

ної гри «Дитина в Країні Майбутнього», здійснили візит до телеканалу «UA: Перший», познайомилися з історією розвитку телепроектів у Музеї телебачення, завітали на справжній знімальний майданчик, де у форматі екскурсії-гри «Країна «Євробачення»» мали змогу поспілкуватися з заступником генерального директора НТКУ Вікторією Романовою та багаторічним коментатором пісенного конкурсу «Євробачення» Тимуром Мірошніченком. Особливим заходом в рамках роботи Молодіжної Академії стала акція «Парасолька над дитиною», яка відбулась у Міжнародний день захисту дітей. Згідно із задумом школярі зверталися до киян і гостей міста з проханням потримати над їхніми головами різнобарвну парасольку — символ захисту і безтурботності дитинства, а потім провели флешмоб із парасольками, станцювавши поруч зі своїми керівниками під пісню Джамали «Smile». Всі координатори Локальних Центрів громадянської освіти та учасники Академії отримали сертифікати, які засвідчують їхню діяльність в межах проекту «Інтеграція через діалог», та спеціально створені для них ексклюзивні блокноти.

Під час спілкування з дітьми-переселенцями ми бачили, що кожен з них має певний досвід життєвих потрясінь, який вплинув на їхній психологічний стан. Завдання Локального Центру громадянської освіти «Квартал Миротворчості» — навчити дитину пристосовуватись до дійсності попри психотравмуючі фактори, адаптуватись у новому для неї місті та досягти стану психологічного комфорту.

Наталія ГРОМНИЦЬКА,  
заступник директора бібліотеки  
Житомирського державного  
університету імені Івана Франка

## **Сучасні методи та форми бібліотечного обслуговування користувачів**

Бібліотечне обслуговування — це відкрита, багаторівнева підсистема бібліотеки з надання різноманітних інформаційних послуг, орієнтована на користувачів. Бібліотечне обслуговування читачів — один із найголовніших напрямків роботи бібліотеки, що допомагає задовольнити освітні, інформаційні та культурні потреби людини. Найбільші виклики ми вбачаємо в демографічних, соціальних і технічних змінах. Бібліотекам доводиться обслу-

говувати найрізноманітніші цільові групи: цифрове покоління, класичних читачів, молодь із різних культур та соціальних прошарків. Для багатьох людей бібліотека — це простір для отримання інформації та навчання, а також місце зустрічі. До кожної з цих категорій читачів ми мусимо застосовувати диференційований підхід та новітні форми обслуговування.

Німецький вчений-соціолог Макс Вебер звернув увагу на те, що головним у соціальному житті є «очікування». Звертаючись у бібліотеку, користувач очікує, що отримає необхідну інформацію. Створити умови та задовольнити його очікування, виконати запити та забезпечити доступ до інформації — одна з головних функцій бібліотеки. Виконання даної функції суттєво впливає на роботу всіх її підрозділів, технологічні процеси, формує імідж сучасної бібліотеки Житомирського державного університету імені Івана Франка.

Хоча з плином часу суть бібліотечного обслуговування і залишається незмінною, та постійне зростання читацьких потреб, розвиток інформаційних технологій вимагають впровадження у практику роботи бібліотеки нових форм обслуговування. Бібліотеки вищих навчальних закладів приділяють значну увагу організації бібліотечного обслуговування. Сьогодні одним із головних завдань бібліотек є ефективне надання інформаційно-бібліотечних послуг, які впливають на підготовку професіоналів та на якість освітнього і науково-дослідного процесів у вищому навчальному закладі [3].

Якість для бібліотеки — це орієнтир на інтереси користувачів, постійне задоволення їх інформаційних потреб відповідно до навчальних, наукових та культурних запитів, поліпшення бібліотечних послуг. Дотримується цих критеріїв і бібліотека Житомирського державного університету імені Івана Франка. Особливе місце тут посідає відділ обслуговування. Одним із головних завдань відділу є забезпечення бібліотечного та інформаційно-бібліографічного обслуговування усіх категорій користувачів: студентів, аспірантів, викладачів та співробітників університету.

У зв'язку з впровадженням нових інформаційних технологій у роботу відділу обслуговування, постійно відбуваються зміни в організації праці співробітників. Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства, доступ до мережі Інтернет, чату внутрішньої бібліотечної мережі, робота з автоматизованою бібліотечною системою «Ірбіс»: АРМи «Каталогізатор» та «Читач» дали змогу удосконалити як внутрішню організаційну роботу відділу, так і роботу працівників, скоротити терміни виконання замовлень, покращити якість обслуговування читачів.

