць нашого дослідження прохали поділитися своїми думками та фантазіями щодо загального образу сучасного бібліотекаря. Отож, знайомтеся з ним ближче.



Молода, чемна, високоінтелектуальна особа, не важливо, якої статі. Вільно володіє сучасними технологіями та без проблем орієнтується в мережі Інтернет. Мега активна, комунікабельна, креативна та вміє працювати з молоддю. Вільно спілкується державною та іноземними мовами. І, звичайно ж, обожнює читати та безмежно любить свою країну.

Висновки:

З точки зору користувачів, бібліотеки сьогодні мають достатньо потужний потенціал, який не реалізовується сповна з таких причин:

- слабка матеріально-технічна база в бібліотеках сільської місцевості;
- недостатньо обізнаний бібліотекар, тобто рівень знань, навичок працівників бібліотек не відповідає сучасним викликам у суспільстві;

- недостатня кількість нових книг та можливостей надання послуг за допомогою Інтернет;

Тобто, як ми бачимо, середній рівень кваліфікації бібліотечних працівників і є першопричиною проблемності бібліотечної галузі, на яку користувачі відразу ж вказують.

Аналіз всіх аспектів дослідження виявив деякі цікаві спостереження:

1. Коли респонденти вказували на слабку матеріально-технічну базу бібліотек, зокрема відсутність опалення, ремонту, сучасного обладнання та інтернету, то в 76% це стосувалося саме сільських бібліотек; у центрах територіальних громад МТБ бібліотек переважно задовільна.
2. У разі запиту на отримання певної онлайн-адміністративної послуги 70% респондентів звернулися б за потрібною консультацією саме до бібліотекарів.
3. Про необхідність переатестації бібліотекарів говорили лише представники громадськості.
4. Коли респонденти зазначали некомпетентність високопосадовців як причину негативного впливу на якість роботи бібліотекаря, то 74% від опитуваних мали на увазі начальників відділів культури, 14% – директорів бібліотек, 10% – керівництво громад і 2% – центральну владу. А представники громадських організацій і громадські активісти, які також вказували на некомпетентність керівництва, у 90% випадках говорили саме про начальників відділів культури та у 10% – директорів бібліотек.
5. Один з експертів зізнався, що не відвідує бібліотеки своєї громади у якості користувача. Дякуємо за чесність 😊

Ми вивчили всі аспекти, які зачепили у дослідженні, а відтак, команда Луганської ОУНБ пропонує наступні рекомендації для бібліотекарів:

1. Розширити канали інформування про свою діяльність: розсилка серед користувачів бібліотеки, репости дописів у мережі «Фейсбук» до місцевих пабліків, публікації в місцевих ЗМІ, створення приватних чатів для користувачів тощо.
2. Слідкувати за офіційними сайтами/сторінками у мережі «Фейсбук» та активно брати участь у конкурсах/акціях від видавництв і благодійних фондів задля поповнення своєї бібліотеки новою літературою.
3. Налагодити/розширити співпрацю з громадськими організаціями та ініціативними групами, комунальними та державними закладами громади задля активного приєднання бібліотек до сфери інтересів громадськості, зміни традиційного сприйняття її мешканцями та отримання додаткових каналів фінансування реалізацій своїх стратегій через спільні проекти.
4. Займатися самоосвітою на постійній основі, використовувати для цього онлайн-навчальні заходи від ВГО «Українська бібліотечна асоціація», освітні платформи – ВУМ, Prometheus, «Дія.Цифрова освіта», Edera тощо.

5. Окремо звернути увагу на навчання з проєктного менеджменту та проєктну діяльність.
6. Посилити популяризацію читання серед молоді та дітей шляхом проведення цікавих подій, рекламних акцій тощо.
7. Активно запроваджувати зміни в напрямках роботи, організаційних питаннях, зміни парадигми обслуговування шляхом застосування принципу «знизу вгору».
8. Керівникам бібліотек – перебудувати кадрову політику, аби залучити до роботи в бібліотеках молодь та фахівців з інших галузей.

Також ми маємо рекомендації для керівництва відділів культури:

1. Провести атестацію бібліотекарів своєї громади, аби виявити резерви підвищення рівня віддачі працівників, а також з'ясувати сильні та слабкі боки працівників (знання, навички, уміння, риси характеру), рівень їх відповідності вимогам посади, діяльність та їхню результативність.
2. Посприяти в налагодженні співпраці бібліотек з іншими комунальними та державними закладами громади.
3. Мотивувати працівників бібліотек громади до проходження курсів з підвищення кваліфікації, а також до безперервної неформальної освіти за різними напрямками.
4. Підвищити рівень компетенції працівників новостворених відділів освіти, культури, молоді та спорту, які мають непрофільну освіту, проте займають посади саме в секторах культури. Механізм – проведення для них освітніх тренінгів, семінарів тощо за участі фахівців Луганського обласного Центру народної творчості, Луганської обласної універсальної наукової бібліотеки, Луганського обласного краєзнавчого музею та сертифікованих культурних лідерів із громадського сектору.