Важливу роль у роботі бібліотеки посідають абонементи галузевої літератури факультетів та інститутів університету. До них першочергово звертається читач, завітавши до бібліотеки. Бібліотекарі не тільки здійснюють за-

пис читачів, але й намагаються максимально повно інформувати відвідувача про послуги, які пропонує бібліотека, сайт бібліотеки, можливості пошуку інформації через електронний каталог, надають різноманітні консультації та виконують усі види довідок, тобто створюють умови для максимального задоволення інформаційних потреб користувачів. Цьому сприяє і обслуговування користувачів в автоматизованому режимі в системі «Ірбіс». Дана система була впроваджена у бібліотеці у 2010 році. Відділ обслуговування як структурний підрозділ бібліотеки робить все належне для збільшення відкритості та доступності фондів, створює максимально комфортні умови для праці читачів, цим самим сприяє покращенню роботи бібліотеки в цілому.

В умовах жорсткої конкуренції з електронними засобами масової інформації, Інтернетом, створення комфорту і сучасного дизайну в бібліотеці є умовою в боротьбі за читача. Студентам нашої бібліотеки надається також безкоштовний доступ до мережі Інтернет, а також доступ за технологією Wi-Fi, що дозволяє їм працювати у бібліотеці із своїми комп'ютерними гаджетами. Справжнім подарунком для читачів є комп'ютерний читальний зал з 20 пристроями. Бібліотекарі організовують технологічне обслуговування користувачів таким чином, щоби працювати їм було приємно і комфортно, намагаються постійно покращувати якість обслуговування, щоб кожний візит у бібліотеку був для читача результативним. На користувачів значний вплив має загальна бібліотечна атмосфера: затишність, оформлення інтер'єрів, озеленення. В емоційно-психологічному плані створення позитивного образу бібліотеки ключовим є персональна турбота про кожного відвідувача бібліотеки, повага до нього.

Головна мета усіх новацій, які впроваджують у бібліотеці, — це ефективно, якісно та комфортно обслуговування користувачів. Обслуговування читачів за допомогою інформаційних технологій суттєво відрізняється від традиційного: користувачу стають доступні світові інформаційні ресурси, створюються індивідуальні умови використання інформації, кожен реальний читач бажає стати віртуальним, характерною особливістю якого є висока інформаційна культура. Ми розуміємо, що сьогодні центр уваги переноситься з кількісних показників на якісні як головні критерії оцінювання роботи бібліотеки: це й етика взаємовідносин бібліотекаря й читача, справді високий професіоналізм бібліотекаря, повнота й оперативність задоволення читацьких запитів, розширення додаткових бібліотечних послуг з метою забезпечення комфортного обслуговування [1].

Створення у бібліотеках принципово нових видів інформаційних ресурсів, організація доступу до віддалених та локальних джерел інформації, як українських, так і зарубіжних, стали найважливішим завданням інфор-

маційного забезпечення науки та освіти. Разом із подальшим розвитком цього напрямку бібліотеки модернізують свої традиційні технології із метою підвищення якості та оперативності бібліотечно-інформаційного обслуговування. Із цього приводу Я. Л. Шрайберг зазначає, що сучасна бібліотека зобов'язана забезпечити вільний доступ до інформації й документів усім категоріям користувачів незалежно від того, де вони перебувають, де знаходиться інформація, що затребується. У цьому вбачається роль бібліотеки у вік інформації, оскільки саме така бібліотека у змозі гарантувати прискорення процесу входження до інформаційного суспільства [5].

Сьогодні ми позиціонуємо себе як сервісний центр суспільства інформації. Загально визнано, що бібліотека з позицій читача, це, насамперед, — послуги і сервіс.

Сьогодні жодна бібліотека без використання телекомунікаційних засобів отримання інформації виглядає закладом, який неповноцінно задовольняє інформаційні запити своїх користувачів. І це не тільки додає бібліотекам нові функції, але й підштовхує до пошуку додаткових методів і підходів щодо інформаційного обслуговування. Далеко не завжди навіть досвідчений користувач Інтернету може швидко і грамотно знайти потрібну інформацію, тут перш за все необхідні знання специфіки різних пошукових систем, принципів побудови пошукових запитів, вміння працювати з лінгвістичним забезпеченням тощо. Хто як не бібліотекар зможе забезпечити подібний сервіс для своїх користувачів.

Саме з метою розвитку у студентів цих умінь проводяться дні інформації, бібліотечні уроки, екскурсії, бесіди, бібліографічні огляди. Студенти цінують університетську бібліотеку як місце захоплюючого навчання з доступом до всіх джерел знань. І цей доступ нині вони хочуть здійснювати, відвідуючи лише сайт бібліотеки. Тому пріоритетом у сьогоднішній роботі є якісне і повноцінне наповнення нашого веб ресурсу. Щоденно ведеться робота з наповнення сайту: відображається інформація про усі масові заходи, які відбуваються у бібліотеці, про книжкові виставки, про нові надходження до бібліотеки, висвітлюється бібліографічна продукція тощо. Цікавими і сучасними виглядають віртуальні презентації літератури, створені бібліотекарями. Користується попитом у читачів проект «Радимо прочитати», у якому бібліотекаря рекламують книги для читання.

Активно і потужно наповнюється ЕК, колектив бібліотеки направив усі зусилля на те, щоб бібліографічно-інформаційні записи максимально орієнтувались на запити нашого читача. Нині обсяг каталогу понад 80 тис записів. У бібліографічних записах каталогу є посилання на повнотекстову базу «Волинь-Житомирщина», які надають можливість користувачам працювати

з інформацією дистанційно. Як потужний інформаційно-комунікаційний засіб, ЕК дозволяє здійснювати багатоаспектний інформаційний пошук, допомагає знайти інформацію щодо забезпечення літературою окремих навчальних дисциплін, наукових тем. Його відкритість і доступність в інтернет-просторі дозволили запровадити і розвивати «Онлайн-замовлення». Маємо надію, що читачі оцінять професіоналізм наших бібліотекарів і будуть активними користувачами ЕК.

Вже понад 5 років на сайті нашої бібліотеки працює віртуальна довідкова служба — онлайн-ова служба, що покликана виконувати разові запити віртуальних користувачів, пов'язані з пошуком різного спектру інформації. Мета створення цього сервісу — розкрити та популяризувати книжкові фонди та діяльність нашої бібліотеки для віддалених користувачів, допомогти їм зорієнтуватися у бібліотечному просторі. Привабливими для користувачів бібліотеки є безкоштовний сервіс «Визначення індексів УДК».

На часі гострим постає питання про наповнення сайту бібліотеки повнотекстовими базами даних, електронними книгами та електронними журналами. Створення електронних документів, надання інформації у вигляді електронних видань, різноманітних електронних колекцій — не данина моді, а реальність. На сайті нашої бібліотеки передбачено постійний і надійний доступ викладачів та студентів університету до електронних навчально-методичних комплексів (НМК), які містять повнотекстові версії навчально-методичних матеріалів, адаптовані до вивчення нормативних та вибіркокових навчальних дисциплін, що викладаються студентам всіх форм навчання. База даних є ефективною електронною платформою для запровадження дистанційного навчання, допомагає студентам самостійно, оперативно отримувати необхідну інформацію.

Чим інтенсивніше користувачі зможуть використати наші послуги, тим точніше бібліотека визначає і якісно задовольняє їх потреби, і, нарешті, чим більше задоволених читачів, тим ймовірніша увага і підтримка, які будуть надані зі сторони керівництва університету, держави.

Ми чітко усвідомлюємо, що робота в сучасних умовах — це постійний пошук невикористаних резервів. І сьогодні одним з важливих завдань, що ставить перед собою колектив, є створення позитивного іміджу не тільки закладу, а і бібліотечного працівника. Саме від професійного рівня, інтелектуальних та комунікативних якостей бібліотекаря та враження, яке він справляє на користувача, певною мірою залежить статус і роль бібліотеки і у вищій, і у суспільстві.

**Особистість бібліотекаря** — головне в індивідуальному бібліотечному обслуговуванні. Можна скільки завгодно говорити про те, як правильно

будувати систему бібліотечного обслуговування, можна добре знати його принципи, форми й методи, але нічого не вийде, якщо бібліотекар, який щодня стикається із читачем, не любить людей [2].

Г. П. Фонов у книзі «Такий він, бібліотекар» писав: «...На спілкування із читачами потрібно ставити найбільш кваліфікованих, ерудованих співробітників, досвідчених, що розуміються й на книжковому світі, й на людських душах, справжніх інтелектуалів». І далі: «Він, читач, судить про усіх нас, бібліотекарів, по тих конкретних особах, з якими зустрічається на «видачі» [4].

Бібліотечним співтовариством розроблена «**Етика бібліотекаря**», що містить правила поведінки співробітника бібліотеки, що працює із читачем. От деякі рекомендації:

Імідж бібліотеки — це її образ в очах читачів, людей, громадськості, включає як форму, так і зміст діяльності бібліотеки як соціальної системи суспільства. Імідж або постійно вдосконалюється, зростає, або, навпаки, погіршується, падає. Цьому сприяють колектив бібліотеки, її керівники, які постійно повинні тримати його в полі зору, повсякденно, цілеспрямовано, систематично багато працювати для того, щоб його підтримувати й збільшувати.

Позитивний імідж бібліотеки формується насамперед якістю обслуговування користувачів, якістю надання їм послуг, своєчасним попередженням конфліктів між бібліотекою і користувачами. У повсякденній практиці бібліотека, як будь-яка соціальна організація, зіштовхується з паралельним існуванням трьох різних образів: ідеального, дзеркального та реального.

**Ідеальний імідж** — той, якого бібліотека прагне. У дзеркальному іміджі відбивається думка співробітників про привабливість бібліотеки для читачів, її репутації, про увагу до неї адміністрації. **Реальний імідж** характеризує дійсне ставлення користувачів до бібліотеки. Природно, що дзеркальний і реальний образи не збігаються й не повинні збігатися з ідеальним [2].

**Імідж** — це загальне уявлення про бібліотеку, що залежить від щоденної роботи й виробляється протягом довгих років. Він передбачає розробку власного стилю, створення позитивного образу, що буде відрізняти нашу бібліотеку від інших.

Ми прагнемо і надалі реалізовувати всі свої можливості, енергію та професіоналізм на користь своїм читачам, зробити бібліотеку найпривабливішим місцем для студентства, найкращим інформаційним закладом.

## Джерела:

1. Бабічева О. Г. Інноваційні методи обслуговування читачів у бібліотеках вищих навчальних закладів Харківського зонального методичного об'єднання / О. Г. Бабічева, О. К. Журавльова // Вісник Одеського національного університету. — 2014. — Том. 19, вип. 1 (11). Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство. — С. 79—92.
2. Бубекина Н. В. Все начинается с читателя, и все возвращается к нему: некоторые аспекты библиотечного обслуживания // Шкільна бібліотека. — 2004. — № 15—16. — С. 31—37.
3. Дригайло В. Г. Основы организации работы библиотеки вуза: науч.-практ. пособие. / Дригайло В. Г. — М. : Либерия -Бибинформ, 2007. — 624 с.
4. Фонотов Г. П. Такий він, бібліотекар / Г. П. Фонотов. — М., 1997.
5. Шрайберг Я. Л. Электронная книга, будущее библиотеки и общественное сознание: попытка осмысления и предвидения / Я. Л. Шрайберг // Школьная библиотека. — 2013. — № 6—7. — С. 9—19.

Тамара КОВАЛЬЧУК,  
завідувачка методичного відділу  
Малинської центральної районної  
бібліотеки ім. Василя Скуратівського

## «Україна — наша вічна Берегиня»

*«...Я щасливий, що прилучився  
до вічного джерела духовності...»*

*Василь Скуратівський*

Усі ми родом з далеких, красивих, співучих сіл України, де з молоком матері вбирали оте прекрасне народне слово, колискову пісню, бабусину казку чи ткану мережану вишиту сорочку, отой рушник, оспіваний Андрієм Малишком, до болю рідну білу скатертину, на якій красувався осяйний, як сонце, хліб, матір в уквітчаній хустині... Різьблення, вишиванки, гончарні вироби, самобутній побут...

Кожна сільська хата сьогодні — музейна скарбниця. Є скарби, заховані в землю, є такі, що передаються з покоління в покоління, збагачуючи людську душу. До таких скарбів належить пам'ять роду, його звичаї, традиції. І все оте потрібно відроджувати, оберігати, записувати, відтворювати. Повернутись обличчям до багатовікової культури нашого народу, напитись із її прозорих джерел, що живлять наш дух, стають опорою в повсякден-